



แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน



ปรับปรุงครั้งที่ ๑ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ๔๙๓ หมู่ที่ ๖ ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

โทร. ๐ ๕๔๔๖ ๖๐๐๓ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร. ๐ ๕๔๔๖ ๖๐๐๕

คำนำ

ตามที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงาน มีการเตรียมความพร้อม ต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่อง ของการดำเนินการและการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม โดยได้วิเคราะห์สถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และสามารถบริหารจัดการ ให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่มีความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาจะได้ทดสอบซักซ้อม และปรับปรุงแผนเพื่อจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องต่อไป โดยคาดหวังว่าแผนบริหารความต่อเนื่องเล่มนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

มกราคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ๔ ขั้นตอน	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)	๒
สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๒
ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP)	๓
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	๓
การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	๔
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	๕
การบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา	๕
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๗
การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)	๗
การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)	๘
การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)	๘
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)	๙
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง	๙
ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ต้องใช้ดำเนินการ	๑๐
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	๑๐
กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree	๑๑
Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๑
ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว	
แผนการสื่อสารของหน่วยงาน	๑๕

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

แผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการทางระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ด้านการพัฒนา ระบบสารสนเทศ ด้านการเข้าช่วยเหลือเพื่อซ่อมบำรุงอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบ อินเทอร์เน็ตกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีผลต่อพันธกิจของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ดังนั้นการ จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่ คาดคิดและทำให้กระบวนการ สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับ ความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อได้

กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ ๔ ขั้นตอน

๑. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา
๒. การเตรียมความพร้อมของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ในการจัดทำแผนรองรับ การดำเนิน การกิจการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
๓. การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง
๔. การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การควบคุมดูแล และป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียซึ่งภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/ Emergency Management) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนอง อาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤติ (Crisis Management) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของ การทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้สำนักงานพัฒนา ฝีมือแรงงานพะเยา สามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ต้องจัดทำแผน ความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้

วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- ๒.๒ เพื่อให้สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยามีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะ วิกฤติ ตามแผนที่ได้กำหนดไว้
- ๒.๓ เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ

๒.๔ เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

๒.๕ เพื่อให้ ประชาชน และบุคลากรของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ให้และรับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้ การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๒.๖ เพื่อปกป้องและรักษาความปลอดภัยของชีวิตเจ้าหน้าที่

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

เป็นชุดเอกสารคำแนะนำและ วิธีการที่ช่วยให้ธุรกิจ/บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อ การเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและหรือภัย ความคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก/หรือมีอุปสรรคที่สำคัญ ต่อการดำเนินงาน เรียกอีกอย่างว่า “การเริ่มต้นใหม่ของธุรกิจ” ซึ่งจำเป็นต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือ แผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยประยุกต์ตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM) ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล BS๒๕๙๙๙ (Business Continuity Management : BCM) Standard หมายถึง รหัสมาตรฐานของ British Standards Institution (BSI) ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับ ซึ่งกำหนดให้มี ๖ องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ดังหัวข้อต่อไปนี้

- ๑) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Program Management)
- ๒) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding of Organization)
- ๓) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM Strategy) เช่น Recovery Strategy
- ๔) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response) เช่น Incident Management Plan (IMP), Emergency/Crisis Management Plan (CMP), Business Continuity Plan (BCP), Recovery Plan (RP)
- ๕) การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Monitoring and Reviewing) เช่น Call Tree, Table Top Testing, Simulation, Full BCP Exercise
- ๖) การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture)

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

โดยเอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- ๑) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงาน สำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- ๒) ทีมงานหลักกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- ๓) หน่วยงาน ทีมงาน สถานที่ในการสำรองข้อมูล ระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- ๔) ระบบสารสนเทศหลักของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา มีเจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์ หรือผู้ประสานงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลระบบ รวมทั้งมีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
- ๕) บุคลากรที่มีการระบุในเอกสารนี้ หมายถึง บุคลากรของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- ๑) ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย ภัยแล้ง
- ๒) ชุมชนประท้วง/จลาจล
- ๓) โรคระบาด
- ๔) ก่อการร้าย
- ๕) อุบัติเหตุ เช่น อาคารถล่ม ไฟฟ้าดับเป็นระยะเวลานาน ระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบฐานข้อมูลเสียหายรุนแรง เป็นต้น
- ๖) ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ หรือช่องโหว่เว็บไซต์

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความต่อเนื่อง การดูแลและจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งต้องเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ๑) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
- ๒) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
- ๓) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย หรือข้อมูลที่สำคัญ ไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ๔) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ๕) ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้ผู้ที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาให้บริการหรือรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก (มากกว่า 10 ล้านบาท) - โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้งต่อเดือน หรือมากกว่า - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - มีการพาดหัวข่าวในทางเสื่อมเสียจนไม่สามารถแก้ข่าวได้ - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง (มากกว่า 5 - 9 ล้านบาท) - โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ภายใน 6 เดือน - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - มีการเผยแพร่ข่าวในวงกว้างซึ่งต้องใช้เวลามากในการเผยแพร่ชี้แจง - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง (มากกว่า 1 - 4 ล้านบาท) - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 - โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ต่อปี - ต้องมีการรักษาพยาบาลและหยุดงานมากกว่า 5 วัน - มีการเผยแพร่ข่าวแต่สามารถแก้ข่าวได้ภายใน 1 - 3 วัน - ระบบสารสนเทศ มีปัญหาและมีความสูญเสียไม่มาก
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ (มากกว่า 1 - 9 แสนบาท) - โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้ง ภายใน 4 ปี - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ระบบสารสนเทศ เกิดเหตุที่แก้ไขได้และไม่มีความสูญเสีย
ต่ำมาก	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำมาก (ไม่เกิน 1 แสนบาท) - โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง 1 ครั้งภายใน 5 ปี - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ 5 - อันตรายต่อร่างกายขั้นปฐมพยาบาลเบื้องต้น - เกิดเหตุที่ไม่มีความสำคัญกับระบบสารสนเทศ

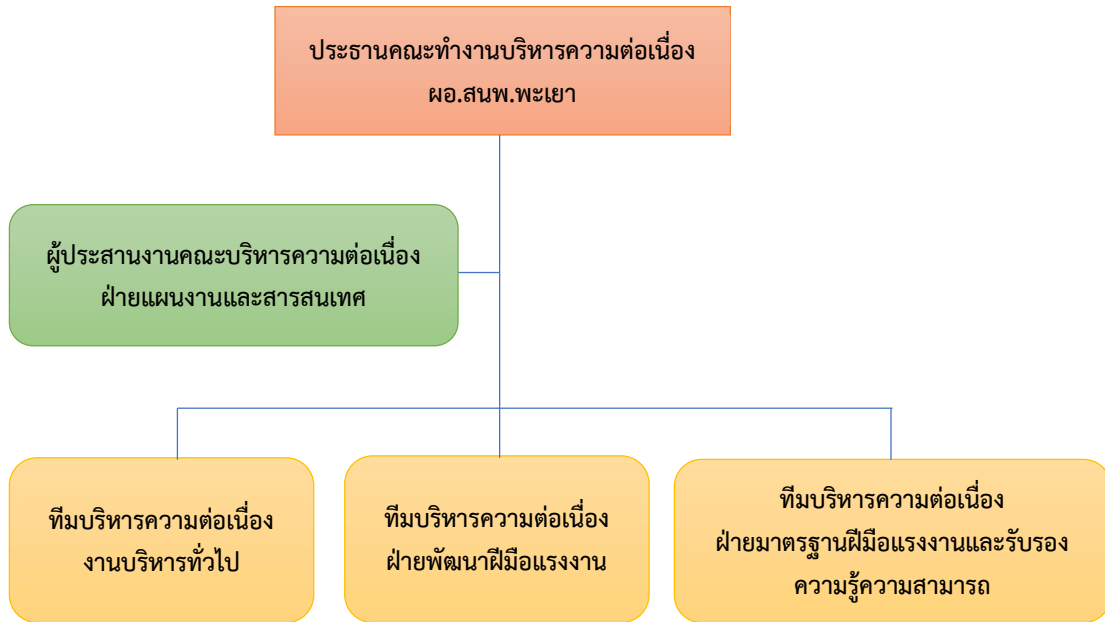
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการหรือรับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย वादภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
๓. เหตุการณ์โรคระบาด	✓	-	-	✓	✓
๔. เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓	✓	✓	✓	✓
๕. อุบัติเหตุ อาคารถล่ม ไฟฟ้าดับ เป็นเวลานาน ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบฐานข้อมูลเสียหาย รุนแรง เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓
๖. ภัยคุกคามทางไซเบอร์	-	✓	✓	✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงาน ในกรณีที่เหตุขัดข้องจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากยังสามารถบริหารจัดการ หรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้าและทีมงานกลุ่มงาน/ฝ่ายสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team) เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management : BCP) ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผล จึงจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) ดังต่อไปนี้



โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนของตนเองให้สามารถบริหารจัดการความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยรวดเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลัก ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน ดังตารางต่อไปนี้

ฝ่าย/งาน	บุคลากรหลัก	บุคลากรสำรอง
ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	นายธวัช สติรัทรชัย	นายมานิตย์ คำมาสุข
งานบริหารทั่วไป	นางสาวอังคณา รินแก้วงาม	นางธิดิยา เผ่าเครื่อง นางสาววรภาพร จันเชียงมา นางดารณี จันทร์ตะ นางสาวนลินี สารทอง นายเสน่ห์ นัยเนตร นายสุรียนต์ กันทะวัง
ฝ่ายมาตรฐานฝีมือแรงงานและรับรองความรู้ความสามารถ	นางสาวกนกพร ณ ลำปาง	นายอิทธิพงศ์ สุขคำ นางสาวกิติยาพร คงคล้าย
ฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน	นายมานิตย์ คำมาสุข	นายรชานนท์ อินทุภูติ นายอนันต์ อินตาคำ นายกิตติภาพ ยะอ่อน นายวรากร ศรีกันไชย นางสาวมารีสา มีทิน
ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ	นางสาวอังคณา รินแก้วงาม	นางสาวสุวิษญ์ ช้างคำ นางสาววันวิสา ชันคำ

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรอง กำหนดให้อาคารอำนวยการเป็นอาคารหลัก
 - ๑.๑) ห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายอาคารฝึกอบรมคอมพิวเตอร์
 - ๑.๒) ปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นการชั่วคราว (Work At Home)
- ๒) ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
 - ๒.๑) จัดเตรียมจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองใช้งาน (Desktop/Laptop)
 - ๒.๒) อินเทอร์เน็ต (Internet) การให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud Computing)
 - ๒.๓) จัดเตรียมจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน ทั้งวัสดุสิ้นเปลืองและอื่น ๆ ให้

เพียงพอ ตามความเหมาะสม

- ๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ

๓.๑) จัดทำระบบงานสำรองข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับกรณีที่ระบบอินเทอร์เน็ตหลักไม่สามารถใช้งานได้ ให้จัดเก็บสำรองไว้ที่ DR-Site (Disaster Recovery Site) โดยวิธีการใช้บริการ Cloud Computing

๓.๒) เครื่องแม่ข่าย (Server) เคลื่อนย้ายไปยังที่ปลอดภัยหรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่จำเป็น ต้องดำเนินการและสามารถเคลื่อนย้ายได้

๓.๓) อุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

๓.๔) ระบบสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๓.๕) ข้อมูลแผนงาน งบประมาณ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

๔) ด้านบุคลากรหลัก คือ ทีมปฏิบัติโดยมีบุคลากรหลักและสำรองในแต่ละภารกิจ ทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน

- ๕) ด้านคู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ ผู้มีส่วนได้เสีย

๕.๑) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากระบบหลักล่มให้ประสานงานผู้ให้บริการทั้งรายปัจจุบันหรือรายใหม่เพื่อรองรับการให้บริการแทนภายใน SLA ที่กำหนดไว้ เช่น ภายใน ๔ ชั่วโมง (Response time)

๕.๒) ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบพิกพา เพื่อใช้งานชั่วคราวในกรณีที่จำเป็น

๕.๓) ประสานงานติดต่อสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

หมายเหตุ : พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน หมายถึง พื้นที่ปฏิบัติงานในที่พักอาศัย ๑ แห่ง โดยในช่วงแรกหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต ให้เจ้าหน้าที่ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันไปร่วมปฏิบัติงานร่วมกัน ณ ที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ที่พร้อมสำหรับใช้เป็นพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)

๑) มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องฯ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๒) ควบคุมทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่อง โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation Exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลอง เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุก ๆ ๑ ปี

๓) ข้อบกพร่องใด ๆ (GAP) ที่เกิดจากการทดสอบบริหารความต่อเนื่อง จะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้น ภายใน ๖ เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนด ให้หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แจ้งผู้บริหาร ระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไข ข้อบกพร่องนั้น ๆ ให้หมดไปโดยเร็ว

การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันทุกปี หรือทุกครั้งหลังการทดสอบภายใน ๖ เดือน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับ การแจ้งเหตุ (Staff Recall List) ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก ๆ ไตรมาส การลดความซับซ้อนของ ขั้นตอนต่าง ๆ และส่ง สำเนาให้กับเลขานุการคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ความรับผิดชอบของทีมการปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบริหารความต่อเนื่อง ฐานข้อมูลบัญชีรายการ รายชื่อและคู่มือ ปฏิบัติงานทั้งหมดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริหารความต่อเนื่อง หรือต้อง มีการอ้างอิงไว้ในบริหารความต่อเนื่องต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

๑) ปฏิบัติการโดยทันที เคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความเสียหายหรือ ผลกระทบ วัตถุประสงค์สำคัญของการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การลดความสูญเสีย เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สินและการดำเนินงานให้น้อยที่สุด

๒) จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan: ERAP) ระดับหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนนี้จะกำหนดรอบ การทำงาน ให้มีการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในระดับผู้บริหาร (Management Level) เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดวิกฤตสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

๓) เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่สำคัญของหน่วยงาน นอกเหนือจาก หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีดังนี้

๓.๑) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden) ผู้รับผิดชอบหลักด้านอัคคีภัย มีบทบาทหน้าที่ เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจาก สถานที่ที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการ เคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัย อาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความ ช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้ รายงานตัว

๓.๒) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building Manager) และผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor Manager) หัวหน้าผู้ดูแลอาคารและผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการและประสานงาน ณ สถานที่เกิดเหตุ ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สิน ของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) สามารถจำแนกกระบวนการทำงานที่กลุ่มงานและฝ่ายส่วนงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดดังตาราง ต่อไปนี้

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑๒ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์
ระบบไฟฟ้า	สูง		✓			
ระบบโทรศัพท์/โทรสาร	ปานกลาง		✓			
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	สูง	✓				
ระบบ Datacenter	ปานกลาง			✓		
การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์	ปานกลาง			✓		
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเอกสาร	ปานกลาง		✓			
ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน และพัสดุ	สูง		✓			
การดำเนินงานตามพันธกิจของ สนพ.พะเยา	ปานกลาง			✓		
(๑) งานฝึกอบรม						
(๒) งานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน				✓		
(๓) งานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ		สูง		✓		
(๔) งานรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕	สูง		✓			

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง

๑) พื้นที่หลักและพื้นที่สำรอง

๑.๑) พื้นที่ทำงานของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา

- อาคารอำนวยการ

๑.๒) พื้นที่ทำงานสำรอง

- พื้นที่ที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาประกาศใช้งานในกรณีฉุกเฉิน

๒) ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เครือข่ายที่สำคัญ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์ด้านพัสดุ พร้อมระบุที่มาของการจัดหาและจำนวนเครื่องและวัสดุต่าง ๆ

ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องใช้ดำเนินการ

กระบวนการหลัก	ระยะเวลาการจัดทำ				
	๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑๒ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์
E-mail / e-Calendar และ ระบบ Intranet ของ สนพ.พะเยา เว็บไซต์ www.dsd.go.th/phayao		✓			
e-GP (ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์)		✓			
GFMS (ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์)		✓			
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		✓			
ระบบ Datacenter ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน				✓	

จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
	๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑๒ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์
ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	๑ คน				
งานบริหารทั่วไป	๑ คน	๒ - ๓ คน	๓ - ๕ คน	๕ - ๗ คน	
ฝ่ายมาตรฐานฝีมือแรงงานและรับรองความรู้ความสามารถ	๑ คน	๒ - ๓ คน			
ฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน	๑ คน	๒ - ๓ คน	๓ - ๕ คน	๕ - ๗ คน	
ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ	๑ คน	๒ - ๓ คน			

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree กระบวนการ Call Tree

เป็นกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องเกี่ยวกับผังรายชื่อ ทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อบุคลากร ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา และการสื่อสารจุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง แจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้าน โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมระบบสารสนเทศหลัก รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง จากนั้น หัวหน้าทีมระบบสารสนเทศจะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตน ตลอดจนบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุไว้ กรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยัง บุคลากรสำรอง โดยพิจารณา ดังนี้

๑) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

๒) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลัก โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

- ๓) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้
- ๓.๑) สรุปสถานที่ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
 - ๓.๒) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ๓.๓) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป



กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อ ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง และสำเร็จลุล่วงในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหาร ความต่อเนื่อง

Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา คำนึงถึงความปลอดภัย ในชีวิตของตนเองรวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ โดยปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติ ที่หน่วย กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๒. จัดประชุมหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมิน ความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ ในการบริหารความต่อเนื่อง ๒.๑ ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการ เพื่อพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงาน แบบ Manual (Manual Processing)	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๓. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรใน สนพ. พะเยา ที่ได้รับบาดเจ็บหรือ เสียชีวิต	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๔. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ ๔.๑ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต ๔.๒ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ๔.๓ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔.๔ กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผล กระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็น ต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติ แบบ Manual	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๕. สื่อสาร รายงานสถานการณ์แก่บุคลากร ใน สนพ. พะเยา ตามเนื้อหาและข้อความที่ ได้รับการพิจารณา และเห็นชอบจากประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๖. ประเมิน ระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑-๕ วัน	ประธานคณะกรรมการบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๗. ประเมินศักยภาพและความสามารถของ สนพ.พะเยา ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ ข้อจำกัดและสถานะวิกฤต พร้อมระบุ ทรัพยากรจำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ประธานคณะกรรมการบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๘. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อทราบ	ประธานคณะกรรมการบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๙. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ๙.๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๙.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๙.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๙.๔ บุคลากรหลัก ๙.๕ คู่ค้า/ผู้ที่ สนพ.พะเยา ให้บริการและรับบริการ/มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๑๐. ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ และ ดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วนในส่วนของงาน ด้านระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายในปัจจุบัน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน	<input type="checkbox"/>	
๑๑. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานแบบ Manual เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการ จะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอดได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	ทีมบริหารความต่อเนื่องทุกทีม	<input type="checkbox"/>	
๑๒. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ที่ สนพ.พะเยา ให้บริการและรับบริการเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่อง ตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะกรรมการบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑๓. บันทึก และทบทวนกิจกรรม และงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้รับดำเนินการและ เวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่องทุกทีม	<input type="checkbox"/>	
๑๔. แจกสรุปลักษณะการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลัก เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจกวัน เวลา และสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	
๑๕. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	

ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	การทดสอบ (Exercises)	ประเภทความทดสอบ	กำหนดเวลาการทดสอบ	ผล การทดสอบ
๑	ความเสียหายที่เกิดกับสถานที่ทำงาน (รวมถึงเอกสารข้อมูลสำคัญ)	๑. แบบบันทึกการขอเข้าใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ๒. การทดสอบความพร้อมของสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว	กรกฎาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๒	คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้	มีเอกสารระบุจำนวนทรัพยากรที่ต้องใช้และวิธีการจัดหาให้ได้มั่งคั่งอุปกรณ์ที่จำเป็น	สิงหาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๓	ความสูญเสียบุคลากรสำคัญ	มีเอกสารรายชื่อการติดต่อบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองของกระบวนการหลักที่สำคัญ	กรกฎาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๔	ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเน็ตเวิร์ก และข้อมูลสำคัญ	การทดสอบแผนรองรับการดำเนินการปฏิบัติงานต่อเนื่อง	สิงหาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๕	ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการกับหน่วยงาน	คู่มือการทดสอบใช้งานระบบสำรองและการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่าง ๆ	กรกฎาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๖	หน่วยงานไม่สามารถให้บริการได้	คู่มือการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	สิงหาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๗	สิ่งที่ต้องใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต	๑. แผน BCP ๒. Call Tree ๓. รายชื่อผู้ให้บริการและรับบริการของหน่วยงาน พร้อมช่องทางติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน ๔. เอกสารยืนยันการอนุมัติให้ใช้อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานชั่วคราว		<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายเกิดขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาคือการสื่อสารข้อความสำคัญ (Key Messages) กับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และขอแนะนำในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงานเตรียมการไว้ล่วงหน้า

แผนการสื่อสารของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาควรประกอบด้วยแผนการสื่อสารที่จะดำเนินการและข้อความที่มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อยภายใต้สถานการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management : BCP) ให้ปฏิบัติดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ที่ทำการเดิมเพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

ตัวอย่างเนื้อหาของป้ายประกาศ

จากวันที่..... สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไป
 ณ เลขที่ อาคาร ถนน ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร

๒) ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกด้วยลายมือและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายเพื่อดำเนินการนำไปยังอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (เนื่องด้วยเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้าและจัดเก็บ ๑ ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเกิดเหตุการณ์หลังเวลาทำการ)

๓) เมื่อไปถึงอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งงานบริหารส่งย้ายสถานที่ที่ปฏิบัติงาน

๔) ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยาให้บริการและรับบริการให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่ปฏิบัติงาน หากเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

๕) ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่ามีการให้บริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้งานได้และระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้าหรือใช้ระยะเวลาเท่าใดในการดำเนินการ

๖) จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)