

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

ของ

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๑. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต : Business Continuity Plan (BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในช่วงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อาทิ อุทกภัย วาตภัย ภัยที่มนุษย์ทำให้เกิดขึ้น เช่น อัคคีภัยที่มีสาเหตุจากระบบไฟฟ้าลัดวงจร อุบัติเหตุ หรือการจลาจล เป็นต้น โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการบริหารงาน การกำหนดนโยบาย การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานปลัดกระทรวงฯ สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับที่กำหนดไว้ได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
- เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงฯ มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของสำนักงานปลัดกระทรวงฯ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสำนักงาน ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๑.๑ ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ของหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ที่ถนนกรุงเกษม เขตป้อมปราบฯ และอาคารซี.พี ทาวเวอร์ ถนนพญาไท ภายใต้เหตุการณ์อัคคีภัย

ดังนั้นเพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบที่แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาชั่วคราวหรือระยะยาว

๒. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๓. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญต่อการดำเนินการ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๔. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ตกลงกันไว้กับสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

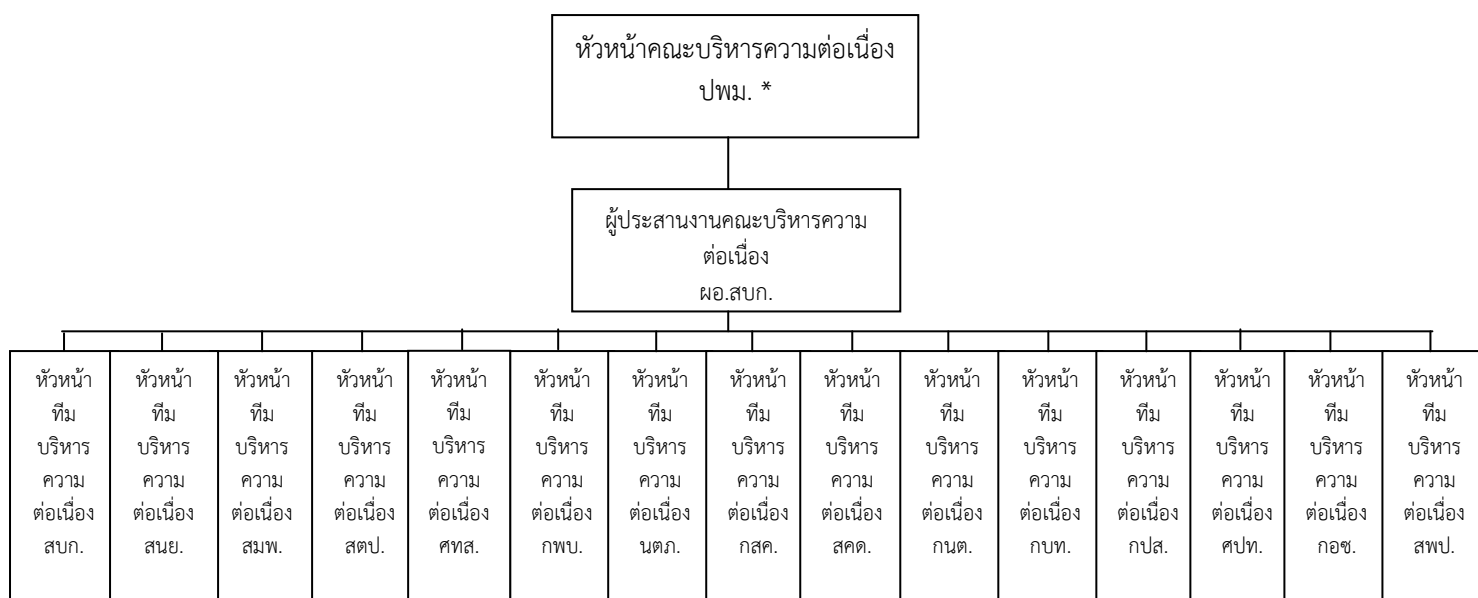
แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เนื่องจากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงาน หรือหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

๒. การบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๒.๑ โครงสร้างและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จึงได้ตั้งคณะบริหารความต่อเนื่องขึ้น โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

๑. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
๒. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
๓. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง



รูปภาพที่ ๑ – โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของ สป.พม.

*คณะบริหารความต่อเนื่อง หมายถึง คณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ตามคำสั่ง สป.พม.

ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่เป็นบุคลากรหลัก และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้ง โดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายวิเชียร ขวาลิต	๐๘ ๙๕๑๕ ๘๘๘๘	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	๑.นายศุภฤกษ์ หงษ์ภักดี ๒.นางระรินทิพย์ ศิริรัตน์	๐๘ ๑๑๗๔ ๗๖๐๘ ๐๘ ๑๗๐๑ ๓๔๒๗
นางสาวยุพเรศ วงศ์บุญมี	๐๘ ๑๘๐๒ ๙๑๗๗	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	นางชนิดา จิตต์สุทธิผล	๐๘ ๑๓๗๖ ๓๒๘๕
นายมานะ เกลี้ยงทอง	๐๘ ๑๙๐๗ ๒๘๙๐	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวจุฑิตต์ กอบโกย	๐๘ ๑๘๕๔ ๓๒๘๖
นายอภิชาติ อภิชาติบุตร	๐๘ ๑๑๗๔ ๕๐๖๙	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวนงชนก วิมลมาศ	๐๘ ๑๑๗๔ ๕๐๖๗
นางธนาภรณ์ พรหมสุวรรณ	๐๘ ๑๑๗๔ ๕๐๖๖	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวบงกช สัจจานิตย์	๐๘ ๑๑๗๔ ๕๐๖๓
นางจารุชา ลิ้มแหลมทอง	๐๘ ๙๙๖๙ ๐๐๓๗	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางไพโรทัย ปัญญาติลก	๐๘ ๓๑๖๓ ๔๘๔๖
นางสาวอัจฉรา พุ่มอภรณ์	๐๘ ๑๗๐๐ ๘๖๔๘	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวภัทราวดี คงวงศ์	๐๘๑๗๕๑ ๔๖๐๓
นางนงนุชา ทินกร ณ อยุธยา	๐๘ ๑๘๕๐ ๐๘๓๒	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวอลิสสา ปุณกะบุตร	๐๘ ๕๓๔๙ ๔๓๒๙

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายชินชัย ชีใจริญ	๐๘ ๑๑๓๔ ๕๐๖๘	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นางพิสมัย ไหวดี	๐๘ ๑๓๐๐ ๐๕๘๓
นางวรรณภา ลำเจียกเทศ	๐๘ ๑๘๒๗ ๕๘๑๕	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นายธนากร ฉัตรภูติ	๐๘ ๙๓๕๕ ๔๖๓๕
นายปัญญา กางกรณ์	๐๘ ๑๑๓๔ ๕๐๕๖	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาวจิราภรณ์ สุบรรณภาส	๐๘ ๙๒๐๓ ๑๖๔๔
นายนิวัชร จันทรสังข์	๐๘ ๙๒๐๕ ๓๙๕๑	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นางสนธิมา โพธิ์ตฤธรรม	๐๘ ๔๓๕๑ ๗๗๕๙
นายสุวัฒน์ หนูพริก	๐๘ ๕๗๘๘ ๒๖๖๐	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นางศิริดา ทรงธรรมเสนีย์	๐๘ ๙๙๖๘ ๕๙๑๒
นายณัฐพงษ์ พรชัย	๐๘ ๑๘๖๐ ๘๗๐๒	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นายสัญญา โพธิ์ทองคำ	๐๘ ๑๙๑๔ ๙๘๖๑
นางสาวสรณภัทร อนุมิตรราชกิจ	๐๘ ๑๘๓๗ ๖๙๐๘	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นางพัฒนาพร ไทยพิบูลย์	๐๘ ๑๖๖๘ ๙๘๗๖
นางสาวสุนีย์ ศรีสง่าตระกูลเลิศ	๐๘ ๙๒๐๕ ๓๕๔๗	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาวสุภาภรณ์ ทองมา	๐๘ ๑๙๒๙ ๙๒๔๕
นางสิริวิมล ภูหริย์วงศ์สุข	๐๘ ๑๓๓๕ ๓๕๑๑	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นายไพบุลย์ โตมา	๐๘ ๑๑๓๔ ๕๐๕๘

๒.๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

ตารางที่ ๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองที่อาคาร ซี พี ทาวเวอร์ และที่สะพานขาว โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ /การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วน ในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง
เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลเข้าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภายหลัง
บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงาน หรือกลุ่มงานในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอ หรือขาดแคลน
ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบพกพาสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ

๒.๓ ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือคืนสภาพในการให้บริการให้ได้ภายในระยะเวลา ๑ วัน และ/หรือ ๑ สัปดาห์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการ ปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	หน่วยงาน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ : RTO	
		๑ วัน	๑ สัปดาห์
การเข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศ	กองอาเซียน	✓	✓

กระบวนการหลัก	หน่วยงาน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู คืนสภาพ : RTO	
		๑ วัน	๑ สัปดาห์
การเบิกจ่ายเงินจากคลัง	สำนักบริหารงานกลาง	-	✓
สร้างพัฒนาระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การพัฒนาและคุ้มครองสิทธิ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-	✓
สร้างพัฒนาระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจการพัฒนาและคุ้มครองสิทธิ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	-	✓
การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ฯ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-	✓

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ ให้หัวหน้าส่วนราชการประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

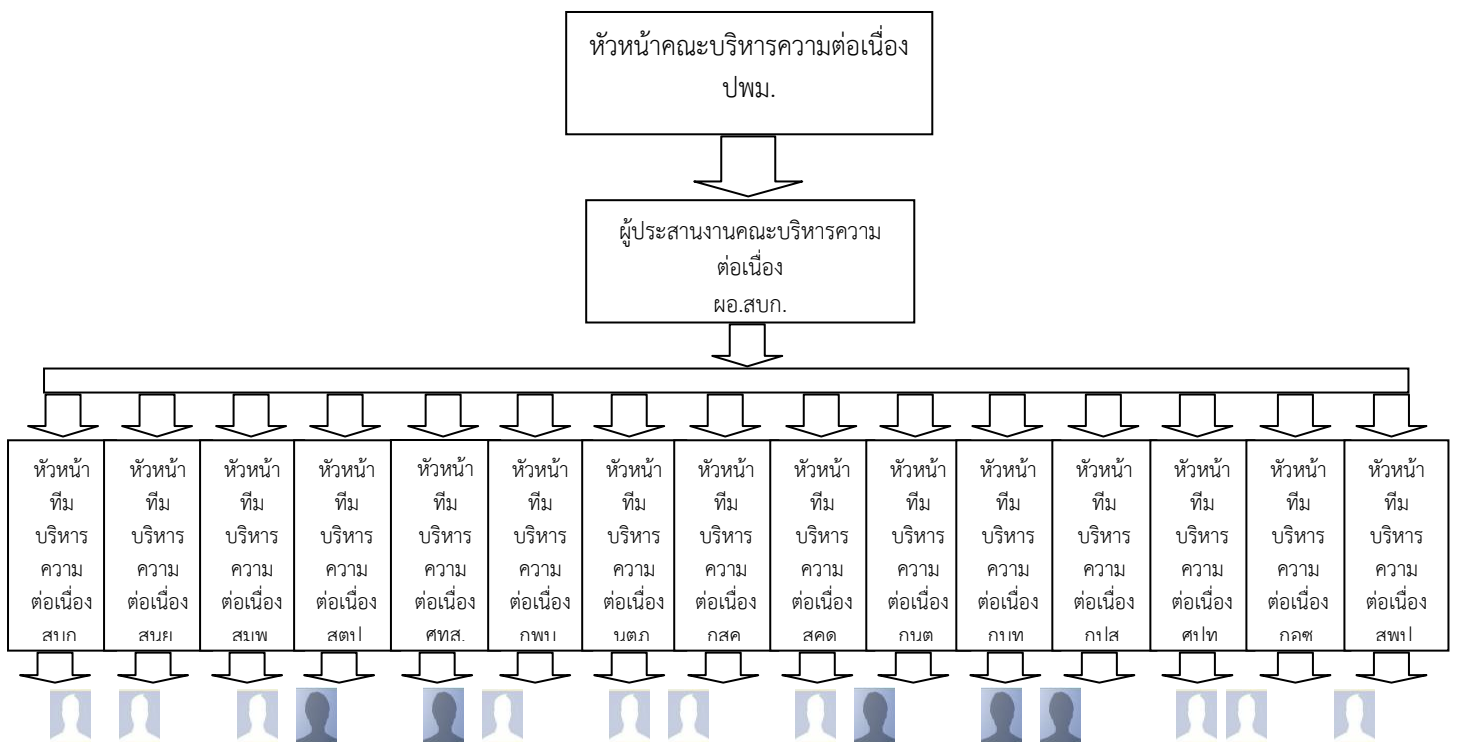
๒.๔ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อบุคลากร ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ แต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน ตารางที่ ๑

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ นั้นได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรสำรองโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรสำรองโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ให้แจ้งข้อมูลให้กับบุคลากรสำรองของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ



รูปภาพที่ ๒ – กระบวนการแจ้งเหตุ (Call Tree) ของ สป.พม.

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยงาน มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมด

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อบุคลากรภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

๒.๕ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ กับสำนักบรรเทาสาธารณภัยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง - แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐
- จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการงาน/ งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รับทราบรายงานจากหน่วยงาน ครอบคลุม • สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/ เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการงาน/ งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์และหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒ - ๓ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- รายงานความคืบหน้าแก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๔ – ๗ วัน การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานให้บริการตามปกติ ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

๓. การบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/ศูนย์

๓.๑ ทีมงานแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของสำนัก/กอง/ศูนย์สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จึงกำหนดให้มีการ จัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของสำนัก/กอง/ศูนย์ ขึ้น ประกอบด้วยตำแหน่ง

- หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
- ทีมบริหารความต่อเนื่อง

แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานของ ตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาท หน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่เป็นบุคลากรหลัก และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้ง โดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในการบริหารความต่อเนื่อง และกอบกู้คืน ปรากฏดังตารางที่ ๔ ถึง ๘

ตารางที่ ๔ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) : กองอาเซียน

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวสรณภัทร อนุมิตรราชกิจ	๐๘ ๑๘๓๗ ๖๙๐๘	หัวหน้าทีมงาน บริหาร ความ ต่อเนื่อง	นางพัฒนาพร ไทยพิบูลย์	๐๘ ๑๖๖๘ ๙๘๗๖
นางพัฒนาพร ไทยพิบูลย์	๐๘ ๑๖๖๘ ๙๘๗๖	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง		
นางสาวอรทัย ลีฉลาด	๐๘ ๑๖๘๖ ๓๑๓๑	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง		

ตารางที่ ๕ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) :

สำนักบริหารงานกลาง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวยุพเรศ วงศ์บุญมี	๐๘ ๑๘๐๒ ๙๑๗๗	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางชนิดา จิตต์สุทธิผล	๐๘ ๑๓๗๖ ๓๒๘๕
นางชนิดา จิตต์สุทธิผล	๐๘ ๑๓๗๖ ๓๒๘๕	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		
นางสาวนฤมล พงษ์สุภาพ	๐๘ ๑๖๘๖ ๓๑๓๑	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		

ตารางที่ ๖ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) :

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางจรรุชา ลิ้มแหลมทอง	๐๘ ๙๙๖๙ ๐๐๓๗	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางไพโรทิพย์ ปัญญาติลก	๐๘ ๓๑๖๓ ๔๘๔๖
นางไพโรทิพย์ ปัญญาติลก	๐๘ ๓๑๖๓ ๔๘๔๖	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		
นายพูนพัฒน์ ชันธาโรจน์	๐๘ ๙๖๘๓ ๗๙๗๕	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		

ตารางที่ ๗ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) :

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายณัฐพงษ์ พรชัย	๐๘ ๑๘๖๐ ๘๗๐๒	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นายสัญญา โพธิ์ทองคำ	๐๘ ๑๙๑๔ ๙๘๖๑
นายสัญญา โพธิ์ทองคำ	๐๘ ๑๙๑๔ ๙๘๖๑	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง		

ตารางที่ ๘ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) :

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวอัจฉรา พุ่มอภรณ์	๐๘ ๑๗๐๐ ๘๖๔๘	หัวหน้าทีมงาน บริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาวภัทราวดี คงวงศ์	๐๘ ๑๗๕๑ ๔๖๐๓
นางสาวธิดาพร เสาวณะ	๐๘ ๑๖๑๒ ๙๕๐๙	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นายประสิทธิ์ มาลัยทาน	๐๘ ๓๒๔๓ ๗๔๒๙

๓.๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองที่อาคาร ซี พี ทาวเวอร์ และที่สะพานขาว โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ /การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วน ในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง
เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลเข้าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภายหลัง
บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงาน หรือกลุ่มงานในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอ หรือขาดแคลน
ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบพกพาสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ

๓.๓ ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ปรากฏดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	กระบวนการ	หน่วยงาน	๑ วัน	๑ สัปดาห์
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	เข้าร่วมประชุมระหว่างประเทศ	กองอาเซียน	๓๐ ตรม. (๕ คน)	๓๐ ตรม. (๕ คน)
	การเบิกจ่ายเงินจากคลัง	สำนักบริหารงานกลาง	-	๖๕ ตรม. (๗ คน)
	สร้างพัฒนาระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การพัฒนาและคุ้มครองสิทธิ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-	๙ ตรม. (๙ คน)
	สร้างพัฒนาระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจการพัฒนาและคุ้มครองสิทธิ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	-	๖ ตรม. (๒ คน)
	การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ฯ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-	๙ ตรม. (๓ คน)

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ปรากฏดังตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	หน่วยงาน	ที่มา	๑ วัน	๑ สัปดาห์
Smartphone	กองอาเซียน	ร้านค้า	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
Personal Laptop	กองอาเซียน	ร้านค้า	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
กระดาษ	สำนักบริหารงานกลาง	ร้านค้า	-	๕ รีม
เครื่องใช้สำนักงาน	สำนักบริหารงานกลาง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ร้านค้า		๑ ชุด/ หน่วยงาน
โทรศัพท์	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ร้านค้า	-	๑ เครื่อง/ หน่วยงาน
เครื่องโทรสาร	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ร้านค้า	-	๑ เครื่อง/ หน่วยงาน

ประเภททรัพยากร	หน่วยงาน	ที่มา	๑ วัน	๑ สัปดาห์
เทปบันทึกข้อมูล	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ร้านค้า	-	๑ เครื่อง
Hard Disk	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ร้านค้า	-	๑ pack
คอมพิวเตอร์	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ร้านค้า	-	๑ เครื่อง/ หน่วยงาน
โต๊ะทำงาน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	หน่วยงานอื่นที่ได้ทำ ความตกลงกันไว้	-	๑ ชุด
เครื่องปริ้นเตอร์	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ร้านค้า	-	๑ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ร้านค้า	-	๑ เครื่อง
ห้องประชุม	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	สถานที่สำรอง	-	๑ ห้อง
รถยนต์	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	หน่วยงานอื่นที่ได้ทำ ความตกลงกันไว้	-	๑ คัน

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในความดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์ ดังนั้น หน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและหากระบบมีปัญหาต้องรอให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กู้คืนระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อน หน่วยงานจึงจะสามารถใช้งานของระบบได้ ปรากฏดังตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	หน่วยงาน	ที่มา	๑ วัน	๑ สัปดาห์
GFMIS (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	สำนักบริหารงานกลาง	กรมบัญชีกลาง	-	✓
Internet / Wifi	สำนักบริหารงานกลาง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	องค์การโทรศัพท์	-	✓
Server	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ร้านค้า	-	✓
การ์ตระบบ	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	ร้านค้า	-	✓

๔) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement) ปรากฏดังตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	หน่วยงาน	๑ วัน	๑ สัปดาห์
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กองอาเซียน	๕	๕
	สำนักบริหารงานกลาง	-	๗
	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-	๙
	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	-	๒
	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	-	๓
รวม		๕	๒๖

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) ปรากฏดังตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๑ วัน	๑ สัปดาห์
การไฟฟ้านครหลวง	✓	✓

๓.๔ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน <u>ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง</u>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/ศูนย์	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการ/ งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/ศูนย์	☐
- ระบุนและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานครบคลุม - สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการ/ งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ <u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่อง</u>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลักของฝ่ายฯ และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑- ๕ วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินการงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสถานะเหตุฉุกเฉินและวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง (ตามแผนการจัดหาทรัพยากร ตามตารางที่ ๑๐ ถึง ตารางที่ ๑๔)	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ ในระหว่างที่ทรัพยากรของหน่วยงานยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่ภาวะปกติได้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ▪ กองอาเซียน ▪ สำนักบริหารงานกลาง ▪ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ▪ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ▪ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุนโยบาย/ ผู้ให้บริการ สำหรับงานเร่งด่วนที่ระบุข้างต้น เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒ - ๓ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ▪ กองอาเซียน ▪ สำนักบริหารงานกลาง ▪ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ▪ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ▪ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ▪ กองอาเซียน ▪ สำนักบริหารงานกลาง ▪ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ▪ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ▪ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ(ตามตารางที่ ๑๒)	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง แก่หน่วยงาน/ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๔ – ๗ วัน การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ▪ กองอาเซียน ▪ สำนักบริหารงานกลาง ▪ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ▪ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ▪ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- แจ้างสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากร ต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรใน หน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าและทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	☐