



บันทึกข้อความ

องค์การตลาต กรุงเทพมหานคร
เลขที่ (๐๓) 1584
วันที่ 27 ส.ค. 2563
เวลา 10.00 น.

หน่วยงาน แผนกบริหารความเสี่ยง โทร. ๐ ๒๐๒๔ ๙๒๗๐-๗๙ ต่อ ๒๙

ที่ มท ๕๑๐๔.๓/๑๗๙ วันที่ ๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการองค์การตลาต

๑. เรื่องเดิม

สืบเนื่องจากมติที่ประชุมคณะกรรมการด้านบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ เห็นชอบ ให้ฝ่ายเลขานุการดำเนินการนำเสนอวาระ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์การตลาต (BCP) ประจำปี ๒๕๖๓ ในการประชุมครั้งต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง

แผนบริหารความเสี่ยง ได้ดำเนินการยกร่างแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ องค์การตลาต (BCP) ประจำปี ๒๕๖๓ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อให้้องค์การตลาตสำนักใหญ่ และตลาตสาขาทั้ง ๕ สาขาขององค์การตลาต ซึ่งสืบเนื่องมาจากสถิติข้อมูลตั้งแต่ ในอดีต จนถึงปัจจุบัน มีข้อ บ่งชี้ว่า ได้เกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นปัจจัยจากภายในประเทศ เช่น ปัญหาการจลาจล เหตุจากภัย ธรรมชาติ ปัญหาการเมือง ปัญหาโรคระบาด และจากปัจจัยภายนอก เช่น วิกฤตด้านพลังงาน ด้านค่าเงิน ปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และภัยพิบัติต่างๆ ที่มีแนวโน้มรุนแรง และมากขึ้นเป็นลำดับ แผนบริหารความ ต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์การตลาต (BCP) ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินผลใหม่ (Enablers) ในหัวข้อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารองค์การตลาต เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓ เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

๓. ข้อกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เงื่อนไขบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน องค์การตลาต ปี ๒๕๖๓ ของเกณฑ์ Enablers ด้านกระบวนการบริหารความเสี่ยง (Performance)

๔. ข้อพิจารณา

แผนบริหารความเสี่ยง ขอนำเสนอผู้อำนวยการองค์การตลาตพิจารณา เห็นชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์การตลาต (BCP) ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อนำเสนอเข้า พิจารณาในคณะกรรมการด้านบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อนำเสนอคณะกรรมการองค์การ ตลาตต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์การ ตลาต (BCP) ประจำปี ๒๕๖๓


(นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม)

ประธานกรรมการองค์การตลาต ทำการแทน

ผู้อำนวยการองค์การตลาต - ๑ ก.ย. ๒๕๖๓



(นางสาวจตุพร คุ่มครอง)

นักวิเคราะห์ความเสี่ยง ๖ รักษาการในตำแหน่ง

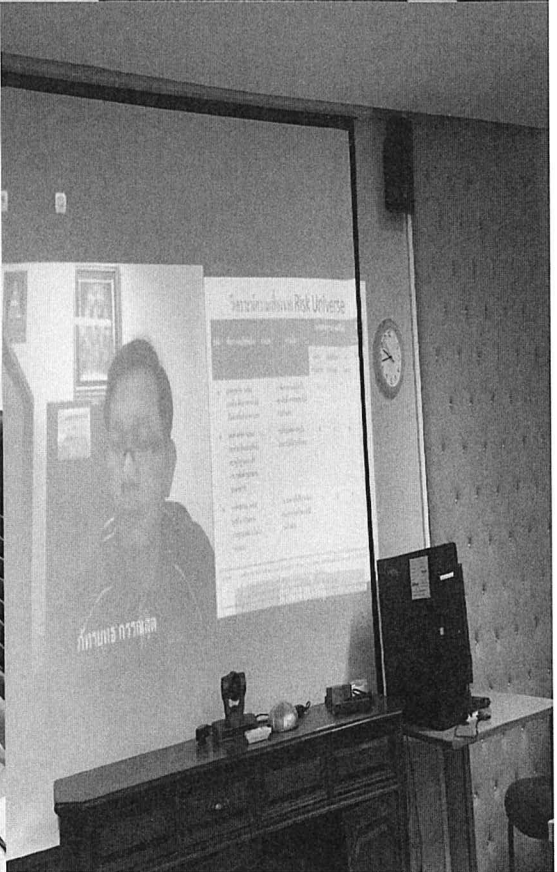
หัวหน้าแผนกบริหารความเสี่ยง



(นายวิฑิตยา ทรัพย์เย็น)

รองผู้อำนวยการองค์การตลาต

๒๕๖๓/๑





- ร่าง -

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์การตลาต (BCP)
ประจำปี ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑.บทนำ	๓
๒.ความเป็นมา	๔
๓.วิสัยทัศน์	๔
๔.สมมติฐานแผนความต่อเนื่อง	๖
๕.การศึกษาและการทำความเข้าใจองค์กร	๗
๖.การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis - BIA)	๗
๗.ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๘
๘.การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	๘
๙.คณะทำงานแผนความต่อเนื่อง(Business Continuity Team)	๙
๑๐.ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง	๑๔
๑๑.การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๑๔
๑๑.กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	๑๖
๑๒.กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	๒๐
๑๓.รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน	๒๑
๑๔.ขั้นตอนการฟื้นฟูการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่สภาวะปกติ	๒๒

สารบัญตาราง

๑๕.ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	๘
๑๖.ตารางที่ ๒ คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	๙
๑๗.ตารางที่ ๓ รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ	๑๑
๑๘.ตารางที่ ๔ แบบฟอร์มวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจ	๑๔
๑๙.ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการระบุพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑๔
๒๐.ตารางที่ ๖ ตัวอย่างการระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์และระบบฐานข้อมูลสำคัญ	๑๕
๒๑.ตารางที่ ๗ ตัวอย่างการระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น	๑๕
๒๒.ตารางที่ ๘ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง องค์การตลาด สำนักงานใหญ่	๑๖
๒๓.ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ปากคลองตลาด	๑๗
๒๔.ตารางที่ ๑๐ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดตลิ่งชัน	๑๗
๒๕.ตารางที่ ๑๑ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดบางคล้า	๑๘
๒๖.ตารางที่ ๑๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดหนองม่วง	๑๙
๒๗.ตารางที่ ๑๓ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดลำพูน	๑๙

ภาคผนวก

๒๘. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (business Impact Analysis : BIA)	๒๔
-------------------------------------------------------------------	----

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้การดำเนินการขององค์การตลาดสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Planning หรือ BCP) ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อให้องค์การตลาดสำนักใหญ่ และตลาดสาขาทั้ง ๕ สาขาขององค์การตลาด ซึ่งสืบเนื่องมาจากสถิติข้อมูลตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน มีข้อบ่งชี้ว่า ได้เกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นปัจจัยจากภายในประเทศ เช่น ปัญหาการจลาจล เหตุจากภัยธรรมชาติ ปัญหาการเมือง ปัญหาโรคระบาด และจากปัจจัยภายนอก เช่น วิกฤตด้านพลังงาน ด้านค่าเงิน ปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และภัยพิบัติต่างๆ ที่มีแนวโน้มรุนแรง และมากขึ้นเป็นลำดับ องค์การตลาดจึงเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การตลาด และตลาดสาขาขององค์การตลาดที่เป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และสามารถจัดเตรียมแผนที่ใช้เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อธุรกิจอันเนื่องมาจากความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทำให้ธุรกิจต่างๆ ขององค์การตลาดสามารถดำเนินได้ต่อไปโดยไม่หยุดชะงัก หรือได้รับความเสียหายน้อยที่สุด

การที่หน่วยงานขององค์การตลาดไม่มีแผนรองรับการดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องนั้น จะส่งผลกระทบต่ออย่างร้ายแรงต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริหารการต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และประชาชน เป็นต้น ดังนั้นการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือ เหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ และให้การดำเนินงานขององค์การตลาด สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือเทียบเท่าตามระดับที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้ลดความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานได้

ทั้งนี้ แผนบริหารความเสี่ยง องค์การตลาด จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือคู่มือการจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP : Business Continuity Planning) ขององค์การตลาดฉบับนี้ นั้น จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานขององค์การตลาดในทุกระดับ ทุกภาคส่วน ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจวางแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างเป็นระบบ เพื่อการเติบโตขององค์การตลาดอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน ร่วมเป็นฐานรากให้เศรษฐกิจไทยเติบโตได้อย่างมั่นคงสืบไป

ความเป็นมา

องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การตลาด พ.ศ.๒๕๔๖ มีวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๖ และมาตรา ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การตลาด พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อดำเนินการจัดตั้งตลาดสาธารณะ ให้เพียงพอต่อความต้องการของตลาด ปรับปรุงตลาดสาธารณะที่มีอยู่แล้วให้ถูกสุขลักษณะและทันสมัย ส่งเสริมตลาดเอกชน จัดและส่งเสริมการผลิตโคกภักดิ์ให้พอแก่ความต้องการของตลาด จัดการขนส่งโคกภักดิ์ไปสู่ตลาดให้เป็นไปโดยสะดวก จัดดำเนินการ ควบคุม และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับตลาดขององค์การตลาด รวมถึงมีอำนาจเกี่ยวกับการสร้าง ซ่อม จัดหา ยืม ให้ยืม เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ให้เช่าซื้อ ถูกรวมสิทธิ์ ครอบครองหรือดำเนินงานเกี่ยวกับเครื่องใช้ บริการ หรือทรัพย์สินใดๆ อันเกี่ยวกับตลาด ทำการค้าและขนส่งสินค้า กู้ยืมเงิน หรือให้ยืมเงินโดยมีหลักประกันด้วยบุคคล หรือด้วยทรัพย์สิน หรือรับทรัพย์สินที่มีผู้อื่นให้เพื่อสร้างตลาดและปรับปรุงตลาด ทำการค้าและขนส่งสินค้า ออกเงินทุนหรือเข้าเป็นหุ้นส่วน หรือถือหุ้นในบริษัท เพื่อจัดตั้งหรือดำเนินการตลาด วางระเบียบในการจัดตลาดขององค์การ กระทบการอื่นใดเพื่อส่งเสริมตลาดและการผลิตโคกภักดิ์เพื่อให้พอแก่ความต้องการของตลาด

เนื่องจากภารกิจขององค์การตลาด ส่งผลกระทบต่อภาคประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการขององค์การตลาดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้มีการจัดทำ “แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ขององค์การตลาด (BCP)” ขึ้นมาเพื่อเตรียมความพร้อมและปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินโดยเชื่อมโยงระหว่างแผนปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของรัฐบาลไทย เพื่อให้เกิดการประสานงาน สื่อสาร และปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- ✚ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
- ✚ เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- ✚ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการต้องหยุดการดำเนินงานหรือให้บริการขององค์การตลาด เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น
- ✚ เพื่อบรรเทาความเสียหายจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ✚ เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้เสีย เกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงาน แม้ว่าหน่วยงานอาจประสบเหตุทำให้การดำเนินงานและการให้บริการเกิดความล่าช้าหรือหยุดการให้บริการ

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือ (Business Continuity PLAN : BCP) เป็นชุดของเอกสาร คำแนะนำและวิธีการที่ช่วยให้ธุรกิจ /บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดอุบัติเหตุภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและหรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก /หรือมีอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงาน เรียกก็อย่างว่า "การเริ่มต้นใหม่ของธุรกิจ " ซึ่งจำเป็นจะต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน หรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำ

ขึ้นตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management : BCM) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล BS ๒๕๙๙๙ (Business Continuity Management (BCM) Standard หมายถึงรหัสมาตรฐานของ British Standards Institution (BSI) ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับและนำไปใช้โดยเครื่องจักรภาพอังกฤษซึ่งกำหนดให้มี ๖ องค์ประกอบหลัก เป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM LIFE CYCLE) ดังนี้

๑) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM PROGRAME MANAGEMENT) ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลัก และขั้นตอนแรกของการบริหารความต่อเนื่อง มีขั้นตอนคือ

- การจัดทำกรอบนโยบาย BCM
- โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM

- การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
- การปรับระดับของเหตุการณ์ (INCIDENT ESCALATION PROCESS)
- วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง
- การติดตามความพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

๒) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (UNDERSTANDING OF ORGANIZATION) เพื่อให้เข้าใจในสภาพและการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานในการรับผลกระทบหรือความเสี่ยงผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BUSINESS IMPACT ANALYSIS-BIA) และการประเมินความเสี่ยง (RISK ASSESSMENT-RA) และภัยคุกคามต่างๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อประท้วง การก่อจลาจล การก่อวินาศกรรม ที่จะมีผลกระทบต่อทรัพยากร ๕ ด้าน ได้แก่ ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ทำงานหลัก ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลที่สำคัญ ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมต่างๆ และระดับความสามารถที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ การกำหนดแนวทางและการกำหนดกลยุทธ์ในขั้นตอนต่อไป

๓) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (DETERMINING BCM STRATEGY) เป็นการกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (RECOVERY STRATEGY) และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมตามข้อมูลที่ได้จาก BIA ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง บุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือ เทคโนโลยี ข้อมูลและผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ

๔) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (DEVELOPING AND IMPLEMENTING BCM RESPONSE) ได้แก่

๔.๑ INCIDENT MANAGEMENT PLANS (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

๔.๒ EMERGENCY/CRISIS MANAGEMENT PLAN (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และผลกระทบขยายไปในวงกว้าง

๔.๓ BUSINESS CONTINUITY PLANS (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับ

สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ โดยแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ตามระยะเวลา คือ การตอบสนองทันทีภายใน ๒๔ ชั่วโมง การตอบสนองในระยะเวลาภายใน ๗ วัน และตอบสนองเหตุการณ์และกู้สถานการณ์ในระยะเวลาเกิน ๗ วัน

๔.๔ RECOVERY PLAN (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

๕) การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (EXERCISING MONITORING AND REVIEWING) เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่า BCM ที่จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

- CALL TREE คือ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิก ทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อโทรศัพท์

- TABLE TOP TESTING คือ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยจำลองใจทักสถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าใช้ตอบโจทก์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่

- SIMULATION คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้

- FULL BCP EXERCISE คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

๖) การปลูกฝัง BCP และ BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (EMBEDDING BCM IN THE ORGANIZATION'S CULTURE) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา และจิตวิทยา ที่จะทำให้บุคลากรทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาท หน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐานดังต่อไปนี้

✚ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ แผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อ สถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และเอกสารสำคัญที่เป็นไปได้แต่ละกรณี รวมถึงความเสียหายที่เกิดกับผู้ให้บริการและการสูญเสียบุคลากรสำคัญ การมีแผนรองรับในสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถกู้คืนในสถานการณ์ที่รุนแรงน้อยกว่าได้ ทั้งนี้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

✚ ระยะเวลาในการกู้คืน (Recovery Time Frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงาน เป็นระยะเวลา ๓๐ วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน ๓๐ วัน หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยสนับสนุน และหน่วยบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

- ✚ แผนกสารสนเทศซึ่งรับผิดชอบการสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศหรือข้อมูลสำคัญต่างๆ ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤต เหมือนกับระบบสารสนเทศ หลัก
- ✚ บุคลากร ที่ถูกระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง พนักงานทั้งหมด (รวมถึงลูกจ้างประจำและชั่วคราว) ของ องค์การตลาดสำนักใหญ่และตลาดสาขา ทั้ง ๕ สาขา

การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

เป็นการระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติทางธุรกิจที่สำคัญภายในองค์กร เพื่อค้นหาและระบุว่ามีธุรกรรม สายปฏิบัติงาน ภาระงาน บริการ/ผลิตภัณฑ์ใดบ้างที่วิกฤติ ที่กิจการควรจะต้องทำการส่งมอบตามพันธกิจที่มีต่อลูกค้า/ผู้รับบริการลูกค้า คู่ค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงาน

การที่จะระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติทางธุรกิจที่สำคัญได้ อาจจะต้องเริ่มต้นจากการทบทวน

๑) พันธกิจหลักขององค์กร

๒) ยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กร

๓) เงื่อนไข หรือพันธะสำคัญทางกฎหมายที่กิจการต้องมีการส่งมอบ ดำเนินการให้ครบถ้วนตามเงื่อนไข และให้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด

การอธิบายถึงลักษณะของการส่งมอบ การปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไข รายละเอียดของการส่งมอบต้องระบุให้ชัดเจนที่สุด ถือว่ามีความสำคัญต่อการได้มาซึ่งข้อมูลสถานการณ์วิกฤติ กระบวนการ/สายงานวิกฤติ ภาระงานวิกฤติ บริการวิกฤติ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในขั้นตอนต่อไป ข้อกำหนดสำคัญที่ต้องปฏิบัติตาม (เช่น กรอบเวลาที่กำหนดหรือองค์กรที่ส่งงาน/ให้บริการ และที่รับงาน/บริการ จากหน่วยงาน ทำให้เข้าใจขอบเขตการกู้คืนเพื่อที่จะได้สามารถส่งการและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อ

- ลดโอกาสของการดำเนินงานที่ต้องหยุดชะงัก

- ลดระยะเวลาในการตอบสนองและกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ

- จำกัดผลกระทบต่อองค์กรจากการหยุดชะงักของการทำงาน

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis - BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ หรือ Business Impact Analysis (BIA) หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมทางธุรกิจ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของกิจกรรมนั้นๆ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การระบุกิจกรรม กระบวนการ บริการและ/หรือผลิตภัณฑ์หลัก

เป็นการพิจารณาการปฏิบัติราชการ/กระบวนการตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การตลาด โดยระบุกิจกรรม/กระบวนการ กรอบเวลา หรือ รอบเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ส่งมอบงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการเพื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการ/กิจกรรมการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๒ ระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไป

ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง ฉบับนี้ ใช้รับมือสถานการณ์ กรณีประสบเหตุการณ์วิกฤตหรือเหตุการณ์ภัยพิบัติในพื้นที่ องค์การตลาดสำนักงานใหญ่ หรือ ตลาดสาขาขององค์การตลาด ๕ สาขา ซึ่งเหตุการณ์ที่จะสามารถส่งผลกระทบต่อองค์การตลาด มีดังต่อไปนี้

- ✚ เหตุการณ์อุทกภัย
- ✚ เหตุการณ์อัคคีภัย
- ✚ เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้านดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้ บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

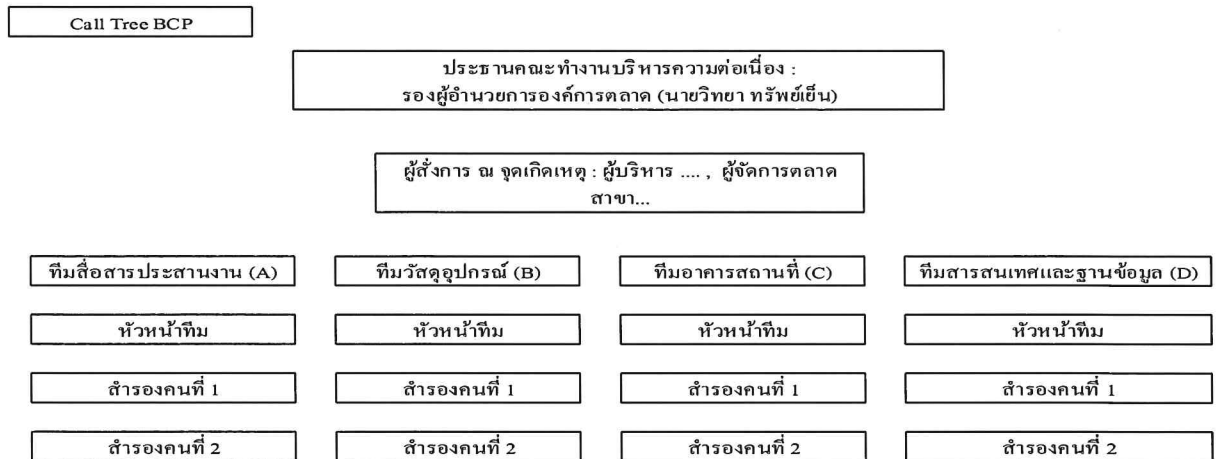
๕. ผลกระทบด้านลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลและเอกสารที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ
๑. เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓. เหตุการณ์ประท้วงจลาจล	✓	✓	✓	✓	✓

แผนที่ความต่อเนื่องฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุเกิดจากดำเนินงานในภาวะปกติและเหตุดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานเนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยผู้บริหารแผนกต่างๆสามารถรับผิดชอบและดำเนินการแก้ไขได้ด้วยตนเอง

ตารางที่ ๒ คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง



คณะทำงานแผนความต่อเนื่อง(Business Continuity Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่องสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จะต้องจัดตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ขึ้นโดยคณะทำงาน ต้องประกอบไปด้วย หัวหน้าคณะทำงาน ผู้ประสานงาน หัวหน้ากลุ่ม และ ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน แก้ไขเหตุการณ์และกู้คืน เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ มอบหมายบุคลากรสำรองรับผิดชอบ ทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ดังนี้

บทบาท	ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑. ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	รองผู้อำนวยการองค์การตลาด	- เป็นผู้มีอำนาจสูงสุดใน การ ประเมิน สถานการณ์ ระดับความ เที่ยง และ วางแผน กำหนด ยุทธศาสตร์ ในการระงับเหตุดังนี้ ๑.สร้างความปลอดภัยให้พนักงาน ๒.ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ โดยให้มีความสูญเสียน้อยที่สุด ๓. ควบคุมไม่ให้เกิดการทำลาย

		<p>สภาพแวดล้อมและส่งผลกระทบต่อชุมชน</p> <p>๔. กำกับดูแลและสนับสนุนการระงับเหตุทั้งทางด้านกำลังคน วัสดุ อุปกรณ์ และปัจจัยอื่นๆ</p> <p>๕. รายงานสถานการณ์เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นให้ ผอ.อต. คณะกรรมการอต. และหน่วยงานในพื้นที่</p> <p>๖. ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>๗. ตัดสินใจยกเลิกภาวะฉุกเฉิน เมื่อเห็นว่าสามารถควบคุมเหตุการณ์ได้</p> <p>๘. ประสานการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์เบื้องต้นแก่ สื่อมวลชน หน่วยงานราชการ และชุมชน</p> <p>๙. สั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบความเสียหาย</p> <p>๑๐. ประกาศใช้แผนฟื้นฟูและติดตามผลการดำเนินงาน</p>
๒. ผู้สั่งการ ณ จุดเกิดเหตุ	หัวหน้าแผนกบริหารบุคคล , หัวหน้าแผนกตลาดและจัดส่งสินค้า, ผู้จัดการตลาดสาขาปากคลองตลาด , ผู้จัดการตลาดสาขาทลิ่งชั้น , ผู้จัดการตลาดสาขาบางคล้า , ผู้จัดการตลาดสาขาหนองม่วง , ผู้จัดการตลาดสาขาลำพูน	ควบคุมสถานการณ์ สั่งการในการระงับเหตุกำหนดแนวทางช่วยเหลือช่วยชีวิต ณ จุดเกิดเหตุวางกรอบแนวทางการฟื้นฟูในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ประเมินผลกระทบทางธุรกิจในพื้นที่และรายงานผลการดำเนินการ ต่อ ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง
๓. ทีมสื่อสารและประสานงาน (ทีม A)	แผนกประชาสัมพันธ์ , แผนกกิจการพิเศษ , แผนกตลาดและจัดส่งสินค้า , ตลาดสาขาทลิ่งชั้น , ตลาดสาขาบางคล้า , ตลาดสาขาหนองม่วง , ตลาดสาขาลำพูน	รายงานตัวต่อ ผู้สั่งการ ณ จุดเกิดเหตุ ประสานงานกับหน่วยงานสนับสนุนจากภายนอก ให้การต้อนรับ แจ้งข้อมูลข่าวสาร ประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่างๆ เช่น กระทรวงมหาดไทย ,

		สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดลพบุรี จังหวัดลำพูน สำนักงานเขตพระนคร สำนักงาน เขตตลิ่งชัน และแจ้งข้อมูลแก พนักงานและลูกจ้างขององค์การ ตลาด
๔. ทีมวัสดุอุปกรณ์ (ทีม B)	แผนกจัดหาและพัสดุ , แผนก กฎหมาย , แผนกการประชุมและ ยานพาหนะ , ตลาดสาขาตลิ่งชัน , ตลาดสาขาบางคล้า , ตลาด สาขาหนองม่วง , ตลาดสาขา ลำพูน	รายงานตัวต่อ ผู้สั่งการ ณ จุดเกิด เหตุ จัดให้มีอุปกรณ์ สำนักงาน ให้ เพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ในสถานที่ต่างๆ และขนย้าย อุปกรณ์กลับที่ทำการเดิม หาก สถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ
๕. ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C)	แผนกบริหารบุคคล , แผนก บริหารความเสี่ยง , แผนก ตรวจสอบภายใน , ตลาดสาขา ตลิ่งชัน , ตลาดสาขาบางคล้า , ตลาดสาขาลำพูน	รายงานตัวต่อ ผู้สั่งการ ณ จุดเกิด เหตุ ดำเนินการสำรวจ สถานที่ทำ การสำรอง ควบคุมพนักงาน องค์การตลาดหรือประชาชน กรณีที่ จำเป็นต้อง มีการเคลื่อนย้ายออก นอกพื้นที่ทำการ
๖. ทีมสารสนเทศและ ฐานข้อมูล (ทีม D)	แผนกสารสนเทศ , แผนกวางแผน และงบประมาณ , แผนกติดตาม และประเมินผล , แผนกบัญชี , แผนกการเงิน , ตลาดสาขาตลิ่ง ชัน , ตลาดสาขาบางคล้า , ตลาด สาขาลำพูน	รายงานตัวต่อ ผู้สั่งการ ณ จุดเกิด เหตุ ดำเนินการ บันทึกข้อมูลบน ระบบสารสนเทศ จัดให้มีระบบ สารสนเทศสำรอง รวบรวมข้อมูล สำคัญขององค์กรและทำการ โยกย้ายข้อมูลดังกล่าวไปยังที่ ทำการสำรอง

ตารางที่ ๓ รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ

บทบาท	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบสำรอง
ประธานคณะกรรมการบริหารความ ต่อเนื่อง	รองผู้อำนวยการองค์การตลาด (นายวิทยา ทร์พัยเย็น) โทร: ๐๘๑ ๘๓๒๑๔๙๙	
ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ	หัวหน้าแผนกบริหารบุคคล (นายปริญญา ตลาโสรั)	สำรอง ๑ หัวหน้าแผนกตลาดและจัดส่ง

	<p>โทร: ๐๘๙ ๙๔๔๕๖๙๕</p> <p>ผู้จัดการตลาดสาขาปากคลองตลาด (นางสาวพิชญามนต์ วาศกุลพิสิทธิ์)</p> <p>โทร: ๐๖๔ ๖๖๕๕๑๙๙</p> <p>ผู้จัดการตลาดสาขาทลิ่งชั้น (พันจ่าเอกเกรียง ดุสิตากุล)</p> <p>โทร: ๐๘๖ ๘๐๒๖๑๒๓</p> <p>รักษาการผู้จัดการตลาดบางคล้า (นายวิทยา ทรัพย์เย็น)</p> <p>โทร: ๐๘๑ ๘๓๒๑๔๙๙</p> <p>ผู้จัดการตลาดสาขาหนองม่วง (นายภัทรยุทธ กรรณสูต)</p> <p>โทร: ๐๙๘ ๘๘๐๙๙๕๐</p> <p>ผู้จัดการตลาดสาขาลำพูน (นางนรมน ใจการณ์)</p> <p>โทร: ๐๘๑ ๖๗๒๙๙๗๑</p>	<p>สินค้า (นางสาวรุจยา ไตรศิริ)</p> <p>โทร: ๐๙๒ ๔๒๙๓๕๑๙</p>
<p>ทีมสื่อสารและประสานงาน (ทีม A)</p>	<p>แผนกประชาสัมพันธ์ (นางขวัญใจ วรรณปานไพร)</p> <p>โทร: ๐๙๔ ๙๒๕๓๒๔๓</p> <p>ตลาดสาขาทลิ่งชั้น (นายภาณุวัฒน์ นาชะ)</p> <p>โทร: ๐๖๑ ๓๒๙๑๙๑๙</p> <p>ตลาดสาขาบางคล้า (นายกรกฎ วิจิตรสกุลศักดิ์)</p> <p>โทร: ๐๘๓ ๑๐๙๔๒๘๔</p> <p>ตลาดสาขาหนองม่วง (นางสาวอัยลดา แยมประดิษฐ์)</p> <p>โทร: ๐๘๐๖๖๘๕๒๔๒</p> <p>ตลาดสาขาลำพูน (นางสาวรุ่งนภา พิกเมือง)</p> <p>โทร: ๐๘๖ ๔๒๘๓๒๑๐</p>	<p>สำรอง ๑ หัวหน้าแผนกกิจการพิเศษ (นางสาวทิสา เกิดสมบุญ)</p> <p>โทร: ๐๘๑ ๔๔๑๙๐๙๔</p> <p>สำรอง ๒ นักรการตลาด ๖ (นางสาวจากรวรรณ เปล่งไพบูลย์)</p> <p>โทร: ๐๘๑ ๕๑๐๔๑๕๙</p>
<p>ทีมวัสดุอุปกรณ์ (ทีม B)</p>	<p>แผนกจัดหาและพัสดุ (นางสาวบุญญา หองโชติ)</p> <p>โทร: ตลาดสาขาทลิ่งชั้น (นายวะชิต ผลชอบ)</p>	<p>สำรอง ๑ หัวหน้าแผนกกฎหมาย (นายศุภาโชติ มะหลี่แก้ว)</p> <p>โทร: ๐๙๖ ๒๗๑๗๙๑๕</p> <p>สำรอง ๒</p>

	<p>โทร: ๐๘๑ ๕๖๓๓๑๘๐ ตลาดสาขาบางคล้า (นางสาวอัมพิกา อยู่เจริญ) โทร: ๐๘๐ ๖๖๕๖๑๖๕ ตลาดสาขาลำพูน (นายกฤตภาส จินดาวัลย์) โทร: ๐๘๘ ๐๘๔๔๓๔๔</p>	<p>หัวหน้าแผนกการประชุมและ ยานพาหนะ (นางสาวฐิตาภรณ์ คำหล้า) โทร: ๐๘๑ ๖๙๒๖๙๙๑</p>
<p>ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C)</p>	<p>แผนกบริหารบุคคล (นายภูงค์ ดวงรัตน์) โทร: ๐๖๓ ๕๘๓๖๙๘๙ แผนกบริหารความเสี่ยง (นางสาวจตุพร คุ่มครอง) โทร: ๐๘๖ ๗๗๑๐๕๘๓ ตลาดสาขาท่งชัน (นายกิตติพิศ สุขทิพย์) โทร: ๐๖๔ ๕๖๒๔๕๕๙ ตลาดสาขาบางคล้า (นางวิไลลักษณ์ โลหะพรม) โทร: ๐๘๙ ๘๖๒๔๑๙๗</p>	<p>สำรอง ๑ หัวหน้าแผนกตรวจสอบภายใน (นางสมคิด สุขธาราวงศ์) โทร: ๐๘๙ ๐๕๕๕๕๕๔๓ สำรอง ๒ นักวิเคราะห์ความเสี่ยง ๖ (นายพิสิทธิ์ สิทธิพัฒน์พงศ์) โทร: ๐๙๒ ๔๖๓๗๕๑๑</p>
<p>ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)</p>	<p>แผนกวางแผนและงบประมาณ (นายธนดิษฐ์ พวงเข็มขาว) โทร: ๐๙๒ ๑๕๙๘๘๘๘๕ แผนกสารสนเทศ (นางสาวปาริชาติ เยพิทักษ์) โทร: ๐๘๑ ๓๔๑๒๒๗๘ แผนกบัญชี (นางสาวอรรณิกา ทองนำ) โทร: ๐๖๒ ๘๑๒๔๖๖๘ แผนกการเงิน (นางปราณี พุกพูน) โทร: ๐๘๓ ๓๖๐๖๙๑๕</p>	<p>สำรอง ๑ หัวหน้าแผนกติดตามและ ประเมินผล (นางสาวสุนันฐา ชื้อสัตย์) โทร: ๐๘๐ ๕๕๑๓๘๘๖ สำรอง ๒ นักคอมพิวเตอร์ ๕ (นายธนพล จั่นลา) โทร: ๐๙๗ ๑๓๐๔๕๕๘</p>



ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญ และฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติภายในช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

ตารางที่ ๔ แบบฟอร์มวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจ

กระบวนการหลัก	ระดับความรุนแรง	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ				
		๒๔ ชั่วโมง	๕ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป	สูง/กลาง/ต่ำ					
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	สูง/กลาง/ต่ำ					
ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	สูง/กลาง/ต่ำ					

สำหรับกระบวนการงานอื่นๆที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงมากหรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้โดยให้ผู้บริหารของหน่วยงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑.ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ตารางที่ ๕ ตัวอย่างการระบุพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	มาจาก	แผนกที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาปฏิบัติงานในพื้นที่
สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง			
๑.กระทรวงมหาดไทย	อต.สำนักงานใหญ่	ส่วนงานสำคัญ	๑ ตค.๖๓ ถึง ๓๑ ธค.๖๓
๒. ทำงานที่บ้าน	อต.สำนักงานใหญ่	ส่วนงานสนับสนุน	๑ ตค.๖๓ ถึง ๓๑ ธค.๖๓

๒. ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์และความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญของหน่วยงานถูกเก็บไว้ในระบบฐานข้อมูลส่วนกลาง (INTRANET) ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องสามารถเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานกับฐานข้อมูลส่วนกลาง ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ และต้องมีระบบสำรอง เพื่อรองรับกรณีที่ระบบหลักเกิดเหตุขัดข้องหรือไม่สามารถเชื่อมต่อได้

ตารางที่ ๖ ตัวอย่างการระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์และระบบฐานข้อมูลสำคัญ

ประเภททรัพยากร	จาก	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน	ระยะเวลาปฏิบัติงานในพื้นที่
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณสมบัติเหมาะสม	ตลาดบางคล้า	ตลาดบางคล้า	๔ เครื่อง	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
ระบบบัญชีการเงิน	อต.สนญ	บริหารความเสี่ยง	๑ ระบบ	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	อต.สนญ	จัดหาและพัสดุ	๑ ระบบ	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
ระบบ INTRANET	อต.สนญ	สารสนเทศ	๑ ระบบ	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข/เครื่องส่งเอกสาร	ตลาดหนองม่วง	ตลาดหนองม่วง	๓ เครื่อง	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
เครื่องสแกน	อต.สนญ	บริหารบุคคล	๒ เครื่อง	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
เครื่องถ่ายเอกสาร	ตลาดตลิ่งชัน	ตลาดตลิ่งชัน	๒ เครื่อง	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
ระบบ อีเมลล์ และ โซเชียลเน็ตเวิร์ค	อต.สนญ	สารสนเทศ	๔ ระบบ	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
คำสั่งองค์การตลาด	อต.สนญ	กฎหมาย	๒๐ คำสั่ง	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
ระเบียบองค์การตลาด	อต.สนญ	บริหารบุคคล	๑๐ เรื่อง	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
ฐานข้อมูลตลาดสาขา	ตลาดตลิ่งชัน	ตลาดตลิ่งชัน	๔๐๐ ข้อมูล	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
หนังสือสัญญาประเภทต่างๆ	ปากคลองตลาด	ปากคลองตลาด	๑๐๐ สัญญา	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓

๓. ระบุความต้องการด้านบุคลากรสำหรับการบริหารความต่อเนื่องเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ใกล้เคียงกับสถานการณ์ปกติ

ตารางที่ ๗ ตัวอย่างการระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

บุคลากรในสถานที่ปฏิบัติงาน	จำนวนคน	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาปฏิบัติงานในพื้นที่
๑.สำนักงานใหญ่	๑๒	บริหารบุคคล , กฎหมาย	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๑.๑ สถานที่สำรอง	๒๘	วางแผนและงบประมาณ ,บริหารความเสี่ยง , ติดตามและประเมินผล	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๑.๒ ที่บ้าน	๒๐	บัญชี , การเงิน , สารสนเทศ	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๒.ตลาดตลิ่งชัน	๘	ตลาดสาขาทลิ่งชัน	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓

บุคลากรในสถานที่ปฏิบัติงาน	จำนวนคน	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาปฏิบัติงานในพื้นที่
๒.๑ สถานที่สำรอง	-	-	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๒.๒ ที่บ้าน	๒	ตลาดสาขาทลิ่งชั้น	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๓.ปากคลองตลาด	-	-	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๓.๑ สถานที่สำรอง	-	-	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๓.๒ ที่บ้าน	๑	ตลาดสาขapakคลองตลาด	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๔.ตลาดบางคล้า	-	-	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๔.๑ สถานที่สำรอง	๔	ตลาดสาขabางคล้า	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๔.๒ ที่บ้าน	-	-	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๕.ตลาดหนองม่วง	-	-	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๕.๑ สถานที่สำรอง	๒	ตลาดสาขานองม่วง	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๕.๒ ที่บ้าน	-	-	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๖.ตลาดลำพูน	๑	ตลาดสาขาลำพูน	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๖.๑ สถานที่สำรอง	๒	ตลาดสาขาลำพูน	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓
๖.๒ บ้าน	๑	ตลาดสาขาลำพูน	๑ ต.ค.๖๓ ถึง ๓๑ ธ.ค.๖๓

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อม สามารถรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๘ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง องค์การตลาด สำนักงานใหญ่

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่
วัสดุอุปกรณ์สำคัญ	กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่อาจจะเป็นเครื่องส่วนบุคคล จนกว่าจะดำเนินการจัดหาเครื่องสำรองได้
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการตาม คู่มือ BCP ของระบบสารสนเทศ

บุคลากรหลัก	๑.กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันจากภายใน แผนก/ตลาดสาขา ๒.กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก แผนก/ตลาดสาขา ในส่วนงานที่จำเป็น โดยการวิเคราะห์กำลังคน จากแผนกบริหารบุคคล
คู่ค้า-คู่สัญญา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่สัญญา จัดส่งสินค้าอุปโภคบริโภค

ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ปากคลองตลาด

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่
วัสดุอุปกรณ์สำคัญ	กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่อาจจะเป็นเครื่องส่วนบุคคล จนกว่าจะดำเนินการจัดหาเครื่องสำรองได้
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการตาม คู่มือ BCP ของระบบสารสนเทศ
บุคลากรหลัก	๑.กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันจากภายใน แผนก/ตลาดสาขา ๒.กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก แผนก/ตลาดสาขา ในส่วนงานที่จำเป็น โดยการวิเคราะห์กำลังคน จากแผนกบริหารบุคคล
คู่ค้า-คู่สัญญา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่สัญญา ผู้เช่าบริหารตลาดสาขापากคลองตลาด

ตารางที่ ๑๐ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดตลิ่งชัน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่
วัสดุอุปกรณ์สำคัญ	กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่อาจจะเป็นเครื่องส่วนบุคคล จนกว่าจะดำเนินการจัดหาเครื่องสำรองได้

เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการตาม คู่มือ BCP ของระบบสารสนเทศ
บุคลากรหลัก	๑.กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันจากภายใน แผนก/ตลาดสาขา ๒.กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก แผนก/ตลาดสาขา ในส่วนงานที่จำเป็น โดยการวิเคราะห์กำลังคน จากแผนกบริหารบุคคล
ลูกค้า-คู่สัญญา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่สัญญา ที่พักอาศัย , อาคารพาณิชย์ และแผงตลาดสด

ตารางที่ ๑๑ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดบางคล้า

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่
วัสดุอุปกรณ์สำคัญ	กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา ที่อาจจะเป็นเครื่องส่วนบุคคล จนกว่าจะดำเนินการจัดหาเครื่องสำรองได้
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการตาม คู่มือ BCP ของระบบสารสนเทศ
บุคลากรหลัก	๑.กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันจากภายใน แผนก/ตลาดสาขา ๒.กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก แผนก/ตลาดสาขา ในส่วนงานที่จำเป็น โดยการวิเคราะห์กำลังคน จากแผนกบริหารบุคคล
ลูกค้า-คู่สัญญา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่สัญญา เซ้าแพปลา และ ที่พักอาศัย



ตารางที่ ๑๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดหนองม่วง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการ สำรวจความเหมาะสมของสถานที่
วัสดุอุปกรณ์สำคัญ	กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์ แบบพกพา ที่อาจจะเป็นเครื่องส่วนบุคคล จนกว่าจะดำเนินการจัดหาเครื่องสำรองได้
เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการตาม คู่มือ BCP ของระบบสารสนเทศ
บุคลากรหลัก	๑.กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันจากภายใน แผนก/ตลาดสาขา ๒.กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก แผนก/ตลาดสาขา ในส่วนงานที่จำเป็น โดยการวิเคราะห์ กำลังคน จากแผนกบริหารบุคคล
คู่ค้า-คู่สัญญา/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	คู่สัญญาเช่าแผงตลาดสด , ตลาดนัด

ตารางที่ ๑๓ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ตลาดลำพูน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการ สำรวจความเหมาะสมของสถานที่
วัสดุอุปกรณ์สำคัญ	กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์ แบบพกพา ที่อาจจะเป็นเครื่องส่วนบุคคล จนกว่าจะดำเนินการจัดหาเครื่องสำรองได้
เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ดำเนินการตาม คู่มือ BCP ของระบบสารสนเทศ

บุคลากรหลัก	๑.กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันจากภายใน แผนก/ตลาดสาขา ๒.กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก แผนก/ตลาดสาขา ในส่วนงานที่จำเป็น โดยการวิเคราะห์กำลังคน จากแผนกบริหารบุคคล
คู่ค้า-คู่สัญญา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่สัญญาเช่าแผงตลาดสด

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ที่เกี่ยวข้องตามแผนผังรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารพนักงาน ภายหลังจากการมีประกาศเหตุการณ์วิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจาก หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องแจ้งผู้ประสานงานคณะทำงาน โดยผู้ประสานงาน จะแจ้งหัวหน้ากลุ่มบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ตามสายบังคับบัญชาสายงาน หัวหน้ากลุ่มแต่ละคน ก็จะแจ้งต่อผู้อยู่ใต้สายบังคับบัญชาของตน ให้ทราบถึงเหตุการณ์วิกฤต หรือ เหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุไว้ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณาดังต่อไปนี้

✚ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

✚ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือหน่วยงานได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

✚ ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังนี้

- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น จุดรวมพล ในกรณีที่มีการโยกย้าย สถานที่ทำการชั่วคราว หัวหน้ากลุ่ม มีหน้าที่โทรแจ้งผู้ประสานงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อรวบรวมและสรุปข้อมูล สถานการณ์ ณ ปัจจุบัน ของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ เพื่อติดตามและประเมินความเสียหายและความปลอดภัยของทรัพย์สินและพนักงานในหน่วยงาน



รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน

รายงานต่อ	ความถี่/สัญญาแจ้งเหตุ	หัวข้อรายงาน	ผู้รายงาน
๑.ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	แจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉิน	การติดต่อในสายงาน call tree เรียบร้อย แจ้งประกาศใช้แผนฉุกเฉิน	ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ
๒.ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ	การพบกันที่จุดนัดพบ	เจ้าหน้าที่ที่ต้องเข้าปฏิบัติงานระหว่างเหตุการณ์ฉุกเฉินมาถึงจุดนัดพบครบถ้วน	ทีมสื่อสารและประสานงาน (ทีม A)
๓.หัวหน้ากลุ่มบริหารความต่อเนื่อง	การย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	แจ้งการโยกย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C)
๔.ผู้ประสานงาน BCP	สถานที่ปฏิบัติงานใหม่	- สามารถเข้าสถานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรองได้เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่เข้าประจำการครบถ้วนตรวจสอบเอกสารสำรองและอุปกรณ์ต่างๆ ว่าใช้งานได้อยู่ระหว่างการรอติดตั้งระบบ	ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C)
๕.หัวหน้ากลุ่มบริหารความต่อเนื่อง	ความสัมฤทธิ์ผลของการเชื่อมต่อระบบงานต่างๆ ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ทุกระบบสามารถ Log-in เข้าระบบใช้งานได้หรือมีข้อขัดข้องประการใด	ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)
๖.ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	พิจารณาสั่งการ	การเริ่มปฏิบัติงานตามปกติได้	ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ
๗.ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	ปัญหาค้างค้ำ	สรุปการแก้ไขปัญหา หรือ ปัญหาค้างค้ำแก่หัวหน้าฝ่ายเป็นระยะจนเสร็จสิ้นปัญหา	ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ
๘.ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	การปิดงานสิ้นวัน	กระบวนการปิดงานสิ้นวันสรุปงานที่เสร็จสิ้น ปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ
๙.ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	การปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	สรุปการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองประจำวัน	ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ

ขั้นตอนการฟื้นฟูการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่สภาวะปกติ

	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนปฏิบัติ
ก่อนเกิดวิกฤติ		
๑	ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)	ปรับปรุงเอกสารเหล่านี้ให้เป็นปัจจุบันและจัดเก็บ: <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ที่ได้รับความเสียหาย เช่น แผนผังสถานที่ทำงานของหน่วยงาน (ซึ่งมีรายละเอียดของการวางเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆ), แผนผังการเดินทางเคเบิล, สายโทรศัพท์ต่างๆ และเงื่อนไขพิเศษ เป็นต้น (เช่น ภาพถ่ายสถานที่ทำงานปัจจุบัน แผนผังสถานที่ทำงานปัจจุบัน) - รายละเอียดการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การสำรองข้อมูลโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับระบบที่ไม่มี DRP server - เอกสาร/ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ทำงานที่ได้รับความเสียหายขึ้นมาใหม่ หมายเหตุ: ควรมีการเก็บสำเนาปัจจุบันไว้ในระบบกลาง หรือนอกสถานที่ หากเกิดเหตุจำเป็นสามารถเรียกมาใช้ได้
๒	ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)	ส่งสำเนาข้อมูลไปเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
ภายในเวลา ๑ วัน ถึง ๗ วัน		
๓	ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)	เรียกข้อมูลที่ต้องใช้ในการนำกลับสู่สภาพเดิม ซึ่งเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงาน (เช่น แผนผังสถานที่ทำงานหลัก system configuration เอกสารสำคัญต่างๆ)
๔	ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ / ทีมสื่อสารและประสานงาน (ทีม A) ทีมวัสดุอุปกรณ์ (ทีม B) ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C)	ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนร่วมกัน ในเรื่อง: <ul style="list-style-type: none"> - การซ่อมแซมและฟื้นฟูสถานที่ทำงานหลักที่เสียหายขึ้นมาใหม่หรือการเสาะหา และการจัดตั้งสถานที่ทำงานหลักแห่งใหม่ - จัดซื้อและติดตั้งระบบที่ได้รับความเสียหาย - กำหนดตารางเวลา/บุคลากรการทำงาน - เกลี่ย หรือจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อทดแทนจำนวนบุคลากรในจุดที่ขาดอยู่
ภายในเวลา ๑๔ วัน		
๕	ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	ตัดสินใจกลยุทธ์การกลับสู่สภาวะปกติ และระยะเวลา ซึ่งควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ทำงานหลักจะต้องซ่อมแซมหรือย้ายไปยังที่อื่นหรือไม่

		<ul style="list-style-type: none"> - ควรซื้อระบบ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) หรือไม่ - การจัดสรรบุคลากร/การแต่งตั้งรักษาการ (ตำแหน่ง จำนวนคน อื่นๆ) - ต้นทุนที่จะเกิดขึ้น - กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาวะปกติ
ภายในเวลา ๒๑ วัน		
๖	<p>ประธานคณะกรรมการบริหารความ ต่อเนื่อง / ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ ทีมสื่อสารและประสานงาน (ทีม A) ทีมวัสดุอุปกรณ์ (ทีม B) ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C) ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมคณะทำงาน วางแผนร่วมกันเพื่อฟื้นฟูให้กลับสู่สภาวะปกติ - สร้างแบบฟอร์มตรวจสอบ เพื่อช่วยในการระบุงานหน้าที่ ที่ จะทำ ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ งาน หน้าที่นี้ควรประกอบด้วย - การจัดตั้งสถานที่ทำงาน - การเปลี่ยนเส้นทางการส่งจดหมายไปรษณีย์ - การเปลี่ยนเส้นทางของสายโทรศัพท์ - การจัดตั้งและทดสอบอุปกรณ์ - ตรวจสอบการกู้คืนข้อมูลขึ้นมาใหม่เพื่อเก็บรักษาข้อมูลให้ ถูกต้องและเป็นระเบียบ - การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญที่ขาดไป - การติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ
๗	ทีมสื่อสารและประสานงาน (ทีม A)	เมื่อจัดทำแผนเรียบร้อยแล้ว สื่อสารให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับ แผนการกลับสู่สภาวะปกติและตารางเวลาการดำเนินการ
ภายในเวลา ๓๐ วัน		
๘	<p>ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ/ทีมวัสดุ อุปกรณ์ (ทีม B) ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C) ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)</p>	ก่อนที่จะยกเลิกการใช้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ ต้อง ทดสอบว่ากระบวนการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้อย่างดี ในสถานที่ทำงานใหม่
๙	<p>ผู้สั่งการ ณ ที่เกิดเหตุ/ทีมวัสดุ อุปกรณ์ (ทีม B) ทีมอาคารสถานที่ (ทีม C) ทีมสารสนเทศและฐานข้อมูล (ทีม D)</p>	<p>ดำเนินการเปลี่ยนศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้กลับไปอยู่ในสภาพ เดิม (original condition) ดังนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบว่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ได้เอาออกจาก ฮาร์ดดิสก์และที่เก็บชั่วคราวอื่นๆ เรียบร้อยแล้ว - ทำลายหรือกำจัดเอกสารต่างๆ และรายงานข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่ ใช้แล้วออกไป - ตรวจสอบว่าทรัพยากรทุกอย่างที่ให้ผู้อื่นไปใช้คืนกลับมาใน สภาพที่ดี และดำเนินการส่งคืนสถานที่
๑๐	ประธานคณะกรรมการบริหารความ ต่อเนื่อง	ดำเนินการยกเลิกสิทธิการเข้าถึงอาคารสถานที่ ข้อมูล และ อำนาจต่างๆ ที่เคยอนุญาตให้กับบุคลากรชุดสำรอง

ภาคผนวก

แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ

หน่วยงาน.....

ลักษณะงาน	กิจกรรม/ กระบวนการ	กรอบเวลา/รอบ เวลาปฏิบัติงาน	ผู้ส่งมอบงาน (Upstream)	หน่วยงานภายใน ที่เกี่ยวข้อง (In Process)	ผู้รับบริการ (Downstream)

หลักเกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบจากภัยพิบัติต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ➤ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ ➤ เกิดการสูญชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ➤ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ➤ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ ➤ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ➤ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ➤ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ➤ ต้องมีการรักษาพยาบาล ➤ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ➤ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ➤ ต้องมีการปฐมพยาบาล ➤ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

วิเคราะห์ระดับผลกระทบต่อกระบวนการ

หน่วยงาน.....

กิจกรรม/กระบวนการ.....

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ				
	ไม่เป็นสาระสำคัญ ๑	ต่ำ ๒	ปานกลาง ๓	สูง ๔	สูงมาก ๕
๑. ผู้รับบริการภายนอก (คุณภาพของงาน ความครบถ้วนของงาน การส่งต่องาน เป็นต้น)					
๒. ผู้รับบริการภายใน (คุณภาพของงาน ความครบถ้วนของงาน การส่งต่องาน เป็นต้น)					
๓. บุคลากรในหน่วยงาน (จำนวนลดลง ขวัญกำลังใจ ความเครียด)					
๔. กรอบเวลาการดำเนินงานตามข้อบังคับ กฎระเบียบต่างๆ ข้อตกลงการดำเนินการ/ สัญญาต่างๆ/TOR					
๕. กระบวนการทำงาน/ระบบเทคโนโลยีที่ใช้งาน (กระบวนการหยุดชะงัก/การเข้าไม่ถึง server, application/ผู้ให้บริการระบบ)					
A=สรุปภาพรวมระดับผลกระทบ	(ใช้ฐานนิยม หมายถึงค่าที่ซ้ำกันมากที่สุด)				

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบด้านเวลา				
	มากกว่า ๒ สัปดาห์ ๑	๒ สัปดาห์ ๒	๑ สัปดาห์ ๓	๑-๒ วัน ๔	ภายใน ๑ วัน ๕
B=ระยะเวลาที่ยอมให้หยุดได้นานที่สุด					

สรุประดับผลกระทบ เท่ากับ (A X B)
 (ไม่เป็นสาระสำคัญ = ๑-๕, ต่ำ = ๖-๘, ปานกลาง = ๙-๑๑, สูง = ๑๒-๑๕, สูงมาก = ๑๖-๒๕)



องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (อต.) (สำนักงานใหญ่)
 ๕๑/๔๗ สวนผัก ซอย ๔ แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ ๑๐๑๗๐
 โทรศัพท์ : ๐๒-๐๒๔๙๒๗๐-๗๔
 โทรสาร : ๐๒-๐๒๔๙๒๗๗