



แผนบริหารความต่อเนื่อง  
(Business Continuity Plan: BCP)  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
กรมโรงงานอุตสาหกรรม

จัดทำโดย  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
กรมโรงงานอุตสาหกรรม

## คำนำ

ตามที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงานมีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน โดยได้คำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการและการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม โดยได้วิเคราะห์สถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และสามารถบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่มีความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการบุคลากรและผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะได้ทดสอบ ชักซ้อม และปรับปรุงแผนเพื่อจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องต่อไป ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คาดหวังว่าแผน บริหารความต่อเนื่องเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
กรมโรงงานอุตสาหกรรม  
พฤศจิกายน ๒๕๖๗

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 4 ขั้นตอน.....	1
วัตถุประสงค์ .....	2
แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือ (Business Continuity Plan: BCP) .....	2
สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions) .....	3
ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP).....	3
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ.....	3
การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน .....	4
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ .....	5
การบริหารความต่อเนื่องของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมโรงงานอุตสาหกรรม .....	6
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy).....	7
การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan).....	8
การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan).....	8
การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response).....	9
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) .....	9
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง.....	10
ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องใช้ดำเนินการ .....	11
จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น .....	12
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree.....	13
กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree .....	14
Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว.....	14
แผนการสื่อสารของหน่วยงาน .....	22

## แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

### ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม

แผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan : BCP” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมโรงงานอุตสาหกรรม” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการทางระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ด้านการพัฒนา ระบบสารสนเทศ ด้านการเข้าช่วยเหลือเพื่อซ่อมบำรุงอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีผลต่อพันธกิจของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้นการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการ สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อไป

#### กรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 4 ขั้นตอน

1. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. การเตรียมความพร้อมของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินการกิจการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
3. การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง
4. การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียซึ่งภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/ Emergency Management) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้กรมโรงงานอุตสาหกรรมสามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้

## วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- 2.2 เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตตามแผนที่ได้กำหนดไว้
- 2.3 เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- 2.4 เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 2.5 เพื่อให้หน่วยงานภายในกรมโรงงานอุตสาหกรรม ประชาชน และบุคลากรกรมโรงงานอุตสาหกรรม ผู้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้และรับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อการทำงานต้องหยุดชะงัก
- 2.6 เพื่อปกป้องและรักษาความปลอดภัยของชีวิตเจ้าหน้าที่

## แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

เป็นชุดเอกสารคำแนะนำและ วิธีการที่ช่วยให้ธุรกิจ/บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและหรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก/หรือมีอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงาน เรียกอีกอย่างว่า “การเริ่มต้นใหม่ของธุรกิจ” ซึ่งจำเป็นต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยประยุกต์ตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management: BCM) ที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล BS25999 (Business Continuity Management : BCM)

**Standard** หมายถึง รหัสมาตรฐานของ British Standards Institution (BSI) ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับ ซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 1) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Program Management)
- 2) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding of Organization)
- 3) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM Strategy) เช่น Recovery Strategy
- 4) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response) เช่น Incident Management Plan (IMP), Emergency/Crisis Management Plan (CMP), Business Continuity Plan (BCP), Recovery Plan (RP)
- 5) การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Monitoring and Reviewing) เช่น Call Tree, Table Top Testing, Simulation, Full BCP Exercise
- 6) การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture)

## สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

โดยเอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

2) ทีมงานหลักกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน

3) หน่วยงาน ทีมงาน สถานที่ในการสำรองข้อมูล ระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน

4) ระบบสารสนเทศหลักของแต่ละหน่วยงานภายในกรมโรงงานอุตสาหกรรมมีเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ หรือผู้ประสานงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดูแลระบบในส่วนของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งมีการสำรองข้อมูลในส่วนระบบงานของแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

5) บุคลากรที่มีการระบุในเอกสารนี้ หมายถึง บุคลากรกรมโรงงานอุตสาหกรรมและลูกจ้างประจำทั้งหมดของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

## ขอบเขตของแผนบริหารความเสี่ยง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ของกรมโรงงานอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานภายในกรมโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1) ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย वादภัย
- 2) ชุมชนประท้วง/จลาจล
- 3) โรคระบาด
- 4) ก่อการร้าย
- 5) อุบัติเหตุ เช่น อาคารถล่ม ไฟฟ้าดับเป็นระยะเวลานาน ระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบฐานข้อมูลเสียหายรุนแรง เป็นต้น
- 6) ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security) เช่น การโจมตีทางไซเบอร์ หรือช่องโหว่เว็บไซต์

## การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความต่อเนื่อง การดูแลและจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งต้องเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย หรือข้อมูลที่สำคัญ ไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5) ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้ผู้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการหรือรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

#### การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก (มากกว่า 10 ล้านบาท)</li> <li>- โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย 1 ครั้งต่อเดือน หรือมากกว่า</li> <li>- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50</li> <li>- เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน</li> <li>- มีการพาดหัวข่าวในทางเสื่อมเสียจนไม่สามารถแก้ข่าวได้</li> <li>- ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ</li> </ul>
สูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง (มากกว่า 5 - 9 ล้านบาท)</li> <li>- โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย 1 ครั้ง ภายใน 6 เดือน</li> <li>- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50</li> <li>- เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน</li> <li>- มีการเผยแพร่ข่าวในวงกว้างซึ่งต้องใช้เวลามากในการเผยแพร่ชี้แจง</li> <li>- ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ</li> </ul>
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง (มากกว่า 1 - 4 ล้านบาท)</li> <li>- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25</li> <li>- โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย 1 ครั้ง ต่อปี</li> <li>- ต้องมีการรักษาพยาบาลและหยุดงานมากกว่า 5 วัน</li> <li>- มีการเผยแพร่ข่าวแต่สามารถแก้ข่าวได้ภายใน 1 - 3 วัน</li> <li>- ระบบสารสนเทศ มีปัญหาและมีความสูญเสียไม่มาก</li> </ul>
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ (มากกว่า 1 - 9 แสนบาท)</li> <li>- โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย 1 ครั้ง ภายใน 4 ปี</li> <li>- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10</li> <li>- ต้องมีการปฐมพยาบาล</li> <li>- ระบบสารสนเทศ เกิดเหตุที่แก้ไขได้และไม่มี ความสูญเสีย</li> </ul>

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
ต่ำมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำมาก (ไม่เกิน 1 แสนบาท)
	- โอกาสที่จะเกิดความเสียหาย 1 ครั้งภายใน 5 ปี
	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ 5
	- อันตรายต่อร่างกายขั้นปฐมพยาบาลเบื้องต้น
	- เกิดเหตุที่ไม่มีความสำคัญกับระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ตารางการประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

### สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการหรือรับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
3. เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	✓
4. เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓	✓	✓	✓	✓
5. อุบัติเหตุ อาคารถล่ม ไฟฟ้าดับ เป็นเวลานาน ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารหลักเกิดความเสียหาย ระบบฐานข้อมูลเสียหายรุนแรง เป็นต้น	✓	✓	✓	✓	✓
6. ภัยคุกคามทางไซเบอร์		✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2 ตารางสรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

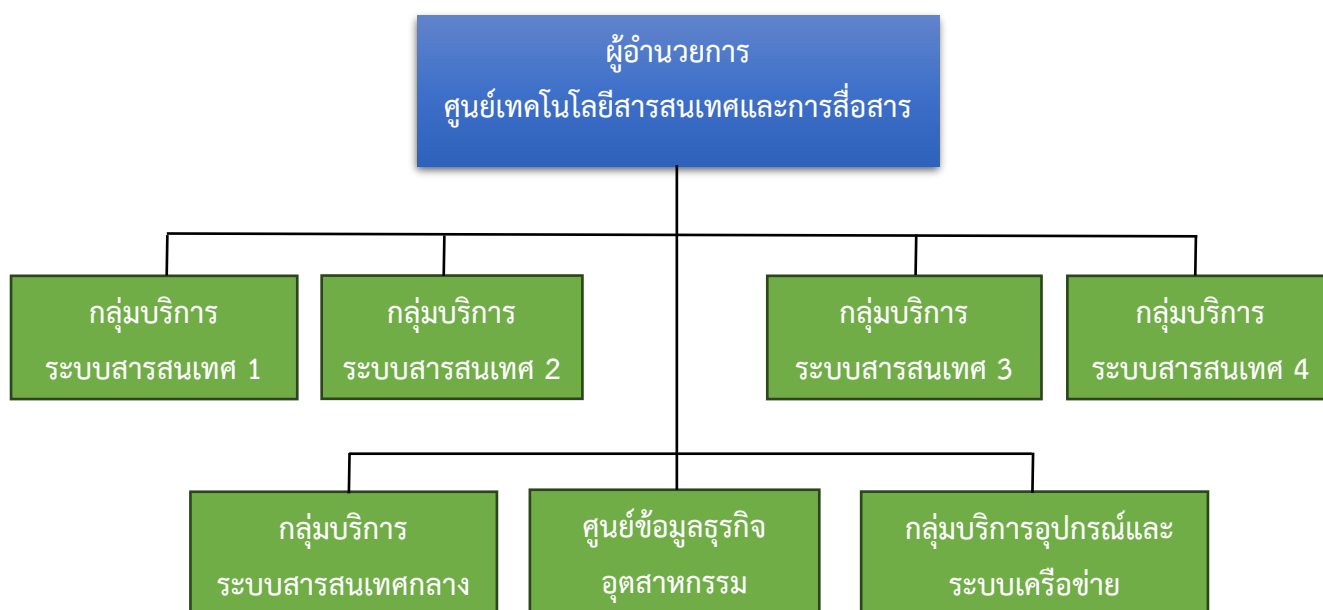
แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management :BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของหน่วยงาน

เนื่องจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังสามารถบริหารจัดการ หรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้าและทีมงานกลุ่มงาน/ฝ่าย สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง



## การบริหารความต่อเนื่องของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมโรงงานอุตสาหกรรม

1) ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team) เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management : BCP) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมโรงงานอุตสาหกรรมสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีโครงสร้างและบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับแผนผังโครงสร้างของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านล่างต่อไปนี้



รูปที่ 1 แผนผังโครงสร้างของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
บทบาท	ผู้รับผิดชอบ
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อำนวยการกลุ่มระบบสารสนเทศกลาง
ทีมระบบสารสนเทศจดทะเบียนเครื่องจักร	ผู้อำนวยการกลุ่มบริการระบบสารสนเทศ 1
ทีมระบบสารสนเทศกากอุตสาหกรรม	ผู้อำนวยการกลุ่มบริการระบบสารสนเทศ 2
ทีมระบบสารสนเทศทะเบียนโรงงาน	ผู้อำนวยการกลุ่มบริการระบบสารสนเทศ 3
ทีมระบบสารสนเทศวัตถุดิบทราย	ผู้อำนวยการกลุ่มบริการระบบสารสนเทศ 4
ทีมระบบสารสนเทศศูนย์ข้อมูลธุรกิจอุตสาหกรรม	ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลธุรกิจอุตสาหกรรม
ทีมอุปกรณ์และระบบเครือข่าย	ผู้อำนวยการกลุ่มบริการอุปกรณ์และระบบเครือข่าย

ตารางที่ 3 ตารางทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนงานของตนเองให้สามารถบริหารจัดการความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยรวดเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน ดังตารางต่อไปนี้

ตำแหน่งงาน	บุคลากรหลัก	บุคลากรสำรอง
หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นายธีรทัศน์ อิศรางกูร ณ อยุธยา	นางนันทพร บุญเอก
ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางบุษบา พงษ์หญิง	นางสาวนาถยา จันทรังสีวรกุล
ทีมระบบสารสนเทศจดทะเบียนเครื่องจักร	นางสาวฐิติมา มีศรี	นางสาวจริดา คงริน
ทีมระบบสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม	นางสุนทร สามบุญเรือง	นางสาววารารณ์ อมรพิสุทธิ์
ทีมระบบสารสนเทศทะเบียนโรงงาน	นางสาวมณัญญา ไชยทองศรี	นางสาวกฤษณา เกริกกุลพัฒนา
ทีมระบบสารสนเทศวัตถุดิบทราย	นางนันทพร บุญเอก	นางสาวจิตติมา ก่อทรัพย์
ทีมระบบสารสนเทศศูนย์ข้อมูลธุรกิจอุตสาหกรรม	นางสาวปิยะมาศ คคโมก	นางพกาภาศ สุทัศน์ ณ อยุธยา
ทีมอุปกรณ์และระบบเครือข่าย	นางสาวประนอมพร โลกคำลือ	นายโยธิน คำนนท์

ตารางที่ 4 ตารางแสดงบุคลากรผู้รับผิดชอบ

### กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรอง กำหนดให้กรมโรงงานอุตสาหกรรมเป็นอาคารหลัก

- 1.1) ห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมโรงงานอุตสาหกรรม ชั้น 3
- 1.2) ปฏิบัติงานจากที่บ้านเป็นการชั่วคราว (Work At Home)

2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

- 2.1) จัดเตรียมจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองใช้งาน (Desktop/Laptop)
- 2.2) อินเทอร์เน็ต (Internet) การให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud Computing)
- 2.3) จัดเตรียมจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน ทั้งวัสดุสิ้นเปลืองและอื่น ๆ ให้เพียงพอ

ตามความเหมาะสม

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ

3.1) จัดทำระบบงานสำรองข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับกรณีที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถใช้งานได้ ให้จัดเก็บสำรองไว้ที่ DR-Site (Disaster Recovery Site) โดยวิธีการใช้บริการ Cloud Computing ของภาครัฐ GDCC บริการผ่านอินเทอร์เน็ตช่วยให้สามารถจัดเก็บข้อมูล ดำเนินการและจัดการข้อมูลต่างๆ

3.2) เครื่องแม่ข่าย (Server) เคลื่อนย้ายไปยังที่ปลอดภัยหรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการและสามารถเคลื่อนย้ายได้

- 3.3) อุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของทั้งกรมโรงงานอุตสาหกรรม
  - 3.4) ระบบสารสนเทศของกรมโรงงานอุตสาหกรรม
  - 3.5) ข้อมูลแผนงาน งบประมาณ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมโรงงานอุตสาหกรรม
- 4) ด้านบุคลากรหลัก คือ ทีมปฏิบัติโดยมีบุคลากรหลักและสำรองในแต่ละภารกิจ ทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน
- 5) ด้านคู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ ผู้มีส่วนได้เสีย
- 5.1) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หากระบบหลักล่มให้ประสานงานผู้ให้บริการทั้งรายปัจจุบันหรือรายใหม่เพื่อรองรับการให้บริการแทนภายใน SLA ที่กำหนดไว้ เช่น ภายใน 4 ชั่วโมง (Response time)
  - 5.2) ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบพิกพา เพื่อใช้งานชั่วคราวในกรณีที่เป็น
  - 5.3) ประสานงานติดต่อสื่อสารผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- หมายเหตุ : พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน หมายถึง พื้นที่ปฏิบัติงานในที่พักอาศัย 1 แห่ง โดยในช่วงแรกหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต ให้เจ้าหน้าที่ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันไปร่วมปฏิบัติงานร่วมกัน ณ ที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่ที่พร้อมสำหรับใช้เป็นพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

#### การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)

- 1) มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องฯ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้
- 2) ควรทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation Exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลอง เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุก ๆ 1 ปี
- 3) ข้อบกพร่องใด ๆ (GAP) ที่เกิดจากการทดสอบบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนด ให้หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แจ้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ๆ ให้หมดไปโดยเร็ว

#### การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันทุกปี หรือทุกครั้งหลังการทดสอบภายใน 3 เดือน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับการแจ้งเหตุ (Staff Recall List) ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก ๆ ไตรมาส การลดความซับซ้อนของขั้นตอนต่าง ๆ และส่งสำเนาให้กับเลขานุการคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ

ที่สอดคล้องกับบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลบัญชีรายการ รายชื่อและคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือต้องมีการอ้างอิงไว้ในบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

### การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

1) ปฏิบัติการโดยทันที เคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความเสียหายหรือผลกระทบวัตถุประสงค์สำคัญของการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การลดความสูญเสีย เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิตทรัพย์สินและการดำเนินงานให้น้อยที่สุด

2) จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan: ERAP) ระดับหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนนี้จะกำหนดกรอบการทำงานให้มีการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในระดับผู้บริหาร (Management Level) เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดวิกฤตสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่สำคัญของหน่วยงานนอกเหนือจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีดังนี้

#### 3.1) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden)

ผู้รับผิดชอบหลักด้านอัคคีภัย มีบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากสถานที่ที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

#### 3.2) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building Manager) และผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor Manager)

หัวหน้าผู้ดูแลอาคารและผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการและประสานงาน ณ สถานที่เกิดเหตุ ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

### การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) สามารถจำแนกกระบวนการทำงานที่กลุ่มงานและฝ่ายส่วนงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดดังตาราง ต่อไปนี้

กระบวนการหลัก	ระดับ ความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (ไม่เกิน)						
		1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	1 - 3 วัน	4 - 6 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ระบบเครือข่ายอาคาร กรมโรงงานอุตสาหกรรม	สูง			✓				
ระบบโทรศัพท์ (IP Phone)	สูง			✓				
ระบบสารสนเทศจดทะเบียน เครื่องจักร	สูง			✓				
ระบบสารสนเทศด้าน สิ่งแวดล้อม	สูง			✓				
ระบบสารสนเทศโรงงาน อุตสาหกรรม	สูง			✓				
ระบบสารสนเทศวัตถุดิบอันตราย	สูง			✓				
ระบบเครือข่าย	สูง			✓				
ระบบเว็บไซต์ของกรม	ปานกลาง		✓					
การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์	ปานกลาง		✓					
การจัดการเครื่องพิมพ์	ปานกลาง		✓					

#### ตารางที่ 5 ตารางการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

#### การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง

##### 1) พื้นที่หลักและพื้นที่สำรอง

##### 1.1) พื้นที่ทำงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- อาคารกรมโรงงานอุตสาหกรรม ชั้น 3 และมีห้อง Data Center

##### 1.2) พื้นที่ทำงานสำรอง

- พื้นที่ที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมประกาศใช้งานในกรณีฉุกเฉิน

##### 2) ความต้องการด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์

เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์เครือข่ายที่สำคัญ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์ด้านพัสดุ พร้อมระบุที่มาของการจัดหาและจำนวนเครื่องและวัสดุต่าง ๆ

## ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องใช้ในการดำเนินงาน

เนื่องจากระบบบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รองรับระบบและข้อมูลของหน่วยงานภายในกรมโรงงานอุตสาหกรรมในลักษณะแบบรวมศูนย์ ดังนั้น หน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานเข้ากับหน่วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายภายในกรมโรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้น หากระบบมีปัญหา ต้องรอให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกู้คืนระบบก่อน หน่วยงานภายในต่าง ๆ จึงจะสามารถใช้งานระบบได้ต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องดูแลระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายให้พร้อมรองรับความต่อเนื่องในการใช้งานของหน่วยงานต่างๆ ตามตารางดังต่อไปนี้

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ						
		1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน
Internet Link และ Backup Link	ศูนย์คอมพิวเตอร์ แม่ข่ายกลาง (Data Center)			✓				
DNS/DHCP Server	ศูนย์คอมพิวเตอร์ แม่ข่ายกลาง (Data Center)			✓				
Firewall	ศูนย์คอมพิวเตอร์ แม่ข่ายกลาง (Data Center)			✓				
Core Switch	ศูนย์คอมพิวเตอร์ แม่ข่ายกลาง (Data Center)			✓				
E-Mail/ Intranet	Microsoft Cloud			✓				
Physical Server	ศูนย์คอมพิวเตอร์ แม่ข่ายกลาง (Data Center)			✓				
ระบบ VPN (Virtual Private Network)	ศูนย์คอมพิวเตอร์ แม่ข่ายกลาง (Data Center)/ DR site			✓				

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ						
		1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน
ระบบรักษาความปลอดภัยห้องศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลาง (Data Center)	ศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลาง (Data Center)		✓					
ระบบไฟฟ้า การสำรองไฟฟ้า Generator ที่เกี่ยวข้องระบบ	ศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลาง (Data Center)		✓					
Wi-Fi	ศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลาง (Data Center)			✓				
CCTV	ศูนย์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายกลาง (Data Center)			✓				

ตารางที่ 6 ตารางระยะเวลาการฟื้นฟูทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ						
	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน
หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1	1
ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	1	1	1	1	1
ทีมระบบสารสนเทศจดทะเบียนเครื่องจักร	1	1	1	1	1	1	1
ทีมระบบสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม	1	1	1	1	1	1	1
ทีมระบบสารสนเทศทะเบียนโรงงาน	1	1	1	1	1	1	1
ทีมระบบสารสนเทศวัตถุอันตราย	1	1	1	1	1	1	1
ทีมระบบสารสนเทศศูนย์ข้อมูลธุรกิจอุตสาหกรรม	1	1	1	1	1	1	1
ทีมอุปกรณ์และระบบเครือข่าย	1	1	1	1	1	1	1
<b>รวม</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

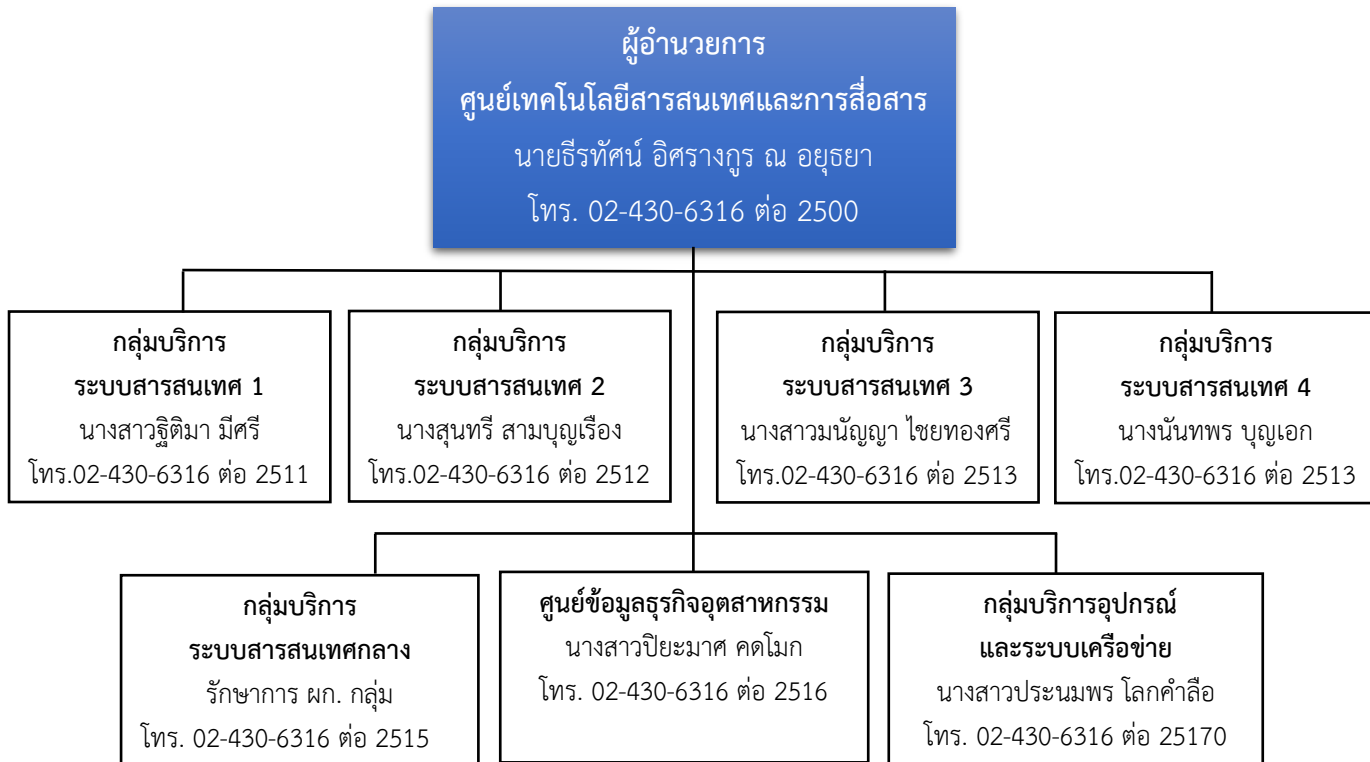
ตารางที่ 7 ตารางแสดงจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

## กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อบุคลากร ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมระบบสารสนเทศหลัก รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนั้นหัวหน้าทีมระบบสารสนเทศจะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตน ตลอดจนบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ ประกอบด้วย หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทีมระบบสารสนเทศ กรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา ดังนี้

- 1) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- 2) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลัก โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- 3) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้
  - 3.1) สรุปสถานที่การณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
  - 3.2) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 3.3) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป





รูปที่ 2 แผนผังโครงสร้าง Call Tree

**กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree**

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเจ้าหน้าที่ทั้งหมด

ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**Checklist ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว**

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองรวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ โดยปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติที่หน่วยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

1) วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง: รวมทั้งรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน 4 ชั่วโมง)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>1. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>	<p>หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>2. จัดประชุมหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>2.1 ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบต่ออย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการเพื่อพิจารณาสิ่งที่ต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานแบบ Manual (Manual Processing)</p>	<p>หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>3. ระบุดูและสรุปรายชื่อบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต</p>	<p>หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<input type="checkbox"/>	
<p>4. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ โดยครอบคลุม ประเด็นดังนี้</p> <p>4.1 จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บเสียชีวิต</p> <p>4.2 ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ</p> <p>4.3 ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>4.4 กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติแบบ Manual</p>	<p>หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
5. สื่อสาร รายงานสถานการณ์แก่บุคลากร ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณา และเห็นชอบจากหัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
6. ประเมิน ระบุกระบวนการหลัก และงาน เร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วัน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
7. ประเมินศักยภาพและความสามารถของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุ ทรัพยากรจำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
8. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
9. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ใน การบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้แก่ 9.1 สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 9.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 9.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 9.4 บุคลากรหลัก 9.5 คู่ค้า/ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารให้บริการและรับบริการ/มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
10. ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดูแลในปัจจุบัน รวมทั้ง วิเคราะห์ ประเมิน และดำเนินการในส่วน ที่ต้องกู้คืนระบบตามแผนการกู้คืนระบบ (DRP: Disaster Recovery Plan)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
11. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานแบบ Manual เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
12. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ที่เกี่ยวข้องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการและรับบริการเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
13. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้รับดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
14. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
15. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	

ตารางที่ 8 ตารางขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้ระบบการระยะสั้น

2) วันที่ 2 ถึงวันที่ 7 (รวมรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน 4 ชั่วโมงของวันที่ 2 - 7)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
2. ตรวจสอบประเมินความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 2.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 2.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 2.4 บุคลากรหลัก 2.5 คู่ค้า/ผู้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการและรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
3. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศถึงความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
4. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 4.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 4.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4.4 บุคลากรหลัก 4.5 คู่ค้า/ผู้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการและรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
5. ติดตามสถานะ ประเมินและวิเคราะห์สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดูแลในปัจจุบัน รวมทั้งวิเคราะห์ ประเมินและดำเนินการในส่วนที่ต้องตามแผนกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ IT (DRP: Disaster Recovery Plan) (ถ้ามี)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงานและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
6. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ต้องใช้ดำเนินการ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงานและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
7. ดำเนินการและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง 7.1 สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง 7.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 7.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 7.4 บุคลากรหลัก คู่ค้า ผู้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการและรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงานและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
8. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องกับคู่ค้า ผู้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการและรับบริการ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงานและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
9. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงานและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
10. แจกสรุปลักษณะการณ้และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในสำนักงาน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
11. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	

ตารางที่ 9 ตารางขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้ภาวะวิกฤตระยะกลาง

3) วันที่ 8 ถึงวันที่ 15 ในช่วงการตอบสนอง (รวมรายงานสรุปที่ได้ดำเนินการไปตาม SLA ภายใน 4 ชั่วโมงของ วันที่ 8 ถึง วันที่ 15 ในช่วงการตอบสนอง)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
1. ติดตามสถานภาพกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
2. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
3. รายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
4. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ 4.1 สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 4.2 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4.4 บุคลากรหลัก	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>4.5 คู่ค้า ผู้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการและรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>4.6 ด้านการทำสัญญางบประมาณการเงินบัญชี บุคลากร พัสดุ จัดซื้อจัดจ้าง</p>			
<p>5. ติดตามสถานะ ประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ และดำเนินการให้เกิดการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนของงานด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดูแลในปัจจุบัน</p> <p>5.1 วิเคราะห์ ประเมิน และดำเนินการในส่วนที่ต้องกู้คืนระบบตามแผนการกู้คืนระบบ (DRP : Disaster Recovery Plan) (ถ้ามี)</p> <p>5.2 วิเคราะห์ประเมินด้านการ MA: Maintenance ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย รวมทั้งสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</p>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
<p>6. แจกจ่ายอุปกรณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</p>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ ผู้รับผิดชอบส่วนงาน	<input type="checkbox"/>	
<p>7. บันทึก (Log Book) ทบทวนกิจกรรม และงานต่าง ๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนงาน (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ)</p>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	
<p>8. รายงานความคืบหน้าให้แก่ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามเวลาที่กำหนดไว้</p>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>	

ตารางที่ 10 ตารางขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการระยะยาว



## 4) ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	การทดสอบ (Exercises)	ประเภทความทดสอบ	กำหนดเวลา ในการทดสอบ	ผล การทดสอบ
1.	ความเสียหายที่เกิดกับสถานที่ทำงาน (รวมถึงเอกสารข้อมูลสำคัญ)	1. แบบบันทึกการขอเข้าใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว 2. การทดสอบความพร้อมของสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว	กรกฎาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
2.	คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้	มีเอกสารระบุจำนวนทรัพยากรที่ต้องใช้และวิธีการจัดหาให้ได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น	สิงหาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
3.	ความสูญเสียบุคลากรสำคัญ	มีเอกสารรายชื่อการติดต่อบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองของกระบวนการหลักที่สำคัญ	กรกฎาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
4.	ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเน็ตเวิร์ก และข้อมูลสำคัญ	การทดสอบแผนรองรับการดำเนินการปฏิบัติงานต่อเนื่อง	สิงหาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
5.	ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้	คู่มือการทดสอบใช้งานระบบสำรองและการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลต่าง ๆ	กรกฎาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
6.	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่สามารถให้บริการได้	คู่มือการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	สิงหาคม	<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
7.	สิ่งที่ต้องใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต	1. แผน BCP 2. Call Tree 3. รายชื่อผู้ให้บริการและรับบริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พร้อมช่องทางติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน 4. เอกสารยืนยันการอนุมัติให้ใช้อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานชั่วคราว		<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน

ตารางที่ 11 ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

## แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายเกิดขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือการสื่อสารข้อความสำคัญ (Key Messages) กับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และขอแนะนำในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงานเตรียมการไว้ล่วงหน้า

แผนการสื่อสารของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรประกอบด้วยแผนการสื่อสารที่จะดำเนินการและข้อความที่มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อยภายใต้สถานการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Management :BCP) ให้ปฏิบัติดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ทำการเดิมเพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

#### ตัวอย่างเนื้อหาของป้ายประกาศ

จากวันที่..... ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไป ณ เลขที่ ..... อาคาร ..... ถนน ..... หมายเลขโทรศัพท์ ..... หมายเลขโทรสาร .....

2) ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกด้วยลายมือและลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายเพื่อดำเนินการนำไปยังอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (เนื่องด้วยเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้าและจัดเก็บ 1 ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเกิดเหตุการณ์หลังเวลาทำการ)

3) เมื่อไปถึงอาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งหน่วยงานส่วนกลางส่งย้ายสถานที่ที่ปฏิบัติงานจัดส่งโทรสารให้กับหน่วยงานส่วนกลาง เพื่อแจ้งแก่หน่วยงานภายในกรมโรงงานอุตสาหกรรม

4) ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้บริการและรับบริการให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่ปฏิบัติงาน หากเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

5) ณ อาคารสถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้งานได้และระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้าหรือใช้ระยะเวลาเท่าใดในการดำเนินการ

6) จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

\*\*\*\*\*



(นางสาวประนอมพร โลกคำลือ)

ผู้อำนวยการกลุ่มบริการอุปกรณ์และระบบเครือข่าย  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ผู้จัดทำ



(นายพรยศ กลั่นกรอง)

รองอธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม  
รักษาราชการแทน อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม  
ผู้อนุมัติ