

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(ฉบับทบทวน ครั้งที่ ๒)
ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา



สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ





**แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(ฉบับทบทวนครั้งที่ ๒)
ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา**

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

๓๗๙.๕๙๓ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

ส. ๖๙๑ ฝ แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ฉบับทบทวนครั้งที่ ๒)
ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กรุงเทพฯ : สกศ., ๒๕๕๙
๕๐ หน้า

ISBN : ๙๗๘-๖๑๖-๒๗๐-๑๐๖-๑

๑. แผนการบริหารความพร้อม ๒. แผนการบริหารความพร้อม
ต่อสภาวะวิกฤต ๓. แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ
สกศ. ๔. การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ๕. ชื่อเรื่อง

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ฉบับทบทวนครั้งที่ ๒)

ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

สิ่งพิมพ์ สกศ. อันดับที่ ๒๑/๒๕๕๙

พิมพ์ครั้งที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๙

จำนวน ๓๐๐ เล่ม

ผู้จัดพิมพ์เผยแพร่ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

๙๙/๒๐ ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

โทร. ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๒๓ ต่อ ๑๔๒๑, ๑๔๒๙

โทรสาร ๐ ๒๖๖๘ ๗๙๗๕

ผู้พิมพ์ บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

๙๐/๖ ซอยจรัญสนิทวงศ์ ๓๔/๑

ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงอรุณอมรินทร์

เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๒๔ ๓๒๔๙, ๐ ๒๔๒๔ ๓๒๕๒

โทรสาร ๐ ๒๔๒๔ ๓๒๔๙, ๐ ๒๔๒๔ ๓๒๕๒

คำนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันเผชิญสถานการณ์วิกฤตที่ไม่คาดคิดหลายประการ ทั้งภัยพิบัติธรรมชาติและภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น การเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อป้องกันและควบคุมปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำ “แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต” ไปแล้ว ๑ ฉบับ เมื่อปลายปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ และ “แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ฉบับทบทวน ครั้งที่ ๑) ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา” เมื่อเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๘ แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและการมอบหมายงาน อันส่งผลต่อการจัดทำ Call Tree ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการทบทวนและปรับแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานฯ ขึ้นใหม่ ในชื่อ “แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ฉบับทบทวน ครั้งที่ ๒) ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา” ซึ่งเป็นเอกสารลำดับที่ ๔ ของชุด “แผนยุทธศาสตร์และแผนบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ระหว่างปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๔”

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารหวังว่า “แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ฉบับทบทวน ครั้งที่ ๒) ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา” ฉบับนี้ จะช่วยลดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งสามารถกอบกู้สถานการณ์ให้ฟื้นคืนสู่สภาพปกติและบุคลากรสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องต่อไป



(นายกมล รอดคล้าย)

เลขาธิการสภาการศึกษา

สารบัญ

บทที่		หน้า
๑	บทนำ	๑
๒	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๘
๓	แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๑๗

สารบัญชิตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ผลกระทบด้านต่างๆ จากเหตุการณ์ ที่ก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตและภัยคุกคาม	๑๙
ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะ ปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ประสบเหตุอัคคีภัย	๒๓
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะ ปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ประสบเหตุอุทกภัย/จลาจล/ชุมนุมประท้วง	๒๓
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะ ปกติหลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ประสบเหตุภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์	๒๔
ตารางที่ ๕ กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง	๒๕
ตารางที่ ๖ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง (BCP Team) ในการปฏิบัติงาน ตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	๓๒

สารบัญญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ ๑	มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management	๖
ภาพที่ ๒	วัฏจักรการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต	๙
ภาพที่ ๓	แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๑๐
ภาพที่ ๔	มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management	๑๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

จากการที่ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์อุทกภัยรุนแรงในระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๔ พบว่ารัฐไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันเวลา อันเป็นผลมาจากการขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งไม่มีการเตรียมการรองรับสภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ นับเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกส่วนราชการต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนว่า ไม่ว่าจะเกิดภัยพิบัติหรือวิกฤตการณ์ใดๆ ส่วนราชการทุกหน่วยจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแน่นอน

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๐ ที่บัญญัติไว้ว่า “เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีอาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในราชกฤษฎีกานี้” เสนอ “แนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและมาตรการที่เกี่ยวข้อง” ต่อคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบกรอบแนวทางดังกล่าว ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด

สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และ รัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนคือ ๑) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับส่วนราชการ ๒) การเตรียมความพร้อมของส่วนราชการ ๓) การชักชวนแผนและนำไปปฏิบัติจริง และ ๔) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ในฐานะองค์กรหลัก องค์กรหนึ่งของกระทรวงศึกษาธิการ แม้ว่าจะไม่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนโดยตรง เพราะเป็นหน่วยงานด้านนโยบายที่มีหน้าที่จัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ พัฒนานโยบาย แผน มาตรฐานการศึกษา วิจัยและประเมินผลการจัดการศึกษา รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นและคำแนะนำในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวกับการศึกษา เพื่อให้คนไทยได้มีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๐ และมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น จึงได้จัดทำแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (OEC Business Continuity Plan : OEC_BCP) ขึ้น เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง และภัยจากการถูกโจมตีทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินกระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) ได้อย่างปกติ ต่อเนื่อง และลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

๑.๒ วัตถุประสงค์ (Objectives)

- ๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
- ๒) เพื่อให้บุคลากรทุกคนของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- ๓) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านการให้บริการหรือการรับบริการกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรของ สกศ. เป็นต้น
- ๔) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

๑.๓ สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

- ๑) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- ๒) ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา (สวพ.) รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้นมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก

๑.๔ นิยามศัพท์

สภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์วิกฤตอย่างไม่มีแผนล่วงหน้า และก่อให้เกิดภาวะคุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กร

เหตุการณ์วิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์ อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล และภัยจากการจู่โจมทางคอมพิวเตอร์

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หมายถึง การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงานไม่ให้เกิดผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤต และหน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้ โดยหน่วยงานจะต้องเตรียมแผนรับมือไว้ ๓ ระยะ ระยะแรก เป็นการจัดการปฏิบัติการ (Incident/Emergency Management) ระยะที่สอง เป็นการจัดการให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Continuity Management) และระยะที่สาม เป็นช่วงการกอบกู้

แนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน หมายถึง วิธีการที่หน่วยงานจะต้องทำเพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ ๑) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ๒) การเตรียมจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan-BCP) ๓) การซักซ้อมแผนและนำแผนไปปฏิบัติจริง และ ๔) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

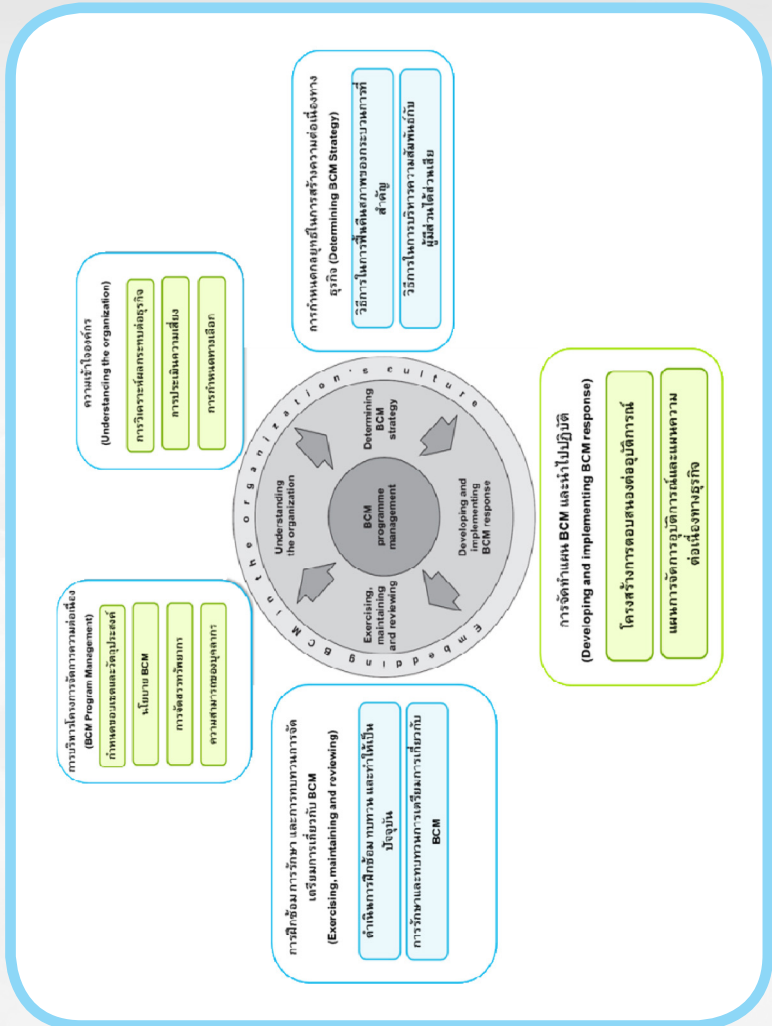
บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างเหมาบริการของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

๑.๕ กรอบการดำเนินงาน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฉบับนี้ขึ้น ตามสาระที่ปรากฏในคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงาน ก.พ.ร. หลังจากที่ได้เข้าร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจง โดยมีกรอบการดำเนินการดังแสดงในภาพที่ ๑ และสาระต่อไปนี้

- ๑) ศึกษาหลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) จากนั้นกำหนดโครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization) ถึงผลกระทบ ที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ วิกฤตแบบต่างๆ จำแนกตามทรัพยากรสำคัญของหน่วยงาน (อันได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์สำคัญ ฐานข้อมูลและ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงาน) รวมทั้งกระบวนการทำงานของหน่วยงานทั้ง ภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน
- ๓) กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy: BCS) ของการดำเนินงาน
- ๔) จัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อเตรียมความพร้อม ในการรับมือกับเหตุการณ์วิกฤต ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ต้องหยุดชะงัก หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- ๕) ทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing) เพื่อให้แน่ใจว่าแผนความต่อเนื่อง (BCP) ที่จัดทำขึ้นสามารถใช้งานได้จริง
- ๖) ปลูกฝังหลักการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture) ทำให้บุคลากรทุกคนเข้าใจถึง ความสำคัญของหลักการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) ตลอดจน บทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมี เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการ สภาการศึกษาดำเนินภารกิจต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

ภาพที่ ๑ มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และบริษัทดีลอยท์ ทัชโรว์ทสึ ไซยศ ที่ปรึกษา จำกัด. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อ สภาวะวิกฤต. เอกสารอัดสำเนา.

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา มีเครื่องมือในการดำเนินงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
- ๒) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สามารถปฏิบัติการกิจหลักที่สำคัญของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง
- ๓) เป็นการสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บทที่ ๒

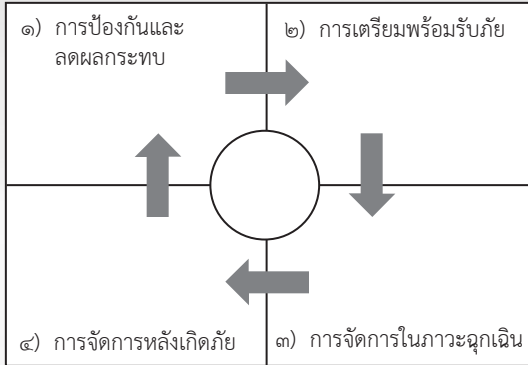
แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาสามารถบริหารจัดการหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต อันประกอบด้วย อุทกภัย อัคคีภัย การชุมนุมประท้วง การจลาจล และภัยจากการโจมตีทางคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมรับมือกับสภาวะวิกฤต ดังกล่าวไว้ล่วงหน้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- ๑) ป้องกันและลดผลกระทบ
- ๒) เตรียมพร้อมรับภัย
- ๓) บริหารจัดการในช่วงเวลาภาวะฉุกเฉินและ
- ๔) บริหารจัดการหลังเกิดภัย

ดังแสดงในภาพที่ ๒ โดยมีแนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต วัตถุประสงค์ และแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ดังรายละเอียดที่จะได้กล่าวถึงต่อไป

ภาพที่ ๒ วัฏจักรการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และบริษัททีลรอยท์ฟู้ช โรมท์สู ไซยัค ที่ปรึกษา จำกัด. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. เอกสารอัดสำเนา.

๒.๑ แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ คือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงานไม่ให้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤต และหน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้ โดยหน่วยงานจะต้องเตรียมแผนรับมือไว้ ๓ ระยะ ได้แก่

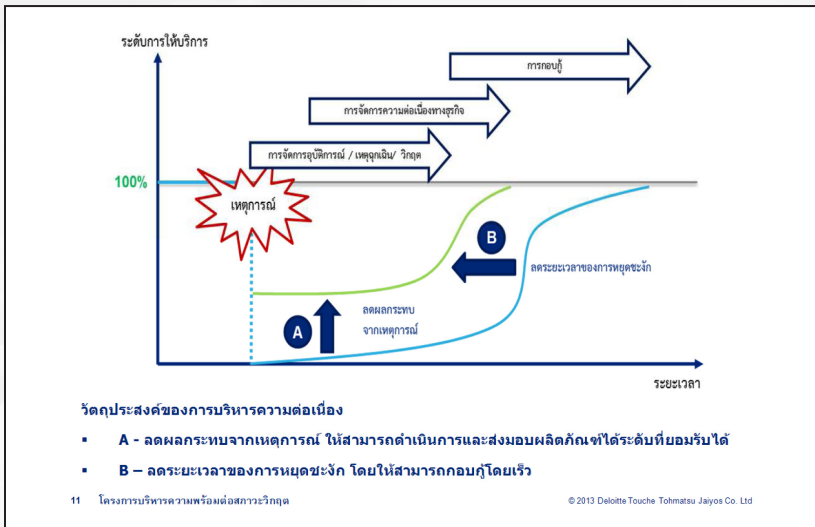
ระยะแรก เป็นการจัดการอุบัติเหตุการณ์ (Incident/Emergency Management)

ระยะที่สอง เป็นการจัดการให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Continuity Management)

ระยะที่สาม เป็นช่วงการกอบกู้

ซึ่งหากแผนที่จัดทำขึ้นมีประสิทธิภาพ จะสามารถลดผลกระทบจากเหตุการณ์และลดระยะเวลาของการหยุดชะงัก สามารถกอบกู้ได้โดยเร็ว ดังแสดงในภาพที่ ๓

ภาพที่ ๓ แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



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

๒.๒ วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนความต่อเนื่อง

หน่วยงานจะต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ๕ ประการ คือ

- ๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงานให้ดำเนินภารกิจต่อไปได้ภายใต้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- ๒) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- ๓) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น
- ๔) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ๕) เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) เชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๒.๓ แนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตที่สำนักงาน ก.พ.ร. นำมาใช้ คือ BS25999 ซึ่งประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบ ดังสาระและภาพที่ ๔ ดังต่อไปนี้

๑) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Programme Management)

เป็นองค์ประกอบแรกของการบริหารความต่อเนื่อง ประกอบด้วย กรอบนโยบาย BCM โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของบุคลากร ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ (Incident Escalation Process) วิธีการบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง และการติดตาม พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

๒) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

เป็นกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment – RA) ที่หน่วยงานจะได้รับจากเหตุการณ์วิกฤตแบบต่างๆ รวมถึงระดับความเร่งด่วนในการกอบกู้สถานการณ์ให้กลับมาดำเนินงานได้ต่อเนื่อง เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดกลยุทธ์ในข้อต่อไป

๓) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Determining BCM strategy)

เป็นการกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องจัดทำก่อนการพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ซึ่งประกอบด้วยเรื่องบุคลากร (People) สถานที่ปฏิบัติงาน (Premise) อุปกรณ์และเครื่องมือ (Equipment)

เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (Information) และผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ (Suppliers)

๔) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response)

เป็นการจัดทำแผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะวิกฤตตามกรอบกลยุทธ์ที่กำหนดไว้จำนวน ๔ แผน ได้แก่

- (๑) Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงแรก
- (๒) Emergency/Crisis Management Plan (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตที่เกิดขึ้นและผลกระทบขยายไปในวงกว้าง
- (๓) Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจให้ต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ
- (๔) Recovery Plans (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

๕) การทดสอบปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อทำให้มั่นใจว่า BCM ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

(๑) Call Tree คือ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์

(๒) Table top Testing คือ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องโดยจำลองโจทก์สถานการณ์ขึ้นมาและลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าใช้ตอบโจทก์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่

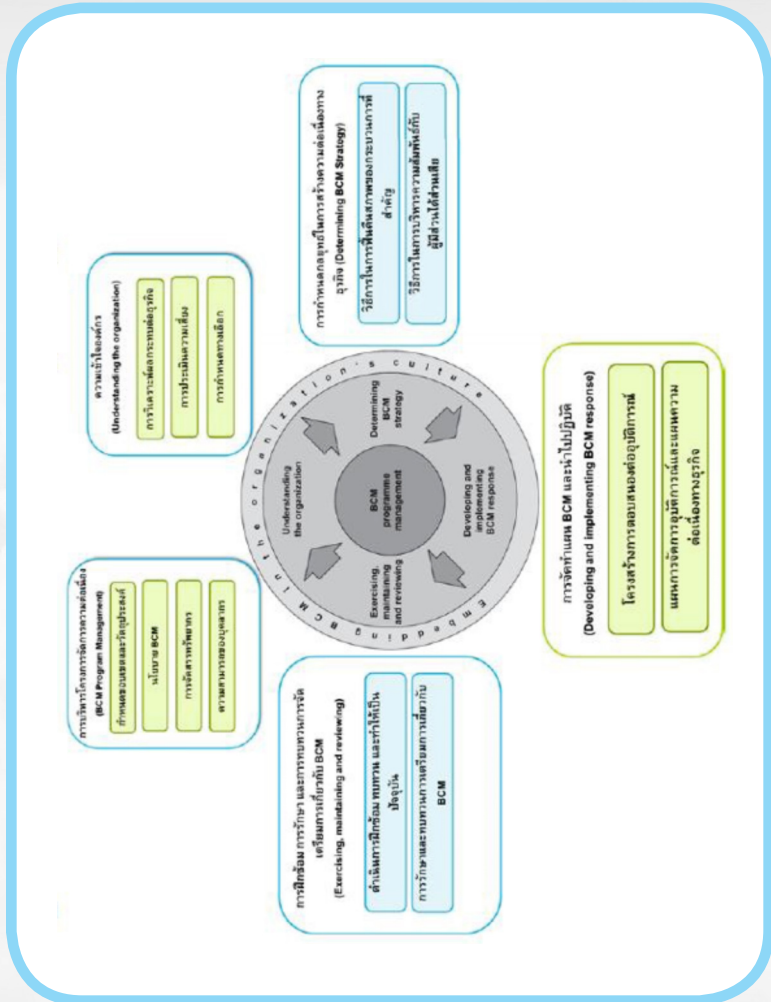
(๓) Simulation คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริงและลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้

(๔) Full BCP Exercise คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

๒) การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ (Embedding BCM in the Organization's Culture)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการทำให้ BCM ผสมกลมกลืนเข้าจนเป็นวัฒนธรรมองค์การโดยเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

ภาพที่ ๔ มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management



ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และบริษัทดีลรอยท์พู้ช โธมัส ไซยค ที่ปรึกษา จำกัด. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. เอกสารอัดสำเนา.

กล่าวโดยสรุป จากแนวทาง BS25999 ข้างต้นหน่วยงานจะต้องกำหนดกลุ่มผู้รับผิดชอบและโครงสร้างโครงการจัดการความต่อเนื่องได้ดังนี้



บทที่ ๓

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำ“แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา หรือ OEC - BCM (OEC Business Continuity Management)” ขึ้น โดยประมวลสาระความรู้ “แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต” จาก “คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต” ของสำนักงาน ก.พ.ร. แผนบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับภาวะฉุกเฉินของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่องโดยได้รับความเห็นชอบจากเลขาธิการสภาการศึกษาแล้ว

สำหรับสาระของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๓.๑ ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of OEC- BCM)

OEC-BCM ฉบับนี้ ใ้รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน/สภาวะวิกฤต และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ดังต่อไปนี้

๑) เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สภาวะวิกฤต: หมายรวมเฉพาะ

- ก) เหตุการณ์อุทกภัย
- ข) เหตุการณ์อัคคีภัย
- ค) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- ง) ภัยจากการจู่โจมทางคอมพิวเตอร์

๒) ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ: ทรัพยากรที่สำคัญในที่นี้ หมายถึง อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น ขอบเขตของ OEC-BCM จึงครอบคลุมเฉพาะผลกระทบ ๕ ด้านต่อไปนี้เท่านั้น



๓.๒ การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม

จากการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ฉุกฉุค/สภาวะวิกฤตทั้ง ๔ เหตุการณ์ต่อทรัพยากรสำคัญของหน่วยงาน พบว่า การเกิดอัคคีภัย อุทกภัย และการชุมนุมอาจก่อความเสียหายต่อทรัพยากรของหน่วยงานทั้ง ๕ ด้าน คือ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ บุคลากร รวมทั้งผู้ให้และผู้รับบริการของหน่วยงาน ในขณะที่ภัยจากการจู่โจมทางคอมพิวเตอร์จะส่งผลกระทบต่อเพียง ๔ ด้าน คือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร รวมทั้งผู้ให้และผู้รับบริการของหน่วยงาน ดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ผลกระทบด้านต่างๆ จากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตและภัยคุกคาม

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

ทั้งนี้ OEC-BCM ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องนั้นๆ เกิดจากการดำเนินงานปกติที่หน่วยงานสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับสามารถรับมือและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

๓.๓ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

แม้ว่าสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาจะเป็นหน่วยงานนโยบาย ไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่ก็มีภารกิจต้องจัดทำนโยบาย การศึกษา วิจัย ประเมินผล รวมทั้งการให้ความเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย การศึกษาให้แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้ในช่วงเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน/สภาวะวิกฤต จึงได้ทำการวิเคราะห์ถึงระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติ หลังจาก ที่สำนักงานประสบสภาวะวิกฤตเกี่ยวกับอัคคีภัย อุทกภัย จลาจล หรือ ชุมชนประท้วง รวมถึงภัยจู่โจมทางคอมพิวเตอร์ จำแนกตามผลกระทบ ระดับมาก ปานกลาง น้อย ดังแสดงในตารางที่ ๒-๔ ต่อไปนี้ ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอัคคีภัย และได้รับผลกระทบในระดับมาก งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) งานเบิกจ่าย งานการคลัง งานพัสดุ งานสารบรรณ และงานอาคารสถานที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๑ สัปดาห์ ลำดับต่อมาคือ งานจัดทำฐานข้อมูลอัตรากำลัง และงานจัดหา Hardware ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๒ สัปดาห์ ส่วนงานภารกิจหลัก ต้องใช้เวลานาน ประมาณ ๑ เดือน

๒) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอัศจรรย์ และได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) งานเบิกจ่าย งานการคลัง งานพัสดุ งานสารบรรณ และงานอาคารสถานที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๑ วัน ลำดับต่อมาคือ งานจัดหา Hardware ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๑ สัปดาห์ ที่เหลือคืองานภารกิจหลัก และงานจัดทำฐานอัตรากำลัง ต้องใช้เวลาฟื้นฟูไม่เกิน ๒ สัปดาห์

๓) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอัศจรรย์ และได้รับผลกระทบในระดับน้อย งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) งานเบิกจ่าย งานการคลัง งานพัสดุ งานสารบรรณ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน ๖ ชั่วโมง ลำดับต่อมา คือ งานอาคารสถานที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๑ วัน ที่เหลือคืองานภารกิจหลัก และงานจัดทำฐานอัตรากำลัง ต้องใช้เวลาฟื้นฟูไม่เกิน ๑ และ ๒ สัปดาห์ ตามลำดับ

๔) ถ้าสำนักงานประสบเหตุอุทกภัย/จลาจล/ชุมนุมประท้วง มีเพียงงานอาคารสถานที่เท่านั้นที่ได้รับผลกระทบ โดยที่ในกรณีที่ได้รับผลกระทบน้อยและปานกลาง จะต้องเร่งฟื้นฟูให้แล้วเสร็จภายในไม่เกิน ๑ วัน แต่หากได้รับผลกระทบมาก ต้องเร่งฟื้นฟูให้แล้วเสร็จภายในไม่เกิน ๑ สัปดาห์ เป็นต้น

๕) ถ้าสำนักงานประสบภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ และได้รับผลกระทบในระดับมาก งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) และงานประชาสัมพันธ์ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน ๑ สัปดาห์ งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูลำดับถัดมา คือ งานจัดหา Hardware และงานการเจ้าหน้าที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๑ เดือน

๖) ถ้าสำนักงานประสบภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ และได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) และงานประชาสัมพันธ์ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน ๑ วัน งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูลำดับถัดมา คือ งานจัดหา Hardware และงานการเจ้าหน้าที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๒ สัปดาห์

๗) ถ้าสำนักงานประสบภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ และได้รับผลกระทบในระดับน้อย งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูโดยเร็ว คือ งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะด้านระบบข้อมูล (Data) และงานประชาสัมพันธ์ ต้องเร่งแก้ไขภายในไม่เกิน ๖ ชั่วโมง งานที่ต้องเร่งฟื้นฟูลำดับถัดมา คือ งานจัดหา Hardware และงานการเจ้าหน้าที่ ต้องเร่งฟื้นฟูภายในไม่เกิน ๑ สัปดาห์

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติ
หลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุอัศจรรย์

เกิดเหตุอัศจรรย์ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ					
		ไม่เกิน ๓ ชม.	ไม่เกิน ๖ ชม.	ไม่เกิน ๑ วัน	ไม่เกิน ๑ สัปดาห์	ไม่เกิน ๒ สัปดาห์	ไม่เกิน ๑ เดือน
ภารกิจหลัก	มาก						✓
	ปานกลาง					✓	
	น้อย				✓		
งานเบิกจ่าย การคลัง งานสารบรรณ พัสดุ	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				
งานจัดทำฐานข้อมูลอัตราค่าจ้าง	มาก					✓	
	ปานกลาง					✓	
	น้อย					✓	
งานอาคารสถานที่	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย			✓			
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน Hardware	มาก					✓	
	ปานกลาง				✓		
	น้อย			✓			
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบข้อมูล (Data)	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติ
หลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุ
อุทกภัย/จลาจล/ชุมนุมประท้วง

เกิดเหตุ อุทกภัย/จลาจล/ชุมนุมประท้วง) ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ					
		ไม่เกิน ๓ ชม.	ไม่เกิน ๖ ชม.	ไม่เกิน ๑ วัน	ไม่เกิน ๑ สัปดาห์	ไม่เกิน ๒ สัปดาห์	ไม่เกิน ๑ เดือน
งานอาคารสถานที่	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย			✓			

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพสู่สภาวะปกติ หลังจากที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาประสบเหตุ ภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์

เกิดเหตุ ภัยพิบัติทางคอมพิวเตอร์ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน	ระดับผล กระทบ	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ					
		ไม่เกิน ๓ ชม.	ไม่เกิน ๖ ชม.	ไม่เกิน ๑ วัน	ไม่เกิน ๑ สัปดาห์	ไม่เกิน ๒ สัปดาห์	ไม่เกิน ๑ เดือน
งานประชาสัมพันธ์	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบข้อมูล (Data)	มาก				✓		
	ปานกลาง			✓			
	น้อย		✓				
งานการเจ้าหน้าที่	มาก						✓
	ปานกลาง					✓	
	น้อย				✓		
งานดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน Hardware	มาก						✓
	ปานกลาง					✓	
	น้อย				✓		

๓.๔ กลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

เพื่อให้หน่วยงานมั่นใจว่า แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (OEC-BCM) มีความสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานฯ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำกลยุทธ์การสร้างความต่อเนื่อง ดังปรากฏในตารางที่ ๕ ดังนี้

ตารางที่ ๕ กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	<p>ในกรณีที่ สกศ. ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงานและการเตรียมความพร้อม เจ้าหน้าที่ สกศ. สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวผ่านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยของตนเข้าถึงระบบสารสนเทศต่างๆ ภายในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
วัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญ	<p>ในกรณีที่ สกศ. ไม่สามารถใช้วัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญตั้งเช่นสถานการณ์ปกติ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์ที่มีอยู่ภายในหน่วยงานก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สกศ.
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<p>ในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤตทั้ง ๕ เหตุการณ์ ซึ่ง สกศ. ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญได้ ทางสำนักงานฯ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้ทำการติดตั้งระบบสำรองข้อมูล โดยมีการกำหนดตารางเวลาปฏิบัติการ (Time schedule) ที่แน่นอนในการสำรองข้อมูลประจำวัน เพื่อทำการสำรองข้อมูลให้กับคอมพิวเตอร์เครือข่ายใน ๒ รูปแบบ คือ สำรองลง Hard Disk และ External Hard disk ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้จัดเตรียมระบบสำรองและกู้คืนข้อมูลระยะไกลโดยมีการเก็บข้อมูลไว้ที่ห้องศูนย์สำรองข้อมูลแห่งที่สอง และ External Hard disk ซึ่งมีการสำรองข้อมูลหลักของสำนักงานฯ ไว้ ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ มีการจัดเตรียมวิธีการให้เจ้าหน้าที่ สกศ. สามารถใช้งานระบบสารสนเทศและสืบค้นข้อมูล โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยของตน เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินไม่สามารถมาปฏิบัติงานที่สำนักงานได้

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความพร้อม
บุคลากรหลัก	<p>ในกรณีที่บุคลากรหลักของ สกศ. ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ ในสำนักหรือกลุ่มงานเดียวกันพร้อมกับมีคู่มือการปฏิบัติงานรองรับ มีการกำหนดแนวทางวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะให้กับบุคลากรของสำนักหรือกลุ่มงานเดียวกัน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตให้ครอบคลุมบทบาทหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ
ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>ในกรณีที่ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสียของ สกศ. ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤต มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ในกรณีที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ไม่สามารถให้บริการระบบวงจรสื่อสารหลัก ทางผู้ให้บริการจะต้องสลับไปใช้วงจรสื่อสารที่ได้สำรองไว้ นอกจากนี้ ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้ออกแบบให้ใช้ระบบเครือข่าย UNINET ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระบบเครือข่าย GIN ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นวงจรสื่อสารสำรอง กรณีระบบวงจรสื่อสารหลักขัดข้องอีกด้วย

๓.๕ แผนความพร้อม (Business Continuity Plan - BCP)

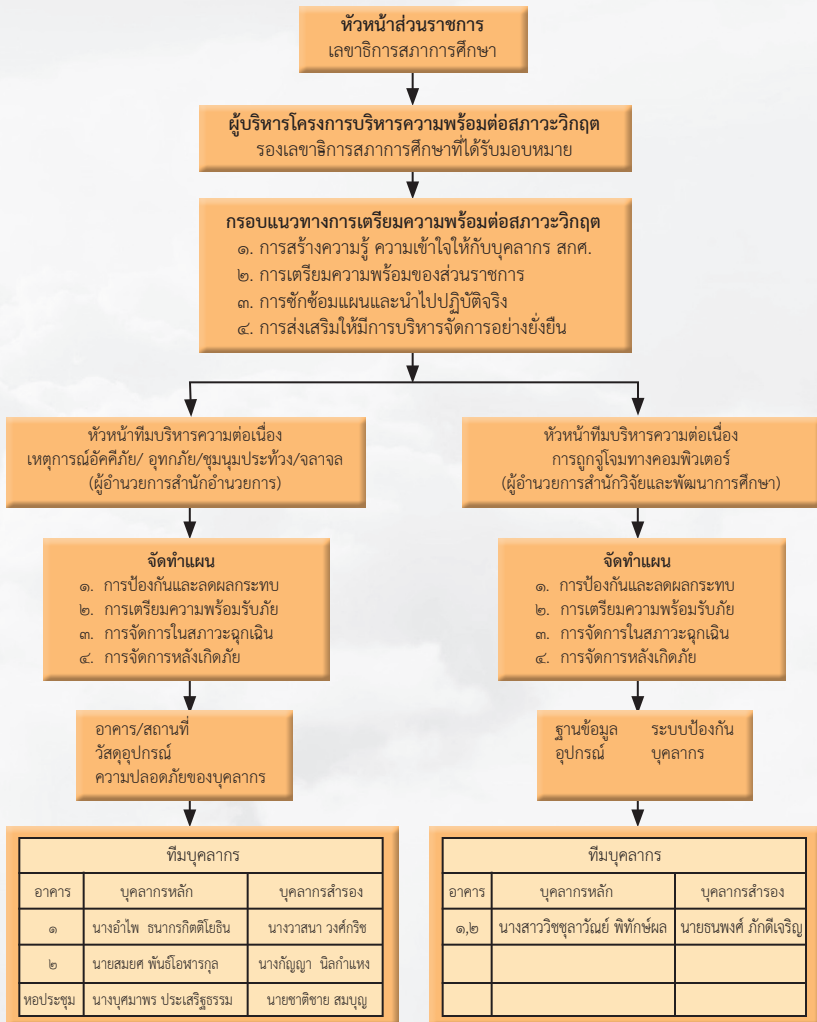
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้จัดทำแผนความพร้อม (Business Continuity Plan - BCP) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมและสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยสาระ ๔ เรื่อง ได้แก่ ๑) กำหนดโครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความพร้อม ๒) กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ๓) กำหนดแนวทางการบริหารความพร้อมในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้นและการกลับคืนในระยะกลางและ ๔) รวบรวมข้อมูลและรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) โครงสร้างและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขาธิการ

สภาการศึกษาจึงได้กำหนดโครงสร้างและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตที่มีภารกิจสอดคล้องกับการดำเนินงานและสามารถปฏิบัติการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

(๑) โครงสร้างคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ



(๒) ทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

บุคลากรหลัก		โทรศัพท์	บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์			ชื่อ	โทรศัพท์
เลขธิการสภาการศึกษา (นายกมล รอดคล้าย)	๐ ๒๒๔๓ ๗๕๑๑	๗๕๑๑	ที่ปรึกษาคณะ บริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต	เลขธิการผู้บริหาร	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๒๑๐
รองเลขาธิการสภาการศึกษา (นางวัฒนาพร ระงับทุกข์)	๐ ๒๖๖๕ ๗๗๓๔ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๒๕๒	๗๗๓๔	ที่ปรึกษาคณะ บริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต	เลขธิการผู้บริหาร	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๒๕๓
รองเลขาธิการสภาการศึกษา (นายสมศักดิ์ ดลประสิทธิ์)	๐ ๒๖๖๘ ๙๗๐๕ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๒๕๕	๙๗๐๕	หัวหน้าคณะ บริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต	เลขธิการผู้บริหาร	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๒๕๖
ผู้ช่วยเลขาธิการสภาการศึกษา (นายชาญ ดันติธรรมถาวร)	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๑๑	๗๑๑๐-๒๔	รองหัวหน้าคณะ บริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต	เลขธิการผู้ช่วยเลขาธิการ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๓๕
นางเรืองรัตน์ วงศ์ปราโมทย์	๐ ๒๖๖๘ ๗๕๗๒ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๘	๗๕๗๒	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต	นางอัมไพ ธนารกิตติโยธิน	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๑๑
นางเรืองรัตน์ วงศ์ปราโมทย์	๐ ๒๖๖๘ ๗๕๗๒ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๘	๗๕๗๒	หัวหน้าทีม สายบริหาร	นางสาวทิพวรรณ พงศ์ภานุมาตไพศาล	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๓๓

บุคลากรหลัก		บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์	ชื่อ	โทรศัพท์
นายชาย ตันดิธรรมถาวร	๐ ๒๒๔๑ ๘๓๓๕ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๑๑	นางรีซนี ฟิงพาณิชย์กุล	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๓๓
นางเกื้อกุล ชังใจ	๐ ๒๒๔๓ ๗๙๑๙ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๒๙	นางโชติกา วรรณบุรี	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๓๓
นายเฉลิมชนม์ แน่นหนา	๐ ๒๒๔๓ ๒๗๗๓ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๔๕	นายสวัสดิ์ ภูทอง	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๕๐
นางสาวสมรสินีกร อ่องเอิบ	๐ ๒๒๔๓ ๒๗๗๑ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๑๐	นายสำเนา เนื้อทอง	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๑๖
นายวีระ พลอยศรีบุรี	๐ ๒๒๔๓ ๗๙๑๖ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๑๖	นางสาวอุษา ชูชาติ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๑๒
นางสาวสุภาพร โภเียงกุล	๐ ๒๒๔๓ ๗๙๑๓ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๒๑	นางพิจารณา ศิริชานนท์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๒๓
นางสาวพัชราภรณ์ ศรีดีถ้าย	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๕	นางวีไลรัตน์ แสงอรุณ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๗

บุคลากรหลัก		บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์	ชื่อ	โทรศัพท์
นางสาวประภา ทันตุภรณ์	๐ ๒๒๔๓ ๗๕๕๘ ๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๓๓	นางสาวชนิษฐา จีรวิวงศ์	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๓๘
นางสาวสุวิณา เกษณะดิล	๐ ๒๒๖๘ ๙๕๘๙ ๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๒๐	นางสาวไอลัดดา สดสมศรี	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๒๖
นายกวิน เสือสกุล	๐ ๒๒๔๓ ๒๗๗๐ ๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๑๑	นางศิริพร ศรีพันธุ์	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๑๙
นายวิรัช ตาแก้ว	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๔๐	นายณภมณพศ ลิขมีนเปี่ยม	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๔๔
นางสาวสุวิมล เล็กสุขศรี	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๕๒	นางพรพิมล เมธีรานันท์	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๓๗
นางกมลทิพย์ เมฆพุก	๐ ๒๒๔๓ ๒๗๗๖ ๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๓๕	นางรุจิรา สุมนศิริรัตน์	๐ ๒๒๔๓ ๐๐๘๘ ๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๒๒
นางสาววิชุดาวิณีย์ จีทักษ์ผล	๐ ๒๒๔๓ ๐๐๘๙ ๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๓๑	นายธนพงศ์ ภัคศิริเจริญ	๐ ๒๒๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๓๕

(๓) ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Team)

ทีมงานที่ได้รับมอบหมายทุกคนจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในสายงานของตน ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ดังปรากฏในตารางที่ ๖

ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในการปฏิบัติงาน ตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเหตุการณ์อัคคีภัย/ อุทกภัย/ชุมนุมประท้วง/จลาจล						
บุคลากรหลัก			บุคลากรสำรอง			
อาคาร	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท
สอ.	นางมลทิพย์ แซ่พุก	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๓๔	หัวหน้าทีมฝ่ายบุคลากร	นางสาววิภาวีร์ ศรีพันธ์บุตร	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๒	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางจุริรา สุนทรรัตน์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๒๒	หัวหน้าทีมฝ่ายการคลัง	นางขวัญญา พวงแก้ว	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๔๔	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางจุริรา สุนทรรัตน์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๒๒	หัวหน้าทีมฝ่ายพัสดุ	นางสาวศรดา แสนดี	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๔	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางอัมไพ ธนาภกรกิตติโยธิน	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๑๑	หัวหน้าทีมฝ่ายบริหารทั่วไป	นางสาวสร้อยระย้า เรือนาค	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๒๑	ปฏิบัติการระดับต้น
สอ.	นางสาวทิพวรรณ พงศ์ภานุมาศไพศาล	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๓๓	หัวหน้าทีมฝ่ายบริหารทั่วไป	นางสาวดวงจิต จงวนิช	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๕๕	ปฏิบัติการระดับต้น
สนผ.	นางรัชณี พึ่งพาณิชย์กุล	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๓๑	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสมยศ พันธุ์อมรกิจกุล	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๓๕	ปฏิบัติการระดับต้น
สปศ.	นางเกื้อกุล ชั่งใจ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๒๕	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายจิรวิทย์ ไทภูวไพศาลย์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๒๔	ปฏิบัติการระดับต้น
สภม.	นายสรัสดี ภูทอง	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๕๐	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายอุดมพร สังฆะทรัพย์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๓๕๑	ปฏิบัติการระดับต้น
สมร.	นางสาวสมรัชชิภา อ่องเอิบ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๑๐	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางกัญญา นิลาแกแหง	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๒๑	ปฏิบัติการระดับต้น

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเหตุการณ์อัคคีภัย/ อุทกภัย/ชุมนุมประท้วง/จลาจล						
บุคลากรหลัก			บุคลากรสำรอง			
อาคาร	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท
สพ.	นางสาวสุชา ชูชาติ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๑๒	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นายมานพ ปัสีมาวษ์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๔๕	ปฏิบัติการ ระดับต้น
กพร.	นางพิจารณา ศิริชานนท์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๒๓	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางกัญญา แสงวงษ์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๒๙	ปฏิบัติการ ระดับต้น
ตสน.	นางสาวพัชรภรณ์ ศรีคล้าย	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๕	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางวีเรรัตน์ แสงอรุณ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๔๑๗	ปฏิบัติการ ระดับต้น
สนต.	นางประภา หันตศุภรักษ์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๓๑	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นายปานเทพ ลาภเกษร	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๕๓๖	ปฏิบัติการ ระดับต้น
สสป.	นางสาวโกสिता สดสมศรี	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๒๖	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นายสุสวลีสิทธิ์ ภูมิศักดิ์	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๑๑๒	ปฏิบัติการ ระดับต้น
สกส.	นายกวิน เสือสกุล	๐ ๒๒๔๓ ๒๗๗๐ ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๑๑	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางจุฬาทพร เหมวรรณตฤกุล	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๒๓	ปฏิบัติการ ระดับต้น
สคร.	นายวิรัช ตาแก้ว	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๔๐	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาววันวิสา สิงห์พ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๔๒	ปฏิบัติการ ระดับต้น
สยท.	นางสาวสุวิมล เล็กสุขศรี	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๕๒	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาวมาลีวรรณ ปุนพูนทด	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๒๔๖๙	ปฏิบัติการ ระดับต้น

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง การดูแลผู้โจมตีทางคอมพิวเตอร์					
บุคลากรหลัก			บุคลากรสำรอง		
อาคาร	ชื่อ	โทรศัพท์	บทบาท	ชื่อ	โทรศัพท์
๑	นางสาววิชุดาวัฒน์ พิทักษ์ผล	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๓๑	<p>หัวหน้าทีมบริหารจัดการบุคลากรในการดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล • จัดหาอุปกรณ์ทดแทน • ตัดสินใจในการแก้ปัญหาเหตุวิกฤต • จัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร 	นายธนพงศ์ ภัคทีเจริญ	๐ ๒๖๖๘ ๗๑๑๐-๒๔ ต่อ ๑๓๓๕
					บทบาท ปฏิบัติภาระระดับต้น

๒) กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง



ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากร
สำรองโดยพิจารณาจาก

๑) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อ
บุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

๒) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงาน
หลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์
โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

๓) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากร
หลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้:

(๑) สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้
แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(๒) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของ
หน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความพร้อม
ต่อสภาวะวิกฤต

(๓) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะ
วิกฤต เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผัง
การติดต่อ (Call Trees) หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยัง
ผู้ประสานงานคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อรวบรวมสรุป
ความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่
ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

๓) ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(๑) สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

การปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> ติดตามสอบถามและประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤตกับคณะผู้บริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สกศ. เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของ สกศ. 	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ กับผู้ประสานงาน	
<ul style="list-style-type: none"> แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน 	ผู้ประสานงาน	
<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบ และประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงานและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 	ผู้ประสานงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
<ul style="list-style-type: none"> สรุปรายชื่อบุคลากรที่ขาดเจ็บหรือเสียชีวิตความเสียหาย และผลกระทบต่อการดำเนินงาน 	ผู้ประสานงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	
<ul style="list-style-type: none"> ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
<ul style="list-style-type: none"> ขออนุมัติดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) ต่อหัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ สำหรับงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงาน	
<ul style="list-style-type: none"> รายงานความเสียหายและความคืบหน้าต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง สกศ. 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
<ul style="list-style-type: none"> คณะบริหารความต่อเนื่อง สกศ. รับทราบและพิจารณาอนุมัติให้ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่สามารถดำเนินงานต่อได้ และจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) 	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ	
<ul style="list-style-type: none"> แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ และผู้ประสานงาน	

(๒) การตอบสนองในระยะสั้น (๓ วัน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ และทีมงานบริหารความพร้อมฯ	
- ตรวจสอบประสานและดำเนินการจัดหาทรัพยากร รวมไปถึงตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดของทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมฯ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 	ทีมงานบริหารความพร้อมฯ	
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาค่าข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมงานบริหารความพร้อมฯ	
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้แก่บุคลากร/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมฯ	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความพร้อม	ทีมงานบริหารความพร้อมฯ	

(๓) การตอบสนองในระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกู้คืน	หัวหน้าคณะกรรมการความพร้อมฯ และทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ดำเนินงานและให้บริการตามปกติ : <ul style="list-style-type: none"> ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย 	ทีมงานบริหารความพร้อมฯ	
- แจ้งสรุปลักษณะและการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินการและให้บริการตามปกติแก่บุคลากร	หัวหน้าคณะกรรมการความพร้อมฯ	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ	

คณะผู้จัดทำ

คณะที่ปรึกษา

ดร.กมล	รอดคล้าย	เลขาธิการสภาการศึกษา
ดร.วัฒนาพร	ระงับทุกข์	รองเลขาธิการสภาการศึกษา
ดร.สมศักดิ์	ดลประสิทธิ์	รองเลขาธิการสภาการศึกษา

คณะทำงานระดมความคิด

รองเลขาธิการสภาการศึกษา

ผู้ช่วยเลขาธิการสภาการศึกษา

ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนการศึกษา

ผู้อำนวยการสำนักประเมินผลการจัดการศึกษา

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายความร่วมมือกับต่างประเทศ

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารฯ

หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบภายใน

นางพรศุณี ทับทิมอ่อน

นางสาววิษุลาวัฒน์ พิทักษ์ผล

นางอำไพ ธนากรกิตติโยธิน

นายบวรศักดิ์ ชูตินทราศรี

ผู้เรียบเรียง

ดร.สุภาพร โกเฮงกุล ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

