**แบบฟอร์มแนะนำสำหรับ**

**การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**

**แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)**

BCP จัดทำขึ้น เพื่อให้ “**หน่วยงาน**” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

**วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**

* เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
* เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
* เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
* เพื่อให้ประชาขน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก
* ………………………………………………..
* …………………………………………………

**สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)**

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

* เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
* หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
* “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน
* ……………………………………………………….
* ……………………………………………………….

**ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)**

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

* เหตุการณ์อุทกภัย
* เหตุการณ์อัคคีภัย
* เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
* เหตุการณ์โรคระบาด
* ……………………………

**การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ**

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

**สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์** (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

| เหตุการณ์สภาวะวิกฤต | | ผลกระทบ | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก | ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ด้านบุคลากรหลัก | คู่ค้า/  ผู้ให้บริการ/  ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| 1 | เหตุการณ์อุทกภัย |  |  |  |  |  |
| 2 | เหตุการณ์อัคคีภัย |  |  |  |  |  |
| 3 | เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล |  |  |  |  |  |
| 4 | เหตุการณ์โรคระบาด |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

**ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)**

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

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **บุคลากรหลัก** | | **บทบาท** | **บุคลากรสำรอง** | |
| **ชื่อ** | **เบอร์โทรศัพท์** | **ชื่อ** | **เบอร์โทรศัพท์** |
| นาย........  กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศ) | 08-6...-.... | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | นางสาว..........  (หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ) | 08-1...-.... |
| นางสาว........  (หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ) | 08-1...-.... | ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง |  | 08-X...-.... |
| นาง ....  (ฝ่ายการเงินและบัญชี) | 08-X...-.... |  |  | 08-X...-.... |

**กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)**

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

| **ทรัพยากร** | | **กลยุทธ์ความต่อเนื่อง** |
| --- | --- | --- |
|  | **อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง** | * ………………………………………………………………………………… * ………………………………………………………………………………… |
|  | **วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** | * ………………………………………………………………………………… * ………………………………………………………………………………… |
|  | **เทคโนโลยี**  **สารสนเทศและ**  **ข้อมูลที่สำคัญ** | * ………………………………………………………………………………… * ………………………………………………………………………………… |
|  | **บุคลากรหลัก** | * ………………………………………………………………………………… * ………………………………………………………………………………… |
|  | **คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | * ………………………………………………………………………………… * ………………………………………………………………………………… |

**ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ**

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฎดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

| กระบวนการหลัก | | ระดับความเร่งด่วน  (สูง/ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1 เดือน** |
| ……………………………………… |  |  |  |  |  |  |
| ……………………………………… |  |  |  |  |  |  |
| ……………………………………… |  |  |  |  |  |  |

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

**การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ**

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง(Working Space Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **สถานที่/ที่มา** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1 เดือน** |
| พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง |  |  |  |  |  |  |
| พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น |  |  |  |  |  |  |
| ปฏิบัติงานที่บ้าน |  |  |  |  |  |  |
| รวม | |  |  |  |  |  |

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **ที่มา** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1** **เดือน** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **แหล่งข้อมูล** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1** **เดือน** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1** **เดือน** |
| จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่  สำนักงาน/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง |  |  |  |  |  |
| จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |  |  |

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ฝ่ายงาน/ กลุ่มงาน** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1** **เดือน** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |  |  |

**ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ**

| วันที่1การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที **(ภายใน** 24 **ชั่วโมง)** | | |
| --- | --- | --- |
| **การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น**  **และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด** | | |
| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏**  **🞏**  **🞏**  **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| วันที่ **2-7** การตอบสนองในระยะสั้น | | |
| **การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น**  **และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด** | | |
| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏**  **🞏**  **🞏**  **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| วันที่ **8** การตอบสนองระยะกลาง **(1 สัปดาห์)** | | |
| **การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น**  **และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด** | | |
| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏**  **🞏**  **🞏**  **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| การตอบสนองระยะยาว **(มากกว่า 1 เดือน)** | | |
| **การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น**  **และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด** | | |
| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏**  **🞏**  **🞏**  **🞏** |
| * …………………………………………………….. * …………………………………………………….. |  | **🞏** |

กรณีหน่วยงานที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง เป็นเรื่องที่มีชั้นความลับของข้อมูลหรือข้อมูลมีความอ่อนไหวที่หน่วยงานไม่อาจเผยแพร่ต่อสาธารณะ หรืออาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ได้จัดทำแผนรองรับภารกิจดังกล่าวไว้แล้ว และจัดเก็บไว้ที่หน่วยงาน โดยมีรายชื่อแผนที่จัดเก็บไว้ดังนี้

1. ………………………………………………..
2. ………………………………………………..
3. ………………………………………………..
4. ………………………………………………..
5. ………………………………………………..
6. ………………………………………………..