



คำสั่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่
ที่ ๐๙๐ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่

ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตและมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต โดยให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์และประสิทธิภาพในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ที่ให้ส่วนราชการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ แม้เกิดสภาวะวิกฤต สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่ โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ ดังนี้

- | | |
|--|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงานและรับรองความรู้ความสามารถ | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกลุ่มงานแผนงานและสารสนเทศ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นางพิมพ์นารา ธนะสิทธิพงศ์ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

๑. ร่วมกันจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP)
๒. ร่วมกันทบทวนความถูกต้อง ครบถ้วน ของแผนบริหารความต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan -BCP)
๓. มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ในแผนการบริหารความต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

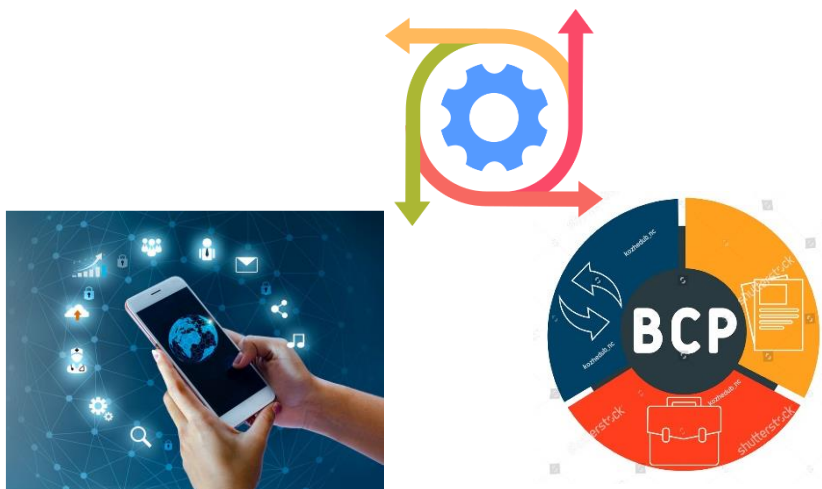
(นายเด่นดวง ลำเพยพล)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่
Chiang Mai Institute for Skill Development



สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่
Chiang Mai Institute for Skill Development
เลขที่ ๓๓๕ หมู่ ๓ ถนนโชตนา ต.ดอนแก้ว อ.แมริม จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๘๐
โทรศัพท์ ๐๕๓ ๑๒๑๐๐๒ - ๓ โทรสาร ๐๕๓ ๑๒๑๐๐๑
E Mail : chiangmaiskill@dspd.go.th
Face book : สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่
<https://www.facebook.com/CMskill๑๙/>



สารบัญ

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

บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบแนวทางและ มาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตและมอบหมายให้ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน ภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต โดยให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) ให้เป็นปัจจุบัน โดยนำมาตราการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับ สถานการณ์การระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เหตุอุทกภัย เหตุอัคคีภัย เหตุประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาด หรือเหตุภัยอื่น ๆ ที่ส่งผลให้ หน่วยงานต้องหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้อย่างต่อเนื่อง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ยึดแนวทางการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันภัยคุกคามภาวะวิกฤต ตามมาตรฐานสากล BS๒๕๙ Business Continuity Management โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ความต่อเนื่องของการบริหาร การจัดตั้งทีมงานบริหารตามลำดับโครงสร้าง

๒. การกำหนดกระบวนการงานสำคัญของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบหรือความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง (RISK Assessment-RA) และระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมเพื่อนำข้อมูลมาจัดระดับความสำคัญของกระบวนการกำหนดแนวทาง

๓. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการในทุกภาคส่วนของ หน่วยงานไม่หยุดชะงัก 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 เป็นวัฒนธรรมองค์กร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีลักษณะการบริหารงานแบบหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” โดยใช้ “หน่วยงาน” แทนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๙ เชียงใหม่ แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) จะช่วยให้หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยงานรับมือกับ เหตุการณ์ฉุกเฉินไม่คาดคิด เพื่อให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างปกติ และช่วยลดระดับความรุนแรง ของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในปฏิบัติงาน
๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและ ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการ
๓. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
๔. เพื่อให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน กรณี เผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

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 ใช้อธิบายสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในหน่วยงาน ดังนี้

๑. เหตุการณ์อุทกภัย
๒. เหตุการณ์อัคคีภัย
๓. เหตุการณ์วาตภัย
๔. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๕. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
๖. เหตุการณ์อุบัติเหตุภายในหน่วยงาน

๔. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

ด้วยสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น มีหลากหลายรูปแบบ อาจส่งผลให้หน่วยงาน ได้รับผลกระทบและความเสียหาย บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้อาคาร สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถปฏิบัติงานหลักได้ จนส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงผู้รับบริการไม่สามารถเข้าใช้สถานที่ต่าง ๆ ในหน่วยงานได้

๒. ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือจำเป็นไม่สามารถใช้งานจัดหาหรือจัดส่งได้ตามปกติ

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ไม่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานหรือสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้

๔. ด้านบุคลากรหลัก

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ด้านผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

หมายถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามปกติ

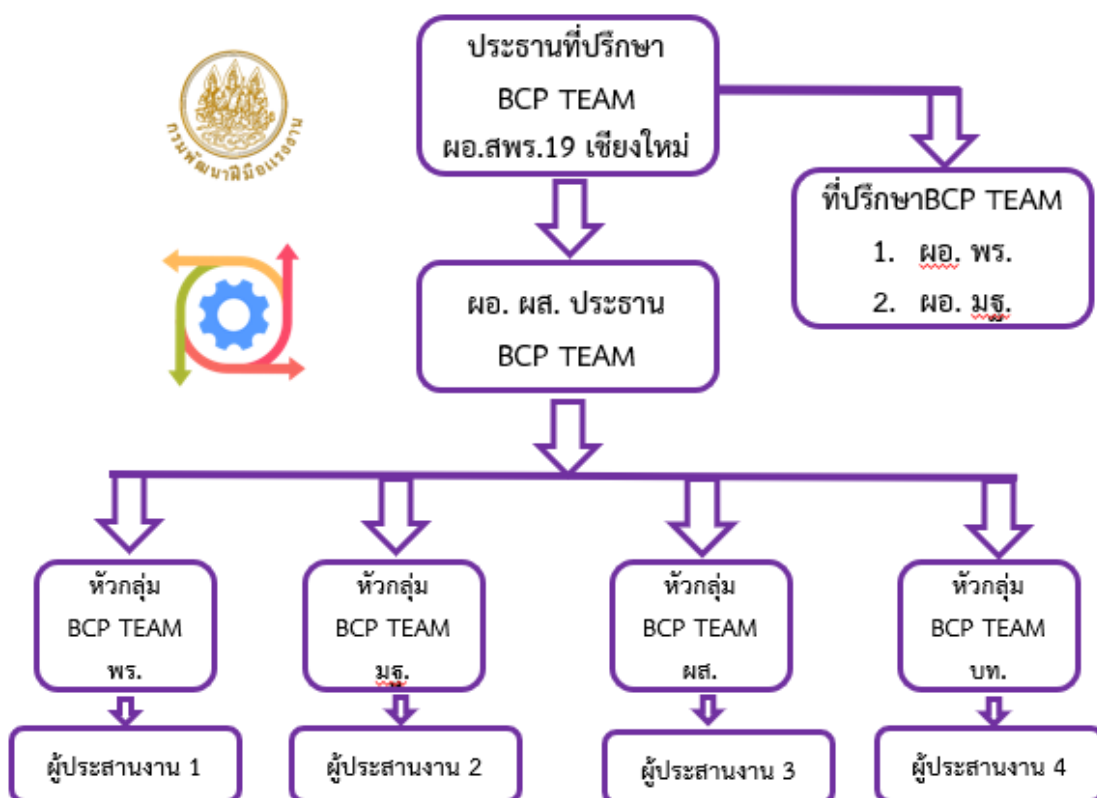
ตารางที่ ๑ สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์อุทกภัย (น้ำท่วม)	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อัคคีภัย (ไฟไหม้)	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์วาทภัย (พายุ)	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓		✓	✓
๕	เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓			✓	✓
๖	เหตุการณ์อุบัติเหตุภายในหน่วยงาน	✓	✓		✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้อำนวยการหน่วยงานหรือผู้อำนวยการกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ

๕. โครงสร้างคณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity Plan : BCP) ของหน่วยงาน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยโครงสร้างคณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจะประกอบด้วย ผู้อำนวยการหน่วยงาน ผู้อำนวยการกลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องร่วมมือกันดูแล กำกับ ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเอง ให้สามารถบริหารได้อย่างต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วย สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้



คณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. แต่งตั้งทีมบริหารธุรกิจต่อเนื่องในกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
๒. กำกับดูแลการปฏิบัติตามแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
๓. ติดตามข่าวสารและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตามแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง
๔. ติดตามประเมินผลแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องของกลุ่ม/ฝ่ายของตนเอง และรายงานให้ผู้อำนวยการกลุ่มงานและผู้อำนวยการหน่วยงานทราบตามลำดับเมื่อมีเหตุการณ์สภาวะวิกฤติ

๖. รายชื่อบุคลากรหลักตามโครงสร้างคณะทำงานด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรรอง	
ชื่อ-สกุล	เบอร์โทร		ชื่อ-สกุล	เบอร์โทร
นางสาวนงคันุช ปัญญาวงค์	๐๙๑ ๐๗๑ ๙๗๕๔	ประธาน BCP TEAM	นางพิมพ์นารา ธนะสิทธิพงศ์	๐๘๙ ๙๙๘ ๙๐๓๑
นายพันธ์ศักดิ์ อสงไขยวัฒนกุล	๐๘๔ ๑๗๖ ๒๓๓๐	หัวหน้า BCP TEAM กพร.	นายอภิชาติ คำมูล	๐๘๑ ๗๔๖ ๓๘๓๖
นายอาจินต์ อินจันทร์	๐๘๑ ๘๕๔ ๓๑๗๐	หัวหน้า BCP TEAM กมฐ.	นายธีระโรจน์ แสงปัญญา	๐๙๓ ๑๔๐ ๕๔๓๓
นางนันทน์ภัส ลาปวงคำ	๐๙๕ ๙๒๔ ๑๙๖๕	หัวหน้า BCP TEAM บท.	ว่าที่ร้อยตรีหญิงศุภาวีร์ สุขคำ	๐๘๑ ๕๓๑ ๔๗๔๕

๗. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับ	เกณฑ์ในการพิจารณา
ไม่มีนัยสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายคิดเป็นจำนวนเงินที่น้อยมาก ไม่สามารถให้บริการในบางบริการได้ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของการบริการทั้งหมด ไม่กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ไม่กระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของหน่วยงาน
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	ปานกลาง		✓			
ด้านพัสดุ	ปานกลาง		✓			
ด้านธุรการ	ปานกลาง	✓				
ด้านการทดสอบมาตรฐานฯ	ปานกลาง				✓	
ด้านการประเมินความรู้ฯ	ปานกลาง				✓	
ด้านการฝึกอบรม	ปานกลาง				✓	
ด้านการรับรองหลักสูตร	ปานกลาง			✓		

๘. ความต้องการทรัพยากรสำคัญ

ด้านพื้นที่การปฏิบัติการงานสำรอง (Work Space Requirement) ดังนี้

ทรัพยากร	สถานที่ที่กำหนด	ระยะเวลาฟื้นฟู				
		๔ ชม.	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องอาหาร	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	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) ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหลัก และใช้ External Drive ในการสำรองข้อมูล กลุ่ม/ฝ่ายละ ๑ ตัว

ด้านบุคลากร (Personnel Requirement) ดังนี้

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

โดยมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านพัก (Work from Home)

ด้านผู้รับบริการ (Service Requirement) ดังนี้

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

๙. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ด้าน	กลยุทธ์	หมายเหตุ
พื้นที่ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดพื้นที่โรงอาหารเป็นพื้นที่สำรองลำดับ ๑ และ หอพักชายชั้น ๒ เป็นพื้นที่สำรองลำดับ ๒ จัดทำแผนซ้อมหนีภัยฉุกเฉิน เช่น แผนซ้อมหนีไฟไหม้ เป็นต้น กรณีที่มีความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้พื้นที่ของ หน่วยงานใกล้เคียง เช่น สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ๓ เป็นต้น 	๑. ต้องดำเนินการสำรวจ ประสานงานเตรียมความพร้อมของสถานที่เป็นระยะ ๒. กำหนดแนวทางการเคลื่อนย้ายที่มีประสิทธิภาพ
ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม กับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของกรมได้ ติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เข้าสู่ระบบ เทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของเจ้าหน้าที่ ได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการ จัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง 	๑. กำหนดอุปกรณ์สำรองล่วงหน้า ๒. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

ด้าน	กลยุทธ์	หมายเหตุ
	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดการขออนุญาตขนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ PC และโน้ตบุ๊ก ที่เป็นครุภัณฑ์สำหรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรองของบุคลากรชั่วคราว โดยต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการหน่วยงานก่อนเคลื่อนย้าย ● วัสดุอุปกรณ์ ในกรณีโรคระบาด ขอให้เตรียมวัสดุอุปกรณ์ป้องกัน การติดต่อ เช่น หน้ากาก เจลล้างมือ แอลกอฮอล์ อุปกรณ์วัดไข้ ฯลฯ 	
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ● มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย ให้สำรองข้อมูล ในGoogle Drive ● จัดทำลำดับความสำคัญของข้อมูล ● สำรองข้อมูลใน External Drive ให้เป็นปัจจุบัน ● จัดทำข้อมูลการติดต่อของบุคคลหลัก เบอร์โทรศัพท์ /Line ID/E-mail จัดทำ Line Group สำหรับการปฏิบัติงาน ● จัดทำกลุ่มใน slack เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน 	๑. ประสานกับเจ้าหน้าที่ด้านไอทีของกรม ด้านการรับส่งข้อมูลสำคัญพร้อมกับ เบอร์โทร/Line ของเจ้าหน้าที่
ด้านบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในกลุ่มงาน/ฝ่ายเดียวกัน ● กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงาน/ฝ่ายกรณีไม่บุคลากรไม่เพียงพอ ● กำหนดวิธีการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นระบบ ระบุ บุคลากรหลัก และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสำรองอย่างชัดเจน (คำสั่ง ปฏิบัติงาน) ● กำหนดวิธีการทำงานที่เหมาะสม และชัดเจนในการมอบหมายให้ บุคลากรปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรอง กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติ หน้าที่และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน โดยต้องสามารถติดต่อ ประสานงานได้สะดวกตลอดเวลาทำการ 	

๑๐. แนวทางเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการใด ๆ ให้บุคลากรของค่านึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นเป็นอันดับแรก และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ดังนี้

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๒๔ ชั่วโมง (ตอบสนองทันที)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
๑. แจ้งเหตุให้ทุกคนทราบหลังจากมีได้รับการยืนยันเหตุ ๒. ประชุมหารือ ประเมินระดับผลกระทบ จัดทำความเร่งด่วนในการฟื้นฟู จัดทำ/จัดหาทรัพยากรที่สำคัญในการฟื้นฟู ๓. ดำเนินการฟื้นฟู ๔. สรุปเหตุและผลกระทบให้ผู้อำนวยความสะดวกหน่วยงานทราบ เมื่อฟื้นฟูเรียบร้อยแล้ว ๕. บูรณาการองค์ความรู้กับทีม BCP ของกลุ่ม/ฝ่ายตนเอง	๑. หัวหน้าทีม ๒. หัวหน้าทีม/ลูกทีม ๓. หัวหน้าทีม/ลูกทีม ๔. หัวหน้าทีม/ลูกทีม ๕. หัวหน้าทีม/ประธาน BCP	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๒-๕ วัน (ตอบสนองระยะสั้น)

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
๑. สอบทานความสมบูรณ์ของการฟื้นฟู ๒. สรุปและรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกหน่วยงานทราบ เมื่อฟื้นฟูเรียบร้อยแล้ว ๓. บูรณาการองค์ความรู้กับทีม BCP ของหน่วยงาน	หัวหน้าทีม	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๑๕ วัน (ตอบสนองระยะกลาง)

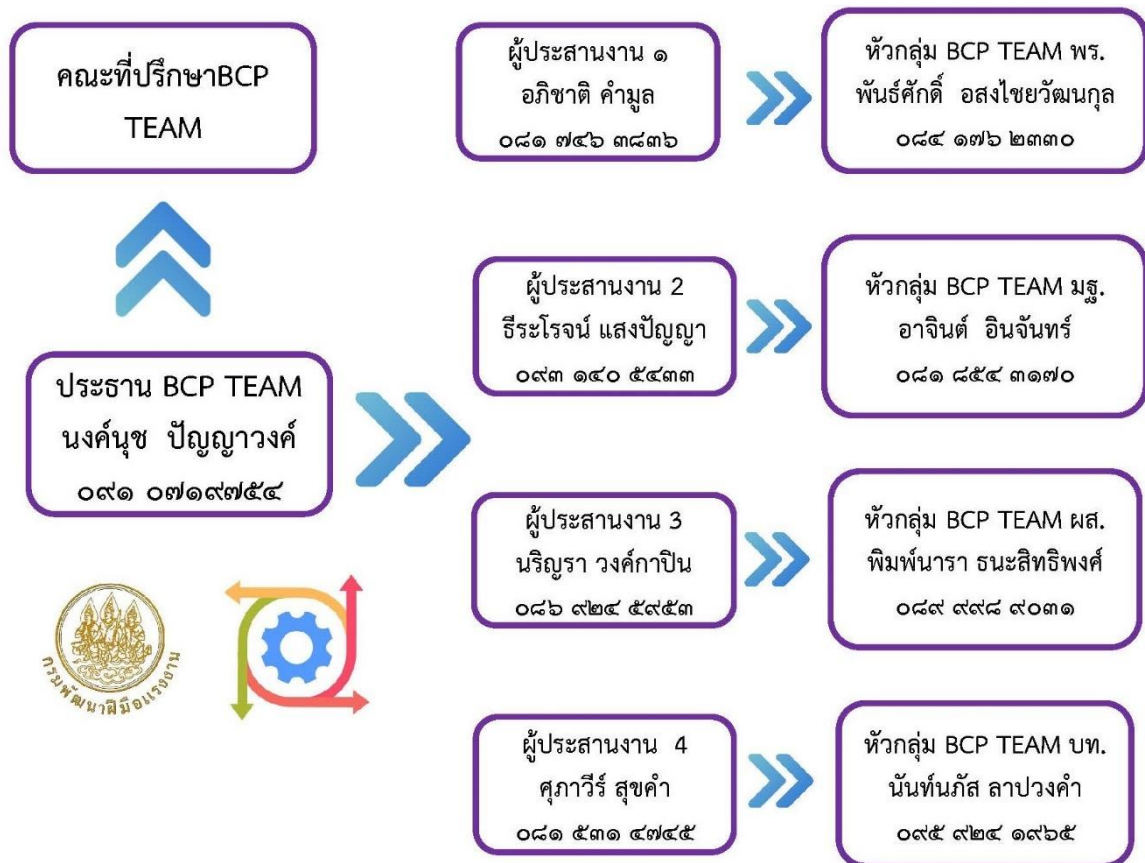
ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	การรายงาน
๑. จัดทำแนวทางป้องกัน ประเมินความเสี่ยงของการเกิดซ้ำ ๒. รายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกหน่วยงานทราบ	หัวหน้าทีม/ทีมงานของทุกทีม	รายงานทุกขั้นตอน

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะ ๓๐ วัน (ตอบสนองระยะยาว)

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

๑๑. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยงาน โดยกระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องและคณะที่ปรึกษาทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน จากนั้นให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องและผู้อำนวยการกลุ่มรับทราบ เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมี Call Tree ดังนี้



จัดทำโดย

คณะกรรมการด้านแผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP Team)

บันทึกการปรับปรุง

๑. จัดทำเมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗
๒. ปรับปรุงครั้งที่ ๑ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘