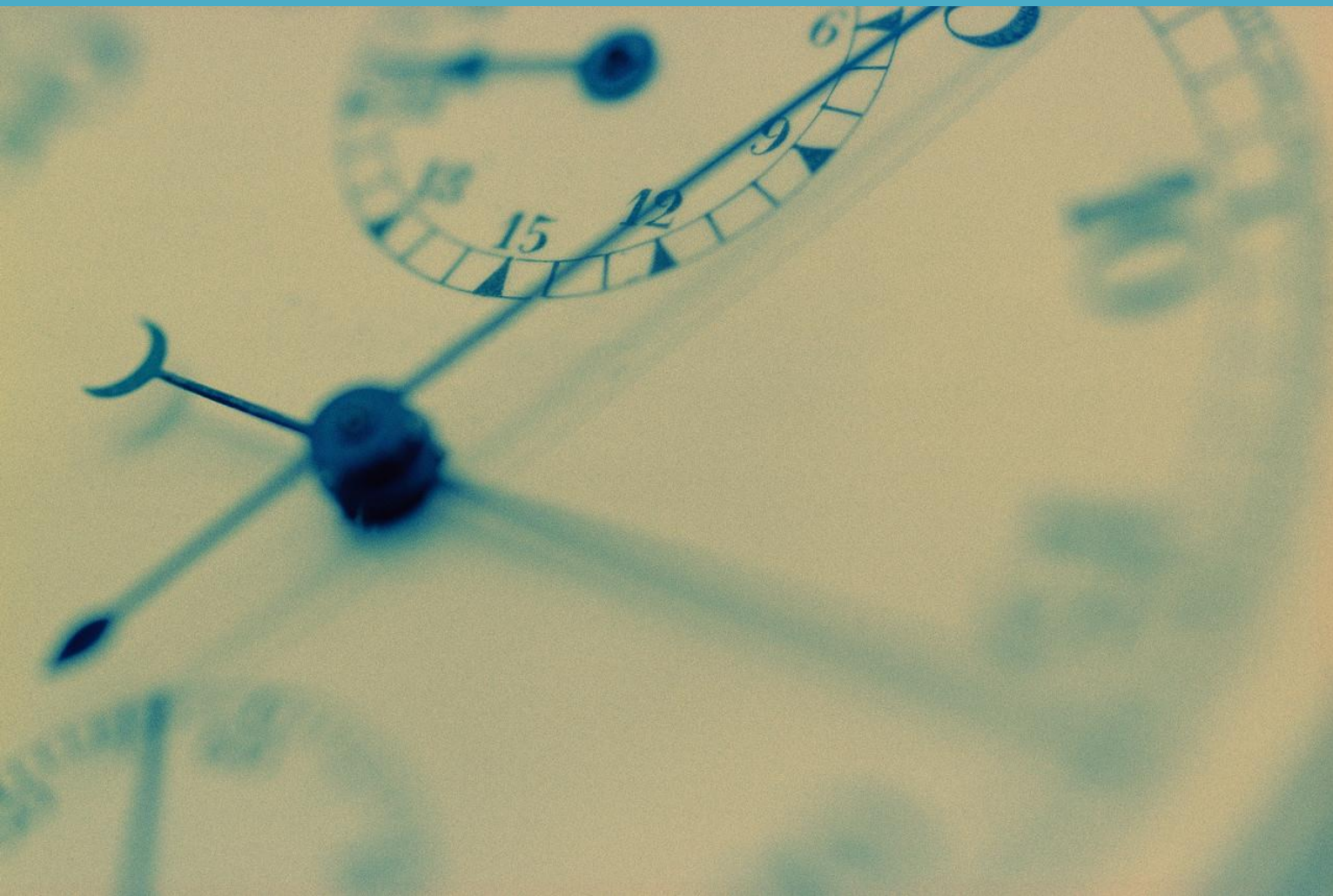


แผนการบริหารความต่อเนื่อง ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)



1. บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบกับแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทั้งในระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตตามที่ กพร. เสนอ และมอบหมายให้สำนักงาน กพร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ

แผนบริหารความต่อเนื่องของ สบร. หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า Business Continuity Plan (BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ “หน่วยงาน” ซึ่งประกอบด้วย สบร. และหน่วยงานทั้ง 3 แห่ง ได้แก่สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (ศสب.) และสถาบันพิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้ (สพร.) สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อุปกรณ์ดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

2. วัตถุประสงค์ สมมุติฐาน และขอบเขต

2.1 วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก

2.2 สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองจะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

2.3 ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด

อย่างไรก็ตาม แผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านภาคีเครือข่ายที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ภาคีเครือข่าย/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ/การจัดการ จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ภาคีเครือข่าย/ ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
1. เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3. เหตุการณ์ชุมนุม/ ประท้วง/จลาจล	✓			✓	
4. เหตุการณ์โรค ระบาด	✓			✓	

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานเนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละสำนักและฝ่ายสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

3. การบริหารความต่อเนื่องของงานให้บริการของ สบร.

3.1 โครงสร้างและทีมงาน

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของ สบร. สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วยหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่ภาวะปกติ โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ/หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์
ผู้อำนวยการ สบร.	02 105 6500	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	รองผู้อำนวยการ สบร. หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก	02 105 6500
รองผู้อำนวยการ สบร. และผู้อำนวยการศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ	02 664 7667	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก	02 664 7667
รองผู้อำนวยการ สบร. และผู้อำนวยการสำนักงานอุทยานการเรียนรู้	02 264 5963-5	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก	02 264 5963-5
รองผู้อำนวยการ สบร. และผู้อำนวยการสถาบันพิพิธภัณฑการการเรียนรู้	02 225 2777	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก	02 225 2777

3.2 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ตามรายละเอียดในตารางที่ 2

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ (หนึ่งใน 4 แห่ง ได้แก่ สบร. ศสบ. สอร. หรือ สพร.) โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop หรือ Notebook computer) เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกอบกู้คืนก่อน
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> สบร. และหน่วยงานภายในต่างมีระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานแยกจากกัน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉิน แต่ละหน่วยงานสามารถดำเนินการกอบกู้ระบบให้สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง กำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีการพัฒนาระบบสำรองข้อมูลที่อยู่ภายนอกอาคารสำนักงาน และให้มีกำหนดการสำรองข้อมูล (Back-up) ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายหรือกลุ่มงานเดียวกัน กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่าย หรือกลุ่มงานในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ภาคีเครือข่าย/ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้เสีย	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สบร. ใช้บริการจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต 4 ราย หากผู้ให้บริการดังกล่าวไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปยังผู้ให้บริการสำรองภายใน 24 ชั่วโมง หรือให้ใช้อุปกรณ์เชื่อมโยงระบบแบบพกพา (air-card) หากผู้ให้บริการข้างต้นไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.3 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business impact analysis) พบว่า กระบวนการทำงานที่ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามที่ปรากฏในตารางที่ 3

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
งานให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายของหน่วยให้บริการของ สบร. และหน่วยงานภายใน (อุทยานการเรียนรู้ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ มิวเซียมสยาม)	สูง		✓	✓	✓	✓
งานด้านการเงิน บัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารงานบุคคล งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสารบรรณและงานธุรกิจทั่วไป	ปานกลาง			✓	✓	✓
งานด้านการจัดทำนโยบาย/แผน งบประมาณ และเร่งรัดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	ต่ำ				✓	✓

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working space requirement)

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หน่วยงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ	30 ตร.ม. (15 คน)	40 ตร.ม. (20 คน)	60 ตร.ม. (30 คน)	80 ตร.ม. (40 คน)	80 ตร.ม. (40 คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน	--	50 ตร.ม. (25 คน)	40 ตร.ม. (20 คน)	20 ตร.ม. (10 คน)	-	-
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	ตามที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง					
รวม		80 ตร.ม. (40 คน)	80 ตร.ม. (40 คน)	80 ตร.ม. (40 คน)	80 ตร.ม. (40 คน)	80 ตร.ม. (40 คน)

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & supplies requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	5 เครื่อง	5 เครื่อง	10 เครื่อง	20 เครื่อง	20 เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร/สแกนต์พร้อมหมายเลข	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เช่น GFMS Token Key	เจ้าหน้าที่ที่เก็บรักษา	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

สปร. และหน่วยงานภายในต่างมีระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานแยกจากกัน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉิน แต่ละหน่วยงานสามารถดำเนินการกอบกู้ระบบให้สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดให้มีการพัฒนาระบบสำรองข้อมูล (Backup System) ที่อยู่ภายนอกอาคารสำนักงาน และให้มีกำหนดการสำรองข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
e Mail	ระบบสำรองข้อมูลภายนอกองค์กร		✓	✓	✓	✓
ระบบการเบิกจ่ายเงิน (GFMIS) ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (EGP)			✓	✓	✓
หนังสือที่ออกโดยหน่วยงาน	หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ		✓	✓	✓	✓
หนังสือที่ได้รับจากหน่วยงานอื่น	หน่วยงานที่ออกหนังสือ		✓	✓	✓	✓
เอกสารทางด้านการเงิน เช่นใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ	ภาคี หรือคู่ค้า			✓	✓	✓
ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม/งาน/โครงการของหน่วยงาน	ระบบสำรองข้อมูลภายนอกองค์กร				✓	✓
ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงาน งบประมาณประจำปี	ระบบสำรองข้อมูลภายนอกองค์กร					✓

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement) รายละเอียดตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	15	20	30	40	40
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	25	20	10	-	-
รวม	40	40	40	40	40

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) รายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	-	4	4	4	4
รวม	-	4	4	4	4

3.4 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ให้กับบุคลากรภายในสำนัก/หน่วยงาน ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบต่ออย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าฝ่าย/แผนก	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ 	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ 		
<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว 	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วันข้างหน้า 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ 	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	
<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำนักงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และบททวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง		
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต่อใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตารางที่ 6	ฝ่ายอำนวยการ	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 		<input type="checkbox"/>
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงาน/ผู้ใช้บริการ/คู่ค้า/ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และระยะเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

วันที่ 8 การตอบสนองในระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ		
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่าย/แผนก	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย/แผนก (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>



สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)

69/18-19 อาคารมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล) ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-21056500 โทรสาร 0-2105-6556,8 Website : www.okmd.or.th