



...making excellence a habit.™

ISO 22301: 2012

การจัดวางระบบบริหารความต่อเนื่องทาง ธุรกิจ



By Royal Charter

BS ISO 22301:2012



BSI Standards Publication

Societal security – Business continuity management systems – Requirements



NO COPYING WITHOUT BSI PERMISSION EXCEPT AS PERMITTED BY COPYRIGHT LAW

raising standards worldwide™



BS ISO 22313:2012



BSI Standards Publication

Societal security — Business continuity management systems — Guidance

NO COPYING WITHOUT BSI PERMISSION EXCEPT AS PERMITTED BY COPYRIGHT LAW

raising standards worldwide™



PD 25888:2011



BSI Standards Publication

PUBLISHED DOCUMENT

Business continuity management – Guidance on organization recovery following disruptive incidents

This publication is not to be regarded as a British Standard.

NO COPYING WITHOUT BSI PERMISSION EXCEPT AS PERMITTED BY COPYRIGHT LAW

raising standards worldwide™



PAS 200:2011

Crisis management – Guidance and good practice



CabinetOffice



PUBLISHED DOCUMENT

PD 25666:2010 Business continuity management – Guidance on exercising and testing for continuity and contingency programmes



This publication is not to be regarded as a British Standard.

raising standards worldwide™

BSi

PUBLISHED DOCUMENT

PD 25111 Business continuity management – Guidance on human aspects of business continuity



This publication is not to be regarded as a British Standard.

raising standards worldwide™

BSi

อะไรคือ ระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

อะไรคือ การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ

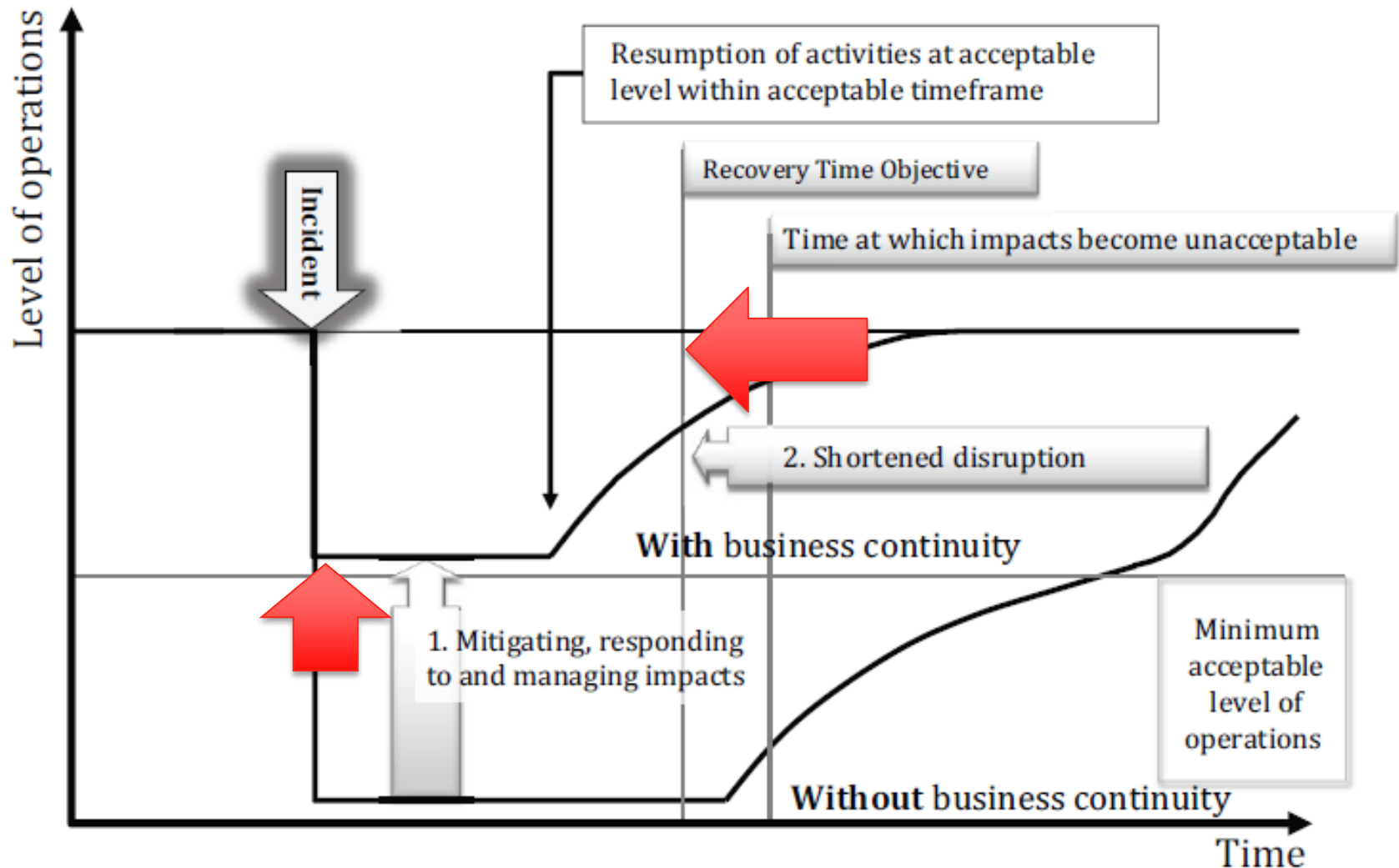
อะไรคือ ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3.3 ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity)

ความสามารถขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ต่อไป **ภายหลังเกิดอุบัติการณ์** ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก ในระดับที่ยอมรับได้ตามที่กำหนดไว้



อะไรคือ ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



อะไรคือ ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3.4 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity management - BCM)

กระบวนการบริหารแบบองค์รวมซึ่งขี้บ่งภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น (resilience) เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียหลัก ข้อเสีย ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่า ที่มีประสิทธิผล

ภัยคุกคาม VS
ภัยไม่คุกคาม

อะไรคือภัยคุกคามที่ขี้นงได้ (บ้าง) ?

อะไรคือภัยคุกคามที่ขี้งบได้ (บ้าง) ?

Natural Disasters	Operational & Man-made Disasters
Flood	Product failure
Hurricane	Loss of reputation – criminal act
Tornado	Loss of reputation – business error
Typhoon	Loss of critical customer
Gales	Fire
Earthquake	Terrorist activity
Volcanic activity	Civil disobedience
Lightning strikes	War / invasion
Subsidence	Contamination
Insect infestation	Neighbor's problems
Rodents	Denial of access

	Hacking
	Virus
	Theft
	Product contamination

Equipment & Supply Failure	Impact
Air conditioning / plant failure	Pressure waves
Product contamination	Building defects
Software failure	Operator error
Hardware failure	Loss of data
Network failure	Extortion
Electro-magnetic radiation	Out of stock situations
Power failure	Service level failure
Loss of supplied services	Quality defects
Loss of special consumables	Failed outsourcing / supply contract
Premature technological obsolescence	Failure of major project
Loss of other critical assets	Lack of innovation
	Failure to manage change
	Security breach

Business	Compliance
Failed business strategy	Breach of financial regulations
Price war	Breach of Companies requirements
Recession	Breach of monopolies legislation
Political interference / policy changes	Breach of competition laws
Premature obsolescence of technology	Breach of Listing requirements
Cheaper alternative products / services	Tax penalties
Acquisition target	Sales tax penalties
Lack of innovation	Health and Safety breach
Inadequate management information	Breach of environmental regulations
	Breach of industry-specific regulations
	Seizure of records by tax or customs authorities or by Anton Piller order

Financial	Health & Human Resource Issues
Starvation / high cost of capital	Salmonella
Over-trading	Legionnaires' disease
Credit risk	Malicious damage
Interest risk	Industrial action
Exchange rate risk	Loss of key staff
Treasury exposure	Succession issues
Fraud	Espionage
Claims	Breach of confidentiality
Failure to deliver returns	Skills / staff shortage
Share price slump	
Cash flow / liquidity problems	
Rogue trading	

Chart 5: Greatest risk of disruption

Respondents were asked which disruption would pose the greatest risk to their organisation.

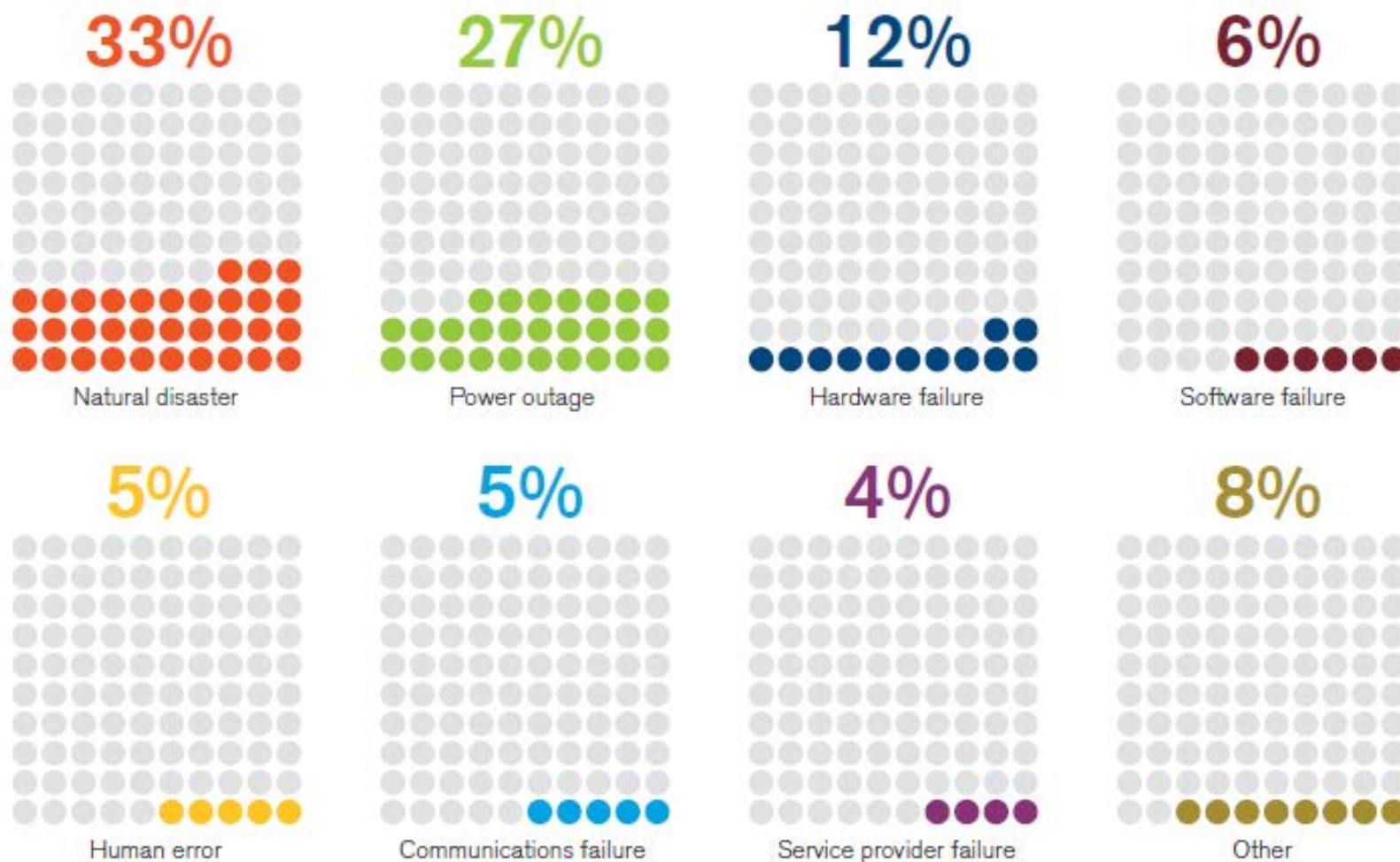


Chart 6: Other key risks of disruption

Respondents were asked to highlight secondary risks to their organisation.

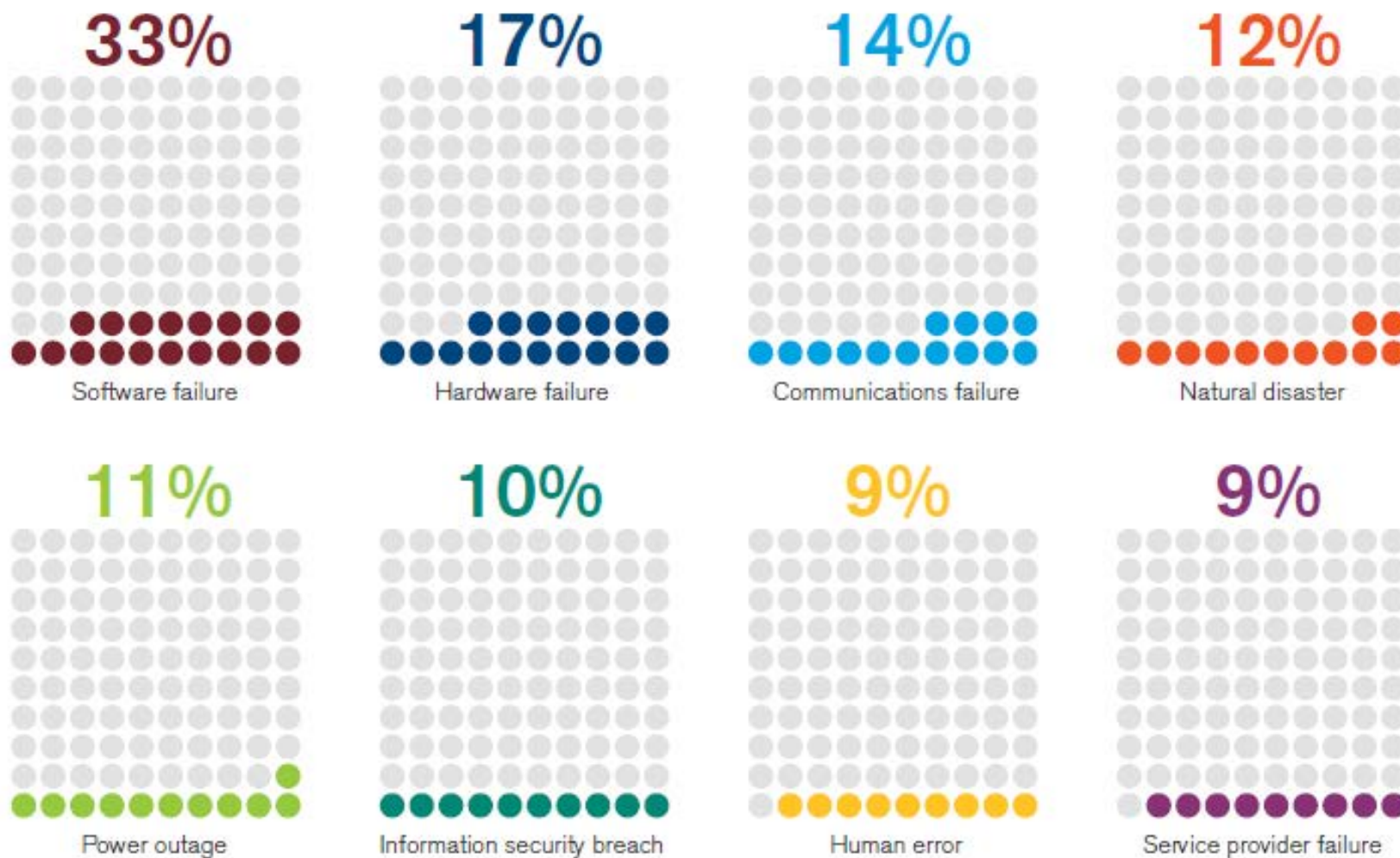
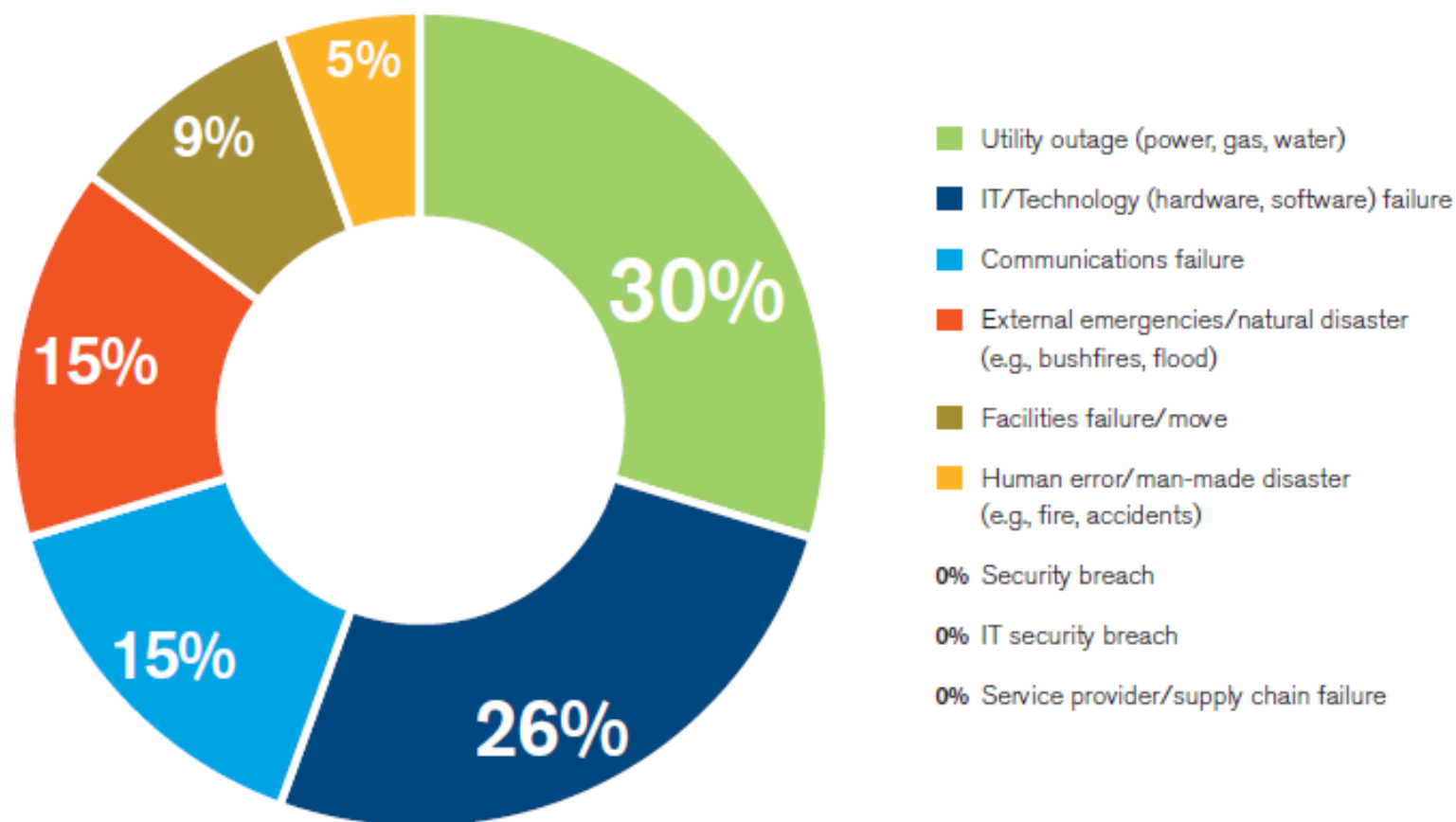


Chart 7: Activation

Respondents were asked which incidents/issues triggered implementation of their organisation's business continuity plan.



อะไรคือ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

อะไรคือ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- อะไรคือ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- อะไรคือ แผนระดับประคองกิจการ
- อะไรคือ แผนการจัดการในภาวะวิกฤติ
- อะไรคือ แผนฉุกเฉิน ??

อะไรคือ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

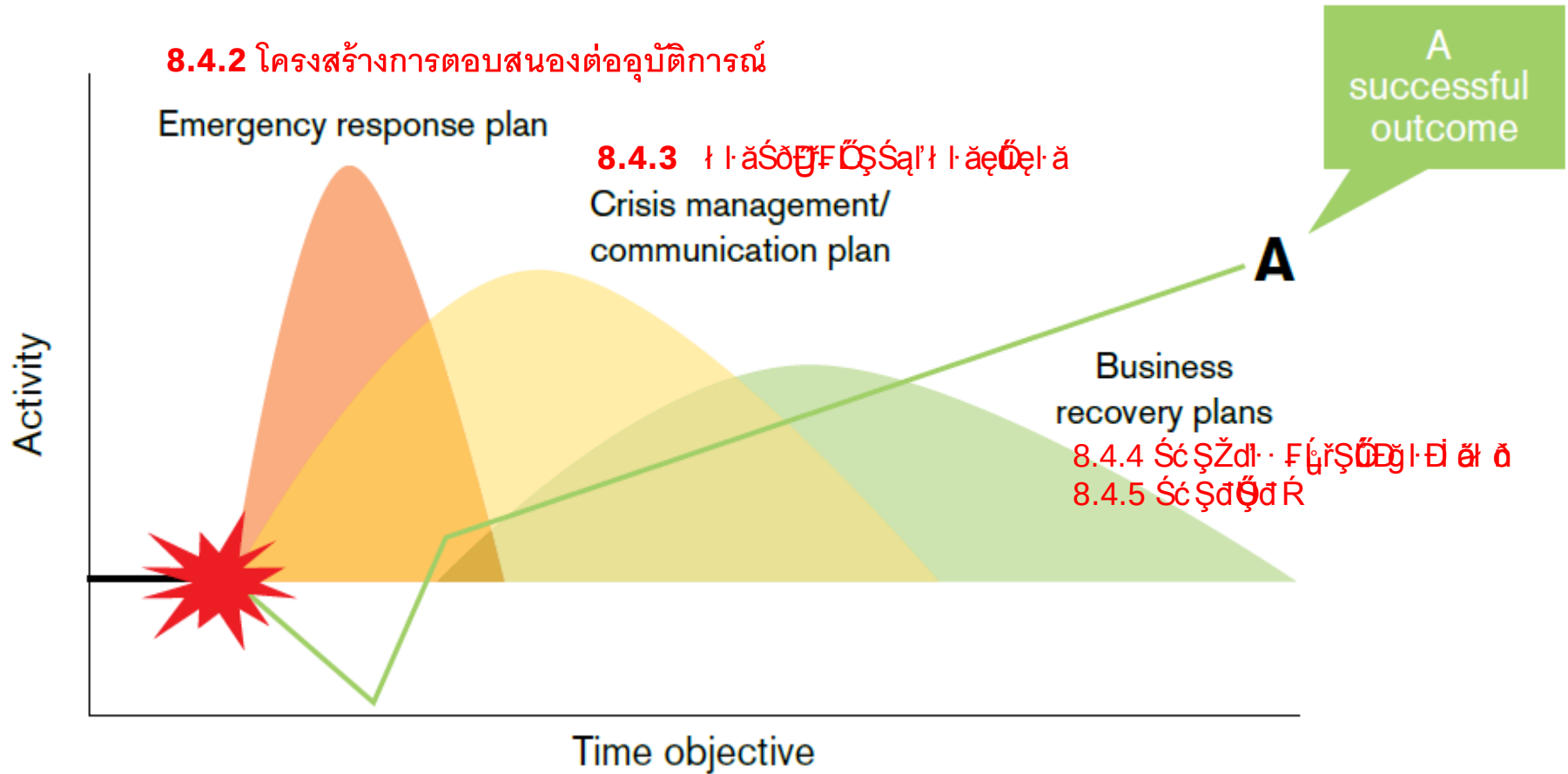
3.6 แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity plan)

เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานที่ให้แนวทางแก่องค์กรในการตอบสนอง การฟื้นฟู การกลับมาดำเนินการและการติดตั้ง เพื่อให้สามารถ ดำเนินงานได้ในระดับที่กำหนด ไว้ภายหลังจากการหยุดชะงัก

หมายเหตุ โดยทั่วไปแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจจะครอบคลุมถึงทรัพยากร การบริการ และ กิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการ เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจ/หน้าที่ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ ยังคงดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบหลักของระบบ ISO 22301

สามองค์ประกอบหลัก ของ ISO 22301



ขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity procedure procedure)

8.4 การจัดทำและการนำขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ

8.4.1 ทั่วไป

8.4.2 โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

8.4.3 การแจ้งเตือนและการสื่อสาร

8.4.4 แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

8.4.5 การฟื้นฟู

ขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity procedure procedure)

การตอบสนองภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response) : (Req 8.4.2)

การตอบสนองที่เริ่มต้นจากการหยุดชะงักทางธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้องกันผู้คนและเจ้าหน้าที่และทรัพย์สินจากภัยอันตรายที่เกิดขึ้นด้วยทีมงานบริหารจัดการในภาวะวิกฤติเพื่อ ตรวจสอบสถานการณ์และตอบสนอง

การตอบสนองเพื่อให้ธุรกิจดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง (Continuity Response) : (Req 8.4.4)

การแก้ไขปัญหาในด้านกระบวนการผลิตและการให้บริการแก่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ภายหลังจากการหยุดชะงักทางธุรกิจ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการหลักๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

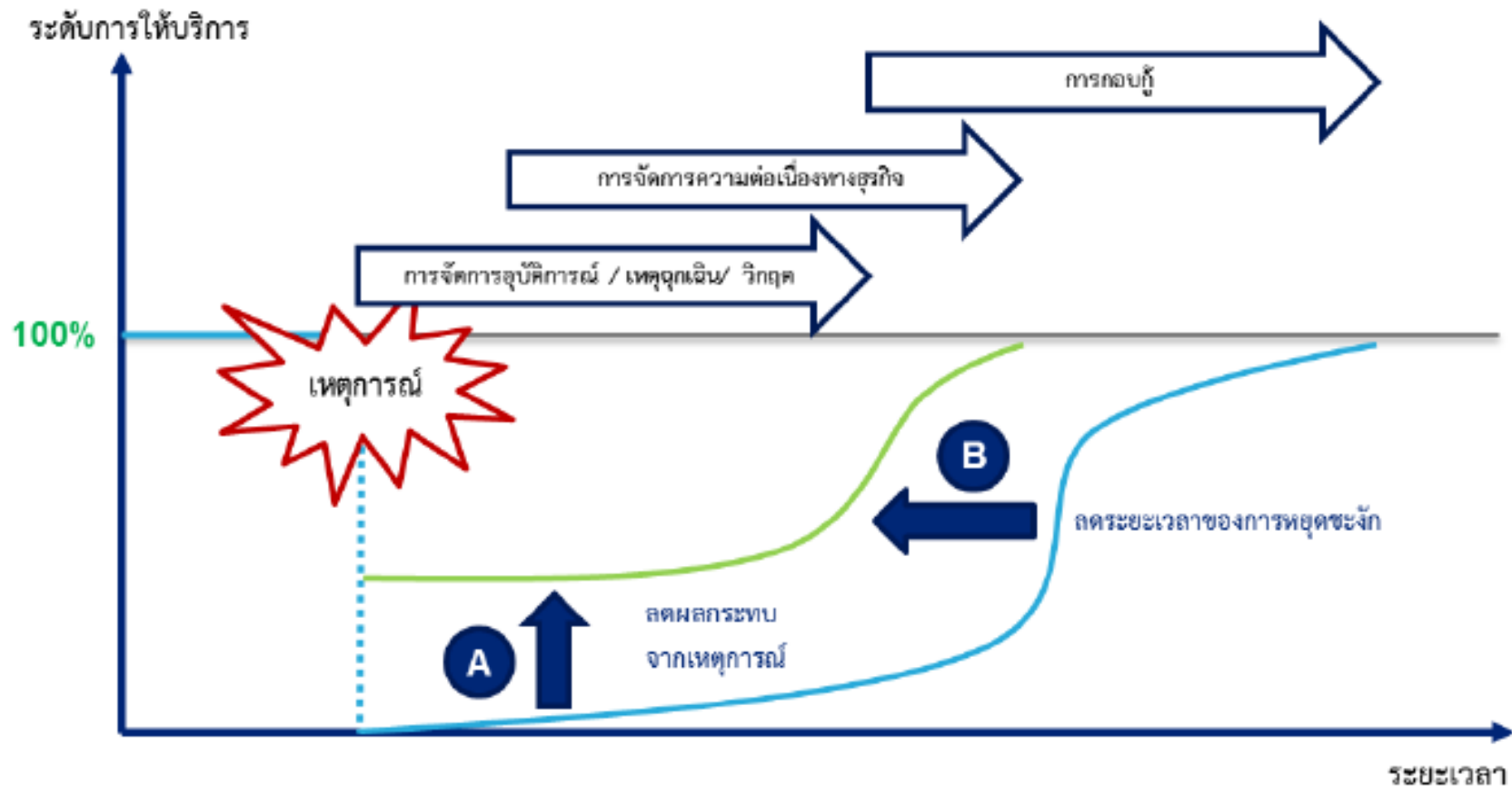
การตอบสนองต่อการกอบกู้ธุรกิจคืน (Recovery response) : (Req 8.4.5)

กระบวนการบริหารจัดการและสั่งการที่มีการจัดตั้งขึ้นมาใหม่หรือกระบวนการฟื้นฟูหลักๆ เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินกิจกรรมได้ตามปกติ รวมทั้งอาจจะมีการปรับปรุงเนื้อหาของ ขอบเขตการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์การให้บริการและการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานในภาวะวิกฤติ

ขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity procedure procedure)

- 1) ภายในช่วงระยะเวลาแรก จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management)
- 2) ภายหลังจากนั้น จะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ ซึ่งแยกเป็น 2 ระดับ
 - (1) **ดำเนินงานหรือให้บริการได้ในระดับที่องค์กรยอมรับ** กับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด **ภายในระยะอันสั้น**
 - (2) **กลับมาให้บริการได้ในระดับปกติตามระยะเวลาที่กำหนด** ในช่วงการดำเนินการกอบกู้กระบวนการทางธุรกิจ (Recovery)

ขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity procedure procedure)



สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

6.2 วัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและสื่อสารไปยังหน่วยงานในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจต้อง

- ก) สอดคล้องกับนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ข) **คำนึงถึงระดับต่ำสุดของผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถยอมรับได้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ทางธุรกิจขององค์กร**
- ค) สามารถวัดได้
- ง) คำนึงถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- จ) **เฝ้าระวังและปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสม**

องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินการ

องค์กรต้องพิจารณา วางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและการดำเนินการตามข้อ 6.1 โดย

- ก) **จัดทำเกณฑ์ควบคุม**สำหรับกระบวนการเหล่านั้น
- ข) ควบคุมกระบวนการเหล่านั้นให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
- ค) จัดเก็บเอกสารสารสนเทศเพื่อแสดงว่ามีการควบคุมกระบวนการตามแผนที่กำหนดไว้

องค์กรต้องควบคุมการเปลี่ยนแปลงจากที่ได้วางแผนไว้ และทบทวนผลที่จะเกิดตามมาจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้ตั้งใจและดำเนินการเพื่อบรรเทาผลกระทบด้านลบตามความจำเป็น

องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการควบคุมกระบวนการที่ให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแทน

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

9.1 การเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน

9.1.1 ทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณาถึง

ก) **สิ่งที่ต้องการวัดและเฝ้าระวัง**

ข) วิธีการสำหรับการเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์ตามความเหมาะสม

ค) เวลาที่ต้องดำเนินการวัดและเฝ้าระวัง

ง) เวลาที่ต้องดำเนินการวิเคราะห์และการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดและเฝ้าระวัง

องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงผลลัพธ์อย่างเหมาะสม

องค์กรต้อง**ประเมินสมรรถนะ**และ**ประสิทธิผล**ของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจนอกจากนี้

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3.25 ช่วงเวลาการหยุด บริการที่ยอมรับได้สูงสุด (maximum acceptable outage - MAO)

ช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบทำให้
ไม่สามารถยอมรับได้จากการ
จัดส่งสินค้า หรือให้บริการ
หรือดำเนินกิจกรรม

หมายเหตุ ดูช่วงเวลาการ
หยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด

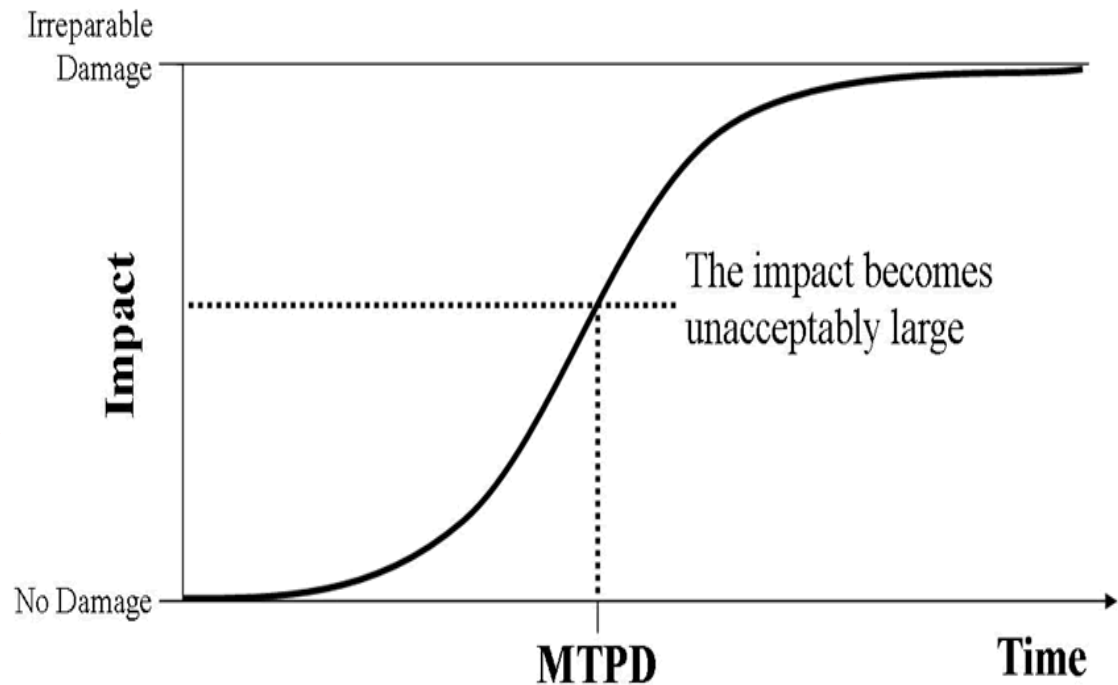


Figure 2 – The MTPD

The point at which the impact on the organisation becomes unacceptably large

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3.26 ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (maximum tolerable period of disruption - MTPD)

ช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถยอมรับได้จากการจัดส่งสินค้า หรือให้บริการ หรือดำเนินกิจกรรม

หมายเหตุ ดูช่วงเวลาการหยุดบริการที่ยอมรับได้สูงสุด

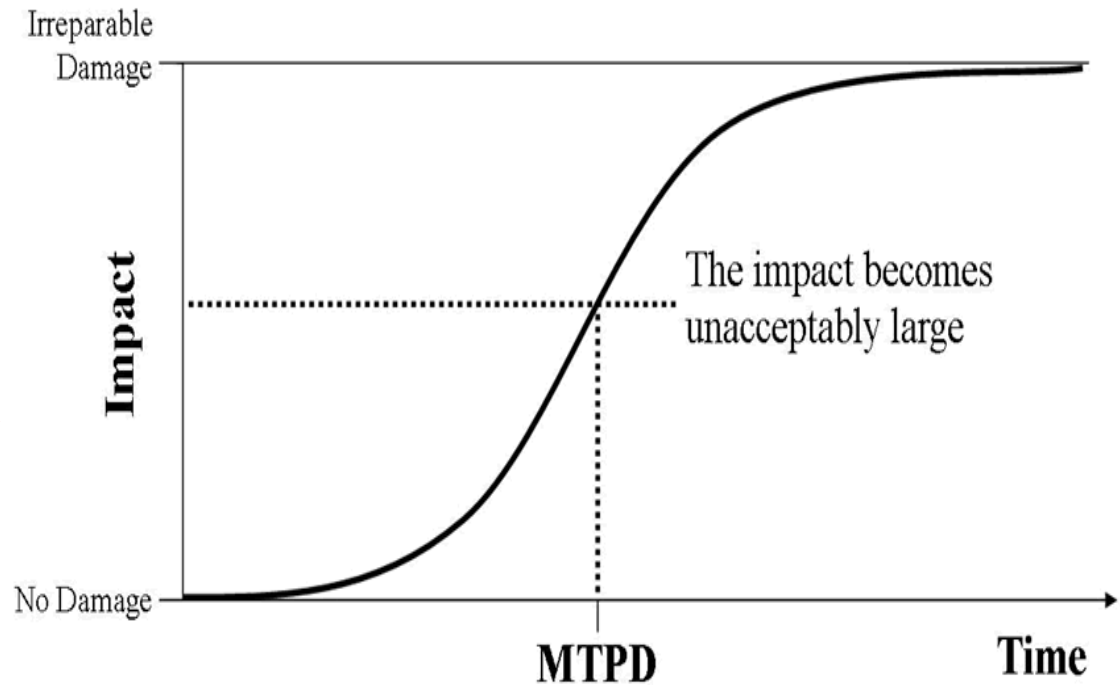
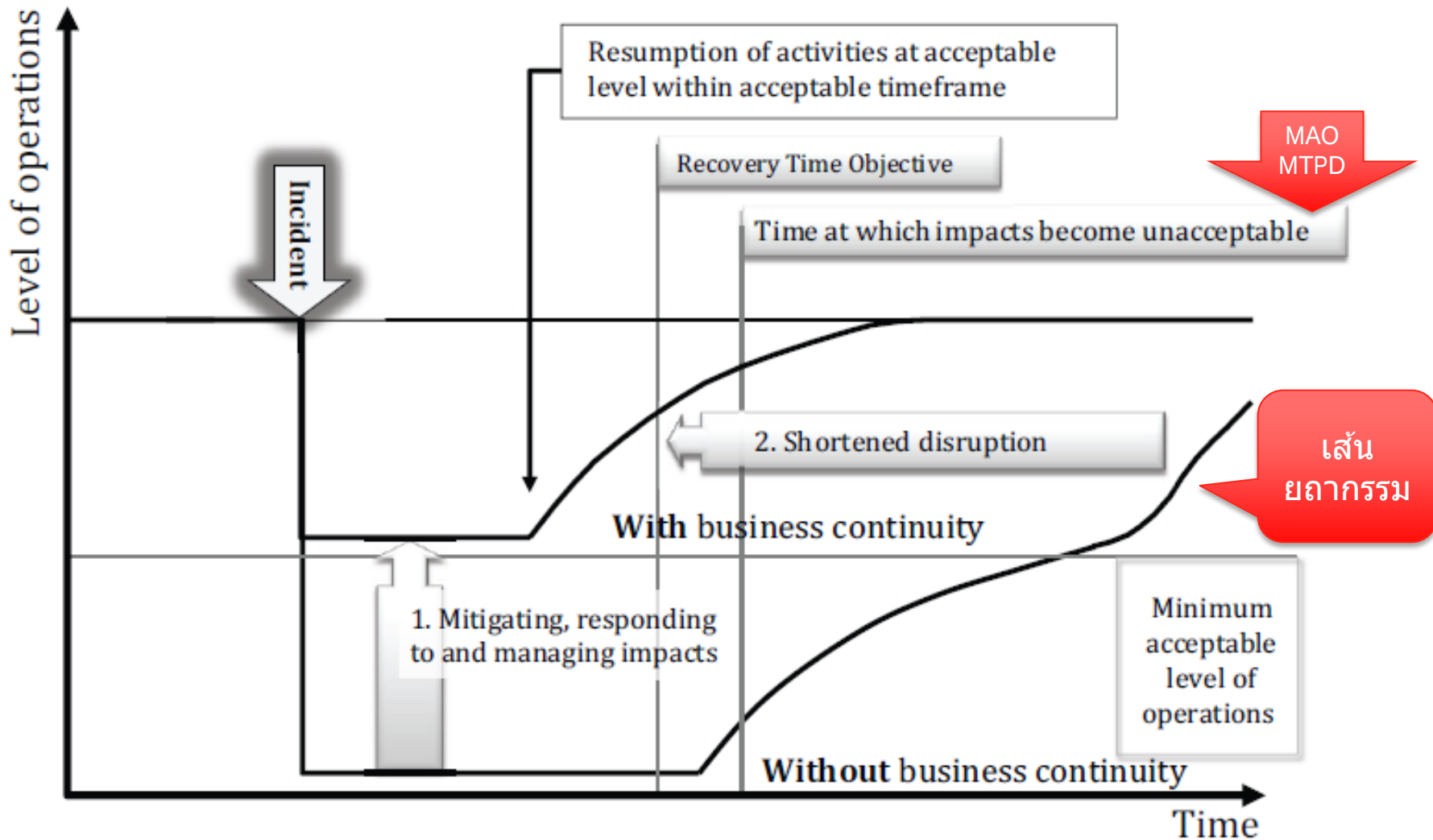


Figure 2 – The MTPD

The point at which the impact on the organisation becomes unacceptably large

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

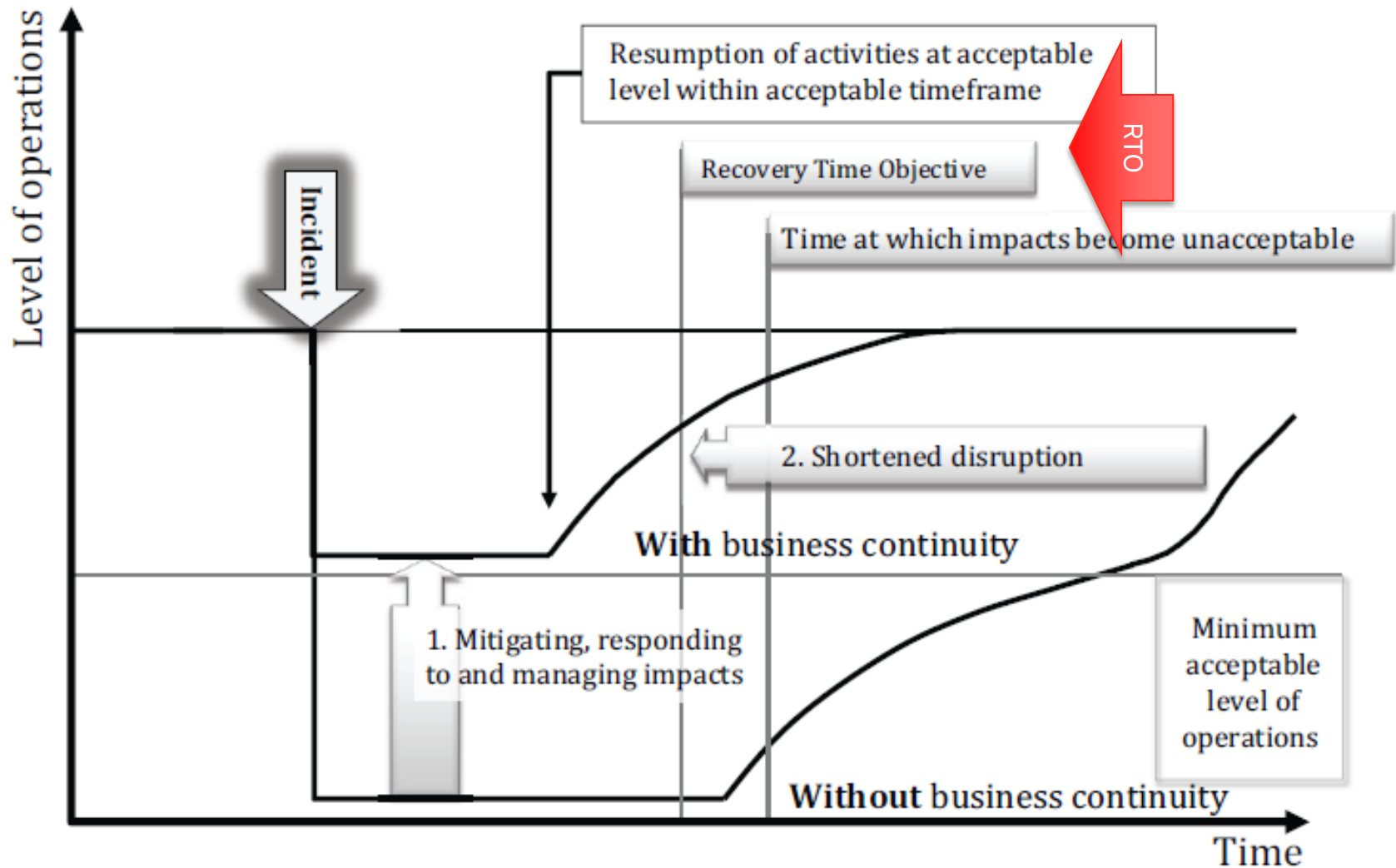
3.45 ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (recovery time objective - RTO)

ระยะเวลาหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ที่ทำให้

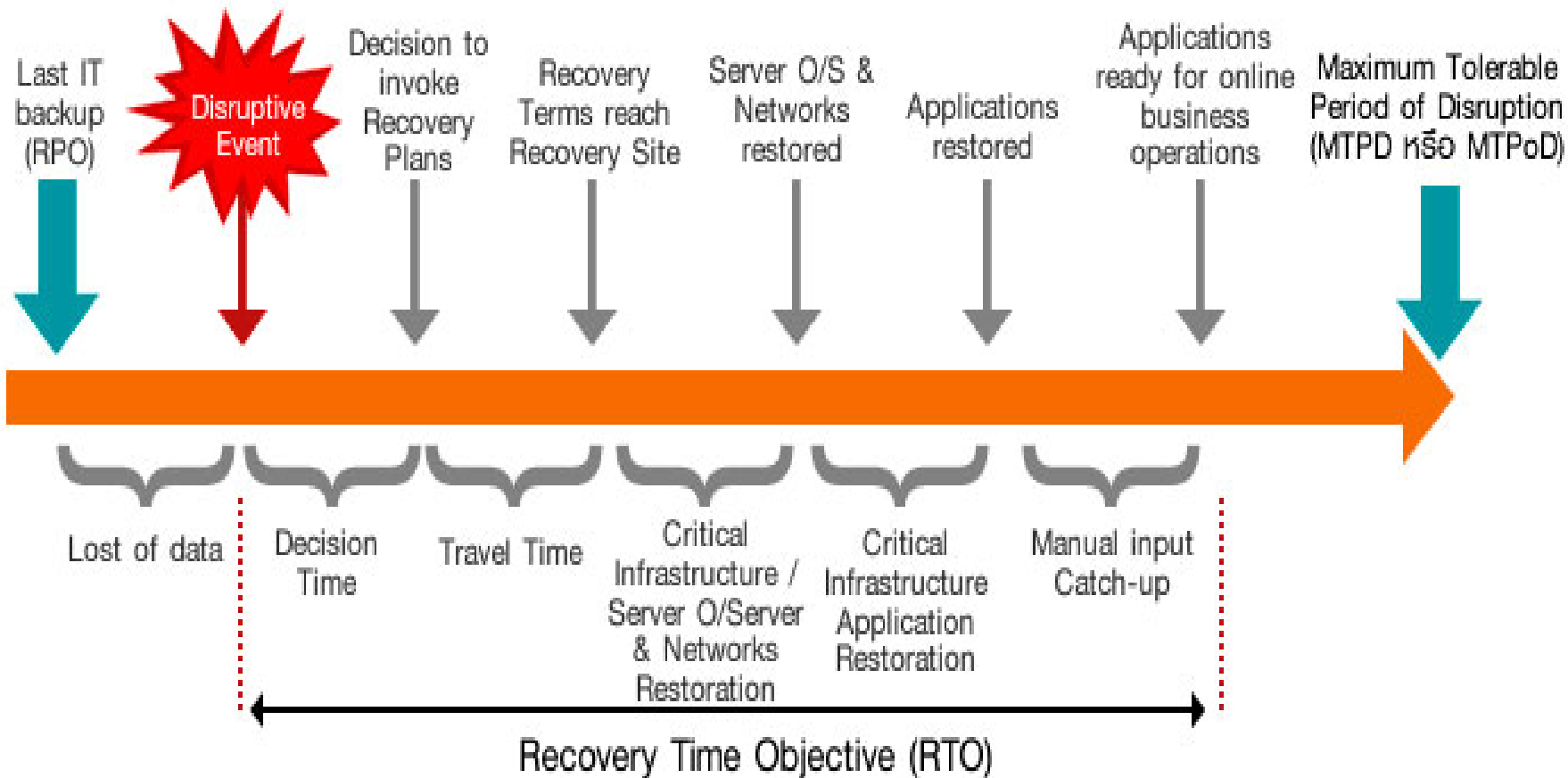
- ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม
- กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้
- ทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู

หมายเหตุ สำหรับผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพต้องน้อยกว่าระยะเวลาของผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการที่ไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับที่ไม่สามารถเป็นที่ยอมรับได้

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

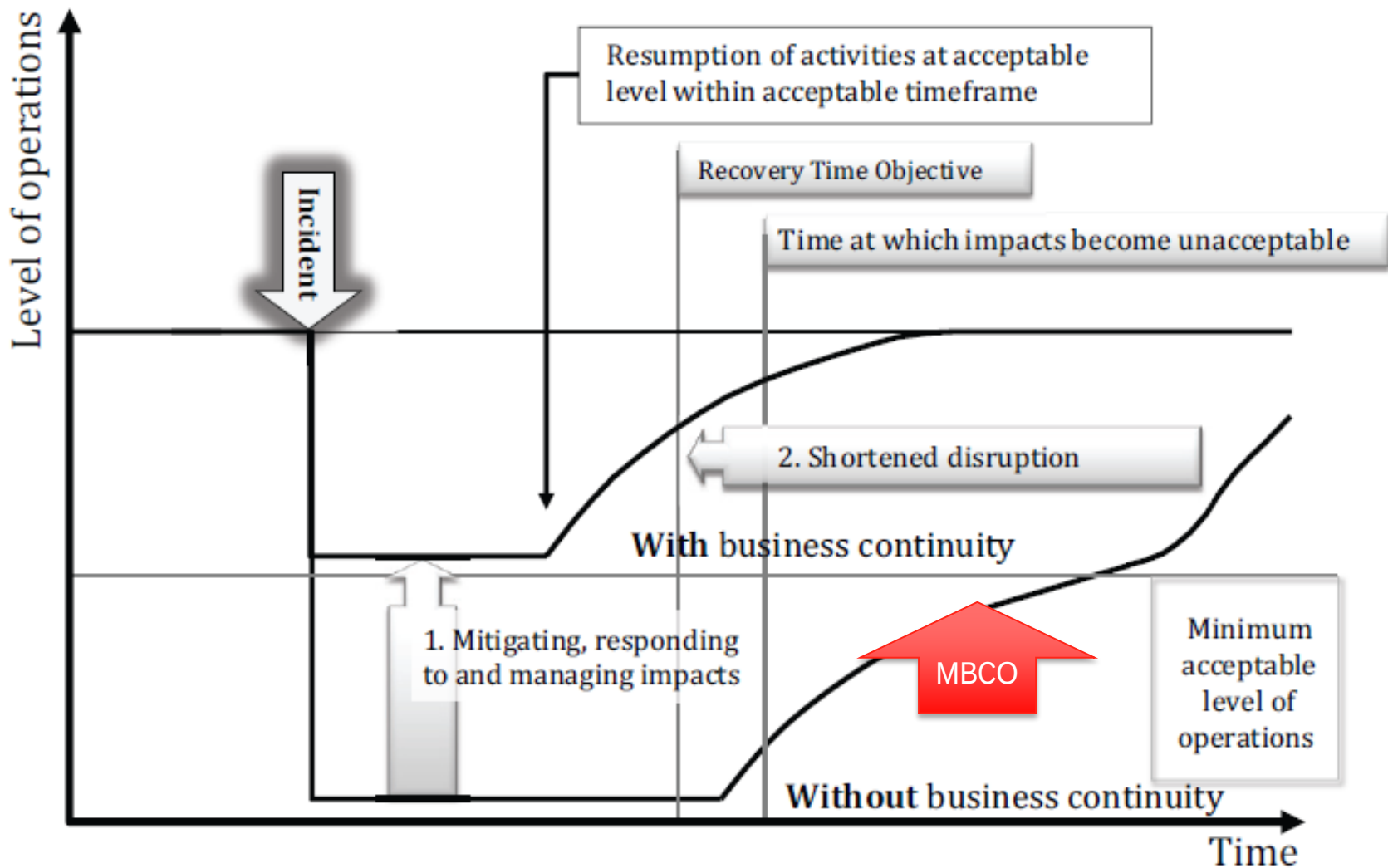


สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3.28 วัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจขั้นต่ำสุด (minimum business continuity objective - MBCO)

ระดับต่ำสุดของการบริการ และ/หรือ ผลิตภัณฑ์ที่องค์กรยอมรับ โดย
ยังคงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ทางธุรกิจในระหว่างเกิดการหยุดชะงัก

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



ทำไม ต้องสนใจตัวเลข MAO / MTPD/ RTO/ MBCO

8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินการ

องค์กรต้องพิจารณา วางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการตามข้อ 6.1 โดย

- ก) จัดทำเกณฑ์ควบคุมสำหรับกระบวนการเหล่านั้น
- ข) ควบคุมกระบวนการเหล่านั้นให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
- ค) จัดเก็บเอกสารสารสนเทศเพื่อแสดงว่ามีการควบคุมกระบวนการตามแผนที่กำหนดไว้

BIA record for Acme Organization Ltd

	Key services/ products	Areas of impact (A-E see below)	Impact (1-5)	Maximum tolerable period of disruption (MTPD)	Recovery time objective (RTO)	Minimum service level [minimum business continuity objective (MBCO)]
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
A Effect on personnel safety B System failure C Public confidence and reputation D Failure to comply with legal and regulatory requirements						

ทำไมต้องทำ ระบบการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ ISO22301

ทำไมถึงต้องทำ ระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301

งานที่ต้องทำทุกวันก็เยอะ ทำไมเราไม่ยอมรับความเสี่ยง !

- หากเกิดภาวะวิกฤติ ท่านแน่ใจว่าจะสามารถจัดการภาวะวิกฤติได้ดีกว่าคู่แข่ง และ หากไม่ดีกว่าเราจะสูญเสียอะไรไปและเท่าไร
- พนักงานท่านและลูกค้าท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหรือไม่
- ท่านวางแผนรองรับสื่อมวลชน ผู้ถือหุ้น พนักงานท่านได้ดีเพียงใดเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ
- ท่านได้เริ่มลด หรือ กำจัด เหตุที่อาจทำให้ไม่เกิดความต่อเนื่องบ้างหรือยัง เช่น เหตุแห่งก่อให้เกิด ไฟไหม้ น้ำท่วม การโจรกรรมข้อมูล หรือยัง

ทำไมถึงต้องทำ ระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301

1. ขอบข่าย

มาตรฐานนี้ใช้สำหรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยระบุข้อกำหนดเพื่อวางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ ดำเนินการ เฝ้าระวัง ทบทวน รักษาไว้ และปรับปรุงระบบการจัดการที่เป็นเอกสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อปกป้อง ลดโอกาสของการเกิดเตรียมการ ตอบสนอง และฟื้นฟูจากอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักขึ้น.

ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดทั่วไปและตั้งใจให้นำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร (หรือบางส่วน) **โดยไม่คำนึงถึงประเภท ขนาด และลักษณะขององค์กร** ขอบเขตของการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดนี้ขึ้นอยู่กับ สภาพแวดล้อมและความซับซ้อนของการดำเนินการขององค์กร.

มาตรฐานนี้**ไม่ได้ตั้งใจ**ให้มีการนำไปปฏิบัติโดยมีการจัดทำโครงสร้างของระบบการบริหารความต่อเนื่อง**ทางธุรกิจที่เหมือนกันในทุกองค์กร** แต่ต้องการให้แต่ละองค์กรมีการออกแบบระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมกับความต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งต้องเป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบ ข้อกำหนดขององค์กรและภาคอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการ กระบวนการในการจ้างงาน ขนาด และโครงสร้างขององค์กร และข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสีย.

สำหรับหน่วยงานภาครัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจ

- สำหรับแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานควรเน้น**การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญ**ต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- โดยหากการควบคุมภายในที่มีอยู่ ไม่สามารถควบคุมดูแลและป้องกันได้ทั้งหมด **เมื่อเกิดอุบัติเหตุการณ์ขึ้น ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงานจะลดลง**
- ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ คือ**ต้องรีบ**ดำเนินการให้ **ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการกลับมาในระดับที่เหมือนภาวะปกติ**ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา

อะไรคือภัยพิบัติ ที่อาจมีต่อองค์กรคุณ

Natural Disasters	Operational & Man-made Disasters
Flood	Product failure
Hurricane	Loss of reputation – criminal act
Tornado	Loss of reputation – business error
Typhoon	Loss of critical customer
Gales	Fire
Earthquake	Terrorist activity
Volcanic activity	Civil disobedience
Lightning strikes	War / invasion
Subsidence	Contamination
Insect infestation	Neighbor's problems
Rodents	Denial of access
	Hacking
	Virus
	Theft
	Product contamination

Equipment & Supply Failure	Impact
Air conditioning / plant failure	Pressure waves
Product contamination	Building defects
Software failure	Operator error
Hardware failure	Loss of data
Network failure	Extortion
Electro-magnetic radiation	Out of stock situations
Power failure	Service level failure
Loss of supplied services	Quality defects
Loss of special consumables	Failed outsourcing / supply contract
Premature technological obsolescence	Failure of major project
Loss of other critical assets	Lack of innovation
	Failure to manage change
	Security breach

Business	Compliance
Failed business strategy	Breach of financial regulations
Price war	Breach of Companies requirements
Recession	Breach of monopolies legislation
Political interference / policy changes	Breach of competition laws
Premature obsolescence of technology	Breach of Listing requirements
Cheaper alternative products / services	Tax penalties
Acquisition target	Sales tax penalties
Lack of innovation	Health and Safety breach
Inadequate management information	Breach of environmental regulations
	Breach of industry-specific regulations
	Seizure of records by tax or customs authorities or by Anton Piller order

Financial	Health & Human Resource Issues
Starvation / high cost of capital	Salmonella
Over-trading	Legionnaires' disease
Credit risk	Malicious damage
Interest risk	Industrial action
Exchange rate risk	Loss of key staff
Treasury exposure	Succession issues
Fraud	Espionage
Claims	Breach of confidentiality
Failure to deliver returns	Skills / staff shortage
Share price slump	
Cash flow / liquidity problems	
Rogue trading	

Chart 5: Greatest risk of disruption

Respondents were asked which disruption would pose the greatest risk to their organisation.

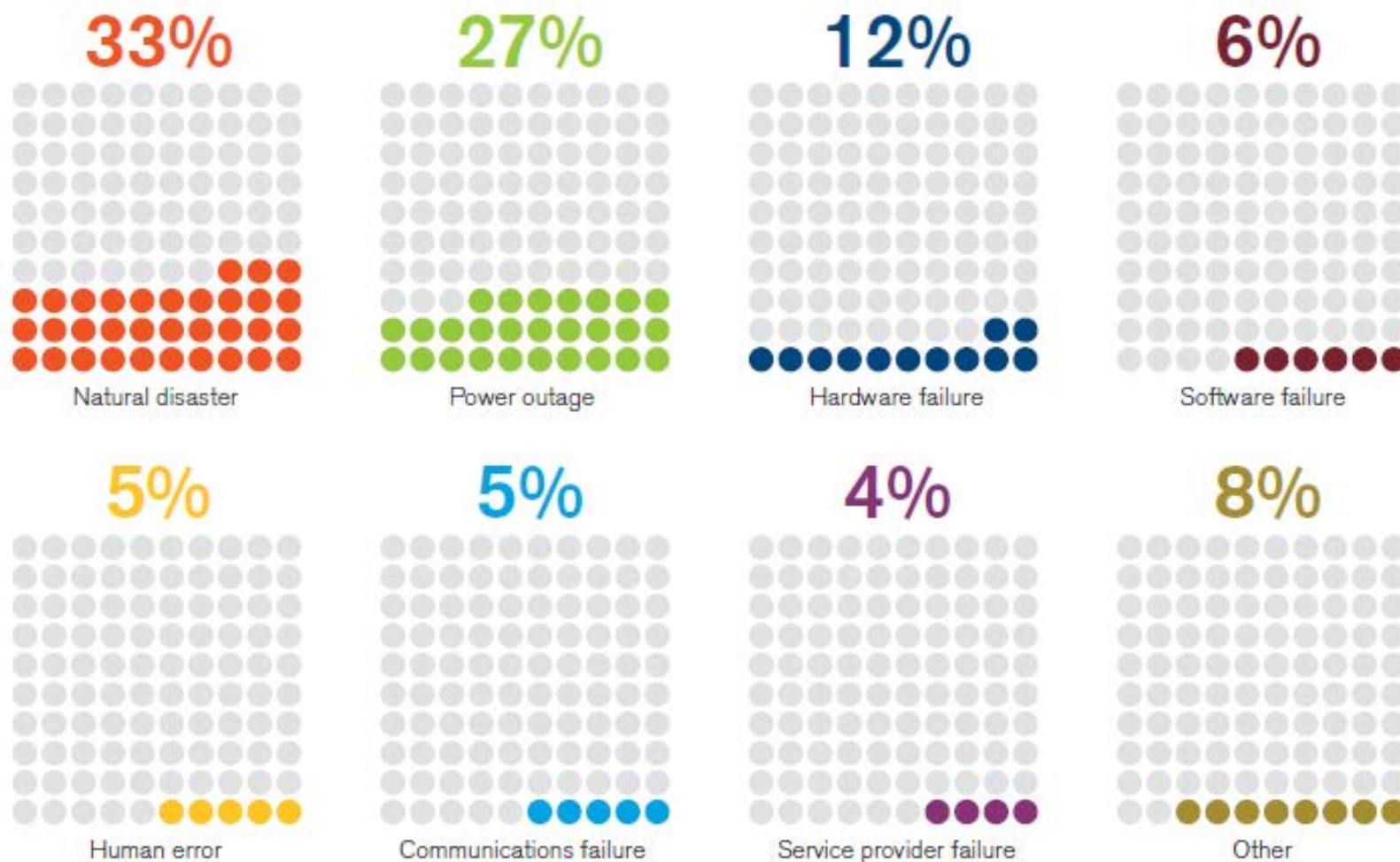


Chart 6: Other key risks of disruption

Respondents were asked to highlight secondary risks to their organisation.

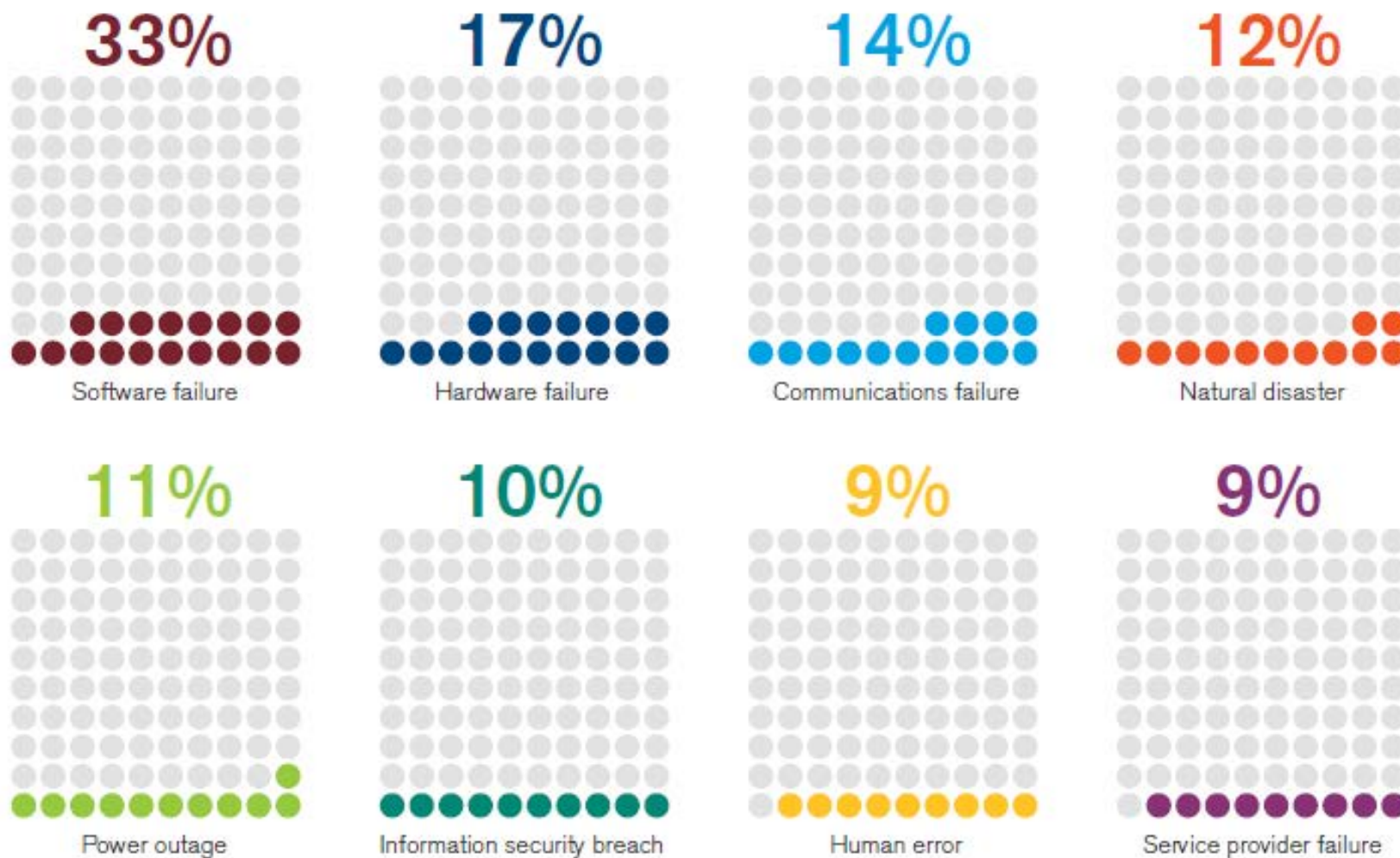
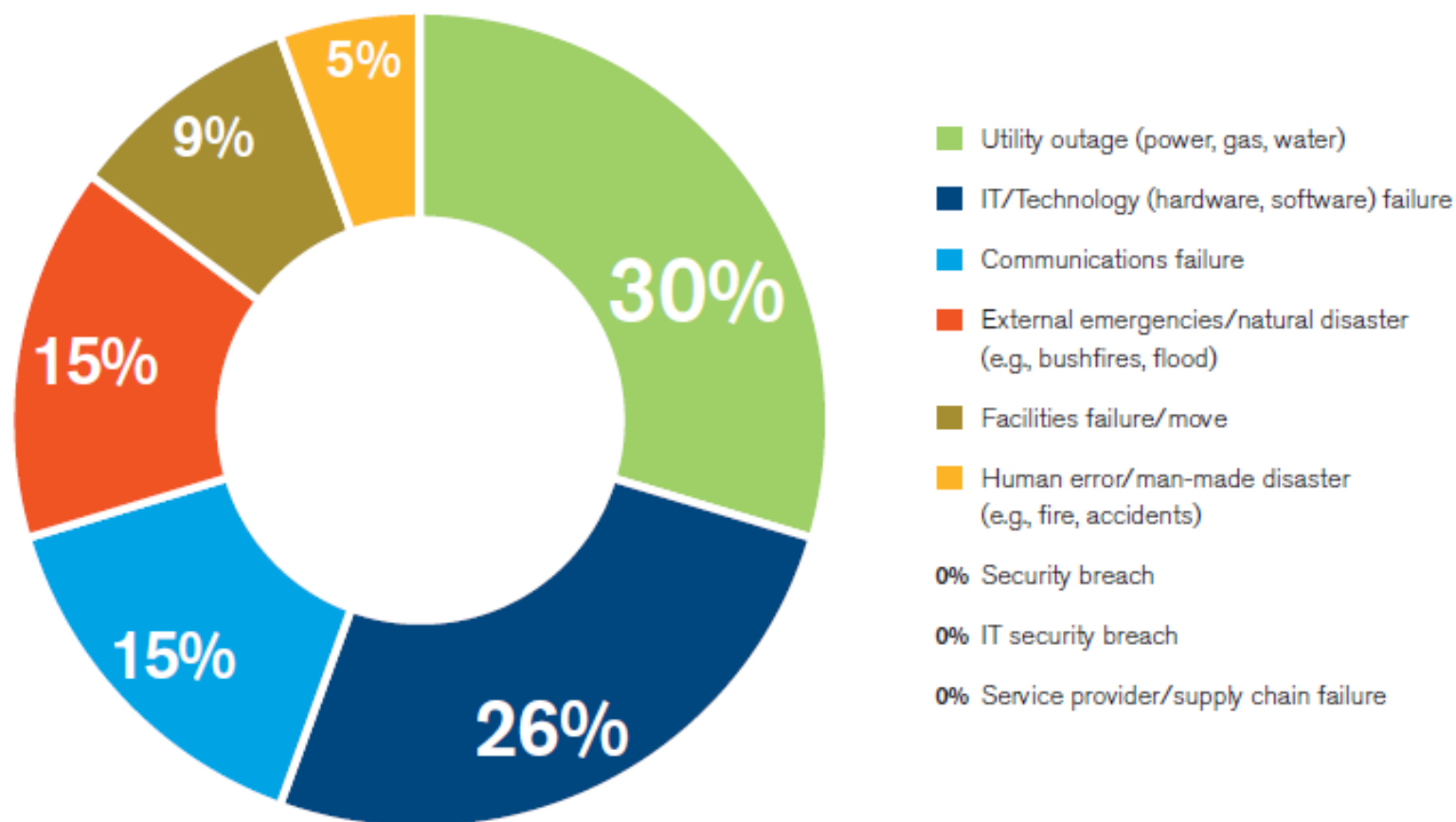
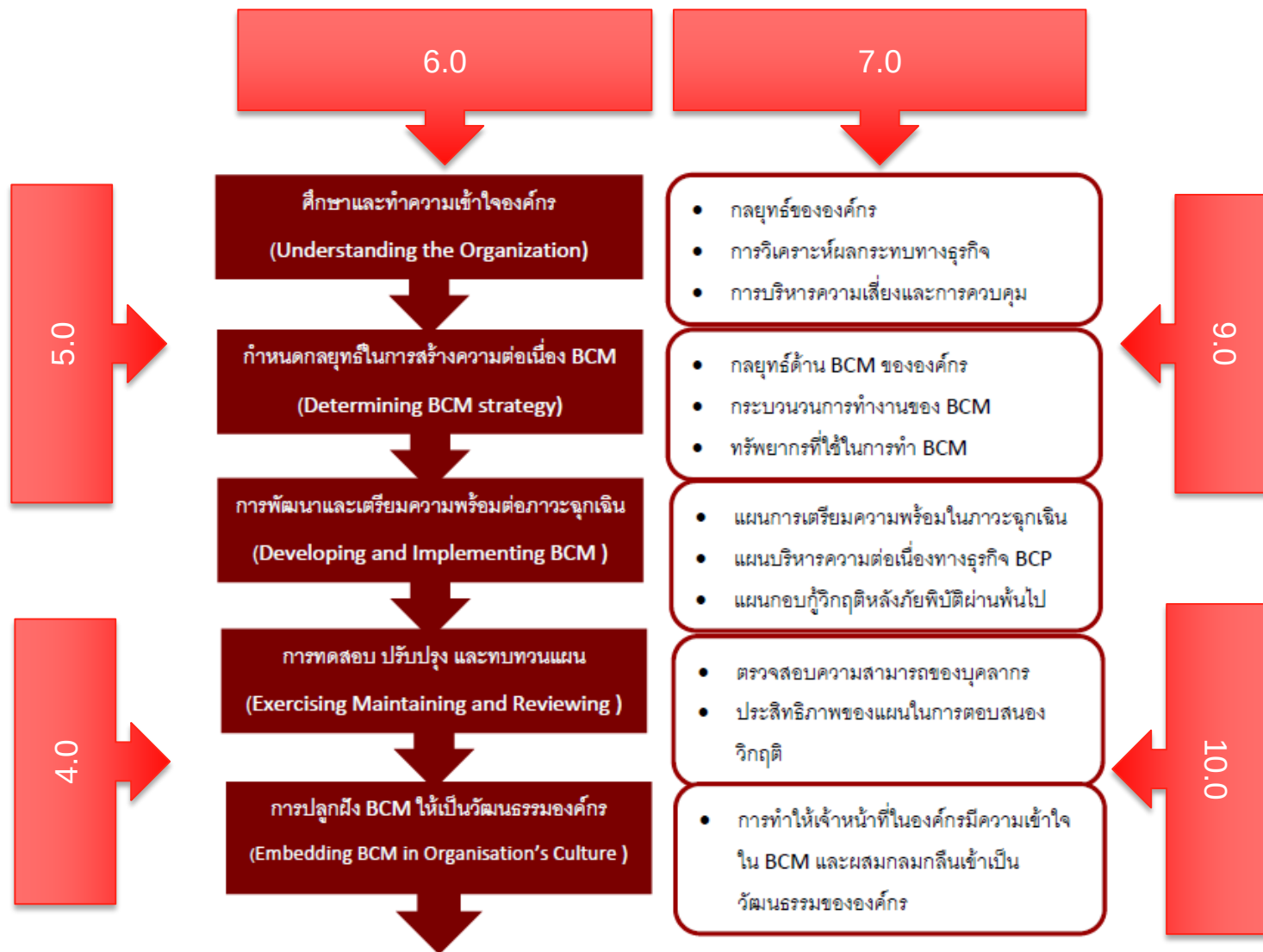


Chart 7: Activation

Respondents were asked which incidents/issues triggered implementation of their organisation's business continuity plan.



ระบบการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ ISO22301



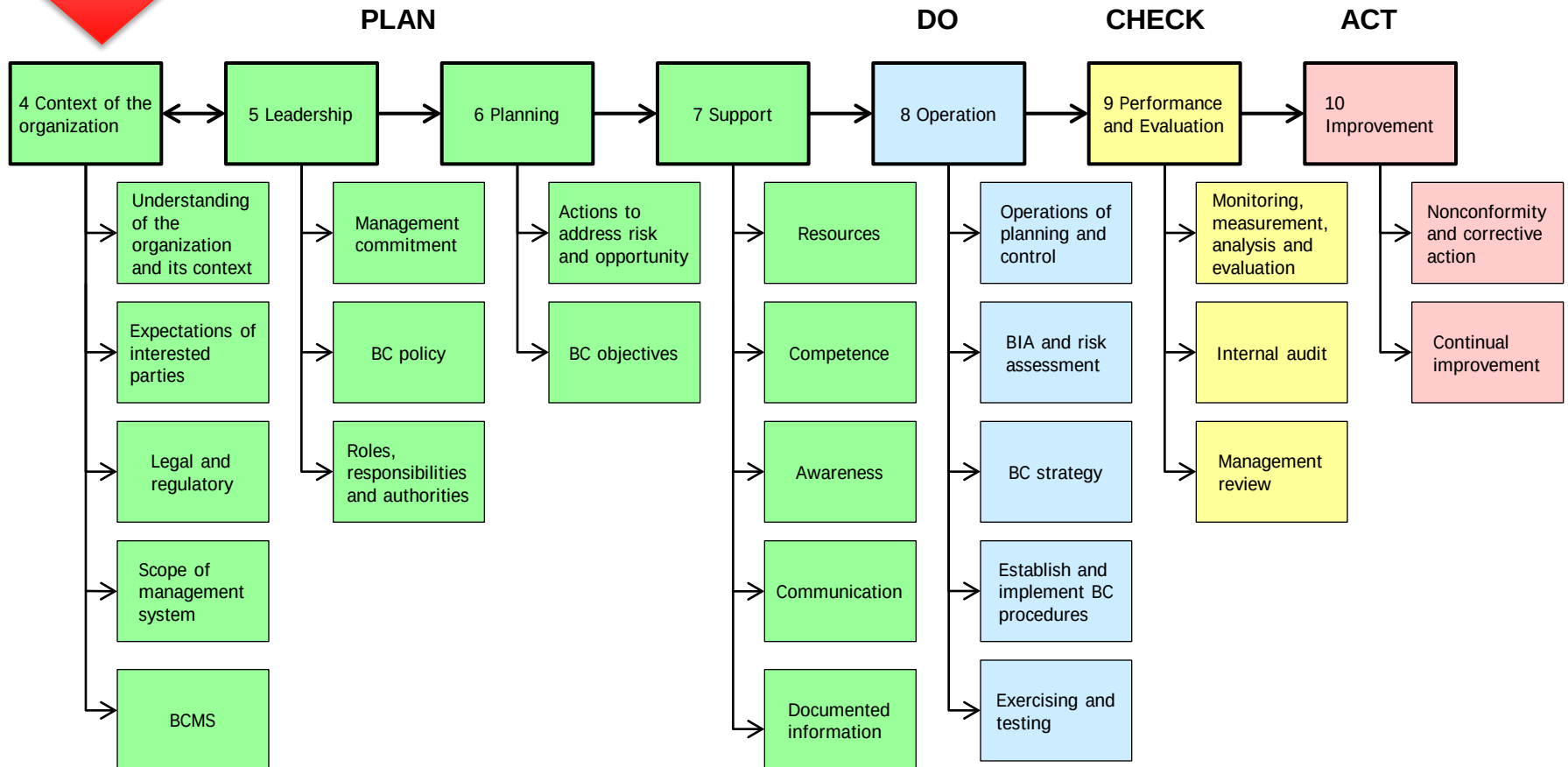
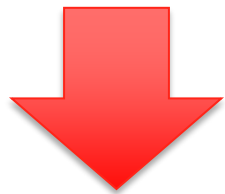
1. ขอบข่าย

มาตรฐานนี้ใช้สำหรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยระบุข้อกำหนดเพื่อวางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ ดำเนินการ เฝ้าระวัง ทบทวน รักษาไว้ และปรับปรุงระบบการจัดการที่เป็นเอกสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อปกป้อง ลดโอกาสของการเกิดเตรียมการ ตอบสนอง และฟื้นฟูจากอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักขึ้น.

ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดทั่วไปและตั้งใจให้นำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร (หรือบางส่วน) **โดยไม่คำนึงถึงประเภท ขนาด และลักษณะขององค์กร** ขอบเขตของการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดนี้ขึ้นอยู่กับ สภาพแวดล้อมและความ **ซับซ้อน**ของการดำเนินการขององค์กร.

มาตรฐานนี้**ไม่ได้ตั้งใจ**ให้มีการนำไปปฏิบัติโดยมีการจัดทำโครงสร้างของระบบการบริหารความต่อเนื่อง**ทางธุรกิจที่เหมือนกันในทุกองค์กร** แต่ต้องการให้แต่ละองค์กรมีการออกแบบระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมกับความต้องการและเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งต้องเป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบ ข้อกำหนดขององค์กรและภาคอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการ กระบวนการในการจ้างงาน ขนาด และโครงสร้างขององค์กร และข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสีย.

High Level Structure



4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

องค์กรต้องพิจารณาประเด็นภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์ขององค์กรและที่มี**ผลกระทบต่อความสามารถขององค์กร**ในการบรรลุผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ต่อระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ประเด็นเหล่านี้ต้องถูกนำมาพิจารณาเมื่อมีการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และการรักษาไว้ซึ่งระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร

องค์กรต้องชี้แจงและ**จัดทำเป็นเอกสาร** ดังนี้

ก) **กิจกรรมต่างๆ** ขององค์กร หน้าที่งาน การบริการ ผลิตภัณฑ์ หุ่นส่วน ห่วงโซ่อุปทาน ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย และแนวโน้มของผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก

ข) ความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายด้านอื่นๆ รวมทั้งกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม

ค) **ความเสี่ยง**ที่ยอมรับได้ขององค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

ในการกำหนดบริบท องค์กรต้อง

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างชัดเจน
- 2) ระบุปัจจัยภายนอกและภายในที่ก่อให้เกิดความไม่แน่นอนที่ทำให้เกิดความเสี่ยง
- 3) กำหนดเกณฑ์ความเสี่ยงโดยการพิจารณาถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- 4) กำหนดเป้าหมายของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

- ทำระบบที่บางสาขา หรือ ทุกสาขา ดี ?
 - ทำระบบทุกๆกิจกรรม หรือ บางกิจกรรม ดี?
 - ใช้ Cold site, Hot site, Mirrored site , SLAs, Stock ดี
 - อะไรสำคัญสุดในมุมมองลูกค้า
 - อะไรคืองานหลัก งานรอง อะไรสำคัญ ไม่สำคัญ หยุดไม่ได้ หรือ หยุดนานไม่ได้
 - กระบวนการอะไร ผลิตภัณฑ์อะไร เป็นหัวใจหลัก
 - ผู้ส่งมอบใด เครื่องมืออะไร เป็นหัวใจหลัก
-
- **ทำ BIA (Business Impact Assessment)**

Agency name: Sample Agency

Division	Department	Activity	Maximum Acceptable Outage				
			1 day	3 days	5 days	10 days	Deferred
Business Services	Licensing Centre	Provide specialist advice					✓
		Process applications and renewals			✓		
		Compliance monitoring					✓
	Business Advisory	Provide advocacy services			✓		
		Provide referral services - overseas markets				✓	
		Provide referred services - domestic markets				✓	
	Event Management	Conduct market research					✓
		Development and organise events					✓
		Conduct public workshops					
Policy and Planning	Policy Planning	Planning, forecasting and data analysis					✓
		Policy development and management					✓
	Compliance	Monitor programme compliance					✓
Corporate Services	Human Resources	Provide recruitment services					✓
		Oversee OSH compliance					✓
		Administer staff entitlements and payroll					✓
		Manage training and development					✓
	Information Technology	Run data centre operations			✓		
		Develop and maintain business applications systems					✓
		Provide users helpdesk support			✓		
	Finance & Administration	Manage budgeting and reporting processes					✓
		Perform financial accounting functions				✓	
		Manage building services and maintenance					✓
		Manage goods and services procurement					✓
Office of the CEO	-	Manage corporate communications and public relations			✓		
		Manage State and Commonwealth relationships			✓		

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

4.1 ความเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร

- 1) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการหลักในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่เหมาะสม เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติรุนแรงที่ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก
- 2) เพื่อให้สามารถจำกัดผลกระทบ หรือความเสียหายในด้านต่างๆ ให้เกิดน้อยที่สุดจากเหตุการณ์ไม่ปกติรุนแรงที่เกิดขึ้น
- 3) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับ ดูแล และควบคุม การปฏิบัติด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

4.2.1 ทั่วไป

ในการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต้องพิจารณาถึง

ก) ผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ข) ข้อกำหนดของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ (เช่น ความต้องการและความคาดหวังที่ได้ระบุไว้หรือเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไป หรือเป็นข้อผูกพัน)

4.2.2 ข้อกำหนดด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการชั่ง การเข้าถึง และการประเมินข้อกำหนดด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งสัมพันธ์กับความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์ และบริการ รวมทั้งผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

องค์กรต้องมั่นใจว่าได้มีการประยุกต์ใช้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดอื่นๆ ซึ่งองค์กรเกี่ยวข้องโดยการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

องค์กรต้องจัดทำสารสนเทศเหล่านี้เป็นลายลักษณ์อักษรและทำให้ทันสมัย กฎหมายใหม่และที่เปลี่ยนแปลง ระเบียบข้อบังคับ และข้อกำหนดอื่นๆ ต้องสื่อสารให้กับลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ

4.2 ความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้เสีย

Interested party	Expectations of interested parties		Ranking (high/med/low)		
	Under normal circumstances	During a disruption			
Date of assessment		Signed off by			
.....					
Date to be reviewed					
.....					

4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบการบริหารความ ต่อเนื่องทางธุรกิจ

4.3 การกำหนดขอบข่ายระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4.3.1 ทั่วไป

องค์กรต้องกำหนดขอบเขตและขอบข่ายในการนำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ไปประยุกต์ใช้

ในการกำหนดขอบข่าย องค์กรต้องพิจารณาถึง

- ประเด็นภายนอกและภายใน ตามข้อ 4.1
- ข้อกำหนด ตามข้อ 4.2

ขอบข่ายต้องจัดทำเป็นเอกสารสารสนเทศ



4.3.2 ขอบข่ายของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

องค์กรต้อง

- ก) กำหนดหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรที่อยู่ในระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ข) จัดทำข้อกำหนดของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยพิจารณาถึง **พันธกิจ เป้าประสงค์ข้อผูกพันภายในและภายนอกขององค์กร** (รวมทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย) และ ความรับผิดชอบทางกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
- ค) ขั้บงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดภายในขอบข่ายของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ง) คำนึงถึงความต้องการและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย (เช่น ลูกค้า นักลงทุน ผู้ถือหุ้น) ห่วงโซ่อุปทาน ปัจจัยนำเข้าและความต้องการ ความคาดหวัง และผลประโยชน์ของสาธารณะ และ/หรือชุมชน (ตามความเหมาะสม)
- จ) กำหนดขอบข่ายของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมกับขนาด ลักษณะ และความซับซ้อนขององค์กร

4.3.2 ขอบข่ายของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3.2 ขอบเขตการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1) นโยบายฉบับนี้ครอบคลุม “กระบวนการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อยกเว้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหาข้างต้นจะไม่ครอบคลุมถึงขั้นตอนการวางแผนและกระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย”

2) นโยบายฉบับนี้ ควรมีผลบังคับใช้กับบุคคล นิติบุคคลภายนอกที่ เป็นผู้ส่งมอบ/จัดหา/รับจ้างให้กับ กฟผ. ที่มีผลต่อการดำเนินงานหลักตามขอบเขตข้อ 1 แต่หากไม่สามารถบังคับใช้ได้ กฟผ. จะต้องจัดให้มีมาตรการหรือเตรียมการรองรับการหยุดชะงักของผลิตภัณฑ์หรือบริการจากบุคคล นิติบุคคลภายนอกเหล่านั้น

4.3.2 ขอบข่ายของระบบการบริหารความ ต่อเนื่องทางธุรกิจ

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญและจำเป็นของการให้บริการพลังงานไฟฟ้า พบว่าการให้บริการพลังงานไฟฟ้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานของทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชน และการให้บริการพลังงานไฟฟ้า ยังเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงทางพลังงานไฟฟ้าของประเทศ เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาเพื่อการลงทุนของผู้ประกอบการภาคเอกชนทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งหากผู้ประกอบการขาดความเชื่อมั่นในศักยภาพและความต่อเนื่องของการให้บริการดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ของประเทศเป็นอย่างมาก ประกอบกับการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบจากภัยคุกคามต่างๆ ที่เคยเกิดในอดีต เช่น เหตุการณ์มหาอุทกภัยของประเทศไทย เมื่อปลายปี พ.ศ. 2554 นั้นพบว่าเหตุการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อนิคมอุตสาหกรรม 7 แห่ง อุตสาหกรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของโลกขาดแคลนชิ้นส่วนในการผลิตสินค้า อุตสาหกรรมยานยนต์ไม่สามารถผลิตและส่งมอบสินค้าได้ตามกำหนด เส้นทางขนส่งและคมนาคมได้รับความเสียหายจนทำให้สินค้าบางชนิดขาดตลาด และโรงงานหลายแห่งต้องเลิกกิจการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเกิดผลกระทบเป็นวงกว้าง อันเนื่องจากการเชื่อมโยงกันของการดำเนินธุรกิจของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์

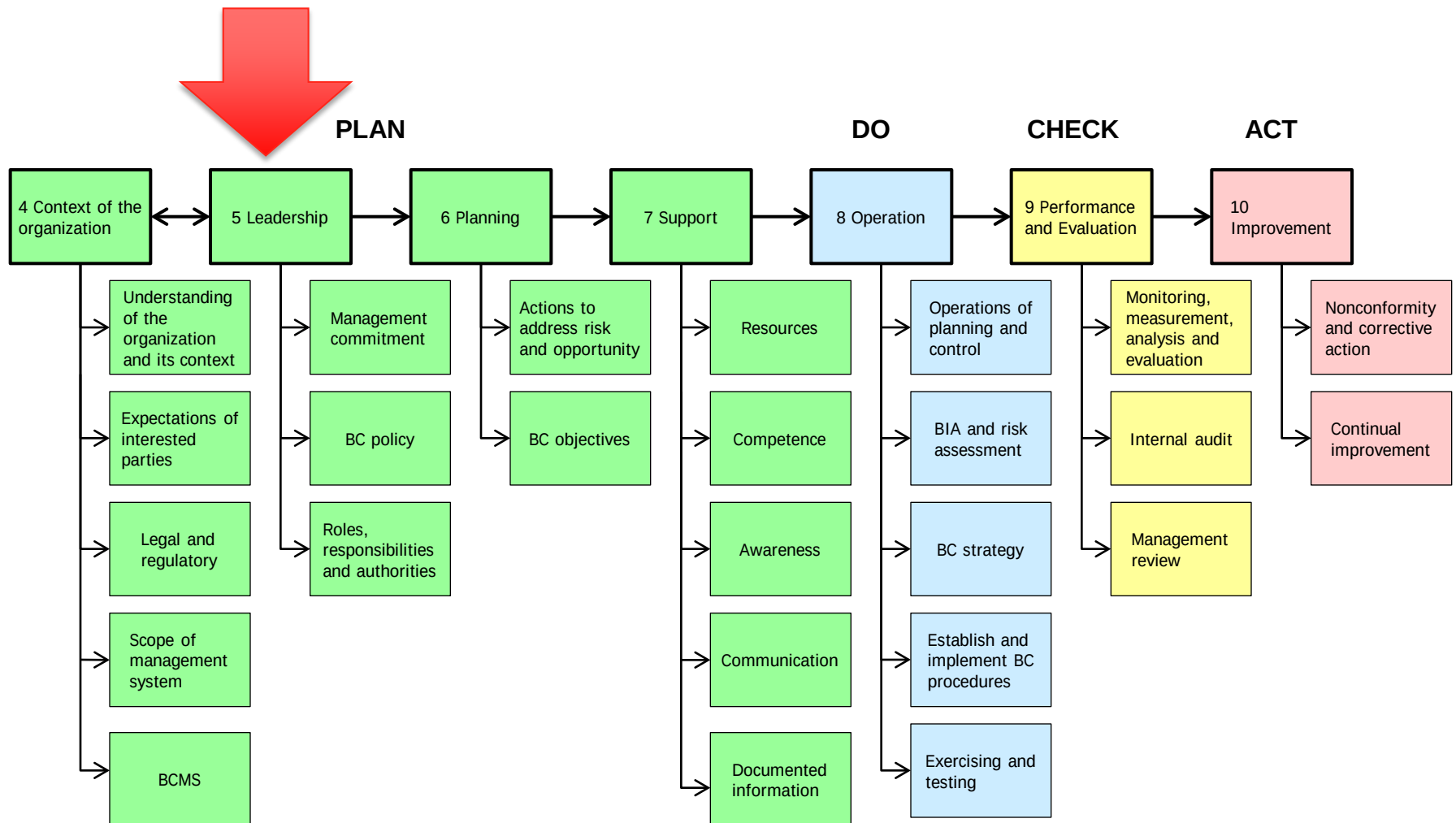
ดังนั้นจากผลกระทบจากภัยคุกคามต่างๆ ความสำคัญของการให้บริการพลังงานไฟฟ้า และกฎระเบียบข้อบังคับ ของหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลต่างๆ กฟผ. จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้มีความบูรณาการและสมบูรณ์เพียงพอที่จะรองรับหรือลดผลกระทบจากภัยคุกคามต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ กฟผ. จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้มีการ

4.4 ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4.4 ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ รักษา และปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามข้อกำหนดของมาตรฐานนี้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกระบวนการที่จำเป็นและปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการเหล่านั้น

High Level Structure



5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

5.1 ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่น

ผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องต้องเป็นผู้นำในการแสดงออกถึงความตระหนักต่อความสำคัญของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ตัวอย่าง ความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นสามารถแสดงออกโดยการจูงใจและการมอบอำนาจให้บุคลากรเข้ามามีส่วนช่วยให้ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเกิดประสิทธิผล

5.2 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารสูงสุดต้องเป็นผู้นำในการแสดงให้เห็นถึงความตระหนักต่อความสำคัญ และความมุ่งมั่นต่อระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจโดย

- มั่นใจว่านโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสอดคล้อง (compatible) กันกับกลยุทธ์ขององค์กร
- มั่นใจว่ามีการบูรณาการข้อกำหนดของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกับกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร
- มั่นใจว่ามีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เพียงพอ
- สื่อสารให้เข้าใจถึงความสำคัญของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามข้อกำหนดของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- มั่นใจว่าระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวังไว้
- อำนวยความสะดวกและสนับสนุนบุคลากรเข้ามามีส่วนช่วยให้ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเกิดประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- สนับสนุนให้ผู้บริหารที่มีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แสดงความเป็นผู้นำและความมุ่งมั่นในการประยุกต์ใช้มาตรฐานดังกล่าวในงานที่รับผิดชอบ

5.2 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารสูงสุดต้องจัดเตรียม**หลักฐานที่แสดงถึงความมุ่งมั่น**ในการจัดทำ การนำไป ปฏิบัติ การดำเนินการ การเฝ้าระวัง การทบทวน การรักษา และการปรับปรุงระบบ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดย

- กำหนดนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- มั่นใจว่าได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- กำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความสามารถสำหรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- **แต่งตั้งบุคคล (อาจมากกว่าหนึ่งคน)** ให้มีความรับผิดชอบต่อระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ พร้อมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่และความสามารถอย่างเหมาะสมในบทบาทหน้าที่สำหรับ การนำไปปฏิบัติการและรักษาไว้ซึ่งระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

5.2 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่ามีการ**มอบหมายบทบาทหน้าที่**อื่นที่เกี่ยวข้องและสื่อสารเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร โดย

- กำหนดเกณฑ์การยอมรับความเสี่ยงและระดับของความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้
- มีส่วนร่วมในการฝึกซ้อมและทดสอบอย่างจริงจัง
- มั่นใจว่ามีการประเมินภายในระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ทบทวนการบริหารงานสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้ว่าการ

- ให้การสนับสนุนทรัพยากรในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- พิจารณาและอนุมัติงบประมาณ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- กำกับดูแล และติดตามการดำเนินการตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Committee: BCM Committee)

- กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy) นำเสนอต่อผู้ว่าการพิจารณาอนุมัติ
- กำกับ ควบคุม และควบคุมการดำเนินการ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้
- ให้ความเห็นชอบในกำหนดขอบเขตการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ การระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลัก การกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู การกำหนดกลยุทธ์สำหรับรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- พิจารณาทบทวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA)
- ให้ความเห็นชอบในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)

คณะกรรมการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team)

- เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)
- ประสานงานกับหน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านการจัดหาและให้บริการกระแสไฟฟ้า และหน่วยงานสนับสนุน ในการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis report: BIA report) รายงานการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment report: RA report) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)
- ประสานงานกับหน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านการจัดหาและให้บริการกระแสไฟฟ้า และหน่วยงานสนับสนุน ในการทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)
- ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)
- รายงานการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis report: BIA report) รายงานการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment report: RA report) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) รับทราบ

หน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านการจัดหาและให้บริการกระแสไฟฟ้า

- ร่วมดำเนินการในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis report: BIA report)
- ร่วมดำเนินการในการจัดทำรายงานการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment report: RA report)
- ร่วมดำเนินการในการกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Continuity Strategy)
- จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และทบทวนให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ดำเนินการทดสอบ คู่มือรักษา แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)
- ประชาสัมพันธ์แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ให้พนักงานทราบ
- กำหนดผู้ประสานงานของหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับคณะทำงานจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team) ในการดำเนินงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)

หน่วยงานสนับสนุน (Support Unit : SU)

- ร่วมดำเนินการในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)
- ร่วมดำเนินการในการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA)
- ร่วมดำเนินการกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Continuity Strategy)
- ร่วมจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และทบทวนแผนฯให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- จัดทำและทบทวนมาตรการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในส่วนที่หน่วยงานเกี่ยวข้อง ให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ร่วมทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)
- ประชาสัมพันธ์แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) และมาตรการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในส่วนที่หน่วยงานเกี่ยวข้องให้พนักงานทราบ
- กำหนดผู้ประสานงานของหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับคณะทำงานจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team) ในการดำเนินงานด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
- ให้การช่วยเหลือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนดไว้

ศูนย์อำนวยการช่วยเหลือสนับสนุนกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ

- บริหารจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความสูญเสีย และความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงานและองค์กร รวมถึงกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้น้อยที่สุด
- ประเมินสถานการณ์ ความเสียหาย และประเมินผลกระทบด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านระบบสารสนเทศ รวมถึงผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ
- พิจารณาการประกาศใช้/ยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)
- สั่งการ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
- พิจารณาการชี้แจง และการให้ข้อมูลข่าวสาร ต่อพนักงาน สื่อสารมวลชน ลูกค้า และบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- อนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่าย เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น

5.3 นโยบาย

ผู้บริหารสูงสุดต้องจัดทำและสื่อสารนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยนโยบายต้อง

ก) เหมาะสมกับเป้าหมายขององค์กร

ข) ให้กรอบสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ค) ประกอบด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นไปตามข้อกำหนดที่นำมาประยุกต์ใช้

ง) รวมถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

นโยบายระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต้อง

- เป็นเอกสารสารสนเทศ
- ได้รับการสื่อสารภายในองค์กร
- เปิดเผยต่อผู้มีส่วนได้เสียตามความเหมาะสม
- ได้รับการทบทวนความต่อเนื่องอย่างเหมาะสมตามระยะเวลาและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเกี่ยวกับนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ จึงกำหนดให้มีนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ พร้อมกำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี ดังนี้

1. จัดให้มีกระบวนการในการกำกับดูแลการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยต้องกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร

2. จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูล องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้แก่บุคลากรของ กฟผ. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนัก ให้รู้ถึงความจำเป็นและความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นประจำทุกปี

3. จัดให้มีคณะกรรมการ ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมและกำกับดูแลการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4. จัดให้มีคณะกรรมการ ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการทบทวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment: RA) โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลทำให้มีความจำเป็นในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis report: BIA report) และ/หรือรายงานการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment report: RA report) ใหม่เป็นประจำทุกปี

5. ให้มีคณะทำงาน ซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นศูนย์กลาง เพื่อประสานงานในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis report: BIA report) รายงานการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment report: RA report) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) สำหรับหน่วยงานต่างๆ

6. ให้หน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านการจัดหาและให้บริการกระแสไฟฟ้าและหน่วยงานสนับสนุน จัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรง เข้าร่วมกับคณะทำงานในทบทวนและจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis report: BIA report) รายงานการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment report: RA report) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ตลอดจนการจัดเตรียมมาตรการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับแต่ละหน่วยงาน

7. จัดให้มีการทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อทดสอบความพร้อมและข้อต้องให้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี

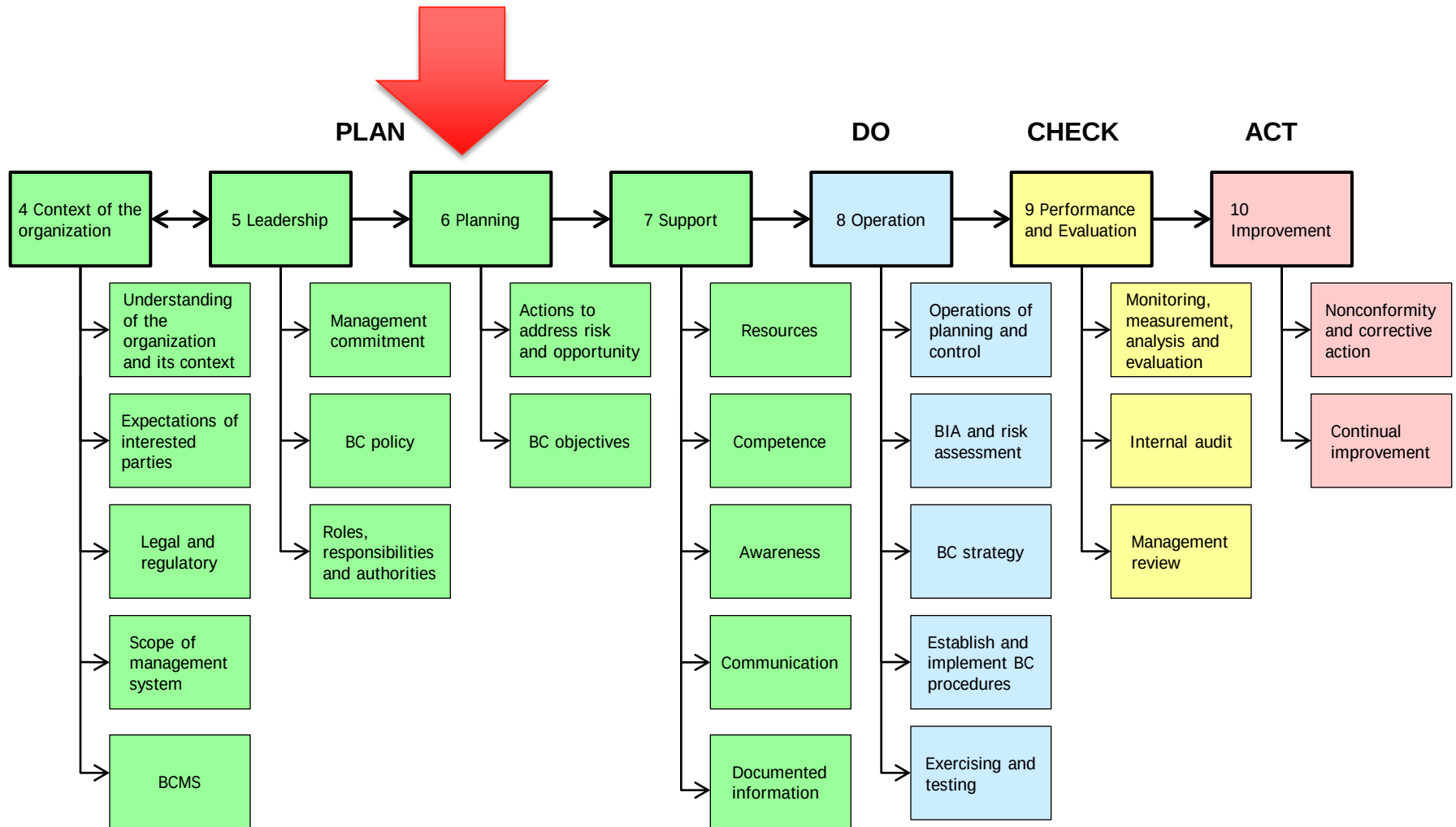
5.4 บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่ามี**การมอบหมายและสื่อสารความ**รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่สำหรับบทบาทหน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

ผู้บริหารสูงสุดต้องมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เพื่อ

- ก) มั่นใจว่าระบบการบริหารงานเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานนี้
- ข) รายงานสมรรถนะของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อผู้บริหารสูงสุด

High Level Structure



6.1 ปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส

ในการวางแผนสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต้องพิจารณาประเด็นต่างๆ ที่ได้ระบุไว้ในข้อ 4.1 และข้อกำหนดต่างๆ ที่ได้ระบุไว้ในข้อ 4.2 และพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นต้องดำเนินการต่อไป เพื่อให้

ก) มั่นใจว่าระบบการบริหารงานสามารถ**บรรลุผลลัพธ์**ตามที่มุ่งหวังไว้

ข) **ป้องกันหรือลดผลกระทบ**ที่ไม่ต้องการ

ค) บรรลุซึ่ง**การปรับปรุง**อย่างต่อเนื่อง

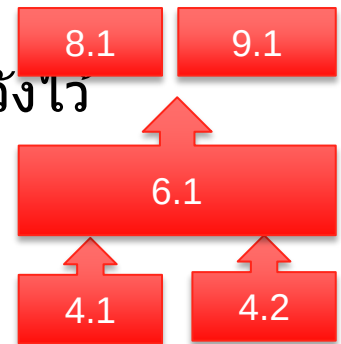
องค์กรต้องวางแผน

ก) การปฏิบัติการเพื่อดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสเหล่านี้

ข) โดยใช้วิธีการว่าจะดำเนินการอย่างไรเพื่อ

1) บูรณาการและนำการปฏิบัติการเข้าไปในกระบวนการของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร (ดูข้อ 8.1)

2) ประเมินประสิทธิผลของปฏิบัติการเหล่านี้ (ดูข้อ 9.1)



6.2 วัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและสื่อสารไปยังหน่วยงานในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจต้อง

ก) สอดคล้องกับนโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ข) คำนึงถึงระดับต่ำสุดของผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถยอมรับได้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร

ค) สามารถวัดได้

ง) คำนึงถึงข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

จ) เฝ้าระวังและปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสม

องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต้องพิจารณาถึง

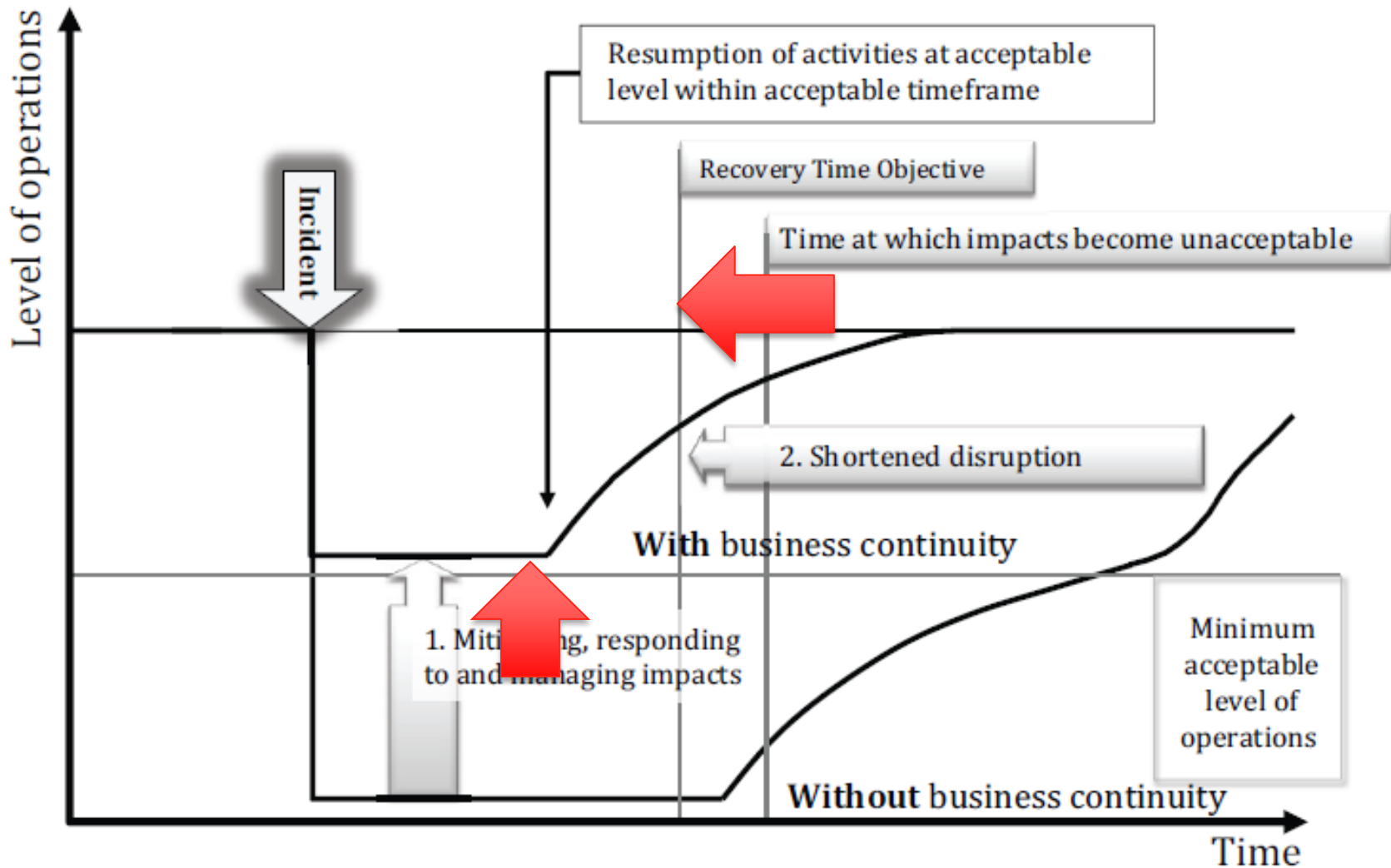
- ผู้รับผิดชอบ
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ
- ทรัพยากรที่ต้องการ
- กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ

6.2 วัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

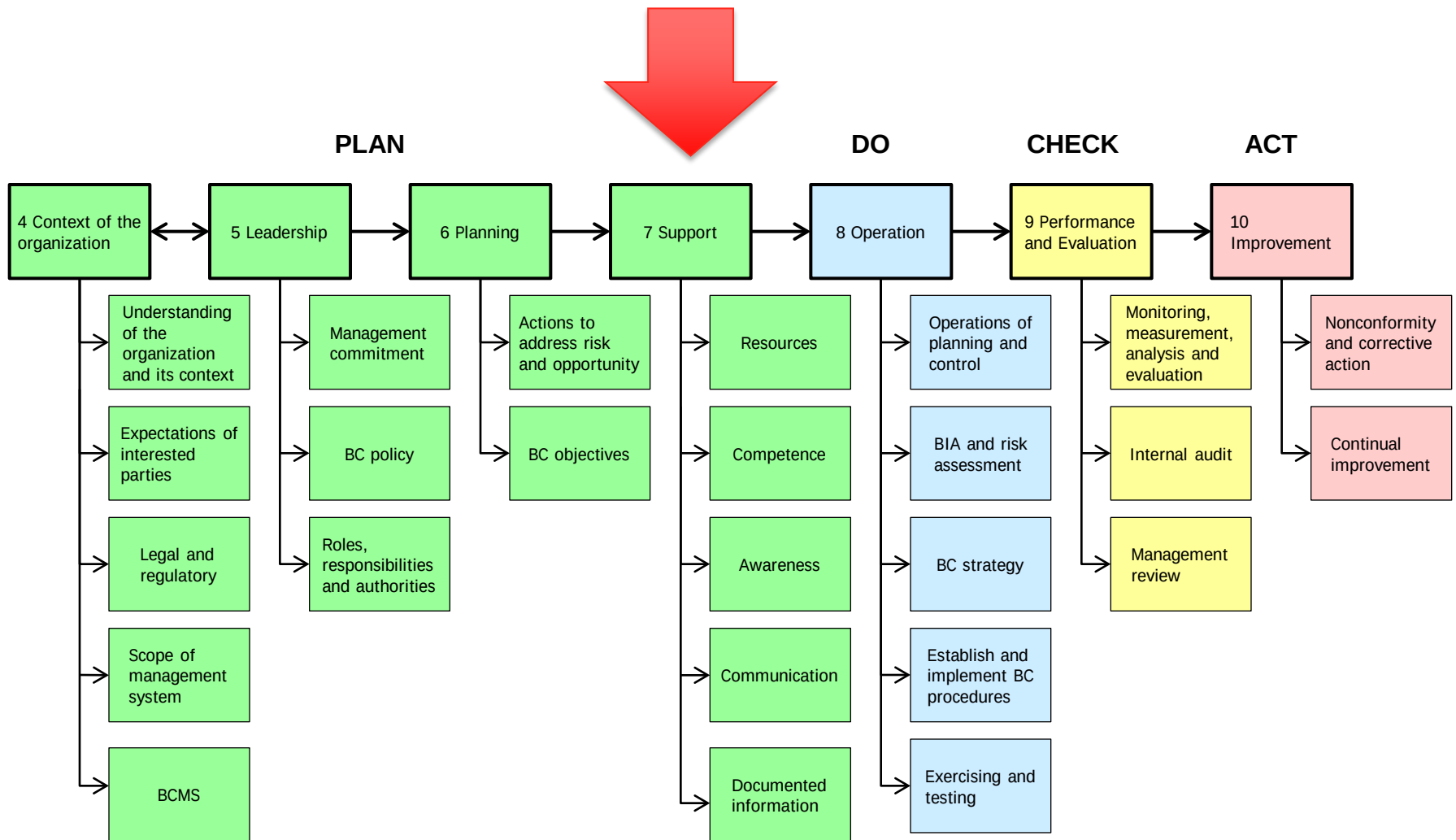
3.1 วัตถุประสงค์ของนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- 1) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการหลักในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่เหมาะสม เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติรุนแรงที่ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก
- 2) เพื่อให้สามารถจำกัดผลกระทบ หรือความเสียหายในด้านต่างๆ ให้เกิดน้อยที่สุดจากเหตุการณ์ไม่ปกติรุนแรงที่เกิดขึ้น
- 3) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับ ดูแล และควบคุม การปฏิบัติด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



High Level Structure



7.1 ทฤษฎีการ

องค์กรต้องพิจารณาและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การรักษา และการปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

7.2 ความสามารถ

องค์กรต้อง

- ก) พิจารณาความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะ
 - ข) มั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ที่เหมาะสม
 - ค) ปฏิบัติการใดๆ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถตามที่ต้องการ และมีการประเมินประสิทธิผลของปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการเหล่านั้น หากสามารถทำได้
 - ง) เก็บรักษาเอกสารสารสนเทศอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นหลักฐานความสามารถ
- หมายเหตุ ตัวอย่างปฏิบัติการที่สามารถทำได้ เช่น การจัดให้มีการฝึกอบรม การให้คำแนะนำ หรือการมอบหมายงานใหม่ให้ลูกจ้างปัจจุบัน หรือจ้างเหมาบุคลากรที่มีความสามารถ

7.3 ความตระหนัก

บุคลากรที่ทำงานภายใต้การควบคุมขององค์กรต้องมีความตระหนักต่อ

ก) นโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ข) การมีส่วนช่วยให้ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเกิดประสิทธิผล
รวมทั้งประโยชน์จากการปรับปรุงสมรรถนะของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ค) สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ง) บทบาทหน้าที่ของตนเองในระหว่างที่เกิดอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก

7.4 การสื่อสาร

องค์กรต้องพิจารณาสิ่งจำเป็นสำหรับการสื่อสารภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหาร
ความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งรวมถึง

- ก) เนื้อหาสาระหรือประเด็นที่ต้องการสื่อสาร
- ข) เวลาที่เหมาะสมในการสื่อสาร
- ค) ผู้รับข้อมูล

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับ

- การสื่อสารภายในระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและลูกจ้างภายในองค์กร
- การสื่อสารภายนอกกับลูกค้า หน่วยงานที่เป็นหุ้นส่วน ชุมชนท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ รวมทั้งสื่อมวลชนต่างๆ
- การรับ การทำเป็นเอกสาร และการตอบสนองต่อการสื่อสารต่างๆ จากผู้มีส่วนได้เสีย
- การปรับใช้ และการบูรณาการระบบให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภัยคุกคาม (threat advisory system) ในระดับประเทศหรือระดับภูมิภาค หรือ เทียบเท่า ไปสู่การวางแผนและการดำเนินการหากมีความเหมาะสม
- มั่นใจว่ามีวิธีการสื่อสารอย่างเพียงพอในระหว่างที่เกิดอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก
- การสื่อสารตามโครงสร้างที่จัดเตรียมไว้ตามอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม และมั่นใจว่ามีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างองค์กรต่างๆ ที่ทำหน้าที่ตอบสนอง และบุคลากรตามความเหมาะสม
- การดำเนินการและการทดสอบขีดความสามารถของการสื่อสารที่ได้จัดเตรียมไว้ในระหว่างการเกิดอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักจากการสื่อสารตามปกติ

7.5 เอกสารสารสนเทศ

7.5.1 ทั่วไป

ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กรต้องรวมถึง

- เอกสารสารสนเทศที่เป็นข้อกำหนดตามมาตรฐานนี้
- เอกสารสารสนเทศที่องค์กรพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิผล

หมายเหตุ ขอบเขตของเอกสารสารสนเทศสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสามารถแตกต่างกันในแต่ละองค์กร อันเนื่องมาจาก

- ขนาดขององค์กรและประเภทของกิจกรรม กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และบริการ
- ความซับซ้อนและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการ
- ความสามารถของบุคลากร

7.5.2 การจัดทำและการทำให้ทันสมัย

ในการจัดทำ หรือการทำให้เอกสารสารสนเทศมีความทันสมัย
องค์กรต้องมั่นใจตามความเหมาะสมถึง

- ก) การชี้บ่งและรายละเอียดของเอกสารสารสนเทศ เช่น หัวข้อ ชื่อ
วันที่ ผู้แต่ง หมายเลข
- ข) รูปแบบ เช่น ภาษา รุ่นของซอฟต์แวร์ ภาพกราฟิก และสื่อที่ใช้
เช่น กระดาษ อิเล็กทรอนิกส์ และการทบทวนและการอนุมัติสำหรับ
ความเพียงพอ

7.5.3 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ

เอกสารสารสนเทศที่ต้องการสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และตามข้อกำหนดของ

มาตรฐานนี้ต้องได้รับการควบคุมเพื่อมั่นใจว่า

ก) มีเพียงพอและเหมาะสมเมื่อใช้งาน ตามสถานที่และเวลาที่ต้องการ

ข) มีการปกป้องที่เพียงพอ (เช่น จากการไม่รักษาความลับ มีการใช้งานที่ไม่เหมาะสม หรือขาดซึ่งความซื่อสัตย์)

สำหรับการควบคุมเอกสารสารสนเทศ องค์กรต้องดำเนินกิจกรรมดังต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- การแจกจ่าย การเข้าถึง การเรียกออกมาใช้ และการใช้
- การจัดเก็บและการดูแล รวมทั้งการดูแลเพื่อให้สามารถอ่านได้ง่าย เช่น มีความชัดเจนเพียงพอต่อ

การอ่าน

- การควบคุมการเปลี่ยนแปลง เช่น การควบคุมครั้งที่จัดทำ (version)
- ระยะเวลาการเก็บ และการทำลายทิ้ง
- การป้องกันการนำสารสนเทศที่ยกเลิกแล้วไปใช้โดยไม่ตั้งใจ

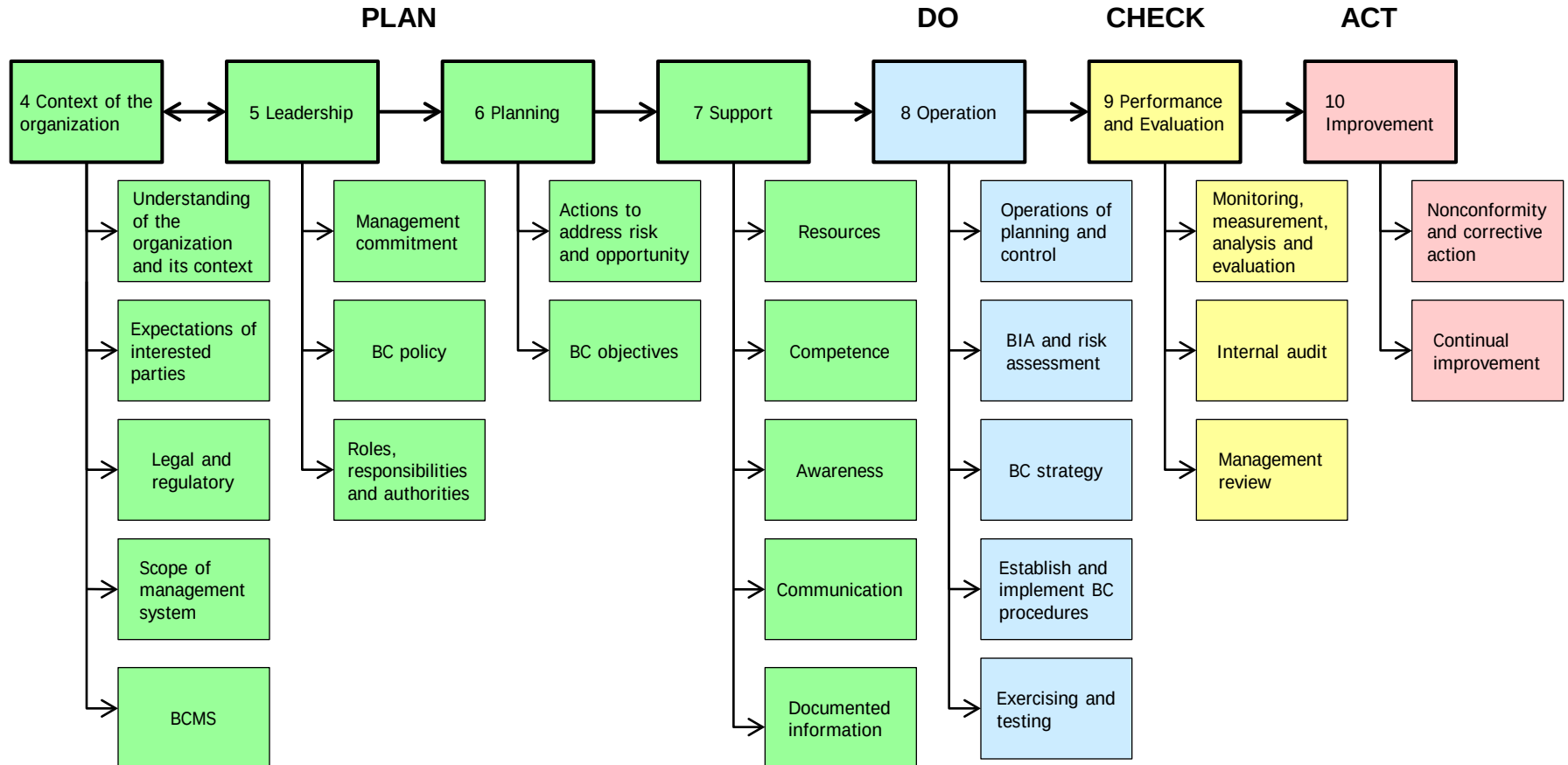
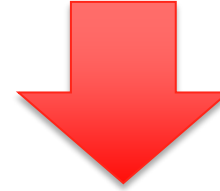
7.5.3 การควบคุมเอกสารสารสนเทศ

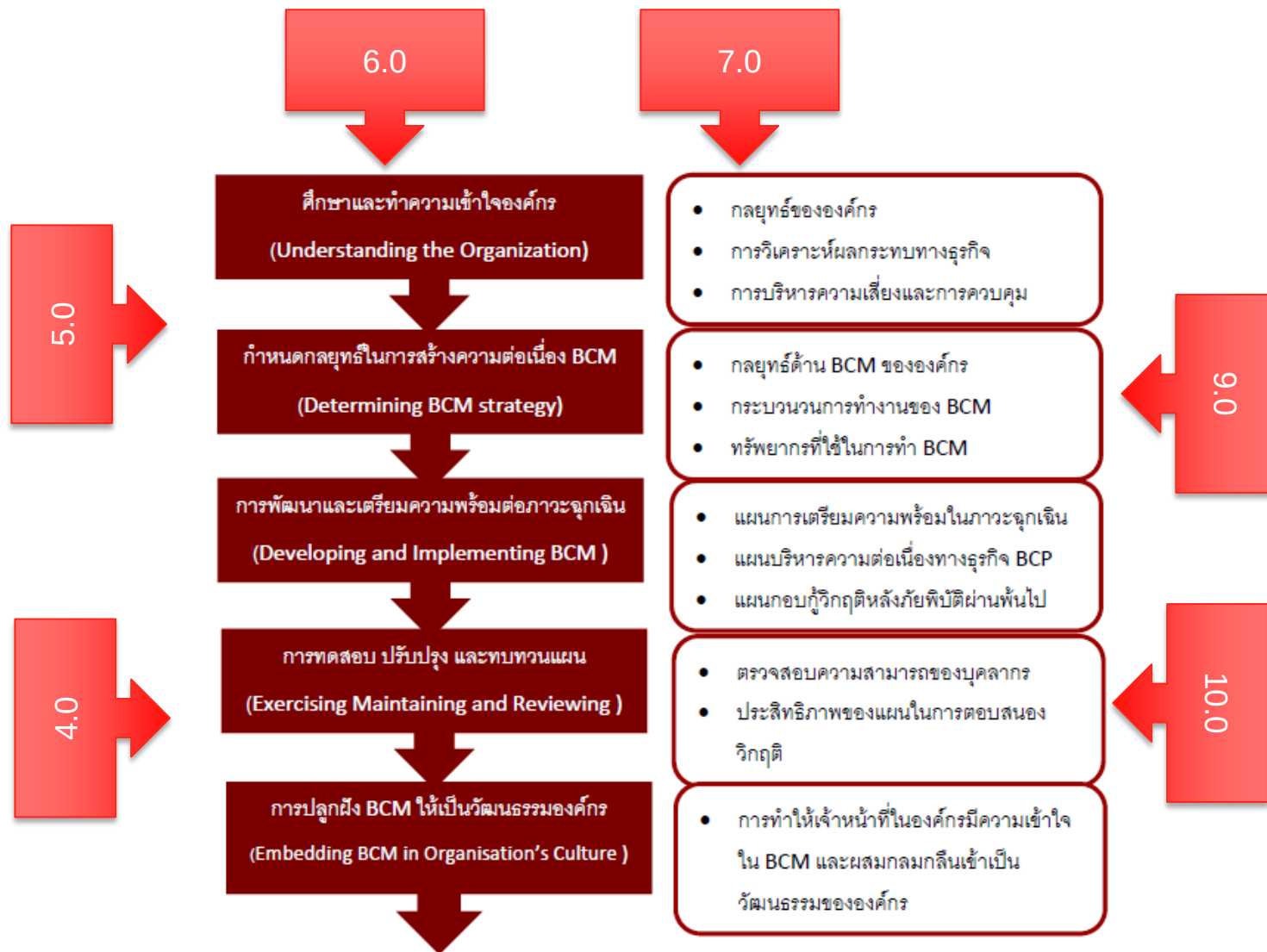
เอกสารสารสนเทศที่รับมาจากภายนอกองค์กรซึ่งได้พิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินการของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ต้องมีการชี้แจงและควบคุมตามความเหมาะสม

ในการควบคุมเอกสารสารสนเทศ องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการกำหนดถึงการปกป้องเอกสารสารสนเทศอย่างเพียงพอ เช่น การปกป้องจากการยินยอม การดัดแปลง แก้ไขจากผู้ที่ไม่ใช่อำนาจ หรือ การลบทิ้ง

หมายเหตุ การเข้าถึง ให้มีความหมายว่าเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาตให้มองเห็นเอกสารสารสนเทศเท่านั้น หรือการอนุญาตและให้อำนาจในการมองเห็น และเปลี่ยนแปลงเอกสารสารสนเทศได้ด้วย ฯลฯ

High Level Structure







8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินการ

องค์กรต้องพิจารณา วางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและการดำเนินการตามข้อ 6.1 โดย

- ก) **จัดทำเกณฑ์ควบคุม**สำหรับกระบวนการเหล่านั้น
- ข) ควบคุมกระบวนการเหล่านั้นให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
- ค) จัดเก็บเอกสารสารสนเทศ**เพื่อแสดงว่ามีการควบคุม**กระบวนการตามแผนที่กำหนดไว้

องค์กรต้องควบคุมการเปลี่ยนแปลงจากที่ได้วางแผนไว้ และทบทวนผลที่จะเกิดตามมาจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้ตั้งใจและดำเนินการเพื่อบรรเทาผลกระทบด้านลบตามความจำเป็น

องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการควบคุมกระบวนการที่ให้หน่วยงานอื่นดำเนินการแทน

ทำไม ต้องสนใจตัวเลข MAO / MTPD/ RTO/ MBCO

8.1 การวางแผนและการควบคุมการดำเนินการ

องค์กรต้องพิจารณา วางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมกระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการตามข้อ 6.1 โดย

- ก) จัดทำเกณฑ์ควบคุมสำหรับกระบวนการเหล่านั้น
- ข) ควบคุมกระบวนการเหล่านั้นให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
- ค) จัดเก็บเอกสารสารสนเทศเพื่อแสดงว่ามีการควบคุมกระบวนการตามแผนที่กำหนดไว้

BIA record for Acme Organization Ltd

	Key services/ products	Areas of impact (A-E see below)	Impact (1-5)	Maximum tolerable period of disruption (MTPD)	Recovery time objective (RTO)	Minimum service level [minimum business continuity objective (MBCO)]
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
A Effect on personnel safety B System failure C Public confidence and reputation D Failure to comply with legal and regulatory requirements						

8.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยง

8.2.1 ทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งกระบวนการที่กำหนดขึ้นเป็นเอกสารและเป็นทางการ สำหรับการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยง ซึ่ง

ก) กำหนดบริบทการประเมิน **กำหนดเกณฑ์**และ**ประเมินถึงแนวโน้ม**ของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น จากอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก

ข) พิจารณาถึงกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

ค) รวมถึงการ**วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ** การ**จัดลำดับความสำคัญ**ของการจัดการความเสี่ยง และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

ง) กำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยง

จ) ระบุข้อกำหนดเพื่อให้สารสนเทศนี้มีความทันสมัยและเป็นความลับ

หมายเหตุ **การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยงมีอยู่หลายวิธี** ซึ่งจะพิจารณาถึงลำดับก่อนหลังในการจัดการกับความเสี่ยงเหล่านี้

8.2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งกระบวนการประเมินที่กำหนดขึ้น
อย่างเป็นทางการและเป็นเอกสารสำหรับการพิจารณาถึงลำดับความสำคัญของ
ความต่อเนื่องและการฟื้นฟู วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ซึ่งกระบวนการนี้ต้อง
รวมถึงการประเมินผลกระทบจากการหยุดชะงักของกิจกรรมที่มีส่วนสนับสนุนต่อ
ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรด้วย

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจต้องรวมถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

- ก) การชั่งกิจกรรมที่สนับสนุนการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ
- ข) การประเมินผลกระทบตลอดช่วงระยะเวลาที่กิจกรรมเหล่านี้หยุดชะงัก
- ค) กำหนดลำดับความสำคัญของกรอบระยะเวลาเพื่อการกลับมาดำเนินการได้อีก
ครั้งของกิจกรรมเหล่านี้ในระดับขั้นต่ำสุดที่กำหนดซึ่งสามารถยอมรับได้ โดย
คำนึงถึงระยะเวลาที่ไม่สามารถยอมรับได้หากไม่มีการแก้ไขผลกระทบนั้น
- ง) การชั่งถึงการพึ่งพาและทรัพยากรที่สนับสนุนกิจกรรมเหล่านี้ รวมทั้งผู้ส่งมอบ
ผู้รับจ้าง(outsource partner) และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

Form A - BIA

FORM A

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT BUSINESS IMPACT ANALYSIS

List in order of priority the directorate **key** services and the implications in the long and short term if they were disrupted. **Where possible** identify any significant cost implications.

Department..... Section/Service

Priority	Key Service	Statutory Yes/No	Impact / Implications (e.g. stakeholders / vulnerable groups)
1, to be restored within 0-24 hours			
2, to be restored within 3 days			
3, to be restored within 14 days			

8.2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

Vulnerability Analysis Chart

Type of Emergency	Probability	Human Impact	Property Impact	Business Impact	Internal Resources	External Resources	Total Points
<i>Examples</i>	High	Low		Strong	Weak		
	5 ↔ 1			5 ↔ 1			
Fire	3	5	5	5	5	4	26
Severe Weather	5	5	5	4	3	3	25
Utility Outage	5	2	1	3	4	2	18

8.2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

By Department Survey Form ?

แผนที่คุณอาจมีอยู่แล้ว

- Evacuation plan
- Fire protection plan
- Safety and health program
- Environmental policies
- Security procedures
- Insurance program
- Finance and purchasing procedures
- Plant closing policy
- Employee manuals
- Hazardous materials plan
- Process safety assessment
- Risk management plan
- Capital improvement program
- Mutual aid agreements

หาข้อมูล ความช่วยเหลือ จากภายนอก

- Community emergency management office
- Mayor or Community Administrator's office
- Local Emergency Planning Committee (LEPC)
- Fire Department
- Police Department
- Emergency Medical Services organizations
- Red Cross
-

- Planning Commission
- Telephone Companies
- Electric Utilities
- Neighboring businesses
- National Weather Service
- Public Works Department

ระบุมাত্রฐาน และ กฎระเบียบข้อบังคับ

- Occupational safety and health regulations
- Environmental regulations
- Fire codes
- Safety codes
- Transportation regulations
- Zoning regulations
- Corporate policies

ระบุ ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการหลัก

ข้อมูลที่เป็น เพื่อทำการประเมิน กำหนด เหตุวิกฤติ:

- ผลิตภัณฑ์ บริการ และ ทรัพยากรที่จำเป็น (คน อาคาร สถานที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง, เครื่องจักร อุปกรณ์ต่างๆ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์, บริการสนับสนุนต่างๆ (เช่น การขนส่ง, การสื่อสาร หรือ ระบบสารสนเทศ) เพื่อให้สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ ตามที่กำหนด
- ผลิตภัณฑ์ บริการที่ส่งมอบผ่าน ผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะผู้ส่งมอบช่วง
- บริการที่ต้องมีพร้อมตลอดเวลา ไฟฟ้า น้ำ การสื่อสาร การขนส่ง
- กระบวนการ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร ที่ไม่อาจขาดได้ เพื่อให้สามารถให้ทำการส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ อย่างต่อเนื่อง

ระบบ ทรัพยากรภายใน และ กำลังความสามารถ

- สิ่งที่คุณอาจจำเป็นต้องมีในภาวะฉุกเฉิน

- คน

ทีมกู้ภัยสารเคมี ทีม PR ทีมงานรักษาพยาบาล ทีมสุไฟ

- อุปกรณ์เครื่องจักร

อุปกรณ์ป้องกันไฟไหม้ อุปกรณ์ในการสื่อสาร สัญญาณเตือน ไฟสำรอง

- อาคารสถานที่

พื้นที่สำรอง รวมพล ห้องให้ข้อมูล

- กำลังความสามารถองค์กร

ฝึกอบรม จำนวนและประเภทพนักงานสนับสนุน

- การแบ็คอัพ

ระบบจ่ายค่าจ้าง การสื่อสาร การผลิต การบริการลูกค้า การจัดส่งและรับ ระบบสนับสนุนระบบข้อมูล ระบบไฟฉุกเฉิน การฟื้นฟู

ระบบ ทรัพยากรภายนอก และ กำลังความสามารถ

- สำนักงานชั่วคราวเพื่อการบริหารในภาวะวิกฤติ,
- สถานีดับเพลิง,
- องค์กรควบคุมดูแลด้านวัตถุอันตราย,
- การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน,
- โรงพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียง,
- สถานีดำรวจ ,
- องค์กรที่ให้บริการสาธารณูปโภค,
- ผู้รับเหมา,
- ผู้จำหน่ายอุปกรณ์ฉุกเฉิน,
- ประกันภัย

ระบุ เจื่อนไข สัญญาประกันที่มี

- มูลค่า ครอบคลุม ในยามหยุดให้บริการ
- ความครอบคลุม
- โอกาสที่เพิ่ม โอกาสที่ลด
- บันทึก เอกสารอะไรที่ ที่บริษัทประกัน
ต้องการ

ประเมินภัยคุกคามที่อาจมี

Historical — What types of emergencies have already occurred in your community, at your facility or at other facilities in the area?

- Fires
- Severe weather
- Hazardous material spills
- Biological incident
- Transportation accidents
- Utility outages
- Earthquakes, hurricanes, tornadoes
- Terrorism

Geographical — What can happen as a result of your facility's location? Keep in mind:

- Proximity to flood plains, seismic faults and dams
- Proximity to companies that produce, store, use or transport hazardous materials
 - Proximity to nuclear power plants
 - Major transportation routes and airports

Technological — What could result from a process or system failure? Possibilities include:

- Fire, explosion, hazardous materials incident
- Safety system failure
- Telecommunications failure
- Computer system failure
- Power failure
- Heating/cooling system failure
- Emergency notification system failure

ประเมินภัยคุกคามที่อาจมี

Human Error — What emergencies could be caused by employee error? Are your employees trained to work safely? Do they know what to do in an emergency?

• Human error is the single largest cause of workplace emergencies and can result from:

- Poor training
- Poor maintenance
- Carelessness
- Misconduct
- Substance abuse
- Fatigue

Physical — What types of emergencies could result from the design or construction of your facility? Does the physical facility enhance safety? Consider:

- The physical construction of your facility
 - Hazardous processes or by-products
 - Facilities for storing combustibles
 - Layout of equipment
 - Lighting
- Evacuation routes and exits
- Proximity of shelter area

Regulatory — What emergencies or hazards are you regulated to deal with? Analyze each potential emergency from beginning to end. Consider what could happen as a result of:

- Prohibited access to the facility
- Loss of electric power
- Communication lines down
- Ruptured gas mains
- Water damage
- Smoke damage
- Structural damage
- Air or water contamination
- Explosion
- Building collapse
- Trapped persons
- Chemical release

8.2.3 การประเมินความเสี่ยง

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่กำหนดขึ้น
อย่างเป็นทางการและเป็นเอกสาร สำหรับการชี้บ่ง การวิเคราะห์ และการประเมินความเสี่ยง
จากอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักอย่างเป็นระบบ

หมายเหตุ กระบวนการนี้สามารถดำเนินการตามมาตรฐาน มอก.31000

องค์กรต้อง

- ก) ชี้บ่งความเสี่ยงของการหยุดชะงักต่อกิจกรรมที่มีความสำคัญขององค์กรและกระบวนการ
ระบบสารสนเทศ บุคลากร สินทรัพย์ ผู้รับจ้าง และทรัพยากรอื่นที่สนับสนุนสิ่งเหล่านี้
- ข) วิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ
- ค) ประเมินว่ามีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการหยุดชะงักใดที่จำเป็นต้องมีการจัดการความ
เสี่ยง
- ง) ชี้บ่งการจัดการความเสี่ยงที่มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และ
เป็นไปตามระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถยอมรับได้

*หมายเหตุ องค์กรต้องตระหนักว่าข้อมูลพื้นฐานทางการเงินหรือของภาครัฐบางประการ
จำเป็นต้องสื่อสารรายละเอียดของความเสี่ยงเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละระดับ นอกจากนี้
ความต้องการทางสังคมบางประการ สามารถเป็นการประกันถึงการแบ่งปันของ สารสนเทศ
ในระดับของรายละเอียดที่เหมาะสม*

Form B - Risk Assessment

Form B

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT RISK ANALYSIS (AGAINST 4 RISK SCENARIOS)

Department

Section/Service

Key Services		DAMAGE/DENIAL OF ACCESS TO PREMISES			LOSS/DAMAGE TO IT SYSTEMS - DATA			NON AVAILABILITY OF KEY STAFF			LOSS / DAMAGE TO OTHER RESOURCES		
Priority 1	0 – 24 hours	L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score

Other resources include office equipment, plant & machinery, transport, partners, contractors, key suppliers, key products, utilities, etc.

Form B - Risk Assessment

Form B

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT RISK ANALYSIS (AGAINST 4 RISK SCENARIOS)

Department

Section /Service

Key Services		DAMAGE/DENIAL OF ACCESS TO PREMISES			LOSS/DAMAGE TO IT SYSTEMS - DATA			NON AVAILABILITY OF KEY STAFF			LOSS / DAMAGE TO OTHER RESOURCES		
Priority 2 – Restored within 3 days		L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score

Other resources include office equipment, plant & machinery, transport, partners, contractors, key suppliers, key products, utilities, etc.

Form B

Form B - Risk Assessment

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT RISK ANALYSIS (AGAINST 4 RISK SCENARIOS)

Department

Section / Service

Key Services		DAMAGE/DENIAL OF ACCESS TO PREMISES			LOSS/DAMAGE TO IT SYSTEMS - DATA			NON AVAILABILITY OF KEY STAFF			LOSS / DAMAGE TO OTHER RESOURCES		
Priority 3 – Restored within 14 days		L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score	L L'hood	I Impact	Risk Score

Other resources include office equipment, plant & machinery, transport, partners, contractors, key suppliers, key products, utilities, etc.

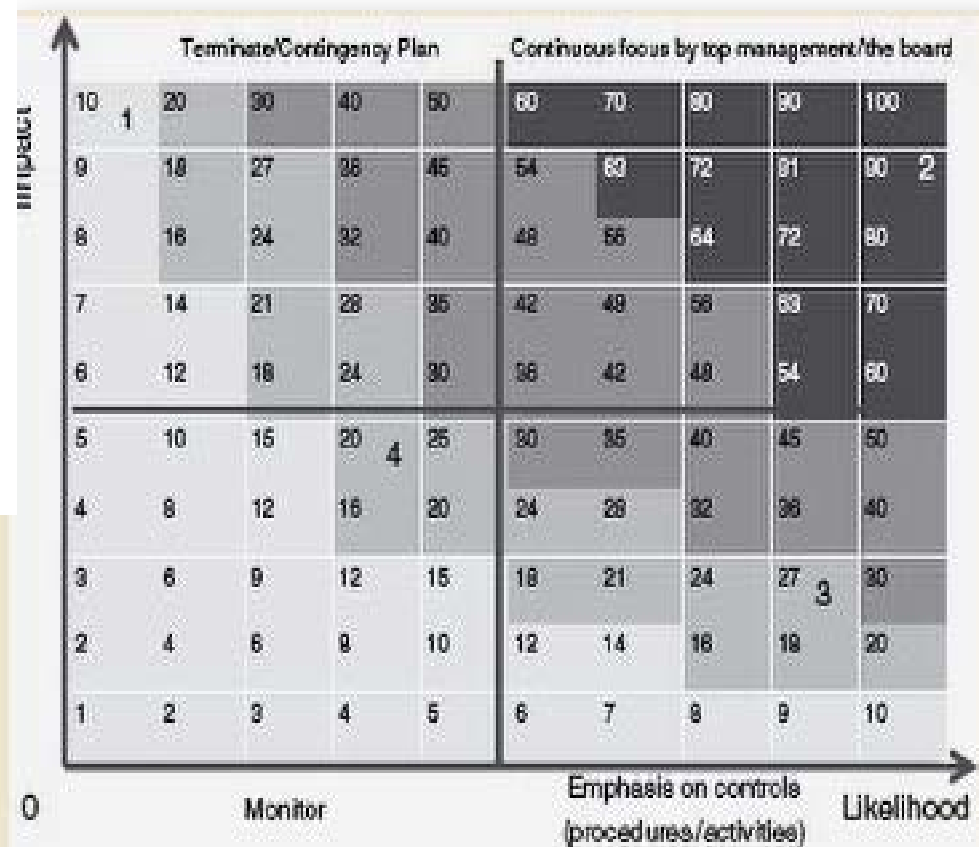
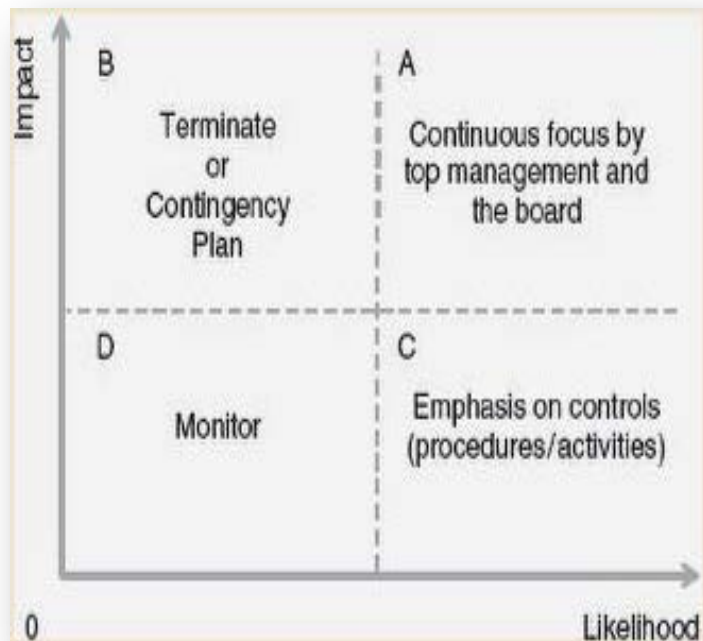
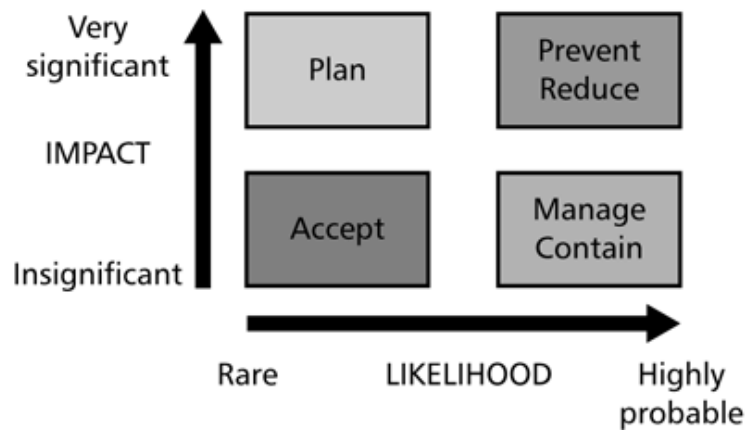
8.2.3 การประเมินความเสี่ยง

สถานการณ์ที่ซึ่ง

- สถานที่เสียหาย หรือ ไม่สามารถเข้าถึง— e.g. industrial action / fire / flooding
- การเสียหายของ ระบบ IT / ระบบเน็ตเวิร์ค / ฮาร์ดแวร์ / ซอฟต์แวร์ / ข้อมูล —e.g. ไฟฟ้าดับ / ไวรัส
- ไม่มีพนักงานหลัก — e.g. เกิดโรคระบาด , ประท้วง
- การไม่มีหรือเสียหายจากทรัพยากรต่างๆ — e.g. ผู้ส่งมอบสำคัญ , น้ำมัน , น้ำ

Impact Matrix





Sample threats:

1. Plane hitting the computer centre
2. Failure of a high profile venture
3. Keying errors
4. Bad weather keeping staff from working

Table A.1 Examples of risk management tools (including techniques)

Tool	Risk identification	Risk analysis and evaluation	Risk treatment and decisions
Types of meeting/collaboration: Interviews, focus groups, scenario analysis and planning, horizon scanning, brainstorming, Delphi technique, nominal group technique, SWOT (strengths, weaknesses, opportunities and threats) analysis, risk questionnaires	✓	✓	✓
For exploring and visualizing the context: stakeholder engagement matrices, PESTLE (political, economic, sociological, technological, legislation and environment) analysis, Boston grid, gap analysis, Pareto analysis	✓		
Structural guidance for risk analysis: risk checklists/prompt lists, project profile model (PPM), risk breakdown structure, risk taxonomy	✓		
Modelling styles: process mapping, flow charts, cause-and-effect diagrams, hazard and operability study (HAZOPs), failure mode effects analysis (FMEA), fault and event tree modelling, probability trees, critical path analysis (CPA), cash flow analysis, portfolio analysis	✓	✓	✓

Data analysis: descriptive statistics,
model fitting



Model analysis methods and tools: risk
simulation (Monte Carlo/Latin
Hypercube), sensitivity analysis, stress
testing



Risk recording and visualization
techniques and tools: heat maps, RAG
status reports, graphs of distributions,
bar chart/radar chart, risk mapping, risk
profiling, probability and consequence
grid, risk Indicators, risk
register/database



Decision bases: expected value, utility
theory, cost-benefit analysis



Risk mitigation measures for Acme Organization Ltd

Division/dept.		Key product/service	
Critical activity/resource/dependency	Risk	Ranking (H/M/L)	Risk mitigation measures
Date of assessment	Signed off by		Date to be reviewed

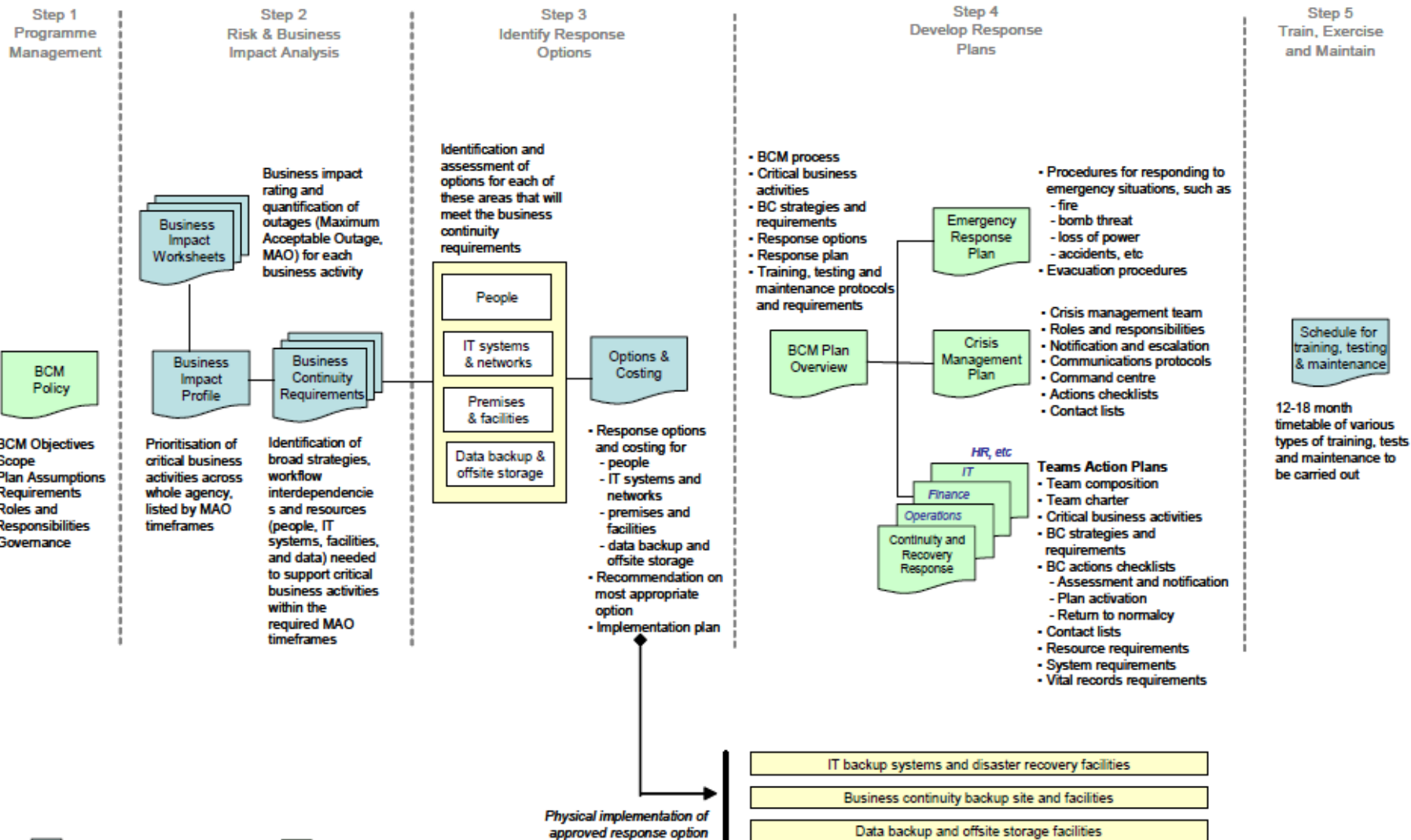
From C

Form C

**ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT
TEMPLATE FOR ASSESSING RESOURCE REQUIREMENTS**

Department..... Section/Service.....

	Resource Required		
Key Service	0-24 hours	Within 3 days	Within 14 days
Activities that support Key Service			
People and skills required			
Computing and telecoms required			
Software applications required			
Information required			
Non ICT equipment required			
Accommodation required			
Key suppliers / partners			
Other dependencies			
Other comments			



Worksheets / working papers

Formal reports / documents

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ ให้บริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่ สำคัญ
อุทกภัย	✓	✓		✓	✓
อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
ชุมนุมประท้วง/ จลาจล / ก่อ ก ำ ร รั ้ว ย วินาศกรรม (ระดับสำนักงาน สภากา)	✓			✓	✓
ชุมนุมประท้วง/ จลาจล (ระดับประเทศ)	✓	✓	✓	✓	✓
โรคระบาด	✓			✓	
ไฟฟ้าดับ	✓	✓	✓		✓

ตารางที่ 1 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญ

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ของสำนักงานสลากฯ ได้ประเมินผลกระทบ ซึ่งระดับผลกระทบจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังตารางที่ 2 ระดับผลกระทบและลักษณะของผลกระทบ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	• สภาวะวิกฤติที่มีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์สลาก และการให้บริการจำหน่ายและจ่ายรางวัลสลาก • ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 • เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน • สภาวะวิกฤติที่มีผลต่อกระบวนการพิมพ์สลาก • ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อสำนักงานสลากฯ ในระดับประเทศ และนานาชาติ • สภาวะวิกฤติที่มีผลต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของสำนักงานสลากฯ
สูง	• เกิดความเสียหายต่อสำนักงานสลากฯ เป็นจำนวนเงินในระดับสูง • ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 • เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน • ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อสำนักงานสลากฯ ในระดับประเทศ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
ปานกลาง	● เกิดความเสียหายต่อสำนักงานสภากฯ เป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 ● ต้องมีการรักษาพยาบาล ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อสำนักงานสภากฯ ในระดับท้องถิ่น

ตารางที่ 2 ระดับผลกระทบและลักษณะของผลกระทบ

ระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถการปฏิบัติงานได้

คณะทำงานฯ ได้ทำการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ระดับสภาวะวิกฤต และระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้โดย แบ่งออกเป็น 6 ช่วงระยะเวลา คือ

1) 0-2 ชั่วโมง

2) 2-4 ชั่วโมง

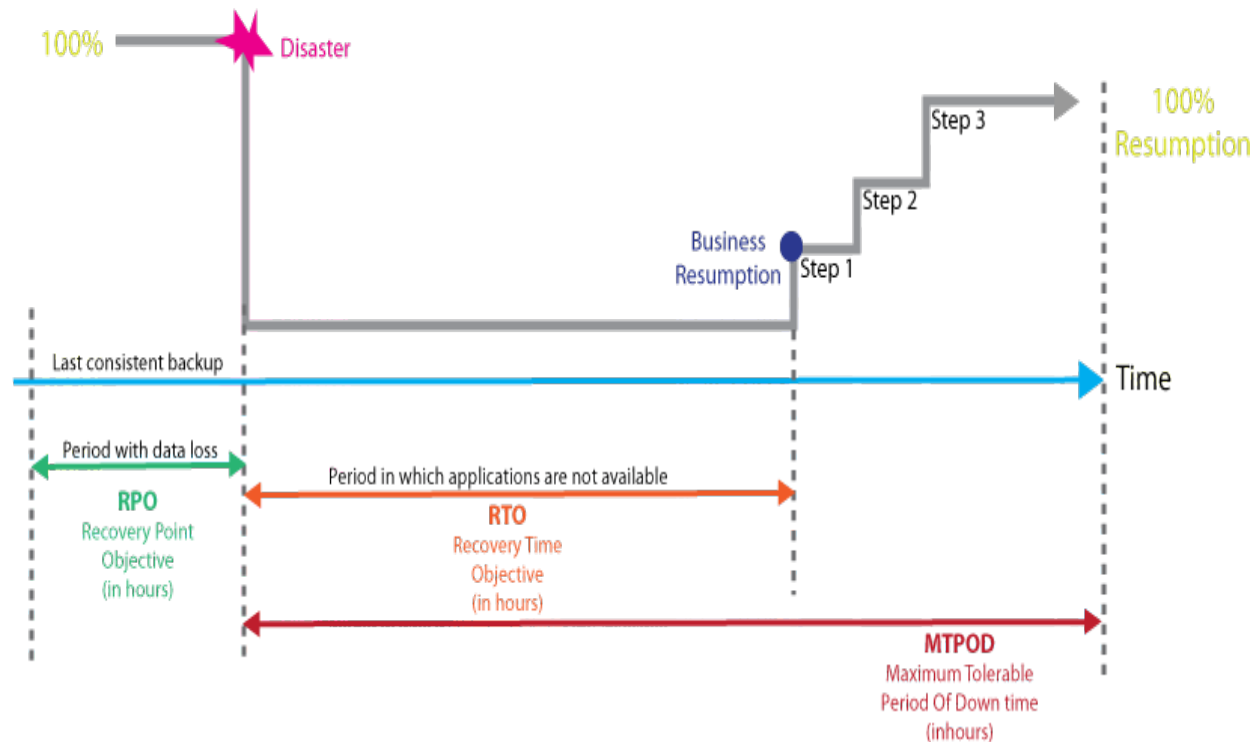
3) 1 วัน

4) 1 สัปดาห์

5) 2 สัปดาห์

6) 1 เดือน

Defining RTO, RPO and MTPOD



RPO	RTO	MTPOD
is the maximum acceptable level of data loss following an unplanned "event",	is defined as the length of time that a business process could be unavailable before the business unit's operations are significantly impaired.	is defined as the "duration after which an organization's viability will be irrevocably threatened if product and service delivery cannot be resumed."

MTPOD can be calculated on the following factors :

- > The maximum time period after the start of a disruption within which each activity needs to be resumed
- > The maximum level at which each activity needs to be performed after resumption
- > The length of time within which normal level of operation need to be resumed

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ขั้นตอนการออกรางวัลเลขสลาก มีการเลื่อนระยะเวลาการออกสลากไปจากเดิม	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของสำนักงานสลากฯ เกิดภาวะล้มเหลวไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายต่างๆ ได้	สูงมาก		✓	✓	✓	✓	✓
ขั้นตอนการจ่ายรางวัลจะมีปัญหากับประชาชนทั่วไปที่ถูกรางวัล และจะนำสลากมาขึ้นรางวัล จำเป็นจะต้องนั่งรอ หรือ มาใหม่ในวันถัดไป	สูงมาก		✓	✓	✓	✓	✓

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
กระบวนการพิมพ์สลากของสำนักงานสลากฯ ย่อเย็ดปัญหาเครื่องพิมพ์หลักขัดข้องและต้องรออะไหล่จากศูนย์บำรุงรักษา	สูง			✓	✓	✓	✓
กระบวนการจัดจำหน่ายสลากไปยังตัวแทนจำหน่ายทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่สามารถทำได้ เพราะไม่มีสลากที่จะจัดส่ง	สูง				✓	✓	✓
กระบวนการบันทึกข้อมูลระบบบัญชีและการเงินไม่สามารถเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์หลักได้	สูง				✓	✓	✓
สลากที่พิมพ์สำเร็จได้รับความเสียหายรุนแรงจำเป็นต้องพิมพ์สลากใหม่ทั้งหมด จำนวน 1 งวด	สูง					✓	✓

ตารางที่ 3 กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงเวลาของการหยุดชะงัก

Agency name: Sample Agency

Division	Department	Activity
Business Services	Licensing Centre	Provide specialist advice
		Process applications and renewals
		Compliance monitoring
	Business Advisory	Provide advocacy services
		Provide referral services - overseas markets
		Provide referred services - domestic markets
	Event Management	Conduct market research
		Development and organise events
		Conduct public workshops
Policy and Planning	Policy Planning	Planning, forecasting and data analysis
		Policy development and management
	Compliance	Monitor programme compliance
Corporate Services	Human Resources	Provide recruitment services
		Oversee OSH compliance
		Administer staff entitlements and payroll
		Manage training and development
	Information Technology	Run data centre operations
		Develop and maintain business applications systems
		Provide users helpdesk support
	Finance & Administration	Manage budgeting and reporting processes
		Perform financial accounting functions
		Manage building services and maintenance
Office of the CEO	-	Manage corporate communications and public relations
		Manage State and Commonwealth relationships

Division / Department:	Business Services / Licensing Centre
Activity:	Provide Specialist Advice

This analysis is to be done for each activity in the Division / Department.

Assess the potential business impact on the Agency as a whole should this process / activity suffer an outage of varying durations due to a major incident. Assume that all your normal day to day resources (such as computers, data, office facilities, and business records) are not available.

Refer to the Business Impact Reference Table for definitions of the ratings.

Duration of outage	Impact Rating				
	1	2	3	4	5

1 Financial Loss

Could interruption of services lead to financial loss (such as revenues, interest costs, penalties and extra cost of working)?	1 day	✓				
	3 days	✓				
	5 days	✓				
	10 days	✓				

2 Reputation & Image

Could interruption of services lead to a loss of public confidence, negative publicity and/or damage the image and reputation of the college?	1 day	✓				
	3 days	✓				
	5 days		✓			
	10 days			✓		

3 Stakeholder Impact

Could interruption of services suspend or restrict expectations of stakeholders?	1 day	✓				
	3 days	✓				
	5 days		✓			
	10 days			✓		

4 Regulatory/Statutory

Could interruption of services breach statutes/regulations?	1 day	✓				
	3 days	✓				
	5 days	✓				
	10 days	✓				

OVERALL RATING

Based on the above impacts, provide an overall impact rating for this process / activity	1 day	✓				
	3 days	✓				
	5 days		✓			
	10 days			✓		

Comments - This department provides ad hoc advice to businesses on specialised areas related to licensing such as legislation and regulations. Volume of enquiries tend to be low on most days. If services are not available, the clients may obtain the information from other agencies	Maximum Acceptable Outage (MAO) May be deferred > 10 days
---	--

Agency name: Sample Agency

Division	Department	Activity	Maximum Acceptable Outage				
			1 day	3 days	5 days	10 days	Deferred
Business Services	Licensing Centre	Provide specialist advice					✓
		Process applications and renewals			✓		
		Compliance monitoring					✓
	Business Advisory	Provide advocacy services			✓		
		Provide referral services - overseas markets				✓	
		Provide referred services - domestic markets				✓	
	Event Management	Conduct market research					✓
		Development and organise events					✓
		Conduct public workshops					
Policy and Planning	Policy Planning	Planning, forecasting and data analysis					✓
		Policy development and management					✓
	Compliance	Monitor programme compliance					✓
Corporate Services	Human Resources	Provide recruitment services					✓
		Oversee OSH compliance					✓
		Administer staff entitlements and payroll					✓
		Manage training and development					✓
	Information Technology	Run data centre operations			✓		
		Develop and maintain business applications systems					✓
		Provide users helpdesk support			✓		
	Finance & Administration	Manage budgeting and reporting processes					✓
		Perform financial accounting functions				✓	
		Manage building services and maintenance					✓
		Manage goods and services procurement					✓
Office of the CEO	-	Manage corporate communications and public relations			✓		
		Manage State and Commonwealth relationships			✓		

Level	Rank	Injuries	Financial Loss	Interruption of Service	Reputation & Image	Operational Efficiency	Performance	Stakeholder impact	Regulatory/Statutory
1	Insignificant	None	Less than \$50,000 or .025% of operational budget	Less than 1 hour	Unsubstantiated, low impact, low profile or no news item.	Little impact	Up to 5% variation in KPI or Objectives	Inconvenience & delays to individuals	No noticeable regulatory/statutory impacts
2	Minor	First aid treatment	\$50,000 to \$250,000 or .15% of operational budget	1 hour to 1 day	Substantiated, low impact, low news profile	Inconvenient delays	5% - 10% variation in KPI or Objectives	Significant impacts on individuals but no noticeable impact on overall service delivery	Minor and temporary non-compliance with regulatory requirements
3	Moderate	Medical treatment required	\$250,000 to \$3 million or 2% of operational budget	1 day to 1 week Loss of building or workspace	Substantiated, public embarrassment, moderate impact, moderate news profile.	Delays in major deliveries	10%-25% variation in KPI or Objectives	Major impacts on significant numbers of individuals, resulting in noticeable impact on overall service delivery	Short-term non-compliance with significant regulatory requirements
4	Major	Death or extensive injuries	\$3 million – \$10 million or 6% of operational budget	1 week to 1 month Loss of building or workspace	Substantiated, public embarrassment, high impact, high news value, Third party actions	Non achievement of major deliverables	20%-50% variation in KPI or Objectives	Major and long term impacts on individuals and overall delivery of services	Significant non-compliance with essential regulatory requirements
5	Catastrophic	Multiple deaths or severe permanent disabilities	More than \$10 million or more than 6% of operational budget	More than 1 month Loss of building or workspace	Substantiated, public embarrassment, very high multiple impacts, high widespread news profile, Third party actions	Non achievement of major key corporate objectives	More than 50% variation in KPI or Objectives	Permanent or debilitating impact on individuals and overall delivery of services	Long-term or indefinite non-compliance with essential regulatory requirements

8.3 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

8.3.1 การกำหนดและการเลือก

การกำหนดและการเลือกกลยุทธ์ต้องอยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่มาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยง

องค์กรต้องกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างเหมาะสมสำหรับ

ก) การปกป้องกิจกรรมที่มีความสำคัญ

ข) สร้างเสถียรภาพ ความต่อเนื่อง การกลับมาดำเนินการใหม่ และการฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ทรัพยากรที่จำเป็นต่อกิจกรรมที่มีความสำคัญ

ค) การบรรเทา การตอบสนอง และการจัดการผลกระทบ

การกำหนดกลยุทธ์ ต้องรวมถึง การอนุมัติกรอบเวลาในการกลับคืนมาดำเนินการของกิจกรรมที่มีความสำคัญ

องค์กรต้องประเมินขีดความสามารถของผู้ส่งมอบสำหรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

8.3 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- จัดทำลำดับความสำคัญต่อการตอบสนองเหตุการณ์
- ทำมาตรการป้องกัน
- มาตรการการแบ็คอัป

8.3 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

มาตรการแบ็คอัพ

- CD /Tape/ DR / Daily/weekly/increment/full
- บริการคลาวด์
- ระยะห่างระหว่างสถานที่ ที่อาจเกิดปัญหาพร้อมๆกัน
- ระยะเวลาที่ต้องการเข้าถึงข้อมูล
- ความปลอดภัยข้อมูล
- สภาพแวดล้อมที่เก็บ

Cost ??

8.3 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

มาตรการด้าน อาคารสถานที่

Figure 1 – Alternate Site Criteria Selection

Site	Cost	Hardware Equipment	Telecomm-unications	Setup Time	Location
Cold Site	Low	None	None	Long	Fixed
Warm Site	Medium	Partial	Partial/Full	Medium	Fixed
Hot Site	Medium/High	Full	Full	Short	Fixed
Mobile Site	High	Dependent	Dependent	Dependent	Not Fixed
Mirrored Site	High	Full	Full	None	Fixed

Cost ??

8.3 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

มาตรการด้านเครื่องมือ อุปกรณ์

- ทำสัญญา Service Level Agreement (SLAs)
- ซื้อ เก็บ และ สำรอง พร้อมใช้
- ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่มีอยู่จาก

Cost ??

Figure 2 – Recovery Strategy Budget Planning Template

		Vendor Costs	Hardware Costs	Software Costs	Travel/ Shipping Costs	Labor/ Contractor Costs	Testing Costs	Supply Costs
Alternate Site	Cold Site							
	Warm Site							
	Hot Site							
	Mobile Site							
	Mirrored Site							
Off-Site Storage	Commercial							
	Internal							
Equipment Replacement	SLAs							
	Storage							
	Existing Use							

8.3 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริการอื่นๆ ที่อาจต้องคิดถึง

- Off-site storage location (for both the primary and alternate sites)
- Cleaning and restoration companies
- Software vendors
- Temporary personnel providers
- Office supply vendors
- Networking and telephone providers
- Transportation and lodging
- Car rental agencies
- Couriers
- Bank
- Fire, police, hospitals, ambulance service
- Civil Defense
- Post Office
- Regulatory agencies
- Power and utility companies
- Newspapers, radio and TV stations
- Contractors
- Real Estate Agencies
- Law Firms

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในบริเวณอาคารโรงพิมพ์สำนักงานฯ ถนนเอกมัย โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ - สถานที่ราชการ หรือโรงแรมที่มีความพร้อม ต้องการพื้นที่ประมาณ 400 ตรม. สามารถรองรับผู้เข้าชม 100 คน
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- ติดตั้งอุปกรณ์ออกรางวัลทั้ง 6 หลัก และทำการสำรวจพื้นที่พร้อมคณะกรรมการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ออกรางวัลโดยละเอียด - ใช้เครื่องออกรางวัลอัตโนมัติแบบ Saturn - ใช้เครื่องออกรางวัลอัตโนมัติแบบ Multipick Gem “6” - เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 เครื่อง เครื่องพิมพ์ 2 เครื่อง - อุปกรณ์เครื่องกระจายเสียง ไมค์ 3 ตัว อุปกรณ์ไมค์ลอย 1 ตัว - อุปกรณ์โทรศัพท์อย่างน้อย 2 เบอร์ - กล้องวิดีโอ 1 ตัว - เครื่องบันทึกเทป 1 ตัว - อุปกรณ์โปรเจคเตอร์ พร้อมจอเคลื่อนที่ 1 ชุด - บอร์ดแขวนป้ายขนาดใหญ่สำหรับแสดงป้ายตัวเลขที่ออกรางวัล 1 ชุด

ทรัพยากรที่สำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	ใช้พื้นที่สำรองปฏิบัติงานปกติที่ โรงพิมพ์สำนักงานฯ (ถนนเอกมัย) จำนวนพื้นที่สำรองทั้งหมด 650 ตรม.
	■ ใช้พื้นที่ทำงาน กองออกรางวัล จำนวน 10 ตรม.
	■ ใช้พื้นที่ทำงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 40 ตรม.
	■ ใช้พื้นที่ทำงาน สำนักจ่ายรางวัล จำนวน 40 ตรม.
	■ ใช้พื้นที่ทำงาน สำนักการตลาดและจัดจำหน่าย จำนวน 450 ตรม.
	■ ใช้พื้นที่ทำงาน สำนักบริหารการเงิน จำนวน 100 ตรม.
กรณีสำนักการพิมพ์ย้ายที่ทำการไปสถานที่สำรอง	ใช้พื้นที่สำรองปฏิบัติงานปกติที่ สำนักงานสลากฯ สาขาสนามบินน้ำ จำนวนพื้นที่สำรองทั้งหมด 700 ตรม.
	■ กองออกแบบและแม่พิมพ์ 100 ตรม.
	■ กองการพิมพ์ 500 ตรม.
	■ กองสิ่งพิมพ์สำเร็จรูป 50 ตรม.
	■ กองวิศวกรรมการผลิต 50 ตรม.

เครื่องมือและอุปกรณ์	สำหรับพื้นที่สำรองปฏิบัติงานปกติ
	▪ อุปกรณ์ออกรางวัล (ผ่านการตรวจสอบคณะกรรมการฯ)
	▪ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (61 เครื่อง)
	▪ ระบบคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ (2 ชุด) (สำนักเทคโนโลยีฯ และ สำนักการพิมพ์)
	▪ เครื่องพิมพ์ รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Epson LQ2180 หรือ LQ2190) (5 เครื่อง)
	▪ เครื่องพิมพ์ Printer Laser รุ่น HP 3005 (5 เครื่อง)
	สำหรับพื้นที่สำรองปฏิบัติงานปกติ
	▪ เครื่องอ่านบาร์โค้ด (11 เครื่อง)
	▪ โทรสาร / เครื่องสแกน (Fax/Document Scan Machine) พร้อมหมายเลข (1 เครื่อง)
	▪ เครื่องถ่ายเอกสาร (6 เครื่อง)
	▪ เครื่องกระจายเสียง และ ไมค์โครโฟน และไมค์ลอย (ไมค์ 3 ตัว ไมค์ลอย 1 ตัว)
	▪ กล้องวิดีโอ (1 ตัว)
	▪ เครื่องบันทึกเทป (1 ตัว)
	▪ อุปกรณ์โปรเจคเตอร์ พร้อมจอเคลื่อนที่ (1 ชุด)
	▪ เครื่องอ่านบาร์โค้ด (11 เครื่อง)
	▪ Internet WIFI Router (4 เครื่อง)
	▪ Layer 2 Ethernet Switch (10 เครื่อง)
	▪ Layer 3 Ethernet Switch (10 เครื่อง)
	▪ External Tape Drive (1 เครื่อง)
	▪ เครื่องพิสูจน์สลากด้วยแสงสีม่วง (8 เครื่อง)
	▪ เครื่องนับธนบัตร (1 เครื่อง)
	▪ โทรศัพท์มือถือพร้อมหมายเลข (10 เครื่อง)

	- คณะกรรมการย่อยการเงิน (9 คน)
บุคลากร	▪ เจ้าหน้าที่ประมาณเพื่อสันติ และวัตถุระเบิด (4 คน)
	▪ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (38 คน)
	▪ สำนักจ่ายรางวัล เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคลากรหลัก(20 คน)
	▪ สำนักการพิมพ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคลากรหลัก(24 คน)
	▪ สำนักการตลาดและจัดจำหน่าย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคลากรหลัก (24 คน) ทำงานเป็นกะ 2 กะ
	▪ สำนักบริหารการเงิน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคลากรหลัก (31 คน) ทำงานเป็นกะ 2 กะ
	▪ งานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคลากรหลัก (5 คน) ทำงานเป็นกะ 2 กะ
	▪ กรมประชาสัมพันธ์
	▪ สถานีโทรทัศน์/วิทยุ
คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	▪ หนังสือพิมพ์ ไทยรัฐ, เดลินิวส์
	▪ คณะกรรมการออกรางวัล
	▪ ประชาชนที่ชมการออกรางวัล
	▪ เจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างโครงการบำรุงรักษา SAP
	▪ เจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างโครงการบำรุงรักษาระบบ Server Network
	▪ ติดต่อประสานงานกับผู้ว่าจ้าง (สำนักการพิมพ์)
	▪ เสนอราคางานรับจ้างพิมพ์ (สำนักการพิมพ์)
	▪ ตรวจสอบต้นฉบับ (สำนักการพิมพ์)
	▪ เจ้าหน้าที่จากบริษัท ไพรเมียร์ไทย จำกัด (ส่วนของงานจำหน่าย 4 และงานจำหน่าย 5 เพื่อจัดส่งสลากฯ ให้ตัวแทนในส่วนภูมิภาค)
	▪ เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
	▪ หน่วยงานภายใน สสร. (สำนักบริหารการเงิน)
	▪ หน่วยงานภายนอก เช่น สคร. , สถาพัฒน์ (สำนักบริหารการเงิน)

8.3.2 การจัดทำข้อกำหนดด้านทรัพยากร

องค์กรต้องพิจารณาข้อกำหนดด้านทรัพยากรเพื่อนำกลยุทธ์ที่ได้เลือกไว้ไปปฏิบัติ
ประเภทของทรัพยากรที่นำมาพิจารณาอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- ก) บุคลากร
- ข) สารสนเทศและข้อมูล
- ค) อาคาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง
- ง) สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ และโภคภัณฑ์
- จ) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ฉ) การขนส่ง
- ช) การเงิน
- ซ) หุ้นส่วน และผู้ส่งมอบ

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ขั้นตอนการออก รางวัลสลากกินแบ่ง กองออกรางวัล	1. ใช้พื้นที่สำรอง ปฏิบัติงานปกติที่ โรงพิมพ์ สำนักงานฯ (ถนนเอกมัย) (113 คน)	อุปกรณ์ออก รางวัล		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน บุคลากรหลัก (100 คน)	กรมประชาสัมพันธ์
		เครื่อง คอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ เชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต (6 เครื่อง)	ระบบการ ถ่ายทอดสดผ่าน สถานีโทรทัศน์ (ติดต่อหน่วยงาน ภายนอก)		สถานีโทรทัศน์/ วิทยุ
		เครื่องพิมพ์ (2 เครื่อง)	ระบบการ ถ่ายทอดเสียง ทางระบบ AM		หนังสือพิมพ์ ไทยรัฐ, เดลินิวส์
	2. พื้นที่สำหรับ สถานที่ ปฏิบัติงานใหม่ใน กรณีจำเป็น สำหรับออก รางวัล 1,000 ตรม. (113 คน)	เครื่องกระจาย เสียง และ ไมค์โครโฟน และ ไมค์ลอย (ไมค์ 3 ตัว ไมค์ลอย 1 ตัว)	ระบบเชื่อมโยง อินเทอร์เน็ต เพื่อ ประกาศใน เว็บไซต์ของ สำนักงานสลากฯ	คณะกรรมการ ออกรางวัล (9 คน)	คณะกรรมการ ออกรางวัล
		โต๊ะ (20 ตัว)		เจ้าหน้าที่ ประมาณเพื่อ สันติ และวัตถุ ระเบิด (4 คน)	ประชาชนที่ชม การออกรางวัล
		เก้าอี้ (100 ตัว)			

ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของสำนักงานสลาภา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ใช้พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานปกติที่ โรงพิมพ์สำนักงานฯ (ถนนเอกมัย) 40 ตรม. 2. พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น 80 ตรม.	คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (10 เครื่อง)	วงจรรความเร็วสูงระหว่างสาขา (ผู้ให้บริการ Fiber Optic)	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคลากรหลัก (40 คน)	เจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างโครงการบำรุงรักษาระบบ Server Network (บริษัท ที อี บี อินชอย)
		เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Epson LQ2180 หรือ LQ2190) (1 เครื่อง)	ระบบคอมพิวเตอร์สำรองที่พร้อมทำงานทดแทนพื้นที่ที่โรงพิมพ์เอกมัย (ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองที่โรงพิมพ์)		
		เครื่องอ่านบาร์โค้ด (1 เครื่อง)	หนังสือสั่งการต่างๆ (E-Document)		

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ขั้นตอนการออกรางวัลเลขสลาก มีการเลื่อนระยะเวลาการออกสลากไปจากเดิม	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของสำนักงานสลากฯ เกิดภาวะล้มเหลวไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายต่างๆ ได้	สูงมาก		✓	✓	✓	✓	✓
ขั้นตอนการจ่ายรางวัลจะมีปัญหากับประชาชนทั่วไปที่ถูกรางวัล และจะนำสลากมาขึ้นรางวัล จำเป็นจะต้องนั่งรอ หรือ มาใหม่ในวันถัดไป	สูงมาก		✓	✓	✓	✓	✓

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
กระบวนการพิมพ์สลากของสำนักงานสลากฯ ย่อยเกิดปัญหาเครื่องพิมพ์หลักขัดข้องและต้องรออะไหล่จากศูนย์บำรุงรักษา	สูง			✓	✓	✓	✓
กระบวนการจัดจำหน่ายสลากไปยังตัวแทนจำหน่ายทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่สามารถทำได้ เพราะไม่มีสลากที่จะจัดส่ง	สูง				✓	✓	✓
กระบวนการบันทึกข้อมูลระบบบัญชีและการเงินไม่สามารถเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์หลักได้	สูง				✓	✓	✓
สลากที่พิมพ์สำเร็จได้รับความเสียหายรุนแรงจำเป็นต้องพิมพ์สลากใหม่ทั้งหมด จำนวน 1 งวด	สูง					✓	✓

ตารางที่ 3 กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงเวลาของการหยุดชะงัก

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ปฏิบัติงานที่โรงพิมพ์ (ทำงานปกติ)	สถานที่ราชการ และสถานที่ ปลอดภัย		10 ตรม.	10 ตรม.	10 ตรม.	10 ตรม.	10 ตรม.
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงาน ใหม่ในกรณีจำเป็น (โรงแรมหรือหน่วยงานราชการ)	สถานที่ราชการ และสถานที่ ปลอดภัย		1,000 ตรม.	1,000 ตรม.	1,000 ตรม.	1,000 ตรม.	1,000 ตรม.
รวม			1,010 ตรม.	1,010 ตรม.	1,010 ตรม.	1,010 ตรม.	1,010 ตรม.

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์ (วันออกวางวัล)

ประเภททรัพยากร	ที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
อุปกรณ์ออกวางวัล	คณะกรรมการ อุปกรณ์ฯ (สสร.)		อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง
เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ		6 เครื่อง	6 เครื่อง	6 เครื่อง	6 เครื่อง	6 เครื่อง
เครื่องพิมพ์ (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ		2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
เครื่องกระจายเสียง และ ไมค์โครโฟน และไมค์ลอย (งานอาคารสถานที่)	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ		ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว

8.3.3 การปกป้องและการบรรเทา

สำหรับความเสี่ยงที่**กำหนดให้ต้องมีการลดความเสี่ยง** องค์กรต้องพิจารณาถึงมาตรการเชิงรุก โดย

ก) ลดโอกาสของการหยุดชะงัก

ข) ทำให้ช่วงเวลาของการหยุดชะงักสั้นลง

ค) จำกัดผลกระทบของการหยุดชะงักเฉพาะผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญขององค์กร

องค์กรต้องเลือกและจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสมให้สอดคล้องตามความเสี่ยงที่ยอมรับได้

Form D Risk Mitigation

Form D

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT MITIGATION MEASURES

Department

Section / Service

Key Services Priority 1 0 – 24 hours	Impact Analysis Score	Risk Mitigation Measures

Form D Risk Mitigation

Form D

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT MITIGATION MEASURES

Department

Section / Service

Key Services Priority 2 – Restored within 3 days	Impact Analysis Score	Risk Mitigation Measures

Form D Risk Mitigation

Form D

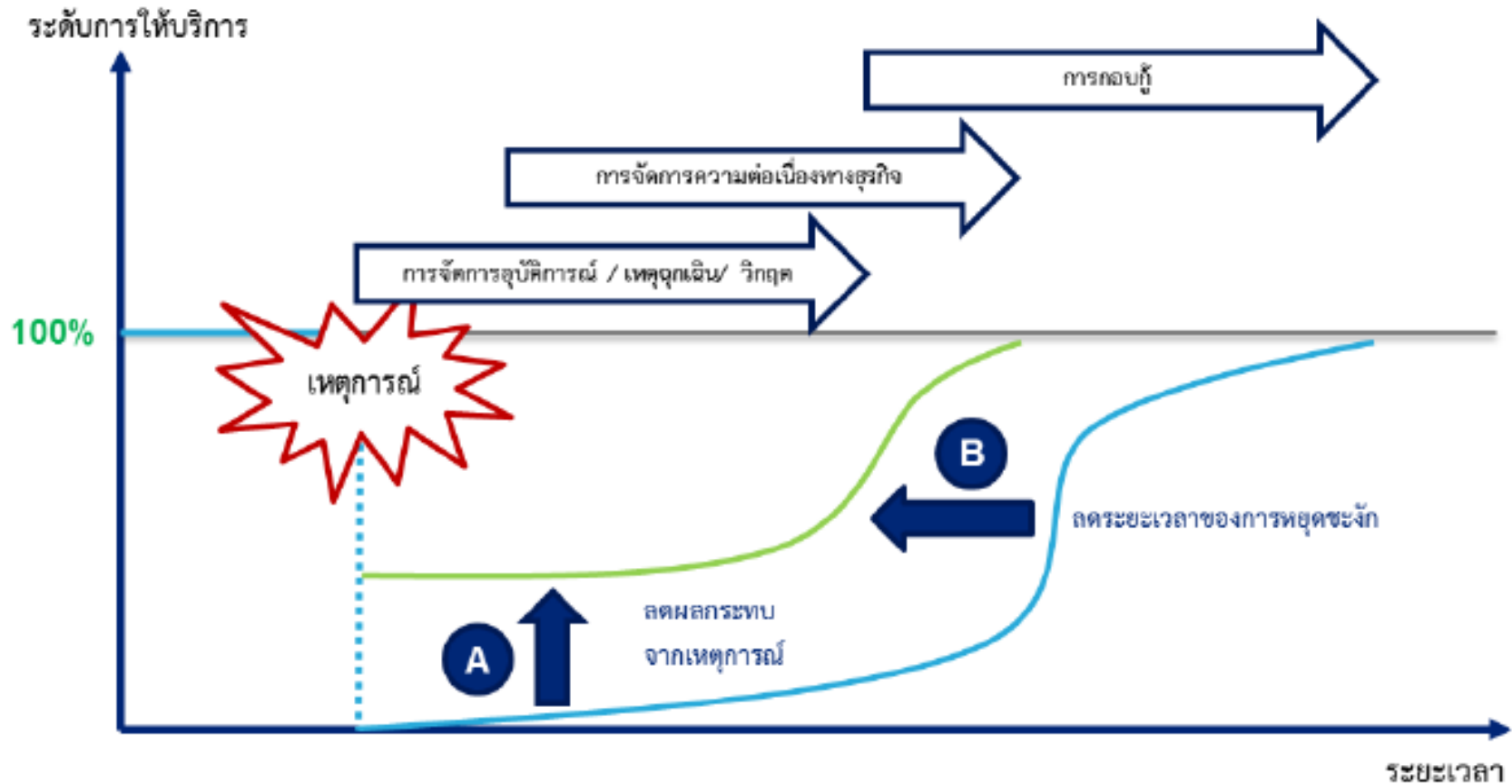
ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT MITIGATION MEASURES

Department

Section / Service

Key Services Priority 3 – Restored within 14 days	Impact Analysis Score	Risk Mitigation Measures

8.4 การจัดทำและการนำขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ



8.4 การจัดทำและการนำขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจไปปฏิบัติ

8.4.1 ทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อจัดการกับอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักและทำให้กิจกรรมสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ของการฟื้นฟูที่ได้ระบุไว้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

องค์กรต้องจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานเป็นเอกสารซึ่งรวมถึงการเตรียมการที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่า กิจกรรมสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีการจัดการกับอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก

ขั้นตอนการดำเนินงานต้อง

- ก) กำหนดระเบียบวิธีการสำหรับการสื่อสารภายในและภายนอกอย่างเหมาะสม
- ข) มีความเฉพาะเจาะจงในขั้นตอนต่างๆ ที่ต้องดำเนินการทันทีในระหว่างหยุดชะงัก
- ค) มีความยืดหยุ่นต่อการตอบสนองภัยคุกคามที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ และต่อสถานการณ์ภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลง
- ง) มุ่งเน้นต่อผลกระทบจากเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มทำให้เกิดการหยุดชะงัก
- จ) กำหนดขึ้นบนพื้นฐานของข้อสมมติฐานที่ได้ระบุไว้ และการวิเคราะห์การพึ่งพาซึ่งกันและกัน
- ฉ) มีประสิทธิภาพในการลดผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดโดยปฏิบัติตามกลยุทธ์สำหรับการบรรเทาที่เหมาะสม

8.4.2 โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานและนำไปปฏิบัติ และการจัดการโครงสร้างเพื่อตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก โดยบุคลากรที่รับผิดชอบ มีอำนาจหน้าที่ และความสามารถที่จำเป็นในการจัดการกับอุบัติการณ์ โครงสร้างการตอบสนองต้อง

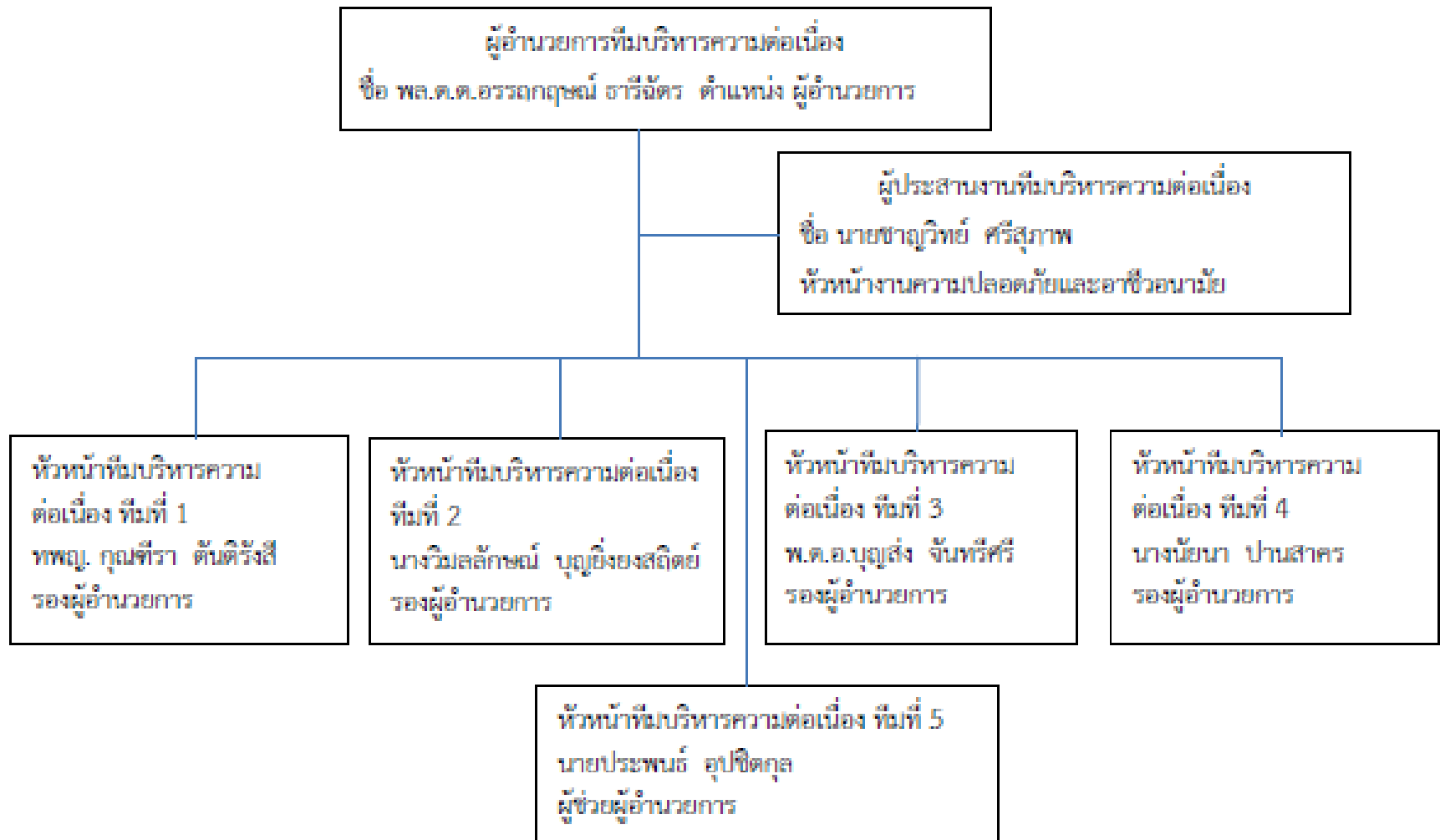
- ก) **ระดับของผลกระทบ**ที่จะมีการตัดสินใจให้เริ่มตอบสนองอย่างเป็นทางการ
- ข) ประเมินลักษณะและขอบเขตของอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก และแนวโน้มของผลกระทบ
- ค) เริ่มต้นการตอบสนองความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างเหมาะสม
- ง) มีกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน**สำหรับการเริ่มต้น** การดำเนินการ การประสานงาน และการสื่อสารในการตอบสนอง

8.4.2 โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

- จ) มีทรัพยากรอย่างเพียงพอสำหรับใช้สนับสนุนกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการกับอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักเพื่อทำให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด
- ฉ) สื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียและผู้มีอำนาจตามกฎหมาย รวมทั้งสื่อต่างๆ

องค์กรต้องตัดสินใจโดยพิจารณาจากประเด็นความปลอดภัยของชีวิตว่าเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด และได้ปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนได้เสียแล้วว่าองค์กรจะสื่อสารไปยังภายนอกเกี่ยวกับความเสี่ยงและ ผลกระทบที่มีนัยสำคัญนี้หรือไม่ และให้จัดทำผลการตัดสินใจไว้เป็นเอกสาร หากการตัดสินใจ ให้สื่อสารไปยังภายนอก องค์กรต้องจัดทำและนำไปปฏิบัติซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการสื่อสาร การเตือนภัย และการแจ้งเตือนไปยังภายนอก รวมทั้งสื่อที่ใช้ตามความเหมาะสม

8.4.2 โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์



รูปที่ 1 โครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสภากา

8.4.2 โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์มือถือ		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์มือถือ
พล.ต.ศ.อรรถกฤษณ์ ธารีฉัตร	08x-xxxxxxx	ผู้อำนวยการทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 1- 5	
ทพญ. กุณทิรา คันทรงสี	08x-xxxxxxx	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 1	นางดวงลารา ชมะฤกษ์ นางผกาพรรณม วีระไวทยะ นายทอง ธนพันธ์พาณิชย์	08x-xxxxxxx 08x-xxxxxxx 08x-xxxxxxx
นางวิมลลักษณ์ บุญยิ่งยงสถิตย์	08x-xxxxxxx	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 2	ร.ท.ไพศาล ศิลป์เจริญ นางสุจิตรา ไชยเจริญ นายวินัย พุทธิเบศ	08x-xxxxxxx 08x-xxxxxxx 08x-xxxxxxx
พล.ต.อ.บุญส่ง จันทรีศรี	08x-xxxxxxx	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 3	นางพรพีโล บุญนอก นายชวลิต เกสะวัฒนะ	08x-xxxxxxx 08x-xxxxxxx
นางนัยนา ปานสาคร	08x-xxxxxxx	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 4	น.ส.อนัญญา แดงวงสุวรรณ นางพิสมัย คำนวน	08x-xxxxxxx 08x-xxxxxxx
นายประพนธ์ อุปชิตกุล	08x-xxxxxxx	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 5	นางปิยะนิภา แสงแก้ว นายวรวัธ วัฒนสิงห์	08x-xxxxxxx 08x-xxxxxxx

ตารางที่ 6 ตารางข้อมูลรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

8.4.3 การแจ้งเตือนและการสื่อสาร

องค์กรต้องจัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับ

ก) การตรวจหาอุบัติเหตุการณ์

ข) การเฝ้าระวังอุบัติเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ

ค) การสื่อสารภายในองค์กรและการรับ การทำเป็นเอกสาร และการตอบสนองต่อการสื่อสารที่รับจากผู้มีส่วนได้เสีย

ง) การรับ การทำเป็นเอกสาร และการตอบสนองต่อระบบให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยง(risk advisory system) ในระดับประเทศหรือระดับภูมิภาค หรือที่เทียบเท่า

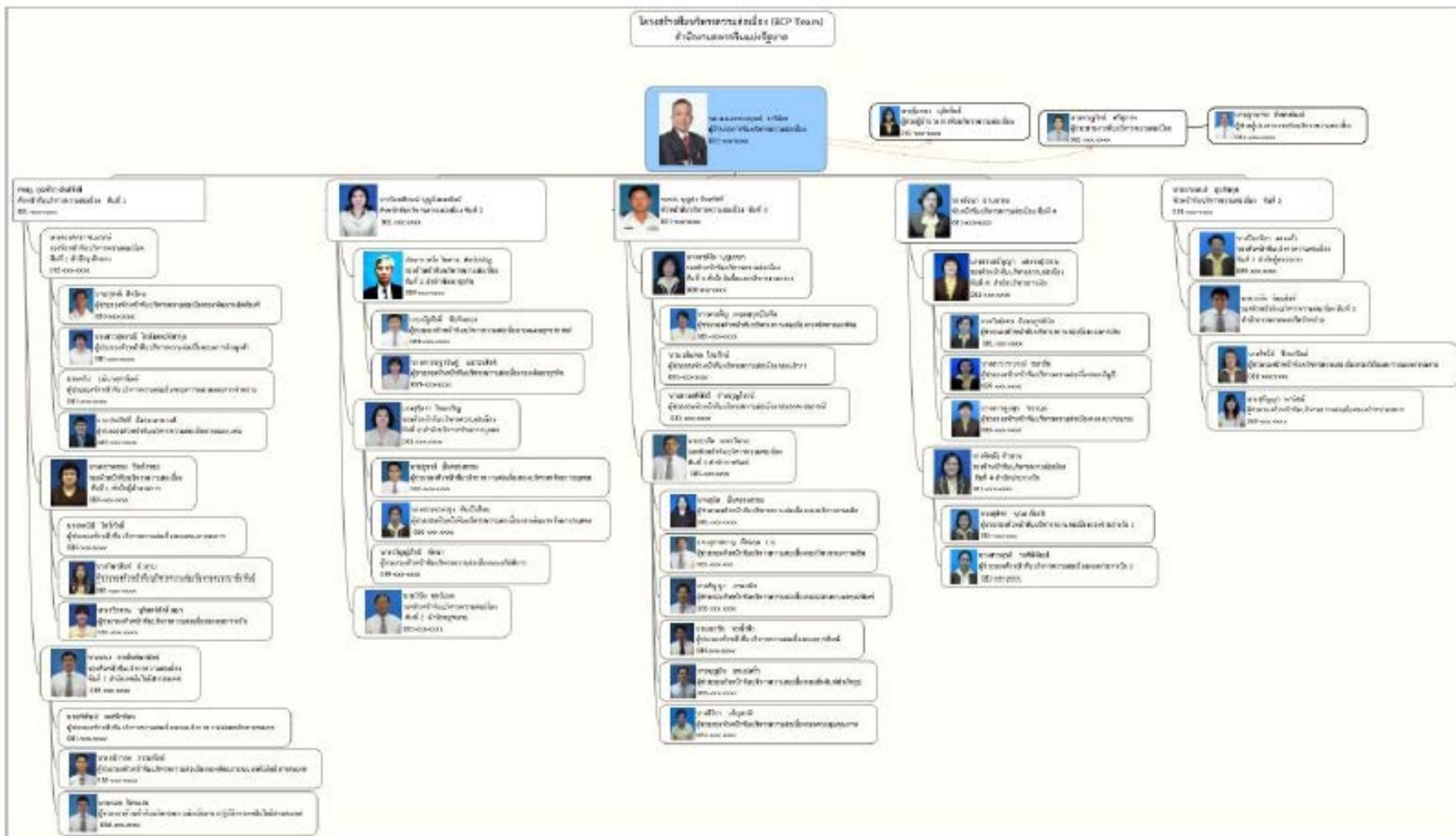
จ) การประกันว่าช่องทางที่ใช้สำหรับการสื่อสารในระหว่างเกิดอุบัติเหตุการณ์ที่ทำให้หยุดชะงักมีอยู่อย่างเพียงพอ

8.4.3 การแจ้งเตือนและการสื่อสาร

จ) สร้างโครงข่ายในการสื่อสารกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน
ข) บันทึกข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับอุบัติการณ์ การปฏิบัติการและการตัดสินใจที่ได้
ทำไปแล้ว สำหรับประเด็นต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาและดำเนินการ หาก
สามารถทำได้

- **การเตือนภัย**ต่อผู้มีส่วนได้เสียที่มีแนวโน้มว่าจะได้รับผลกระทบจากอุบัติการณ์ที่
ทำให้เกิดการหยุดชะงักที่ได้เกิดขึ้นแล้ว หรือที่ใกล้จะเกิดขึ้น
- การประกันว่าสามารถดำเนินงานร่วมกันในการตอบสนองระหว่างหลายองค์กร
หรือบุคลากร
- การใช้อุปกรณ์สื่อสาร

**ขั้นตอนการดำเนินงานในการสื่อสารและการแจ้งเตือนต้องมีการฝึกซ้อมอย่าง
สม่ำเสมอ**



4.3 การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือ การให้บริการของ สำนักงานสลาภา ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของสำนักงานสลาภา ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบ ข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานสลาภา ในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลัก ประกอบด้วย

1.1) ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ กับสำนักงานสลาภา ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ของสำนักงานสลาภา เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา

1.2) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา เพื่อ ประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหาย และผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

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

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในสำนักงานสลาภา ที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

2) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

ภายหลังการการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้ว การตอบสนองในระยะต่อไป เป็นการตอบสนองเพื่อให้สำนักงานสลาฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการของสำนักงานสลาฯ โดยการดำเนินการในระยะเวลา 7 วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากร หลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

2.1) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

2.2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบจำเป็น ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3) กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ กลับมาดำเนินงานและให้บริการ

2.4) รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤตของสำนักงานสลาฯ และส่วนกลางตามที่ได้กำหนดไว้

3) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงาน ในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่ง ตามที่ระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องดังนั้น ทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลากฯ ต้องพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้ กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ โดยมีแนวทางในการดำเนิน ดังนี้

3. 1) ติดตามสถานะภาพการกู้ คืนมาของทรัพยากรที่ ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

3.2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของทีมนบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลากฯ ที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราว ที่ สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติ ของสำนักงานสลากฯ ได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญประสานงานกับสำนักงานสลากฯ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสารและข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากสำนักงานสลากฯ ภายนอก

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของสำนักงานสลาภา ย่อยต่างๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำนักงานสลาภา ตนเองและสำนักงานสลาภา ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในสำนักงานสลาภา ย่อย <u>ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา</u>	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในสำนักงานสลาภา ย่อย ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภาทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผล/กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้ทราบ <u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว</u>	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- ประเมินระบุงบกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วันข้างหน้า	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของสำนักงานสลาภา ในการดำเนินการเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ <u>พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</u>	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา - รองหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 1 สำนักผู้อำนวยการ (กองออกรางวัล) - รองหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 1 สำนักเทคโนโลยีฯ	☐

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของสำนักงานสลาเกา ย่อยต่างๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำนักงานสลาเกา ตนเองและสำนักงานสลาเกา ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาเกา	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาเกา • รองหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 1 สำนักผู้อำนวยการ (กองออกรางวัล) • รองหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 1 สำนักเทคโนโลยีฯ • รองหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 4 สำนักจ่ายรางวัล • รองหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 3 สำนักการพิมพ์ • รองหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ 5 สำนัก	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของสำนักงานสลาภา ย่อยต่างๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำนักงานสลาภา ตนเองและสำนักงานสลาภา ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- ระบุดูทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ให้บริการที่สำคัญ	หัวหน้าทีมและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสลาภา • หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องหัวหน้ากองออกรางวัล • หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าสำนักเทคโนโลยีฯ • หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าสำนักจ่ายรางวัล • หัวหน้าทีมบริหาร	☐

8.4.4 แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก และวิธีการที่จะดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือการฟื้นฟูกิจกรรมภายใน กรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ขั้นตอนการดำเนินงานดังกล่าวต้องระบุผู้รับผิดชอบในการนำขั้นตอนดังกล่าวไปปฏิบัติ

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจต้องประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

- ก) การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับบุคลากรและทีมงานที่มีอำนาจหน้าที่ในระหว่างและภายหลังการเกิดอุบัติการณ์
- ข) กระบวนการสำหรับสั่งการให้เริ่มตอบสนองต่ออุบัติการณ์
- ค) รายละเอียดการจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงทีจากอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก โดยคำนึงถึง
 - 1) สวัสดิภาพของแต่ละบุคคล
 - 2) กลยุทธ์ ยุทธวิธี และทางเลือกในการดำเนินการสำหรับการตอบสนองต่อการหยุดชะงัก
 - 3) การป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นเพิ่มเติม หรือการสูญเสียกิจกรรมที่สำคัญ
- ง) รายละเอียดของวิธีการและสถานการณ์ที่องค์กรจะสื่อสารกับพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ และหน่วยงานที่ต้องติดต่อเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

8.4.4 แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

จ) วิธีการที่องค์กรจะเริ่มดำเนินกิจกรรมหรือฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญภายในกรอบระยะเวลาที่ได้พิจารณากำหนดไว้ล่วงหน้า

ฉ) รายละเอียดของการตอบสนองของสื่อขององค์กรภายหลังการเกิดอุบัติการณ์ ซึ่งรวมถึง

- 1) กลยุทธ์การสื่อสาร
- 2) วิธีการที่ต้องการในการประสานกับสื่อ
- 3) แนวทางหรือรูปแบบสำหรับร่างแถลงการณ์สำหรับสื่อมวลชน
- 4) ผู้แถลงข่าวที่มีความเหมาะสม

ช) กระบวนการสำหรับการถอนตัวภายหลังอุบัติการณ์สิ้นสุดลง

แต่ละแผนต้องกำหนด

- เป้าหมายและขอบข่าย
- วัตถุประสงค์
- เกณฑ์สำหรับการเริ่มปฏิบัติการและขั้นตอนการดำเนินงาน
- การปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน
- บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่
- ข้อกำหนดและขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการสื่อสาร
- การพึ่งพากันและปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก
- ทรัพยากรที่ต้องการ
- แผนผังของสารสนเทศ และกระบวนการด้านการเอกสาร

Form E Continue / Recovery Option

Form E

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT CONTINUITY / RECOVERY OPTIONS

Department

Section / Service

Key Services Priority 1 – 0 – 24 hours	Continuity / Recovery Option

Form E Continue / Recovery Option

Form E

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT CONTINUITY / RECOVERY OPTIONS

Department

Section / Service

Key Services Priority 2 – Restored within 3 days	Continuity / Recovery Option

Form E Continue / Recovery Option

Form E

ANYTOWN COUNCIL – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT CONTINUITY / RECOVERY OPTIONS

Department

Section / Service

Key Services Priority 3 – Restored within 14 days	Continuity / Recovery Option

วัตถุประสงค์ของแผน

Always prepare
for your Worst
case scenario

วัตถุประสงค์ของแผน

- ให้มีการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพจากสภาพปกติไปเป็นสภาพในภาวะวิกฤติ
- ให้แนวทางอย่างพอเพียงสำหรับการเกิดสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาและซับซ้อน
- ให้มีการกระทำที่เหมือนกัน
- ให้มีการดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร
- กำหนดระดับความมั่นคง ปลอดภัยของผู้ที่อยู่ในสถานที่ระหว่างเกิดภัยพิบัติ
- ลดการสูญเสียทางการเงิน
- ให้บริการให้กับผู้ขอรับบริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของแผน

- ให้สามารถดำเนินการปฏิบัติการในงานที่สำคัญ
- ลดความเสี่ยงจากความล่าช้าในการจัดทำพื้นที่สำรอง
- ลดระยะเวลาที่เกิดภาวะชะงักงันที่รุนแรงต่อการดำเนินงาน
- ลดการเกิดการสูญเสียและเสียหาย
- ระบุสายการบังคับบัญชาในงานหลักและรองระหว่างเกิดวิกฤติ
- ลดกระบวนการตัดสินใจระหว่างเกิดวิกฤติ
- ทำการบริหารในภาวะวิกฤติอย่างสำเร็จ
- ได้รับการสื่อเชิงบวก จากการวางแผนล่วงหน้า

ลดผลกระทบของ
สถานการณ์ที่อาจเกิด
โดยไม่อาจคาดเดา ซึ่ง
อาจก่อให้เกิดการชะงัก
งันในกระบวนการ งาน
หลักๆขององค์กร

ตัวอย่าง วัตถุประสงค์ของ BCP ที่ไม่ค่อย

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- ☐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- ☐ เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต
- ☐ เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- ☐ เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- ☐ เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

แผนบริหารความต่อเนื่องระดับหน่วยงาน

ตัวอย่าง

คณะทำงานฯ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง(BCP) เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้สำนักงานสลาฯ ในหน่วยงานหลัก มีดังนี้

- ☐ กองอำนวยการวัล
- ☐ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ☐ สำนักจ่ายรางวัล
- ☐ สำนักการตลาดและจัดจำหน่าย
- ☐ สำนักบริหารการเงิน
- ☐ สำนักการพิมพ์
- ☐ งานสารบรรณ

ขอบเขตของแผน BCM

“ Business issue not data processing issue “

ทุกภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นได้
คิดถึงสมมุติฐาน สถานการณ์ที่แย่สุด

สถานการณ์

- อาคารหลักถูกทำลาย
- อาคารหลัก พื้นที่หลักเสียหาย หรือถูกปิดกั้นเข้าถึงไม่ได้
- การให้บริการของผู้ส่งมอบหลักๆหยุดกระทันหัน
- ไม่มีไฟฟ้า หรือ การสื่อสารหลัก (Internet)
- Network loss, system loss, data loss
- บันทึกสำคัญสูญหาย
- คนที่มีทักษะหลักไม่อยู่



กำหนดให้ดี
เพื่อให้ได้
แผนที่ดี

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

- ทุกอาคารโดนปิดกัน
- DC ได้เกิดความเสียหายโดยสิ้นเชิง
- สัญญาการว่าจ้างสำหรับพื้นที่สำรองมีพร้อม
- สารสนเทศที่จำได้เป็นได้รับการจัดทำและได้รับการติดต่อก่อนหน้า
- อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องอุปกรณ์ ได้มีการติดตั้งระบบไฟสำรองที่พร้อมต่อการทำงานระหว่าง 1-2 ชั่วโมง ระหว่างไฟฟ้าดับ
- จำนวนพนักงานสำรองมีพร้อมในการทำงานวิกฤติตามแผน
- แผนก.... ได้มีการติดตั้ง เข้าสู่พื้นที่ ล่วงหน้า
- เป็นการทำงานโดยใช้ Laptop และ มีสัญญาณ cloud
- etc

ทีมงานงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ก็คนดี

ควรมีใครบ้าง

ต้องตั้งตอนไหน

ต้องตั้งโดยใคร

ทีมงานงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

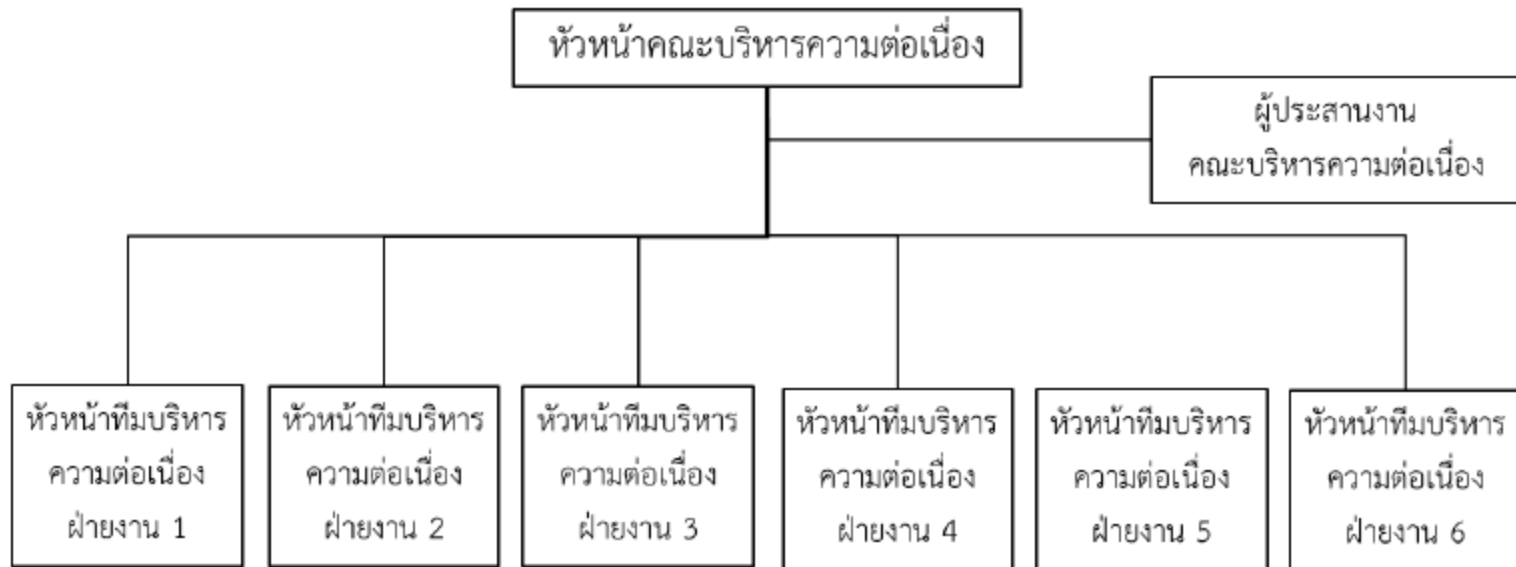
- Facilities/Security
- Customer Service
- Human Resources
- Sales and Marketing
- Data Processing and Operations
- Legal
- Telecommunications and networks
- Data Entry
- Data Security
- Finance and purchasing
- Administration/Contracts

- Systems and Applications programming
- Production Control
- Public Information Officer
- Community relations
- Upper management
- Line management
- Labor
- Engineering and maintenance

ทีมงานงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจะต้องจัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้นโดย BCP Team
- ประกอบด้วยหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
- โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแลติดตามปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในสำนักจ่ายรางวัล ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรอง
- รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ทีมงานงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



ทีมงานงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่ในการ ประเมิน ลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่อง

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของฝ่ายงาน/ส่วนงานในหน่วยงาน มี หน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและคณะกรรมการความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่องของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงานภายในหน่วยงานและองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

ทีมงานงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

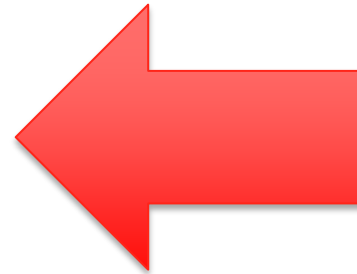
ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางผกาพรรณ วีระไวยะ (หัวหน้าสำนักผู้อำนวยการ)	08X-XXXXXXX	รองหัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	น.ส.ศศิพัชร จ่างจรรยาโรจน์ (หน.กองอาคารสถานที่)	08X-XXXXXXX
นางรวิวรรณ บุรินทร์ศักดิ์ เสมา(หน.กองออกรางวัล)	08X-XXXXXXX	ผู้ช่วยรองหัวหน้า ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	นางวินัส หาญใจไทย (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7)	08X-XXXXXXX
นางกิดานันท์ ผิวงาม (หน.กองประชาสัมพันธ์)	08X-XXXXXXX		น.ส.ศิริกร บุตรแสงดี (นักประชาสัมพันธ์ 6)	08X-XXXXXXX

แผนบริหารความต่อเนื่องระดับหน่วยงาน

คณะกรรมการฯ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง(BCP) เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้สำนักงานสลาภา ในหน่วยงานหลัก มีดังนี้

- กองออกรางวัล
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักจ่ายรางวัล
- สำนักการตลาดและจัดจำหน่าย
- สำนักบริหารการเงิน
- สำนักการพิมพ์
- งานสารบรรณ



แผนบริหารความต่อเนื่องของกองอกรางวัล

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือต่อไปนี้เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “กองอกรางวัล” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารรถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือสามารถกลับมาดำเนินการให้บริการได้ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง(BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของกองออกรางวัล

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง(BCP) ฉบับนี้ใช้รับรองสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานด้วยเหตุการณ์ ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล (ระดับองค์กร)
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล (ระดับประเทศ)
- เหตุการณ์โรคระบาด

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผน ความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้อย่างเต็มที่และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศหรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

ความเสี่ยง และภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ/ การ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ
อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
ชุมนุมประท้วง/ จลาจล (ระดับองค์กร)	✓	✓		✓	✓
ชุมนุมประท้วง/ จลาจล (ระดับประเทศ)	✓	✓	✓	✓	✓
โรคระบาด	✓			✓	

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในบริเวณอาคารโรงพยาบาลสำนักงานฯ ถนนเอกมัย โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงานและการเตรียมความพร้อมทั้งหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ■ สถานที่ราชการ หรือโรงแรมที่มีความพร้อม ต้องการพื้นที่ประมาณ 400 ตรม. สามารถรองรับผู้เข้าชม 100 คน
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	■ ติดตั้งอุปกรณ์ออกวางวัลทั้ง 6 หลัก และทำการสำรวจพื้นที่พร้อมคณะกรรมการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ออกวางวัลโดยละเอียด ■ ใช้เครื่องออกวางวัลอัตโนมัติแบบ Saturn ■ ใช้เครื่องออกวางวัลอัตโนมัติแบบ Multipick Gem "6" ■ เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 เครื่อง เครื่องพิมพ์ 2 เครื่อง ■ อุปกรณ์เครื่องกระจายเสียง ไมค์ 3 ตัว อุปกรณ์ไมค์ลอย 1 ตัว ■ อุปกรณ์โทรศัพท์อย่างน้อย 2 เบอร์ ■ กล้องวิดีโอ 1 ตัว ■ เครื่องบันทึกเทป 1 ตัว ■ อุปกรณ์โปรเจคเตอร์ พร้อมจอเคลื่อนที่ 1 ชุด ■ บอร์ดแขวนป้ายขนาดใหญ่สำหรับแสดงป้ายตัวเลขที่ออกวางวัล 1 ชุด

ตารางที่ 3 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับ ความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
กระบวนการตรวจสอบและติดตั้งอุปกรณ์	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการออกรางวัลเสี่ยงจับหมายเลขประจำตัวหลักประจำตัวหลักเพื่อติดตั้ง วงล้อและอุปกรณ์ออกรางวัลทั้ง 6 หลัก	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการเสี่ยงจับเครื่องหมายสีแทนตำแหน่งรางวัลที่ 2,3,4,5 ที่จะออกรางวัลใดก่อน	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการออกรางวัลที่ 2-3	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการออกรางวัลที่ 4-5	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการคัดเลือกกรรมการเพื่อทำการออกรางวัลเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว และรางวัลที่ 1	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการออกรางวัลเลขท้าย 3 ตัว และ 2 ตัว	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการออกรางวัลที่ 1 และรางวัลข้างเคียงการกุศล	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการออกรางวัลที่ 1 พิเศษของสลากกินแบ่งรัฐบาล	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
กระบวนการเตรียมเอกสารต่างๆ	ปานกลาง				✓	✓	✓

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ปฏิบัติงานที่โรงพิมพ์ (ทำงานปกติ)	สถานที่ราชการ และ ๕ สถานที่ ปลอดภัย		10 ตรม.	10 ตรม.	10 ตรม.	10 ตรม.	10 ตรม.
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงาน ใหม่ในกรณีจำเป็น (โรงแรมหรือหน่วยงานราชการ)	สถานที่ราชการ และ ๕ สถานที่ ปลอดภัย		1,000 ตรม.	1,000 ตรม.	1,000 ตรม.	1,000 ตรม.	1,000 ตรม.
รวม			1,010 ตรม.	1,010 ตรม.	1,010 ตรม.	1,010 ตรม.	1,010 ตรม.

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์ (วันออกวางวัด)

ประเภททรัพยากร	ที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
อุปกรณ์ออกวางวัด	คณะกรรมการ อุปกรณ์ฯ (สสร.)		อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง	อุปกรณ์ จริง และ สำรอง
เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ		6 เครื่อง	6 เครื่อง	6 เครื่อง	6 เครื่อง	6 เครื่อง
เครื่องพิมพ์ (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ		2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
เครื่องกระจายเสียง และ ไมค์โครโฟน และไมค์ลอย (งานอาคารสถานที่)	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ		ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว	ไมค์3 ตัว ไมค์ ลอย 1 ตัว

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบการถ่ายทอดสดผ่านสถานีโทรทัศน์		✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบการถ่ายทอดเสียงทางระบบ AM		✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต เพื่อประกาศ ในเว็บไซต์ของสำนักงานสภากา			✓	✓	✓	✓	✓
อินเทอร์เน็ต		✓	✓	✓	✓	✓	✓
อีเมล		✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคลากรหลัก	100 คน	100 คน	100 คน	100 คน	100 คน	100 คน
คณะกรรมการออกรางวัล	9 คน	9 คน	9 คน	9 คน	9 คน	9 คน
เจ้าหน้าที่ประมาณเพื่อสันติ และวัตถุระเบิด	4 คน	4 คน	4 คน	4 คน	4 คน	4 คน
รวม	113 คน	113 คน	113 คน	113 คน	113 คน	113 คน

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ฝ่ายงาน / กลุ่มงาน	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
กรมประชาสัมพันธ์	4 คน	4 คน	4 คน	4 คน	4 คน	4 คน
สถานีโทรทัศน์/วิทยุ	10 คน	10 คน	10 คน	10 คน	10 คน	10 คน
หนังสือพิมพ์ ไทยรัฐ, เดลินิวส์	7 คน	7 คน	7 คน	7 คน	7 คน	7 คน
คณะกรรมการออกรางวัล	9 คน	9 คน	9 คน	9 คน	9 คน	9 คน
ประชาชนที่ชมการออกรางวัล	50 คน	50 คน	50 คน	50 คน	50 คน	50 คน

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกองออกวางวัล คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคคลอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในกองออกวางวัล ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน แจ้งเหตุฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หรือ Fax ให้บุคลากรหลักได้รับทราบ จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน เช่น แจ้งประธานคณะกรรมการอุปกรณ์ออกวางวัล เพื่อแจ้งกรรมการอุปกรณ์ออกวางวัล และช่างบำรุงเครื่องออกวางวัลให้ดำเนินการเคลื่อนย้ายวงล้อไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง, แจ้งหัวหน้ากองประชาสัมพันธ์ เพื่อจะได้ทำการประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น, แจ้งหัวหน้ากองอาคารสถานที่เพื่อเตรียมย้ายสถานที่ทำการออกวางวัล เป็นต้น	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกองออกวางวัล	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกองออกวางวัล	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในกองออกวาง	หัวหน้ากองออกวางวัล	☐

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกองอกรางวัล คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคคลอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพย์สินที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลา ที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกองอกรางวัล	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกองอกรางวัล - จัดหาสถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ที่มีความปลอดภัย โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ร.ป.ภ. รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชม. เช่น เก็บไว้ในรถคอนเทนเนอร์, ที่โรงพิมพ์สำนักงาน ฯ - ติดต่อกับสถานที่ของทางราชการหรือโรงแรมเพื่อขอใช้เป็นสถานที่ออกรางวัล - ประสานงานกับประธานคณะกรรมการอุปกรณ์ออกรางวัล, เพื่อจัดตั้งอุปกรณ์ออกรางวัล - ติดต่อกับกองอาคารสถานที่ในด้านเครื่องเสียง, โทรศัพท์, โต๊ะ, เก้าอี้, เครื่องบันทึกเทป, อุปกรณ์โปรเจกเตอร์ พร้อมจอเคลื่อนที่ 1 ชุด, บอร์ดแขวนป้ายสำหรับแสดงป้ายตัวเลขที่ออกรางวัล - ติดต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ - แบบสอบถามสำหรับแจ้งกรรมการและประชาชน	☐

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกองออกรางวัล คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคคลอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและ หน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพย์สินที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกองออกรางวัล	☐
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ		☐
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพย์สินที่ได้รับผลกระทบ และทรัพย์สินที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกองออกรางวัล	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพย์สินที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ : ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกองออกรางวัล - ติดต่อกับสถานที่ของทางราชการหรือโรงแรม เพื่อขอใช้อาคารว่าง - ติดต่อสำนักจัดซื้อและบริหารงานกลาง - ติดต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐

8.4.5 การฟื้นฟู

องค์กรต้องมีเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานในการฟื้นฟู และทำให้กิจกรรมทางด้านธุรกิจที่ดำเนินตามมาตรการชั่วคราว **กลับสู่การดำเนินการตามภาวะปกติ** ภายหลัง อุบัติการณ์

อะไรคือ การฝึกซ้อม

3.18 การฝึกซ้อม (exercise)

กระบวนการเพื่อการฝึกอบรม การประเมิน การฝึกปฏิบัติ และการปรับปรุงสมรรถนะภายในองค์กร

หมายเหตุ 1 การฝึกซ้อมสามารถนำไปใช้เพื่อยืนยันเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน ขั้นตอนการดำเนินงานการฝึกอบรม อุปกรณ์ และข้อตกลงระหว่างองค์กร เพื่อเป็นการชี้แจงและการฝึกอบรม บุคลากรเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อปรับปรุงการประสานงาน และ การสื่อสารระหว่างองค์กร **เพื่อชี้บ่งถึงช่องว่างเกี่ยวกับทรัพยากร เพื่อการปรับปรุงสมรรถนะ** ของแต่ละบุคคลและชี้บ่งถึงโอกาสในการปรับปรุง และสร้างโอกาสในการฝึกปฏิบัติ ต่อสถานการณ์เฉพาะหน้า

หมายเหตุ 2 การทดสอบเป็นการฝึกซ้อมที่**มีความเฉพาะเจาะจง** โดยมีความคาดหวังผลจากการฝึกซ้อม ว่าผ่านหรือไม่ผ่านตามเป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของการฝึกซ้อมที่ได้วางแผนไว้

8.5 การฝึกซ้อมและการทดสอบ

องค์กรต้อง**ฝึกซ้อมและทดสอบ**ขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่า**ขั้นตอนมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร**

องค์กรต้องดำเนินการฝึกซ้อมและทดสอบ โดยที่

ก) สอดคล้องกับขอบข่ายและวัตถุประสงค์ของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ข) อยู่บนพื้นฐานของสถานการณ์สมมติที่เหมาะสม และมี**การวางแผนเป็นอย่างดี** โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ซึ่งได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน

ค) ทบทวนความใช้ได้ของการดำเนินการเพื่อความต่อเนื่องของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียโดยดำเนินการร่วมกันเมื่อเวลาผ่านไป

ง) ลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินการ**ให้เหลือน้อยที่สุด**

จ) จัดทำรายงานสรุปผลภายหลังการทดสอบที่รวมถึงผลลัพธ์ ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องปรับปรุงต่อไป

ฉ) ได้รับการทบทวนภายใต้บริบทของการส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ช) ดำเนินการตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี**นัยสำคัญ**เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือต่อสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานขององค์กร

8.5 การฝึกซ้อมและการทดสอบ

วัตถุประสงค์ และ ประโยชน์

- ทดสอบเมื่อมีสิ่งใหม่ๆ เครื่องจักรใหม่ งานใหม่ ทีมงานใหม่
- ทบทวนเพื่อกันหลงลืม
- ทวนสอบตรวจสอบความพร้อมของพื้นที่สำรอง
- มั่นใจความเพียงพอของแผนกิจกรรม
- ระบุจุดบกพร่องของขั้นตอนปฏิบัติ
- ให้การอบรมกับทีมงานฟื้นฟู การกู้คืน ผู้จัดการ และพนักงาน
- แสดงให้เห็นความสามารถในการกู้คืน
- เป็นวิธีการในการทบทวน ดำรงรักษา และปรับปรุงแผนการกู้คืน

8.5 การฝึกซ้อมและการทดสอบ

Checklist Testing

การทดสอบประเภทนี้ ใช้เพื่อพิจารณาว่า

- มีวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่เพียงพอจัดเก็บพร้อมสำหรับสถานที่สำรอง
- หมายเลขโทรศัพท์เป็นปัจจุบัน
- แบบฟอร์มเป็นฉบับปัจจุบัน
- มีสำเนาคู่มือ มีแผนงานความต่อเนื่องพร้อม
- แต่ละแผนกมีความสอดคล้องกับแผน

8.5 การฝึกซ้อมและการทดสอบ

Non-Business-Interruption Test

เป็นการกำหนดสถานการณ์ จำลองภัยพิบัติ ไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานปกติ

- วัตถุประสงค์ของการทดสอบ
- วัตถุประสงค์
- เวลา กำหนดการ ระยะเวลาที่ทำการทดสอบ
- ผู้มีส่วนร่วมและการมอบหมาย
- ข้อจำกัดและสมมติฐาน

อาจประกอบด้วย การแจ้งข่าว การดำเนินการตามขั้นตอนฉุกเฉิน เป็นการทดสอบทั้ง ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ทีมกู้ภัย การสื่อสาร ผู้ส่งมอบ แบบฟอร์มที่ใช้ การจัดเก็บบันทึกนอกสถานที่ การขนส่ง ระบบ ยุทิลิตี้ การย้ายเครื่องจักรอุปกรณ์

8.5 การฝึกซ้อมและการทดสอบ

Business Interruption Testing

ใช้ค่าใช้จ่ายมาก

ทดสอบแผนเต็ม หรือ เป็นส่วนๆ

ต้องวางแผนช่วงจังหวะในการทดสอบให้ดี

ต้องตั้งข้อสมมุติในเอกสารทดสอบ การเสียหาย ทรัพยากร เวลา

8.5 การฝึกซ้อมและการทดสอบ

Complexity	Exercise	Process	Variants	Good practice frequency
Simple	Desk check.	Review/amendment of content.	Update/validation.	At least annually.
		Challenge content of BCP.	Audit/verification.	Annually.
Medium	Walk-through of plan.	Challenge content of BCP.	Include interaction and validate participants' roles.	Annually.
	Simulation.	Use 'artificial' situation to validate that the BCP(s) contain both necessary and sufficient information to enable a successful recovery.	Incorporate associated plans.	Annually or twice yearly.
	Exercise critical activities.	Invocation in a controlled situation that does not jeopardize business-as-usual operation.	Defined operations from alternative site for a fixed time.	Annually or less.
Complex	Exercise full BCP, including incident management.	Building/campus/exclusion zone-wide exercise.		Annually or less.

Worksheet 8 — Sample Test Update and Problem Log

Description of Action Item:

Action Item# _____

Team Responsible:

Description of Problem:

Solution:

Date Revised: ____ Mo. ____ Day ____ Yr.

Team Leader Signature: _____

Worksheet 9 — Sample Test Plan

Test Type: Non-Business Interruption/Alternate Site Processing

Action	Responsible	Date/Time Notes
1. Confirm test schedule with alternate processing location		
2. Arrange for transportation of staff, tapes, documentation and supplies		
3. Review testing procedures and logistics with the recovery team		
4. Confirm arrival of staff, tapes, documentation and supplies		
5. Review backup system configuration with the Recovery Center Manager		
6. Begin documenting exceptions on problem log		
7. Load operating and communication software		
8. Run software installation verification job		
9. Load critical applications		
10. Test console terminal.		
11. Print the predetermined reports.		
12. Erase the critical data after all reports have been printed		
13. Shut down recovery system		
14. Arrange for the shipment of tapes, documentation and supplies back to the home office.		
15. Complete the Test Evaluation Worksheet.		
16. Review the test results with The Recovery Teams and Recovery Center		

Date: _____

Sample Test Evaluation Form Guideline

Est. Time	X-Ref.	Action	Person Responsible	Actual Time	S/U	Comments

Est. Time = Estimated time to perform the action

X-Ref. = Cross reference to the Business Continuity Plan

Action = The action or procedure to be performed during the test

Person Responsible = Person responsible for performing the action

Actual Time = Time required to perform the action item.

S = Successful **U = Unsuccessful**

Comments = Observations, notations and recommendations for improvement.

Worksheet 11 — Sample Test Record Cover Sheet

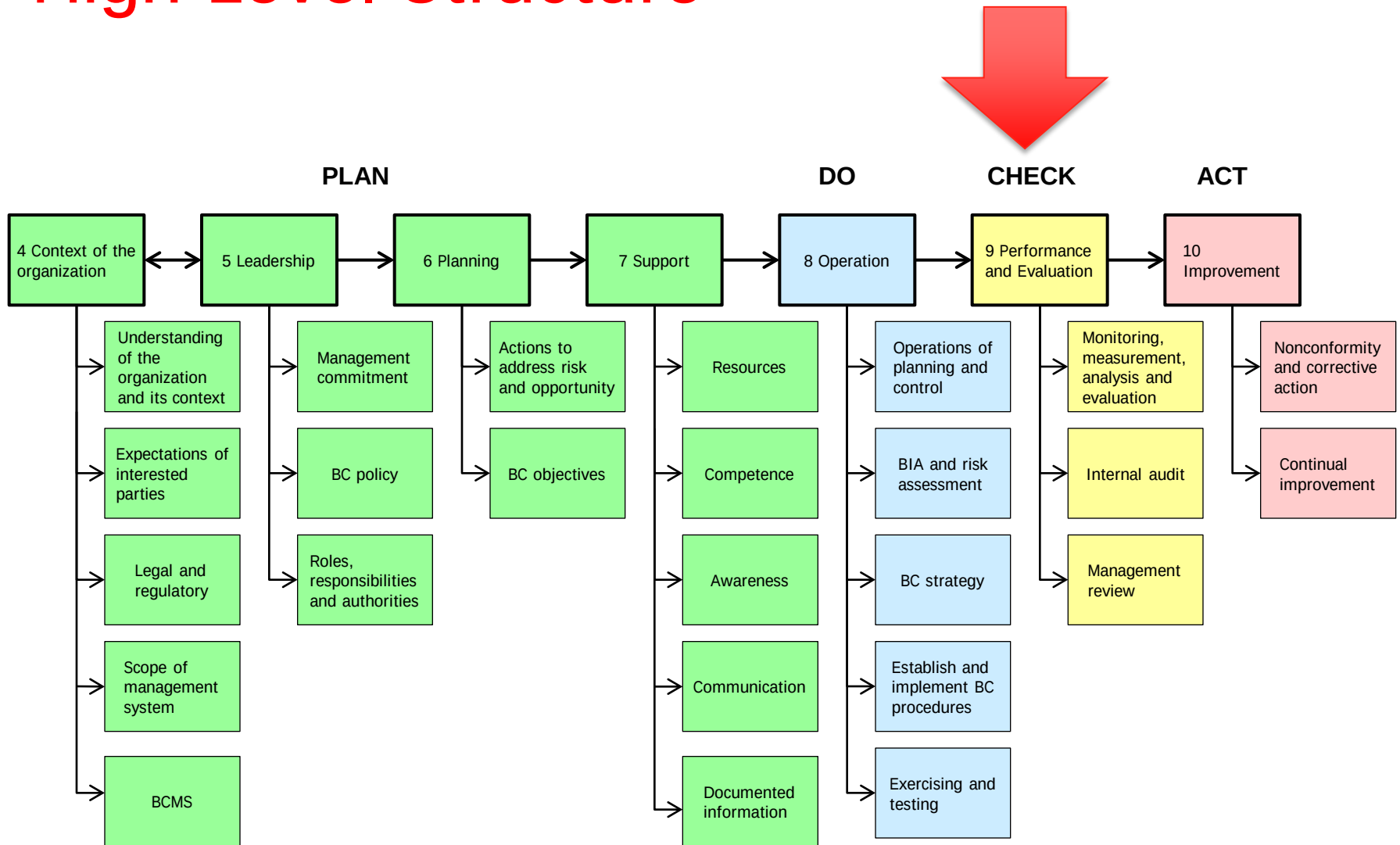
The purpose of this record is to provide an ongoing account of the number and types of tests that have been performed. This record may be kept with the Business Continuity Plan, or in a separate Test Manual that contains the detailed test plans and results for each test.

Test Date	Purpose of Test	Comments

Suggested Schedule for Plan Review

Plan Section	Responsibility	Frequency
Overview, Objectives, Scope And Assumptions	Coordinator	Annual
Distribution List	Coordinator	Quarterly
Testing Procedures	Coordinator	Annually
Emergency Actions Plan	Coordinator	Annually
Recovery Teams	Coordinator, Team Leader/Manager	Quarterly
Vendors	User Liaisons Coordinator	Quarterly
Vital Records	User Liaisons Coordinator	Monthly
Equipment Inventory	User Liaisons Coordinator	Quarterly
Communications	User Liaisons Coordinator	Monthly
Critical Applications / Processes	User Liaisons Coordinator	Monthly
Appendices	Team Leaders / Manager Coordinator	Quarterly

High Level Structure



9.1 การเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน

9.1.1 ทั่วไป

องค์กรต้องพิจารณาถึง

ก) สิ่งที่ต้องการวัดและเฝ้าระวัง

ข) วิธีการสำหรับการเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน เพื่อให้มั่นใจถึงความถูกต้องของผลลัพธ์ตามความเหมาะสม

ค) เวลาที่ต้องดำเนินการวัดและเฝ้าระวัง

ง) เวลาที่ต้องดำเนินการวิเคราะห์และการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดและเฝ้าระวัง

องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงผลลัพธ์อย่างเหมาะสม

องค์กรต้องประเมินสมรรถนะและประสิทธิผลของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้ องค์กรต้อง

- ดำเนินการกับแนวโน้มหรือผลลัพธ์ในเชิงลบกรณีที่เป็น ก่อนที่ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะเกิดขึ้น

- เก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงผลลัพธ์

9.1 การเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน

ขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการเฝ้าระวังสมรรถนะ ต้องให้ได้มาซึ่ง

- การกำหนดหน่วยวัดสมรรถนะ (performance metrics) ที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร
- ขอบเขตการเฝ้าระวังครอบคลุมถึงการบรรลุนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร
- สมรรถนะของกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และหน่วยงานที่ทำการปกป้องกิจกรรมที่มีความสำคัญ
- การเฝ้าระวังความเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานนี้และวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การเฝ้าระวังหลักฐานของความบกพร่องของการดำเนินระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เกิดขึ้นในอดีต
- การบันทึกข้อมูลและผลลัพธ์ของการเฝ้าระวังและการวัดเพื่อนำมาช่วยในการปฏิบัติการแก้ไขในภายหลัง

หมายเหตุ ขอบกพร่องของการดำเนินงาน สามารถรวมถึงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเหตุการณ์

ที่เกือบจะสูญเสีย ความล้มเหลวของการเตือนภัย และอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจริง

9.1 การเฝ้าระวัง การวัด การวิเคราะห์ และการประเมิน

9.1.2 ขั้นตอนการดำเนินการประเมินผลของความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- ก) องค์กรต้องประเมินขั้นตอนการดำเนินงานด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจและขีดความสามารถขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าขั้นตอนดังกล่าวยังคงมีความเหมาะสม พอเพียง และมีประสิทธิผล
- ข) การประเมินต้องพิจารณาถึง **การทบทวนตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ การฝึกซ้อม การทดสอบ** การรายงานภายหลังการเกิดอุบัติการณ์ และการประเมินสมรรถนะ การเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เกิดขึ้นต้องมีการนำไปปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- ค) องค์กรต้องประเมินความสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติที่เป็นเลิศในภาคอุตสาหกรรมนั้นๆ และการเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กรตามช่วงเวลาที่กำหนด
- ง) องค์กรต้องประเมินตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเมื่อเกิดอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักและเป็นผลให้มีการดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต้องทบทวนภายหลังการเกิดอุบัติการณ์นั้นและบันทึกผลลัพธ์ไว้

9.2 การตรวจประเมินภายใน

องค์กรต้องตรวจประเมินภายในองค์กรตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบ

การพิจารณาว่าระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ก) เป็นไปตาม

1) ข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร

2) ข้อกำหนดของมาตรฐานนี้

ข) มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรต้อง

- วางแผน จัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้ซึ่งโปรแกรมการตรวจประเมิน รวมทั้ง ความถี่ วิธีการ ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดในการวางแผน และการรายงาน โดย โปรแกรมการตรวจประเมิน ต้องคำนึงถึงความสำคัญของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และผลจากการตรวจประเมินครั้งก่อน

- ระบุงณฑ์การตรวจประเมินและขอขยายสำหรับการตรวจประเมินแต่ละครั้ง

9.2 การตรวจประเมินภายใน

คัดเลือกผู้ตรวจประเมินและดำเนินการตรวจประเมินเพื่อให้มั่นใจถึงความเป็น
รูปธรรมและ

ความเป็นกลางของกระบวนการตรวจประเมิน

- มั่นใจว่ามีการรายงานผลการตรวจประเมินให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง
- เก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเพื่อเป็นหลักฐานแสดงการนำโปรแกรมการตรวจประเมินไปปฏิบัติและผลการตรวจประเมิน

โปรแกรมการตรวจประเมิน รวมทั้งกำหนดการใดๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานจากผลการ
ประเมินความเสี่ยงจากกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และผลของการตรวจประเมินที่
ผ่านมา ขั้นตอนการดำ เนินงาน

การตรวจประเมินต้องครอบคลุมถึงขอบข่าย ความถี่ วิธีการ และความสามารถ
รวมทั้งความรับผิดชอบและข้อกำหนดสำหรับการตรวจประเมินและการรายงานผล
ผู้บริหารที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่รับการตรวจประเมินต้องมั่นใจว่าได้ทำการแก้ไขและ
การปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็นโดยไม่ชักช้าเพื่อกำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
ที่ตรวจพบรวมทั้งสาเหตุ กิจกรรมในการตรวจติดตามผลต้องรวมถึงการทวนสอบ
ผลของการดำเนินการและการรายงานผลของการทวนสอบ

9.3 การทบทวนการบริหารงาน

ผู้บริหารสูงสุด**ต้องทบทวนระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ**ขององค์กรตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ายังคงเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

การทบทวนการบริหารงานต้องพิจารณาถึง

- ก) สถานะของการปฏิบัติการจากการทบทวนการบริหารงานครั้งก่อน
- ข) การเปลี่ยนแปลงประเด็นภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ค) สารสนเทศของสมรรถนะของความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้งแนวโน้มเกี่ยวกับ
 - 1) ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข
 - 2) ผลการประเมินการเฝ้าระวังและการวัด
 - 3) ผลการตรวจประเมิน
- ง) โอกาสสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

9.3 การทบทวนการบริหารงาน

การทบทวนการบริหารงานต้องพิจารณาถึงสมรรถนะขององค์กร ประกอบด้วย

- การติดตามผลปฏิบัติการจากการทบทวนการบริหารงานครั้งก่อน
- ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์
- โอกาสสำหรับการปรับปรุง
- ผลการตรวจประเมินและการทบทวนระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้งผู้ส่งมอบและหุ้นส่วนที่สำคัญตามความเหมาะสม
- เทคนิค ผลิตภัณฑ์ หรือขั้นตอนการดำเนินงานที่อาจนำใช้องค์กรเพื่อการปรับปรุงสมรรถนะและประสิทธิผลของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไข
- ผลจากการฝึกซ้อมและการทดสอบ
- ความเสี่ยงหรือประเด็นต่างๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในการประเมินความเสี่ยงที่ผ่านมา
- การเปลี่ยนแปลงใดๆ ทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อขอบข่ายของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ความเพียงพอของนโยบาย
- ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
- การเรียนรู้และการดำเนินการที่เกิดขึ้นจากอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก

bsi ระบุปฏิบัติที่ดีและข้อเสนอแนะใหม่ๆ

9.3 การทบทวนการบริหารงาน

ผลจากการทบทวนการบริหารงานต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับโอกาส ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและความต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปได้ต่อระบบการบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ก) ความหลากหลายของขอบข่ายของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ข) การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ค) การปรับการประเมินความเสี่ยง การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และ ขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย
- ง) การปรับเปลี่ยน (modification) ขั้นตอนการดำเนินงานและการควบคุมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ ภายในหรือภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมทั้ง การเปลี่ยนแปลงต่อ

- 1) ข้อกำหนดทางธุรกิจและการดำเนินการ
- 2) ข้อกำหนดในการลดความเสี่ยงและข้อกำหนดด้านความมั่นคง
- 3) สภาพและกระบวนการในการดำเนินการ
- 4) ข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ
- 5) เงื่อนไขความรับผิดชอบตามข้อตกลง (contractual obligation)
- 6) ระดับของความเสี่ยง และ/หรือ เกณฑ์ในการยอมรับความเสี่ยง
- 7) ทรัพยากรที่จำเป็น
- 8) ข้อกำหนดด้านแหล่งทุนและงบประมาณ

9.3 การทบทวนการบริหารงาน

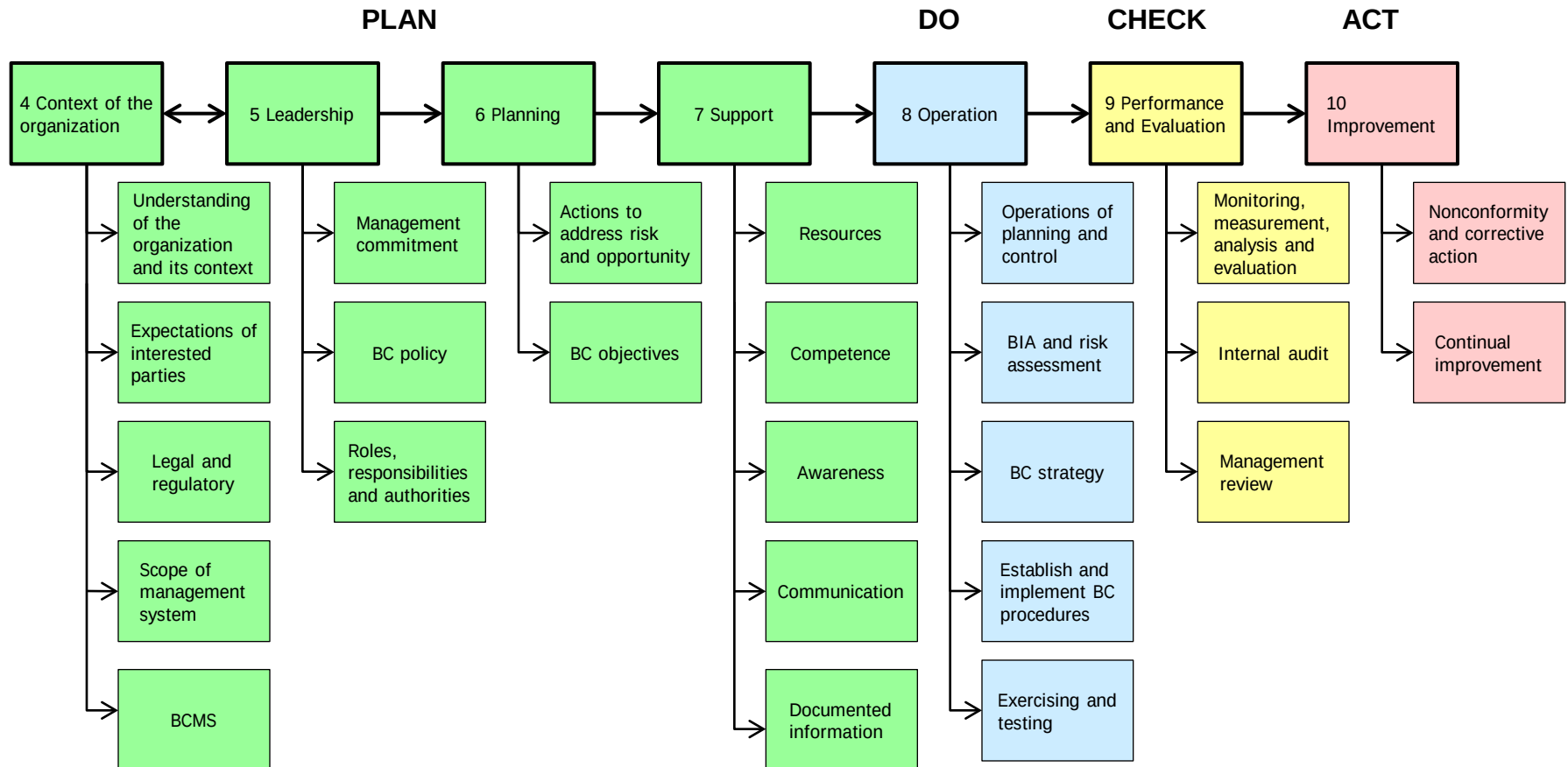
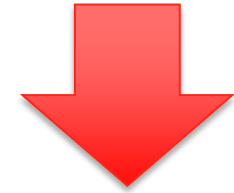
จ) วิธีการวัดถึงประสิทธิผลของการควบคุม

องค์กรต้องเก็บรักษาไว้ซึ่งเอกสารสารสนเทศเพื่อเป็นหลักฐานของผลการทบทวนการบริหารงาน

องค์กรต้อง

- สื่อสารผลการทบทวนการบริหารงานไปยังผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับผลการทบทวนเหล่านั้นอย่างเหมาะสม

High Level Structure



10.1 ความเป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการแก้ไข

เมื่อเกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้อง

ก) ชี้บ่งความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ข) ตอบสนองต่อสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และวิธีต่อไปนี้จะหากทำได้

- 1) ปฏิบัติการเพื่อการควบคุม และแก้ไขความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้
- 2) ดำเนินการต่อผลที่เกิดขึ้น

ค) องค์กรต้องประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้วย เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำหรือเกิดขึ้นในที่อื่นใด โดย

- 1) ทบทวนความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 2) พิจารณาสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 3) พิจารณาว่ามีความไม่สอดคล้องที่คล้ายคลึงกันเกิดขึ้นหรือมีแนวโน้มเกิดขึ้นหรือไม่
- 4) ประเมินความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่เกิดซ้ำหรือเกิดขึ้นในที่อื่นอีก
- 5) พิจารณาและนำการปฏิบัติแก้ไขไปปฏิบัติตามที่จำเป็น
- 6) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป
- 7) เปลี่ยนแปลงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หากจำเป็น

10.1 ความเป็นไปตามข้อกำหนดและการ ปฏิบัติการแก้ไข

- ง) นำการปฏิบัติการใดๆ ที่จำเป็นไปปฏิบัติ
 - จ) ทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป
 - ฉ) เปลี่ยนแปลงระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หากจำเป็น
- การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศเพื่อเป็นหลักฐานของ
- ลักษณะของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการหลังจากนั้น
 - ผลของการปฏิบัติการแก้ไข

10.2 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อการคงไว้ซึ่งระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมเพียงพอ หรือเกิดประสิทธิผล

หมายเหตุ องค์กรสามารถใช้กระบวนการของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่น ความเป็นผู้นำ การวางแผน และการประเมินสมรรถนะเพื่อบรรลุผลในการปรับปรุง

คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



31 มกราคม 2556



แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
Business Continuity Plan (BCP)
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล



ปี 2556

สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล

UPDATE STANDARDS

Read online
shop.bsigroup.com/UsOnline
October 2013

Contents

- 4 Quick Reference Guide
- 8 New and revised British Standards
- 8 BS EN publications
- 14 British Standard Implementations
- 17 Published Documents
- 18 Publicly Available Specifications
- 18 corrigenda to British Standards
- 19 Updated British Standards
- 20 Special Announcements
- 20 British Standards proposed for confirmation and confirmed
- 20 British Standards proposed for withdrawal and withdrawn
- 24 New work started
- 29 Draft British Standards
- 36 Documents not issued as DPCs
- 36 CEN publications
- 38 CEN/LEC publications
- 40 IEC publications
- 42 ISO publications

Enhance your environmental performance with
BS EN ISO 14031:2013
Environmental management.
Environmental performance evaluation. Guidelines

See back cover for more information



BSI Standards Book Catalogue 2013

BSI's essential guide to books, CD-ROMs and online products

bsi.

...making excellence a habit.™

bsi.

...making excellence a habit.™

bsi.



Business Continuity Management for Small and Medium Sized Enterprises – How to Survive and Major Disaster or Failure

David Lacey

In recent years, most large organizations have developed business continuity plans to safeguard their business operations. This is not just in response to regulatory compliance demands, but also because it's a good business practice that can improve the chances of dealing with a disruption. Many small companies have yet to catch up with this trend. This book sets



A Practical Approach to Business Impact Analysis – Understanding the Organization through Business Continuity Management

Ian Charters

An effective business impact analysis (BIA) is vital to the success of any business continuity plan. Done well, it ensures that the strategies you put in place are adequate to protect your organization should an incident disrupt its operations. This book delivers a simple and practical method for conducting a BIA



Business Continuity Exercises and Tests – Delivering Successful Exercise Programmes with ISO 22301 (Second Edition)

Edited by Jim Preen

Business continuity management is all about having in place effective plans to ensure that your business can continue to meet its obligations in the face of a disruption. An appropriate exercise programme will enable you to test your plans and give you the confidence that they will work should an incident occur. Based on the requirements set out in the new international standard for



Business Continuity Communications – Successful Incident Communication Planning with ISO 22301 (Second Edition)

Jim Preen

No business continuity plan is complete without serious consideration given to how and what to communicate in the event of an incident or disruption. This fully revised new edition delivers extensive media and communications expertise in a practical and easy-to-follow format that will enable you to

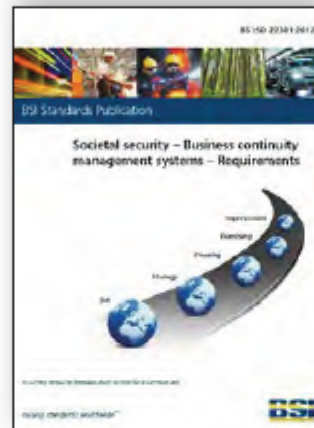
Business Continuity Management – Risk Management



Auditing Business Continuity Management Plans – Assess and Improve Your Performance Against ISO 22301 (Second Edition)

John Silltaw

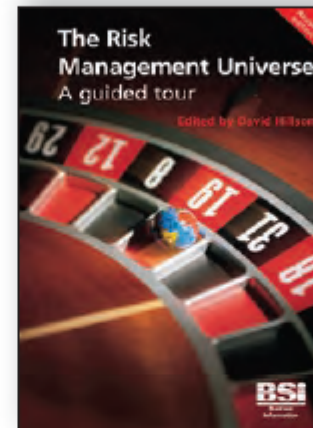
The role of audit is to assess and evaluate the effectiveness of the activities and functions of an organization against standards



BS ISO 22301:2012 and BS ISO 22313:2012 Laminated Pocketbook

BS ISO 22301 and BS ISO 22313 set out the requirements and guidance respectively for setting up and managing an effective Business Continuity Management (BCM) system.

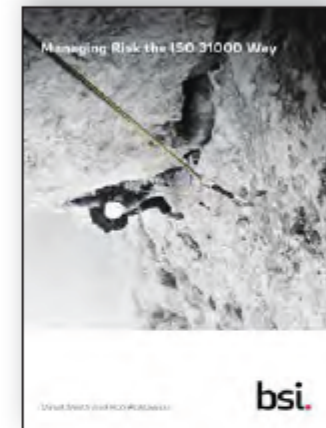
In a handy pocket book size, this wirebound, laminated edition enables both of the international BCM standards to be used together practically on site



The Risk Management Universe: A guided tour (revised edition)

David Hillson

This book brings together leading experts from various risk management fields to share key insights into what makes their part of the risk management universe unique. Each contributor describes current best practice in their area of expertise, as well as outlining areas for future development. Following this unique guided



Managing Risk the ISO 31000 Way

David Smith and Rob Politowski

This book has been written for those managers wanting to introduce a system for risk management in to their organization. It is based on ISO 31000, the international standard for risk management, and proposes a framework that can be used by businesses of all sizes and integrated within their existing management arrangements. Utilizing numerous case studies, checklists

Contact Information

Address: BSI Group (Thailand) Co., Ltd.

127/25 Panjathani Tower, 20th Fl.

Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa, Bangkok 10120

Telephone: +66 2 294 4889-92

Fax: +66 2 294 4467

Email: infothai@bsigroup.com

Links: <http://bsigroup.co.th>

การฝึกซ้อมเต็มรูปแบบตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานเชียงใหม่ ประจำปี 2557 (CEMEX 14)

26 March 2014

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน กรณีอากาศยานอุบัติเหตุ ชักซ้อมขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อลดความสูญเสียหากเกิดสถานการณ์ขึ้นจริง

(วันที่ 26 มีนาคม 2557) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทช.ม.ทอท.) ได้จัดการฝึกซ้อมเต็มรูปแบบตามแผนฉุกเฉินท่าอากาศยานเชียงใหม่ ประจำปี 2557 บทที่ 1 อากาศยานอุบัติเหตุซึ่ง ทช.ม.ทอท. ทำการฝึกพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กองบิน 41 ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ สายการบินและส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ หน่วยงานทางการแพทย์ ตลอดจนอาสาสมัครกู้ชีพและกู้ภัยต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ การบังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสาร โดยการสมมติสถานการณ์อากาศยานเสียการทรงตัว และไหลออกนอกทางวิ่ง ขณะทำการร่อนลงบนทางวิ่ง เป็นเหตุให้เกิดเพลิงไหม้เครื่องยนต์หมายเลข 2 บริเวณด้านขวาของอากาศยาน ส่งผลให้ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต

นาวาอากาศโท หลักชัย เฉลยปราชญ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเชียงใหม่ กล่าวว่า การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินดังกล่าว นอกจากเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ที่ให้ท่าอากาศยานของรัฐภาคี จัดให้มีแผนฉุกเฉินพร้อมทั้งดำเนินการฝึกซ้อมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งแล้ว ที่สำคัญยังเป็นการซักซ้อมแนวทางในการปฏิบัติให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากการเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ของอากาศยานส่วนใหญ่ จะเกิดขึ้นในขณะที่อากาศยานวิ่งขึ้นหรือร่อนลง และในการเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์แต่ละครั้ง หากหน่วยงานที่มีหน้าที่ช่วยเหลือและกู้ภัย เข้าถึงพื้นที่ได้รวดเร็วเท่าใด ก็จะสามารถลดความสูญเสียที่จะเกิดต่อชีวิตและทรัพย์สินได้มากเท่านั้น การฝึกซ้อมหรือทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็น เพราะจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นในระบบการช่วยเหลือดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่จะมาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

นอกเวลาทำการของสนามบิน

(ค) แผนฉุกเฉินของสนามบิน (aerodrome emergency plan) ได้แก่รายละเอียดของแผนฉุกเฉินของสนามบิน ซึ่งรวมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

๑) แผนรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ณ สนามบินหรือในบริเวณโดยรอบสนามบิน รวมถึงเหตุขัดข้องของอากาศยานขณะทำการบิน เพลิงไหม้อาคาร การก่อวินาศกรรม รวมถึงการชว้างระเบิดอากาศยานหรืออาคารในสนามบิน การยึดอากาศยานโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและอุบัติเหตุการณ์ในสนามบินทั้งในระหว่างเหตุการณ์ฉุกเฉินและภายหลังเหตุการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการปิดและเปิดการให้บริการสนามบินไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ในกรณีที่มีความจำเป็น

๒) รายละเอียดการทดสอบสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ของสนามบินที่จะใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงความถี่ของการทดสอบดังกล่าว

๓) รายละเอียดการฝึกเพื่อทดสอบแผนฉุกเฉิน รวมถึงความถี่ของการฝึกดังกล่าว

๔) รายชื่อองค์กร หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจทั้งภายในและภายนอกสนามบิน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในสถานที่เกิดเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ โทรพิมพ์ โทรสาร และที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ SITA addresses และคลื่นความถี่วิทยุของหน่วยงานเหล่านั้น

๕) การจัดตั้งคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน (aerodrome emergency

๕) การจัดตั้งคณะกรรมการฉุกเฉินของสนามบิน (aerodrome emergency committee) เพื่อจัดการฝึกอบรมและเตรียมการด้านอื่น ๆ เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน

๖) การแต่งตั้งผู้บัญชาการในพื้นที่สำหรับการปฏิบัติการกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

(ง) การกู้ภัยและดับเพลิง (rescue and fire-fighting) ได้แก่ รายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร และกระบวนการในการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการกู้ภัยและดับเพลิง รวมถึงชื่อและหน้าที่ของบุคคลที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบริการกู้ภัยและดับเพลิงที่สนามบิน

(จ) การตรวจพินิจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวางที่ดำเนินการโดยเจ้าของหรือผู้ดำเนินงานสนามบิน ได้แก่ รายละเอียดของกระบวนการสำหรับตรวจพินิจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง ซึ่งรวมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

๑) การดำเนินการตรวจพินิจต่างๆ รวมถึงความถี่ของทางวิ่ง และการวัดปริมาณน้ำขังบนทางวิ่งและทางขับ ในระหว่างเวลาทำการและนอกเวลาทำการปกติของสนามบิน

Table 1: Assumption of primary damage by earthquake

	Case 1	Case 2	Case 3
Extent of damage or loss	• Damage to airport, fatalities and injuries • Large funds required to restore facilities • Large numbers of stranded persons	• Little damage to airport facilities • Access to city cut • Large numbers of stranded persons • Drop in annual passenger figures	• Little damage to airport facilities • Damage to ports and harbors • Depleted aviation fuel supply capability
Key business continuation points	• Emergency response measures in the airport • Establishment of staff first response system • Financial countermeasures	• Assist persons stranded by lack of access to the city • Measures to counter medium- to long-term declines in user figures	• Focus on maintaining aviation fuel supplies

Table 2: Priority task selection criteria

Ensure Customer Safety	Maintain Essential Airport Functions	Local Contributions	Maintain Business Management
Tasks directly concerned with the lives and physical safety of customers	Essential tasks for ensuring the operation of aircraft	Respond to needs of the local community	-Crisis management program -Risk finance assessment

บุคลากรด้านการบิน

ผู้ประกอบการ

อากาศยาน

สนามบิน

หน้าหลัก

ติดต่อสอบถาม

แผนผังเว็บไซต์



กรมการบินพลเรือน

Department of Civil Aviation (DCA)

กรอกคำค้นหา



ค้นหาขั้นสูง»

หน้าหลัก

เกี่ยวกับกรม

ข้อมูลและบริการวิชาการ

กฎระเบียบนโยบาย

คู่มือและแบบฟอร์มต่างๆ



