



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

แผนบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต

ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



สารบัญ

1. ที่มาและความสำคัญ	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. สมมติฐานของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)	2
4. ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)	3
5. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	15
6. คณะกรรมการและทีมงานคณะทำงานดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง	16
7. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	19
8. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	21
9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	23
10. การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ	24
11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	29
ภาคผนวก	30
1. คำจำกัดความ	31
2. เอกสาร Services Worksheet	32

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ที่มาและความสำคัญ

ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 24 เม.ย. 2555 และมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 31 มี.ค. 2563 เห็นชอบกรอบแนวทางและมาตรการการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐซึ่งได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต รวมทั้งการจัดทำแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ด้วย

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการกับผู้มีส่วนได้เสียในระบบคุณวุฒิวิชาชีพ จึงจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน รวมถึงแผนบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานในด้านต่างๆ แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันมีเหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคามเกิดขึ้นอย่างหลากหลายและต่อเนื่อง ด้วยระดับความรุนแรงและเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด รวมถึงความเสี่ยงบางประการที่เป็นภัยพิบัติในปัจจุบันที่ไม่สามารถป้องกัน และหลีกเลี่ยงได้ เช่น ภัยธรรมชาติจากการเกิดอัคคีภัย อุทกภัย การก่อเหตุวินาศกรรม จลาจล ภัยคุกคามต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเกิดโรคระบาด ฯลฯ ที่อาจส่งผลให้ภารกิจหลักไม่สามารถให้บริการได้และต้องใช้เวลาในการกอบกู้ให้การดำเนินงานกลับคืนสู่ภาวะปกติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งด้านการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อภาพพจน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงตามมา และปลายปี พ.ศ. 2562 ทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจการเงินการให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สิน และอาจส่งผลให้ สคช. ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับ การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ อาทิ การจัดให้มีการประเมินสมรรถนะ การเบิกจ่ายเงิน การให้บริการในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น การจัดทำแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของ สคช. จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้ ดังนั้น เพื่อให้มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียกับภารกิจหลักของสคช. และเจ้าหน้าที่สคช. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานจะไม่หยุดชะงักเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เหนือความคาดหมายสคช. จึงได้นำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางภารกิจ (Business Continuity Planning :BCP) มาใช้บรรเทาความเสียหายและช่วยให้ภารกิจหลักสามารถให้บริการต่อไปได้

BCP นี้จัดทำขึ้น เพื่อให้ “สคช.” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง แบบแผน และแนวทางปฏิบัติ สำหรับใช้ขณะเกิดเหตุฉุกเฉิน ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) โดยกำหนดหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการระงับเหตุ ทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม
- 2) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- 3) เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก
- 4) เพื่อระงับเหตุ ลดอันตราย และความเสียหายต่อทรัพย์สิน อุปกรณ์ และภาพรวมของภารกิจของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือเกิดความเสียหายน้อยที่สุด หรือบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- 5) เพื่อเป็นแนวทางทางการฝึกซ้อมแผน เพื่อเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น

3. สมมติฐานของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- 1) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- 2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- 3) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และบุคลากรทั้งหมดของ สคช.

4. ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงาน หรือที่อาจจะเกิดขึ้นกับ สคช. แล้วส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาด เหตุการณ์แผ่นดินไหว เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง และเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด) โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังนี้

4.1 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อุทกภัย

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์อุทกภัยเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินการกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานที่ตั้ง มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์อุทกภัยดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.1

4.1.1 ผู้อำนวยการสถาบันประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อุทกภัย และสั่งการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ไปยังผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางให้มีการเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังสถานที่ทำการสำรองแห่งที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สอศ.) หรือแห่งที่ 2 สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรการศึกษา (สสอ.) และหากสถานที่ทำการสำรองไม่สามารถใช้ได้ให้พิจารณาเช่าสถานที่เป็นกรณีพิเศษเป็นสถานที่ทำการสำรอง

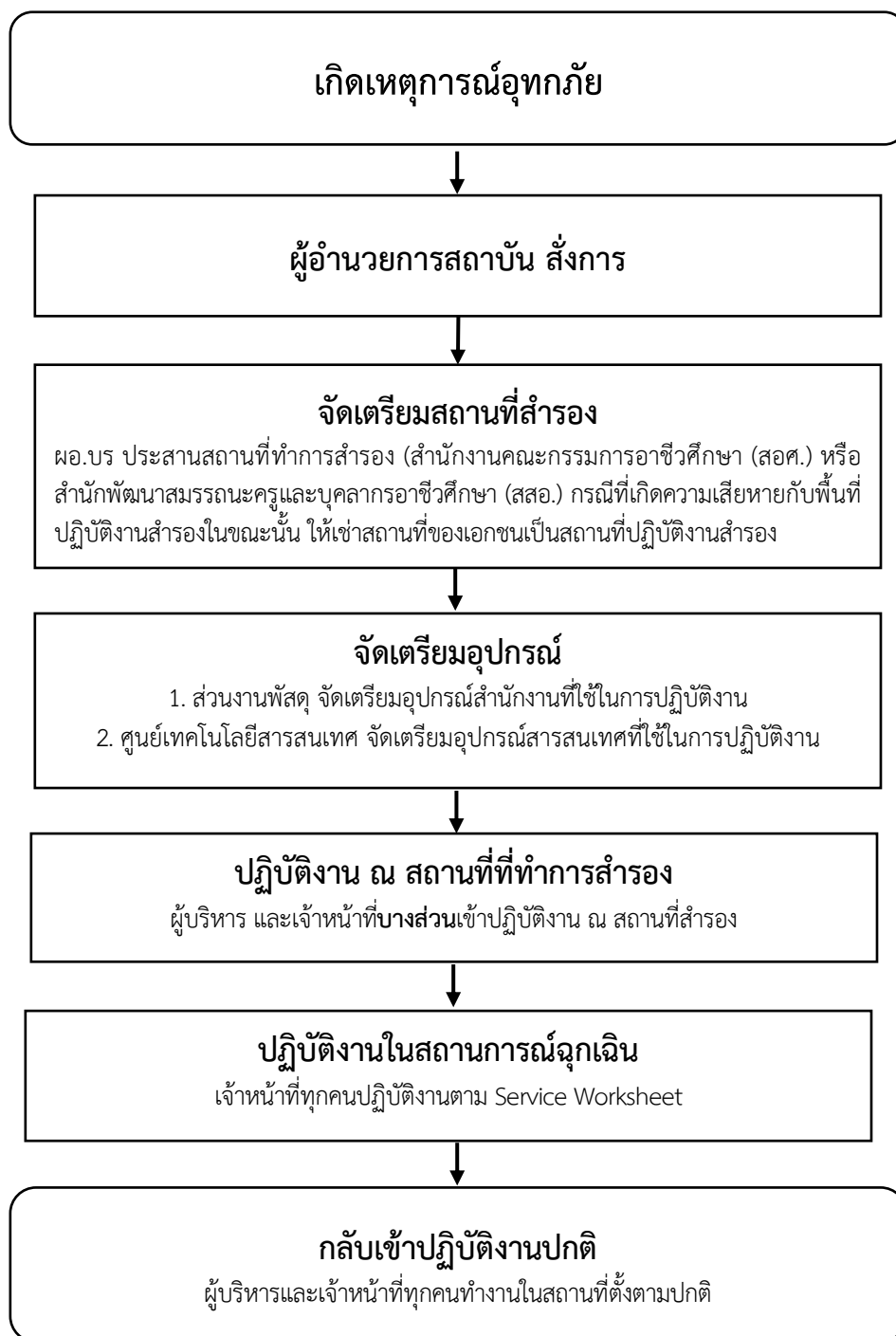
4.1.2 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (บร.) ประสานสถานที่ทำการสำรองทั้งสองแห่ง เพื่อขอใช้พื้นที่และประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไปยังที่ทำการสำรอง

4.1.3 หัวหน้าส่วนงานพัสดุ จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในสถานที่ทำการสำรอง และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบสำรองไฟ ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์โน้ตบุค สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคน จัดเตรียมระบบการประชุมกลุ่มย่อย โน้ตบุค และจัดเตรียมงบประมาณสำรองสำหรับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง

4.1.4 เจ้าหน้าที่หลักเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง ได้แก่ ผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าส่วนงาน หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนโครงการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในภารกิจองค์กร

4.1.5 เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานตาม Service Worksheet การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเหตุการณ์อุทกภัย (รายละเอียดตามภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อุทกภัย)

4.1.6 ผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก รักษาการผู้อำนวยการสำนัก ประเมินสถานการณ์อุทกภัย และออกคำสั่งให้กลับเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเฟิร์ล แบงก์ค็อก ตามปกติ



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อุทกภัย

4.2 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อัคคีภัย

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์อัคคีภัยเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินการกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์อัคคีภัยดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.2

4.2.1 ผู้อำนวยการสถาบันได้มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ 4 คนสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อัคคีภัย ไว้ก่อนแล้ว เมื่อเกิดเหตุเจ้าหน้าที่ 2 คนเข้าประจำการทางหนีไฟทั้ง 2 แห่ง ได้แก่ (A) ประตูหนีไฟบริเวณส่วนงานกฎหมาย (B) ประตูหนีไฟบริเวณลิฟต์ขนส่งสินค้าบริเวณหลังช่องลิฟต์โดยสาร พร้อมมีทะเบียนรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานในวันที่เกิดเหตุ และตรวจสอบรายชื่อเจ้าหน้าที่หลังที่ได้ออกมาภายนอกอาคารแล้ว

4.2.2 เจ้าหน้าที่ทุกคนเมื่อได้ยินสัญญาณหนีไฟให้ไปพร้อมกันบริเวณทางหนีไฟทั้ง 2 แห่ง เพื่ออพยพไปยังบริเวณจุดรวมพลบริเวณลานจอดรถด้านหลังอาคาร

4.2.3 เจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมกันจุดรวมพลบริเวณลานจอดรถด้านหลังอาคาร และตรวจสอบรายชื่อตามทะเบียนรายชื่อเจ้าหน้าที่

4.2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสำนักงานเข้าตรวจพื้นที่ เพื่อตรวจสอบเจ้าหน้าที่ตกค้างภายในอาคาร

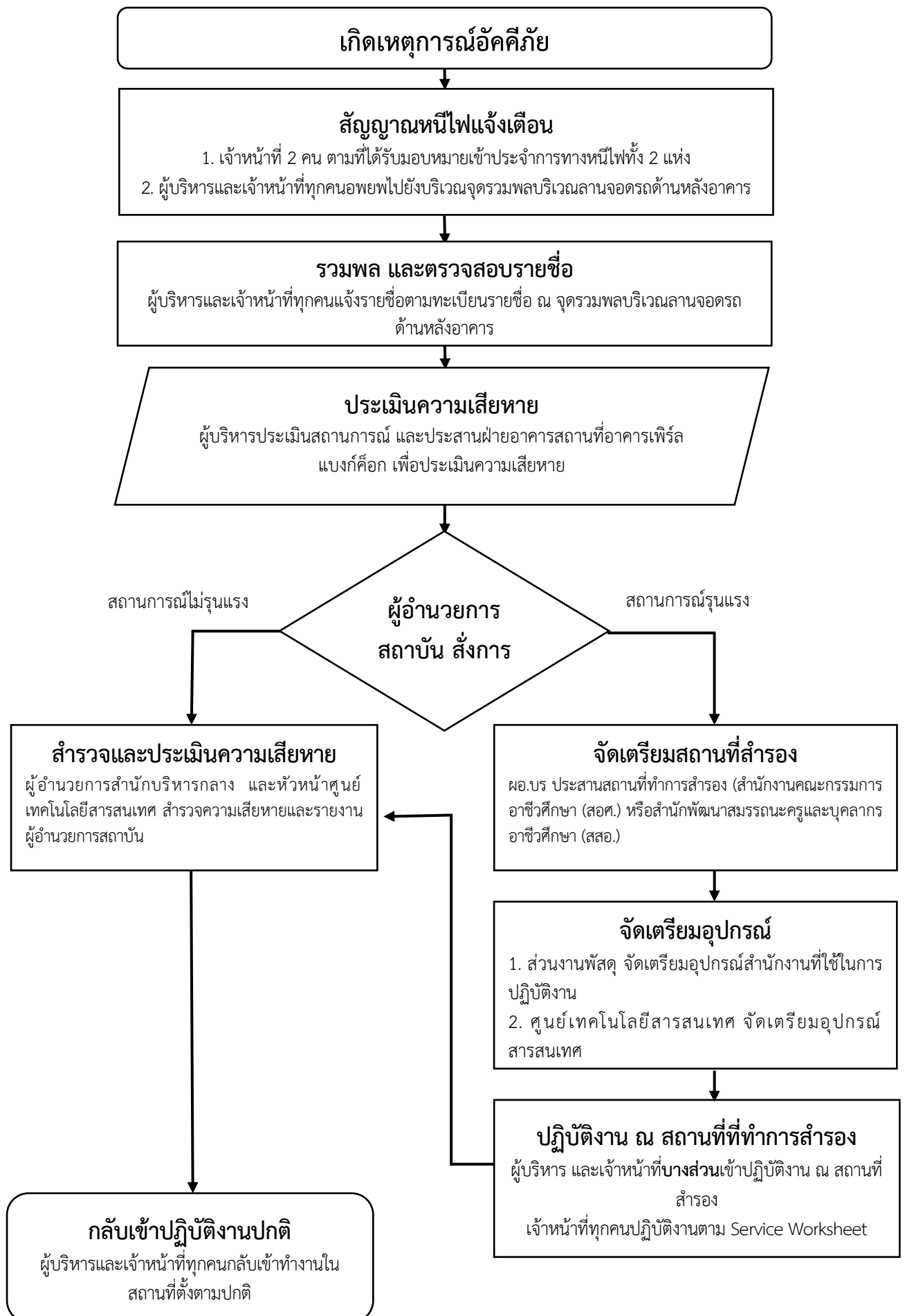
4.2.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสำนักงานประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบความเสียหาย และแจ้งต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบัน เพื่อเตรียมการกลับเข้าปฏิบัติงาน

4.2.6 ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้บริหารประเมินสถานการณ์ รับทราบสถานการณ์ และประเมินความเสียหาย

4.2.6 เจ้าหน้าที่สถาบันกลับเข้าทำงานตามปกติกรณีประเมินสถานการณ์แล้วเหตุการณ์ไม่รุนแรงสามารถปฏิบัติงานได้ หรือหากเกิดเหตุการณ์รุนแรงจนไม่สามารถกลับเข้ามาปฏิบัติงานปกติได้ ให้รอคำสั่งจากผู้อำนวยการสถาบัน

4.2.7 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ประสานงานและจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กรณีสถานการณ์และความเสียหายรุนแรง

4.2.8 เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานตาม Service Worksheet การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเหตุการณ์อัคคีภัย (รายละเอียดตามภาพที่ 4.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อัคคีภัย)



ภาพที่ 4.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อัคคีภัย

4.3 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.3

4.3.1 ผู้อำนวยการสถาบันรับทราบสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล และสั่งการมอบหมายหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ

4.3.2 หัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลตรวจสอบสถานการณ์ ข้อเท็จจริง และตรวจสอบเส้นทางการเดินทางมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับพื้นที่ชุมนุมประท้วง/จลาจล

4.3.3 หัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการเดินทางของเจ้าหน้าที่ทุกคนในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก

4.3.4 หัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลรายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยง เส้นทางเดินทางของพนักงาน จำนวน รายชื่อ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผลกระทบ ต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อสั่งการ

4.3.5 กรณีไม่มีผลกระทบ ผู้อำนวยการสั่งการให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก ตามปกติ กรณีได้รับผลกระทบบางส่วนให้เจ้าหน้าที่ส่วนที่ได้รับผลกระทบปฏิบัติงานที่บ้านและรายงานสถานการณ์เป็นระยะ และกรณีได้รับผลกระทบรุนแรงไม่สามารถมาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งฯ ให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง และหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคล รับข้อสั่งการจากผู้อำนวยการสถาบันในการเตรียมอพยพไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

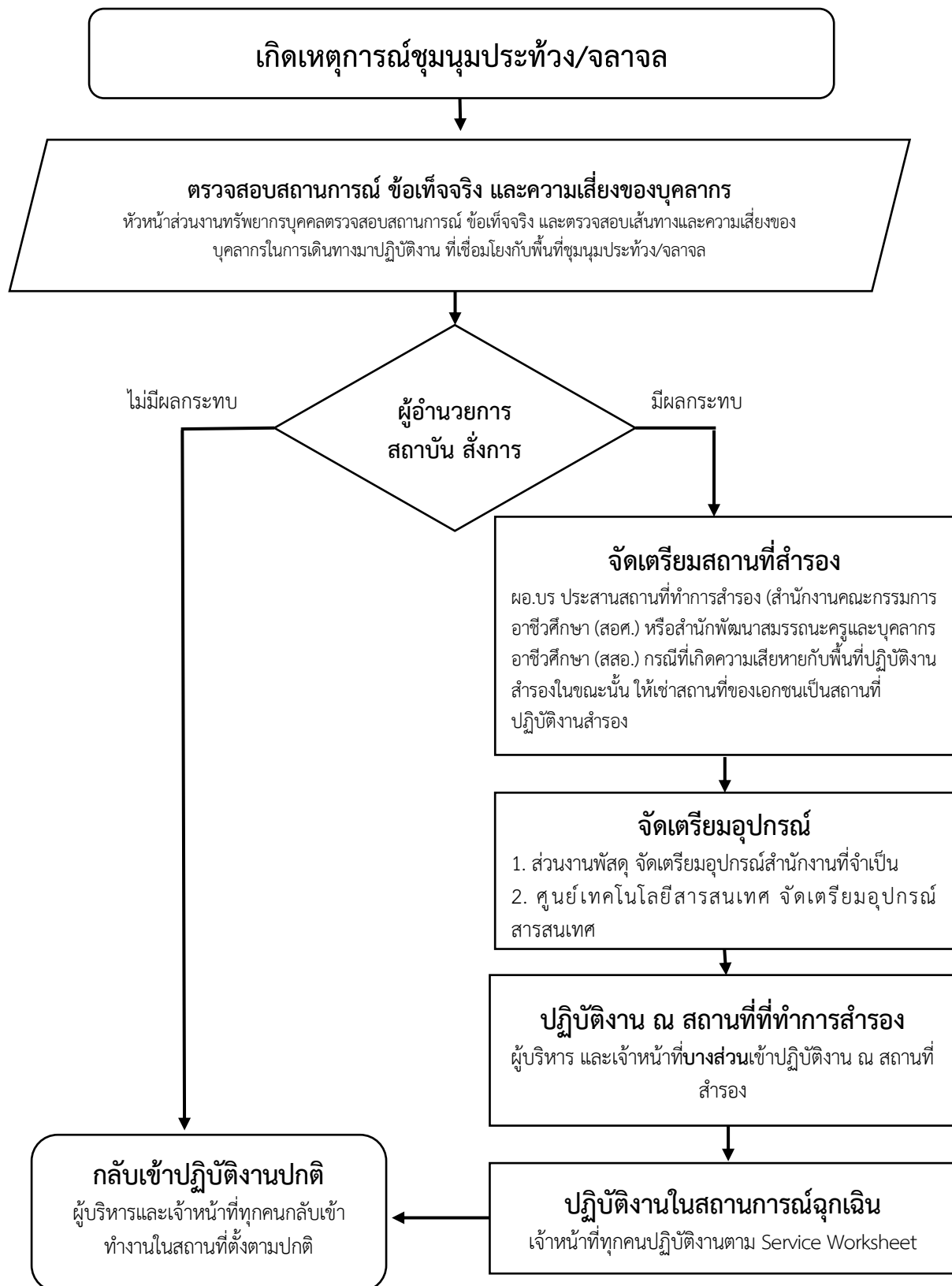
4.3.6 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (บร.) ประสานสถานที่ทำการสำรองทั้งสองแห่ง เพื่อขอใช้พื้นที่และประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ในการอพยพเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น

4.3.7 หัวหน้าส่วนงานพัสดุ จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานในสถานที่ทำการสำรอง และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบสำรองไฟ ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์โน้ตบุค สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคน จัดเตรียมระบบการประชุมกลุ่มย่อย โลก และจัดเตรียมงบประมาณสำรองสำหรับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง

4.3.8 เจ้าหน้าที่หลักเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง หรือปฏิบัติงานที่บ้าน ตามคำสั่งที่ประกาศ

4.3.9 เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานตาม Service Worksheet การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล (รายละเอียดตามภาพที่ 4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง: กรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล)

4.3.10 ผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก รักษาการผู้อำนวยการสำนัก ประเมินสถานการณ์เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล และออกคำสั่งให้กลับเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก ตามปกติ



ภาพที่ 4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง : กรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

4.4 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์โรคระบาด

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์อุทกภัยเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานที่ตั้ง มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์โรคระบาดดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.4

4.4.1 รัฐบาลประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์โรคระบาด

4.4.2 ผู้บริหารวิเคราะห์สถานการณ์และประเมินความรุนแรงที่จะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของสถาบัน

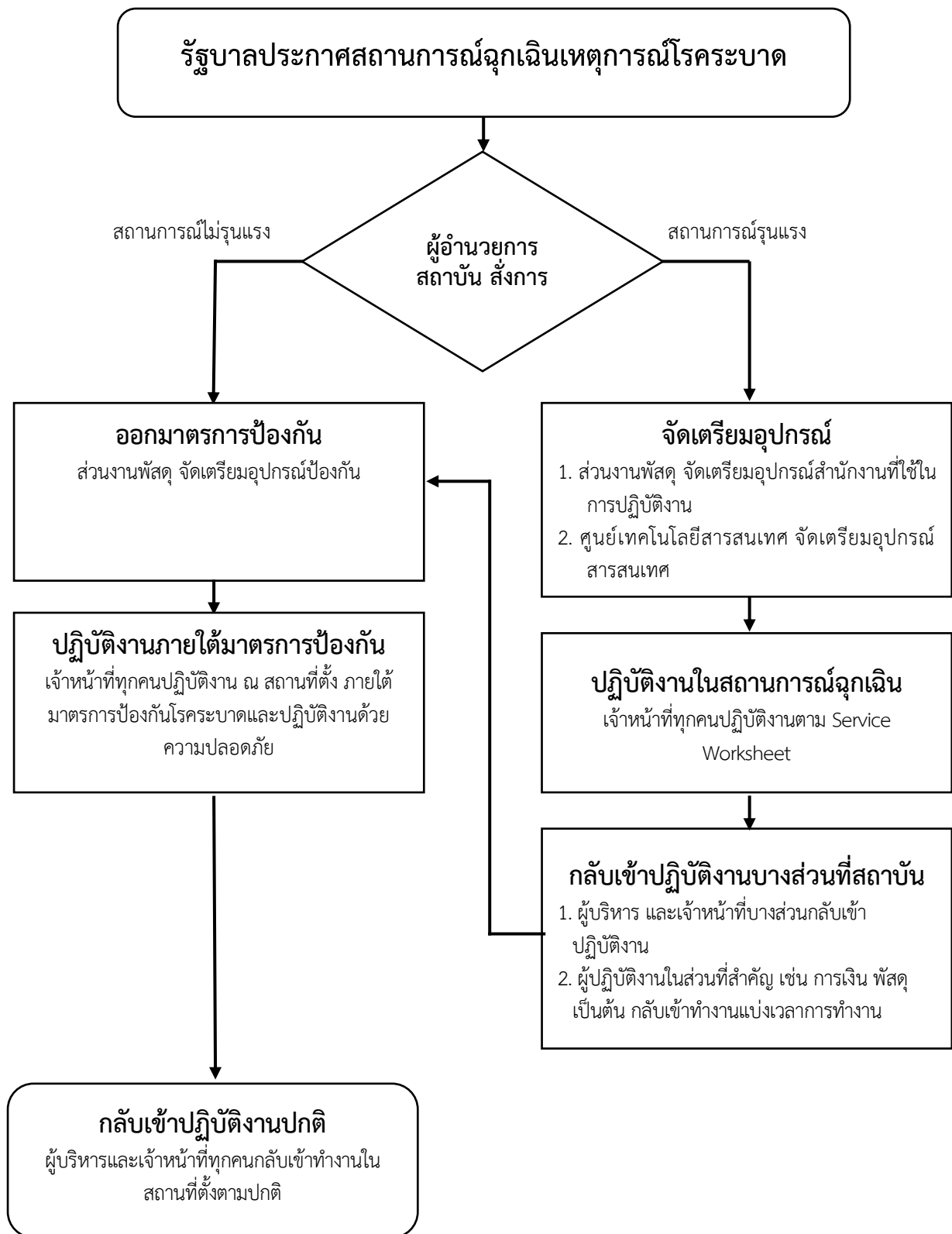
4.4.3 กรณีเกิดผลกระทบรุนแรงผู้อำนวยการสถาบันสั่งการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรร่วมกับส่วนงานกฎหมาย ไปยังหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลในการประกาศปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) หรือสถานที่ปลอดภัย กรณีเกิดผลกระทบไม่รุนแรงประเมินแล้วว่าสามารถปฏิบัติงานยังที่ตั้งสำนักงานเดิมได้ ผู้อำนวยการสั่งการหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและออกมาตรการป้องกัน และปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย

4.4.4 หัวหน้าส่วนงานพัสดุ จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านหรือสถานที่ปลอดภัย และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบสำรองไฟ ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ทุกคน จัดเตรียมระบบการประชุมกลุ่มย่อย ออนไลน์

4.4.5 เจ้าหน้าที่หลักเข้าปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ด้วยมาตรการด้านความปลอดภัยกรณีผลกระทบไม่รุนแรง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก รักษาการผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าส่วนงาน หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนโครงการ

4.4.6 เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานตาม Service Worksheet การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเหตุการณ์โรคระบาด (รายละเอียดตามภาพที่ 4.4 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต: กรณีเหตุการณ์โรคระบาด)

4.4.7 ผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก รักษาการผู้อำนวยการสำนัก ติดตามสถานการณ์ เฝ้าระวัง และประเมินสถานการณ์โรคระบาด และออกคำสั่งให้กลับเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเฟิร์ล แบงก์ค็อก ตามปกติ



ภาพที่ 4.4 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์โรคระบาด

4.5 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต: กรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหวเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานที่ตั้ง มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์แผ่นดินไหวดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.5

4.5.1 ผู้อำนวยการสถาบันประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์แผ่นดินไหว และสั่งการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรร่วมกับส่วนงานกฎหมาย ไปยังผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางให้มีการอพยพเจ้าหน้าที่ไปยังสถานที่ทำการสำรองแห่งที่ 1 สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (สอศ.) หรือแห่งที่ 2 สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา (สสอ.)

4.5.2 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (บร.) ประสานสถานที่ทำการสำรองทั้งสองแห่ง เพื่อขอใช้พื้นที่และประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ในการอพยพเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น

4.5.3 หัวหน้าส่วนงานพัสดุ จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานในสถานที่ทำการสำรอง และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบสำรองไฟ ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค สำหรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ทุกคน จัดเตรียมระบบการประชุมกลุ่มย่อย ไลน์ และจัดเตรียมงบประมาณสำรองสำหรับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง

4.5.4 เจ้าหน้าที่หลักเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก รักษาการผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าส่วนงาน หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนโครงการ

4.5.5 เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานตาม Service Worksheet การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว (รายละเอียดตามภาพที่ 4.5 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว)

4.5.6 ผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก รักษาการผู้อำนวยการสำนัก ประเมินสถานการณ์แผ่นดินไหว และประสานฝ่ายอาคารสถานที่อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก เพื่อสำรวจและประเมินความเสียหาย

4.5.7 ผู้อำนวยการสถาบันออกคำสั่งให้กลับเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก ตามปกติ



ภาพที่ 4.5 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว

4.6 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต: กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด)

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด) เมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จำเป็นต้องมีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.7

4.6.1 ผู้อำนวยการสถาบันรับทราบสถานการณ์กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด) และประเมินผลกระทบจากสถานการณ์

4.6.2 ผู้อำนวยการสถาบันสั่งการ

- 1) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ตรวจสอบทรัพย์สินภายในสำนักงาน และเป็นผู้รวบรวมรายงานความเสียหายในภาพรวมของบุคลากรบุคลากรของสถาบัน
- 2) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศของสถาบัน
- 3) บุคลากรของสถาบัน ตรวจสอบทรัพย์สินของตนเอง และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

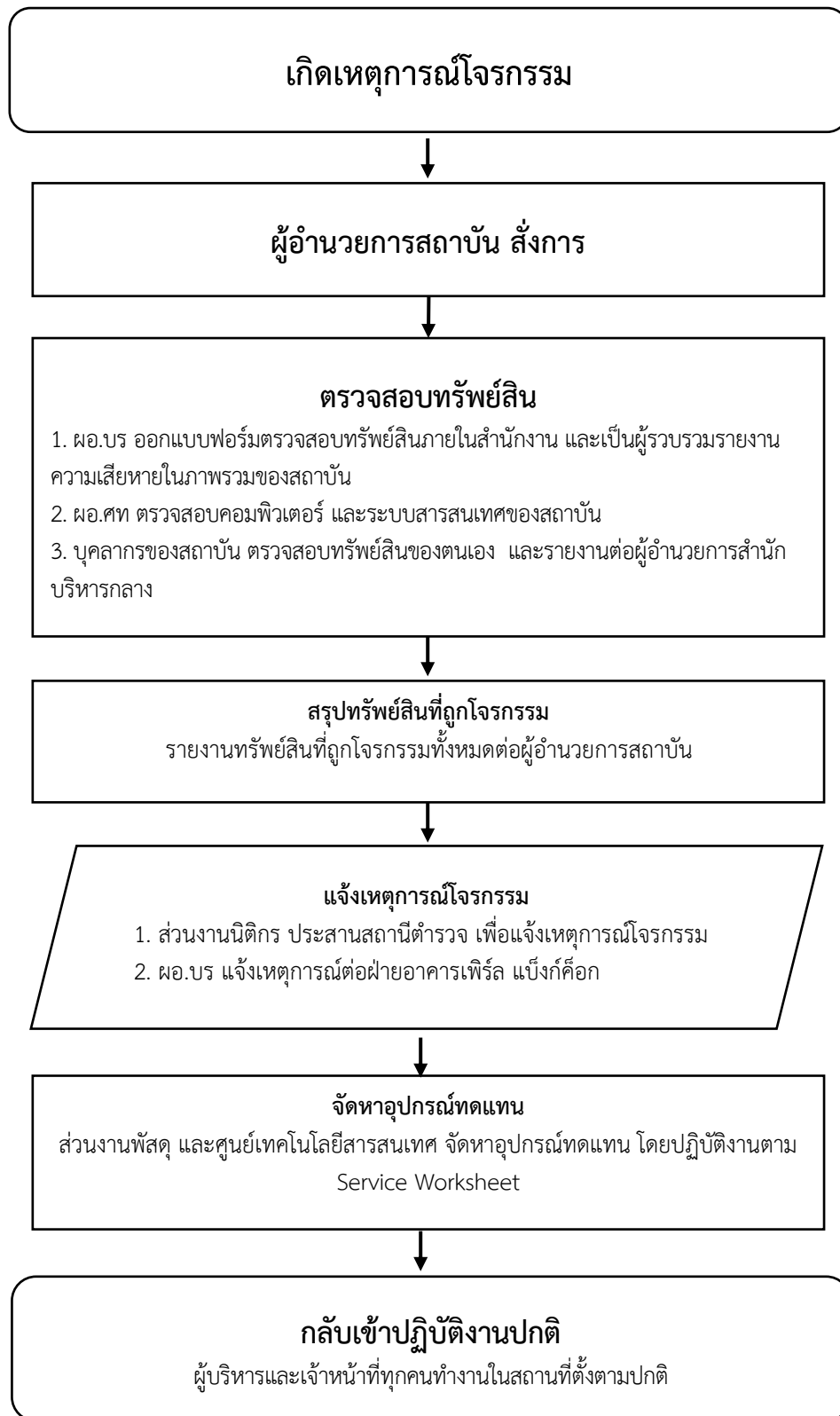
4.6.3 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทรัพย์สินที่เสียหายทั้งหมด ต่อผู้อำนวยการสถาบัน

4.6.4 ผู้อำนวยการสถาบันสั่งการ ให้

- 1) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง แจ้งเหตุการณ์ต่อเจ้าหน้าที่อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก
- 2) ส่วนงานนิติกร ประสานสถานีตำรวจ เพื่อแจ้งเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด)

4.6.5 สำนักบริหารกลาง และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดหาสินทรัพย์ทดแทนตาม Service Worksheet การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด) (รายละเอียดตามภาพที่ 4.6 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต: กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด))

4.6.6 ผู้อำนวยการประเมินสถานการณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถาบัน ปฏิบัติงานตามปกติ



ภาพที่ 4.6 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด)

5. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้ สคช. สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1) **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สำนักงานที่ตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก ชั้นที่ 14 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย

2) **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ระบบสำรองไฟ อุปกรณ์สำนักงาน ฯลฯ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเหล่านั้นได้

3) **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4) **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ รองผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าส่วนงาน นักวิชาการ มาตรฐานวิชาชีพ นักวิจัยและพัฒนา นักวิชาการประเมินผล นักวิชาการพัสดุ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนโครงการ ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5) **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สมาคม สมาพันธ์ ชมรม/องค์กรวิชาชีพ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ฯลฯ ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปสภาวะวิกฤตและเหตุการณ์ ที่ส่งผลกระทบในแต่ละด้าน

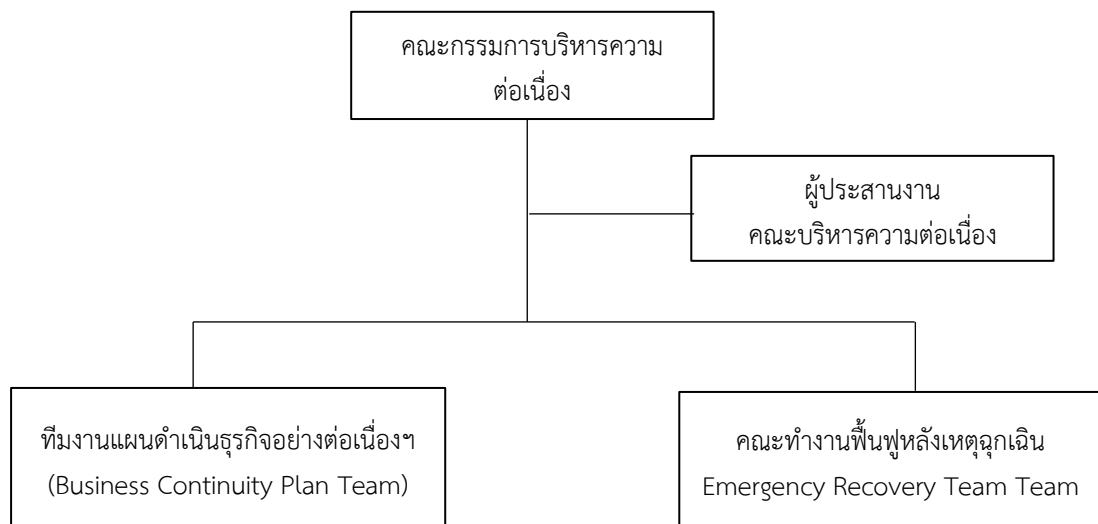
เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติ งานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และ การจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้เสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล		✓		✓	✓
4	เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓		✓	✓
5	เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
6	เหตุการณ์โจรกรรม		✓	✓		

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

6. คณะกรรมการและทีมงานคณะทำงานดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง

6.1 คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee)

คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) กำหนดนโยบาย/แนวทางการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการทบทวนนโยบายการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง ให้แนวทางกำกับทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team) และคณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)



องค์ประกอบ คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee)

- | | |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสถาบัน | ประธานกรรมการ |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนาจการ | รองประธานกรรมการ |
| 3. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ | รองประธานกรรมการ |
| 4. รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ | รองประธานกรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการสำนัก | กรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจและหน้าที่

1. กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องการดำเนินงานตามภารกิจของ สคช. (BCM Policy)
2. กำหนดวัตถุประสงค์กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องตามภารกิจ (BCM Strategy) ของ สคช.
3. ให้ความเห็นชอบแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของของ สคช.
4. ให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ นโยบายการบริหารความต่อเนื่องการดำเนินงานตามภารกิจ ของ สคช.
5. ให้มีการทบทวน ทดสอบและปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่องของ สคช. ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
6. แต่งตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

6.2 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาววรรณธิป จันทู	063-373-3907	หัวหน้าทีมงานแผน ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	นางสาวจุลลดา มีจุล	063-373-3920
ผู้อำนวยการสำนักต่าง ๆ	-	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	-	085-109-7371

อำนาจหน้าที่ ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

1. ร่วมดำเนินการจัดทำแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของ สคช.
2. ดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของ สคช.
3. ดำเนินการให้ธุรกรรมงานสำคัญ (Critical Business Functions) ของ สคช. สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ผิดกฎระเบียบของทางการและ/หรือสัญญากับบุคคลอื่น
4. ดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่องโดยให้สอดคล้องตามสถานการณ์
5. จัดทำรายงานตามแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของ สคช. รวมถึงประเมินความเสียหายด้านธุรกรรมงานสำคัญ ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ เสนอคณะกรรมการบริหารการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee)
6. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

6.3 คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)

เมื่อเหตุการณ์ส่งผลกระทบต่อคณะทำงานดังกล่าว จะต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบงานที่สนับสนุน Business Functions ทั้งหมดของ สคช. ให้สามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติตั้งเช่นก่อนหน้ามีเหตุการณ์วิกฤตเกิดขึ้น ดังนั้น ส่วนงานที่เป็นคณะทำงานที่ทำหน้าที่กู้ระบบงานที่อาจถูกกระทบจากเหตุการณ์วิกฤต แล้วทำให้บางธุรกรรมต้องหยุดชะงักไปนั้น จำเป็นต้องมีคณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉินให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ประกอบด้วย

คณะทำงาน

- | | |
|-----------------------------------|----------------------|
| 1. รองผู้อำนวยการ | ประธานคณะทำงาน |
| 2. ผู้อำนวยการสำนัก | คณะทำงาน |
| 3. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ | คณะทำงาน |
| 4. หัวหน้ากลุ่มงาน/ส่วนงาน | คณะทำงาน |
| 5. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ | คณะทำงาน |
| 6. หัวหน้ากลุ่มงานบัญชีและการเงิน | คณะทำงานและเลขานุการ |

7. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 - เกิดการสูญเสียชีวิตและภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 25-50 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 10-25 - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 5-10 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการให้บริการ	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		24 ชม.	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
กระบวนการหลัก						
1. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	✓				
2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพ	ปานกลาง		✓			
3. การขึ้นทะเบียนองค์กรที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	ปานกลาง		✓			
4. การประเมินสมรรถนะบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	ปานกลาง		✓			
5. ศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิ วิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (ระบบ ฐานข้อมูล)	สูง	✓				
กระบวนการสนับสนุน						
1. งานสารบรรณ	สูงมาก	✓				
2. งานทรัพยากรบุคคล	สูงมาก	✓				
3. งานด้าน IT และระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (e-office)	สูงมาก	✓				
4. งานพัสดุ	สูง		✓			
5. งานการเงิน งบประมาณ	สูง		✓			
6. งานกฎหมาย	สูง		✓			

หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้น
ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และ
ทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. 22301-2556)

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความ
เหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความ
ยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็น
และเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับ
กระบวนการหลัก

8. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	24 ชั่วโมง	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สำนักพัฒนาสมรรถนะครูอาชีวศึกษา (สสอ.)	60 ตร.ม. (20 คน)	60 ตร.ม. (20 คน)	60 ตร.ม. (20 คน)	60 ตร.ม. (20 คน)	60 ตร.ม. (20 คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน		111 คน	111 คน	111 คน	111 คน	111 คน
	รวม	131 คน	131 คน	131 คน	131 คน	131 คน

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	24 ชั่วโมง	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	พิจารณาจากโน้ตบุ๊กที่มี และหากไม่พอให้จัดหาโดยวิธีการพิเศษ	✓				
เครื่องพิมพ์ รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	จัดหาโดยวิธีการพิเศษ	✓				
อุปกรณ์สำนักงาน	จัดหาโดยวิธีการพิเศษ	✓				
วัสดุอุปกรณ์ป้องกัน/ฆ่าเชื้อโรค เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค	ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม			✓		

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	24 ชั่วโมง	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
อินเทอร์เน็ต (Internet)	จัดหาโดยวิธีการพิเศษ	✓				
ระบบอินทราเน็ต(Intranet)	ระบบ Server Cloud	✓				
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระบบ Server Cloud	✓				

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	24 ชั่วโมง	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	20 คน	20 คน	20 คน	20 คน	20 คน
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	111 คน	111 คน	111 คน	111 คน	111 คน
รวม	131 คน	131 คน	131 คน	131 คน	131 คน

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	24 ชั่วโมง	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย Internet	✓				
ผู้ให้บริการด้านอาคารและสถานที่	✓				
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน)			✓		

9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตาราง

ตารางกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง คือ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูอาชีวศึกษา (สสอ.) โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ - กรณีที่เกิดความเสียหายกับพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในขณะนั้น ให้เช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - ปฏิบัติงานที่บ้านเป็นการชั่วคราว
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสศช. และหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น กรอบบัญชีกลาง - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่เป็นการชั่วคราว - กำหนดให้สรรหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่มีอยู่ก่อนแล้วจึงสรรหาเพิ่มเติมจากภายนอก - กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลือง ในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อของหน่วยพัสดุ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ กำหนดให้ผู้ดูแลระบบ Remote เข้ามาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ และแจ้งหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทราบ - กำหนดให้ผู้ใช้งานให้เข้าสู่ระบบงาน E-Office, Intranet ด้วยการเชื่อมต่อ VPN ผ่านอินเทอร์เน็ต - กำหนดให้มีการจัดทำใช้งานคู่มือตั้งค่า VPN ที่ Google Drive > Shared drives > ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ > คู่มือการใช้งาน > คู่มือการตั้งค่าการใช้งาน VPN-TPQI.pdf
	บุคลากรหลัก	กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรในฝ่ายงาน/กลุ่มงานไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กำหนดให้มีการแจ้งลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการปฏิบัติงานในกรณีภาวะฉุกเฉิน - กำหนดให้มีการแจ้งลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสถานที่พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง

10. การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลายาวเกิน 7 วัน

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง

เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญใน ติดตาม สอบถามประเมินสถานการณ์และ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อ ทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อ สื่อสารกับบุคลากรของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในระยะ ต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

(1) ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหาร จัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์(Incident Management Plan) ขององค์กรเพื่อ ประเมินความจำเป็น ในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

(2) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะ บริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงานประชุมเพื่อรับทราบและประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
- บุคลากรหลัก
- ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

(3) พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อ การดำเนินงาน หรือให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่องและ ทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

(4) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะกรรมการความต่อเนื่องขององค์กร และส่วนกลาง ให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

(5) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อ รับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 ภายใน 24 ชั่วโมง : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน เพื่อ ประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหาร ความต่อเนื่อง	คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่าง ต่อเนื่อง (BCM Committee)	☐
2. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่าง ต่อเนื่อง (BCM Committee)	☐
3. ประชุมคณะทำงานรองรับเหตุฉุกเฉิน - ประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน	คณะทำงานดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน (Emergency Implement Team)	☐
4. สำรวจความเสียหาย ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรที่ได้รับ ความเสียหาย	คณะทำงานดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน (Emergency Implement Team)	☐
5. วางแผนทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้	คณะทำงานดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน (Emergency Implement Team)	☐
6. ประเมินกระบวนการหลักของหน่วยงานที่ จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ	คณะทำงานดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน (Emergency Implement Team)	☐
7. พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง ใช้ เช่น สถานที่สำรอง วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากร เป็นต้น	- คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่าง ต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน (Emergency Implement Team)	☐
8. พิจารณาอนุมัติ สื่อสาร สรุปรายงานสถานการณ์ รวมทั้งขั้นตอนการดำเนินการต่อไป	คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่าง ต่อเนื่อง (BCM Committee)	☐
9. รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการ BCM เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอ	- คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่าง ต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานดำเนินการตามแผนฉุกเฉิน (Emergency Implement Team)	☐

2) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

การตอบสนองในระยะต่อไป ภายหลังการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้วเป็นการตอบสนอง เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับ กระบวนการ งาน และกิจกรรมที่สำคัญเพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน การดำเนินการใน โดย ระยะเวลา 7 วันนี้จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินการตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรกโดยมี ขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

(2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง ได้แก่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญบุคลากรหลักและ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ

(4) รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลางตามที่ได้กำหนดไว้

วันที่ 2-7 : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะสั้น		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้	- คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)	☐
2. ตรวจสอบกับหน่วยงานในพื้นที่ ถึงความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)	☐
3. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่สำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ - บุคลากรปฏิบัติงานหลัก - คู่ค้า ผู้ให้บริการ และผู้เกี่ยวข้อง	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)	☐
4. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)	☐
5. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงานภายในและผู้เกี่ยวข้อง	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)	☐

วันที่ 2-7 : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะสั้น		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
6. แจ้งสรุปรายงานสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับวันถัดไป ให้แก่เจ้าหน้าที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รับทราบ	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)	☐
7. รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอ	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)	☐

3) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินใน ระยะเวลา 1-7 วันสามารถ สร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่งตามที่ระบุไว้ใน แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตดังนั้นคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องพิจารณาการดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ มีแนวทางในการดำเนินโดย ดังนี้

(1) ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

(2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีกเป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อ ดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้านดังนี้

- ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานกรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับ ความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราวที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติ ของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่

- ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับ ความเสียหาย

- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญประสานงานกับหน่วยงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศรวมทั้งการร้องขอเอกสาร และข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก

- ด้านบุคลากรหลักสำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมา ปฏิบัติงานเพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว

- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการสรรหาคู่ค้า/ผู้ให้บริการ รายใหม่สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบทดแทนคู่ค้า/ ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก

(3) รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลางตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ

วันที่ 7 เป็นต้นไป : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลาง		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้	- คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ (Emergency Recovery Team)	☐
2. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามปกติ	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ (Emergency Recovery Team)	☐
3. รายงานประธานคณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) ถึงสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ (Emergency Recovery Team)	☐
4. ประสานงานและดำเนินงานจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการดำเนินงานตามปกติ	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ (Emergency Recovery Team)	☐
5. แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆเพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติแก่เจ้าหน้าที่ สคช.	- คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ (Emergency Recovery Team)	☐
6. รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอ	- คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ (Emergency Recovery Team)	☐

11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏใน ตารางข้อมูลรายชื่อโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมี การประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องแจ้ง ให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบ เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงานจากนั้นหัวหน้าฝ่ายงาน/ส่วนงานมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผนทั้งนี้ อาจแจ้งเหตุผ่านเทคโนโลยีได้ในกรณีที่ไม่เร่งด่วนๆ เช่น ระบบ Chat แต่ผู้แจ้งเหตุต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับแจ้งได้อ่านและรับทโดยเฉพาะการแจ้งเป็นกลุ่มแล้วต้องตรวจสอบว่าได้รับทราบและตอบกลับทุกคน ดังนั้น การแจ้งผ่านโทรศัพท์ยังคงเป็นแนวทางที่เหมาะสมหากเป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน

ภาคผนวก

1. คำจำกัดความ

- 1) ภาวะฉุกเฉินหรือเหตุฉุกเฉิน (Emergency) หมายถึง สภาวะที่มีอันตรายหรืออันตรายแฝงสูง ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อมที่ประกอบไปด้วยเหตุ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นแล้ว ไม่สามารถควบคุมให้อยู่ในสภาวะปกติได้ในเวลาอันจำกัด
- 2) อุทกภัย หมายถึง ภัยที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีน้ำเป็นสาเหตุ อาจจะเป็นน้ำท่วม หรืออื่น ๆ โดยปกติอุทกภัยเกิดจากฝนตกหนักต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน
- 3) อัคคีภัย หมายถึง ภัยอันตรายอันเกิดจากไฟที่ขาดการควบคุมดูแล ทำให้เกิดการติดต่อกลุกลามไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง
- 4) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล หมายถึง การแสดงออก ทางสังคมและการเมือง โดยการประท้วงที่ใช้ความรุนแรงก่อให้เกิดความวุ่นวายจนกลายเป็นการก่อการจลาจล ทำให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง
- 5) โรคระบาด หมายถึง โรคติดต่อหรือโรคที่ยังไม่ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแน่ชัดซึ่งอาจแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง หรือมีภาวะของการเกิดโรคมามากผิดปกติกว่าที่เคยเป็นมา
- 6) การโจรกรรม หมายถึง กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด) แล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินการกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จำเป็นต้องมีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนดังกล่าว
- 7) การเตรียมความพร้อม (Preparedness) หมายถึง มาตรการและกิจกรรมที่ดำเนินการ ล่วงหน้าก่อนเกิดสาธารณภัย เพื่อเตรียมพร้อมการจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้สามารถรับมือกับผลกระทบจากสาธารณภัยได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพ
- 8) การลดผลกระทบ (Mitigation) หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงและลดผลกระทบทางลบจากสาธารณภัย และยังหมายถึงการลดและป้องกันมิให้เกิดเหตุหรือลดโอกาสที่อาจก่อให้เกิดสาธารณภัย
- 9) การป้องกัน (Prevention) หมายถึง มาตรการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นล่วงหน้าทั้งทางด้านโครงสร้าง (Structural Approach) และที่ไม่ใช่ด้านโครงสร้าง (Non Structural Approach) เพื่อลดหรือควบคุมผลกระทบในทางลบจากสาธารณภัย
- 10) การฟื้นฟูบูรณะ (Rehabilitation) หมายถึง การฟื้นฟูสภาพเพื่อทำให้สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยได้รับการช่วยเหลือ แก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือดีกว่าเดิม รวมทั้งให้ผู้ประสบภัยสามารถดำรงชีวิตตามสภาพปกติได้โดยเร็ว
- 11) การบริหารความต่อเนื่องตามภารกิจ (Business Continuity Management: BCM) หมายถึง แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกรรมงานที่สำคัญ จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม

12) แผนรองรับการดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) หมายถึง แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่กำหนดขั้นตอน และกระบวนการทำงานในการเรียกคืน การดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ภารกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุหยุดชะงักการดำเนินงาน

13) ธุรกิจรวมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions) หมายถึง ธุรกิจรวมงานซึ่งหากมีการหยุดชะงักอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ภารกิจ ชื่อเสียง ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การจัดทำมาตรฐานอาชีพ การขึ้นทะเบียนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ เป็นต้น

14) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อภารกิจ (Business Impact Analysis: BIA) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียต่อภารกิจหลักที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงานทั้งใน เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

15) เป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Objectives) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายสำหรับการเรียกคืนการดำเนินงาน ซึ่ง ประกอบด้วย ระยะเวลาหยุด ดำเนินงานที่ยอมรับได้และกลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงาน

16) กลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) หมายถึง แนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ

17) ระยะเวลาหยุดดำเนินงานที่ยอมรับได้ (Recovery Time Objectives: RTO) หมายถึง ระยะเวลาที่ยอมให้กระบวนการปฏิบัติงานหยุดชะงักได้

18) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Sites) หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานทดแทนและดำเนินการกิจเมื่อเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน เมื่อสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ

2. เอกสาร Services Worksheet

บัญชีรายการเอกสารแนบท้าย (Service Worksheet)

เรื่อง แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

เอกสารแนบ	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1	BCP-0	มาตรการปฏิบัติงานในสถานการณ์สภาวะวิกฤต
2	BCP-0-1	การสั่งการของผู้อำนวยการสถาบัน
3	BCP-1-1	การสั่งการสำนัก บร. ส่วนงานทรัพยากรบุคคล
4	Service Worksheet BCP-1-1-บร-การประชุมคกก.	การประชุมคณะกรรมการฯ
5	Service Worksheet BCP-1-1-บค2-การประชุมอนุกรรมการนโยบายและแผนฯ	การประชุมอนุกรรมการนโยบายและแผนฯ

เอกสาร แนบ	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
6	Service Worksheet BCP-1-1-ตน-การประชุม อนุกรรมการตรวจสอบ	การประชุมอนุกรรมการตรวจสอบ
7	Service Worksheet BCP-1-1-กม-การประชุม อนุกรรมการกฎหมาย	การประชุมอนุกรรมการกฎหมาย
8	Service Worksheet BCP-1-1-บร-การประชุม อนุกรรมการบุคคล	การประชุมอนุกรรมการบุคคล
9	Service Worksheet BCP-2-1-บค4-การประชุม อนุกรรมการความเสี่ยง	การประชุมอนุกรรมการความเสี่ยง
10	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การประชุม อนุกรรมการดิจิทัล	การประชุมอนุกรรมการดิจิทัล
11	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-ทำงาน นอกสถานที่	การทำงานนอกสถานที่
12	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-ระบบ สำนักงาน	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการสั่งการ ผอ.ศท. (E-Office)
13	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-ฐานข้อมูล	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการสั่งการ ผอ.ศท. (ฐานข้อมูล)
14	Service Worksheet BCP-1-1-การเงิน บัญชี	ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางสั่งการการเงิน บัญชี
15	Service Worksheet BCP-1-1-บุคคล	ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางสั่งการงานบุคคล
16	Service Worksheet BCP-1-1-พัสดุ	ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางสั่งการพัสดุ
17	Service Worksheet BCP-1-1-สารบรรณ	ผอ.บร.สั่งการสารบรรณ
18	Service Worksheet BCP-1-1-สารบรรณ-2	การรับ-ส่งจดหมาย/เอกสาร ผ่านตู้ ปณ.
19	Service Worksheet BCP-1-1-สค-ระบบ โทรศัพท์	การรับโทรศัพท์หมายเลขพื้นฐาน (02-0354900)
20	Service Worksheet BCP-1-1-สค-ออกใบ ประกาศ	ออกใบประกาศ
21	Service Worksheet BCP-1-1-นพ.-ตัวชี้วัด	การรายงานตัวชี้วัด
22	Service Worksheet BCP-1-1-นพ.-การรายงาน หน่วยงานภายนอก	การจัดส่งรายงานต่อหน่วยงานภายนอก
23	Service Worksheet BCP-2-1-บค.1	การบริหารสำนักบริหารคุณวุฒิวิชาชีพ 1
24	Service Worksheet BCP-1-1-บค.2	การบริหารสำนักบริหารคุณวุฒิวิชาชีพ 2
25	Service Worksheet BCP-2-1-บค.3	การบริหารสำนักบริหารคุณวุฒิวิชาชีพ 3
26	Service Worksheet BCP-2-1-บค.4	การบริหารสำนักบริหารคุณวุฒิวิชาชีพ 4
27	Service Worksheet BCP-2-1-บค-การประชุม อนุกรรมการมาตรฐาน	การประชุมอนุกรรมการมาตรฐาน

เอกสาร แนบ	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
28	Service Worksheet BCP-2-1-บค-การตรวจรับ พัสดุ	การตรวจรับการจ้างตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง
29	Service Worksheet BCP-2-1-บค-การพิจารณา อนุมัติ Subsidize	การพิจารณาอนุมัติโครงการ Subsidize
30	Service Worksheet BCP-2-1-บร-การตรวจรับ Subsidize	การตรวจรับ Subsidize
31	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การบริหาร โครงการ	การบริหารโครงการ
32	Service Worksheet BCP-2-1-คภ-ISO9001	การ Re-Cert. ISO9001
33	Service Worksheet BCP-1-1-Call Tree	Call Tree
34	Service Worksheet BCP-1-1-การบริการจนท. ผู้ป่วย	การดูแลเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างที่ป่วย
35	Service Worksheet BCP-1-1-การสั่งการ คนขับรถ/แม่บ้าน	การสั่งการคนขับรถและแม่บ้าน
36	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การจัดการคอมพิวเตอร์ สำหรับทำงานที่บ้าน	การจัดการคอมพิวเตอร์สำหรับทำงานที่บ้าน
37	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การใช้ Application สำหรับการทำงาน	การใช้ Application สำหรับการทำงาน
38	Service Worksheet BCP-1-1-การมอบหมาย งานและการติดตามงาน	การมอบหมายงานและการติดตามงานแก่ เจ้าหน้าที่
39	Service Worksheet BCP-1-1 บร.การรับ-ส่ง เอกสารจากภายนอกและภายในเป็นระบบ ออนไลน์	การรับ-ส่งเอกสารจากภายนอกและภายในเป็น ระบบออนไลน์
40	Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การจัดเก็บ ไฟล์บน Google Drive	การจัดเก็บไฟล์บน Google Drive
41	BCP-0-2-แนวทางการเตรียมพร้อมออกจากบ้าน	แนวทางการเตรียมพร้อมออกจากบ้าน
42	BCP-0-2-คู่มือการเตรียมพร้อมเมื่อกลับถึงบ้าน	คู่มือการเตรียมพร้อมเมื่อกลับถึงบ้าน
43	BCP-2-1-การเตรียมการเข้าสถาบันและการ เตรียมพร้อมเมื่อปฏิบัติงานภายในสถาบันฯ	การเตรียมการเข้าสถาบันและการเตรียมพร้อม เมื่อปฏิบัติงานภายในสถาบันฯ

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization)

ชั้น 14 อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก
1177 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

14th Fl., Pearl Bangkok
1177 Phaholyothin Rd.,
Phayathai, Bangkok 10400

www.tpqi.go.th
Tel : 02-035-4900
Fax : 02-035-4928