

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
(TPQI-Business Continuity Management : TPQI-BCM)



มีนาคม 2565

สารบัญ

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

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1. ที่มาและความสำคัญ

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

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

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

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

2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

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

3. สมมติฐานของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

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

4. ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)

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

4.1 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อุทกภัย

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์อุทกภัยเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานที่ตั้ง มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์อุทกภัยดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.1

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

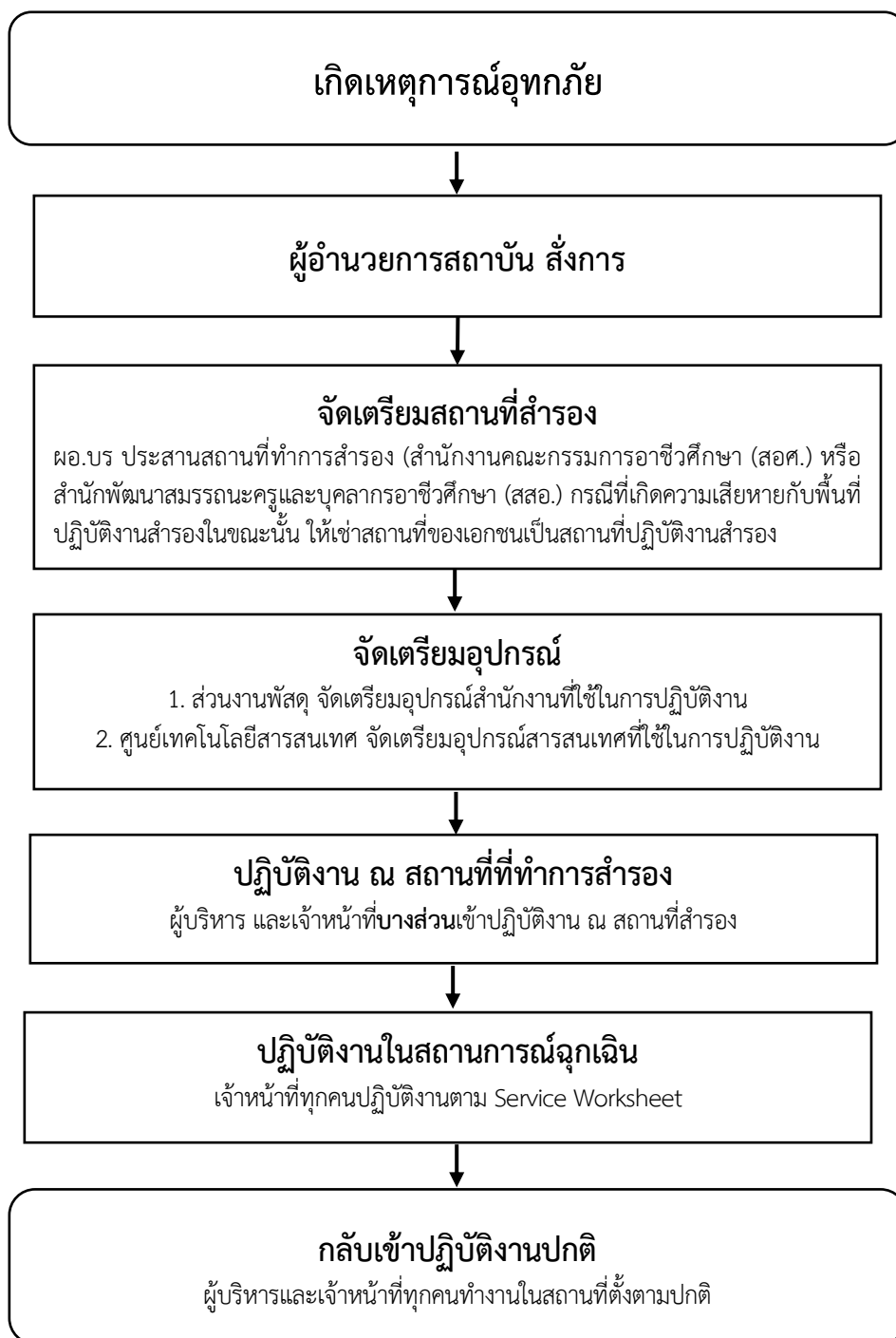
4.1.2 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (บร.) ประสานสถานที่ทำการสำรองทั้งสองแห่ง เพื่อขอใช้พื้นที่และประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นไปยังที่ทำการสำรอง

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

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

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

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



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน

4.2 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อัคคีภัย

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์อัคคีภัยเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์อัคคีภัยดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.2

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

4.2.2 เจ้าหน้าที่ทุกคนเมื่อได้ยินสัญญาณหนีไฟให้ไปพร้อมกันบริเวณทางหนีไฟทั้ง 2 แห่ง เพื่ออพยพไปยังบริเวณจุดรวมพลบริเวณลานจอดรถด้านหลังอาคาร

4.2.3 เจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมกันจุดรวมพลบริเวณลานจอดรถด้านหลังอาคาร และตรวจสอบรายชื่อตามทะเบียนรายชื่อเจ้าหน้าที่

4.2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสำนักงานเข้าตรวจพื้นที่ เพื่อตรวจสอบเจ้าหน้าที่ตกค้างภายในอาคาร

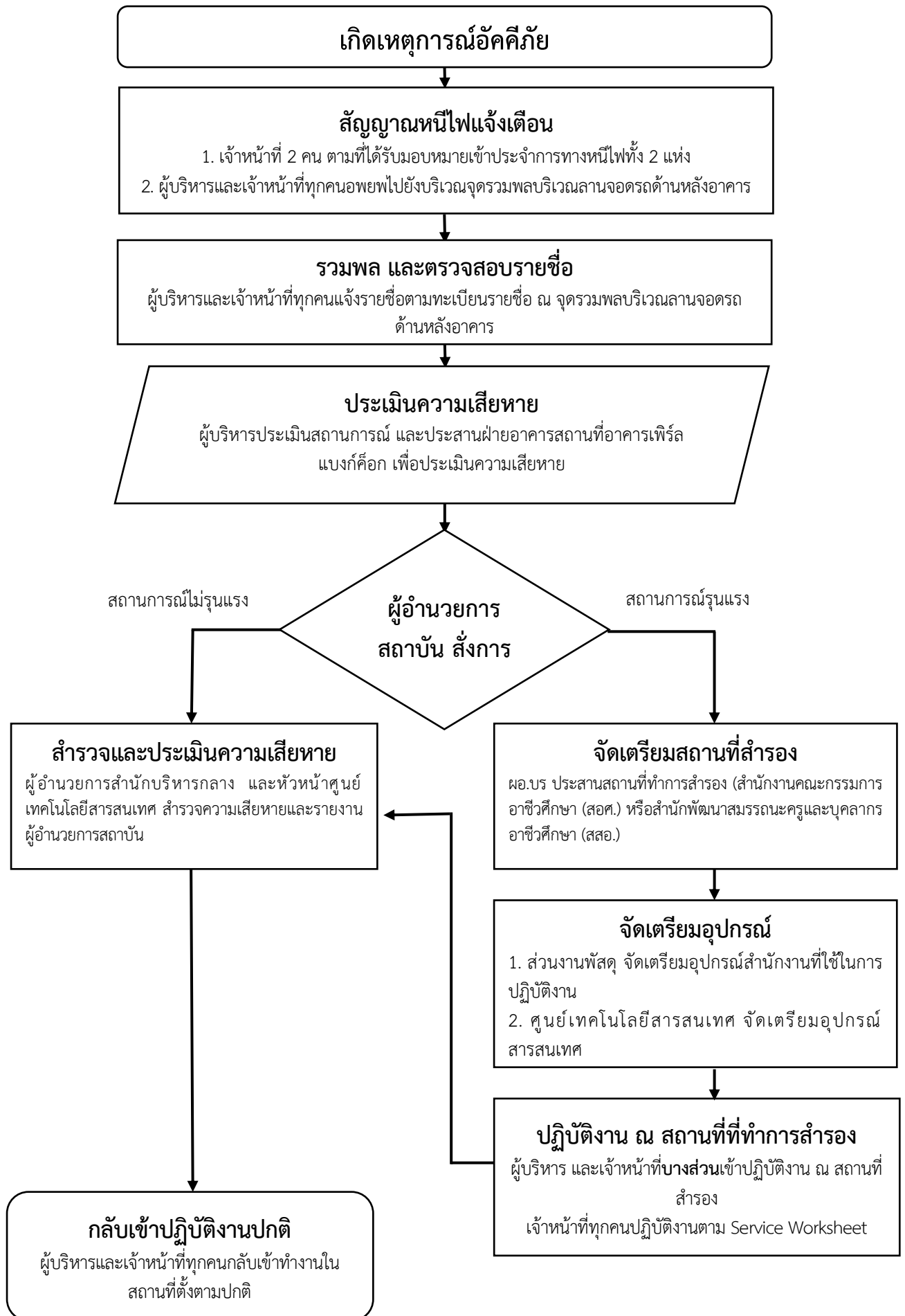
4.2.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสำนักงานประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบความเสียหาย และแจ้งต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบัน เพื่อเตรียมการกลับเข้าปฏิบัติงาน

4.2.6 ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้บริหารประเมินสถานการณ์ รัับทราบสถานการณ์ และประเมินความเสียหาย

4.2.6 เจ้าหน้าที่สถาบันกลับเข้าทำงานตามปกติกรณีประเมินสถานการณ์แล้วเหตุการณ์ไม่รุนแรงสามารถปฏิบัติงานได้ หรือหากเกิดเหตุการณ์รุนแรงจนไม่สามารถกลับเข้ามาปฏิบัติงานปกติได้ ให้รอคำสั่งจากผู้อำนวยการสถาบัน

4.2.7 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ประสานงานและจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กรณีสถานการณ์และความเสียหายรุนแรง

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



ภาพที่ 4.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์อัคคีภัย

4.3 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.3

4.3.1 ผู้อำนวยการสถาบันรับทราบสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล และสั่งการมอบหมายหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ

4.3.2 หัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลตรวจสอบสถานการณ์ ข้อเท็จจริง และตรวจสอบเส้นทางการเดินทางมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับพื้นที่ชุมนุมประท้วง/จลาจล

4.3.3 หัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการเดินทางของเจ้าหน้าที่ทุกคนในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเพิร์ล แบงก์ค็อก

4.3.4 หัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลรายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยง เส้นทางการเดินทางของพนักงาน จำนวน รายชื่อ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผลกระทบ ต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อสั่งการ

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

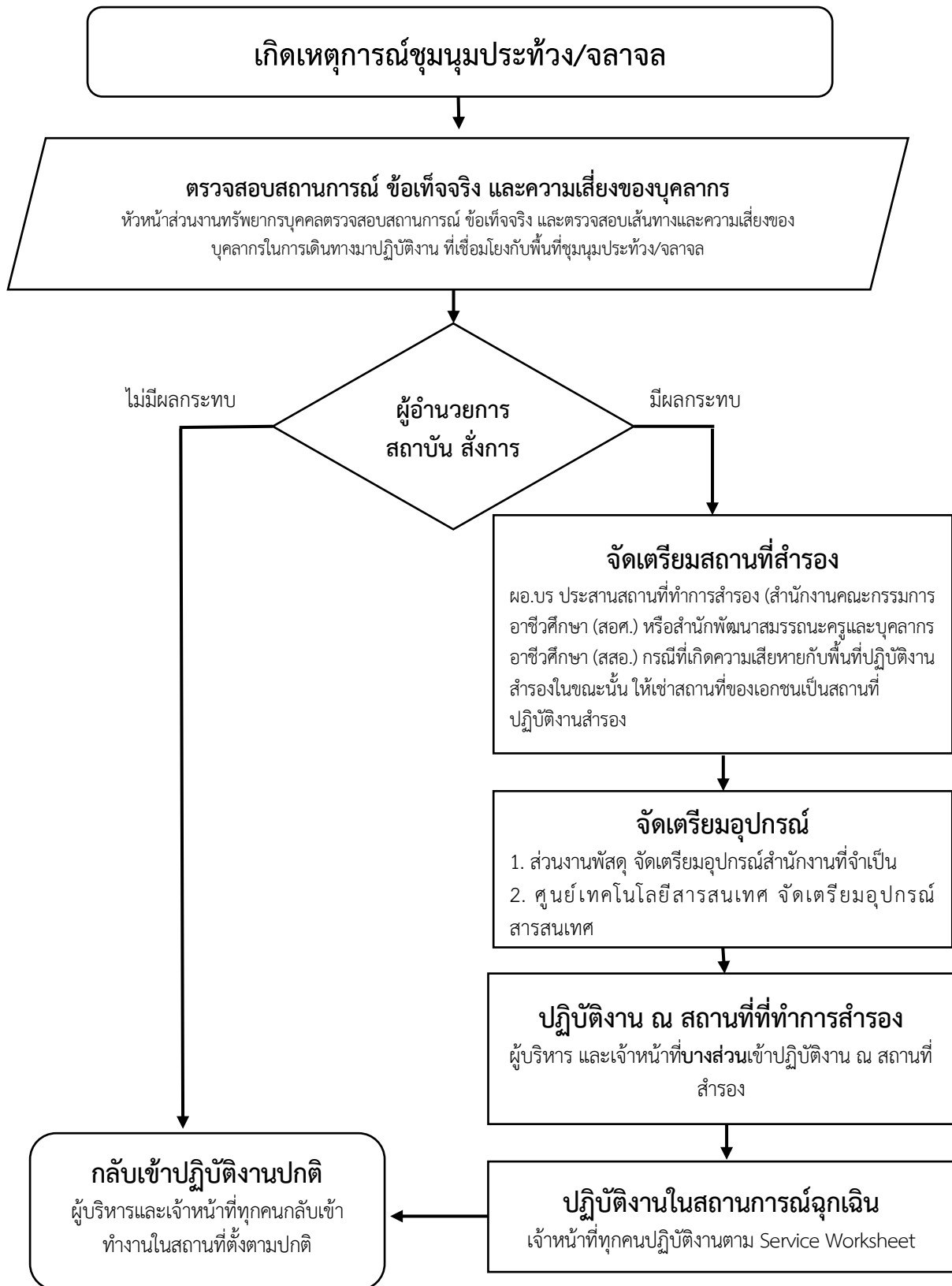
4.3.6 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (บร.) ประสานสถานที่ทำการสำรองทั้งสองแห่ง เพื่อขอใช้พื้นที่และประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ในการอพยพเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น

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

4.3.8 เจ้าหน้าที่หลักเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง หรือปฏิบัติงานที่บ้าน ตามคำสั่งที่ประกาศ

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

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



ภาพที่ 4.3 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง : กรณีเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

4.4 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์โรคระบาด

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์อุทกภัยเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานที่ตั้ง มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์โรคระบาดดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.4

4.4.1 รัฐบาลประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์โรคระบาด

4.4.2 ผู้บริหารวิเคราะห์สถานการณ์และประเมินความรุนแรงที่จะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของสถาบัน

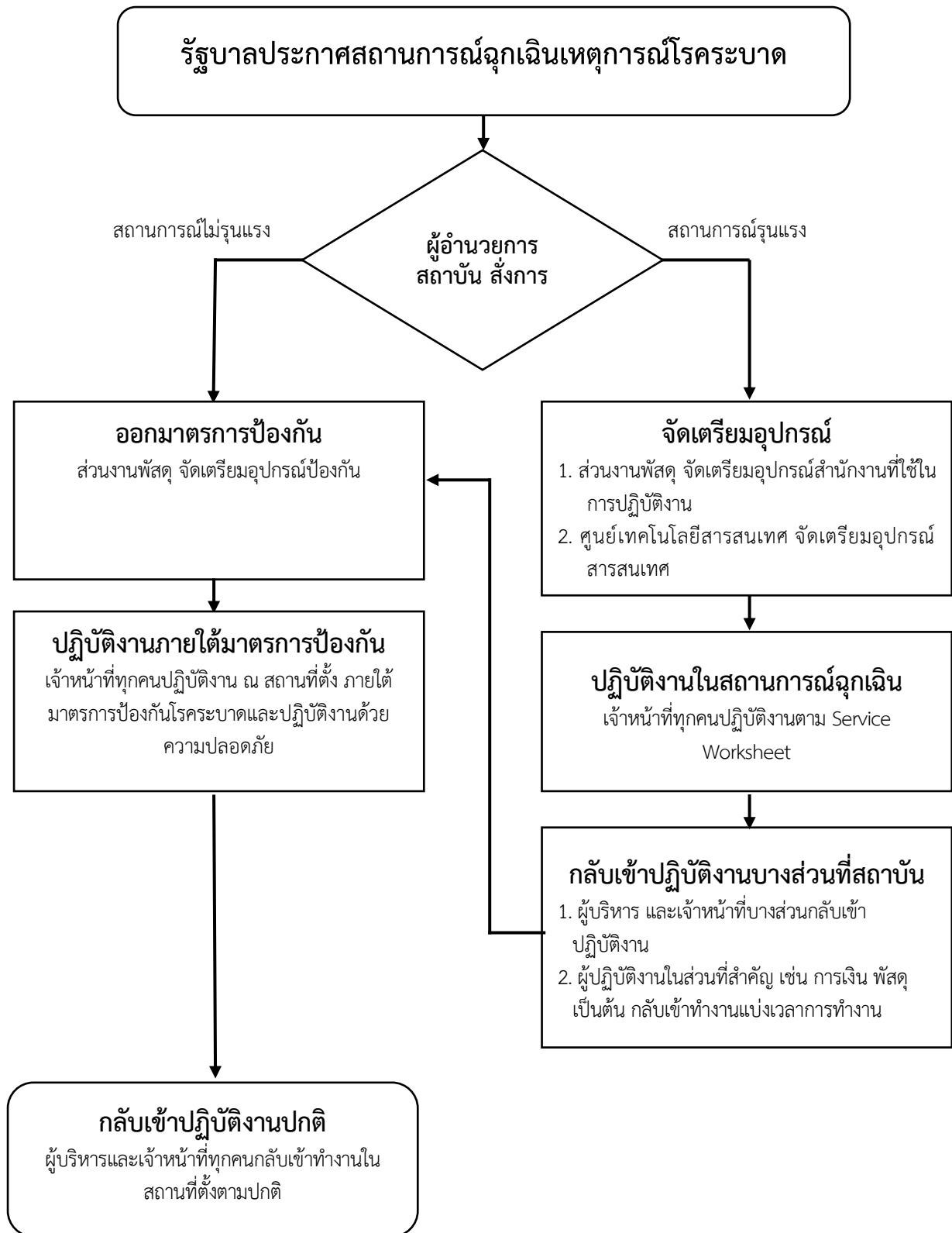
4.4.3 กรณีเกิดผลกระทบรุนแรงผู้อำนวยการสถาบันสั่งการอย่างเป็นทางการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรร่วมกับส่วนงานกฎหมาย ไปยังหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลในการประกาศปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) หรือสถานที่ปลอดภัย กรณีเกิดผลกระทบไม่รุนแรงประเมินแล้วว่าสามารถปฏิบัติงานยังที่ตั้งสำนักงานเดิมได้ ผู้อำนวยการสั่งการหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคลแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและออกมา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

4.4.4 หัวหน้าส่วนงานพัสดุ จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านหรือสถานที่ปลอดภัย และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบสำรองไฟ ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคน จัดเตรียมระบบการประชุมกลุ่มย่อย ไลน์

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

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

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



ภาพที่ 4.4 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์โรคระบาด

4.5 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตกรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหวเมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในสถานที่ตั้ง มีขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนการรองรับสถานการณ์แผ่นดินไหวดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.5

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

4.5.2 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (บร.) ประสานสถานที่ทำการสำรองทั้งสองแห่ง เพื่อขอใช้พื้นที่และประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ในการอพยพเคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น

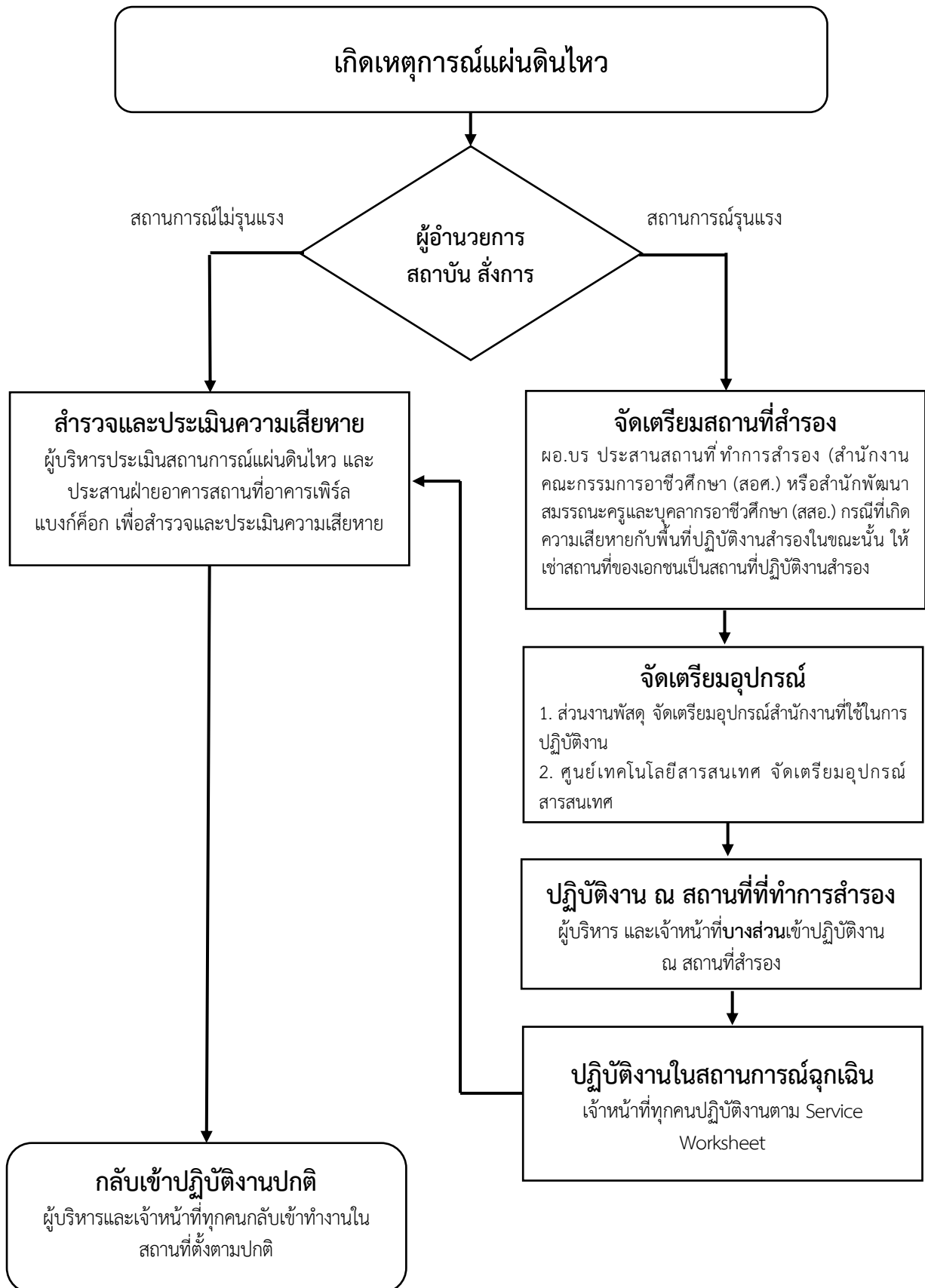
4.5.3 หัวหน้าส่วนงานพัสดุ จัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานในสถานที่ทำการสำรอง และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบสำรองไฟ ระบบอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์เน็ตบุค สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคน จัดเตรียมระบบการประชุมกลุ่มย่อย ไลน์ และจัดเตรียมงบประมาณสำรองสำหรับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการสำรอง

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

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

4.5.6 ผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการสำนัก รักษาการผู้อำนวยการสำนัก ประเมินสถานการณ์แผ่นดินไหว และประสานฝ่ายอาคารสถานที่อาคารเฟิร์ล แบงก์ค็อก เพื่อสำรวจและประเมินความเสียหาย

4.5.7 ผู้อำนวยการสถาบันออกคำสั่งให้กลับเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อาคารเฟิร์ล แบงก์ค็อก ตามปกติ



ภาพที่ 4.5 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว

4.6 ขอบเขตของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด)

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด) เมื่อเกิดขึ้นแล้วเกิดผลกระทบกับการดำเนินภารกิจของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จำเป็นต้องมีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและขั้นตอนดังกล่าว ดังรายละเอียดในภาพที่ 4.7

4.6.1 ผู้อำนวยการสถาบันรับทราบสถานการณ์กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด) และประเมินผลกระทบจากสถานการณ์

4.6.2 ผู้อำนวยการสถาบันสั่งการ

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

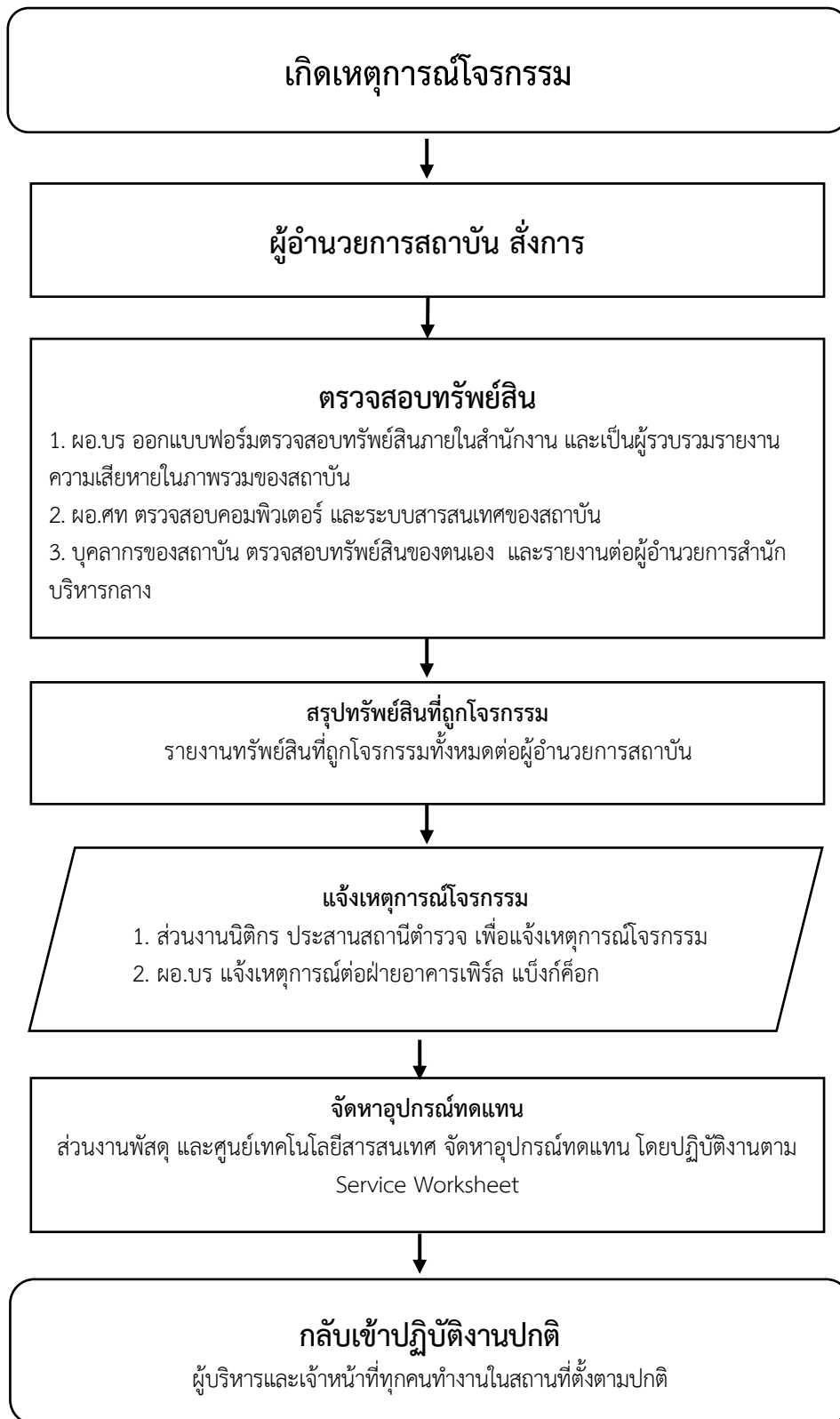
4.6.3 ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ รายงานทรัพย์สินที่เสียหายทั้งหมด ต่อผู้อำนวยการสถาบัน

4.6.4 ผู้อำนวยการสถาบันสั่งการ ให้

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

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

4.6.6 ผู้อำนวยการประเมินสถานการณ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถาบัน ปฏิบัติงานตามปกติ



ภาพที่ 4.6 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต : กรณีเหตุการณ์โจรกรรม (ทรัพย์สินเสียหายทั้งหมด)

5. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

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

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

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

3) **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

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

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

สรุปสถานะวิกฤตและเหตุการณ์ ที่ส่งผลกระทบต่อในแต่ละด้าน

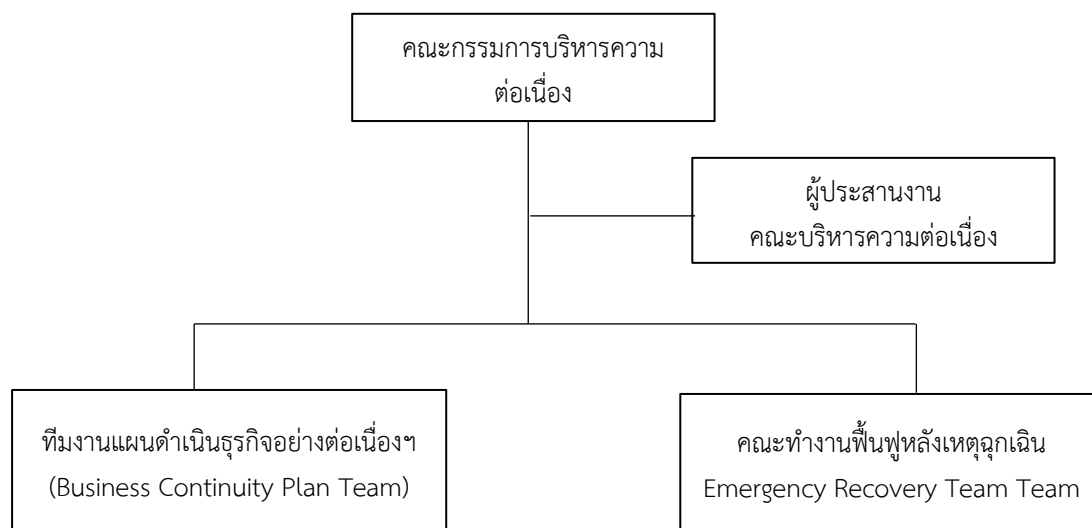
| เหตุการณ์สถานะวิกฤต | ผลกระทบ | | | | |
|--------------------------------|--|---|--|-------------------------|--|
| | ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงาน งานหลัก | ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และ การจัดหา/จัดส่ง | ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ | ด้าน บุคลากร หลัก | ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้เสีย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

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

6. คณะกรรมการและทีมงานคณะทำงานดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง

6.1 คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee)

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



องค์ประกอบ คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee)

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

อำนาจและหน้าที่

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

6.2 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

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

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

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Team)

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

อำนาจหน้าที่ ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

1. ร่วมดำเนินการจัดทำแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของ สคช.
2. ดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของ สคช.
3. ดำเนินการให้ธุรกิจกรมงานสำคัญ (Critical Business Functions) ของ สคช. สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ผิดกฎระเบียบของทางการและ/หรือสัญญากับบุคคลอื่น
4. ดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยให้สอดคล้องตามสถานการณ์
5. จัดทำรายงานตามแผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของ สคช. รวมถึงประเมินความเสียหายด้านธุรกิจกรมงานสำคัญ ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ เสนอคณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee)
6. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

6.3 คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team)

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

คณะทำงาน

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

7. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

| ระดับผลกระทบ | หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ |
|--------------|--|
| สูงมาก | <ul style="list-style-type: none">เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมากส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50เกิดการสูญเสียชีวิตและภัยคุกคามต่อสาธารณชนส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ |
| สูง | <ul style="list-style-type: none">เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 25-50เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคนส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน |
| ปานกลาง | <ul style="list-style-type: none">เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลางส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 10-25ต้องมีการรักษาพยาบาลส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน |
| ต่ำ | <ul style="list-style-type: none">เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 5-10ต้องมีการปฐมพยาบาลส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับเจ้าหน้าที่ |

ทั้งนี้ พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

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

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

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความ
เหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความ
ยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็น
และเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับ
กระบวนการหลัก

8. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

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

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

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

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

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

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

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

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ


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

9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตาราง

ตารางกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|--|--|
|  | อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง คือ สำนักพัฒนาสมรรถนะครู อาชีวศึกษา (สสอ.) สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ กรณีที่เกิดความเสียหายกับพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในขณะนั้น ให้เช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ปฏิบัติงานที่บ้านเป็นการชั่วคราว |
|  | วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสอศ. และหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น กรมบัญชีกลาง กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่เป็นการชั่วคราว กำหนดให้สรรหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่มีอยู่ก่อนแล้วจึงสรรหาเพิ่มเติมจากภายนอก กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลือง ในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อของหน่วยพัสดุ |
|  | เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ กำหนดให้ผู้ดูแลระบบ Remote เข้ามาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ และแจ้งหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทราบ กำหนดให้ผู้ใช้งานให้เข้าสู่ระบบงาน E-Office, Intranet ด้วยวิธีการเชื่อมต่อ VPN ผ่านอินเทอร์เน็ต กำหนดให้มีการจัดทำใช้ใช้งานคู่มือตั้งค่า VPN ที่ Google Drive > Shared drives > ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ > คู่มือการใช้งาน > คู่มือการตั้งค่าการใช้งาน VPN-TPQI.pdf |
|  | บุคลากรหลัก | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน |

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรในฝ่ายงาน/กลุ่มงานไม่เพียงพอหรือขาดแคลน |
|  | ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการแจ้งลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการปฏิบัติงานในกรณีภาวะฉุกเฉิน กำหนดให้มีการแจ้งลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสถานที่พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง |

10. การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

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

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง

เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญใน ติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์และ ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อ ทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อ สื่อสารกับบุคลากรของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในระยะ ต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

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

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

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

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

(3) พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อ การดำเนินงาน หรือให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่องและ ทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

(4) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กร และส่วนกลาง ให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

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

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

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

2) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

การตอบสนองในระยะต่อไป ภายหลังจากการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้วเป็นการตอบสนอง เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับ กระบวนการ งาน และกิจกรรมที่มีความสำคัญเพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน การดำเนินการใน โดย ระยะเวลา 7 วันนี้จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินการตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรกกันโดยมี ขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

(2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง ได้แก่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญบุคลากรหลักและ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมา ดำเนินงานและให้บริการ

(4) รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลางตามที่ได้กำหนดไว้

| วันที่ 2-7 : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะสั้น | | |
|--|---|--------------------------|
| ขั้นตอนและกิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
| 1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้ | - คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 2. ตรวจสอบกับหน่วยงานในพื้นที่ ถึงความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 3. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่สำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ - บุคลากรปฏิบัติงานหลัก - คู่ค้า ผู้ให้บริการ และผู้เกี่ยวข้อง | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 4. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 5. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงานภายในและผู้เกี่ยวข้อง | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |

| วันที่ 2-7 : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะสั้น | | |
|--|---|--------------------------|
| ขั้นตอนและกิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
| 6. แจ้งสรุปรายงานสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับวันถัดไป ให้แก่เจ้าหน้าที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รับทราบ | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 7. รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอ | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |

3) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาดำเนินการ 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วันสามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่งตามที่ระบุไว้ใน แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตดังนั้นคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องพิจารณาการดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ มีแนวทางในการดำเนินโดย ดังนี้

(1) ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

(2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีกเป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อ ดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้านดังนี้

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

- ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับ ความเสียหาย

- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญประสานงานกับหน่วยงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศรวมทั้งการร้องขอเอกสาร และข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก

- ด้านบุคลากรหลักสำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมา ปฏิบัติงานเพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว

- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการสรรหาคู่ค้า/ผู้ให้บริการ รายใหม่สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบทดแทนคู่ค้า/ ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก

(3) รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลางตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ

| วันที่ 7 เป็นต้นไป : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลาง | | |
|---|---|--------------------------|
| ขั้นตอนและกิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
| 1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้ | - คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 2. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการดำเนินงานให้เป็นไปตามปกติ | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 3. รายงานประธานคณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) ถึงสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 4. ประสานงานและดำเนินงานจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการดำเนินงานตามปกติ | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 5. แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆเพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติแก่เจ้าหน้าที่ สคช. | - คณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |
| 6. รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการบริหารภารกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) เพื่อทราบอย่างสม่ำเสมอ | - คณะทำงานฟื้นฟูหลังเหตุฉุกเฉิน (Emergency Recovery Team) | <input type="checkbox"/> |

11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏใน ตารางข้อมูลรายชื่อโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมี การประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

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

ภาคผนวก

1. คำจำกัดความ

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

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

13) ธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions) หมายถึง ธุรกรรมงานซึ่งหากมีการหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ภารกิจ ชื่อเสียง ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ อาทิ การจัดทำมาตรฐานอาชีพ การขึ้นทะเบียนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ เป็นต้น

14) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อภารกิจ (Business Impact Analysis: BIA) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียต่อภารกิจหลักที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

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

16) กลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) หมายถึง แนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ

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

18) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Sites) หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานทดแทนและดำเนินการกิจเมื่อเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงาน เมื่อสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ

2. เอกสาร Services Worksheet

บัญชีรายการเอกสารแนบท้าย (Service Worksheet)

เรื่อง แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

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

| เอกสาร แนบ | รหัสเอกสาร | ชื่อเอกสาร |
|---------------|--|---|
| 5 | Service Worksheet BCP-1-1-บค2-การประชุม อนุกรรมการนโยบายและแผนฯ | การประชุมอนุกรรมการนโยบายและแผนฯ |
| 6 | Service Worksheet BCP-1-1-ตน-การประชุม อนุกรรมการตรวจสอบ | การประชุมอนุกรรมการตรวจสอบ |
| 7 | Service Worksheet BCP-1-1-กม-การประชุม อนุกรรมการกฎหมาย | การประชุมอนุกรรมการกฎหมาย |
| 8 | Service Worksheet BCP-1-1-บร-การประชุม อนุกรรมการบุคคล | การประชุมอนุกรรมการบุคคล |
| 9 | Service Worksheet BCP-2-1-บค4-การประชุม อนุกรรมการความเสี่ยง | การประชุมอนุกรรมการความเสี่ยง |
| 10 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การประชุม อนุกรรมการดิจิทัล | การประชุมอนุกรรมการดิจิทัล |
| 11 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-ทำงาน นอกสถานที่ | การทำงานนอกสถานที่ |
| 12 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-ระบบ สำนักงาน | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการสั่งการ ผอ.ศท. (E-Office) |
| 13 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-ฐานข้อมูล | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการสั่งการ ผอ.ศท. (ฐานข้อมูล) |
| 14 | Service Worksheet BCP-1-1-การเงิน บัญชี | ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางสั่งการการเงิน บัญชี |
| 15 | Service Worksheet BCP-1-1-บุคคล | ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางสั่งการงานบุคคล |
| 16 | Service Worksheet BCP-1-1-พัสดุ | ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางสั่งการพัสดุ |
| 17 | Service Worksheet BCP-1-1-สารบรรณ | ผอ.บร.สั่งการสารบรรณ |
| 18 | Service Worksheet BCP-1-1-สารบรรณ-2 | การรับ-ส่งจดหมาย/เอกสาร ผ่านตู้ ปณ. |
| 19 | Service Worksheet BCP-1-1-สค-ระบบ โทรศัพท์ | การรับโทรศัพท์หมายเลขพื้นฐาน (02-0354900) |
| 20 | Service Worksheet BCP-1-1-สค-ออกใบ ประกาศ | ออกใบประกาศ |
| 21 | Service Worksheet BCP-1-1-นพ.-ตัวชีวิต | การรายงานตัวชีวิต |
| 22 | Service Worksheet BCP-1-1-นพ.-การรายงาน หน่วยงานภายนอก | การจัดส่งรายงานต่อหน่วยงานภายนอก |
| 23 | Service Worksheet BCP-2-1-บค.1 | การบริหารสำนักบริหารคณวุฒิวิชาชีพ 1 |
| 24 | Service Worksheet BCP-1-1-บค.2 | การบริหารสำนักบริหารคณวุฒิวิชาชีพ 2 |
| 25 | Service Worksheet BCP-2-1-บค.3 | การบริหารสำนักบริหารคณวุฒิวิชาชีพ 3 |
| 26 | Service Worksheet BCP-2-1-บค.4 | การบริหารสำนักบริหารคณวุฒิวิชาชีพ 4 |

| เอกสาร แนบ | รหัสเอกสาร | ชื่อเอกสาร |
|---------------|---|--|
| 27 | Service Worksheet BCP-2-1-บค-การประชุม อนุกรรมการมาตรฐาน | การประชุมอนุกรรมการมาตรฐาน |
| 28 | Service Worksheet BCP-2-1-บค-การตรวจรับ พัสดุ | การตรวจรับการจ้างตาม พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง |
| 29 | Service Worksheet BCP-2-1-บค-การพิจารณา อนุมัติ Subsidize | การพิจารณาอนุมัติโครงการ Subsidize |
| 30 | Service Worksheet BCP-2-1-บร-การตรวจรับ Subsidize | การตรวจรับ Subsidize |
| 31 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การบริหาร โครงการ | การบริหารโครงการ |
| 32 | Service Worksheet BCP-2-1-คภ-ISO9001 | การ Re-Cert. ISO9001 |
| 33 | Service Worksheet BCP-1-1-Call Tree | Call Tree |
| 34 | Service Worksheet BCP-1-1-การบริการจนท. ผู้ป่วย | การดูแลเจ้าหน้าที่/ลูกจ้างที่ป่วย |
| 35 | Service Worksheet BCP-1-1-การส่งการ คนขับรถ/แม่บ้าน | การส่งการคนขับรถและแม่บ้าน |
| 36 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การจัดการคอมพิวเตอร์ สำหรับทำงานที่บ้าน | การจัดการคอมพิวเตอร์สำหรับทำงานที่บ้าน |
| 37 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การใช้ Application สำหรับการทำงาน | การใช้ Application สำหรับการทำงาน |
| 38 | Service Worksheet BCP-1-1-การมอบหมาย งานและการติดตามงาน | การมอบหมายงานและการติดตามงานแก่ เจ้าหน้าที่ |
| 39 | Service Worksheet BCP-1-1 บร.การรับ-ส่ง เอกสารจากภายนอกและภายในเป็นระบบ ออนไลน์ | การรับ-ส่งเอกสารจากภายนอกและภายในเป็น ระบบออนไลน์ |
| 40 | Service Worksheet BCP-2-1-ศท-การจัดเก็บ ไฟล์บน Google Drive | การจัดเก็บไฟล์บน Google Drive |
| 41 | BCP-0-2-แนวทางการเตรียมพร้อมออกจากบ้าน | แนวทางการเตรียมพร้อมออกจากบ้าน |
| 42 | BCP-0-2-คู่มือการเตรียมพร้อมเมื่อกลับถึงบ้าน | คู่มือการเตรียมพร้อมเมื่อกลับถึงบ้าน |
| 43 | BCP-2-1-การเตรียมการเข้าสถาบันและการ เตรียมพร้อมเมื่อปฏิบัติงานภายในสถาบันฯ | การเตรียมการเข้าสถาบันและการเตรียมพร้อม เมื่อปฏิบัติงานภายในสถาบันฯ |