แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(ฉบับทบทวน ครั้งที่ 1)

ของ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

กรกฎาคม 2558

คำนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันเผชิญสถานการณ์วิกฤติที่ไม่คาดคิดหลายประการ ทั้งภัยพิบัติธรรมชาติและภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น การเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อป้องกันและควบคุมปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้เคยจัดทำ “แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ” ไปแล้ว ๑ ฉบับ เมื่อปลายปีงบประมาณ ๒๕๕๗ แต่เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและการมอบหมายงาน อันส่งผลต่อการจัดทำ Call Tree ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการทบทวนและปรับแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของสำนักงานฯ ขึ้นใหม่ ในชื่อว่า “**แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ฉบับทบทวน ครั้งที่ 1) ของ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา**”

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารหวังว่า “แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ฉบับทบทวน ครั้งที่ 1) ของ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา” ฉบับนี้ จะช่วยลดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งสามารถกอบกู้สถานการณ์ให้ฟื้นคืนสู่สภาพปกติและบุคลากรสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

(นางสุทธศรี วงษ์สมาน)
เลขาธิการสภาการศึกษา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
2	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	5
3	แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	10

สารบัญตาราง

			หน้า
ตารางที่	1	การวิเคราะห์ผลกระทบด้านต่าง ๆ จากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตและภัยคุกคาม	11
ตารางที่	2	การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุอัคคีภัย	13
ตารางที่	3	การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุอุทกภัย/ จลาจล/ชุมนุมประท้วง	14
ตารางที่	4	การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์	14
ตารางที่	5	กลยุทธ์และแนวโน้มในการบริหารความต่อเนื่อง	15
ตารางที่	6	รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	20

สารบัญภาพ

			หน้า
ภาพที่	1	มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management	4
ภาพที่	2	วัฏจักรการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต	5
ภาพที่	3	แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	6
ภาพที่	4	มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management	8

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์อุทกภัยรุนแรงในระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม 2554 พบว่ารัฐไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันเวลา อันเป็นผลมาจากการขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งไม่มีการเตรียมการรองรับสภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกส่วนราชการต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่า ไม่ว่าจะเกิดภัยพิบัติหรือวิกฤติการณ์ใดๆ ส่วนราชการทุกหน่วยจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแน่นอน

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 มาตรา 50 ที่บัญญัติไว้ว่า*"เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีอาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดในราชกฤษฎีกานี้เสนอ* **"แนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและมาตรการที่เกี่ยวข้อง"** ต่อคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อ 24 เมษายน 2555 และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบกรอบแนวทางดังกล่าว ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ 1) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับส่วนราชการ 2) การเตรียมความพร้อมของส่วนราชการ 3) การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติจริง และ 4) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ในฐานะองค์กรหลักหนึ่งของกระทรวงศึกษาธิการ แม้ว่าจะไม่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยตรง เพราะเป็นหน่วยงานด้านนโยบายที่มีหน้าที่จัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ พัฒนานโยบาย แผน มาตรฐานการศึกษา วิจัยและประเมินผลการจัดการศึกษา รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นและคำแนะนำในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวกับการศึกษา เพื่อให้คนไทยได้มีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมก็ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 50 และมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น จึงได้จัดทำ**แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา** (OEC Business Continuity Plan : OEC_BCP) ขึ้น เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่นอุทกภัยอัคคีภัยการก่อการประท้วง และภัยจากการถูกจู่โจมทางคอมพิวเตอร์เป็นต้นทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินกระบวนงานที่สำคัญ (Critical Business Process) ได้อย่างปกติ ต่อเนื่อง และลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

1.2 วัตถุประสงค์ (Objectives)

1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
2) เพื่อให้บุคลากรทุกคนของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษามีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
3) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่นผลกระทบด้านการให้หรือการรับบริการกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรของ สกศ.เป็นต้น
4) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

1.3 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

1) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2) ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา (สวพ.) รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้นมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก

1.4 นิยามศัพท์

สภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์วิกฤตอย่างไม่มีการวางแผนล่วงหน้า และก่อให้เกิดภาวะคุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กร

เหตุการณ์วิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินหมายถึง เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลและภัยจากการจูโจมทางคอมพิวเตอร์

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หมายถึง การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงานไม่ให้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตและหน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อได้ โดยหน่วยงานจะต้องเตรียมแผนรับมือไว้ 3 ระยะ ระยะแรก เป็นการจัดการอุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) ระยะที่สอง เป็นการจัดการให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Continuity Management) และระยะที่สาม เป็นช่วงการกอบกู้

แนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน หมายถึง วิธีการที่หน่วยงานจะต้องทำเพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ 1) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน 2) การเตรียมจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan-BCP) 3) การซักซ้อมแผนและนำแผนไปปฏิบัติจริง และ 4) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

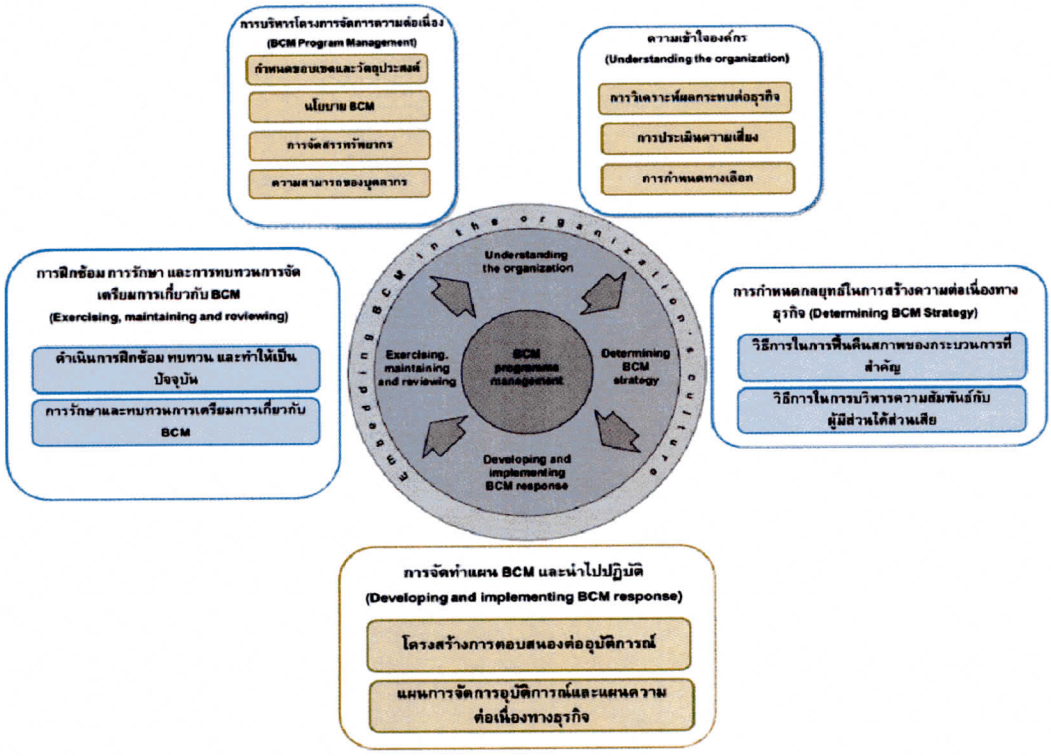
บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างเหมาบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

1.5 กรอบการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฉบับนี้ขึ้นตามสาระที่ปรากฏในคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของสำนักงาน ก.พ.ร.หลังจากที่ได้เข้าร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจง โดยมีกรอบการดำเนินการดังแสดงในภาพที่ 1 และสาระต่อไปนี้

1) ศึกษาหลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) จากนั้น กำหนดโครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
2) ศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization) ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์วิกฤตแบบต่าง ๆ จำแนกตามทรัพยากรสำคัญของหน่วยงาน (อันได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์สำคัญ ฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน) รวมทั้งกระบวนการทำงานของหน่วยงานทั้งภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน
3) กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy: BCS) ของการดำเนินงาน
4) จัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์วิกฤตที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาต้องหยุดชะงัก หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
5) ทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing) เพื่อให้แน่ใจว่าแผนความต่อเนื่อง (BCP) ที่จัดทำขึ้นสามารถใช้งานได้จริง
6) ปลูกฝังหลักการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture) ทำให้บุคลากรทุกคนเข้าใจถึงความสำคัญของหลักการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) ตลอดจนบทบาท หน้าที่ ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาดำเนินภารกิจต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

ภาพที่ 1 มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และบริษัทดีลอยท์ทู้ชโธมัทสุ ไชยยศ ที่ปรึกษา จำกัด. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. เอกสารอัดสำเนา.

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษามีเครื่องมือในการดำเนินงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
2) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาสามารถปฏิบัติภารกิจหลักที่สำคัญของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง
3) เป็นการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บทที่ 2

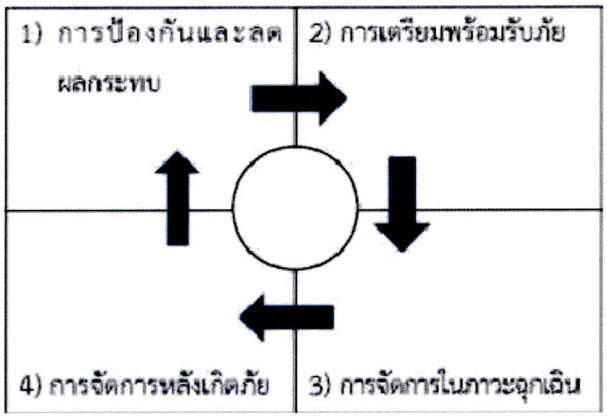
แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาสามารถบริหารจัดการหน่วยงานได้อย่างมืออาชีพเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตอันประกอบด้วย อุทกภัย อัคคีภัย การชุมนุมประท้วง การจลาจล และภัยจากการจู่โจมทางคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมรับมือกับสภาวะวิกฤตดังกล่าวไว้ล่วงหน้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ป้องกันและลดผลกระทบ
2) เตรียมพร้อมรับภัย
3) บริหารจัดการในช่วงเวลาภาวะฉุกเฉินและ
4) บริหารจัดการหลังเกิดภัย

ดังแสดงในภาพที่ 2 โดยมีแนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต วัตถุประสงค์ และแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ดังรายละเอียดที่จะได้กล่าวถึงต่อไป

ภาพที่ 2 วัฏจักรการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และบริษัทดีลอยท์ทู้ชโธมัทสุ ไชยยศ ที่ปรึกษา จำกัด. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. เอกสารอัดสำเนา.

2.1 แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐคือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงานไม่ให้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตและหน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อได้ โดยหน่วยงานจะต้องเตรียมแผนรับมือไว้ 3 ระยะ ได้แก่

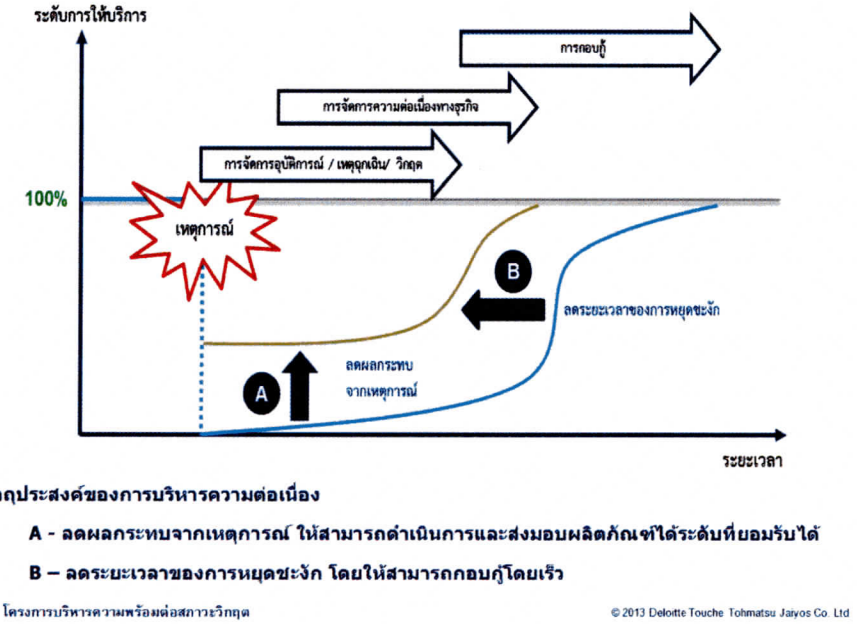
ระยะแรก เป็นการจัดการอุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management)

ระยะที่สอง เป็นการจัดการให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Continuity Management)

ระยะที่สาม เป็นช่วงการกอบกู้

ซึ่งหากแผนที่จัดทำขึ้นมีประสิทธิภาพ จะสามารถลดผลกระทบจากเหตุการณ์และลดระยะเวลาของการหยุดชะงัก สามารถกอบกู้ได้โดยเร็ว ดังแสดงในภาพที่ 3

ภาพที่ 3 แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



ที่มา:สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และบริษัทดีลอยท์ทู้ชโธมัทสุ ไชยยศ ที่ปรึกษา จำกัด. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. เอกสารอัดสำเนา.

2.2 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนความต่อเนื่อง

หน่วยงานจะต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ

1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงานให้ดำเนินภารกิจต่อไปได้ภายใต้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
2) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
3) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น
4) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
5) เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) เชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

2.3 แนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตที่สำนักงาน ก.พ.ร. นำมาใช้ คือ BS25999 ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังสาระและภาพที่ 4 ดังต่อไปนี้

1) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Programme Management)

เป็นองค์ประกอบแรกของการบริหารความต่อเนื่องประกอบด้วย กรอบนโยบาย BCM โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่าง ๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของบุคลากร ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ (Incident Escalation Process) วิธีการบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง และการติดตาม พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

2) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

เป็นกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment - RA) ที่หน่วยงานจะได้รับจากเหตุการณ์วิกฤตแบบต่าง ๆ รวมถึงระดับความเร่งด่วนในการกอบกู้สถานการณ์ให้กลับมาดำเนินงานได้ต่อเนื่องเพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดกลยุทธ์ในข้อต่อไป

3) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Determining BCM strategy)

เป็นการกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องจัดทำก่อนการพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉินและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ซึ่งประกอบด้วยเรื่องบุคลากร (People) สถานที่ปฏิบัติงาน (Premise) อุปกรณ์และเครื่องมือ (Equipment) เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (Information) และผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ (Suppliers)

4) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response)

เป็นการจัดทำแผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะวิกฤตตามกรอบกลยุทธ์ที่กำหนดไว้จำนวน 4 แผน ได้แก่

1) Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงแรก
2) Emergency/Crisis Management Plan (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตที่เกิดขึ้นและผลกระทบขยายไปในวงกว้าง
3) Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจให้ต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสมพร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ
4) Recovery Plans (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

5) **การทดสอบปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)**

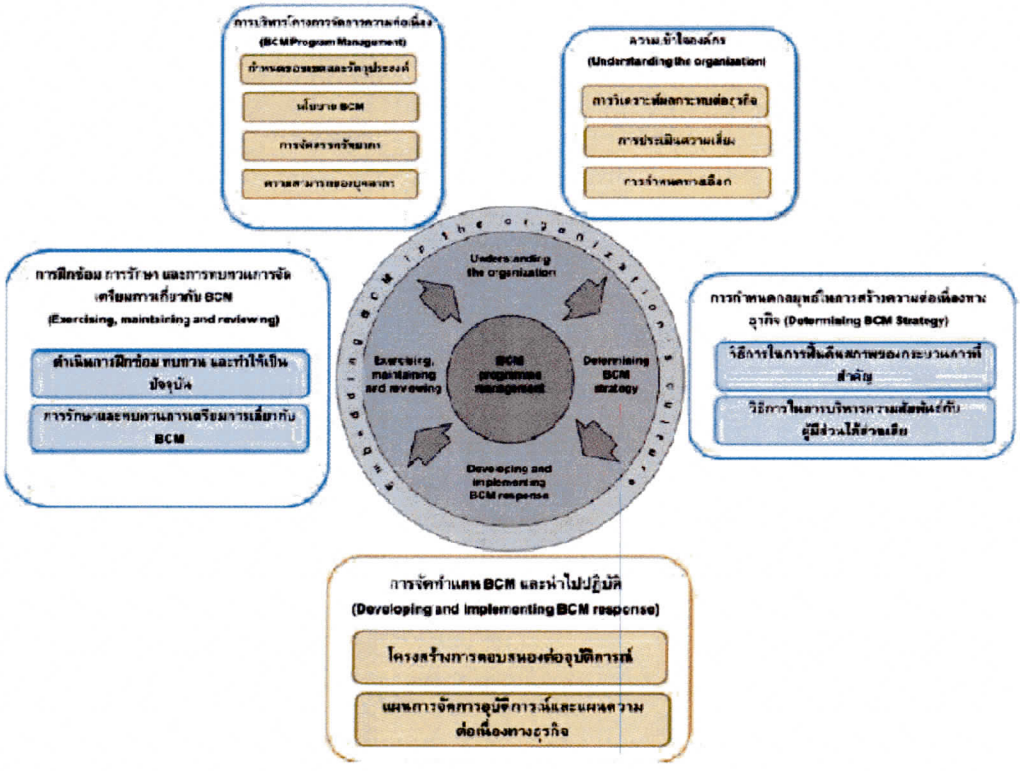
เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อทำให้มั่นใจว่า BCM ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริงรวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤติการณ์โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายากดังนี้

1) Call Tree คือการซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์
2) Table top Testing คือการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องโดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมาและลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่
3) Simulation คือการทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริงและลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้
4) Full BCP Exercise คือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

6) **การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture)**

เป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการทำให้ BCM ผสมกลมกลืนเข้าจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรโดยเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

ภาพที่ 4 มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management



กล่าวโดยสรุป จากแนวทาง BS25999 ข้างต้นหน่วยงานจะต้องกำหนดกลุ่มผู้รับผิดชอบและโครงสร้างโครงการจัดการความต่อเนื่องได้ดังนี้

ขั้นตอนตามแนวทาง BS25999	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.บริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง	● ผู้บริหารหน่วยงาน ● ผู้บริหารสำนัก/กลุ่ม ● ผู้จัดการและทีมงานโครงการ	ผู้บริหารหน่วยงานหารือกับผู้บริหารสำนัก/กลุ่ม ● กำหนดโครงสร้างผู้จัดการและทีมงานโครงการ ● บทบาทความรับผิดชอบในโครงการจัดการความต่อเนื่อง
2.ศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร	● ผู้จัดการและทีมงานโครงการ ● ผู้บริหารสำนัก/กลุ่ม ● หัวหน้ากลุ่มงาน/ ฝ่าย	ผู้จัดการและทีมโครงการจัดการความต่อเนื่องร่วมกับผู้บริหารสำนัก/กลุ่ม และหัวหน้ากลุ่มงานหรือฝ่าย ● ทำการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ● ประเมินความเสี่ยง/ภัยคุกคาม และ ● กำหนดแนวทางเลือก
3. กำหนดกลยุทธ์	● ผู้บริหารหน่วยงาน ● ผู้บริหารสำนัก/กลุ่ม ● ผู้จัดการและทีมงานโครงการ	ผู้จัดการและทีมโครงการจัดการความต่อเนื่องหารือร่วมกับผู้บริหารสำนัก/กลุ่ม และหัวหน้ากลุ่มงานหรือฝ่าย ● กำหนดแนวทาง/กลยุทธ์ ● นำเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาและอนุมัติ
4.พัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน	● ผู้จัดการและทีมงานโครงการ ● ผู้แทนสำนัก/กลุ่ม	ผู้จัดการและทีมโครงการจัดการความต่อเนื่องร่วมกับผู้แทนจากสำนัก/กลุ่ม ● พัฒนาและจัดทำแผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉินและ ● แผนความต่อเนื่อง
5.การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน	● ผู้จัดการและทีมงานโครงการ ● ผู้บริหารและผู้แทนสำนัก/กลุ่ม	ผู้จัดการและทีมโครงการจัดการความต่อเนื่องร่วมกับผู้บริหารและผู้แทนจากสำนัก/กลุ่ม ● ดำเนินการทดสอบแผนฯ ที่มีการจัดทำขึ้น
6.ปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	● ผู้บริหารของหน่วยงาน ● ผู้บริหารสำนัก/กลุ่ม	ผู้จัดการและทีมโครงการจัดการความต่อเนื่องร่วมกับผู้บริหารและผู้แทนจากสำนัก/กลุ่ม ● นำเสนอแนวทางการปลูกฝัง BCM แก่ผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อนำสู่การปฏิบัติ

บทที่ 3

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำ**"แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา หรือ OEC - BCM (OEC Business Continuity Management)"** ขึ้น โดยประมวลสาระความรู้ "แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต"[1]จาก "คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต" ของสำนักงาน ก.พ.ร. แผนบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับภาวะฉุกเฉินของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่องโดยได้รับความเห็นชอบจากเลขาธิการสภาการศึกษาแล้ว

สำหรับสาระของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of OEC- BCM)

OEC-BCM ฉบับนี้ ใช้รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน/สภาวะวิกฤติ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) **เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สภาวะวิกฤต:** หมายรวมเฉพาะ
   ก) เหตุการณ์อุทกภัย
   ข) เหตุการณ์อัคคีภัย
   ค) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล
   ง) ภัยจากการจู่โจมทางคอมพิวเตอร์
2) **ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ:** ทรัพยากรที่สำคัญในที่นี้ หมายถึง อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น ขอบเขตของ OEC- BCM จึงครอบคลุมเฉพาะผลกระทบ 5 ด้านต่อไปนี้เท่านั้น

[1] ดังได้สรุปไว้ในบทที่ 2 ของเอกสารนี้

3.2 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม

จากการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน/สภาวะวิกฤต ทั้ง 4 เหตุการณ์ต่อทรัพยากรสำคัญของหน่วยงาน พบว่า การเกิดอัคคีภัย อุทกภัย และการชุมนุมอาจก่อความเสียหายต่อทรัพยากรของหน่วยงานทั้ง 5 ด้าน คือ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร รวมทั้งผู้ให้และผู้รับบริการของหน่วยงาน ในขณะที่ภัยจากการจู่โจมทางคอมพิวเตอร์จะส่งผลกระทบเพียง 4 ด้าน คือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร รวมทั้งผู้ให้และผู้รับบริการของหน่วยงาน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ผลกระทบด้านต่าง ๆ จากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตและภัยคุกคาม

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบด้าน				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้ให้/ผู้รับบริการที่สำคัญ
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
ภัยจากการจู่โจมทางคอมพิวเตอร์		✓	✓	✓	✓

ทั้งนี้ OEC-BCM ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องนั้น ๆ เกิดจากการดำเนินงานปกติที่หน่วยงานสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ส่งผลกระทบระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

3.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

แม้ว่าสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาจะเป็นหน่วยงานนโยบาย ไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่ก็มีภารกิจต้องจัดทำนโยบายการศึกษา วิจัย ประเมินผล รวมทั้งการให้ความเห็นเกี่ยวกับกฎหมายการศึกษาให้แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้ในช่วงเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน/สภาวะวิกฤต จึงได้ทำการวิเคราะห์ถึงระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติ หลังจากที่สำนักงานประสบสภาวะวิกฤตเกี่ยวกับอัคคีภัย อุทกภัย จลาจล หรือชุมนุมประท้วง รวมถึงภัยจู่โจมทางคอมพิวเตอร์ จำแนกตามผลกระทบระดับ มาก ปานกลาง น้อย ดังแสดงในตารางที่ 2-4 ต่อไปนี้ ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอัคคีภัย และได้รับผลกระทบในระดับมาก งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็วคือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) งานเบิกจ่าย งานการคลัง งานพัสดุ งานสารบรรณ และงานอาคารสถานที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 1 สัปดาห์ ลำดับต่อมาคือ งานจัดทำฐานข้อมูลอัตรากำลัง และงานจัดหา Hardware ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 2 สัปดาห์ ส่วนงานภารกิจหลักต้องใช้เวลา นานประมาณ 1 เดือน
2) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอัคคีภัย และได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) งานเบิกจ่าย งานการคลัง งานพัสดุ งานสารบรรณ และงานอาคารสถานที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 1 วัน ลำดับต่อมาคือ งานจัดหา Hardware ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 1 สัปดาห์ ที่เหลือคืองานภารกิจหลัก และงานจัดทำฐานอัตรากำลัง ต้องใช้เวลาฟื้นฟูไม่เกิน 2 สัปดาห์
3) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอัคคีภัย และได้รับผลกระทบในระดับน้อย งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) งานเบิกจ่าย งานการคลัง งานพัสดุ งานสารบรรณ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน 6 ชั่วโมง ลำดับต่อมา คือ งานอาคารสถานที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 1 วัน ที่เหลือคืองานภารกิจหลัก และงานจัดทำฐานอัตรากำลัง ต้องใช้เวลาฟื้นฟูไม่เกิน 1 และ 2 สัปดาห์ ตามลำดับ
4) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอุทกภัย /จลาจล/ ชุมนุมประท้วง มีเพียงงานอาคารสถานที่เท่านั้นที่ได้รับผลกระทบ โดยที่ ในกรณีที่ได้รับผลกระทบน้อยและปานกลาง จะต้องเร่งฟื้นฟูให้แล้วเสร็จภายในไม่เกิน 1 วัน แต่หากได้รับผลกระทบมาก ต้องเร่งฟื้นฟูให้แล้วเสร็จภายในไม่เกิน 1 สัปดาห์ เป็นต้น
5) ถ้าสำนักงานประสบภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ และได้รับผลกระทบในระดับมาก งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็วคือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) และงานประชาสัมพันธ์ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน 1 สัปดาห์ งานที่

ต้องเร่งฟื้นฟูลำดับถัดมาคือ งานจัดหา Hardware และงานการเจ้าหน้าที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 1 เดือน

6) ถ้าสำนักงานประสบภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ และได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็วคือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) และงานประชาสัมพันธ์ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน 1 วัน งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูลำดับถัดมาคือ งานจัดหา Hardware และงานการเจ้าหน้าที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 2 สัปดาห์
7) ถ้าสำนักงานประสบภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ และได้รับผลกระทบในระดับน้อย งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็วคือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) และงานประชาสัมพันธ์ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน 6 ชั่วโมง งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูลำดับถัดมาคือ งานจัดหา Hardware และงานการเจ้าหน้าที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน 1 สัปดาห์

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุอัคคีภัย

เกิดเหตุอัคคีภัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ					
		ไม่เกิน 3ชม	ไม่เกิน 6 ชม	ไม่เกิน 1 วัน	ไม่เกิน 1 สัปดาห์	ไม่เกิน 2 สัปดาห์	ไม่เกิน 1 เดือน
ภารกิจหลัก	มาก						✓
	ปานกลาง					✓	
	น้อย				✓		
งานเบิกจ่าย การคลัง งานสารบรรณ พัสดุ	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				
งานจัดทำฐานข้อมูลอัตรากำลัง	มาก					✓	
	ปานกลาง					✓	
	น้อย					✓	
งานอาคารสถานที่	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย			✓			
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Hardware	มาก					✓	
	ปานกลาง				✓		
	น้อย			✓			
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบข้อมูล (Data)	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุอุทกภัย/จลาจล/ชุมนุมประท้วง

เกิดเหตุอุทกภัย/จลาจล/ชุมนุมประท้วง) ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ					
		ไม่เกิน 3ชม	ไม่เกิน 6 ชม	ไม่เกิน 1 วัน	ไม่เกิน 1 สัปดาห์	ไม่เกิน 2 สัปดาห์	ไม่เกิน1 เดือน
งานอาคารสถานที่	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย			✓			

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์

เกิดเหตุภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ					
		ไม่เกิน 3ชม	ไม่เกิน 6 ชม	ไม่เกิน 1 วัน	ไม่เกิน 1 สัปดาห์	ไม่เกิน 2 สัปดาห์	ไม่เกิน 1 เดือน
งานประชาสัมพันธ์	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบข้อมูล (Data)	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				
งานการเจ้าหน้าที่	มาก						✓
	ปานกลาง					✓	
	น้อย				✓		
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน Hardware	มาก						✓
	ปานกลาง					✓	
	น้อย				✓		

3.4 กลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

เพื่อให้หน่วยงานมั่นใจว่า แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (OEC-BCM) มีความสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงาน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำกลยุทธ์การสร้างความต่อเนื่อง ดังปรากฏในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ในกรณีที่ สกศ. ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้ • กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงานและการเตรียมความพร้อม • เจ้าหน้าที่ สกศ. สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวผ่านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยของตนเข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ภายในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
วัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญ	ในกรณีที่ สกศ. ไม่สามารถใช้วัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญดังเช่นสถานการณ์ปกติ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้ • กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์ที่มีอยู่ภายในหน่วยงานก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก • กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารเทศของ สกศ.
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤตทั้ง 4 เหตุการณ์ ซึ่ง สกศ. ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญได้ ทางสำนักงานฯ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้ • ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้ทำการติดตั้งระบบสำรองข้อมูล โดยมีการกำหนดตารางเวลาปฏิบัติการ (Time schedule) ที่แน่นอนในการสำรองข้อมูลประจำวัน เพื่อทำการสำรองข้อมูลให้กับคอมพิวเตอร์เครือข่ายใน 2 รูปแบบ คือ สำรองลง Hard Disk และ External Hard disk • ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้จัดเตรียมระบบสำรองและกู้คืนข้อมูลระยะไกลโดยมีการเก็บข้อมูลไว้ที่ห้องศูนย์สำรองข้อมูลแห่งที่สอง และ External Hard disk ซึ่งมีการสำรองข้อมูลหลักของสำนักงานฯ ไว้ • ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ มีการจัดเตรียมวิธีการให้เจ้าหน้าที่ สกศ. สามารถใช้งานระบบสารสนเทศและสืบค้นข้อมูล โดย

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
	ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยของตน เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน ไม่สามารถมาปฏิบัติงานที่สำนักงานได้
บุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรหลักของ สกศ. ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้ • กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ในสำนักหรือกลุ่มงานเดียวกันพร้อมกับมีคู่มือการปฏิบัติงานรองรับ • มีการกำหนดแนววิธีการปฏิบัติงานเฉพาะให้กับบุคลากรของสำนักหรือกลุ่มงานเดียวกันกรณีเกิดสภาวะวิกฤตให้ครอบคลุมบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ
ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ในกรณีที่ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสียของ สกศ. ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤต มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้ • ในกรณีที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ไม่สามารถให้บริการระบบวงจรสื่อสารหลัก ทางผู้ให้บริการจะต้องสลับไปใช้วงจรสื่อสารที่ได้สำรองไว้ นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติการสารสนเทศฯ ได้ออกแบบให้ใช้ระบบเครือข่าย UNINET ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระบบเครือข่าย GIN ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นวงจรสื่อสารสำรอง กรณีระบบวงจรสื่อสารหลักขัดข้องอีกด้วย

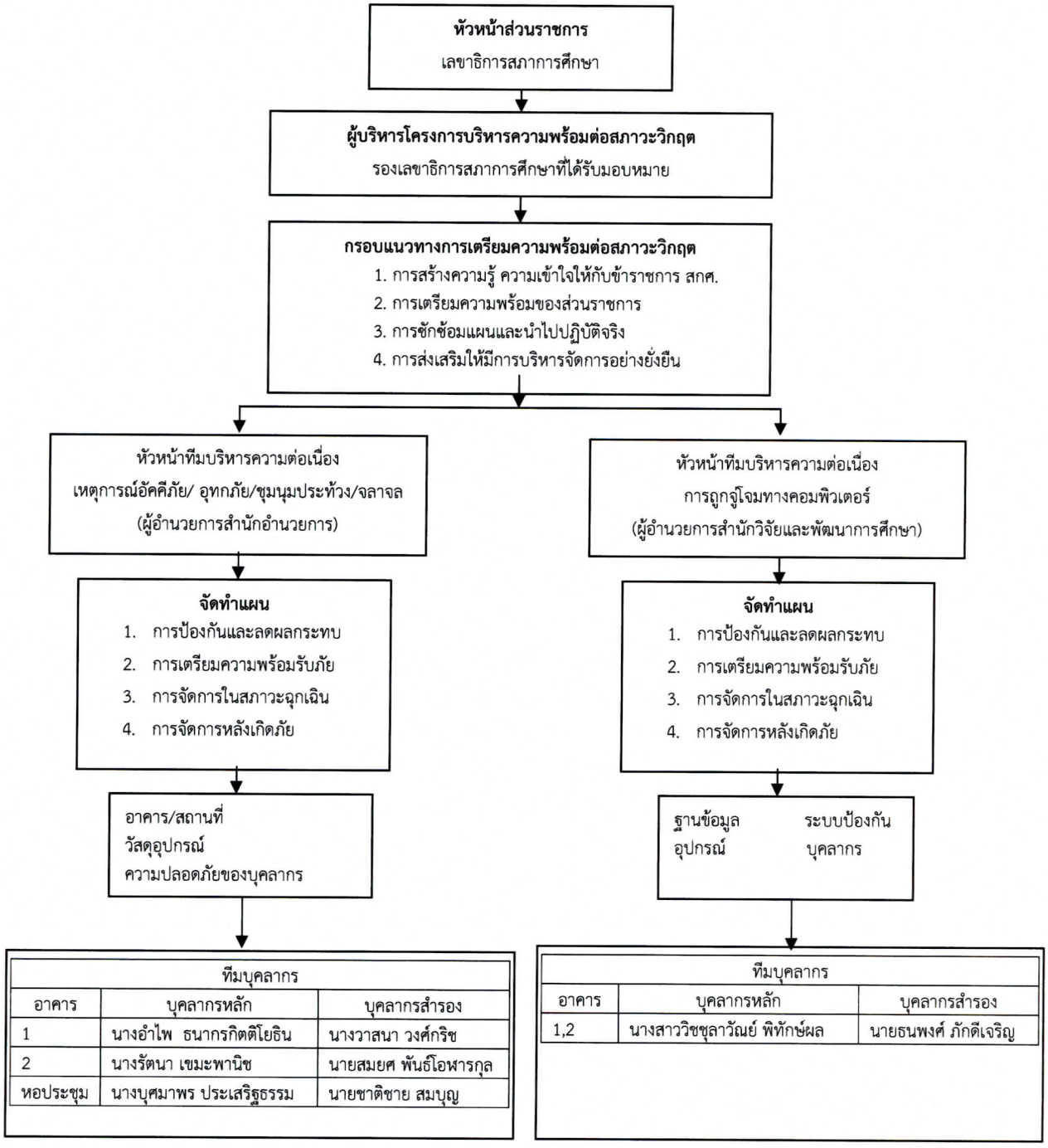
3.5 แผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP)

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมและสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วยสาระ 4 เรื่อง ได้แก่ 1) กำหนดโครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง 2) กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) 3) กำหนดแนวทางการบริหารความต่อเนื่องในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้นและการกลับคืนในระยะกลางและ 4) รวบรวมข้อมูลและรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.5.1 โครงสร้างและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาจึงได้กำหนดโครงสร้างและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตที่มีภารกิจสอดคล้องกับการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

1) โครงสร้างคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ



ทีมบุคลากร		
อาคาร	บุคลากรหลัก	บุคลากรสำรอง
1	นางอำไพ ธนากรกิตติโยธิน	นางวาสนา วงศ์กริช
2	นางรัตนา เขมะพานิช	นายสมยศ พันธ์โอหารกุล
หอประชุม	นางบุศมาพร ประเสริฐธรรม	นายชาติชาย สมบุญ

ทีมบุคลากร		
อาคาร	บุคลากรหลัก	บุคลากรสำรอง
1,2	นางสาววิชชุลาวัณย์ พิทักษ์ผล	นายธนพงศ์ ภักดีเจริญ

2) **ทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต**

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
เลขาธิการสภาการศึกษา (นางสุทธศรี วงษ์สมาน)	02 2432774	ที่ปรึกษาคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	เลขานุการผู้บริหาร	02 6687123 ต่อ 1214
รองเลขาธิการสภาการศึกษา (นายพิษณุ ตุลสุข)	02 6689705 02 6687123 ต่อ 1255	ที่ปรึกษาคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	เลขานุการผู้บริหาร	02 6687123 ต่อ 1254
รองเลขาธิการสภาการศึกษา (นางทิพย์สุดา สุเมธเสนีย์)	02 6697734 02 6687123 ต่อ 1252	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	เลขานุการผู้บริหาร	02 6687123 ต่อ 1256
ผู้ช่วยเลขาธิการสภาการศึกษา (นายสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์)	02 6687123 ต่อ 2353	รองหัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	เลขานุการผู้ช่วยเลขาธิการ	02 6687123 ต่อ 1133
นางสาวอัมพร พงษ์กังสนานันท์	02 6687123 ต่อ 1418	ผู้ประสานงานคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	นางอำไพ ธนากรกิตติโยธิน	02 6687123 ต่อ 1111
นางอัมพร พงษ์กังสนานันท์	02 6687123 ต่อ 1418	หัวหน้าทีมสายบริหาร	นางสาวทิพวรรณ พงศ์ภานุมาศไพศาล	02 6687123 ต่อ 1133
นางสาวประภาพรรณ วงศาโรจน์	02 6687123 ต่อ 2444	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมฯ สมร.	นางสาวสมรัชนีกร อ่องเอิบ	02 6687123 ต่อ 2516
นางเกื้อกูล ชั่งใจ	02 6687123 ต่อ 2330	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมฯ สปศ.	นางสาวสุวิมล เล็กสุขศรี	02 6687123 ต่อ 2333
นายชาญ ตันติธรรมถาวร	02 6687123 ต่อ 2411	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมฯ สนผ.	นางพรพิมล เมธิรานันท์	02 6687123 ต่อ 2414
นายวีระ พลอยครบุรี	02 2437916 02 6687123 ต่อ 1316	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมฯ สวพ.	นางสาวอุษา ชูชาติ	02 6687123 ต่อ 1312
นายเฉลิมชนม์ แน่นหนา	02 2432773 02 6687123 ต่อ 2345	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมฯ สกม.	นายสวัสดิ์ ภู่ทอง	02 6687123 ต่อ 2350
นางสาวสุภาพร โกเฮงกุล	02 2437913	หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมฯ กพร.	นางพิจารณา ศิริชานนท์	02 6687123 ต่อ 1423

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
นางเรืองรัตน์ วงศ์ปราโมทย์	02 2437918	หัวหน้าทีม บริหารความพร้อมฯ สนต.	นางสาวประภา ทันตศุภารักษ์	02 6687123 ต่อ 2537
นางสาวสุวีณา เกนทะนะศิล	02 6689189	หัวหน้าทีม บริหารความพร้อมฯ สสธ.	นางรุจิรา สุนทรีรัตน์	02 6687123 ต่อ 1118
นางสาวพัชราภรณ์ ศรีคล้าย	02 6687123 ต่อ 1415	หัวหน้าทีม บริหารความพร้อมฯ ตสน.	นางวิไลรัตน์ แสงอรุณ	02 6687123 ต่อ 1417
นางสาวธัญวรรณ วุฒิพัฒนานันท์	02 6687123 ต่อ 1422	หัวหน้าทีม บริหารความพร้อมฯสอ.	นางกมลทิพย์ เมฆพุก	02 6687123 ต่อ 1434
นางสาววิชชุลาวัณย์ พิทักษ์ผล	02 6687123 ต่อ 1331	หัวหน้าทีมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	นายธนพงศ์ ภักดีเจริญ	02 6687123 1335

3) ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Team)

ทีมงานที่ได้รับมอบหมายทุกคนจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในสายงานของตน ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ดังปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

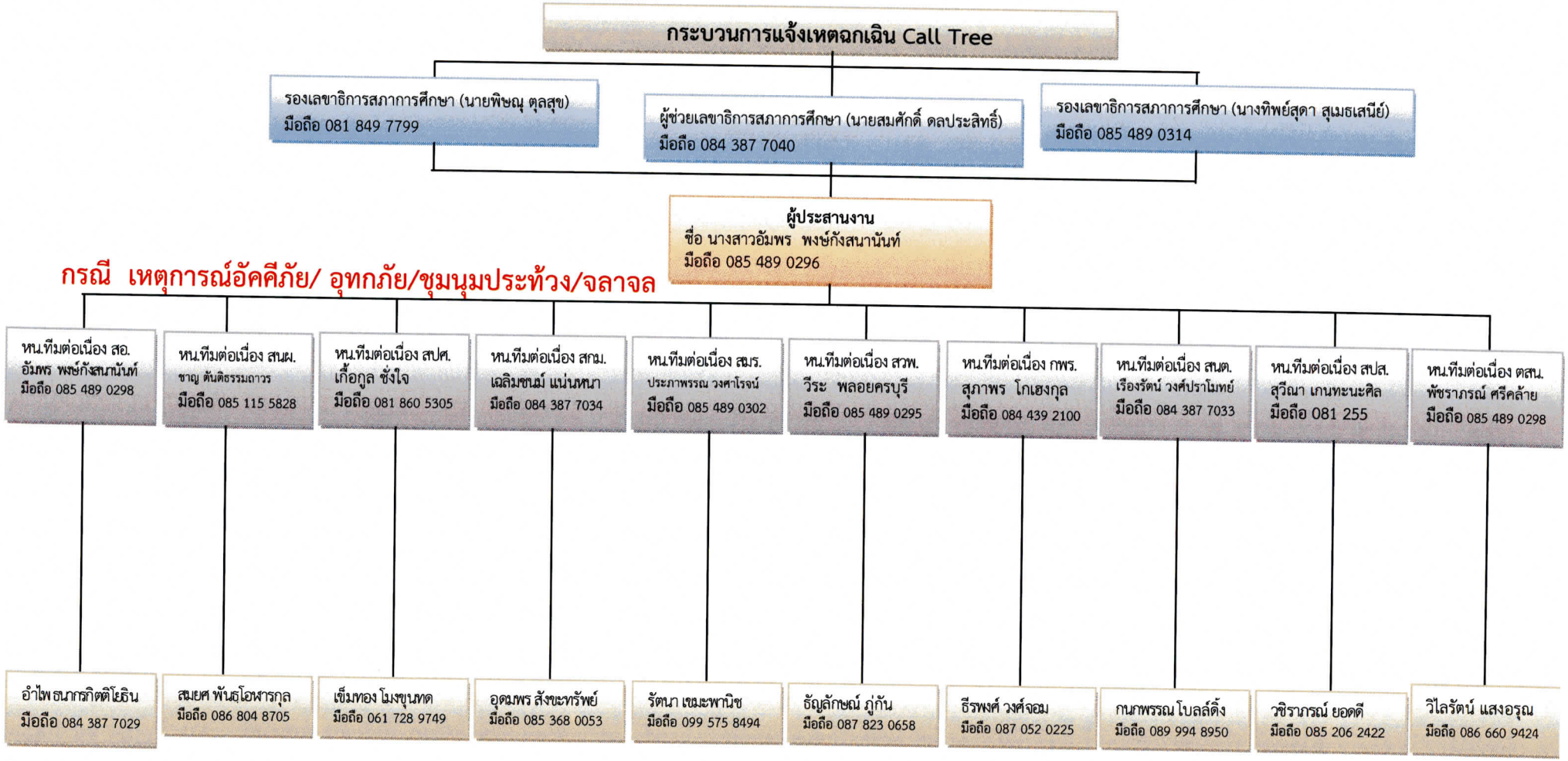
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเหตุการณ์อัคคีภัย/ อุทกภัย/ชุมนุมประท้วง/จลาจล						
บุคลากรหลัก				บุคลากรสำรอง		
อาคาร	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท
สอ.	นางอำไพ ธนากรกิตติโยธิน	02 6687123 ต่อ 1111	หัวหน้าทีม ฝ่ายบริหารทั่วไป	นางสาวดวงจิต จงวนิช	02 6687123 ต่อ 1159	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางสมพร ยิ้มย่อง	02 6687123 ต่อ 1420	หัวหน้าทีม ฝ่ายพัสดุ	นางสาวศรุดา แสนดี	02 6687123 ต่อ 1414	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางกมลทิพย์ เมฆพุก	02 6687123 ต่อ 1434	หัวหน้าทีม ฝ่ายบุคลากร	นางปัทมา คำภาศรี	02 6687123 ต่อ 1448	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางสาวธัญวรรณ วุฒิพัฒนานันท์	02 6687123 ต่อ 1422	หัวหน้าทีม ฝ่ายการคลัง	นางวรัญญา พวงแก้ว	02 6687123 ต่อ 1444	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางสุวรรณา สุวรรณประภาพร	02 6687123 ต่อ 1413	หัวหน้าทีม ฝ่ายนโยบายงบประมาณ	นางเกตกนก แก้วนพรัตน์	02 6687123 ต่อ 1413	ปฏิบัติการระดับต้น
สมร	นางสาวสมรัชนีกร อ่องเอิบ	02 6687123 ต่อ 2516	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางรัตนา เขมะพานิช	02 6687123 ต่อ 2512	ปฏิบัติการระดับต้น
สปศ.	นางเกื้อกูล ชั่งใจ	02 6687123 ต่อ 2330	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางเข็มทอง โมงขุนทด	02 6687123 ต่อ 2310	ปฏิบัติการระดับต้น
สนผ.	นางรัชนี พึ่งพาณิชย์กุล	02 6687123 ต่อ 2431	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสมยศ พันธ์โอหารกุล	02 6687123 ต่อ 2435	ปฏิบัติการระดับต้น
สวพ.	นางสาวอุษา ชูชาติ	02 6687123 ต่อ 1312	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวธัญลักษณ์ ภู่กัน	02 6687123 ต่อ 1317	ปฏิบัติการระดับต้น
สกม.	นายสวัสดิ์ ภู่ทอง	02 6687123 ต่อ 2350	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายอุดมพร สังขะทรัพย์	02 6687123 ต่อ 2351	ปฏิบัติการระดับต้น
กพร.	นางพิจารณา ศิริชานนท์	02 6687123 ต่อ 1423	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางนิตยา พันธ์ยิ่งยก	02 6687123 ต่อ 1253	ปฏิบัติการระดับต้น
สนต.	นางประภา ทันตศุภารักษ์	02 6687123 ต่อ 2537	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางกนกพรรณ โบลล์ดิ้ง	02 6687123 ต่อ 2533	ปฏิบัติการระดับต้น
สสธ.	นางรุจิรา สุนทรีรัตน์	02 6687123 ต่อ 1118	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาววชิราภรณ์ ยอดดี	02 6687123 ต่อ 1116	ปฏิบัติการระดับต้น
ตสน.	นางสาวพัชราภรณ์ ศรีคล้าย	02 6687123 ต่อ 1415	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางวิไลรัตน์ แสงอรุณ	02 6687123 ต่อ 1417	ปฏิบัติการระดับต้น

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง การถูกจู่โจมทางคอมพิวเตอร์						
	บุคลากรหลัก			บุคลากรสำรอง		
อาคาร	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท
1	นางสาววิชชุลาวัณย์ พิทักษ์ผล	02 6687123 ต่อ 1331	หัวหน้าทีมบริหารจัดการบุคลากรในการดูแล • ระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล • จัดหาอุปกรณ์ทดแทน • ตัดสินใจในการแก้ปัญหาเหตุวิกฤต • จัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร	นายธนพงศ์ ภักดีเจริญ	02 6687123 ต่อ 1335	ปฏิบัติการระดับต้น

3.5.2 กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อให้ผู้ประสานงานฯแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผนความต่อเนื่อง


กระบวนการแจ้งเหตุฉกเฉิน Call Tree
รองเลขาธิการสภาการศึกษา (นายพิษณุ ตุลสุข)
มือถือ 081 849 7799
ผู้ช่วยเลขาธิการสภาการศึกษา (นายสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์)
มือถือ 084 387 7040
รองเลขาธิการสภาการศึกษา (นางทิพย์สุดา สุเมธเสนีย์)
มือถือ 085 489 0314
ผู้ประสานงาน
ชื่อ นางสาวอัมพร พงษ์กังสนานันท์
มือถือ 085 489 0296
กรณี เหตุการณ์อัคคีภัย/ อุทกภัย/ชุมนุมประท้วง/จลาจล
หน.ทีมต่อเนื่อง สอ.
อัมพร พงษ์กังสนานันท์
มือถือ 085 489 0298
หน.ทีมต่อเนื่อง สนผ.
ชาญ ตันติธรรมถาวร
มือถือ 085 115 5828
หน.ทีมต่อเนื่อง สปศ.
เกื้อกูล ชั่งใจ
มือถือ 081 860 5305
หน.ทีมต่อเนื่อง สกม.
เฉลิมชนม์ แน่นหนา
มือถือ 084 387 7034
หน.ทีมต่อเนื่อง สมร.
ประภาพรรณ วงศาโรจน์
มือถือ 085 489 0302
หน.ทีมต่อเนื่อง สวพ.
วีระ พลอยครบุรี
มือถือ 085 489 0295
หน.ทีมต่อเนื่อง กพร.
สุภาพร โกเฮงกุล
มือถือ 084 439 2100
หน.ทีมต่อเนื่อง สนต.
เรืองรัตน์ วงศ์ปราโมทย์
มือถือ 084 387 7033
หน.ทีมต่อเนื่อง สปส.
สุวีณา เกนทะนะศิล
มือถือ 081 255
หน.ทีมต่อเนื่อง ตสน.
พัชราภรณ์ ศรีคล้าย
มือถือ 085 489 0298
อำไพ ธนากรกิตติโยธิน
มือถือ 084 387 7029
สมยศ พันธุโอฬารกุล
มือถือ 086 804 8705
เข็มทอง โมงขุนทด
มือถือ 061 728 9749
อุดมพร สังขะทรัพย์
มือถือ 085 368 0053
รัตนา เขมะพานิช
มือถือ 099 575 8494
ธัญลักษณ์ ภู่กัน
มือถือ 087 823 0658
ธีรพงศ์ วงศ์จอม
มือถือ 087 052 0225
กนกพรรณ โบลล์ดิ้ง
มือถือ 089 994 8950
วชิราภรณ์ ยอดดี
มือถือ 085 206 2422
วิไลรัตน์ แสงอรุณ
มือถือ 086 660 9424

กรณี การถูกจู่โจมทางคอมพิวเตอร์

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรองโดยพิจารณาจาก

1) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

2) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

3) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้:

(1) สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(2) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตเช่นสถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Trees) หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตเพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลาเพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดาเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวังในกรณีที่เหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

3.5.3 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

1) สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆและปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
● ติดตามสอบถามและประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤตกับคณะผู้บริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สหศ. เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของ สกศ.	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ กับผู้ประสานงาน	
● แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	ผู้ประสานงาน	
● จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบ และประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงานและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ผู้ประสานงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
● สรุปรายชื่อบุคลากรที่บาดเจ็บหรือเสียชีวิตและความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน	ผู้ประสานงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	
● ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
● ขออนุมัติดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) ต่อหัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ สำหรับงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องและผู้ประสานงาน	
● รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่อง สกศ.	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
● คณะบริหารความต่อเนื่อง สกศ. รับทราบและพิจารณาอนุมัติให้ทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่สามารถดำเนินงานต่อได้ และจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ	
● แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
● สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯและผู้ประสานงาน	

2) การตอบสนองในระยะสั้น (3 วัน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆและปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯและทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	
- ตรวจสอบประสานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรรวมไปถึงตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดของทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ ☐ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ☐ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ☐ บุคลากรหลัก ☐ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้แก่บุคลากร/คู่ค้า/ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความพร้อม	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	

3) การตอบสนองในระยะกลาง (1สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่นๆและปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯและทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ดำเนินงานและให้บริการตามปกติ : ☐ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ☐ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ☐ บุคลากรหลัก ☐ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ทีมงานบริหารความพร้อมฯ	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆเพื่อดำเนินและให้บริการจากปกติให้กับบุคลากร	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	