องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
WWW.ORTORKOR.COM

Business Continuity Plan IT

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ



แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

พ.ศ. 2569-2570

คำนำ

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร โดยกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเรียกว่า “IT Business Continuity Plan : IT BCP” เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบงาน และสถานที่ทำงาน มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน โดยได้คำนึงถึงการป้องกันการจัดการความต่อเนื่อง ของการดำเนินการและการฟื้นฟูสู่สภาพเดิม โดยได้วิเคราะห์สถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานที่สำคัญของ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และสามารถบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่มีความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการบุคลากร คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งกองเทคโนโลยีและสารสนเทศจะได้ทดสอบ ซักซ้อม และปรับปรุงแผนเพื่อจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ คาดหวังว่าแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเล่มนี้ จะเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำ

กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

สารบัญ

บทที่ ๑ บททั่วไป **๑**

บทนำ ๑

ความหมายและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ๑

องค์ประกอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๒

มาตรฐานที่ใช้ (ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒) ๓

กรอบแนวทางการบริหารจัดการ BCM ตามมาตรฐาน ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒ ๓

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions) ๕

การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization) ๖

บทที่ ๒ การบริหารความต่อเนื่อง **๙**

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP: Business Continuity Plans) ๙

แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน (IMP: Incident Management Plans) ๑๐

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team) ๑๐

การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response) ๑๖

บทที่ ๓ การปลูกฝัง BCM **๑๗**

การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the organization's Culture) ๑๗

บทที่ ๔ เข้าใจองค์กร (Understanding the organization) **๑๘**

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis - BIA) ๑๘

บทที่ ๕ การกำหนดกลยุทธ์ BCM (Determining BCM Strategy) **๒๕**

กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy (BCS) ๒๕

กลยุทธ์การจัดการทรัพยากร ๒๖

บทที่ ๖ ทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising, Maintaining and Reviewing) **๓๔**

การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan) ๓๔

การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan) ๓๔

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree ๓๔

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ ๗ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ **๓๕**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ ๓๕

บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric) ๓๖

บทที่ ๘ แนวทางถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ **๓๗**

วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๓๗

วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis) ๓๗

กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy) ๓๗

เครื่องมือสนับสนุน ๓๘

วิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม ๓๘

การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๓๘

สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ ๓๙

บทที่ ๙ การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ **๔๐**

ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ (In-process KPIs) ๔๐

ตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์ (Outcome KPIs) ๔๑

ภาคผนวก

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ๔๓

บทที่ ๑
บททั่วไป

๑.๑ บทนำ

องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ได้ดำเนินการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ IT Business Continuity Plans (IT BCP) พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้องค์การตลาดเพื่อเกษตรกรสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ โดยนำระบบสารสนเทศมาพัฒนาองค์กรพร้อมทั้งมอบหมายให้กองเทคโนโลยและสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการให้ระบบบริหารจัดการองค์กรของทุกส่วน ได้แก่ ระบบศูนย์การปฏิบัติการ Operation System (OC), ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สรอ., ระบบข้อมูลภายในองค์กร (Intranet), ระบบบริหารจัดการบัญชี (Forma TRD), ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์, ระบบบริหารจัดการสัญญา และระบบฐานข้อมูลเกษตรกร (Farmer DB) ระบบประชุมทางไกล และระบบต่างๆ ขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT Business Continuity Plans (IT BCP)” เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้ระบบฯ สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง และระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน

๑.๒ ความหมายและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

Business Continuity Management (BCM) การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง องค์รวมของ กระบวนการบริหารซึ่งชี้บ่งภัยคุกคามต่อองค์กรและผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจและให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความหยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียงภาพลักษณ์และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล

กระบวนการ BCM นั้นต้องประกอบไปด้วย Business Continuity Plans (BCP) หรือ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ และ Incident Management Plans (IMP) หรือแผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน

โดย BCP คือ เอกสารที่รวบรวมขั้นตอน และข้อมูลซึ่งทำให้องค์กรพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดอุบัติการณ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการในกิจกรรม หรือกระบวนการหลักในระดับที่กำหนดให้

ส่วน IMP คือ แผนหรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้เพื่อใช้เตรียมความพร้อมของระบบป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉินและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินไม่ได้คาดคิด เช่น อัคคีภัย เหตุการณ์อุทกภัย สารเคมี รั่วไหล การก่อวินาศกรรม เพื่อการชุมนุมประท้วง จลาจล และ โรคระบาด ฯลฯ ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม

๑.๓ องค์ประกอบ

การจัดทำ BCM มีองค์ประกอบ ๓ อย่างตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ คน (People), สถานที่และอุปกรณ์ (Infrastructure) และ แผน (Plans) โดยมีรายละเอียดโดยสังเขป ดังนี้

๑.๓.๑ คน (People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด โดยต้องมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรรวมทั้งสายบังคับบัญชาให้ชัดเจน เพื่อให้การใช้อำนาจตัดสินใจและการสื่อสารในช่วงวิกฤตมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นบุคลากรต้องได้รับการฝึกฝนแผน รวมทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้

ทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Teamwork) ในสภาวิกฤติให้ได้ นอกจากนั้น ต้องกำหนดบุคลากรสำรองเพื่อการทำงานในสภาวะวิกฤติด้วย ได้แก่ ทีมสนับสนุนการจัดการกรณีวิกฤติ ทีมกู้คืนทางธุรกิจ และทีมกู้คืนทางด้าน IT

๑.๓.๒ สถานที่และอุปกรณ์ (Infrastructure) นั้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระดับรองลงมา โดยสถานที่ตั้งสำรองในกรณีวิกฤติ นั้นไม่ควรอยู่ใกล้สถานที่หลักมากเกินไป และต้องมีอุปกรณ์การสื่อสารและ IT ที่ดี เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลสะดวกและรวดเร็วในช่วงที่เกิดวิกฤติการณ์ รวมถึงต้องมีระบบการสำรองข้อมูลที่ดี โดยต้องจัดเก็บสำรองข้อมูลนอกสถานที่

๑.๓.๓ แผน (Plans) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นลำดับสุดท้าย โดยการจัดทำแผนต้องคำนึงถึงแผนที่มุ่งเน้นกระบวนการที่จำเป็นต้องปฏิบัติ เข้าใจง่าย กระชับ กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน และมีการประสานงานกับ ท้องถิ่น ภาครัฐ และหน่วยกำกับดูแล รวมทั้งต้องรวมแผนการเคลื่อนย้ายคนเป็นส่วนหนึ่งของ BCM ด้วย โดยแผนต่างๆ ต้องมีการทดสอบและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

๑.๔ วัตถุประสงค์

๑.๔.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง องค์กรสามารถปฏิบัติการตามภารกิจหลักที่สำคัญต่อไปได้ในช่วงเกิดสภาวะวิกฤต และสามารถให้บริการไปได้อย่างต่อเนื่อง

๑.๔.๒ เพื่อกำหนดทรัพยากรที่มีความจำเป็นให้สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่องและกำหนดขั้นตอนวิธีการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ สภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ข้อตกลงกับผู้บริหารเพื่อจำกัดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ทรัพยากร ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร

๑.๔.๓ เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความมั่นใจในศักยภาพขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงักหลักการเตรียมความพร้อมในภาวะวิกฤตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ คือ การที่องค์กรสามารถนำบทเรียนสถานการณ์ความรุนแรงสำคัญที่ผ่านมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรืองานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงาน หรือ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลง แม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์ หรือ ภัยพิบัติต่างๆ ซึ่งที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ ได้มี มติเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงานการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ๔ ขั้นตอน คือ

๑. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับองค์กร

๒. เตรียมความพร้อมขององค์กรในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินภารกิจการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan)

๓. การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง

๔. การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการองค์กรในสภาวะวิกฤต / เหตุการณ์ฉุกเฉิน / สถานการณ์ภัยพิบัติ โดยทั่วไปจะแบ่งวงจรการบริหารจัดการแยกเป็น ๔ ขั้นตอน คือ

๑. การป้องกันและลดผลกระทบ

๒. การเตรียมพร้อมรับภัย

๓. การจัดการในภาวะฉุกเฉิน

๔. การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ คือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้างการตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของ กระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง Business Continuity Plan (BCP) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต

๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

๓. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และการเงิน

๔. การให้บริการสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น

๕. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

๑.๕ มาตรฐานที่ใช้ (ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒)

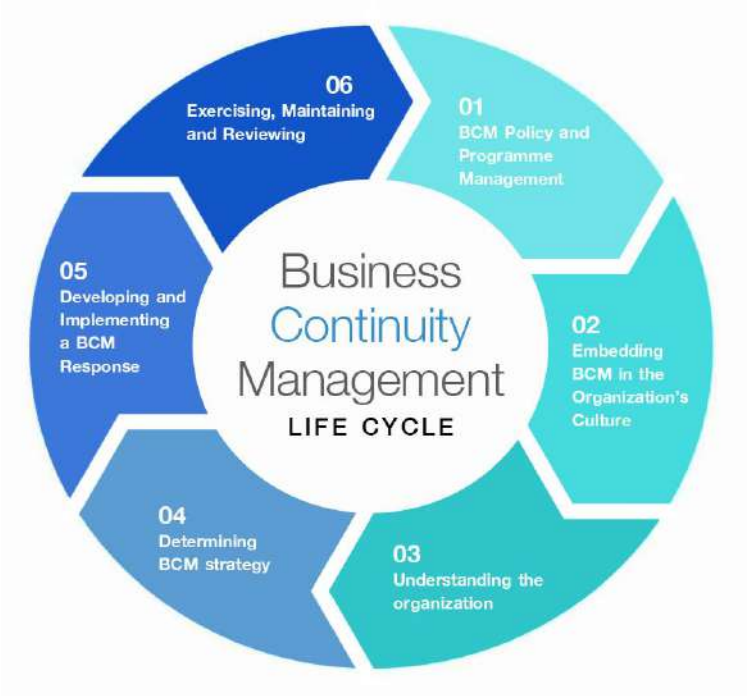
มาตรฐานแนวทางการบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจมีให้เลือกใช้หลายมาตรฐาน ได้แก่ BS ๒๕๙๙๙, ISO ๒๒๓๐๑, ITIL, COBIT, และ ISO/IEC ๒๗๐๐๑ ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒ เป็นมาตรฐานสากลใหม่ล่าสุด สำหรับการบริหารจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (BCMS) International Organization for Standardization (ISO) ได้ประกาศเปิดตัวอย่างเป็นทางการสำหรับมาตรฐาน ISO ๒๒๓๐๑ “Societal security — Business continuity management systems” เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕ ดังนี้ เพื่อให้ทันยุคทันสมัย อ.ต.ก. จึงเลือกใช้มาตรฐาน ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒ เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการ BCM ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑.๖ กรอบแนวทางการบริหารจัดการ BCM ตามมาตรฐาน ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒

กรอบแนวทางการบริหารจัดการ BCM ตามมาตรฐาน ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒ มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง ๖ องค์ประกอบหลัก หรือเรียกว่าเป็นวงจรการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Life Cycle) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๖.๑ การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy and Programme Management)

หัวใจหรือองค์ประกอบหลักของการสร้างความต่อเนื่องก็คือ การจัดทำกรอบนโยบายและการบริหารจัดการโครงการหรือกำหนดโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ จัดตั้งทีมงานด้าน BCM กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน รวมถึงขั้นตอนการปรับระดับของเกตุการณ์ (Incident Escalation Process) วิธีการบริหารโครงการ BCM และการติดตามพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า



The Business Continuity Management Lifecycle

๑.๖.๒ การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการทำให้ BCM ผสมกลมกลืนเข้าจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้พนักงานทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมี เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดวิกฤต

๑.๖.๓ เข้าใจองค์กร (Understanding the organization)

เป็นกระบวนการทำความรู้จักกับองค์กร ซึ่งหมายถึง ความรู้และเข้าใจสภาพขององค์กรว่าจะรับผลกระทบทางธุรกิจหรือความเสี่ยงได้เท่าใด ผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment - RA) เพื่อระบุความเร่งด่วนของกระบวนงานและการกำหนดกลยุทธ์ในข้อต่อไป

๑.๖.๓.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA) ทำได้ ๓ วิธีหลักๆ คือ

๑. การทำแบบสอบถาม (Survey) ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลจำนวนมาก แต่อาจมีปัญหาด้านคุณภาพของข้อมูล หากการตอบคำถามไม่สมบูรณ์
๒. การสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่ดี แต่ใช้เวลานาน
๓. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Focus Group) ซึ่งทำให้ได้คำตอบรวดเร็วและเปิดโอกาศให้ทุกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็น

๑.๖.๓.๒ การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment – RA) เพื่อทำให้รู้จุดอ่อนและสิ่งที่คุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ไฟไหม้ สงครามหรือการประท้วง และนำผลการประเมินไปกำหนดวิธีดำเนินการเพื่อลดโอกาศของการหยุดชะงักหรือลดเวลาของการหยุดชะงัก และจำกัดผลกระทบของการหยุดชะงัก

๑.๖.๔ กำหนดกลยุทธ์ BCM (Determining BCM strategy)

คือ การกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) ซึ่งเป็นแผนที่ต้องจัดทำก่อนแผนฉุกเฉิน และกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมตามข้อมูลที่ได้จาก IBA โดยต้องกำหนดในเรื่อง บุคลากร (People) สถานที่ (Premise) เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (Information) ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ (Supplier)

๑.๖.๕ พัฒนาและจัดเตรียมวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing a BCM Response)

หลังจากที่ได้มีการกำหนดกลยุทธ์เรียบร้อยแล้ว ต้องจัดทำแผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน โดยให้เป็นไปตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ โดยจัดทำแผน ๓ แผนดังต่อไปนี้

๑. Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

๒. Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อธุรกิจ และใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสมในจำนวนต่ำที่สุด พร้อมทั้งเตรียมแผนรับผลกระทบในสถานการณ์ที่แย่ที่สุด

๓. Disaster Recovery Plans (DRP) หรือแผนกู้คืนธุรกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

๑.๖.๖ ทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising, Maintaining and Reviewing)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้แน่ใจได้ว่า BCM ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริงรวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤติการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

๑.๖.๖.๑ Call Tree คือ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์

๑.๖.๖.๒ Tabletop Testing คือ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่

๑.๖.๖.๓ Simulation คือ การทดสอบโดยจาลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้

๑.๖.๖.๔ Full BCP Exercise คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

๑.๗ สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

๑.๗.๑. รองรับได้ถึงสถานการณ์ร้ายแรงที่สุด (Worst Case Scenario) แผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่าง ร้ายแรงที่สุด ต่อสถานที่ระบบงานอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไป ได้ในแต่ละกรณีรวมถึงความเสียหายที่เกิดกับผู้ให้บริการ การสูญเสียบุคลากรสำคัญ การมีแผนรองรับใน สถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถกู้คืนในสถานการณ์ที่รุนแรงน้อยกว่าได้ทั้งนี้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ มิได้ส่งผลระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่เตรียมไว้

๑.๗.๒. ระยะเวลาในการกู้คืน (Recovery Time Frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานเป็นระยะเวลา ๓๐ วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน ๓๐ วัน หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานสนับสนุนและหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

๑.๗.๓. กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบต่างๆ ของสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

๑.๗.๔. “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

๑.๘ การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

เป็นการระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติทางธุรกิจที่สำคัญภายในองค์กรเพื่อค้นหาและระบุว่ามีธุรกรรม สายปฏิบัติงาน ภาระงาน บริการ/ผลิตภัณฑ์ใดบ้างที่วิกฤติ ที่กิจการควรจะต้องทำการส่งมอบตามพันธกิจ ที่มีต่อลูกค้า/ผู้รับบริการลูกค้า คู่ค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน Value Chain การที่จะระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติ ทางธุรกิจที่สำคัญได้ อาจจะต้องเริ่มต้นจากการทบทวน

๑. พันธกิจหลักของกิจการ

๒. ยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของกิจการ

๓. เงื่อนไข หรือ พันธะสำคัญทางกฎหมายที่กิจการต้องมีการส่งมอบ ดำเนินการให้ครบถ้วนตามเงื่อนไข และให้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนดโดยมีขั้นตอนของการทำความเข้าใจกับองค์กรดังนี้

๓.๑. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ Business Impact Analysis (BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ หรือ Business Impact Analysis (BIA) หมายถึงกระบวนการในการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมทางธุรกิจ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของกิจกรรมนั้นๆ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การระบุกิจกรรม กระบวนการ บริการและ/หรือผลิตภัณฑ์หลัก เป็นการพิจารณาการปฏิบัติราชการ/กระบวนงานตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร โดยระบุกิจกรรม/กระบวนการ กรอบเวลา หรือรอบเวลาในการทำงาน ผู้ส่งมอบงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการเพื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการกิจกรรมการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๒ ระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไปการระบุผลกระทบในขั้นตอนนี้จะเริ่มต้นที่การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามซึ่งแผนความต่อเนื่อง (BCP)ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์บัคคีภัย
- วาตภัย
- แผ่นดินไหว
- ตึกถล่ม
- สึนามิ
- โจรภัยก่อการร้าย
- สงคราม
- ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเตอร์เน็ต
- วิกฤติระบบสาธารณูปโภค
- ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- ไวรัสคอมพิวเตอร์
- ไฟฟ้าดับ

๓.๒. การวิเคราะห์ผลกระทบทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้องค์การตลาดเพื่อเกษตรกรสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญ จึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๓.๒.๑ ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

๓.๒.๒ ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓.๒.๓ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๓.๒.๔ ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๓.๒.๕ ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

หลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก (๕)	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดน้อยลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ● เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณะชน ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง (๔)	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ ● เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง (๓)	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ● ต้องมีการรักษาพยาบาล ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ (๒)	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดาเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ● ต้องมีการปฐมพยาบาล ● ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
ต่ำมาก (๑)	● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดาเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

๓.๓. สรุปเหตุการณ์และผลกระทบจากเหตุการณ์

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
๑. เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓. วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๔. แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
๕. ตึกถล่ม	✓	✓	✓	✓	✓
๖. สินามิ	✓	✓	✓	✓	✓
๗. โจรภัย/ก่อการร้าย			✓	✓	✓
๘. สงคราม	✓	✓	✓	✓	✓
๙. ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเตอร์เน็ต		✓	✓		
๑๐. วิกฤติระบบสาธารณูปโภค	✓			✓	✓
๑๑. ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓			✓	
๑๒. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓			✓	✓
๑๓.ไวรัสคอมพิวเตอร์			✓		
๑๔. ไฟฟ้าดับ		✓	✓		

๓.๔. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม โดยกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุดของแต่ละกิจกรรม หรือกระบวนการเพื่อจัดพิจารณากำหนดระดับผลกระทบ (สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ ต่ำมาก) และจัดกลุ่มกิจกรรมตามลำดับของระดับผลกระทบ ความสำคัญในการฟื้นคืนกลับสู่ภาวะปกติ

๓.๕. จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สำหรับกลุ่มกิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูง ปานกลาง

บทที่ ๒
การบริหารจัดการความต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่อง มีแผนเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่จำนวน ๒ แผนหลัก คือ BCP (BCP: Business Continuity Plans หรือ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ) และ IMP (IMP: Incident Management Plans หรือ แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน)

๒.๑ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP: Business Continuity Plans)

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีขั้นตอนหลัก ๕ ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ ๑ : การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและผลกระทบ (Analysis Phase)

เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและผลกระทบที่เรียกว่าการหา “Business impact Analysis” (BIA) โดยมีหลักการในการวิเคราะห์ความแตกต่างของ Critical Function และ Non - Critical Function ขององค์กรเสียก่อน โดยดูจากค่า RTO และ RPO เป็นหลัก

โดยค่า Recovery Time Objective (RTO) หมายถึงระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้ในการกู้คืนระบบในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเป็นค่าที่ถูกกำหนดโดยเจ้าของระบบ ต้องให้ผู้บริหารระดับสูงรับรู้ และยอมรับในค่า RTO ที่ถูกกำหนดขึ้น เช่น RTO = ๑ ชั่วโมง หมายถึง ต้องกู้ระบบคืนภายในหนึ่งชั่วโมง เป็นต้น

สำหรับค่า Recovery Point Objective (RPO) หมายถึง ปริมาณข้อมูลสูญหายที่องค์กรยอมรับ ได้ในช่วงเวลาหนึ่ง (Acceptable Loss) เช่น ถ้าค่า RPO = ๒ ชั่วโมง หากเรา Backup ระบบไว้เวลา ๑๓.๐๐ น. และระบบล่มเวลา ๑๔.๕๐ น. เราสามารถกู้คืนข้อมูลได้ถึงเวลา ๑๕.๐๐ น. ก็ยังถือว่าอยู่ในเวลาที่กำหนดไว้ตาม RPO คือ ข้อมูลสูญหายไม่เกิน ๒ ชั่วโมง เป็นต้น

MTD (Maximum Tolerable Downtime) หมายถึง ระยะเวลานานที่สุดที่องค์กรยอมรับได้ หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๒ : การออกแบบยุทธศาสตร์ในการกู้ข้อมูล (Solution Design Phase)

เป็นขั้นตอนในออกแบบยุทธศาสตร์ในการกู้ข้อมูล (Disaster Recovery) ที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

ขั้นตอนที่ ๓ : การนำยุทธศาสตร์ ออกแบบนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการ (Implementation Phase)

เป็นขั้นตอนในการนำยุทธศาสตร์ที่ออกแบบไว้ในขั้นตอนที่ ๒ มาทำเป็นแผนปฏิบัติการ โดยการเขียนแผน Business Continuity (BC) ที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริงได้

ขั้นตอนที่ ๔ : การทดสอบแผน (Testing and Organization Acceptance Phase)

เป็นขั้นตอนในการทดสอบแผน Business Continuity ที่ได้เขียนไว้ในขั้นตอนที่ ๓ ว่าสามารถนำมาใช้งานได้จริงเมื่อเกิดปัญหาหรือไม่ ส่วนใหญ่นิยมเรียกขั้นตอนนี้ว่า ขั้นตอน “การซ้อมแผน BCP ซึ่งปกติจะทดสอบปีละหนึ่งครั้งเป็นอย่างน้อย

ขั้นตอนที่ ๕ : การปรับปรุงแผน (Maintenance Phase)

เป็นขั้นตอนในการปรับปรุงแผน BCP ในคู่มือ BCP ให้เป็นปัจจุบัน และรองรับขั้นตอนการกู้คืนข้อมูลตามค่า RTO, RPO ที่ได้กำหนดไว้ในการทำ BIA ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงาน (staff awareness) ให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำแผน Business Continuity (BC) มาใช้ในยามฉุกเฉิน ปกติจะจัดทำและฝึกอบรมอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งเช่นกัน

๒.๒ แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน (IMP: Incident Management Plans)

IMP (Incident Management Plans) หรือ แผนบริหารจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับความมั่นคงปลอดภัยซึ่งอาจหมายถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือเหตุการณ์ หยุดชะงักเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งหมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลกระทบและระดับความรุนแรงสูงต่อชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานฯ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม การก่อวินาศกรรม แผ่นดินไหว เป็นต้น

เหตุการณ์หยุดชะงัก ซึ่งหมายถึง เหตุการณ์นั้นที่ทำให้กระบวนการสำคัญทางธุรกิจ (Critical Business process) หรือ กระบวนการสำคัญของหน่วยงานฯ เกิดการหยุดชะงัก หรือไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

๒.๓ ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร มีโครงสร้าง ดังนี้

๒.๔.๑ คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน/หัวหน้ากองพัฒนาระบบงานและบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ กำหนด จัดทำ ทบทวนนโยบายฯ กำหนดกลยุทธ์ จัดทำ และทบทวนแผนฯ พิจารณาตัดสินใจประกาศใช้ และยุติการใช้แผนฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยงภัยคุกคาม กำกับ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของ คณะทำงานางานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจระดับส่วนกลางระดับส่วนกลาง และระดับส่วนภูมิภาค ให้เป็นไปตามขั้นตอน สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทบทวน ทดสอบและฝึกซ้อม ชี้แจง ให้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายใน และภายนอก อ.ต.ก.

๒.๔.๒ คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการ (ที่ได้รับมอบหมายทางด้านบริหาร)/ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร/ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการตลาด/ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ/ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจเกษตร/ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน/ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและบัญชี/หัวหน้ากองพัสดุ มีหน้าที่ รักษาความปลอดภัยของชีวิตพนักงาน ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญของ อ.ต.ก. ประเมินสถานการณ์ ความเสียหาย และดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับการจัดการอุบัติการณ์ ติดตาม รวบรวมข้อมูล และประเมินสถานการณ์ความเสียหาย แนวโน้ม และระดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประสานงานและสนับสนุนการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาและขออนุมัติงบประมาณจากคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อสนับสนุน และจัดสรรทรัพยากร ให้เพียงพอ กำกับ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของส่วนงานในสังกัดให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ แต่งตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน

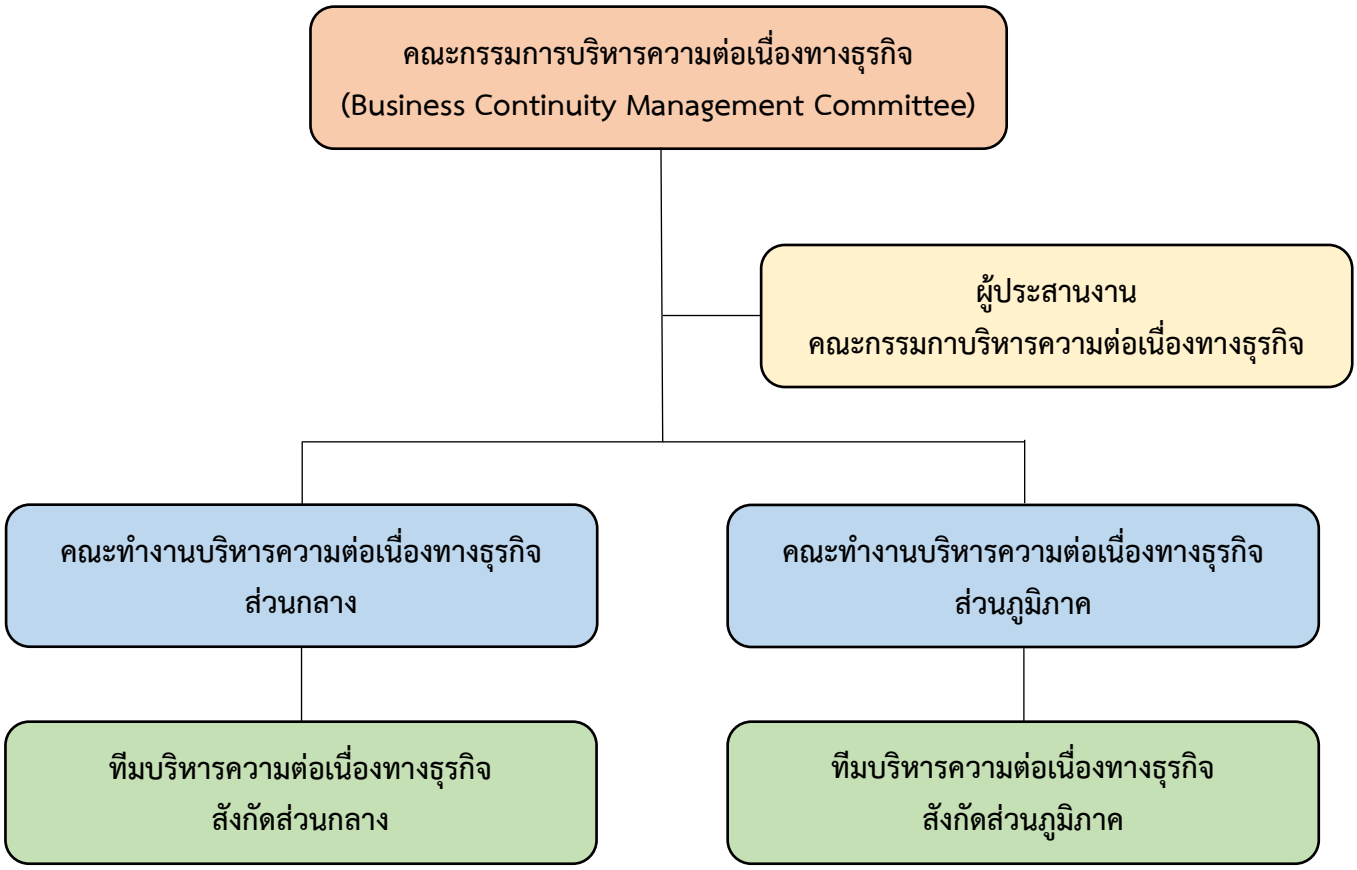
๒.๔.๓ คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการ อ.ต.ก. (ที่ได้รับมอบหมายภูมิภาค)/ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการภูมิภาค/ผู้จัดการ อ.ต.ก. เขต ๑/ผู้จัดการ อ.ต.ก. เขต ๒/ผู้จัดการ อ.ต.ก. เขต ๓/ผู้จัดการ อ.ต.ก. เขต ๔/หัวหน้ากลุ่มบริหารงานกิจการภูมิภาค มีหน้าที่ รักษาความปลอดภัยของชีวิตพนักงาน ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญของ อ.ต.ก. ประเมินสถานการณ์ ความเสียหาย และดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับการจัดการอุบัติการณ์ ติดตาม รวบรวมข้อมูล และประเมินสถานการณ์ความเสียหาย แนวโน้ม และระดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รายงานต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประสานงานและสนับสนุนการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาและขออนุมัติงบประมาณจากคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อสนับสนุนและจัดสรรทรัพยากร ให้เพียงพอ กำกับ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของส่วนงานในสังกัดให้เป็นไป

ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ แต่งตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน

๒.๔.๔ ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน แต่งตั้งโดยหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ภูมิภาค มีหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนแนวทางของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

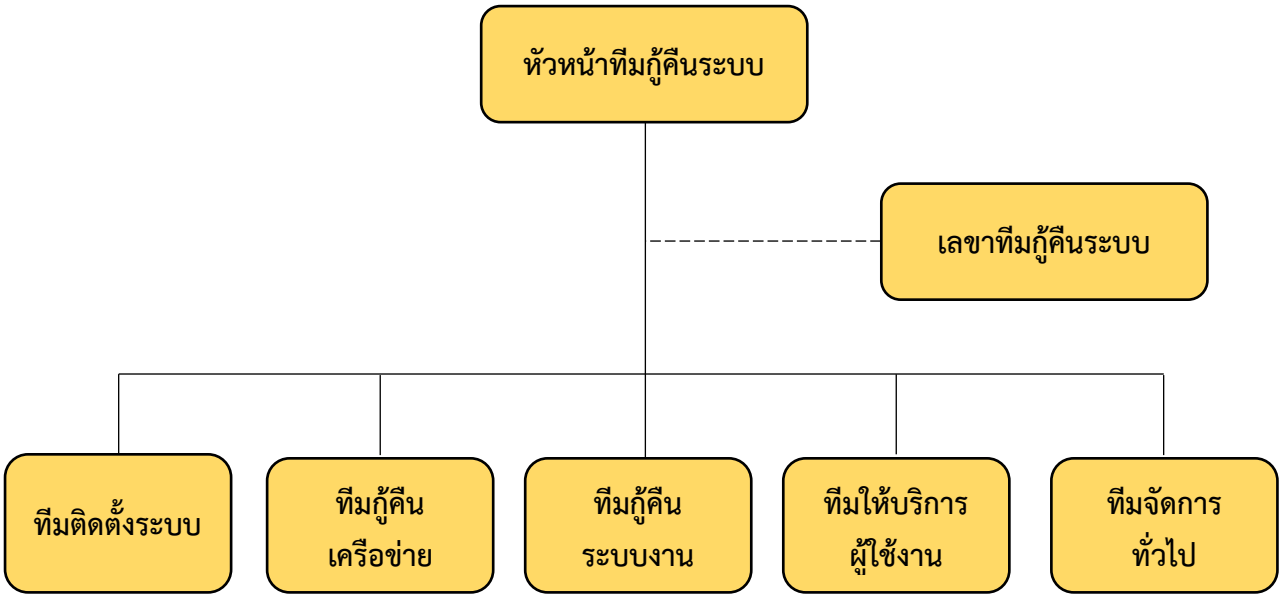
๒.๔.๕ ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

ผังโครงสร้างทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



การจัดตั้งทีมงาน BCM/BCP

โครงสร้างทีมกู้คืนระบบดิจิทัลและสารสนเทศ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร



ทีมกู้คืนระบบ มีหน้าที่โดยรวมดังนี้

- นำแผนกู้คืนระบบฉบับนี้มาใช้งาน
- วิเคราะห์และประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีต่อระบบสำคัญ
- กำหนดแนวทางการกู้คืนและดำเนินการกู้คืนระบบสำคัญที่ได้รับความเสียหาย
- ประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอกเพื่อขอให้ช่วยทำการแก้ไข หรือกู้คืนระบบ/ฮาร์ดแวร์/อุปกรณ์ ที่ผู้ให้บริการรับผิดชอบ
- รายงานข้อมูลความคืบหน้าที่เกี่ยวข้องกับการกู้คืนให้หน่วยติดตามสถานการณ์ ประธานคณะทำงาน และคณะทำงาน ได้รับทราบ
- แจ้งข้อมูลความต้องการด้านทรัพยากร ระบบ หรืออุปกรณ์ที่ต้องการหรือจำเป็นสำหรับการกู้คืน

ทีมกู้คืนระบบ ประกอบด้วยหัวหน้าทีมและทีมต่างๆ ดังนี้

(๑) หัวหน้าทีมกู้คืนระบบ (Recovery Manager)
(๒) ทีมติดตั้งระบบ (Server Recovery Team)
(๓) ทีมกู้คืนเครือข่าย (Network Recovery Team)
(๔) ทีมกู้คืนระบบงาน (Applications Recovery Team)
(๕) ทีมให้บริการผู้ใช้งาน (Helpdesk Team)
(๖) ทีมจัดการทั่วไป (Administrative Team)
(๗) เลขาทีมกู้คืนระบบ (Administrative Support Secretariat)

แต่ละทีมตามโครงสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๑. หัวหน้าทีมกู้คืนระบบ (Recovery Manager) มีหน้าที่ ดังนี้

- ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีผลกระทบและความรุนแรงในระดับใด
- ระดมทีมทั้งหมดเพื่อลงพื้นที่ปฏิบัติการ ประสานงาน และสั่งการให้ลูกทีมร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาที่พบ
- รายงานสถานการณ์การกู้คืนระบบให้หน่วยติดตามถานการณ์ ประธานคณะทำงานและคณะทำงานได้รับทราบอย่างเป็นระยะๆ
- ประสานงานกับฝ่ายอาคาร และฝ่าย รปภ เพื่อขอให้ช่วยดำเนินการในเรื่องต่างๆ อาทิ ตรวจสอบ ระบบไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์ ระบบปรับอากาศ การรักษาความปลอดภัย หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- สั่งการให้ลูกทีมตรวจสอบและเตรียมความพร้อมของระบบสารสนเทศต่าง ๆ ในศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง
- จัดทำรายงาน After Action Report ภายหลังสถานการณ์สิ้นสุดลง

๒. ทีมติดตั้งระบบ (Server Recovery Team) มีหน้าที่ ดังนี้

- สำรวจและประเมินความเสียหายของฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ ข้อมูล และหรือซอฟต์แวร์ต่างๆ ของ ระบบที่เกิด ความเสียหายและจำเป็นต้องแก้ไขหรือติดตั้งกลับคืน
- กำหนดรายการของฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ ข้อมูล และ/หรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืน
- แจ้งรายการฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์ที่ต้องการ พร้อมทั้งคุณลักษณะให้ทีมการจัดการทั่วไปช่วยดำเนินการจัดหาให้
- ติดตั้งฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ และ/หรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ โดยติดตั้งให้เหมือนเดิม หรือ ใกล้เคียงกับระบบเดิมให้มากที่สุด
- นำข้อมูลล่าสุดที่สำรองเก็บไว้มาทำการติดตั้งกลับคืนตามความจำเป็น

๓. ทีมกู้คืนเครือข่าย (Network Recovery Team) มีหน้าที่ ดังนี้

- สำรวจและประเมินความเสียหายของระบบและอุปกรณ์เครือข่าย ข้อมูล และ/หรือ ซอฟต์แวร์ ต่างๆ ที่เกิดความ เสียหายและจาเป็นต้องติดตั้งกลับคืน
- กำหนดรายการระบบ อุปกรณ์ ข้อมูล และ/หรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการกู้คืน
- แจ้งรายการอุปกรณ์ที่ต้องการพร้อมทั้งคุณลักษณะให้ทีมการจัดการทั่วไปช่วยดำเนินการจัดหาให้
- ติดตั้งระบบ อุปกรณ์ และ/หรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง โดยติดตั้งให้เหมือนเดิม หรือใกล้เคียงกับของเติมให้มากที่สุด
- นำข้อมูลล่าสุดที่สำรองเก็บไว้มาทำการติดตั้งกลับคืนตามความจำเป็น

๔. ทีมกู้คืนระบบงาน (Applications Recovery Team)

- ติดตั้งและปรับแต่ง Application ให้เหมือนระบบเดิมมากที่สุด
- ทดสอบฟังก์ชั่นการทำงานต่าง ๆ ของระบบ เพื่อดูว่าสามารถใช้งานได้ครบถ้วนหรือไม่
- นำข้อมูลล่าสุด (ของฐานข้อมูล) ที่สำรองเก็บไว้มาทำการติดตั้งกลับคืนตามความจำเป็น
- พยายามกู้คืนข้อมูลของระบบ ให้กลับไปสู่จุดเวลาที่เกิดหยุดชะงักขึ้น
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ทำการติดตั้งกลับคืนนั้น เท่าที่ทำได้
- ทดสอบระบบร่วมกับผู้ใช้งาน

๕. ทีมให้บริการผู้ใช้งาน (Helpdesk Team)

- ประสานงานแจ้งผู้ใช้งาน เพื่อขอให้ทำการทดสอบระบบว่าใช้งานได้หรือไม่
- รับแจ้งปัญหาการใช้งาน กรณีทดสอบแล้วยังใช้ระบบไม่ได้
- ช่วยวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับแจ้งร่วมกับทีมอื่น ๆ เช่น ติดตั้งระบบ ทีมกู้คืนระบบ เพื่อหาทางในการแก้ปัญหา

๖. ทีมจัดการทั่วไป (Administrative Team)

- ประสานงานเพื่อติดต่อทุกทีม ให้ลงพื้นที่ปฏิบัติการกู้คืนระบบ
- ประสานงานและจัดการงานทั่วไป ซึ่งรวมถึงการจัดการฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ตามความจำเป็น
- ติดตามและรายงานสถานภาพการดำเนินการของแต่ละทีมในระหว่างที่ดำเนินการกู้คืน ให้หัวหน้าทีมกู้คืนระบบได้รับทราบ
- ช่วยจัดเตรียมเอกสารการจัดซื้อและจัดจ้างฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์ตามที่ต้องการ
- ช่วยประสานงานกับฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อขอให้ช่วยจัดซื้อฮาร์ดแวร์หรืออุปกรณ์ตามที่ต้องการ - ติดตามและลงบันทึกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- ช่วยทำงานด้านเอกสารต่าง ๆ
- ช่วยจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ตามความจำเป็น

๗. เลขาทีมกู้คืนระบบ (Administrative Support Secretariat)

- เป็นหัวหน้าทีมการจัดการทั่วไป
- มีหน้าที่ติดต่อประสานงานทุกทีม ตามโครงสร้างให้เข้าร่วมปฏิบัติการกู้คืนระบบ

รายชื่อและข้อมูลติดต่อของทีมกู้คืนระบบ

ทีม	รายชื่อบุคลากรในแต่ละทีม	เบอร์โทรติดต่อและอีเมล์
หัวหน้าทีมกู้คืนระบบ (Recovery Manager)	ผู้มีอำนาจสั่งการลำดับที่ ๑ : นายโชติเชาว์ ปาลคำ	Tel : 092-986-8445 Email : choatchaw.p@mof.or.th
ทีมติดตั้งระบบ (Server Recovery Team)	นายปรเมษฐ์ เจริญสุข	Tel : 084-109-1912 Email : Proramez.c@mof.or.th
ทีมกู้คืนเครือข่าย (Network Recovery Team)	นายภานุรุจ จามะรีย์	Tel : 080-064-0593 Email : phanurut.c@mof.or.th
ทีมกู้คืนระบบงาน (Applications Recovery Team)	นายเพชราวุธ ละเอียดอ่อน	Tel : 092-520-9009 Email : petcharawut.l@mof.or.th
ทีมให้บริการผู้ใช้งาน (Helpdesk Team)	นายธนทัต วงศ์ปัญญานุรักษ์	Tel : 098-910-5505 Email : tanatat.w@mof.or.th
ทีมจัดการทั่วไป (Administrative Team)	นายศุภเชษฐ ครุฑสินธุ์	Tel : 062-987-2183 Email : supachet.k@mof.or.th
เลขาทีมกู้คืนระบบ (Administrative Support Secretariat)	นายวีรวัฒน์ สุวพจน์	Tel : 080-303-9449 Email : weerawat.s@mof.or.th

อำนาจหน้าที่

๕.๑ จัดหาแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยครอบคลุมการเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูล ด้านสถานที่ และ ด้านงบประมาณ

๕.๒ จัดทำโครงการฝึกอบรมหรือคู่มือ และการประชาสัมพันธ์แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งจัดให้มีการสื่อสารเพื่อป้องกันและลดความตระหนักของผู้ที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนรวมทั้งสามารถแจ้งเหตุแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที

๕.๓ จัดหาพื้นที่เพื่อเตรียมตั้งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อให้สามารถใช้เป็นที่ทำงานได้ทันที รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้การบริการไม่หยุดชะงัก

๕.๔ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามระบบที่วางแผนไว้ มีการปรับปรุงและซักซ้อมแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอ

๕.๕ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ทุกสิ้นปีงบประมาณ

๕.๖ แต่งตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตามที่มอบหมาย

๕.๗ รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้ ผู้อำนวยการองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ทราบเป็นระยะๆ โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความ ต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติ ได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

๒.๔ การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

๒.๔.๑ การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นการปฏิบัติการโดยทันทีในการเคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความเสียหายหรือผลกระทบวัตถุประสงค์สำคัญของการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉินการลดความสูญเสีย เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดำเนินธุรกิจ ให้น้อยที่สุด

๒.๔.๒ จัดทำแผนปฏิบัติการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan: ERAP) ระดับองค์กร เพื่อให้ส่วนราชการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนนี้จะกำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้มี ๑๕ ตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับ ขั้นตอนในระดับผู้บริหาร (Management Level) เพื่อใช้ในกร เกิดวิกฤติสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

๒.๔.๓ เจ้าหน้าที่ตอบโต้เหตุการณ์ (Emergency Response Staff) ที่สำคัญของหน่วยงานนอกเหนือจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย มีบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจาก สถานที่เกิดเหตุการณ์ตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร/ผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการ และประสานงาน ณ สถานที่เกิดเหตุ ทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

บทที่ ๓
การปลูกฝัง BCM

การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the organization's Culture)

ปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยการสร้างให้เกิดวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้การดำเนินงานของระบบ BCM เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมของ อ.ต.ก. และการบริหารที่มีประสิทธิผล โดยจะต้อง

๑. สร้างให้เกิดจิตสำนึกทางด้าน BCM ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร โดยให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักถึง BCM รวมถึงมีการประเมินความมีประสิทธิผลของการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ

๒. สื่อสารให้บุคลากรในองค์กร ได้เห็นถึงความสำคัญของการบรรลุวัตถุประสงค์ของ BCM การปฏิบัติตามนโยบาย BCM และการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

๓. ดูแลให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กร มีความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมที่จะทำให้วัตถุประสงค์ BCM ประสบความสำเร็จตามที่กำหนด

บทที่ ๔
เข้าใจองค์กร

๔.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis - BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกรสามารถสรุปปัจจัยเสี่ยงและผลกระทบได้ดังนี้

ลำดับ	ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและองค์การได้รับความเสียหาย
๑.	การรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่าย และฐานข้อมูลที่ให้บริการ	- ระบบการทำงานเครือข่ายเสียหาย - อุปกรณ์เครือข่ายเสียหาย - ระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลหยุดชะงัก/ไม่สามารถให้บริการ
๒.	ระบบเว็บไซต์ภายในขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ขาดการบริหารจัดการ	- ผู้ใช้บริการไม่ได้รับข้อมูล หรือได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง - ข้อมูลที่เผยแพร่ อาจขาดความน่าเชื่อถือ
๓.	การเกิดภัยพิบัติ - น้ำท่วม, อัคคีภัย, ฟ้าผ่า แผ่นดินไหว, ไวรัสคอมพิวเตอร์ และการโจรกรรม	- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่ายเสียหาย - ระบบข้อมูลและการสื่อสารถูกตัดขาด - ข้อมูลได้รับความเสียหาย

๔.๑.๑ ระบบเครือข่าย

๔.๑.๑.๑ ชื่อและรายละเอียดโดยสังเขปของระบบสำคัญขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

- ระบบงาน: ระบบเครือข่าย
- รายละเอียดโดยสังเขป: ให้บริการสัญญาณเครือข่าย

๔.๑.๑.๒ ระบบงานสำคัญดังกล่าวถ้าเกิดเหตุหยุดชะงักเช่นไฟไหม้สำนักงาน การปิดล้อมโดยฝูงจนผลกระทบที่ เกิดขึ้นกับการหยุดชะงักจะอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับระยะเวลาที่ผ่านไป

ถ้าเกิดเหตุหยุดชะงัก ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการหยุดชะงักของระบบเครือข่ายได้แก่ ระบบการทำงานเครือข่ายเสียหาย, อุปกรณ์เครือข่ายเสียหาย, และระบบเครือข่ายหยุดชะงัก ไม่สามารถให้บริการ ผลกระทบเหล่านี้ทำให้ระบบเครือข่ายหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้ และใช้เป็นเกณฑ์สำหรับวัดค่าคะแนนผลกระทบ ดังนี้

ตาราง - แสดงเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ โดยมีระดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก

เกณฑ์	ระดับค่าคะแนนของผลกระทบ (Impact)				
	๑=น้อยมาก	๒=น้อย	๓=ปานกลาง	๔=สูง	๕=สูงมาก
ระบบเครือข่ายหยุดชะงัก และไม่สามารถให้บริการ	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๑ ชม.	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๔ ชม.	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๒๔ ชม.	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๔๘ ชม.	ระบบเครือข่ายเสียหายไม่สามารถให้บริการได้เกินระยะเวลา ๔๘ ชม.ขึ้นไป

จากผลกระทบเมื่อประเมินโดยรวม ผลกระทบในระดับ ๔ มี MID (Maximum Tolerable Downtime MID) = ๔๘ ชั่วโมง

ตาราง - แสดงค่าระดับผลกระทบ

ระยะเวลาของการหยุดชะงัก	ระดับผลกระทบ
กรณีหยุด < ๑ ชม.	๑
กรณีหยุด < ๔ ชม.	๒
กรณีหยุด < ๒๔ ชม.	๓
กรณีหยุด < ๔๘ ชม. (MTD = ๔๘ ชม.)	๔
กรณีหยุด > ๔๘ ชม.	๕

ในกรณีที่ผลกระทบอยู่ในระดับ ๔-๕ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกรได้รับความเสียหายด้านการทำงานของ ระบบเครือข่ายหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้ ระบบการบริการสื่อสารไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานภายในองค์กรและผู้เข้าชมได้ ได้แก่ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ระบบศูนย์การปฏิบัติการ Operation System (OC), ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สรอ., ระบบข้อมูลภายในองค์กร (Intranet), ระบบบริหารจัดการบัญชี (Forma TRD), ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์, ระบบบริหารจัดการสัญญา และระบบฐานข้อมูลเกษตรกร (Farmer DB) รวมถึงการค้นหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่สามารถให้บริการได้

๔.๑.๑.๓ องค์กรมีความจำเป็นต้องกู้คืนระบบงานสำคัญเพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการได้ภายในระยะเวลาเท่าใด (Recovery Time Objective -- RTO) และระยะเวลานานที่สุดที่องค์กรยอมรับได้หากมี การหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง (Maximum Tolerable Downtime – MTD)

- RTO (Recovery Time Objective -- RTO) - ๒๔ ชม
- MTD (Maximum Tolerable Downtime - MTD) – ๔๘ ชม

จงระบุว่า Performance ของระบบที่ต้องการ เมื่อกู้ระบบกลับคืนมาแล้วจะอยู่ที่ร้อยละเท่าไร

- ร้อยละ ๑๐๐%

หากไม่ครบ ๑๐๐% ต้องใช้ระยะเวลาอีกเท่าไรจึงจะได้ Performance ครบ ๑๐๐%

- ๑ สัปดาห์

๔.๑.๒ ระบบฐานข้อมูล

๔.๑.๒.๑ ชื่อและรายละเอียดโดยสังเขปของระบบสำคัญขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

- ระบบงาน: ระบบฐานข้อมูล
- รายละเอียดโดยสังเขป: ให้บริการข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และข้อมูลเพื่อการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

๔.๑.๒.๒ ระบบงานสำคัญดังกล่าว ถ้าเกิดเหตุหยุดชะงัก เช่น ไฟไหม้สำนักงาน การปิดล้อมโดยฝูงชน ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการหยุดชะงักจะอยู่ในระดับใด เมื่อเทียบกับระยะเวลาที่ผ่านไป

ถ้าเกิดเหตุหยุดชะงัก ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการหยุดชะงักของระบบฐานข้อมูลองค์กร ได้แก่ โปรแกรมระบบสารสนเทศไม่สามารถ ให้บริการ, ข้อมูลที่สำคัญสูญหาย, ผู้ใช้บริการไม่ได้รับข้อมูลหรือได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง และข้อมูลที่เผยแพร่อาจ ขาดความน่าเชื่อถือ ผลกระทบเหล่านี้ทำให้ระบบฐานข้อมูลหยุดชะงักและไม่สามารถให้บริการได้ และใช้เป็น เกณฑ์สำหรับวัดค่าคะแนนผลกระทบ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง - แสดงเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ โดยมีระดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก

เกณฑ์	ระดับค่าคะแนนของผลกระทบ (Impact)				
	๑=น้อยมาก	๒=น้อย	๓=ปานกลาง	๔=สูง	๕=สูงมาก
ระบบฐานข้อมูลหยุดซะงัก และไม่สามารถให้บริการได้	ระบบฐานข้อมูลหยุดซะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๑ ชม.	ระบบฐานข้อมูลหยุดซะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๔ ชม.	ระบบฐานข้อมูลหยุดซะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๑๒ ชม.	ระบบฐานข้อมูลหยุดซะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๒๔ ชม.	ระบบฐานข้อมูลเสียหายไม่สามารถให้บริการได้เกินระยะเวลา ๒๔ ชม.ขึ้นไป

จากผลกระทบเมื่อประเมินโดยรวม ผลกระทบในระดับ ๔ มี MTD (Maximum Tolerable Downtime MTD) = ๒๔ ชั่วโมง

ตาราง - แสดงค่าระดับผลกระทบ

ระยะเวลาของการหยุดซะงัก	ระดับผลกระทบ
กรณีหยุด < ๑ ชม.	๑
กรณีหยุด < ๔ ชม.	๒
กรณีหยุด < ๑๒ ชม.	๓
กรณีหยุด < ๒๔ ชม. (MTD = ๒๔ ชม.)	๔
กรณีหยุด > ๒๔ ชม.	๕

ในกรณีที่ผลกระทบอยู่ในระดับ ๔-๕ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร ได้รับความเสียหายด้านการทำงานของระบบฐานข้อมูลหยุดซะงักและไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานภายในองค์กรและผู้เข้าชมได้ ได้แก่ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ระบบศูนย์การปฏิบัติการ Operation System (OC), ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สรอ., ระบบข้อมูลภายในองค์กร (Intranet), ระบบบริหารจัดการบัญชี (Forma TRD), ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์, ระบบบริหารจัดการสัญญา และระบบฐานข้อมูลเกษตรกร (Farmer DB)

๔.๑.๒.๓ องค์กรมีความจำเป็นต้องกู้คืนระบบงานสำคัญเพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการได้ภายใน ระยะเวลาเท่าใด (Recovery Time Objective - RTO) และระยะเวลานานที่สุดที่องค์กรยอมรับได้หากมีการ หยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง (Maximum Tolerable Downtime - MTD)

- RTO (Recovery Time Objective -- RTO) = ๑๒ ชม
- MTD (Maximum Tolerable Downtime - MTD) = ๒๔ ชม

จงระบุว่า Performance ของระบบที่ต้องการ เมื่อกู้ระบบกลับคืนมาแล้วจะอยู่ที่ร้อยละเท่าไร

- ร้อยละ ๑๐๐ %

หากไม่ครบ ๑๐๐ % ต้องใช้ระยะเวลาอีกเท่าไรจึงจะได้ Performance ครบ ๑๐๐

- ๑ สัปดาห์

๔.๑.๓ ระบบเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

๔.๑.๑.๑ ชื่อและรายละเอียดโดยสังเขปของระบบสำคัญขององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

- ระบบงาน: ระบบเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์
- รายละเอียดโดยสังเขป : ให้บริการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์แก่ผู้ใช้บริการภายนอก

๔.๑.๑.๒ ระบบงานสำคัญดังกล่าวถ้าเกิดเหตุหยุดชะงักเช่นไฟไหม้สำนักงาน การปิดล้อมโดยฝูงชนผลกระทบที่ เกิดขึ้นกับการหยุดชะงักจะอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับระยะเวลาที่ผ่านไป

ถ้าเกิดเหตุหยุดชะงัก ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการหยุดชะงักของระบบเว็บไซต์ของ อ.ต.ก. (หรือระบบเว็บไซต์ขาดการบริหารจัดการ) ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับข้อมูลหรือได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง, ข้อมูลที่เผยแพร่อาจขาดความน่าเชื่อถือ และจำนวนลูกค้าหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ผลกระทบเหล่านี้ทำให้กระทบต่อภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร และจำนวนลูกค้าหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับวัดค่าคะแนนผลกระทบ ดังนี้

ตาราง - แสดงเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ โดยมีระดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก

เกณฑ์	ระดับค่าคะแนนของผลกระทบ (Impact)				
	๑=น้อยมาก	๒=น้อย	๓=ปานกลาง	๔=สูง	๕=สูงมาก
ผลกระทบต่อภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๑ ชม.	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๔ ชม.	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๒๔ ชม.	ระบบเครือข่ายหยุดชะงักแต่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลา ๔๘ ชม.	ระบบเครือข่ายเสียหายไม่สามารถให้บริการได้เกินระยะเวลา ๔๘ ชม.ขึ้นไป
จำนวนลูกค้าหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ	น้อยกว่าเท่ากับ ๒.๕%	ไม่เกิน ๒.๕ – ๕%	ไม่เกิน ๕ – ๗.๕%	ไม่เกิน ๗.๕ – ๑๐%	เกินกว่า ๑๐%

จากผลกระทบเมื่อประเมินโดยรวม ผลกระทบในระดับ ๔ มี MID (Maximum Tolerable Downtime MID) = ๔๘ ชั่วโมง

ตาราง - แสดงค่าระดับผลกระทบ

ระยะเวลาของการหยุดชะงัก	ระดับผลกระทบ
กรณีหยุด < ๑ ชม.	๑
กรณีหยุด < ๔ ชม.	๒
กรณีหยุด < ๑๒ ชม.	๓
กรณีหยุด < ๒๔ ชม. (MTD = ๒๔ ชม.)	๔
กรณีหยุด > ๒๔ ชม.	๕

๔.๑.๑.๓ องค์กรมีความจำเป็นต้องกู้คืนระบบงานสำคัญเพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการได้ภายในระยะเวลาเท่าใด (Recovery Time Objective -- RTO) และระยะเวลานานที่สุดที่องค์กรยอมรับได้หากมี การหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง (Maximum Tolerable Downtime – MTD)

- RTO (Recovery Time Objective -- RTO) – ๑๒ ชม
- MTD (Maximum Tolerable Downtime - MTD) – ๔๘ ชม

จงระบุว่า Performance ของระบบที่ต้องการ เมื่อกู้ระบบกลับคืนมาแล้วจะอยู่ที่ร้อยละเท่าไร

- ร้อยละ ๑๐๐%

หากไม่ครบ ๑๐๐% ต้องใช้ระยะเวลาอีกเท่าไรจึงจะได้ Performance ครบ ๑๐๐%

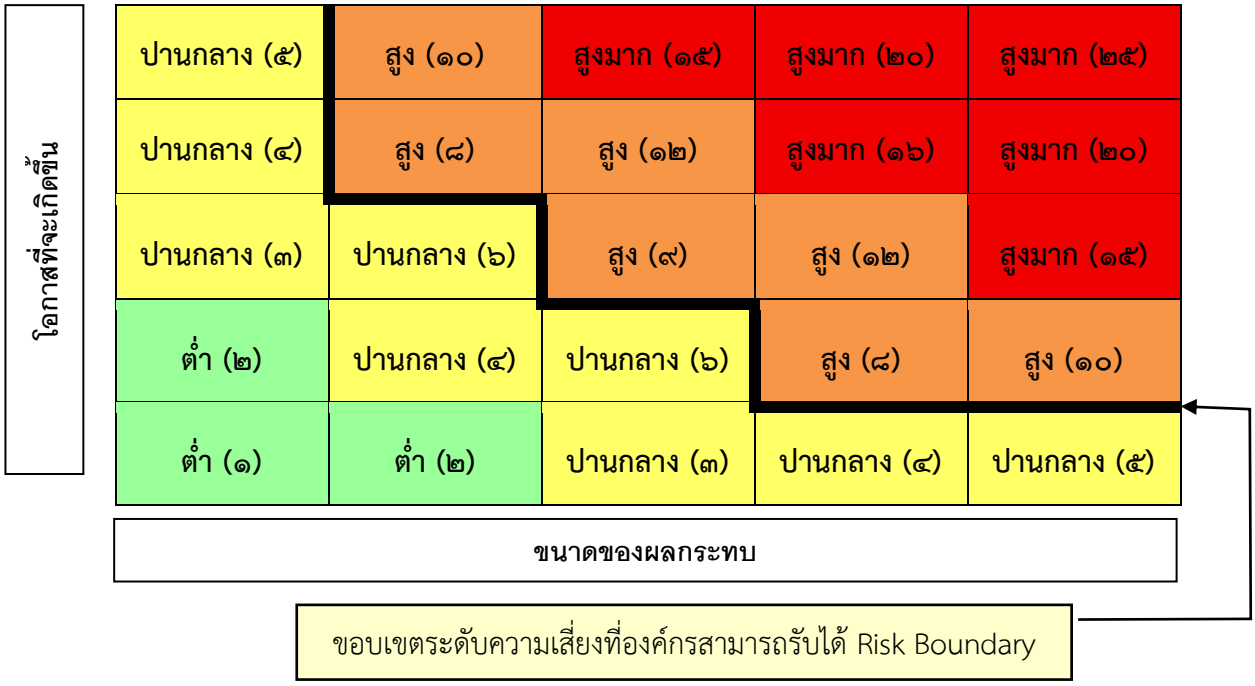
- ๑ สัปดาห์

๔.๒ การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment - RA)

ลำดับ	จุดอ่อน (Vulnerability)	การคุกคาม (Threat)	โอกาส (Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)	ค่าความเสี่ยง (Risk Value)	แผนการจัดการ
๑	ขาดการวางแผนการกู้คืนระบบเพื่อให้สามารถรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น	การบริหารจัดการเพื่อรับมือเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นไม่มีประสิทธิภาพ ล่าช้าหรือไม่ทันกาล	๑	๕	๕	วางแผนการกู้คืนระบบเพื่อให้สามารถรับมือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น
๒	ยังไม่ได้มีการตรวจสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบอย่างสม่ำเสมอ	ระบบไม่มีความปลอดภัย	๓	๓	๙	จัดทำนโยบายด้านความมั่งคงปลอดภัยของระบบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
๓	ยังไม่ได้มีการจัดหาสถานที่สำรองสำหรับติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์สำรอง	ไม่สามารถกู้คืนระบบได้ เช่น กรณีไฟไหม้ทั้งอาคาร	๑	๕	๕	จัดหาสถานที่สำรองสำหรับติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์สำรอง
๔	ยังไม่ได้สร้างความตระหนักและกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องการรายงานเหตุหยุดชะงักที่กระทบกับงานด้าน IT	พนักงานไม่แน่ใจว่าบางเรื่องควรได้รับการรายงานหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการเกิดความล่าช้าและไม่ทันกาล	๓	๓	๙	จัดการอบรมให้กับพนักงาน
๖	ยังไม่ได้กำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการกู้คืนระบบ	ประเด็นที่สำคัญยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การประเมินความเสี่ยง การปรับปรุงแผนกู้คืน	๕	๕	๒๕	กำหนดนโยบายการประเมินความเสี่ยง, การปรับปรุงแผนกู้คืน
๗	ยังไม่ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการประเมินสถานการณ์หยุดชะงักที่เกิดขึ้นเพื่อนำแผนกู้คืนมาใช้งาน	เหตุการณ์หยุดชะงักผ่านไปค่อนข้างนานซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ	๓	๕	๑๕	สร้างความตระหนัก, จัดทำแผนกู้คืน
๘	ยังไม่ได้จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการรับมือกับเหตุหยุดชะงักที่สำคัญๆ เช่น เซิร์ฟเวอร์ชำรุด อุปกรณ์เครือข่ายชำรุด ระบบถูกบุกรุก ไวรัสแพร่กระจายในเครือข่าย	การแก้ปัญหาเกิดความล่าช้า	๒	๓	๖	จัดทำแผน BCM

ลำดับ	จุดอ่อน (Vulnerability)	การคุกคาม (Threat)	โอกาส (Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)	ค่าความเสี่ยง (Risk Value)	แผนการจัดการ
๙	พนักงานของกอง IT ด้านเทคนิคของเซิร์ฟเวอร์หรือเครือข่ายยังไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้	ระบบกู้คืนไม่ได้หรือเกิดความล่าช้าในการกู้คืนกรณีที่งานดังกล่าวไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้	๓	๓	๙	หากำลังคนเพิ่ม, จัดฝึกอบรม

ตารางการประเมินความเสี่ยง ค่าคะแนนความเสี่ยง = ระดับผลกระทบ X ระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง



ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	แทนด้วยแทบสี	ความหมาย
ต่ำ (L) (สีเขียว)	๑.๐ – ๒.๙		- ระดับที่ยอมรับได้ ไม่จำเป็นต้องมีแผนดำเนินการเพิ่มเติม แต่ให้ผู้รับผิดชอบติดตามผลกระทบที่เกี่ยวเนื่องกับความเสี่ยงเป็นประจำ
ปานกลาง (L) (สีเหลือง)	๓.๐ – ๗.๙		- ระดับที่พอยอมรับได้ ไม่จำเป็นต้องมีแผนดำเนินงานเพิ่มเติม แต่มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ ติดตามประสิทธิภาพการควบคุมภายในกระบวนการเป็นประจำ
สูง (H) (สีส้ม)	๘.๐ – ๑๔.๙		- ระดับที่ยอมรับไม่ได้ โดยจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพของมาตรการหรือปรับปรุงการควบคุมภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อไม่ให้เพิ่มระดับไประดับสูงมาก
สูงมาก (VH) (สีแดง)	๑๕.๐ – ๒๕.๐		- ระดับที่เกินกว่าจะยอมรับได้ จำเป็นต้องทำแผนบริหารความเสี่ยงสำหรับจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้เนื่องจากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

เกณฑ์การประเมินโอกาสของการเกิดความเสี่ยง (Likelihood)

ระดับที่	ระดับของโอกาส	คำจำกัดความของแต่ละระดับ	
		คำอธิบาย<u>เชิงคุณภาพ</u>	**คำอธิบาย<u>เชิงปริมาณ</u>**
๕	**สูงมาก**	คาดว่าเหตุการณ์นี้อาจจะเกิดขึ้นได้ในสภาพการณ์ส่วนใหญ่ เกิดเกือบทุกครั้ง ตัวอย่างเช่น มีโอกาสเกิดขึ้นได้มากกว่า ๘๐% ภายในระยะเวลา ๑๒ เดือนข้างหน้า	๑ เดือนต่อครั้ง หรือมากกว่า
๔	**สูง**	คาดว่าเหตุการณ์นี้อาจจะเกิดขึ้นได้ในสภาพการณ์ส่วนใหญ่ เกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ ตัวอย่างเช่น มีโอกาสเกิดขึ้นได้มากกว่า ๕๐% แต่ไม่เกิน ๗๙% ภายในระยะเวลา ๑๒ เดือนข้างหน้า	๑ ปีไม่เกิน ๕ ครั้ง
๓	**ปานกลาง**	คาดว่าเหตุการณ์นี้อาจจะเกิดขึ้นได้ในบางเวลาเกิดบางครั้ง ตัวอย่างเช่น มีโอกาสเกิดขึ้นได้มากกว่า ๒๐% แต่ไม่เกิน ๔๙% ภายในระยะเวลา ๑๒ เดือนข้างหน้า	๑ ปีต่อครั้ง
๒	**ต่ำ**	คาดว่าเหตุการณ์นี้อาจจะเกิดขึ้นได้ในบางเวลาเท่านั้น เกิดแต่นานๆครั้ง ตัวอย่างเช่น มีโอกาสเกิดขึ้นได้มากกว่า ๑๐% แต่ไม่เกิน ๑๙% ภายในระยะเวลา ๑๒ เดือนข้างหน้า	๒-๓ ปีต่อครั้ง
๑	**ต่ำมาก**	คาดว่าเหตุการณ์นี้อาจจะเกิดขึ้นได้เมื่อเกิดสภาพการณ์ผิดปกติเท่านั้น เกิดในกรณียกเว้น ตัวอย่าง เช่น มีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๑๐% ภายในระยะเวลา ๑๒ เดือนข้างหน้า	๕ ปีต่อครั้ง

เกณฑ์การประเมินผลกระทบ (Impact)

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก : ๕	ความสูญเสียที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำรงอยู่ของกิจการหรือธุรกิจ
สูง : ๔	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องอาศัยความพยายามอย่างสูงของผู้บริหารในการจัดการกับเหตุการณ์ ดังกล่าว
ปานกลาง : ๓	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมีความสำคัญในระดับที่ผู้บริหารจะต้องเพิ่มการดูแลเอาใจใส่มากขึ้นจากการบริหารงานปกติ
ต่ำ : ๒	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางตรงข้ามกับที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งมีผลกระทบต่อกิจการในระดับที่ยอมรับได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารเข้าร่วมแก้ไขปัญหา
ไม่เป็นสาระสำคัญ : ๑	ผลกระทบของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจะถูกกลืนหายไปด้วยกิจกรรมดำเนินงานตามปกติ

บทที่ ๕
การกำหนดกลยุทธ์ BCM (Determining BCM Strategy)

๕.๑ กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy (BCS)

เมื่อเกิดกรณีการสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลัก (Loss of Key Pillars) องค์การจะต้องเลือก วิธีการในการลดความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมที่สำคัญ (กิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูง ปานกลาง) เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับและสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy (BICS) ดังนี้

๕.๑.๑ กำหนดกลยุทธ์การกู้คืนของกิจกรรมที่สำคัญโดยระบุถึงปัจจัยหลักของการสูญเสีย และเสียหายเพื่อการดำเนินการกู้คืนภายในระยะเวลาที่พร้อมให้ระบบฯ หยุดดำเนินการขั้นต่ำได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BA) ของแต่ละระบบงานที่สำคัญ พบว่า กระบวนการทำงานที่ต้องให้ความสำคัญ (มีระดับ ผลกระทบสูงถึงสูงมาก) ที่ควรกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดมีดังนี้

กิจกรรม / กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		๐ – ๒ ชั่วโมง	๒ – ๔ ชั่วโมง	๔ – ๖ ชั่วโมง	๑ วัน	๓ วัน	๑ สัปดาห์
การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายฯ	สูงมาก	/	/	/	/	/	/
การให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ต	สูง		/	/	/	/	/
การให้บริการ Update Antivirus	ต่ำ						/
ระบบสำรองกระแสไฟฟ้าห้อง Server	สูงมาก	/	/	/	/	/	/
ระบบจัดเก็บข้อมูลจารจรทางคอมพิวเตอร์ (LOG)	ปานกลาง				/	/	/
ระบบป้องกันเครือข่าย (Firewall)	สูงมาก	/	/	/	/	/	/
ระบบกระจายสัญญาณผ่าน Wireless	ปานกลาง				/	/	/
การใช้งานระบบอินทราเน็ต	ปานกลาง				/	/	/
ระบบบริหารจัดการทรัพยากรเครือข่าย (Active Directory)	ปานกลาง				/	/	/
ระบบบริหารจัดการบัญชี (Forma TRD)	สูงมาก	/	/	/	/	/	/
ระบบจองห้องประชุม	ต่ำ						/
ระบบโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการบุคลากร (HR)	ปานกลาง				/	/	/
ระบบบริหารจัดการร้านค้า (sabuysoft)	ต่ำ						/
ระบบรับจำนำข้าว	ปานกลาง				/	/	/
ระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	สูง		/	/	/	/	/
ระบบบริหารจัดการสัญญา	ปานกลาง				/	/	/
ระบบฐานข้อมูลเกษตรกร (Farmer DB)	ต่ำ						/
ระบบบริหารจัดการศูนย์แสดงสินค้าผลิตภัณฑ์เกษตรคุณภาพสูง (e-Commerce)	ปานกลาง				/	/	/
ระบบเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	สูงมาก	/	/	/	/	/	/

๕.๑.๒ กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง โดยระบุทรัพยากรสำคัญขั้นต่ำที่กระบวนงานต้องใช้ในการดำเนินงานทั้ง ๕ อย่าง ได้แก่ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ บุคลากร และคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการประเมินผลกระทบของระบบงาน

๕.๒ กลยุทธ์การจัดการทรัพยากร

จากผลการประเมินผลกระทบของระบบงาน

๕.๒.๑ ระบบเครือข่าย

- People : ชื่อหน่วยงานด้านไอทีผู้รับผิดชอบระบบเครือข่าย: กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ
  กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง : บริหาร จัดการ และพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- Stakeholders : หน่วยงานภายในผู้ใช้ระบบเครือข่าย

ชื่อหน่วยงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ
๑. สำนักตรวจสอบภายใน	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๒. สำนักนโยบายและแผน	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๓. สำนักผู้อำนวยการ	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๔. ฝ่ายบริหาร	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๕. ฝ่ายธุรกิจเกษตร	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๖. ฝ่ายการเงินและบัญชี	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๗. ฝ่ายกิจการตลาด	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๘. ฝ่ายกิจการภูมิภาค	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล
๙. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	ใช้สัญญาณเครือข่ายเพื่อการติดต่อสื่อสารและอัพเดตระบบข้อมูล

- Stakeholders : หน่วยงานภายนอกผู้ให้บริการระบบงานด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์/อื่นๆ ของระบบเครือข่าย พร้อม BCM arrangements ที่มีการเตรียมการไว้กับหน่วยงานภายนอก

ชื่อหน่วยงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ	การเตรียมการเมื่อเปิดเหตุหยุดชะงักหรือเหตุฉุกเฉินกับระบบงาน
๑. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	ให้เช่าใช้บริการวงจรสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ใช้บริการวงจรสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำรอง
๒. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)	ให้บริการโครงข่ายเชื่อมต่อหน่วยงานภาครัฐ	ใช้บริการวงจรสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำรอง
๓. บริษัท เน็ตเวิร์ค ซีสเต็ม อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด	ดูแลอุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Firewall)	

- Premise: ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสำหรับระบบงานสำรององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร กำหนดสถานที่ตั้งสำหรับระบบงานสำรอง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยดังนี้
  - มีระยะห่างจากศูนย์บัญชาการ (อ.ต.ก.) เกินกว่า ๑๐ กิโลเมตร (ตามข้อกำหนด)
  - ใช้งบประมาณเงินลงทุนและมีค่าใช้จ่ายไม่มากนัก
  - เจ้าหน้าที่ อ.ต.ก. สามารถเข้าใช้ได้ ๑๕ - ๒๐ คน

- สามารถดำเนินการและติดตั้งระบบสำคัญที่หน่วยงานต้องการได้ และสามารถเข้าถึงสะดวกทั้งในเรื่องของสถานที่และข้อมูล

- Technology: ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟแวร์/อื่นๆ ของระบบงานสำรอง (ประมาณการ spec ของฮาร์ดแวร์ ระบุชื่อซอฟแวร์และเวอร์ชั่นที่ต้องการ)

No.	ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	Version / Type	Specification
Hardware :			
๑.	Router	CISCO ๒๙๐๐	- Rack-Mountable ๑U - Fast Ethernet - IPSec, L๒TPv๓ - Ram ๑G - Flash Memory ๒G - WAN Interfaces ๒ Ports (๑๐/๑๐๐/๑๐๐๐ Mbps) - Management ๑ Port
๒.	Firewall	Fortigate ๒๐๐F	- Rack-Mountable ๑U - Firewall Throughput ๑๐๐ Mbps - รองรับการทำงาน VPN
๓.	Switch	HPE ๑๘๒๐	- Switch ๔๘ Ports UTP ๑๐๐/๑๐๐๐ Mbps - SFP ๔ Ports - Switch Layer ๒
๔.	Server	DELL	- ๒ CPU x ๒ หน่วย - RAM ๑๒๘ GB - HP ๒๐๐ GB x ๒ หน่วย Raid ๐, ๑
๕.	Storage	Disk Storage	๑๐ TB
Software :			
๖.	MS Windows Server Enterprise	Operating System (OS)	๒ License (per CPU)
๗.	VM Ware	System Software	๑ License

Technology : ความต้องการด้านระบบเครือข่ายสำรอง

No.	เทคโนโลยีที่ต้องการ	เหตุผล/ประเภทที่ต้องการ	รายละเอียด
๑.	วงจรเครือข่ายสื่อสารอินเทอร์เน็ตความเร็ว ๑๐๐/๕๐ Mbps	Hi-Speed Internet / ADSL	ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ต - ภายในประเทศ (Local) – ๑๐๐ Mbps

			- ระหว่างประเทศ (Inter) – ๕๐ Mbps พร้อม Public IP Address จานวน ๕ IP
๒.	เทคโนโลยีเสมือน / Virtualization	จำลองระบบเสมือนบนเครื่องแม่ข่าย	การทาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน โดยแบ่งทรัพยากรคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการทำงานหลายๆ อย่าง และใช้ทรัพยากรได้เต็มที่

Equipment and Supplies : ความต้องการด้านอุปกรณ์หรือปัจจัยการผลิตอื่นๆ (ถ้ามี)

No.	อุปกรณ์หรือปัจจัยการผลิตอื่นๆ ที่ต้องการ	ชนิด/ประเภท	รายละเอียด
๑.	โทรศัพท์มือถือ	โทรศัพท์มือถือใช้ในงานราชการชนิดเคลื่อนที่และสามารถนำออกใช้นอกสถานที่ได้ และองค์กรเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย	มีฟังก์ชั่นการส่งข้อความ และการรับส่ง e-mail

๕.๒.๒ ระบบฐานข้อมูล

- People : ชื่อหน่วยงานด้านไอทีผู้รับผิดชอบระบบฐานข้อมูล: กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ
  กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง : บริหาร จัดการ และพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- Stakeholders : หน่วยงานภายในผู้ใช้ระบบฐานข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ
๑. สำนักนโยบายและแผน	จัดเก็บข้อมูลแผนงาน ความเสี่ยง เทคโนโลยีสารสนเทศ
๒. สำนักผู้อำนวยการ	จัดเก็บข้อมูลหนังสือภายในและภายนอก
๓. ฝ่ายบริหาร	จัดเก็บข้อมูลบุคลากร กฎหมายและข้อบังคับ ครุภัณฑ์
๔. ฝ่ายธุรกิจเกษตร	จัดเก็บข้อมูลเกษตรกร
๕. ฝ่ายการเงินและบัญชี	จัดเก็บข้อมูลบัญชีและการเงิน
๖. ฝ่ายกิจการตลาด	จัดเก็บข้อมูลลูกค้า/คู่ค้า พื้นที่เช่า สัญญาพื้นที่เช่า ค่าเช่า
๗. ฝ่ายกิจการภูมิภาค	จัดเก็บข้อมูลเกษตรกร
๘. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	จัดเก็บข้อมูลเกษตรกร

- Stakeholders : หน่วยงานภายนอกผู้ให้บริการระบบงานด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์/อื่นๆ ของระบบเครือข่าย พร้อม BCM arrangements ที่มีการเตรียมการไว้กับหน่วยงานภายนอก

ชื่อหน่วยงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ	การเตรียมการเมื่อเปิดเหตุหยุดชะงักหรือเหตุฉุกเฉินกับระบบงาน
๑. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	ให้เช่าใช้บริการวงจรสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ใช้บริการวงจรสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๒. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)	ให้บริการคลาวด์กลางภาครัฐ	ใช้บริการเก็บสำรองข้อมูล

- Premise: ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสำหรับระบบงานสำรององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร กำหนดสถานที่ตั้งสำหรับระบบงานสำรอง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยดังนี้
  - มีระยะห่างจากศูนย์บัญชาการ (อ.ต.ก.) เกินกว่า ๑๐ กิโลเมตร (ตามข้อกำหนด)
  - ใช้งบประมาณเงินลงทุนและมีค่าใช้จ่ายไม่มากนัก
  - เจ้าหน้าที่ อ.ต.ก. สามารถเข้าใช้ได้ ๑๕ - ๒๐ คน
  - สามารถดำเนินการและติดตั้งระบบสำคัญที่หน่วยงานต้องการได้ และสามารถเข้าถึงสะดวกทั้งในเรื่องของสถานที่และข้อมูล
- Technology: ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟแวร์/อื่นๆ ของระบบงานสำรอง (ประมาณการ spec ของฮาร์ดแวร์ ระบุชื่อซอฟแวร์และเวอร์ชั่นที่ต้องการ)

No.	ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	Version / Type	Specification
Hardware :			
๑.	Router	CISCO ๒๙๐๐	- Rack-Mountable ๑U - Fast Ethernet - IPSec, L๒TPv๓ - Ram ๑G - Flash Memory ๒G - WAN Interfaces ๒ Ports (๑๐/๑๐๐/๑๐๐๐ Mbps) - Management ๑ Port
๒.	Firewall	Fortigate ๒๐๐F	- Rack-Mountable ๑U - Firewall Throughput ๑๐๐ Mbps - รองรับการทำงาน VPN
๓.	Switch	HPE ๑๘๒๐	- Switch ๔๘ Ports UTP ๑๐๐/๑๐๐๐ Mbps - SFP ๔ Ports - Switch Layer ๒
๔.	Server	DELL	- ๒ CPU x ๒ หน่วย - RAM ๑๒๘ GB - HP ๒๐๐ GB x ๒ หน่วย Raid ๐, ๑
๕.	Storage	Disk Storage	๑๐ TB
Software :			

๖.	MS Windows Server Enterprise	Operating System (OS)	๒ License (per CPU)
๗.	VM Ware	System Software	๑ License

Technology : ความต้องการด้านระบบระบบฐานข้อมูลสำรอง

No.	เทคโนโลยีที่ต้องการ	เหตุผล/ประเภทที่ต้องการ	รายละเอียด
๑.	วงจรเครือข่ายสื่อสารอินเทอร์เน็ตความเร็ว ๑๐๐/๕๐ Mbps	Hi-Speed Internet / ADSL	ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ต - ภายในประเทศ (Local) – ๑๐๐ Mbps - ระหว่างประเทศ (Inter) – ๕๐ Mbps พร้อม Public IP Address จานวน ๕ IP
๒.	เทคโนโลยีเสมือน / Virtualization	จำลองระบบเสมือนบนเครื่องแม่ข่าย	การทำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนโดยแบ่งทรัพยากรคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการทำงานหลายๆ อย่าง และใช้ทรัพยากรได้เต็มที่
๓.	เทคโนโลยีสารสำรองข้อมูล	สำรองข้อมูล	

๕.๒.๓ ระบบเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

- People : ชื่อหน่วยงานด้านไอทีผู้รับผิดชอบระบบเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์: กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ
  กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง : บริหาร จัดการ และพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- Stakeholders : หน่วยงานภายในผู้ใช้ระบบเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

ชื่อหน่วยงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ
๑. สำนักนโยบายและแผน	เผยแพร่การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ประกาศต่างๆ
๒. สำนักผู้อำนวยการ	เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรม
๓. ฝ่ายบริหาร	เผยแพร่ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง รับสมัครพนักงาน/ลูกจ้าง
๔. ฝ่ายธุรกิจเกษตร	เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรม
๕. ฝ่ายกิจการตลาด	เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรม
๖. ฝ่ายกิจการภูมิภาค	เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรม
๗. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรม

- Stakeholders : หน่วยงานภายนอกผู้ให้บริการระบบงานด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์/อื่นๆ ของระบบเครือข่าย พร้อม BCM arrangements ที่มีการเตรียมการไว้กับหน่วยงานภายนอก

ชื่อหน่วยงาน	กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ	การเตรียมการเมื่อเปิดเหตุหยุดชะงักหรือเหตุฉุกเฉินกับระบบงาน
๑. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	ให้เช่าใช้บริการวงจรสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	ใช้บริการวงจรสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๒. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)	ให้บริการคลาวด์กลางภาครัฐ	ใช้บริการเก็บสำรองข้อมูล

- Premise: ความต้องการด้านสถานที่ตั้งสำหรับระบบงานสำรององค์การตลาดเพื่อเกษตรกร กำหนดสถานที่ตั้งสำหรับระบบงานสำรอง ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยดังนี้
  - มีระยะห่างจากศูนย์บัญชาการ (อ.ต.ก.) เกินกว่า ๑๐ กิโลเมตร (ตามข้อกำหนด)
  - ใช้งบประมาณเงินลงทุนและมีค่าใช้จ่ายไม่มากนัก
  - เจ้าหน้าที่ อ.ต.ก. สามารถเข้าใช้ได้ ๑๕ - ๒๐ คน
  - สามารถดำเนินการและติดตั้งระบบสำคัญที่หน่วยงานต้องการได้ และสามารถเข้าถึงสะดวกทั้งในเรื่องของสถานที่และข้อมูล
- Technology: ความต้องการด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟแวร์/อื่นๆ ของระบบงานสำรอง (ประมาณการ spec ของฮาร์ดแวร์ ระบุชื่อซอฟแวร์และเวอร์ชั่นที่ต้องการ)

No.	ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง	Version / Type	Specification
Hardware :			
๑.	Router	CISCO ๒๙๐๐	- Rack-Mountable ๑U - Fast Ethernet - IPSec, L๒TPv๓ - Ram ๑G - Flash Memory ๒G - WAN Interfaces ๒ Ports (๑๐/๑๐๐/๑๐๐๐ Mbps) - Management ๑ Port
๒.	Firewall	Fortigate ๒๐๐F	- Rack-Mountable ๑U - Firewall Throughput ๑๐๐ Mbps - รองรับการทำงาน VPN
๓.	Switch	HPE ๑๘๒๐	- Switch ๔๘ Ports UTP ๑๐๐/๑๐๐๐ Mbps - SFP ๔ Ports - Switch Layer ๒
๔.	Server	DELL	- ๒ CPU x ๒ หน่วย - RAM ๑๒๘ GB

			- HP ๒๐๐ GB x ๒ หน่วย Raid ๐, ๑
๕.	Storage	Disk Storage	๑๐ TB
Software :			
๖.	MS Windows Server Enterprise	Operating System (OS)	๒ License (per CPU)
๗.	โปรแกรม AppServ	Software	Open Source
๘.	โปรแกรม phpMyAdmin	Software	Open Source
๙.	โปรแกรม MySQL	Software	Open Source

Technology : ความต้องการด้านระบบระบบเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

No.	เทคโนโลยีที่ต้องการ	เหตุผล/ประเภทที่ต้องการ	รายละเอียด
๑.	วงจรเครือข่ายสื่อสารอินเทอร์เน็ตความเร็ว ๑๐๐/๕๐ Mbps	Hi-Speed Internet / ADSL	ความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - ภายในประเทศ (Local) – ๑๐๐ Mbps - ระหว่างประเทศ (Inter) – ๕๐ Mbps พร้อม Public IP Address จำนวน ๕ IP

Equipment and Supplies : ความต้องการด้านอุปกรณ์หรือปัจจัยการผลิตอื่นๆ (ถ้ามี)

No.	อุปกรณ์หรือปัจจัยการผลิตอื่นๆ ที่ต้องการ	ชนิด/ประเภท	รายละเอียด
๑.	โทรศัพท์มือถือ	โทรศัพท์มือถือใช้ในงานราชการชนิดเคลื่อนที่และสามารถนำออกใช้นอกสถานที่ได้ และองค์กรเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย	มีฟังก์ชั่นการส่งข้อความ และการรับส่ง e-mail
๒.	อุปรณ์สำรองข้อมูล	สำรองข้อมูล - ซอสโค้ด - ฐานข้อมูล	- Hard Disk External ๑TB - DVD-R จานวน ๕๐ แผ่น - Flash Drive ๓๒ Gb จานวน ๕ ตัว
๓.	โต๊ะ, เก้าอี้	โต๊ะสาหรับทำงานและวางคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน	สามารถวางคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/คอมพิวเตอร์ notebook จำนวน ๕ ชุด
๔.	เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ้ค	สำหรับงานประมวลผลทางด้านกราฟิก	- CPU ๔ core ๓.๐ GHz - RAM DDR๓ ๘ GB - Hard disk ๑ TB - WXGA ๑๕ นิ้ว - DVD-RW - Gigabit Ethernet

			- Wi-Fi (๘๐๒.๑๑b, g, n) - Bluetooth
๕.	เครื่องพิมพเลเซอร หรือ LED ขาวดำ	ชนิดเลเซอร์	- ความละเอียดในการพิมพ์ไม่น้อยกว่า ๑,๒๐๐x๑,๒๐๐ dpi - ความเร็วในการพิมพ์สำหรับกระดาษ A๔ ๒๘ หน้าต่อนาที - มีช่องเชื่อมต่อแบบ USB 2.0 - ใช้ได้กับ A๔, Letter, Legal และ Custom โดยถาดใส่กระดาษได้ไม่น้อยกว่า ๒๕๐ แผ่น
๖.	สแกนเนอร์	สาหรับงานสแกนเอกสารทั่วไป	- ความละเอียดในการสแกนสูงสุด ๔,๘๐๐x๔,๘๐๐dpi - สแกนเอกสารได้ไม่น้อยกว่ากระดาษขนาด A๔ - มีช่องเชื่อมต่อแบบ USB 2.0
๗.	กระดาษ	A๔	จำนวน ๕ รีม
๘.	ปลั๊กไฟ	รางปลั๊กไฟสำหรับต่อพ่วง	- รางปลั๊กไฟ ๖ ช่อง ๖ สวิตช์ - ความยาวสายไฟ ๕ เมตร - ใช้ได้กับปลั๊กเสียบ ๒ ขาแบน, ๒ ขากลม, ๓ ขาแบน, ๓ ขากลม - ฟิวส์ป้องกันการลัดวงจรหรือกระแสไฟฟ้าเกิน - มาตรฐาน มอก.

บทที่ ๖
ทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising, Maintaining and Reviewing)

๖.๑ การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan)

๖.๑.๑ มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๖.๑.๒ ควรทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation Exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลอง เพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุกๆ ๑ ปี

๖.๑.๓ ข้อบกพร่องใด ๆ (GAP) ที่เกิดจากการทดสอบบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน ๓ เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนดให้หัวหน้าทีมบริหารฯและผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ แจ้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ๆ ให้หมดไปโดยเร็ว

๖.๒ การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the plan)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันทุกปีหรือทุกครั้ง หลังการทดสอบหรือภายใน ๓ เดือน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับการแจ้งเหตุ (Staff Recall List) ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก ๆ ไตรมาส การลดความซับซ้อนของขั้นตอนต่าง ๆ และส่งสำเนาให้กับผู้ประสานงานคณะกรรมการฯจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบของทีม การปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูลบัญชีรายการ/รายชื่อ และคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือต้องมีการอ้างอิงไว้ในบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๖.๓ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องและคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาคตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต โดยกระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯแจ้งให้หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสังกัดส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน โดยแต่ละสายงานจะติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนฯของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อ และช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บทที่ ๗

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๗.๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่สำคัญ

กลุ่ม	รายละเอียด
คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)	กำหนดนโยบายและอนุมัติแผนฯ
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	จัดทำและดำเนินการตามแผน BCP IT
คณะทำงาน BCM ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	ดำเนินการและซักซ้อมแผน
ทีมกู้คืนระบบ (IT Recovery Team)	ดำเนินการกู้คืนระบบ IT ในเหตุฉุกเฉิน
กองพัสดุ	จัดหาสถานที่และอุปกรณ์สำรองที่จำเป็น
กองแผนฯ/บัญชี/กองการเงิน	สนับสนุนด้านงบประมาณและจัดการทรัพยากร
คู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอก	สนับสนุนด้านระบบและอุปกรณ์สำรอง
บุคลากร อ.ต.ก.	ปฏิบัติตามขั้นตอนและแนวทาง BCP IT

๗.๒ บทบาทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (RACI Metric)

กิจกรรมหลัก	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	คณะทำงาน BCM ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	ทีมกู้คืนระบบ (IT Recovery Team)	กองพัสดุ	กองแผนฯ/บัญชี/กองการเงิน	คู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอก
กำหนดนโยบาย BCP IT	A	C	C	I	I	I	I
จัดทำและปรับปรุงแผน BCP IT	C	R	R	C	C	C	I
อนุมัติแผน BCP IT	A	C	C	I	I	I	I
ซักซ้อมแผน	C	R	R	R	I	I	C
กู้คืนระบบ IT	I	C	C	R	I	I	R
จัดหาอุปกรณ์และทรัพยากร	C	C	C	C	R	C	C
รายงานผลและปรับปรุงแผน	A	R	C	C	I	C	I



บทที่ ๘
แนวทางถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๘.๑ วัตถุประสงค์ของการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

- สร้างความตระหนักและความเข้าใจร่วมกันถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้าน IT และผลกระทบหากเกิดการหยุดชะงัก

- กำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานและสอดคล้องกันสำหรับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อม การรับมือ และการฟื้นฟูระบบ IT เมื่อเกิดภาวะวิกฤต

- ส่งเสริมให้มีการวางแผน การทดสอบ และการทบทวนแผนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แผนมีความทันสมัยและใช้งานได้จริง

- ปกป้องชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และลดความเสียหายทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของบริการ

๘.๒ วิเคราะห์สถานการณ์ (Context Analysis)

จากการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อ.ต.ก. พบว่าองค์กรมีการพึ่งพาระบบ IT ในการดำเนินภารกิจหลักอย่างเข้มข้น เช่น ระบบเครือข่าย ระบบฐานข้อมูลเกษตรกร ระบบสารบรรณ และระบบประชุมทางไกล หากเกิดภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือไวรัสคอมพิวเตอร์ จะส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงักโดยตรง

จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการมี IT Business Continuity Plan (IT BCP) เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งกำหนด Recovery Time Objective (RTO) และ Maximum Tolerable Downtime (MTD) ที่ชัดเจนในแต่ละระบบ เพื่อให้การกู้คืนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๓ กลยุทธ์ถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ (Implementation Strategy)

กลยุทธ์การถ่ายทอดแนวปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ใน อ.ต.ก. ประกอบด้วย

- สร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจใน BCM (Business Continuity Management) โดยการอบรมทุกระดับให้เข้าใจถึงความสำคัญของ BCM และผลกระทบหากระบบหยุดชะงัก

- จัดทำแผน BCP/IMP ที่เป็นมาตรฐานกลางทั้งองค์กร โดยยึดตามกรอบมาตรฐาน ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒ พร้อมระบุบทบาทหน้าที่ในแต่ละสถานการณ์

- แบ่งระดับความสำคัญของระบบตาม BIA (Business Impact Analysis) เพื่อจัดลำดับความสำคัญของระบบที่จะต้องกู้คืนก่อนหลังในแต่ละสถานการณ์ฉุกเฉิน

- จัดตั้งทีม BCP และ DRP พร้อมแผนปฏิบัติการเฉพาะ เช่น ทีม Server Recovery, Network Recovery, Helpdesk และทีมกู้คืนระบบงาน

- วางโครงสร้างการทดสอบ ซักซ้อม และปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง เช่น Tabletop Testing, Call Tree, Simulation และ Full-scale Exercise อย่างน้อยปีละครั้ง

๘.๔ เครื่องมือสนับสนุน

เครื่องมือ	วัตถุประสงค์
BCP Template	แผนรูปแบบมาตรฐาน ใช้ในการเขียนแผนของแต่ละระบบ
BIA Worksheet	แบบฟอร์มวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจของแต่ละกระบวนการ
Risk Assessment Matrix	ตารางประเมินความเสี่ยงและจัดระดับความรุนแรง
Call Tree	ผังสายด่วนแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน
Backup & DR System	ระบบสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบแบบอัตโนมัติ
แผน DRP และ IMP	คู่มือปฏิบัติการกรณีภัยพิบัติและเหตุการณ์ฉุกเฉิน

๘.๕ วิธีการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบ/วิธีการสื่อสาร
คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)	การจัดการประชุม, การรายงานผล
กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop), สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันสนทนาภายในทีมแบบ Real-time, เผยแพร่ข้อมูลหรือคู่มือผ่านระบบ Intranet
คณะทำงาน BCM ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	การประชุมผ่านระบบทางไกล (Video Conference), ส่งอีเมลกลุ่มแจ้งเตือนรอบการซักซ้อมแผน, สื่อสารสถานการณ์ฉุกเฉินตามสายงานบังคับบัญชา
ทีมกู้คืนระบบ (IT Recovery Team)	แชทกลุ่มฉุกเฉินเฉพาะกิจ (Incident Command Chat), สายด่วน Call Tree เพื่อระดมพล
กองพัสดุ	ประสานงานด้วยบันทึกข้อความ
กองแผนฯ/บัญชี/กองการเงิน	ส่งเอกสารเบิกจ่ายหรือขออนุมัติงบฉุกเฉินผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
คู่ค้าและผู้ให้บริการภายนอก	ส่งอีเมลเพื่อแจ้งแนวปฏิบัติ BCP, โทรศัพท์สายตรงถึงตัวแทนผู้ให้บริการเมื่อเกิดเหตุหยุดชะงัก, จัดทำเอกสารข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
บุคลากร อ.ต.ก.	แจ้งเวียนหนังสือภายใน, เปิดเผยข้อมูลคู่มือและประกาศผ่าน Intranet, ใช้สื่อ Infographics หรือ Posters เพื่อสรุปขั้นตอนเบอร์ติดต่อฉุกเฉินที่เข้าใจง่าย

๘.๖ การวัดผลและประเมินผลการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการถ่ายทอด เช่น จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมอบรม, คะแนนความเข้าใจในเนื้อหา, การนำแนวปฏิบัติไปปรับใช้จริง, ผลลัพธ์จากการตรวจประเมินภายใน

๘.๗ สรุปแนวทางการถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ

๑. การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ต้องมีการสื่อสารที่แข็งขันจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของ IT BCM และสร้างความตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของทุกคน

๒. การจัดตั้งคณะทำงาน BCP ที่มีประสิทธิภาพ มีคณะทำงานที่ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยงานหลัก และมีการประชุมทบทวนและซักซ้อมแผนเป็นประจำ

๓. การจัดอบรมที่หลากหลายและต่อเนื่อง

- Awareness Training : สำหรับบุคลากรทุกคน เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญ และบทบาทของตนเองในการปฏิบัติตามแผน
- Specialized Training : สำหรับคณะทำงาน BCP, ทีม IT, และบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการสำคัญ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด
- Drill and Exercise : จัดการซ้อมแผนทั้งแบบ Tabletop Exercise (จำลองสถานการณ์) และ Full-Scale Exercise (ปฏิบัติจริงบางส่วน) เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและระบุจุดอ่อนของแผน

๔. การจัดทำคู่มือและสื่อประกอบที่เข้าใจง่าย

- Quick Reference Guide/Emergency Contact List : เอกสารสรุปขั้นตอนสำคัญและเบอร์ติดต่อฉุกเฉิน
- Infographics/Posters : สื่อสารข้อความสำคัญและขั้นตอนง่ายๆ ในยามวิกฤต
- E-learning/Video Tutorials : เพื่อให้บุคลากรสามารถทบทวนความรู้ได้ตลอดเวลา

๕. การลงทุนในเทคโนโลยีที่สนับสนุน

- ระบบสำรองข้อมูล (Backup & Recovery System) : ต้องมีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและมีการทดสอบการกู้คืนเป็นประจำ
- ระบบ DR Site (Disaster Recovery Site) : พิจารณาการมีศูนย์สำรองข้อมูลและระบบสำหรับกรณีเกิดภัยพิบัติร้ายแรง
- ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ : ใช้ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติกับระบบ IT

๖. การบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการความเสี่ยง เชื่อมโยงแผน IT BCP เข้ากับแผนบริหารความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อให้การบริหารจัดการภัยคุกคามมีความครอบคลุมและเป็นระบบ

๗. การประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการรวบรวมข้อเสนอแนะและบทเรียนที่ได้รับจากการทดสอบหรือเหตุการณ์จริง เพื่อนำมาปรับปรุงแผนให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ

บทที่ ๙
การกำหนดการวัด ติดตาม วิเคราะห์ประเมิน ตัววัดผลลัพธ์ (Outcome)
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ อ.ต.ก. มีความสามารถในการฟื้นคืนระบบและบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติหรือวิกฤตการณ์ต่างๆ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ สนับสนุนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และรักษาความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๙.๑ ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ (In-process KPIs)

ตัวชี้วัด (KPIs)	คำนิยาม	วิธีการวัดผล	หน่วยวัด	ความถี่ในการวัดผล	เป้าหมาย	ผู้กำกับดูแลกระบวนการ
๑. การซักซ้อมแผนกู้คืนระบบสารสนเทศ (IT DRP Drill) ตามแผนที่กำหนด	ประเมินความสำเร็จของการจัดซ้อมแผนกู้คืนระบบตามกำหนดการ เพื่อให้มั่นใจว่าทีมงานพร้อมปฏิบัติหน้าที่	(จำนวนครั้งที่ซักซ้อมสำเร็จตามแผน / จำนวนครั้งที่วางแผนซักซ้อมทั้งหมดในปีนั้น) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายปี	ร้อยละ ๑๐๐	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)
๒. การกู้คืนระบบสารสนเทศที่สำคัญ (Critical Systems) ได้ตามเวลา RTO ในการซักซ้อม	ประเมินประสิทธิภาพขั้นตอนการทำงานของทีมไอที ว่าสามารถกู้คืนระบบได้ทันตามกรอบเวลา Recovery Time Objective (RTO) หรือไม่	(จำนวนระบบสำคัญที่กู้คืนได้ภายในเวลา RTO ระหว่างซ้อม / จำนวนระบบสำคัญที่นำมาซักซ้อมทั้งหมด) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายปี	ร้อยละ ๑๐๐	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีและสารสนเทศ

๓. การทบทวนและปรับปรุงเอกสารแผน BCP/DRP ให้เป็นปัจจุบัน	การปรับปรุงคู่มือและแผนกู้คืนระบบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างพื้นฐานไอทีและบุคลากร	(จำนวนแผน/เอกสารระบบที่ได้รับการทบทวนและอนุมัติ / จำนวนเอกสารแผนทั้งหมดในความรับผิดชอบ) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายปี (หรือเมื่อมีการเปลี่ยนระบบ)	ร้อยละ ๑๐๐	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

๙.๒ ตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

ตัวชี้วัด (KPIs)	คำนิยาม	วิธีการวัดผล	หน่วยวัด	ความถี่ในการวัดผล	เป้าหมาย	ผู้กำกับดูแลกระบวนการ
๑. ความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศที่สำคัญ (Critical System Availability)	ผลลัพธ์สุดท้ายของการบำรุงรักษาและบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ระบบหลักให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก	(เวลาที่ระบบเปิดใช้งานได้จริง / เวลาที่ระบบควรต้องพร้อมใช้งานทั้งหมด) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายเดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ผู้บริหารระดับสูง (CIO) / คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
๒. ความสำเร็จในการกู้คืนระบบและข้อมูลตามเป้าหมาย (RTO/RPO) เมื่อเกิดเหตุวิกฤตจริง	ประสิทธิผลของการนำแผน BCP มาใช้เมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติจริง โดยข้อมูลต้องไม่สูญหายเกิน RPO และระบบกลับมาใช้งานได้ทัน RTO	(จำนวนเหตุการณ์วิกฤตที่กู้คืนได้ตามเกณฑ์ RTO และ RPO / จำนวนเหตุการณ์วิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อระบบ IT ทั้งหมด) x ๑๐๐	ร้อยละ	เมื่อเกิดเหตุ / สรุปรายปี	ร้อยละ ๑๐๐	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

๓. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการจัดการวิกฤตด้านไอทีและการสื่อสาร	ประเมินความเชื่อมั่นของบุคลากร/ผู้ใช้งานต่อการรับมือ การสื่อสารแจ้งเตือน และการแก้ปัญหาของหน่วยงานไอทีในช่วงฉุกเฉิน	(ผลรวมคะแนนความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสีย / จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (หลังเกิดเหตุหรือหลังซักซ้อม)) x ๑๐๐	ร้อยละ	รายปี (หรือหลังเกิดเหตุ)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

ภาคผนวก

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

แบบฟอร์มบันทึกการความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

<u>วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)</u>

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งฉุกเฉิน วิกฤติ ให้กับบุคลการในหน่วยงาน **<u>ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ</u>**	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	เลขานุการคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน/ส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติตามระเบียบ/แนวทางของ อ.ต.ก. (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ/คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคคลากรในฝ่าย/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ต.ก. โดยครอบคลุมรายละเอียด ดังนี้ ๑. จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต ๒. ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ๓. ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ**<u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของ อ.ต.ก.</u>**	ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ – ๕ วันข้างหน้า	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐

- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯในการดำเนินการ งานเร่งด่วน ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงาน/ให้เป็นไปตามระเบียบ/แนวทาง อ.ต.ก. กำหนด (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ ในระหว่างที่ทรัพยากรของหน่วยงานยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่สภาวะปกติได้	คณ ะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนงานที่มีความสำคัญเร่งด่วนส่งผลกระทบสูง	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้แก่ ๑. สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒. วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔. บุคลากรหลัก ๕. คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค ที่รับผิดชอบการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นตามที่กำหนดไว้	☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค/ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงานที่รับผิดชอบงานเร่งด่วน	☐
- ระบุหน่วยงานสำหรับ คู่ค้า/ผู้ประกอบการค้า งานเร่งด่วนที่ระบุข้างต้น เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ/คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐

แบบฟอร์มบันทึกการความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

<u>วันที่ ๒-๗ การตอบสนองระยะสั้น</u>

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ในเรื่องความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่	ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กองพัสดุ	
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กองพัสดุ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- บุคลากรหลัก	- ทุกหน่วยงาน	
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กลุ่มบริหารงานตลาด - กลุ่มวางแผนจัดเก็บรายได้ - กองธุรกิจข้าว - กองบัญชี - กองการเงิน - สำนักงานผู้อำนวยการ - กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเกี่ยวกับความพร้อม ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ/ คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กองพัสดุ	
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กองพัสดุ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ	

	- หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- บุคลากรหลัก	- ทุกหน่วยงาน	
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กลุ่มบริหารงานตลาด - กลุ่มวางแผนจัดเก็บรายได้ - กองธุรกิจข้าว - กองบัญชี - กองการเงิน - สำนักงานผู้อำนวยการ - กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่ได้รับผลกระทบ	- ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ	- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐

แบบฟอร์มบันทึกการความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

<u>วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)</u>

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ (ผ่าน/ไม่ผ่าน)
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	คณ ะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ /คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ภูมิภาค	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริหารตามปกติ	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ภูมิภาค ถึงสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริหารตามปกติ	หัวหน้าทีมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสังกัดส่วนกลาง/ภูมิภาคของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณ ะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ /คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ภูมิภาค	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กองพัสดุ	
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กองพัสดุ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- กองเทคโนโลลีและสารสนเทศ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	
- บุคลากรหลัก	- ทุกหน่วยงาน	
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กลุ่มบริหารงานตลาด - กลุ่มวางแผนจัดเก็บรายได้ - กองธุรกิจข้าว - กองบัญชี - กองการเงิน - สำนักงานผู้อำนวยการ - กองเทคโนโลยีและสารสนเทศ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	

- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสังกัดส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	- คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค	☐