



แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สำนักงานรัฐมนตรี

สารบัญ

	หน้า
แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)	
.1 ความนำ	1
.2 แนวทางการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	7
2.1 การบริหารจัดการความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)	7
2.1.1 คำสั่งที่ 2556 /65 แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	7
2.1.2 พังโครงสร้างคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	8
2.1.3 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง	8
2.1.4 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง	9
2.2 การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)	9
2.2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)	10
ขั้นตอนที่ 1 หรือผลิตภัณฑ์หลัก/การระบุกิจกรรม กระบวนการ บริการและ	1
ขั้นตอนที่ 2 ระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก และพิจารณาถึง	
การเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไป	
1) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ	11
2) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	12
3) การสรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์	12
4) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ กิจกรรม/	13
5) จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สำหรับกลุ่มกิจกรรม	13
ที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูง ปานกลาง	
2.3 กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	14
2.3.1 กำหนดกลยุทธ์การกู้คืนของกิจกรรมที่สำคัญ	14
2.3.2 การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง	14
2.3.3 กำหนดบุคคลากรสำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง	15
2.4 การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)	16
2.5 การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the Plan)	16

	หน้า
.3การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน	17
4. แผนปฏิบัติการในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบ	17
หมวด ก: สำหรับทุกสถานการณ์-การประกาศใช้แผน BCP (Plan Activation)	18
หมวด ข: ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน (รวมถึงการสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูล) (Loss of Workplace covering Loss of Vital Records)	19
หมวด ค: การสูญเสียบุคลากรสำคัญ (Loss of Key Personnel)	21
หมวด ง: ความล้มเหลวของระบบไอที (Loss of IT System)	23
หมวด จ: ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้ (Failure of Key Dependency)	25
5. รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน	26
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ	27
ภาคผนวก	
ภาคผนวก 1	การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis :BIA)
ภาคผนวก 2	กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan :BCP)
ภาคผนวก 3	กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
ภาคผนวก 4	รายชื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง
ภาคผนวก	แผนการสื่อสารของหน่วยงาน 5
ภาคผนวก 6	ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

1. ความนำ

หลักการการเตรียมความพร้อมในภาวะวิกฤตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือการที่ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนสถานการณ์ความรุนแรงสำคัญที่ผ่านมามาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการ หรืองานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงาน หรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์ หรือภัยพิบัติต่างๆ ซึ่งที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับส่วนราชการ
- 2) การเตรียมความพร้อมของส่วนราชการในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินการกิจการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง(BUSINESS CONTINUITY PLAN)
- 3) การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง
- 4) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ในสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการองค์การในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ โดยทั่วไปจะแบ่งวงจรการบริหารจัดการออกเป็น ๔ ขั้นตอน คือ

- 1) การป้องกันและลดผลกระทบ
- 2) การเตรียมพร้อมรับภัย
- 3) การจัดการในภาวะฉุกเฉิน
- 4) การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ คือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (INCIDENT/EMERGENCY MANAGEMENT) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้างการตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (CRISIS MANAGEMENT) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ(CONTINUITY MANAGEMENT) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (BUSINESS CONTINUITY PLAN-BCP) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น

4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือ (Business Continuity PLAN : BCP) เป็นชุดของเอกสาร คำแนะนำและวิธีการที่ช่วยให้ธุรกิจ/บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและหรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก/หรือมีอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงาน เรียกอีกอย่างว่า "การเริ่มต้นใหม่ของธุรกิจ" ซึ่งจำเป็นจะต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน หรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management : BCM) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล BS25999 (*Business Continuity Management (BCM) Standard หมายถึง มาตรฐานของ British Standards Institution (BSI) ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับและนำไปใช้โดยเครือข่ายอังกฤษซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลัก เป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM LIFE CYCLE) ดังนี้*

1) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM PROGRAMME MANAGEMENT) ถือเป็นองค์ประกอบหลัก และขั้นตอนแรกของการบริหารความต่อเนื่อง มีขั้นตอนคือ

- การจัดทำกรอบนโยบาย BCM
- โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM
- การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
- การปรับระดับของเหตุการณ์ (INCIDENT ESCALATION PROCESS)
- วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง
- การติดตามความพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

2) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (UNDERSTANDING OF ORGANIZATION) เพื่อให้เข้าใจในสภาพและการทำงานขององค์กรและหน่วยงานในการรับผลกระทบหรือความเสี่ยงผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BUSINESS IMPACT ANALYSIS-BIA) และการประเมินความเสี่ยง (RISK ASSESSMENT-RA) และภัย คุกคามต่างๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อประท้วง การก่อจลาจล การก่อวินาศกรรม ที่จะมีผลกระทบต่อทรัพยากร 5 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ทำงานหลัก ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลที่สำคัญ ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมต่างๆ และระดับความสามารถที่ต้องการเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ การกำหนดแนวทางและการกำหนดกลยุทธ์ในขั้นตอนต่อไป

3) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (DETERMINING BCM STRATEGY) เป็นการกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน(RECOVERY STRATEGY) และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมตามข้อมูลที่ได้จาก BIA ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง บุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือ เทคโนโลยี ข้อมูลและผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ

4) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (DEVELOPING AND IMPLEMENTING BCM RESPONSE) ได้แก่

4.1 INCIDENT MANAGEMENT PLANS (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

4.2 EMERGENCY/CRISIS MANAGEMENT PLAN (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และผลกระทบขยายไปในวงกว้าง

4.3 BUSINESS CONTINUITY PLANS (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ตามระยะเวลา คือ การตอบสนองทันทีภายใน 24 ชั่วโมง การตอบสนองในระยะเวลาภายใน 7 วัน และตอบสนองเหตุการณ์และกู้สถานการณ์ในระยะเวลาเกิน 7 วัน

4.4 RECOVERY PLAN (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

5) การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน (EXERCISING MONITORING AND REVIEWING) เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่า BCM ที่จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

- CALL TREE คือการซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิก ทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อโทรศัพท์

- TABLETOP TESTING คือ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองใจที่สถานการณ์ขึ้นมา และลงนำแผน BCP มาพิจารณาว่าใช้ตอบใจที่แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่

- SIMULATION คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลงใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้

- FULL BCP EXERCISE คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

6) การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (EMBEDDING BCM IN THE ORGANIZATION'S CULTURE) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา และจิตวิทยา ที่จะทำให้บุคลากรทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาท หน้าที่ ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

2. แนวทางการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

2.1 การบริหารจัดการความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)

2.1.1 สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมได้มีคำสั่งที่ 65/ 2556 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพแม้เกิดสภาวะวิกฤตโดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) องค์ประกอบ

1.1 รองปลัดกระทรวงคมนาคม (ด้านอำนวยการ)	ประธานคณะกรรมการ
1.2 ผู้ตรวจสอบภายในกระทรวง	คณะกรรมการ
1.3 หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการ
1.4 ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	คณะกรรมการ
1.5 ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
1.6 ผู้อำนวยการกองสารนิเทศ	คณะกรรมการ
1.7 ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	คณะกรรมการ
1.8 ผู้อำนวยการสำนักความร่วมมือระหว่างประเทศ	คณะกรรมการ
1.9 ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการ	คณะกรรมการ
1.10 ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	คณะกรรมการ
1.11 ผู้อำนวยการสำนักอุทธรณ์เงินค่าทดแทน	คณะกรรมการ
1.12 ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	คณะกรรมการ
1.13 หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี	คณะกรรมการ
1.14 ผู้อำนวยการกองกลาง	คณะกรรมการและเลขานุการ

2) อำนาจหน้าที่

2.1 จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล บุคลากร และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

2.2 ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามระบบที่วางแผนไว้ โดยให้มีการทดสอบ ซักซ้อม ทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่อง

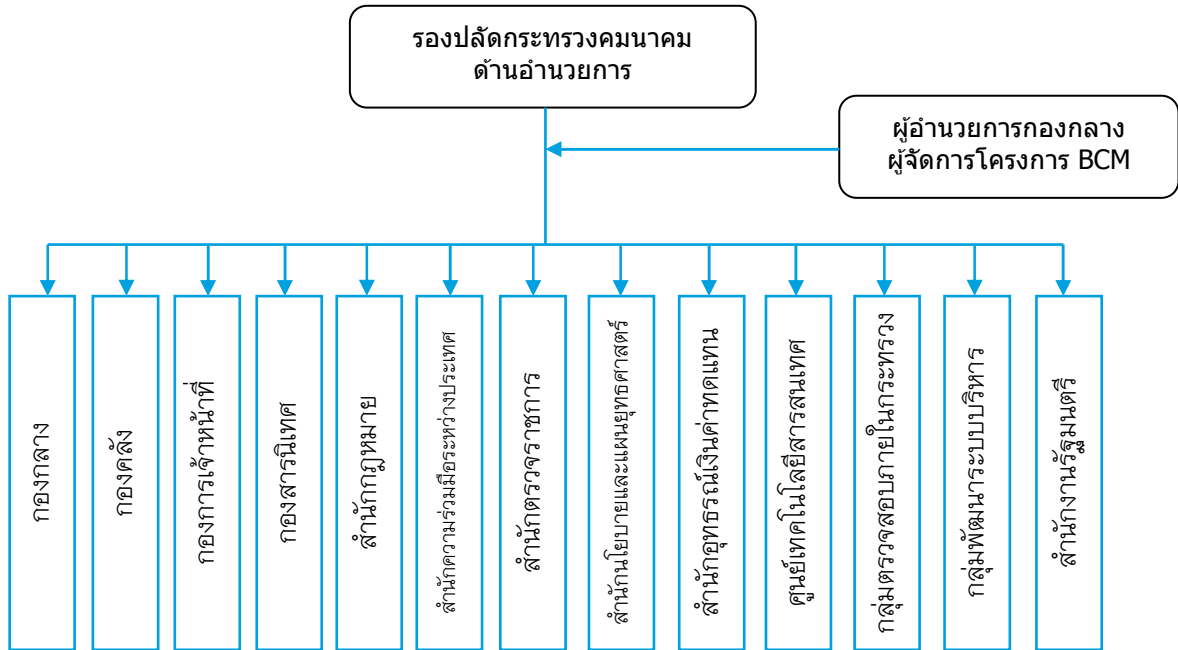
2.3 จัดหาพื้นที่เพื่อเตรียมตั้งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อให้สามารถใช้เป็นสถานที่ทำงานได้ทันทีรวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

2.4 รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้ ปลัดกระทรวงคมนาคมทราบเป็นระยะ ๆ

2.5 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ

2.6 แต่งตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่มอบหมาย

2.1.2 ผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



2.1.3 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อม

- เพื่อกำหนดทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่อง และเพื่อกำหนดขั้นตอนวิธีการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- เพื่อให้การหยุดชะงักของการปฏิบัติราชการมีผลกระทบน้อยที่สุด ไม่ว่าจะหยุดชะงักด้วยสาเหตุใดก็ตาม และเพื่อให้สามารถดำเนินปฏิบัติราชการต่อไปในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การกู้คืนของภารกิจต่างๆ ของส่วนราชการในช่วงที่เกิดวิกฤติโดยหน่วยงานต่างๆ จะมุ่งเน้นไปที่การกู้คืน และสนับสนุนกระบวนการที่สำคัญ เพื่อ
 - ให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของส่วนราชการ ข้อตกลงกับผู้รับบริการ
 - จำกัดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ทรัพยากร ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของส่วนราชการ
 - สามารถปฏิบัติภารกิจหลักที่สำคัญต่อไปได้ในช่วงภาวะวิกฤต
 - สามารถให้บริการหรือดำเนินกิจกรรมต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง
 - ฟื้นฟูกลับมาหรือกิจกรรมที่สำคัญต่อภารกิจหลัก
 - กลับสู่ภาวะปกติ

2.1.4 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP ASSUMPTIONS)

- รองรับได้ถึงสถานการณ์ร้ายแรงที่สุด (Worst Case Scenario) แผนรองรับการดำเนินการกิจอย่างต่อเนือง ต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี รวมถึงความเสียหายที่เกิดกับผู้ให้บริการและการสูญเสียบุคลากรสำคัญ การมีแผนรองรับในสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถกู้คืนในสถานการณ์ที่รุนแรงน้อยกว่าได้ ทั้งนี้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่เตรียมไว้

- ระยะเวลาในการกู้คืน (Recovery Time Frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานเป็นระยะเวลา 30 วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน 30 วัน หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

- ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) ในการกู้คืนงานที่สำคัญ จำเป็นที่จะต้องมีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองไว้อย่างน้อย 1 แห่ง หน่วยงานต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

- “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

2.2 การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

เป็นการระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติทางธุรกิจที่สำคัญภายในองค์กร เพื่อค้นหาและระบุว่ามีธุรกรรม สายปฏิบัติงาน ภาระงาน บริการ/ผลิตภัณฑ์ใดบ้างที่วิกฤติ ที่กิจการควรจะต้องทำการส่งมอบตามพันธกิจที่มีต่อลูกค้า/ผู้รับบริการลูกค้า คู่ค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน Value Chain

การที่จะระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติทางธุรกิจที่สำคัญได้ อาจจะต้องเริ่มต้นจากการทบทวน

1) พันธกิจหลักของกิจการ

2) ยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของกิจการ

3) เงื่อนไข หรือพันธะสำคัญทางกฎหมายที่กิจการต้องมีการส่งมอบ ดำเนินการให้ครบถ้วนตามเงื่อนไข และให้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด

การอธิบายถึงลักษณะของการส่งมอบ การปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไข รายละเอียดของการส่งมอบต้องระบุให้ชัดเจนที่สุดคือว่ามีความสำคัญต่อการได้มาซึ่งข้อมูลสถานการณ์วิกฤติ

กระบวนการ/สายงานวิกฤติ ภาระงานวิกฤติ บริการวิกฤติ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในขั้นตอนต่อไป โดยกล่าวถึงกระบวนการทำงานและกิจกรรมในการทำงานของทุกคนในภาวะปกติ ขนาดของการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดสำคัญที่ต้องปฏิบัติตาม (เช่น กรอบเวลาที่กำหนด พันธะสัญญาตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ เป็นต้น) ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ส่งงาน/ให้บริการ และที่รับงาน/บริการ จากหน่วยงาน (Upstream and downstream dependencies) ทำให้เข้าใจขอบเขตการกู้คืนเพื่อที่จะได้สามารถสั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อ

- ลดโอกาสของการดำเนินงานที่ต้องหยุดชะงัก
- ลดระยะเวลาในการตอบสนองและกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ
- จำกัดผลกระทบต่อองค์กรจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน

โดยมีขั้นตอนของการทำความเข้าใจกับองค์กร ดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA)

การวิเคราะห์กระทบทางธุรกิจ หรือ Business Impact Analysis (BIA) หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมทางธุรกิจ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของกิจกรรมนั้น ๆ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุกิจกรรม กระบวนการ บริการและ/หรือผลิตภัณฑ์หลัก

เป็นการจากการพิจารณาการปฏิบัติราชการ/กระบวนการตาม โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยระบุ กิจกรรม/กระบวนการ ระยะเวลา หรือ รอบเวลาในการทำงาน ผู้ส่งมอบงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการเพื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการ/กิจกรรมการทำงาน

ขั้นตอนที่ 2 ระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไป

การระบุผลกระทบในขั้นตอนนี้จะเริ่มต้นที่การประเมินความเสี่ยง และภัยคุกคามซึ่งแผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ชุมชนประท้วง/จลาจล
- โรคระบาด

โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

(ภาคผนวก 1)

1) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ

แต่ละหน่วยงานจะต้องประเมินความเสี่ยงหลักๆ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานของตน และกำหนดกลยุทธ์และขั้นตอนการกู้คืน เพื่อลดผลกระทบต่อการทำงานให้เหลือน้อยที่สุดแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ควรครอบคลุมความเสียหาย/สูญเสียบางอย่างของปัจจัยหลักอันเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อไปนี้ (ซึ่งสิ่งสำคัญในการช่วยให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานที่สำคัญ) ไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุหรือ อุบัติเหตุใดๆ ก็ตาม

ก) **ผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลัก(Workplace)** หมายถึงเหตุการณ์ร้ายแรงทางกายภาพและสภาพแวดล้อมจนทำให้ไม่สามารถเข้าไปหรือปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้

ข) **ผลกระทบต่อวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึงเหตุการณ์ร้ายแรงทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลให้ไม่สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือจัดหา/จัดส่งอุปกรณ์ที่สำคัญจนไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้

ค) **ผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลและเอกสารสำคัญ** (IT System / Vital Records) หมายถึงการไม่สามารถใช้ระบบงานด้านไอที และใช้เอกสารข้อมูลสำคัญบางส่วนหรือทั้งหมดได้ เนื่องจากความเสียหายด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมของอุปกรณ์เครือข่ายล้มเหลว และการโจรกรรมทางไซเบอร์

ง) **ผลกระทบต่อบุคลากรหลัก/สำคัญ (Key Personnel)** หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาทำงานตามปกติ หรือเกิดเหตุการณ์ที่กระทบต่อชีวิต เช่น การระเบิด ตีกล่อม การโจมตีด้วยระเบิดหรือสารเคมี รวมถึงการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งส่งผลให้เกิดความสูญเสียต่อบุคลากรของหน่วยงานบางคนหรือทั้งหมด

จ) **ผลกระทบต่อคู่ค้าและผู้ให้บริการที่สำคัญ (Failure by Outsource Service Provider/Dependency)** หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ระบุไว้กับทางหน่วยงานงาน

2) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 ▪ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 ▪ ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10 ▪ ต้องมีการปฐมพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ 5

3) การสรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา-จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล และเอกสารที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก/สำคัญ	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ
1. เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓			✓	✓
4. เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	

4) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม โดยกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุดของแต่ละกิจกรรม หรือกระบวนการ เพื่อจัดพิจารณากำหนดระดับผลกระทบ (สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ ไม่เป็นสาระ) และจัดกลุ่มกิจกรรมตามลำดับของระดับผลกระทบ/ความสำคัญในการฟื้นคืนกลับสู่ภาวะปกติ

5) จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สำหรับกลุ่มกิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูง ปานกลาง

การจัดกลุ่มกิจกรรมของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พบว่า กิจกรรมที่ต้องนำมาจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) เรียงตามลำดับผลกระทบ ได้แก่

กลุ่มที่มีระดับผลกระทบอยู่ในระดับ สูงมาก

- (1) กระบวนการให้บริการระบบเครือข่าย
- (2) กระบวนการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
- (3) กระบวนการให้บริการระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนดำเนินงาน และการให้บริการหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม
- (4) กระบวนการให้บริการระบบ/ฐานข้อมูลคลังข้อมูล
- (5) กระบวนการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- (6) กระบวนการการจัดเวรเฝ้ารับเสด็จ
- (7) กระบวนการงานจ่ายเงินเดือน
- (8) กระบวนการขอพระราชทานเพลิงศพ

กลุ่มที่มีระดับผลกระทบอยู่ในระดับ สูง

- (9) กระบวนการให้บริการระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ประเภทข้อมูลสารสนเทศ
- (10) กระบวนการพิจารณาโครงการด้านไอซีที
- (11) กระบวนการการมอบนโยบายการปฏิบัติราชการตามแผนและการติดตามปฏิบัติราชการตามนโยบาย/แผนงาน
- (12) กระบวนการการสรุปวาระการประชุมคณะรัฐมนตรีและการประชุมรัฐสภา
- (13) กระบวนการการอนุมัติ/สั่งการ/การนำเสนอคณะรัฐมนตรี และการตรวจสอบกลับกรองเรื่องก่อนนำเสนอผู้บริหาร
- (14) กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (15) กระบวนการงานขออนุมัติไปราชการในประเทศ/ต่างประเทศและลาไปต่างประเทศ
- (16) กระบวนการการมอบอำนาจ
- (17) กระบวนการการเลื่อน โดยใช้ ว 10/ 2548 และ ว 16/2538
- (18) กระบวนการงานเสนอเรื่อง ครม. (รัฐวิสาหกิจ)
- (19) กระบวนการจัดส่งข้อมูล ปปช./สตง.
- (20) กระบวนการดำเนินคดีปกครอง
- (21) กระบวนการเบิกจ่ายเงิน
- (22) กระบวนการการอนุมัติการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ
- (23) กระบวนการการนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบการจัดทำ ความตกลงด้านการขนส่งระหว่างประเทศ
- (24) กระบวนการงานงบประมาณ
- (25) กระบวนการการพิจารณาอุทธรณ์เงินค่าทดแทน
- (26) กระบวนการงานร่างกฎหมาย
- (27) กระบวนการงานอนุมัติ/อนุญาต/เห็นชอบตามกฎหมาย
- (28) กระบวนการงานความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (29) กระบวนการงานคดีแพ่ง คดีอาญาและคดีปกครอง
- (30) กระบวนการงานอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง

2.3 กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง) Business Continuity Strategy

เมื่อเกิดกรณีการสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลัก (LOSS OF KEY PILLARS) องค์การจะต้องเลือกวิธีการในการลดความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมที่สำคัญ (กิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูงปานกลาง) เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับและสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) ดังนี้

2.3.1 กำหนดกลยุทธ์การกู้คืนของกิจกรรมที่สำคัญ โดยระบุถึงปัจจัยหลักของการสูญเสีย และเสียหายเพื่อการกู้คืนภายในระยะเวลาที่ยอมรับให้หยุดดำเนินการขั้นต่ำได้

2.3.2 กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง โดยระบุทรัพยากรสำคัญขั้นต่ำที่กระบวนการต้องใช้ในการดำเนินงานทั้ง 5 อย่าง ได้แก่ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ บุคลากร และลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3.3 กำหนดบุคลากรสำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง

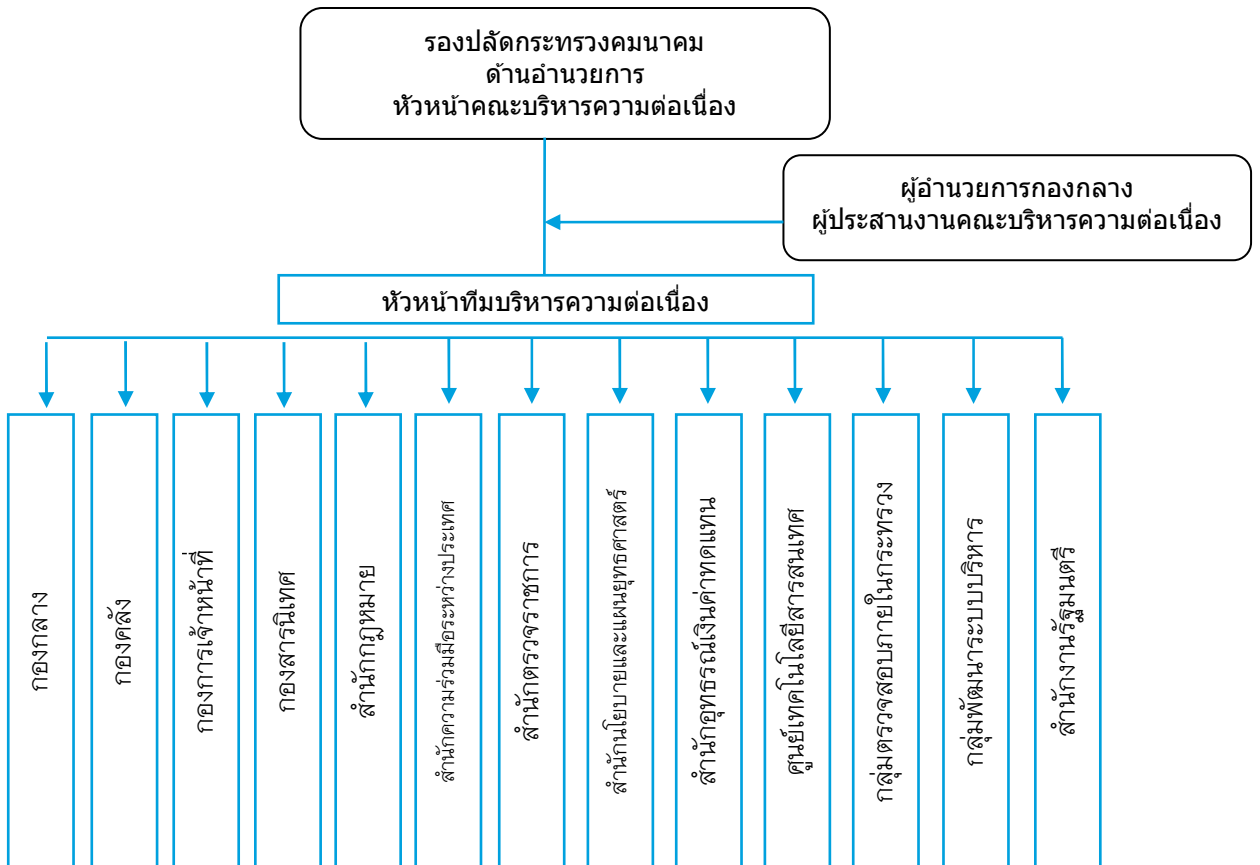
เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยงาน โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

(1) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนของแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง

(2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงาน/ฝ่ายงาน/มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนของแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ส่วนงานของตน

(3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน/ฝ่ายงาน/ส่วนงานภายในองค์กรและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

(4) ผังโครงสร้างของคณะบริหารความต่อเนื่องมี ดังนี้



(5) กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต โดยกระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าบริหารความต่อเนื่องประกาศภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผนบริหารความต่อเนื่อง (ภาคผนวก 3 และ 4)

2.4 การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (TESTING THE PLAN)

2.4.1 มีการทดสอบแผนฯ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.4.2 สำหรับหน่วยงานซึ่งมีการปฏิบัติงานที่สำคัญ ควรทดสอบแผนฯ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (simulation exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลอง เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุกๆ 2 ปี

2.4.3 ข้อบกพร่องใดๆ (gap) ที่เกิดจากการทดสอบแผนฯ จะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนด หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆ ให้หมดไปโดยเร็ว

(ภาคผนวก 5)

2.5 การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(MAINTENANCE OF THE PLAN)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผนฯ ให้เป็นปัจจุบันทุกปี หรือทุกครั้งหลังการทดสอบ หรือภายใน 3 เดือนในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับการแจ้งเหตุ (Staff recall list) ควรจะมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกๆ ไตรมาส และส่งสำเนาให้กับเลขานุการคณะทำงานฯ ด้วยการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของทีม การปฏิบัติหน้าที่ และขั้นตอนปฏิบัติการต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับแผนฯ ฐานข้อมูล บัญชีรายการ/รายชื่อ และคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนฯ หรือต้องมีการอ้างอิงไว้ในแผนฯ ต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3. การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

3.1 การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นการปฏิบัติการโดยทันทีในการเคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความเสียหายหรือผลกระทบวัตถุประสงค์สำคัญของการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน การลดความสูญเสีย/เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดำเนินธุรกิจ ให้น้อยที่สุด

3.2 จัดทำแผนปฏิบัติการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan: ERAP) ระดับองค์กร เพื่อให้ส่วนราชการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนนี้จะกำหนดกรอบการทำงาน เพื่อให้มีการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในระดับผู้บริหาร (Management level) เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดวิกฤติสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

3.3 เจ้าหน้าที่ตอบโต้เหตุการณ์ (Emergency Response Staff) ที่สำคัญของหน่วยงานนอกเหนือจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีดังนี้:

ก) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden)

ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย มีบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากสถานที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

ข) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building Manager) / ผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor Manager)

หัวหน้าผู้ดูแลอาคารและผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการและประสานงาน ณ สถานที่ที่เกิดเหตุ ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมด้วย

4. แผนปฏิบัติการในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบ

ในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ ดังนี้

หมวด ก: สำหรับทุกสถานการณ์-การประกาศใช้แผน BCP (Plan Activation)

หมวด ข: ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน (รวมถึงการสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูล) (Loss of Workplace covering Loss of Vital Records)

หมวด ค: การสูญเสียบุคลากรสำคัญ (Loss of Key Personnel)

หมวด ง: ความล้มเหลวของระบบไอที (Loss of IT System)

หมวด จ: ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้ (Failure of Key Dependency)

หมวด ก: สำหรับทุกสถานการณ์ – การประกาศใช้แผน BCP

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุ (Recall Tree) ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	1 ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุให้เป็นปัจจุบันอยู่ 2 ส่งสำเนาให้กับหัวหน้าคณะและทีมบริหารความต่อเนื่อง ทุกครั้ง ที่มีการปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุ
2	ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุสำหรับบุคคลสนับสนุนการกู้คืนการปฏิบัติงาน (External Support Recall List) ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และจัดเก็บแผนผังการแจ้งเหตุสำหรับบุคคลภายนอกที่สนับสนุนการกู้คืนการปฏิบัติงาน
เมื่อประกาศใช้แผน BCP			
1	แจ้งบุคลากรที่สำคัญ	ผู้ประสานงาน BCP	โทรหาบุคลากรสำคัญตามรายชื่อแจ้งเหตุ เพื่อแจ้งการประกาศใช้แผน BCP
2	แจ้งเหตุให้บุคลากรหลักในกระบวนการ/กิจกรรมที่สำคัญเข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ติดต่อเจ้าหน้าที่ให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	แจ้งเหตุให้บุคลากรสำรองทราบ เพื่อรองรับในส่วนที่บุคลากรหลักไม่สามารถทำได้
3	แจ้งผู้จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงาน BCP	แจ้งให้ผู้จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรองทราบ เพื่อให้จัดเตรียมความพร้อมสำหรับใช้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
4	แจ้งบุคลากรอื่นๆ ทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในทีมเฉพาะ	ผู้ประสานงาน BCP	แจ้งให้บุคลากรอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในทีมเฉพาะทราบ เกี่ยวกับสถานการณ์และการตัดสินใจสำหรับการจัดการของหน่วยงาน (เช่น ให้อยู่บ้าน, การจัดสรรพนักงานให้มาทำงาน เป็นต้น)
5	แจ้งบุคลากรสนับสนุนอื่นที่สำคัญ	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	แจ้งบุคลากรสนับสนุนอื่นที่สำคัญ เพื่อให้ความช่วยเหลือในการกู้คืนธุรกิจ เช่น คู่ค้า ผู้ให้เช่าระบบ suppliers หรือ ผู้ให้บริการอื่นๆ และผู้รับบริการหลัก เป็นต้น

หมวด ข: ความสูญเสียเสียหายต่อสถานที่ทำงาน/

(รวมถึงความสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูลสำคัญ)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP	ตรวจสอบการจัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้มีความพร้อม และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่สำคัญเป็นเวลาอย่างน้อย 1 สัปดาห์ขึ้นไป โดยมีหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นผู้สั่งการหรืออาจมีการแต่งตั้งผู้สั่งการแทนก็ได้
3	ดูแลและจัดเก็บเอกสารข้อมูลสำคัญ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ตรวจสอบว่า ได้มีการเก็บเอกสารข้อมูลสำคัญไว้ในที่ปลอดภัยตามระยะเวลาที่กำหนดโดยสม่ำเสมอหรือไม่ เพื่อให้สามารถกู้คืนหรือสร้างเอกสารข้อมูลสำคัญขึ้นมาใหม่ได้
4	มาตรฐานกระบวนการทำงานในช่วงเหตุการณ์ฉุกเฉิน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	กำหนดมาตรฐานของกระบวนการทำงานในภาวะของเหตุการณ์ฉุกเฉิน คือ <ul style="list-style-type: none"> ลดขั้นตอนความซับซ้อนในการปฏิบัติงานลงแต่ต้องแม่นยำและถี่ถ้วนในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากปริมาณงานในสถานะเช่นนี้ จะมีข้อราชการไม่มากอาจใช้เวลาต่อหนึ่งเรื่องมากกว่าปกติเพื่อความถูกต้องในการทำงาน หัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติงานควรเขียนบันทึกการปฏิบัติงาน รายงานผลสรุปที่เกิดขึ้น เช่น ระยะเวลาในการฟื้นคืนระบบ ความขัดข้องระหว่างการปฏิบัติงาน ความไม่เพียงพอในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ติดต่อผู้รับบริการทางโทรศัพท์ ตามเบอร์ติดต่อที่ได้จัดทำไว้ เพื่อแจ้งสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ และเบอร์โทรศัพท์ เบอร์โทรสาร และแจ้งความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้นจากระยะเวลาของการฟื้นคืนระบบ
ภายในเวลา 6 ชม. - 2 วัน			
1	แจ้งขอเข้าใช้สถานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงาน BCP	จัดเตรียมการเคลื่อนย้ายไปศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
2	เคลื่อนย้ายไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP /หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	เคลื่อนย้ายไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการอย่างรวดเร็ว (จัดทำแผนที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรองและเส้นทางการเดินทางเพื่อแจกบุคลากร)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
3	จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงาน สำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP /หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ ระบบงานที่ต้องใช้ ▪ ตรวจสอบการเชื่อมต่อของระบบ IT ▪ ทดสอบอุปกรณ์และระบบงานที่ต้องใช้ ▪ ทดสอบการส่งสัญญาณโทรศัพท์และแฟกซ์ที่จำเป็น ▪ จัดหาบริการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในและจากองค์กรหรือบริษัทภายนอกที่จำเป็น ▪ จัดทำแผนจัดซื้อ จัดจ้างเร่งด่วนตามความสำคัญจำเป็นในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรองและดำเนินการตามแผนฯ
4	กู้คืนเอกสารข้อมูล สำคัญ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เรียกเอกสารข้อมูลสำคัญซึ่งเก็บ หรือ จัดทำสำรองไว้ ▪ สร้างเอกสารข้อมูลสำคัญที่เสียหายขึ้นมาใหม่ ▪ เปลี่ยนเส้นทางการจัดส่งเอกสารข้อมูลที่สำคัญ ▪ ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารข้อมูลสำคัญสำหรับงานที่ทำค้างอยู่ในเวลาที่เกิดเหตุการณ์
5	แจ้งให้ทราบว่ามี บริการใดได้รับ ผลกระทบ	หัวหน้าคณะ บริหาร ความต่อเนื่อง หรือ ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็น หัวหน้าศูนย์สั่งการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน (ภาคผนวก 5) ▪ ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
6	รายงานต่อผู้บริหาร/ ศูนย์สั่งการ	หัวหน้าทีมงาน บริหาร ความต่อเนื่อง	รวบรวมข้อมูลความเสียหายและสถานการณ์กู้คืนการปฏิบัติงานล่าสุด เพื่อรายงานต่อศูนย์สั่งการ
ภายในเวลา 1-7 วัน			
7	จัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ ใน การทำงาน	ผู้ประสานงาน BCP	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประเมินความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ใน การทำงาน สำหรับระยะเวลาทำงาน 30 วัน ▪ ส่งแบบฟอร์มการจัดซื้อให้กับฝ่ายพัสดุ <p>หมายเหตุ : ในการประเมินความเพียงพอดังกล่าว ให้พิจารณารายการที่ต้องจัดเตรียมการสั่งซื้อไว้แล้วในแบบฟอร์มจัดซื้อเพื่อให้สามารถขออนุมัติได้ทันที</p>

หมวด ค: การสูญเสียบุคลากรสำคัญ

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า BCP เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	เตรียมบุคลากรสำรอง/มีการสลับเปลี่ยนหน้าที่กันเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	จัดให้มีการหมุนเวียนการทำงานของบุคลากรเพื่อการทดแทนกัน มีการสอนงาน/ฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อให้คุ้นเคยกับภารกิจที่สำคัญกรณีสูญเสียบุคลากรหลัก
ภายในเวลา 1 – 7 วัน			
1	รายงานต่อศูนย์สั่งการ	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง หรือ ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าศูนย์สั่งการ	รายงานความเคลื่อนไหวให้ศูนย์สั่งการทราบอย่างต่อเนื่อง
2	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน (ภาคผนวก 5) ▪ ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ชัดชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
3	สั่งการให้บุคลากรสำรองเข้าปฏิบัติงาน		ดำเนินการเพื่อให้บุคลากรสำรองสามารถปฏิบัติงานแทนได้ เช่น สิทธิเข้าถึงอาคารสถานที่ เอกสาร ข้อมูล ระบบ และ ไฟล์ที่จำเป็น
4	ให้อำนาจอนุมัติและอำนาจการลงนามที่จำเป็นแก่บุคลากรสำรอง		ปรับปรุงเอกสารอำนาจอนุมัติ และอำนาจในการลงนามที่จำเป็นเพื่อให้บุคลากรสำรองมีอำนาจในการดำเนินการ
5	เปลี่ยนสถานที่ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารข้อมูล	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	หากบุคลากรสำรองไม่ได้ปฏิบัติงานในสถานที่เดิมของบุคลากรหลัก ให้เปลี่ยนเส้นทางของเอกสาร จดหมาย หมายเลขโทรศัพท์ และอื่นๆ ส่งไปยังสถานที่ที่บุคลากรสำรองทำงานอยู่
6	ทำรายการที่หยุดชะงักขณะเกิดเหตุการณ์	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตรวจสอบสถานะของรายการที่เพิ่งทำเสร็จ ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์หยุดชะงัก ▪ ทำรายการที่ยังคงค้างอยู่ให้เสร็จสิ้น

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ภายในเวลา 14 วัน			
7	พิจารณาจัดสรร/เกลี่ยบุคลากรตามความเหมาะสม	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง และหัวหน้า ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประเมินจำนวนบุคลากรที่เหลืออยู่ ■ ประสานงานกับกองการเจ้าหน้าที่จัดสรรข้าราชการที่มีอยู่ให้กับหน่วยที่ขาดแคลนมากตามความเหมาะสมและแต่งตั้งรักษาการแทน กรณีจำเป็น ■ แจ้งหัวหน้าหน่วยงานและตัวบุคลากรขอความร่วมมือไปช่วยงานในส่วนที่ต้องการหรือขาดแคลนมาก

หมวด ง: ความล้มเหลวของระบบไอที

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า BCP เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	จัดทำแผนฟื้นฟูจากความเสียหาย (Disaster Recovery Plan : DRP)	หัวหน้าทีม IT	<p>จัดทำแผนฟื้นฟูจากความเสียหายโดยมีหัวข้อ ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์ บอกถึงวัตถุประสงค์ของแผนฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดขึ้นจริง - ขอบเขต ระบุหน่วยงาน หรือหน้าที่ทางธุรกิจและกลุ่มบุคคลที่ต้องนำแผนฯ ไปใช้ได้จริง - บทบาทและความรับผิดชอบระบุบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในการฟื้นฟูจากความเสียหาย - ทรัพยากรที่ต้องใช้ ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ในการฟื้นฟูการดำเนินงาน - การฝึกอบรม ระบุโปรแกรมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทุกฝ่ายและจำเป็นต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม - ตารางทดสอบและฝึกซ้อม จัดตารางทดสอบแผนฟื้นฟูและการฝึกซ้อมฟื้นฟูการดำเนินงาน - ตารางบำรุงรักษา จัดตารางทบทวนและปรับปรุงข้อมูลในแผนฟื้นฟูเป็นระยะ - ข้อควรระวังระบุเรื่องที่เกี่ยวข้องของควรระวังหรือควรให้ความสนใจเป็น
2	ทบทวนการจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ตามแผนฟื้นฟูจากความเสียหาย (Disaster Recovery Plan : DRP)	หัวหน้าทีม IT	<p>ตรวจสอบว่าได้มีการระบุระบบงานที่ต้องใช้สำหรับการปฏิบัติงานสำคัญอย่างครบถ้วน และพิจารณาว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ มี DRP พร้อมและเพียงพอ ▪ มีวิธีการทำงานอื่นที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ (workaround procedure) เมื่อเกิดความล้มเหลวของระบบงาน
3	พิจารณาระบบงานที่ DRP ไม่รองรับ	ผู้ประสานงาน BCP	หากระบบงานคอมพิวเตอร์ใดไม่มีแผน DRP รองรับ ให้พิจารณาความจำเป็นและแจ้งเจ้าของระบบงานเพื่อดำเนินการในลำดับต่อไป

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ภายในเวลา 4 ชั่วโมง – 2 วัน			
1	รายงานต่อศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีม IT	รายงานสถานการณ์ให้ศูนย์สั่งการทราบอย่างต่อเนื่อง
2	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง หัวหน้าทีม IT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน (ภาคผนวก 5) ▪ ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ชัดแจ้งเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
3	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ (Manual Work Around)	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ
เมื่อมีการกู้คืนระบบงาน			
1	กู้คืนข้อมูลเมื่อสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ	หัวหน้าทีม IT หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตรวจสอบสถานะของข้อมูลที่กู้คืนได้ ▪ สร้างข้อมูลที่เสียหายไปขึ้นมาใหม่ ▪ บันทึกการรายการที่เกิดขึ้นระหว่างที่ระบบล้มเหลว และระมัดระวังไม่ให้เกิดการบันทึกการรายการซ้ำ หรือขาดไป
2	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประกาศใช้แผนการสื่อสารภายในของหน่วยงานถ้ามีบริการที่ยังได้รับผลกระทบหลังจากกู้คืนระบบงาน ▪ ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ชัดแจ้งเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ

หมวด จ: ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้

(หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และภาคเอกชน)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา	ผู้ประสานงานBCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า BCP เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	ทบทวนความพร้อมของการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) ของผู้ให้บริการสำคัญ	เจ้าของ/ผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงาน (Process Owner)	ทบทวนรายชื่อหน่วยงาน บุคคลของผู้ให้บริการสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบัน และสามารถติดต่อ ประสาน หรือให้บริการในระดับที่ยอมรับได้ เมื่อเกิดเหตุการณ์หยุดวิกฤติ
ภายในเวลา 1-3 วัน			
1	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงาน BCP	ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน (ภาคผนวก 5) เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบข้อชี้แจงหรือเงื่อนไขพิเศษ และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
2	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ (Manual Work Around)	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ
ภายในเวลา 7 วัน			
3	พิจารณาแนวทาง/ช่องทางต่างๆ ในการติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อมูลสำคัญ/จำเป็นต่อการใช้ดำเนินการต่อไป - ประสานขอสำเนาข้อมูลกรณีข้อมูลขาดหายไป หรือมีไม่ครบ - กรณีระบบยังใช้การไม่ได้ต้องประสานผู้ดูแลระบบนั้น และทำงานตรวจสอบข้อมูล สำรองข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้อง - ดำเนินการประสานงาน ระบบต่างๆ เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติการเข้าสู่ภาวะปกติ

5. รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน

รายงานต่อ	ความถี่/ สัญญาณแจ้งเหตุ	หัวข้อรายงาน	ผู้รายงาน
1. หัวหน้า คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง และ ผู้บริหารสูงสุด	แจ้งเหตุการณฉุกเฉิน	การติดต่อในสายงานตาม Call Tree เรียบร้อย แจ้งการประกาศใช้ แผนฉุกเฉิน	ผู้ประสาน BCP
2. ผู้ประสาน BCP	การพบกันที่จุดนัดพบ	เจ้าหน้าที่ที่ต้องเข้าปฏิบัติงาน ระหว่างเหตุการณ์ฉุกเฉินมาถึงจุด นัดพบครบถ้วน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
3. หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	การย้ายสถานที่ ปฏิบัติงาน	แจ้งการโยกย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	ทีมกู้คืนการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน/ทีมกู้คืนสำรอง
4. ผู้ประสาน BCP	สถานที่ปฏิบัติงานใหม่	สามารถเข้าสถานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรองได้เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ เข้าประจำการครบถ้วน ตรวจสอบ เอกสารสำรองและอุปกรณ์ต่างๆว่า ใช้งานได้ อยู่ระหว่างการติดตั้ง ระบบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
5. หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ความล้มเหลวที่ผลของการ เชื่อมต่อระบบงานต่างๆ ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ทุกระบบสามารถ Log-in เข้าระบบ ใช้งานได้หรือมีข้อขัดข้องประการใด	ทีมกู้คืนการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน
7. หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	Processing รายการ	การเริ่มปฏิบัติงานตามปกติได้	หัวหน้าฝ่าย/ส่วน
8. หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ปัญหาค้างค้ำ	สรุปการแก้ไขปัญหา หรือปัญหา ค้างค้ำแก่หัวหน้าฝ่ายเป็นระยะๆ จนเสร็จสิ้นปัญหา	หัวหน้าฝ่าย/ส่วน
9. หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	การปิดงานสิ้นวัน	กระบวนการปิดงานสิ้นวัน สรุปงานที่เสร็จสิ้น ปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	หัวหน้าฝ่าย/ส่วน
10. -หัวหน้า คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง -ผู้บริหารสูงสุด	การปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ สำรอง	สรุปการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรอง ประจำวัน	-ผู้ประสาน BCP -หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ¹

	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนปฏิบัติ
ก่อนเกิดวิกฤติ		
1	ผู้ประสานงาน BCP	<p>ปรับปรุงเอกสารเหล่านี้ให้เป็นปัจจุบันและจัดเก็บ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ที่ได้รับความเสียหาย เช่น แผนผังสถานที่ทำงานของหน่วยงาน (ซึ่งมีรายละเอียดของการวางเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆ), แผนผังการเดินทางสายเคเบิล, สายโทรศัพท์ต่างๆ และเงื่อนไขพิเศษ เป็นต้น (เช่น ภาพถ่ายสถานที่ทำงานปัจจุบัน แผนผังสถานที่ทำงานปัจจุบัน) ▪ รายละเอียดการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การสำรองข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับระบบที่ไม่มี DRP server ▪ เอกสาร/ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ทำงานที่ได้รับความเสียหายขึ้นมาใหม่ <p>หมายเหตุ: ควรมีการเก็บสำเนาปัจจุบันไว้ในระบบกลาง หรือนอกสถานที่ หากเกิดเหตุจำเป็น สามารถเรียกมาใช้ได้</p>
2	ผู้ประสานงาน BCP	ส่งสำเนาข้อมูลไปเก็บไว้ในสถานที่ทำงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
ภายในเวลา 1 - 7 วัน		
3	หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	เรียกข้อมูลที่ต้องใช้ในการนำกลับสู่สภาพเดิม ซึ่งเก็บไว้ในสถานที่ทำงาน (เช่น แผนผังสถานที่ทำงานหลัก system configuration เอกสารสำคัญต่างๆ)
4	หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/ผู้ประสานงาน BCP	<p>ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนร่วมกัน ในเรื่อง:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การซ่อมแซมและฟื้นฟูสถานที่ทำงานหลักที่เสียหายขึ้นมาใหม่ หรือ การเสาะหา และการจัดตั้งสถานที่ทำงานหลักแห่งใหม่ ▪ จัดซื้อและติดตั้งระบบที่ได้รับความเสียหาย ▪ กำหนดตารางเวลา/บุคลากรการทำงาน ▪ เกลี่ย หรือจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อทดแทนจำนวนบุคลากรในจุดที่ขาดอยู่

¹ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ เป็นการฟื้นคืนกระบวนการทำงานทางธุรกิจทั้งหมดที่สถานปฏิบัติงานหลักให้กลับเข้าสู่การทำงานตามปกติ ในขั้นตอนนี้จะมีการย้ายกระบวนการทำงานจากศูนย์ปฏิบัติงานสำรองไปยังสถานที่ทำงานใหม่หรือสถานที่ที่ได้จัดเตรียมการปฏิบัติงานไว้เรียบร้อยแล้ว ในการจัดทำแผน ควรพิจารณาการทำให้กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญมากที่สุดให้กลับมาทำงานได้เป็นปกติเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงค่อยพิจารณาดำเนินการนำกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญน้อยกว่ากลับสู่การทำงานตามปกติต่อไป

หมายเหตุ: เนื่องจากระยะเวลาการกู้คืนตามสมมติฐานในการจัดทำแผน BCP เท่ากับ 30 วัน แผนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่ภาวะปกติจะต้องเกิดขึ้นภายในระยะเวลา 30 วันนับจากเกิดเหตุการณ์ความเสียหายขึ้น หากมีความเสียหายขั้นรุนแรงจะต้องพิจารณาหาวิธีการสำรอง เช่น การย้ายไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (interim alternate site) หรือการวางแผนบุคลากรชั่วคราว จนกว่าจะจัดตั้งสถานที่ดำเนินการถาวรเสร็จสมบูรณ์

	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนปฏิบัติ
ภายในเวลา 14 วัน		
5	หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	ตัดสินใจกลยุทธ์การกลับสู่ภาวะปกติ และระยะเวลา ซึ่งควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่ทำงานหลักจะต้องซ่อมแซมหรือย้ายไปยังที่อื่นหรือไม่ ▪ ควรซื้อระบบ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) หรือไม่ ▪ การจัดสรรบุคลากร/การแต่งตั้งรักษาการ (ตำแหน่ง จำนวนคน อื่นๆ) ▪ ต้นทุนที่จะเกิดขึ้น ▪ กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติ
ภายในเวลา 21 วัน		
6	หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชุมคณะทำงานมาวางแผนร่วมกันเพื่อฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติ ▪ สร้างแบบฟอร์มตรวจสอบ เพื่อช่วยในการระบุงานหน้าที่ที่จะทำ ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ งานหน้าที่นี้ควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดตั้งสถานที่ทำงาน ● การเปลี่ยนเส้นทางการส่งจดหมายไปรษณีย์ ● การเปลี่ยนเส้นทางของสายโทรศัพท์ ● การจัดตั้งและทดสอบอุปกรณ์ ● ตรวจสอบการกู้คืนข้อมูลขึ้นมาใหม่เพื่อเก็บรักษาข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ ● การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญที่ขาดไป ● การติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ
7	หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	เมื่อจัดทำแผนเรียบร้อยแล้ว สื่อสารให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับแผนการกลับสู่ภาวะปกติ และตารางเวลาการดำเนินการ
ภายในเวลา 30 วัน		
8	หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/ผู้ประสานงาน BCP	ก่อนที่จะยกเลิกการใช้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการต้องทดสอบว่ากระบวนการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้อย่างดีในสถานที่ทำงานใหม่
9	ผู้ประสานงาน BCP/หัวหน้าทีม บริหารความต่อเนื่อง	ดำเนินการเปลี่ยนศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้กลับไปอยู่ในสภาพเดิม (original condition) ดังนี้: <ul style="list-style-type: none"> ▪ เอาซอฟต์แวร์ที่ได้ติดตั้งไว้ที่ศูนย์สำรองออก ▪ ตรวจสอบว่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ได้เอาออกจากฮาร์ดดิสก์และที่เก็บชั่วคราวอื่นๆ เรียบร้อยแล้ว ▪ ทำลายหรือกำจัดเอกสารต่างๆ และรายงานข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่ใช้แล้วออกไป ▪ ตรวจสอบว่าทรัพยากรทุกอย่างที่ให้ผู้อื่นไปใช้ ได้คืนกลับมาในสภาพ ที่ดี ▪ ส่งคืนสถานที่
10	หัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	ดำเนินการยกเลิกสิทธิการเข้าถึงอาคารสถานที่ ข้อมูล และอำนาจต่างๆ ที่เคยอนุญาตให้กับบุคลากรชุดสำรอง

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

(Business Impact Analysis :BIA)

ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี

1. แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ
หน่วยงาน.....

ลักษณะงาน	กิจกรรม/กระบวนการ	กรอบเวลา/ รอบเวลา ปฏิบัติงาน	ผู้ส่งมอบ งาน (Upstream)	หน่วยงาน ภายใน ที่เกี่ยวข้อง (In Process)	ผู้รับบริการ (Downstream)
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				

- การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 ▪ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 ▪ ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10 ▪ ต้องมีการปฐมพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ 5

- การสรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา-จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล และเอกสารที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก/สำคัญ	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ
1. เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓			✓	✓
4. เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	

2. แบบประเมินผลกระทบต่อการบวนการ/กิจกรรม

หน่วยงาน.....

หน่วยงานย่อย	กระบวนการ/กระบวนการงาน/กิจกรรม	ผลกระทบต่อ			ระยะเวลา นานที่สุด ที่ยอมให้ หยุดได้	เหตุผล	ระดับ ผลกระทบ
		ผู้ส่งมอบ งาน (Upstream)	หน่วยงาน ภายในที่ เกี่ยวข้อง (In Process)	ผู้รับบริการ (Downstream)			
ฝ่าย....	1.การให้บริการระบบเครือข่าย สารสนเทศ ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และระบบ ประยุกต์	✓	✓	✓	4 ชม.	ระบบงานหลักและ การติดต่อสื่อสาร หยุดชะงัก	สูงมาก
	2.						สูง
	3.						
	4.						ปานกลาง
	5.						ต่ำ
	6.						

ภาคผนวก 2

กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง

(Business Continuity Plan :BCP)

ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี

3. กลยุทธ์การกู้คืนธุรกิจ (BUSINESS RECOVERY STRATEGY)

หน่วยงาน.....

1. กิจกรรม/กระบวนการ.....

ความสูญเสีย/ เสียหาย	บริการขั้นต่ำ ที่ให้ได้ (Minimum Services Offered)	ระยะเวลา หยุด ดำเนินการ ขั้นต่ำที่ให้ได้	ระดับบริการที่ คาดว่าจะกู้ได้ (วันที่ 1 ถึง สัปดาห์ที่ 4)	กลยุทธ์การกู้คืนที่นำมาปฏิบัติ Business Recovery Strategy Adopted
<p>1.สถานที่ ปฏิบัติงาน</p> <p>2.วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ/การจัดหา อุปกรณ์ที่สำคัญ</p> <p>3. เอกสารสำคัญ</p>	<p>1. รับเอกสาร</p> <p>2. พิจารณาเอกสาร เร่งด่วนเพื่อ ดำเนินการ</p>	4 ชม	<p>Intraday : 0%</p> <p>Day 1-3 : 20%</p> <p>Week 1 : 30%</p> <p>Week 2 : 50%</p> <p>Week 3 : 60%</p> <p>Week 4 : 80%</p>	<p>(1) รายงานหัวหน้าทีมของตนเอง</p> <p>(2) แจ้งเจ้าหน้าที่ที่กำหนดตามผังใน Call Tree ให้อยู่ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด</p> <p>(3) แจ้งหน่วยงานที่ติดต่อทั้งภายในและ ภายนอกถึงสถานการณ์และบริการขั้นต่ำที่ ยังให้ได้รวมถึงระยะเวลาที่จะให้บริการอื่นๆ ต่อไปได้</p> <p>(4) เตรียมการให้บริการด้วยระบบธรรมดาและ สำรองข้อมูลสำหรับจัดเก็บเข้าระบบ</p> <p>(5) เตรียมการย้ายไปศูนย์ปฏิบัติการสำรอง ตามคำสั่งศูนย์สั่งการ</p> <p>(6) จัดเตรียมทรัพยากรตามที่กำหนด และ IT ติดตั้งระบบงานที่ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง</p> <p>(7) ตรวจสอบการทำงานของระบบ</p> <p>(8) สอบทานเอกสารสำคัญที่จะใช้งาน กรองงานสำคัญเร่งด่วน ลำดับงานเร่งด่วน ให้สอดคล้องกับความพร้อมของระบบและ อุปกรณ์ที่รองรับที่ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง</p> <p>(10) แจ้งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องถึงสถานที่ ปฏิบัติงานใหม่ให้เข้าทำงาน ณ สถานที่ใหม่ ตามลำดับความสำคัญของงาน สำหรับ ลักษณะงานที่ทำที่บ้านได้ให้ทำที่บ้านไปก่อน 1 สัปดาห์แล้วค่อยพิจารณาปรับตามขนาด สถานที่สำรอง</p> <p>(11) เริ่มปฏิบัติงานต่อตามกระบวนการปกติ</p> <p>(12) เข้าฟื้นฟูและปรับปรุงสถานที่ทำงาน</p> <p>(13) รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหาร ความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต</p>

ความสูญเสีย/เสียหายใน	บริการขั้นต่ำ ที่ให้ได้ (Minimum Services Offered)	ระยะเวลา หยุด ดำเนินการ ขั้นต่ำ	ระดับบริการที่ คาดว่าจะให้ได้ (วันที่ 1 ถึงสัปดาห์ที่ 4)	กลยุทธ์การกู้คืนที่นำมาปฏิบัติ Business Recovery Strategy Adopted
ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ			Intraday : 0% Day 1-3 : 20% Week 1 : 30% Week 2 : 50% Week 3 : 60% Week 4 : 80%	
บุคลากรหลัก/สำคัญ				
ผู้ให้บริการที่สำคัญ Key Dependencies				<p><u>Upstream External Key Dependency :</u> (1) ติดต่อ</p> <p><u>Downstream Internal Key Dependencies:</u> (1) (2)</p> <p><u>Downstream External Key Dependencies:</u> (a) (b)</p>

4. กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ

หน่วยงาน.....

1. กิจกรรม/กระบวนการ.....

การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ						
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์		ระบบงาน เทคโนโลยี หรือ ระบบสารสนเทศ	บุคลากร		ผู้ค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
	ประเภท/ชนิด	จำนวน (หน่วย)		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	
100 ตรม.	คอมพิวเตอร์	2	ระบบบริหารงาน สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์			ผู้ให้บริการระบบ เครื่องข่าย 1 หน่วยงาน

5. สรุปรายการ/จำนวนทรัพยากรที่สำคัญ
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี

การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ						
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์		ระบบงาน เทคโนโลยี หรือ ระบบสารสนเทศ	บุคลากร		ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
	ประเภท/ชนิด	จำนวน (หน่วย)		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	
100 ตรม.	คอมพิวเตอร์	6	ระบบบริหารงาน สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์			ผู้ให้บริการระบบ เครื่องข่าย 1 หน่วยงาน

ภาคผนวก 3

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

คณะบริหารความต่อเนื่องสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม/สำนักงานรัฐมนตรี

ผู้บริหาร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
ปลัดกระทรวงคมนาคม				
รองปลัดกระทรวงคมนาคม ด้านอำนวยการ (ก) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง				
รองปลัดกระทรวงคมนาคม ด้านการขนส่ง (หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง สำรอง 1)				
รองปลัดกระทรวงคมนาคม ด้านการพัฒนากโครงสร้างพื้นฐาน (หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง สำรอง 2)				
ผู้อำนวยการกองกลาง (ข) ผู้ประสานงาน BCP เลขานุการคณะบริหารความต่อเนื่อง				
(ค) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
1. นาย ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐมนตรี				
2. ผู้อำนวยการกองคลัง				
3. ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่				
4. ผู้อำนวยการกองสารนิเทศ				
5. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย				
6. ผู้อำนวยการสำนักความร่วมมือระหว่างประเทศ				
7. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการ				
8. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์				
9. ผู้อำนวยการสำนักยุทธวิธีเงินค่าทดแทน				

ผู้บริหาร/หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
10. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
11. ผู้ตรวจสอบภายในประจำกระทรวง				
12. หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร				
13. (ง) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย				
14. (จ) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร				

- (ก) เมื่อเกิดเหตุวิกฤตหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องประกาศภาวะวิกฤตโดยโทร
รายงานปลัดกระทรวงคมนาคมและโทรแจ้งผู้ประสานงาน BCP ให้ดำเนินการตาม
แผน BCP ให้โทรแจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
- (ข) ผู้ประสานงาน BCP โทรแจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตาม
แผน BCP รวมถึงรายงานสถานะการดำเนินการตามแผนให้หัวหน้าคณะกรรมการ
ความเสียหายทราบ
- (ค) หัวหน้าทีมคณะกรรมการความเสียหายดำเนินการตามแผน BCP ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- (ง) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden) ผู้รับผิดชอบการเคลื่อนย้ายบุคลากรออก
จากสถานที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้าย
บุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้
ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว
- (จ) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building manager) ประสานงานกับผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร(Floor
manager) ในการช่วยเคลื่อนย้ายบุคลากร ณ สถานที่เกิดเหตุ ทันทีที่เกิดเหตุการณ์
ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินสำคัญของ
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมด้วย

ทีมบริหารความต่อเนื่อง
หน่วยงาน.....

1. ฝ่าย/ส่วน.....

ทีมบริหารความต่อเนื่อง หน่วยงาน.....	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
1. ผู้อำนวยการ..... (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
2. (ข) หัวหน้าฝ่าย/ส่วน.....				
3. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
4. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
5. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
6. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				

2. ฝ่าย/ส่วน.....

ทีมบริหารความต่อเนื่อง หน่วยงาน.....	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
1. ผู้อำนวยการ..... (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
2. (ข) หัวหน้าฝ่าย/ส่วน.....				
3. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
4. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
5. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
6. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				

3. ฝ่าย/ส่วน.....

ทีมบริหารความต่อเนื่อง หน่วยงาน.....	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
1. ผู้อำนวยการ..... (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
2. (ข) หัวหน้าฝ่าย/ส่วน.....				
3. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
4. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
5. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
6. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				

4. ฝ่าย/ส่วน.....

ทีมบริหารความต่อเนื่อง หน่วยงาน.....	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
1. ผู้อำนวยการ..... (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
2. (ข) หัวหน้าฝ่าย/ส่วน.....				
3. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
4. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
5. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
6. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				

5. ฝ่าย/ส่วน.....

ทีมบริหารความต่อเนื่อง หน่วยงาน.....	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
1. ผู้อำนวยการ..... (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
2. (ข) หัวหน้าฝ่าย/ส่วน.....				
3. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
4. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
5. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
6. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				

6. หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
1. ผู้อำนวยการ..... (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
2. (ข) หัวหน้าฝ่าย/ส่วน.....				
3. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
4. (ค) (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
5. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				
6. (ง) เจ้าหน้าที่สำรอง (ระบุตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง).....				

ภาคผนวก 4

รายชื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก 5

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานคือการสื่อสารข้อความสำคัญ (key messages) ให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และข้อชี้แนะพิเศษในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงานเตรียมการไว้ล่วงหน้า

แผนการสื่อสารของหน่วยงานควรประกอบด้วย แผนการสื่อสารที่จะดำเนินการ และข้อความที่มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อย ภายใต้สถานการณ์เหตุการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อมีการประกาศใช้แผน BCP ให้ปฏิบัติตามดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ทำการเดิม เพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

ตัวอย่างเนื้อหาของป้ายประกาศ

จากวันที่ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไปที่ เลขที่.....อาคาร..... ถนน.....หมายเลขโทรศัพท์.....
หมายเลขโทรสาร.....

2. ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารศูนย์สำรอง (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากกรอกข้อความด้วยลายมือ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่าย เพื่อนำไปยังศูนย์สำรอง (เนื่องจากเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือ หนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้า และจัดเก็บ 1 ชุดในสถานที่ปฏิบัติงานรวมไว้กับชุดวัสดุ/อุปกรณ์ที่ต้องเตรียมไว้และอีก 1 ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเหตุการณ์เกิดหลังเวลาทำการ)
3. เมื่อไปถึงยังศูนย์สำรอง นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งศูนย์สั่งการถึงการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน จัดส่งโทรสารให้กับศูนย์สั่งการเพื่อแจ้งแก่ส่วนงานภายใน
4. ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อกู้ค่าหรือลูกค้าให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงาน หาก PC และ เครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน
5. ณ ศูนย์สำรองการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้งานได้ ระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้า หรือต้องรอคอยเป็นเวลาเท่าไร
6. จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่ หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้

ภาคผนวก 6

ตารางกำหนดการทดสอบ
แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การทดสอบ (Exercises)	ประเภทการทดสอบ	กำหนดวันเวลาในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
ความเสียหายที่เกิดกับสถานที่ทำงาน (รวมถึงเอกสารข้อมูลสำคัญด้วย)	<ul style="list-style-type: none"> - แบบบันทึกการแจ้งขอเข้าใช้สถานที่เป็นศูนย์สำรอง - การทดสอบความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง 	<p style="text-align: center;">ก.ค.56</p> <p style="text-align: center;">ส.ค.56</p>	ผ่าน/ไม่ผ่าน
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องจำเป็นต้องใช้	<ul style="list-style-type: none"> - มีเอกสารกำหนดจำนวนทรัพยากรที่ต้องใช้และวิธีการจัดหาให้ได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น 	ก.ค. 56	
ความสูญเสียบุคลากรสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - มีเอกสารรายชื่อและการติดต่อบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองของกระบวนการหลักที่สำคัญ 	ก.ค. 56	
ความล้มเหลวของระบบไอที	การทดสอบแผนรองรับการดำเนินการปฏิบัติงานต่อเนื่อง	ส.ค.56	
ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้	คู่มือการทดสอบใช้งานระบบสำรองและการ link ข้อมูลต่าง ๆ	ส.ค.56	
สิ่งที่ต้องใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต	<ol style="list-style-type: none"> 1. แผน BCP 2. Call Tree 3. รายชื่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการพร้อมช่องทางติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน 4. เอกสารยืนยันการอนุมัติให้ใช้สถานที่เป็นศูนย์สำรอง 	ก.ค. 56	