

แผนบริหารความต่อเนื่อง

สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)

แผนบริหารความต่อเนื่องของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)

1. บทนำ

แผนความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan: BCP” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สถาบัน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้สถาบันต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากสถาบันไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อสถาบันในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สถาบันสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้อาจสามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสถาบันได้

วัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- 2) เพื่อให้สถาบันมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- 3) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการ
- 4) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- 5) เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของสถาบันแม้สถาบันต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้นมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง พนักงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสถาบัน

1.1 ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณสำนักงาน ของสถาบัน หรือภายในของสถาบัน ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด

อย่างไรก็ตาม แผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่อง ของสถาบัน ในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากร ที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- 1) **ผลกระทบต่ออาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ในสถานที่ปฏิบัติงานหลักขององค์กร และส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงาน ที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว
- 2) **ผลกระทบต่อวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้หรือมี วัสดุอุปกรณ์ ให้สามารถใช้งานได้ในการปฏิบัติงานตามปกติ
- 3) **ผลกระทบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญได้ ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงาน ได้ตามปกติ
- 4) **ผลกระทบต่อบุคลากรหลัก** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ตามปกติ
- 5) **ผลกระทบต่อลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า / ผู้ให้บริการไม่สามารถ ที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ ตามที่ระบุไว้กับทางสถาบัน

สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภัยคุกคาม		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูล ที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ด้านลูกค้า / ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3	เหตุการณ์ชุมนุม/ประท้วง/จลาจล	✓			✓	
4	เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	

หมายเหตุ แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รับรองการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบันและสถาบันยัง สามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารสถาบันหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงาน และฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

2. การบริหารความต่อเนื่องของสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)

2.1 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของสถาบันสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้จัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย

- 1) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
- 2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
- 3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง



ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละสำนัก ให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์ติดต่อ		ชื่อ	เบอร์ติดต่อ
นางรุณทัย มัทธนานนท์		หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง		
นางสาวฝนทิพย์ กระจ่างจันทร์	085-021-6670	ผู้ประสานงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวสุชาดา จังรัสสะ	081-909-7263
นายวิมล ปั่นคง	086-788-9323	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาองค์ความรู้	นายจอนันท์ ศรีเกตุ	085-145-4433
นางสาวภัทราวรรณ สุขคันธรักษ์	094-944-5468	ผู้อำนวยการสำนักจัดการองค์ความรู้	นายเพิ่มวิทย์ สุขโสตร์	085-113-5540
นายวิมล ปั่นคง	086-788-9323	ผู้อำนวยการสำนักความร่วมมือและช่วยเหลือภูมิภาค	ร้อยโท พันธุ์บ ราชพงศา	087-931-3388
นายภาณุมาศ เทพทอง	086-662-7817	ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร	นายณภัทร ชัยมงคล	089-008-6006
นางสาวอาทิตย์ยา วุฒิกรรมรักษา	085-487-1223	ผู้อำนวยการสำนักอำนาจการ	นายสมาน นนทสิทธิ์ชัย	081-560-5609

2.2 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	อาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) อาคารชั้นทาวเวอร์ส เอ ชั้น 14 กรุงเทพฯ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และมีการเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่เรียบร้อยแล้ว
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) หากใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop) ให้เปิดใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาสำรอง ถ้าจำนวนเครื่องไม่พอให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวปฏิบัติงานชั่วคราว ทั้งนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องต้องสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ e-document ของสถาบันได้
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญของสถาบันมีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายไม่มีระบบย่อย ดังนั้นต้องรองจนกว่าระบบจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้ ดำเนินการบันทึกข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไปก่อนแล้วจึงบันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) และเว็บไซต์ (Website)
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในสำนักเดียวกัน กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกสำนัก ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
	คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันใช้บริการระบบจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม สถาบันมีแนวทางปฏิบัติหากระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ โดยให้ใช้การเชื่อมโยงเครือข่ายผ่านระบบมือถือ (Smart Phone) เป็นการชั่วคราว

2.3 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ของสถาบันพบว่า กระบวนการหลักที่สำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้ฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ประกอบด้วย

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
งานติดตามและประสานงานโครงการวิจัย	มาก		✓	✓		
งานวิชาการ	มาก		✓	✓		
งานจัดและประสานงานการฝึกอบรม	ปานกลาง			✓	✓	✓
งานความร่วมมือและช่วยเหลือภูมิภาค	ปานกลาง			✓	✓	✓
งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มากที่สุด	✓	✓	✓		
งานเผยแพร่วิชาการ	ปานกลาง			✓	✓	
งานเลขานุการบริหาร	มาก		✓	✓		
งานสารบรรณและธุรการทั่วไป	มาก		✓	✓		
งานการเงิน บัญชี พัสดุ และบุคคล	มาก		✓	✓	✓	
งานแผนงาน งบประมาณ และประเมินผล การปฏิบัติงาน	ปานกลาง			✓	✓	✓
งานบริการทั่วไป (รถยนต์/บริการ)	มาก		✓	✓	✓	✓

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับที่สูง - สูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

2.4 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

(1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานสำรอง	สถาบัน	4 ตร.ม. (2 คน)	4 ตร.ม. (2 คน)	18 ตร.ม. (8 คน)	22 ตร.ม. (10 คน)	34 ตร.ม. (12 คน)
การปฏิบัติงานที่บ้าน	-	80 ตร.ม. (40 คน)	80 ตร.ม. (40 คน)	66 ตร.ม. (32 คน)	62 ตร.ม. (32 คน)	50 ตร.ม. (30 คน)
พื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานใหม่ (กรณีจำเป็น)	ตามที่กำหนดไว้ในแผน บริหารความต่อเนื่อง	-	-	-	-	1,000 ตร.ม. (42 คน)

(2) ด้านวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์	สถาบัน	5 เครื่อง	5 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง	20 เครื่อง
เครื่องพิมพ์	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ เร่งด่วนที่ไม่สามารถ คาดการณ์ได้	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสารพร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ เร่งด่วนที่ไม่สามารถ คาดการณ์ได้	1 เครื่อง	2 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง
เครื่องแสกน	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ เร่งด่วนที่ไม่สามารถ คาดการณ์ได้	-	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ตัวแทนจำหน่าย	-	-	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องส่งสัญญาณ Wireless	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ เร่งด่วนที่ไม่สามารถ คาดการณ์ได้	-	-	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

(3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
e-mail	สำนักสารสนเทศ ฯ	✓	✓	✓	✓	✓
หนังสือสั่งการต่างๆ	หน่วยงานต้น สังกัด			✓	✓	✓
เอกสารใบแจ้งหนี้	คู่ค้า				✓	✓
ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงบประมาณ ประจำปี	สำนักต่างๆ				✓	✓

(4) ด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน

ประเภททรัพยากร	4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน / สถานที่สำรอง	2 คน	3 คน	8 คน (สำนักละ 2 คน)	12 คน (สำนักละ 3 คน)	16 คน (สำนักละ 4 คน)
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	40 คน	39 คน	34 คน	30 คน	26 คน
รวม	42 คน	42 คน	42 คน	42 คน	42 คน

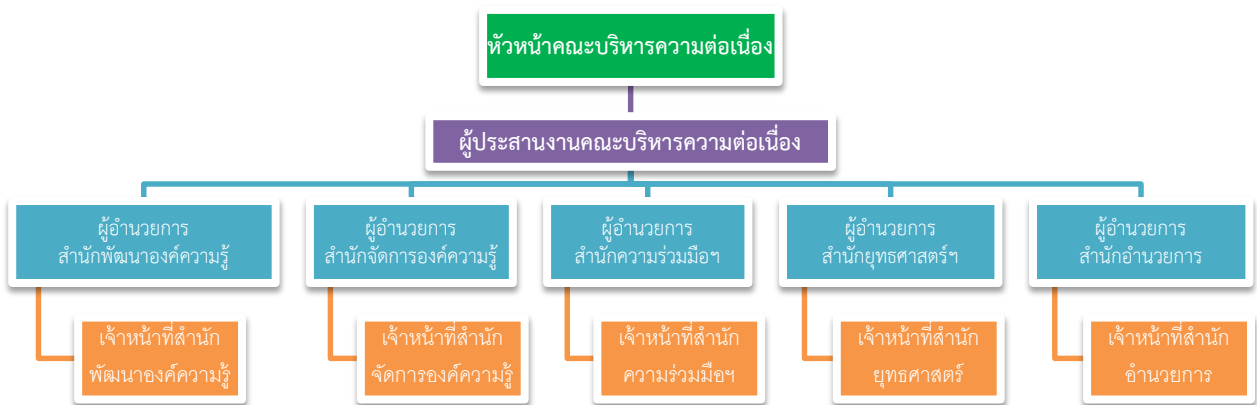
(5) ด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ

ประเภททรัพยากร	4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	1
รวม	1	1	1	1	1

หมายเหตุ ให้เชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับผู้ให้บริการพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่ผู้ให้บริการพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้เชื่อมโยงเครือข่ายผ่านระบบมือถือ (Smart Phone) เป็นการชั่วคราว

2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อตามโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตของสถาบันจุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของสถาบันที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุใน ตารางที่ 1



ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา :

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของสถาบันเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของสถาบันทราบ ดังต่อไปนี้
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของสถาบัน สำหรับผู้บริหารของสถาบันและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพล ในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากที่ได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของสถาบันในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสถาบันและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในสถาบัน

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในสถาบันสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

2.6 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อสถานการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของ สคพ. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ผู้พบเห็นเหตุการณ์แจ้งมายังผู้ประสานงาน พร้อมประเมินสถานการณ์เบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ สคพ.	
2. ผู้ประสานงานแจ้งต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงาน	
3. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในสำนัก ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะทำงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	ผู้อำนวยการสำนัก	
4. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 5. ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบต่ออย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	ผู้อำนวยการสำนัก	
6. ระบุนามและสรุปรายชื่อบุคคลในสำนักที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ผู้อำนวยการสำนัก	
7. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบันทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต ● ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ● ทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ● กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) 	ผู้ประสานงาน	
8. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในสำนักให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบันแล้ว	ผู้อำนวยการสำนัก	
9. ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 – 5 วันข้างหน้า	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
10. ประเมินศักยภาพและความสามารถของสถาบันในการดำเนินงานด่วนข้างต้น ภายใต้อุปสรรคและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อสถานการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของ สคพ. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
11. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	ผู้อำนวยการสำนัก	
12. ติดต่อและประสานงานกับสถาบันที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักผู้อำนวยการ ● สำนักผู้อำนวยการ ● สำนักพัฒนาองค์ความรู้และสำนักยุทธศาสตร์ฯ ● สำนักผู้อำนวยการ ● ทุกสำนัก 	
13. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
14. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า / ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นชอบของคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
15. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ผู้ประสานงาน	
16. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับวันถัดไปให้แก่บุคลากรในสำนัก เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงานและผู้อำนวยการสำนัก	
17. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบันอย่างสม่ำเสมอหรือตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	ผู้ประสานงานและผู้อำนวยการสำนัก	

วันที่ 2 - 3 การตอบสนองระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของ สคพ. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ผู้พบเห็นเหตุการณ์แจ้งมายังผู้ประสานงาน พร้อมประเมินสถานการณ์เบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ สคพ.	
2. ผู้ประสานงานแจ้งต่อหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง	ผู้ประสานงาน	
3. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในสำนัก ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการทำงานคณะกรรมการต่อเนื่อง	ผู้อำนวยการสำนัก	
4. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 5. ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	ผู้อำนวยการสำนัก	
6. ระบุและสรุปรายชื่อบุคคลในสำนักที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ผู้อำนวยการสำนัก	
7. รายงานหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของสถาบันทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต ● ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ● ทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ● กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) 	ผู้ประสานงาน	
8. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในสำนักให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการต่อเนื่องของสถาบันแล้ว	ผู้อำนวยการสำนัก	
9. ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 - 5 วันข้างหน้า	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
10. ประเมินศักยภาพและความสามารถของสถาบันในการดำเนินงานด่วน ข้างต้น ภายใต้อำนาจจำกัดและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
11. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของสถาบัน พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	ผู้อำนวยการสำนัก	

วันที่ 2 - 3 การตอบสนองระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของ สศพ. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
12. ติดต่อและประสานงานกับสถาบันที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักผู้อำนวยการ ● สำนักผู้อำนวยการ ● สำนักพัฒนาองค์ความรู้และสำนักยุทธศาสตร์ฯ ● สำนักผู้อำนวยการ ● ทุกสำนัก 	
13. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
14. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า / ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นชอบของคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
15. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ผู้ประสานงาน	
16. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับวันถัดไปให้แก่บุคลากรในสำนัก เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงานและผู้อำนวยการสำนัก	
17. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบันอย่างสม่ำเสมอหรือตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	ผู้ประสานงานและผู้อำนวยการสำนัก	

วันที่ 4 - 7 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของ สคพ. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ผู้พบเห็นเหตุการณ์แจ้งมายังผู้ประสานงาน พร้อมประเมินสถานการณ์เบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ สคพ.	
2. ผู้ประสานงานแจ้งต่อหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง	ผู้ประสานงาน	
3. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในสำนัก ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง	ผู้อำนวยการสำนัก	
4. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 5. ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	ผู้อำนวยการสำนัก	
6. ระบุและสรุปรายชื่อบุคคลในสำนักที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ผู้อำนวยการสำนัก	
7. รายงานหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของสถาบันทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต ● ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ● ทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ● กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) 	ผู้ประสานงาน	
8. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในสำนักให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการต่อเนื่องของสถาบันแล้ว	ผู้อำนวยการสำนัก	
9. ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 - 5 วันข้างหน้า	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
10. ประเมินศักยภาพและความสามารถของสถาบันในการดำเนินงานด่วน ข้างต้น ภายใต้อำนาจจำกัดและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
11. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของสถาบัน พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	ผู้อำนวยการสำนัก	

วันที่ 4 - 7 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของ สคพ. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
12. ติดต่อและประสานงานกับสถาบันที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"> ● สำนักผู้อำนวยการ ● สำนักผู้อำนวยการ ● สำนักพัฒนาองค์ความรู้และสำนักยุทธศาสตร์ฯ ● สำนักผู้อำนวยการ ● ทุกสำนัก 	
13. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
14. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า / ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นชอบของคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน	ผู้อำนวยการสำนักและเจ้าหน้าที่	
15. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ผู้ประสานงาน	
16. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับวันถัดไปให้แก่บุคลากรในสำนัก เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงานและผู้อำนวยการสำนัก	
17. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสถาบันอย่างสม่ำเสมอหรือตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	ผู้ประสานงานและผู้อำนวยการสำนัก	