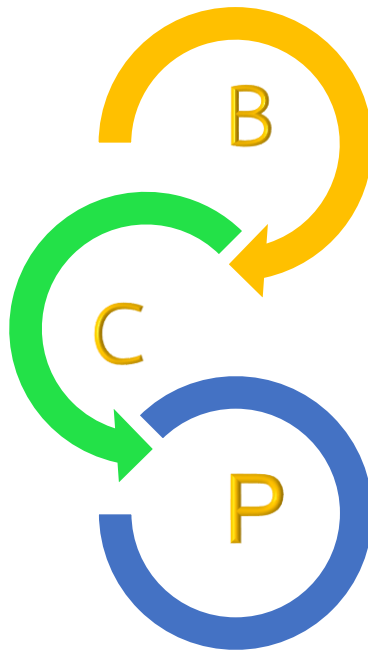




แผนบริหารความต่อเนื่อง
(Business Continuity Plan : BCP)
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๐ ปราจีนบุรี



ปรับปรุงครั้งที่ 1

BCP TEAM – DSD PRACHINBURI

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
๑. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	๒
๒. สมมติฐานของแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	๒
๓. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๒
๔. การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ	๓
๕. โครงสร้างคณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)	๔
๖. รายชื่อบุคลากรหลักตามโครงสร้างคณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)	๕
๗. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๖
๘. ความต้องการทรัพยากรสำคัญ	๘
๙. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๑๐
๑๐. แนวทางเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๑
๑๑. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑๓

บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจหลักหรือ งานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตและมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะ วิกฤต โดยให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์และประสิทธิภาพในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต โดยเฉพาะในสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เหตุอุทกภัย เหตุอัคคีภัย เหตุประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาด หรือเหตุภัยอื่น ๆ ที่ส่งผลให้ หน่วยงานต้องหยุดดำเนินงานหรือไม่ สามารถให้บริการผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้อย่างต่อเนื่อง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ยึดแนวทางการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันภัยคุกคามภาวะวิกฤต ตามมาตรฐานสากล BS๒๙๙ Business Continuity Management โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ความต่อเนื่องของการบริหาร การจัดตั้งทีมงานบริหารตามลำดับโครงสร้าง
๒. การกำหนดกระบวนการงานสำคัญของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบหรือความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง (RISK Assessment-RA) และระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมเพื่อนำข้อมูลมาจัดระดับความสำคัญของ กระบวนการกำหนดแนวทาง
๓. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการในทุกภาคส่วนของหน่วยงานไม่หยุดชะงัก ประกอบด้วย บุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือ เทคโนโลยี ข้อมูล และผู้ให้บริการ
๔. การพัฒนาและเตรียมการสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน
๕. การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน วางรูปแบบการทดสอบ อาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปถึงระดับยาก เช่น Call Tree ซ้อมการแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกที่เกี่ยวข้องทราบ, Tabletop Testing ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย จำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมาและทดลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าสามารถใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่, Simulation คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์ เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้ และ Full BCP Exercise คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด
๖. การปลูกฝัง BCP ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการทำให้ BCP เป็น วัฒนธรรมองค์กร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๐ ปราจีนบุรี เป็นหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีลักษณะการบริหารงานแบบหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” โดยใช้ “หน่วยงาน” แทน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓๐ ปราจีนบุรี แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) จะช่วยให้หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานรับมือกับ เหตุการณ์ ฉุกเฉินไม่คาดคิด เพื่อให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างปกติ และช่วยลดระดับความรุนแรง ของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในปฏิบัติงาน
๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและ ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการ
๓. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
๔. เพื่อให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นใน ศักยภาพ ของหน่วยงาน กรณีเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๒. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

แผนฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังนี้

๑. เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นจากภัยต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ หน่วยงานสามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานสำรองตามที่ได้เตรียมไว้และสามารถขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. กลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน
๓. “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ

๓. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือ เหตุการณ์ ฉุกเฉินในหน่วยงาน ดังนี้

๑. เหตุการณ์อุทกภัย
๒. เหตุการณ์อัคคีภัย
๓. เหตุการณ์วาตภัย
๔. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๕. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
๖. เหตุการณ์แผ่นดินไหว
๗. เหตุการณ์ภัยสงคราม
๘. เหตุการณ์การคุกคามทางไซเบอร์

๔. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

ด้วยสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น มีหลากหลายรูปแบบ อาจส่งผลให้หน่วยงานได้รับผลกระทบและความเสียหาย บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้อาคาร สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถไปปฏิบัติงานหลักได้ จนส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงผู้รับบริการไม่สามารถเข้าใช้สถานที่ต่าง ๆ ในหน่วยงานได้

๒. ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือจำเป็นไม่สามารถใช้งานจัดหาหรือจัดส่งได้ปกติ

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ไม่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานหรือสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้

๔. ด้านบุคลากรหลัก

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ด้านผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามปกติ

๕. เหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

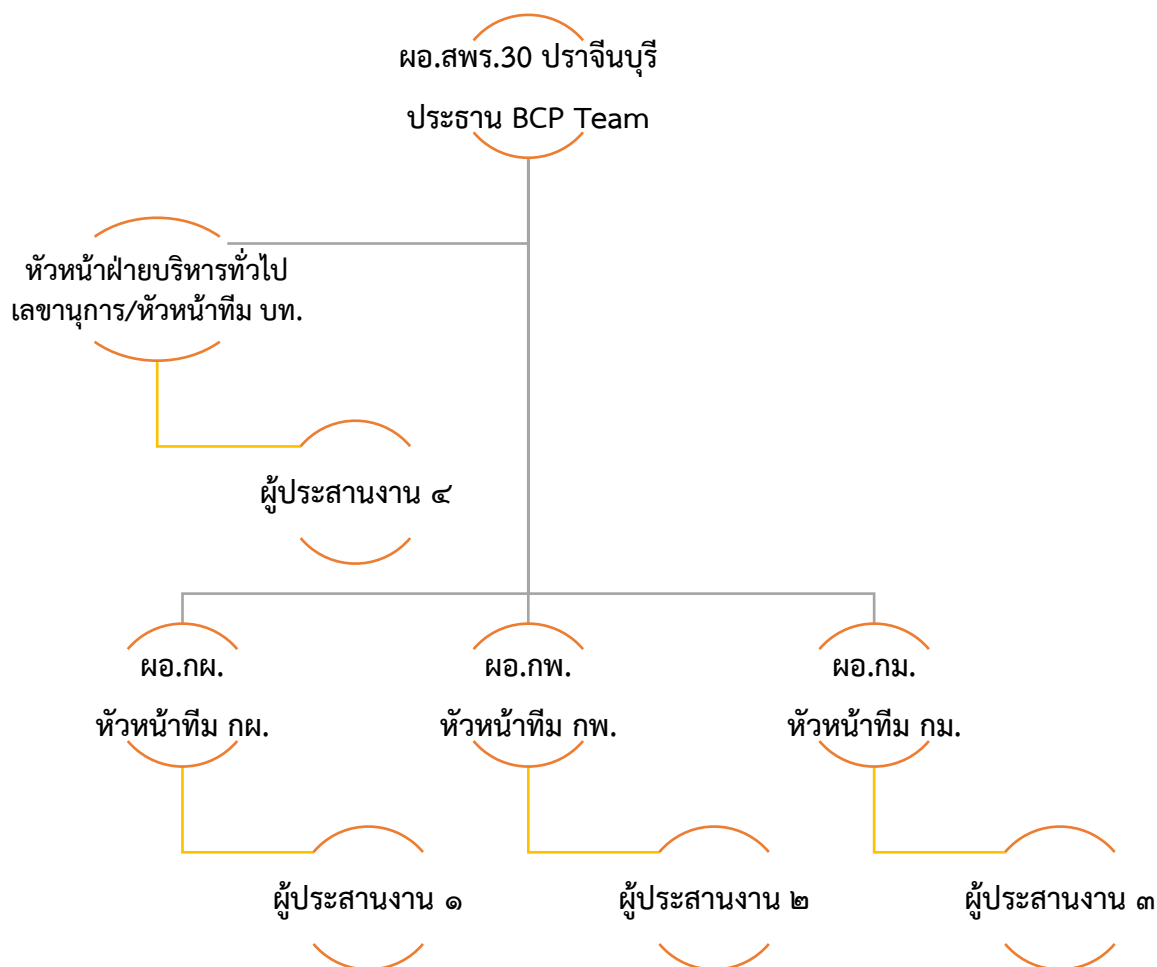
ตารางที่ ๑ สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและข้อมูล ที่สำคัญ	ด้าน บุคลากรหลัก	ด้านผู้รับบริการ/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์อุทกภัย (น้ำท่วม)	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อุทกภัย (ไฟไหม้)	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์वादภัย (พายุ)	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	✓	✓	-	✓	✓
๕	เหตุการณ์โรค ระบาดต่อเนื่อง	✓	-	-	✓	✓
๖	เหตุการณ์อุบัติเหตุ แผ่นดินไหว	✓	-	✓	✓	✓
๗	เหตุการณ์ ภัยสงคราม	✓	✓	✓	✓	✓
๘	เหตุการณ์การ คุกคามทางไซเบอร์	-	✓	✓	-	-

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุง แก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้อำนวยการหน่วยงานหรือผู้อำนวยการกลุ่ม/ฝ่ายต่างๆ

๖. โครงสร้างคณะกรรมการด้านแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

ทั้งนี้ เพื่อให้แผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business continuity Plan : BCP) ของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีความจำเป็นต้องจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหน่วยงาน ผู้อำนวยการกลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย เป็นคณะกรรมการที่จะเป็นฝ่ายอำนวยการ โดยมีเจ้าหน้าที่ทุกคนร่วมมือกันดูแล กำกับ ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเองให้สามารถบริหารได้อย่างต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้



ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรหลักและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ-นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ-นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์
นางวาสนา เพ็งธรรม	๐๘๑๕๗๒๑๑๕๑	หัวหน้า BCP Team กพ.	นางสาวธีรารัตน์ ไกรชมสม	๐๙๒๒๔๗๕๘๑๙
นายวัชรเกียรติ ไตรยราชัน	๐๙๓๕๕๙๕๕๒๘๒	หัวหน้า BCP Team กพ.	นายบัวเฮง เข้าใจการ	๐๖๕๐๔๗๗๘๕๕
นายกฤษณะ พันธุ์ไม้ศรี	๐๙๕๕๖๔๔๔๖๘	หัวหน้า BCP Team กม.	นายจักริน สุดใจ	๐๙๓๘๖๕๐๘๙๓
นางประไพ เข้าใจการ	๐๘๑๗๖๑๙๒๕๐	หัวหน้า BCP Team บท.	นายนันทพงศ์ วงพิพันธ์	๐๖๔๓๒๓๘๗๑๑
นางสาวธีรารัตน์ ไกรชมสม	๐๙๒๒๔๗๕๘๑๙	ผู้ประสาน BCP Team ๑	นายเนติชัย คำเพราะ	๐๘๓๐๐๙๔๘๖๓
ว่าที่ร้อยตรีหญิงปิยนุช	๐๘๖๘๒๕๒๘๘๖	ผู้ประสาน BCP Team ๒	นายฉัตรพุทธิ ขจรชัยคุณากร	๐๘๕๙๒๖๕๐๒๒
นายจักริน สุดใจ	๐๙๓๘๖๕๐๘๙๓	ผู้ประสาน BCP Team ๓	นางสาวสุภาพร ผลมาตร	๐๙๓๓๑๒๔๐๙๔
นายนันทพงศ์ วงพิพันธ์	๐๖๔๓๒๓๘๗๑๑	ผู้ประสาน BCP Team ๔	นางสาวนฤมล สัมจะบก	๐๘๐๗๒๔๘๓๒๒

๗. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับ	เกณฑ์ในการพิจารณา
ไม่มีนัยสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินที่น้อยมาก ไม่สามารถให้บริการในบางบริการได้ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของการบริการทั้งหมด ไม่กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ไม่กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงาน

ระดับ	เกณฑ์ในการพิจารณา
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ● เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินที่มากพอสมควร ● การบริการร้อยละ ๑๐ - ๕๐ ไม่สามารถให้บริการได้ ● กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินบางส่วน ● กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานบางส่วน
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ● เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินมาก ● การบริการร้อยละ ๕๑-๗๐ ไม่สามารถให้บริการได้ ● กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าร้อยละ ๕๐ ● กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานในระดับสูง
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ● เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินที่สูงมาก ● การบริการร้อยละ ๗๑-๙๐ ไม่สามารถให้บริการได้ ● กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าร้อยละ ๗๐ ● กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานในระดับสูงมาก
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ● เกิดความเสียหายที่ไม่สามารถคิดเป็นจำนวนเงินได้ ● การบริการร้อยละ ๙๐ ไม่สามารถให้บริการได้ หรือทำให้การบริการหยุดชะงักทั้งหมด ● กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินมากกว่าร้อยละ ๙๐ ● กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงานในระดับสูงมาก ● เป็นภัยคุกคามต่อสาธารณชน

เมื่อนำเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบมาใช้ในการวิเคราะห์งานตามภารกิจของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาไม่เกินที่กำหนด ดังนี้

ด้าน	ระดับ	๔ ชม.	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
ด้านการบริหารทั่วไป	ปานกลาง			✓		
ด้านการเงิน บัญชี	สูง		✓			
ด้านพัสดุ	สูง		✓			
ด้านธุรการ	ปานกลาง			✓		
ด้านการทดสอบมาตรฐานฯ	ปานกลาง			✓		
ด้านการประเมินความรู้ฯ	ปานกลาง			✓		
ด้านการฝึกอบรม	ปานกลาง			✓		
ด้านการรับรองหลักสูตร	ปานกลาง		✓			
ด้านแผนงาน/ยุทธศาสตร์	ปานกลาง			✓		

สำหรับกระบวนการงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูง หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานหรือการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของกลุ่มงาน ประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

๘. ความต้องการทรัพยากรสำคัญ

ด้านพื้นที่การปฏิบัติการงานสำรอง (Work Space Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	สถานที่ที่กำหนด	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		๔ ชม.	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง	หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน	ร้อยละ ๒๐ ของพื้นที่	ร้อยละ ๓๐ ของพื้นที่	ร้อยละ ๕๐ ของพื้นที่	ร้อยละ ๗๐ ของพื้นที่	ร้อยละ ๑๐๐ ของพื้นที่
ปฏิบัติงานที่บ้าน		๑ คน	๒-๓ คน	๔-๖ คน	๗-๑๐ คน	

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน (Equipment and Supplies Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	การจัดการ	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		๔ ชม.	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
คอมพิวเตอร์/โน้ตบุค	ส่วนตัว	๔	๔	๘	๘	๑๐
เครื่องพิมพ์สี/ขาวดำ	สำนักงาน	๔	๔	๔	๔	๔
โทรศัพท์มือถือ	ส่วนตัว	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน
กระดาษ	สำนักงาน	๔	๔	๔	๔	๘
ชุดเครื่องเขียน	สำนักงาน	๔	๔	๔	๔	๘
อินเทอร์เน็ต	ส่วนตัว	๑	๑	๑	๑	๒
อุปกรณ์อำนวยความสะดวกส่วนตัว	ส่วนตัว	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน	เท่าจำนวนคน

ด้านข้อมูลสารสนเทศ (IT & Information Requirement) ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและระบบของกรมบัญชีกลางเป็นหลัก และใช้ External Drive ในการสำรองข้อมูลกลุ่ม/ฝ่ายละ ๑ ตัว

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		๔ ชม.	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กรม	ส่วนกลาง		✓	✓	✓	✓
ระบบ GFMS	ส่วนกลาง		✓	✓	✓	✓
ระบบ EGP	ส่วนกลาง			✓	✓	✓
ระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน	ส่วนกลาง		✓	✓	✓	✓

ด้านบุคลากร (Personnel Requirement) ดังนี้



ทรัพยากร	การจัดหา	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		๔ ชม.	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
เจ้าหน้าที่	จัดสรรในแต่ละภารกิจบริการ	๒	๓	๖	๑๐	



โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านพัก (Work from Home)

ด้านผู้รับบริการ (Personnel Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	ระยะเวลาฟื้นฟู				
	๔ ชม.	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
เจ้าหน้าที่		✓	✓	✓	✓
ประชาชน	✓	✓	✓	✓	✓
หน่วยงาน	✓	✓	✓	✓	✓

๙. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ด้าน	กลยุทธ์	หมายเหตุ
พื้นที่ปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดพื้นที่อาคารมีกอบรม ชั้น ๒ เป็นพื้นที่สำรอง ลำดับ ๑ และอาคารโรงอาหาร เป็นพื้นที่สำรองอันดับ ๒ จัดทำแผนซ่อมหนีภัยฉุกเฉิน เช่น แผนซ่อมหนีไฟไหม้ เป็นต้น กรณีที่มีความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้พื้นที่ของหน่วยงานใกล้เคียง เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี เป็นต้น 	๑. ต้องดำเนินการสำรวจประสานงาน เตรียมความพร้อมของสถานที่เป็นระยะ ๒. กำหนดแนวทางการเคลื่อนย้ายที่มีประสิทธิภาพ
ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของกรมได้ ติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เข้าสู่ระบบ เทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของเจ้าหน้าที่ ได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการ จัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง กำหนดการขออนุญาตขนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ PC และโน้ตบุ๊ก ที่เป็นครุภัณฑ์สำหรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรองของบุคลากร ชั่วคราว โดยต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการของหน่วยงานก่อน เคลื่อนย้าย วัสดุอุปกรณ์ ในกรณีโรคระบาด ขอให้เตรียมวัสดุอุปกรณ์ป้องกัน การติดต่อ เช่น หน้ากาก เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ อุปกรณ์วัดไข้ ฯลฯ 	๑. กำหนดอุปกรณ์สำรองล่วงหน้า ๒. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ อย่างสม่ำเสมอ
ด้านข้อมูลสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละ กลุ่ม/ฝ่าย ให้สำรอง ข้อมูลใน Google Drive จัดทำลำดับความสำคัญของข้อมูล สำรองข้อมูลการติดต่อของบุคคลหลัก เบอร์โทรศัพท์ /Line ID/ E-mail จัดทำ Line Group สำหรับการปฏิบัติงาน 	๑. ประสานกับเจ้าหน้าที่ด้านไอทีของกรม ด้านการรับ-ส่ง ข้อมูลสำคัญพร้อมกับเบอร์ โทร Line ของเจ้าหน้าที่

ด้าน	กลยุทธ์	หมายเหตุ
<p>ด้านบุคลากร</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในกลุ่มงาน/ฝ่ายเดียวกัน • กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงาน/ฝ่าย กรณีไม่บุคลากรไม่เพียงพอ • กำหนดวิธีการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระบบ ระบุ บุคลากรหลัก และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสำรองอย่างชัดเจน (คำสั่ง ปฏิบัติงาน) • กำหนดวิธีการทำงานที่เหมาะสมและชัดเจนในการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรอง กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติหน้าที่และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน โดยต้องสามารถ ติดต่อ ประสานงานได้สะดวกตลอดเวลา 	
<p>ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ประสานงาน/ประชุมโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้น การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook e-mail Line เป็นต้น • มีรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมระบุช่องทางการติดต่อ เพื่อให้บริการกับหน่วยงานอื่นๆ เกิดความต่อเนื่อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมลกลาง ฯลฯ • การส่งหนังสือราชการผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ • ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์ 	

๑๐. แนวทางเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นเป็นอันดับแรก และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๒๔ ชั่วโมง (ตอบสนองทันที)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
<p>๑. แจ้งเหตุให้ทุกคนทราบหลังจาก ที่ได้รับการ ยืนยันเหตุ</p> <p>๒. ประชุมหารือ ประเมินระดับ ผลกระทบ จัดทำความเร่งด่วนใน การฟื้นฟู จัดทำ/จัดหา ทรัพยากรที่สำคัญในการฟื้นฟู</p> <p>๓. รายงานประธานคณะทำงานทราบโดย ครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวน/รายชื่อบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ - ความเสียหายและผลกระทบต่อการ ดำเนินงาน - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผล กระทบหากไม่ดำเนินการและจำเป็นต้อง ดำเนินงาน 	หัวหน้าทีม/ผู้ประสานงาน	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๒-๕ วัน (ตอบสนองระยะสั้น)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
<p>๑. ติดตามสอบถามความสมบูรณ์ของการฟื้นฟู ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ</p> <p>๒. สรุปและรายงานให้ผู้อำนวยการ หน่วยงาน ทราบ</p> <p>๓. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้เพื่อการดำเนินงาน/ให้บริการตามปกติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <p>๔. แจ้งสรุปสถานการณ์และเตรียมความพร้อมด้าน ทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติให้แก่บุคลากรในกลุ่มงาน/ฝ่ายรับทราบ</p>	หัวหน้าทีม	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๑๕ วัน (ตอบสนองระยะกลาง)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
๑. จัดทำแนวทางป้องกัน ประเมิน ความเสี่ยงของการเกิดซ้ำ	หัวหน้าทีม/ทีมงานของทุกทีม	รายงานทุกขั้นตอน
๒. รายงานให้ผู้ผู้อำนวยการ หน่วยงานทราบ		

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๓๐ วัน (ตอบสนองระยะยาว)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
๑. จำลองการเกิดเหตุและป้องกัน	หัวหน้าทีม/ทีมงานของทุกทีม	รายงานทุกขั้นตอน
๒. เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้		
๓. รายงานให้ผู้ผู้อำนวยการ หน่วยงานทราบ		

๑๑. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยขึ้น โดยกระบวนการ (Call Tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อ บุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต กระบวนการ (Call Tree) เริ่มต้นที่ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน จากนั้นให้ผู้ประสานงาน แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารอย่างต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนการบริหารความต่อเนื่อง จากนั้นทีมบริหารอย่างต่อเนื่องของแต่ละ กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมี Call Tree ดังนี้

