

2566

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ
(องค์การมหาชน)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับ
การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ
Business Continuity Plan

สารบัญ

บทนำ	3
วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	3
สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	4
ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	4
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	4
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	5
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ	5
นโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	5
โครงสร้างทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	6
ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	6
รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)	7
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	8
กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)	8
ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)	12
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	14
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	17
ภาคผนวก	21

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือ “Business Continuity Plan (BCP)” ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติ หรืออุบัติการณ์ต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ การชุมนุมประท้วง การจลาจล การก่อการร้าย และโรคระบาดหรือโรคติดต่อร้ายแรง เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรืออุบัติการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติได้ศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤติและวิเคราะห์ความสำคัญของกระบวนการในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน รวมทั้ง วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอันจะส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานตามพันธกิจหลักขององค์กร โดยใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นการประเมิน ความเสี่ยง (Risk Management) ของภารกิจขององค์กรที่มีผลโดยตรงกับหน่วยงานหลักและพิจารณาโอกาสและผลกระทบของ เหตุการณ์ พร้อมทั้งความเร่งด่วนของกิจกรรมต่างๆที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติสามารถรับมือกับอุบัติการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงัก และอาจส่งผลกระทบต่อในด้านต่างๆ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคมและชุมชน เป็นต้น สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติจึงได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่จะทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่ง จะช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- เพื่อให้สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ หรืออุบัติการณ์ ต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติแม้ต้องเผชิญกับอุบัติการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ "บุคลากร"
- สถานที่ปฏิบัติงานหลัก คือ สำนักงานวัฒนธรรมแห่งชาติ

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- ภัยจู่โจมทางคอมพิวเตอร์
- เหตุการณ์โรคระบาด/โรคติดต่อร้ายแรง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้งานสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านภาคีเครือข่าย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ภาคีเครือข่ายผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2 เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
4 ภัยจู่โจมทางคอมพิวเตอร์			✓		✓
5 เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	✓	✓	✓
6 อื่นๆ เช่น.....					

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

นโยบายความต่อเนื่องทางธุรกิจ

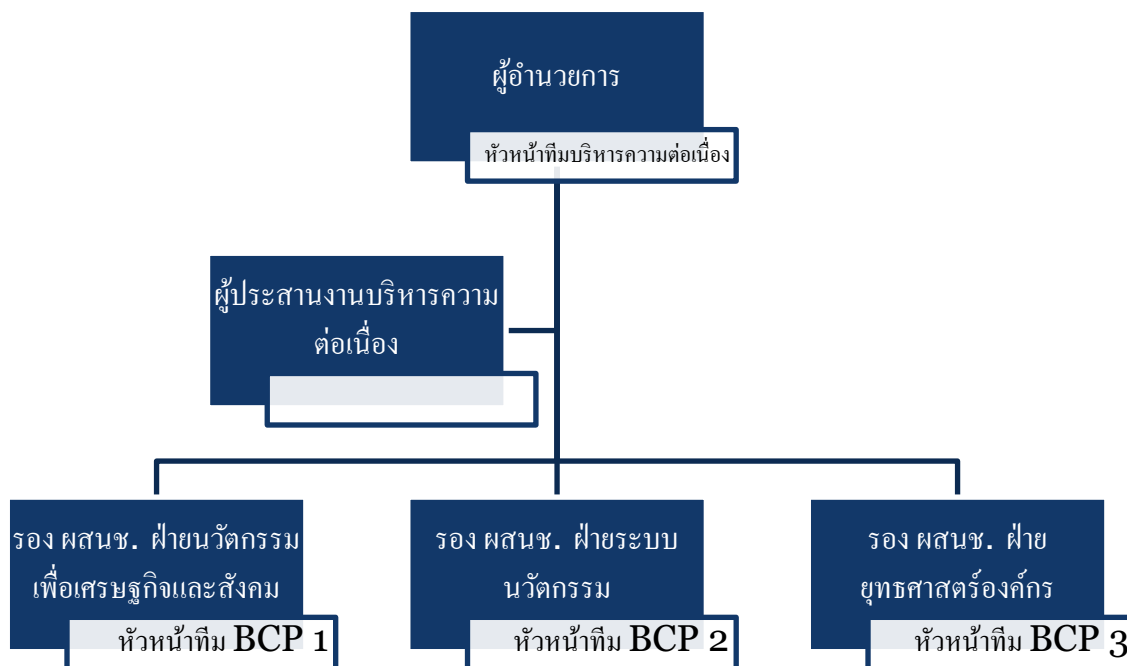
- สำนักงานฯ ต้องพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับสากล ซึ่งต้องมีความครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ การประเมินความเสี่ยง การวางกลยุทธ์ การนำไปปฏิบัติ การฝึกซ้อม การทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสู่วัฒนธรรมองค์กร ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ
- ให้ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีหน้าที่ในการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ
- ให้ผู้บริหารทุกระดับของ สำนักงานฯ มีหน้าที่ผลักดัน และสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

- ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ สำนักงานฯ ต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมเพื่อให้การดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติบรรลุตามวัตถุประสงค์

ทีมงานแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ(องค์การมหาชน) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วยหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ดังตารางที่ 1

โครงสร้าง



ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

กลุ่มบริหารระดับองค์กร

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/ตำแหน่ง	เบอร์โทร		ชื่อ/ตำแหน่ง	เบอร์โทร
ผู้อำนวยการ สนช	02 644 6000 ต่อ 112	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	รอง ผสนช. (วิเชียร)	02 644 6000 ต่อ 501
รอง ผสนช. (ธีรสา)	089 111 225602	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	รอง ผสนช. (กริชผกา)	644 6000 ต่อ 114

งานบริหารความต่อเนื่อง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/ตำแหน่ง	เบอร์โทร		ชื่อ/ตำแหน่ง	เบอร์โทร
รอง ผสนช. (ธีรสา)	089 111 5602	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจฝ่ายกลยุทธ์นวัตกรรม (3)	ดร. ชัยธรรม์ ลิมาภรณ์ วณิชย์	081 927 9928
นส. ศหลิน เตียวสุรินทร์	085 551 5333	ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจฝ่ายกลยุทธ์นวัตกรรม	นส. กัญญาณัฐ เท กมล	088 561 0662

กลุ่มปฏิบัติงานหลัก

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/ตำแหน่ง	เบอร์โทร		ชื่อ/ตำแหน่ง	เบอร์โทร
กลุ่มปฏิบัติการและกิจกรรม				
นายสุรอรธ ศุภจัตุรัส	02 644 6000 ต่อ 521	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ	นายอุกฤษ กิจศิริเจริญชัย	081-936-5540
นายนิมิต นิพัทธ์ธรรมกุล	02 644 6000 ต่อ 545	ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องนวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ	นายภคพงษ์ พรมนุชาธิป	02 644 6000 ต่อ 522
นายคุณาวุฒิ บุญญานพคุณ	081-4224576	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนวัตกรรมเพื่อสังคม	นายอำพล อาภาธนากร	099-4696491
นายอำพล อาภาธนากร	099-4696491	ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องนวัตกรรมเพื่อสังคม	นายเฉลิมพงษ์ กล้าขยัน	089-000836
นส. ปุณฺษรศมี วังน้อย	095-9414464	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง NIA Academy	นส.ฐฎายิกา จันท์เทพ	094-5516169

นายพีระ รักท่วม	089-1231626	ผู้ประสานงานทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ฝ่ายมีเดีย	นายปรเมศวร์ ฉิมคราม	086-7789833
นายปวิวรรต วงษ์สำราญ	098-5396939	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่าย Start up	นส. พรพิชา เพชรแก้วกุล	098-484-6733
นายสนามชัย แพนดี	099-2489645	ผู้ประสานงานทีมบริหารความ ต่อเนื่อง Start up	นางสาวไพจิตร จันทรภักดี	096-7522464
กลุ่มบริการองค์กรและทรัพยากรบุคคล				
น.ส. วศวรรณ รุ้รักดี	081-6456690	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องฝ่ายบริหารองค์กร	น.ส. ธัญย์สิตา ศุภสวัสดิ์ บวร	081-9064250
น.ส. ทวีสินี ตีกุมรินทร์	085-1351873	ผู้ประสานงานบริหารความ ต่อเนื่องด้านการเงิน	น.ส. วิจิตรา กลุ่มกว้าง	086-7528659
น.ส. ดารกา ศิวปราชญ์	098-2637272	ผู้ประสานงานบริหารความ ต่อเนื่องด้านบุคลากร	นายเอกกวีร์ พิทักษ์ธนะ กุล	090-940-9235
กลุ่มสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์				
นายกฤษกร รอดช้างเผื่อน	089-6690559	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องฝ่ายสื่อ	นส. อาศยา ศิริเอาทาร์ย์	081-4875635
นส. อาศยา ศิริเอาทาร์ย์	081-4875635	ผู้ประสานงานทีมบริหารความ ต่อเนื่องสื่อ	นส. ดุจรพี เขาวนปรีชา	081-8852598

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน และ/หรือ line group คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของ สนช.

จุดเริ่มต้นของกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินจะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงาน/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน ผู้อำนวยการฝ่ายแต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน รับผิดชอบต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของ สนช. ที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา :

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ และ line Group
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของสำนักงานฯ ทราบ ดังต่อไปนี้
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วน ของ สนช. สำหรับผู้บริหารของ สนช. และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ



ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ติดต่อ/ส่งข้อความทาง line group กลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของสำนักงานฯ ในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสำนักงานฯ และบุคลากรทั้งหมดในสำนักงานฯ



ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายใน สนช. สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวังในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ซึ่งเป็นพื้นที่ของสำนักงานที่ไม่ได้รับความเสียหายตามความเหมาะสม กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้านทุกคนหากบุคลากรเกิดการติดเชื้อจากโรคระบาดร้ายแรง เหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน เช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง พัฒนาระบบการดำเนินงานและให้บริการในรูปแบบ e-service
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) และอุปกรณ์เครือข่ายไว้พร้อมใช้ในสภาวะวิกฤติ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน หรืออุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านระบบ INTERNET จัดหาเครื่องถ่ายเอกสารแบบ All in one จัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดหาโทรศัพท์ที่มีระบบโอนสายไปยังมือถือบุคลากร

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น ▪ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ป้องกัน/ฆ่าเชื้อโรค เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค ▪ จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยให้สำรองยานพาหนะ ไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม ▪ จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องกำเนิดสำรองไฟฟ้า การทำสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ ▪ จัดเตรียม server สำรอง
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ดำเนินการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลที่สำคัญ ▪ กำหนดให้บุคลากร สำรองข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนในอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น Handy Drive, External Hard disk หรือ Cloud เป็นต้น ▪ เปิดระบบ VPN Work From Home เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงระบบ Intranet ของสำนักงาน ▪ ใช้ Team Viewer เพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานเชิงเทคนิคแก่บุคลากรที่ WFH ▪ กำหนดให้ใช้ระบบการปฏิบัติงานแบบดิจิทัลตามประกาศของสำนักงาน ▪ เคลื่อนย้าย Server ไปยังพื้นที่ปลอดภัย (ในกรณีที่สามารถทำได้)
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายหรือกลุ่มงานเดียวกัน ▪ กำหนดให้แต่ละฝ่ายแบ่งทีมปฏิบัติงานเป็นทีม A B เพื่อสลับเข้าปฏิบัติงานตามความจำเป็น ณ สำนักงานอย่างน้อยที่สุด เช่น อาทิตย์ละ 1-2 ครั้ง (ครั้งละ 1-2 ชม.) เพื่อดำเนินการที่จำเป็น โดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมโดยหัวหน้างาน และผู้อำนวยการฝ่ายนั้นๆ

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		<ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ ระดับปฏิบัติการ ระดับบริหาร ปฏิบัติงานที่บ้าน โดยเขียนรายงานการปฏิบัติงานออนไลน์ ต่อผู้บังคับบัญชาเป็นรายสัปดาห์ตามแบบฟอร์มของสำนักงาน ■ กำหนดให้สื่อสารภารกิจผ่านช่องทาง electronics ตามประกาศของสำนักงาน
	<p>ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ■ วางแผนการติดต่อสื่อสารผ่านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Line สื่อ Social Media เว็บไซต์ เพื่อสนับสนุนการแจ้งเหตุ ข้อมูลข่าวสารในสภาวะวิกฤติของสำนักงานให้ภาครัฐและภาคเอกชนรับทราบ ■ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์ ■ ประสานงานโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ ■ จัดประชุมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ■ จัดฝึกอบรมสัมมนา และ event ผ่านทางสื่อและ online application ■ จัดทำทะเบียนติดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำรอง ■ การใช้ไฟฟ้า สามารถใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าแทนได้ โดยใช้ น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง ซึ่งมีการประสานกับบริษัทร้านค้าที่/จำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เพื่อขอเช่า และจัดส่งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า มาให้ในยามฉุกเฉิน รวมถึงประสานการไฟฟ้า นครหลวง โทร. 1130 ■ การใช้น้ำประปา สามารถประสานงานบริษัทร้านค้าที่/จำหน่ายน้ำเพื่อให้จัดส่งน้ำมาให้ในยามฉุกเฉิน รวมถึงการประสานนครหลวง โทร. 1125 ■ จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพาให้ลูกค้า เพื่อเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบต่อทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) จะแบ่งระดับผลกระทบออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/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 - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ ๕

จากการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

ฝ่าย	กระบวนการหลัก/ โครงการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาที่หยุดชะงัก				
			2-24 ชั่วโมง	1-2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
นวัตกรรมเพื่อเศรษฐกิจ	1. งานนวัตกรรมเศรษฐกิจแบบมุ่งเป้า	ปานกลาง			✓		
	2. งานนวัตกรรมแบบเปิด	ปานกลาง			✓		
	3. งานการบริหารจัดการนวัตกรรม	ปานกลาง				✓	

ฝ่าย	กระบวนการหลัก/ โครงการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาที่หยุดชะงัก				
			2-24 ชั่วโมง	1-2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
นวัตกรรมเพื่อสังคม	1. งานนวัตกรรมสังคมแบบมุ่งเป้า	ต่ำ					✓
	2. งานนวัตกรรมเพื่อสังคมแบบเปิด	ต่ำ					✓
พัฒนาผู้ประกอบการนวัตกรรม	1. งานพัฒนาผู้ประกอบการและวิสาหกิจ	ปานกลาง			✓		
	2. งานเครือข่ายนวัตกรรม	ต่ำ					✓
	3. ศูนย์ Startups	ปานกลาง			✓		
	4. ศูนย์สร้างสรรค์ธุรกิจนวัตกรรมการเกษตร (ABC Center)	ต่ำ					✓
โครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม	1. งานสื่อสารนวัตกรรม (Media Innovation)	ปานกลาง		✓			
	2. นวัตกรรมตลาด	ปานกลาง				✓	
	3. งานอุทยานนวัตกรรม	สูง		✓			
	4. งานนวัตกรรมเชิงพื้นที่ (Area Based Innovation)	ต่ำ					✓
	5. โครงการเสริมสร้างศักยภาพด้านนวัตกรรม (MIND)	ต่ำ					✓
ยุทธศาสตร์นวัตกรรม	1. สถาบันการมองอนาคตนวัตกรรม (IFI)	ต่ำ					✓
	2. งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	สูง	✓				
	3. งานวิเทศนวัตกรรม (Innovation Diplomacy)	ต่ำ					✓
	4. งานบริหารความเสี่ยง และความต่อเนื่อง	ปานกลาง			✓		
บริหารองค์กร	1. งานงบประมาณ	สูง	✓				
	2. งานบัญชีและการเงิน จัดซื้อจัดจ้าง	สูง	✓				

ฝ่าย	กระบวนการหลัก/ โครงการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาที่หยุดชะงัก				
			2-24 ชั่วโมง	1-2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
	3. งานบุคคลและพัฒนาองค์กร	ปานกลาง			✓		
	4. งานบริหารกลาง	ปานกลาง		✓			
	5. งานกฎหมาย	ต่ำ				✓	

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 4



ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	พื้นที่ที่ไม่ได้รับผลกระทบ	30 ตร.ม.	30 ตร.ม.	60 ตร.ม.	80 ตร.ม.
ปฏิบัติงานที่บ้าน	บ้านบุคลากร	ตามความเหมาะสม			
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่หากมีความจำเป็น	หน่วยงานภายในสังกัด อว.	-	30 ตร.ม.	60 ตร.ม.	80 ตร.ม.

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	1 เดือน
Notebook สำรอง	1. สำนักงาน 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อ ตามความจำเป็นที่เหมาะสม	5 ชุด	5 ชุด	10 ชุด	10 ชุด

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	1 เดือน
อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัด Online meeting เช่น Mic, speaker, Camera	1. สำนักงาน 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นที่เหมาะสม	-	-	1 ชุด	2 ชุด
โทรศัพท์ที่มีระบบไอเอสไปย้งมือถือบุคลากร	ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นที่เหมาะสม	1 ชุด	ชุด	6 ชุด	6 ชุด
ระบบไฟฟ้าสำรอง	ผู้ให้บริการ	1 ชุด			
Server สำรอง	1. สำนักงาน 2. ผู้ให้บริการ	1 ชุด			
อุปกรณ์ระบบเครือข่ายไร้สาย	1. สำนักงาน 2. ผู้ให้บริการ	1 ชุด			
เครื่องถ่ายเอกสารแบบ All in one	ผู้ให้บริการ	1	1	2	2
อุปกรณ์สำนักงาน	1. สำนักงาน 2. ผู้ให้บริการ 3. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นที่เหมาะสม	-	-	จำนวนพิจารณาตามความจำเป็น	
รถยนต์	ผู้ให้บริการ	1	1	1	2
วัสดุอุปกรณ์ป้องกัน/ฆ่าเชื้อโรค เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค	ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นที่เหมาะสม		จำนวนพิจารณาตามความจำเป็น		

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบ Internet และ Intranet	ฝ่าย IT สนช.	✓			
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ฝ่าย IT สนช.	✓			
ระบบ Email	ฝ่าย IT สนช.	✓			
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคล	ฝ่าย IT สนช.			✓	

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบอนุมัติเอกสารออนไลน์	ฝ่าย IT สนช.	✓			
ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์	ฝ่าย IT สนช.		✓		
ระบบติดตามการดำเนินงานออนไลน์	ฝ่าย IT สนช.			✓	
ระบบ VPN	ฝ่าย IT สนช.		✓		
ระบบบัญชีและการเบิกจ่ายออนไลน์	ฝ่าย IT สนช.	✓			
ระบบจัดซื้อจัดจ้างออนไลน์	ฝ่าย IT สนช.		✓		
ระบบเครือข่ายสำรอง	เช่าวงจรเครือข่ายสำรอง	✓			
Website สนช.	ฝ่าย IT สนช.	✓			
ระบบฝึกอบรมหรือจัด Event online	ฝ่าย IT สนช.				✓

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	1 เดือน
บุคลากรปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	15	20	30	30
ปฏิบัติงานที่บ้าน	20	10	30	70
รวม	25	30	60	100

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการไฟฟ้า	✓			
ผู้ให้บริการน้ำประปา	✓			
ผู้ให้บริการยานพาหนะ		✓		
ผู้ให้บริการเครือข่าย	✓			
ผู้ให้บริการอุปกรณ์สำนักงาน			✓	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาครัฐและเอกชน		✓		

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ สนข และประกาศและคำสั่งของรัฐบาลอย่างเคร่งครัด

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
แจ้งเหตุให้กับบุคลากรภายในสำนักหน่วยงานภายหลังได้รับแจ้งจาก/ หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินผลกระทบต่อ การดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการ บริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบต่ออย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บ ตัดเชื้อหรือ เสียชีวิต	หัวหน้าฝ่ายแผนก/	<input type="checkbox"/>
รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบโดย ครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับการบาดเจ็บ ตัดเชื้อ หรือเสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการทำงานและการ ให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ ตาม เนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่ จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน วันข้างหน้า 5-1	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงาน เร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสถานะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหา ทรัพยากร	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ หน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและ ส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำ - รong - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก - - ผู้ประกอบการผู้ให้บริการที่สำ/คัญผู้มีส่วนได้เสีย/	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่ สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้าผู้ให้บริการสำนักงานเร่งด่วน/ เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่อง ตามความเห็นของคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ (หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและ ดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรong	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะสั้น ภายใน 2-7 วัน

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับ ผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการ การกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

<p>ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหา ทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> -สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ -เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก - - ผู้ประกอบการผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย/ 	<p>หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหา ทรัพยากรที่จำเป็นต่อใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อใช้ในการ บริหารความต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้าผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ 	<p>หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่ จำเป็นต่อใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ</p>	<p>ฝ่ายอำนวยการ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความ ต่อเนื่อง:</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้าผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ 		
<p>แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ หน่วยงานผู้ที่ได้รับผลกระทบ/คู่ค้า/ผู้ประกอบการ/</p>	<p>หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ (</p>	<p>หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ</p>	<p>หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>

รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
---	--	--------------------------

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลาง ภายใน 1 สัปดาห์

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	
ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามปกติ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้าผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่าย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ (หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวก

2566

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Contingency Plan)

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

สารบัญ

	หน้า
บทนำ.....	1
วัตถุประสงค์.....	1
การวิเคราะห์ความเสี่ยง.....	2
แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน.....	3
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความขัดข้องด้านเทคนิค	
กรณีการป้องกันไวรัสล้มเหลว.....	3
กรณีการป้องกันผู้บุกรุกล้มเหลว.....	4
กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายล้มเหลว.....	5
กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย.....	7
กรณีไฟฟ้าขัดข้อง.....	8
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยต่างๆ	
กรณีไฟไหม้.....	9
กรณีน้ำท่วม.....	12
กรณีแผ่นดินไหว.....	13
กรณีการเกิดโรคระบาดร้ายแรง.....	14
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง	
กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง.....	16
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากการบุคคล	
สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยคุกคามไซเบอร์	
แผนความต่อเนื่องรับมือเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์.....	17
กรณีโจรกรรม.....	21
การกำหนดผู้รับผิดชอบ.....	23
ข้อมูลติดต่อบุคลากรภายในสำนักงาน.....	23
ข้อมูลติดต่อบุคลากรภายนอกสำนักงาน.....	24

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน
ที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Contingency plan)

1. บทนำ

ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร และสนับสนุนการปฏิบัติงานมากขึ้น ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความสะดวกในการใช้งานและความสะดวกในการสร้างข้อมูลสารสนเทศ อันมีประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาองค์การ การบริหารจัดการองค์กร และการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นสำนักงานจำเป็นจะต้องมีการบริหารจัดการ การเฝ้าระวัง การจัดเก็บ และการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและมีความพร้อมในการที่จะนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวไปใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้บริการประชาชนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาจได้รับความเสียหายจากการถูกโจมตี จากไวรัสคอมพิวเตอร์ จากบุคลากรจากปัญหาไฟฟ้า จากอัคคีภัย หรือจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลรักษาระบบความมั่นคงปลอดภัยของฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีเสถียรภาพและมีความพร้อมสำหรับการใช้งาน
2. เพื่อลดความเสียหายที่จะอาจเกิดแก่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันที่
4. เพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
5. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ในการดูแลรักษา ระบบ ความปลอดภัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

3. การวิเคราะห์ความเสี่ยง

เนื่องจากภารกิจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความหลากหลาย เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสารสนเทศ เพื่อหาวิธีการป้องกันปัญหา และลดโอกาสความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น รวมไปถึงแนวทางในการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศ อันจะส่งผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และเพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากการวิเคราะห์และตรวจสอบความเสี่ยงต่าง ๆ ด้านสารสนเทศ ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พบประเภทความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านเทคนิค เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์เอง อาจเกิดถูกโจมตีจากไวรัสหรือโปรแกรมไม่ประสงค์ดี ถูกก่อกวนจาก Hacker ถูกเจาะทำลายระบบจาก Cracker เป็นต้น
2. ความเสี่ยงด้านผู้ปฏิบัติงาน เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ การจัดการสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลไม่เหมาะสมกับการใช้งานหรือการให้บริการ โดยผู้ใช้อาจเข้าสู่ระบบสารสนเทศ ทำให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลสารสนเทศได้
3. ความเสี่ยงด้านภัยหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดจากภัยพิบัติตามธรรมชาติหรือสถานการณ์ร้ายแรงที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงกับข้อมูลสารสนเทศ เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง น้ำท่วม ไฟไหม้ อาคารถล่ม การชุมนุมประท้วง หรือความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง เป็นต้น
4. ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ เป็นความเสี่ยงจากการแนวนโยบายในการบริหารจัดการที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านสารสนเทศ

จากผลการวิเคราะห์และตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังที่กล่าวมาแล้ว พบว่ามีความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นต้องจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดูแลรักษา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแก้ไขปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

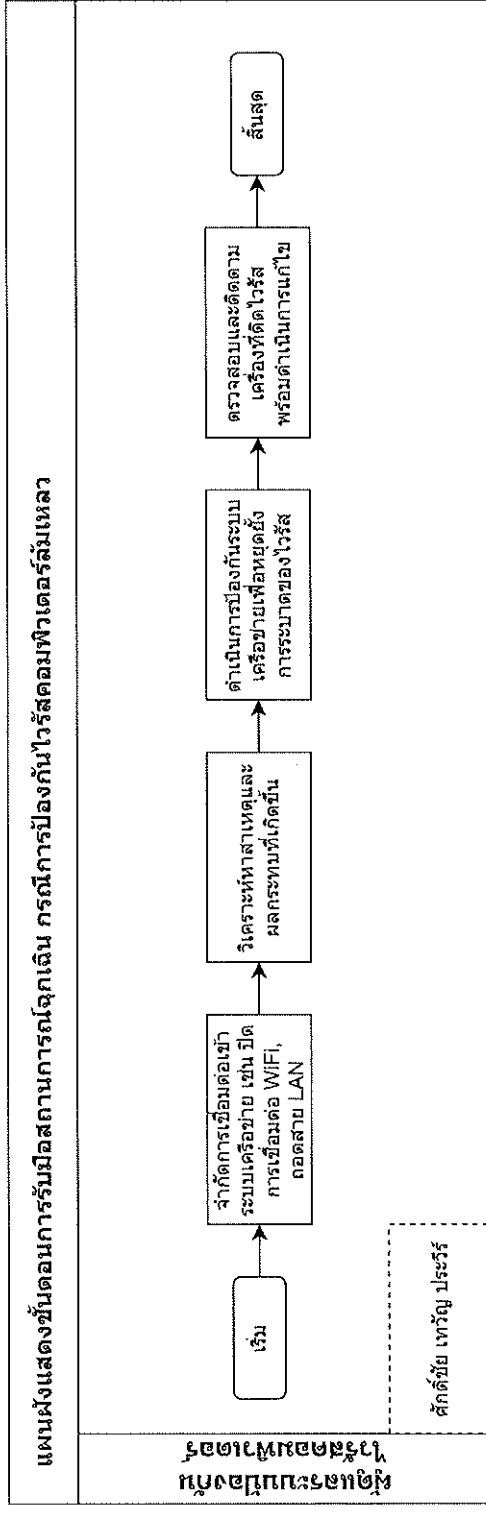
4. แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

4.1 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความขัดข้องด้านเทคนิค

4.1.1 กรณีการป้องกันไวรัสสลิမ်เทลา

- กรณีถูกไวรัสหรือผู้บุกรุก เพื่อจำกัดความเสียหายที่อาจแพร่กระจายไปยังเครื่องอื่นในระบบเครือข่ายให้ทำการจำกัดการเชื่อมต่อเข้าระบบเครือข่าย
- วิเคราะห์หาสาเหตุและผลกระทบที่เกิดจากไวรัสที่ระบาด
- ดำเนินการป้องกันระบบเครือข่ายเพื่อหยุดยั้งการระบาดของไวรัส
- ตรวจสอบและติดตามเครื่องที่ติดไวรัสและดำเนินการแก้ไข
- กรณีที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถดำเนินการใช้ได้ตามปกติ ให้แจ้งเหตุ ให้เจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ หรือกรณีมีเหตุอันทำให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการให้บริการด้านเครือข่ายได้ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องประกาศให้บุคลากรทุกท่านทราบ

หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการดังกล่าวกลับมาเป็นปกติ 1 วัน

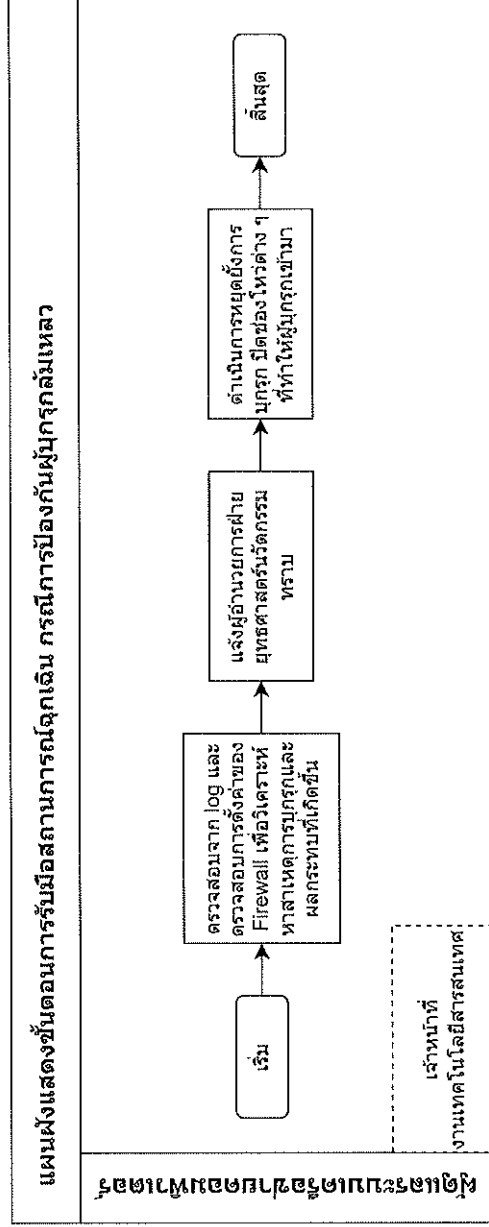


4.1.2 กรณีการป้องกันผู้บุกรุกล้มเหลว

กรณีที่มีผู้บุกรุก ผู้ดูแลระบบต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของการเข้ามาในระบบและผลของความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยตรวจสอบจาก log และตรวจสอบการตั้งค่าของ Firewall

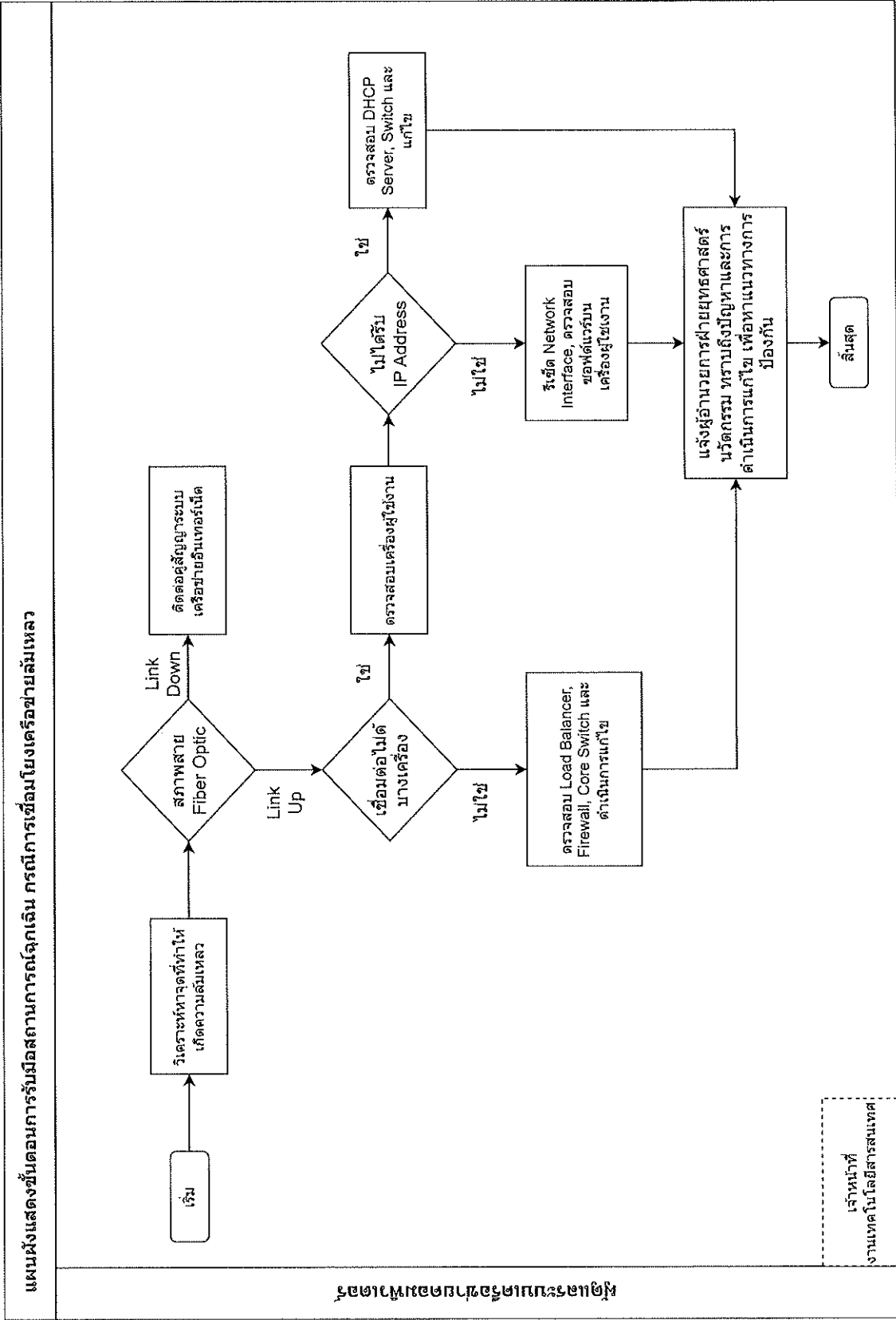
- ผู้ดูแลระบบสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยด่วน
- ดำเนินการหยุดยั้งการบุกรุก ปิดช่องโหว่ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้บุกรุกเข้ามาได้

หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 - 3 วัน



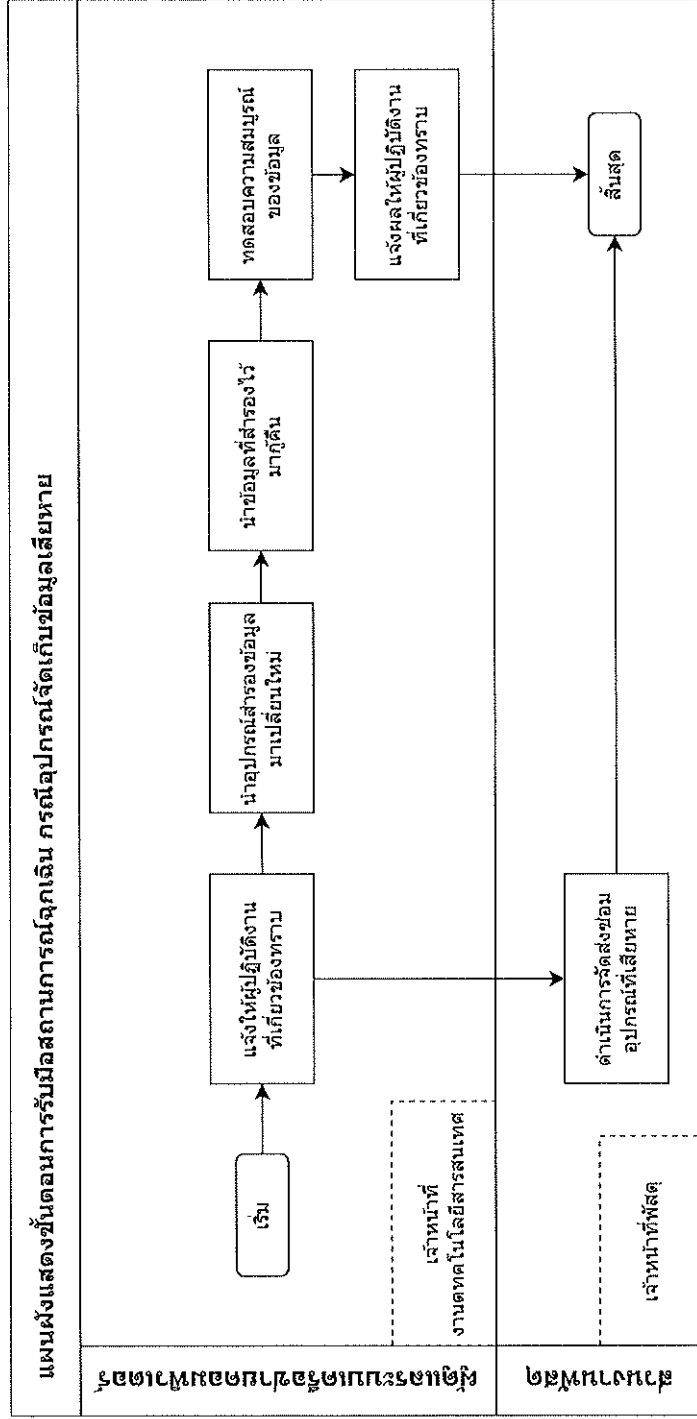
4.1.3 กรณีการเชื่อมโยงเครือข่ายล้มเหลว

- รับผิดชอบการวิเคราะห์หาจุดที่ทำให้เกิดปัญหา
- หากสายสัญญาณขาด ให้รีบติดต่อเจ้าหน้าที่บริษัทที่ดูแลบำรุงรักษาระบบเครือข่าย เพื่อดำเนินการซ่อมแซมสายสัญญาณให้เสร็จเรียบร้อยโดยเร็ว
- หากเชื่อมโยงเครือข่ายไม่ได้บางส่วน ให้ดำเนินการตรวจสอบสายที่เชื่อมต่อไปยัง Core switch ที่ติดตั้งอยู่
หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 - 3 วัน



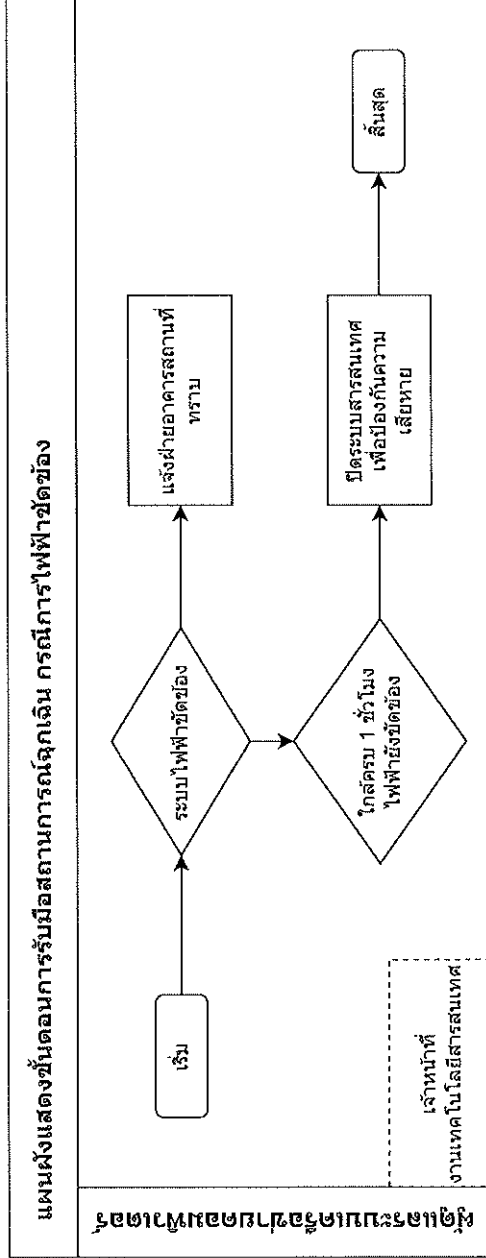
4.1.4 กรณีอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเสียหาย

- แจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ
 - รับผิดชอบการจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลมาเปลี่ยนใหม่ และนำข้อมูลที่ได้สำรองไว้มากู้คืนข้อมูลโดยเร็ว
 - ทดสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และแจ้งให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 - 10 วัน



4.1.5 กรณีไฟฟ้าขัดข้อง

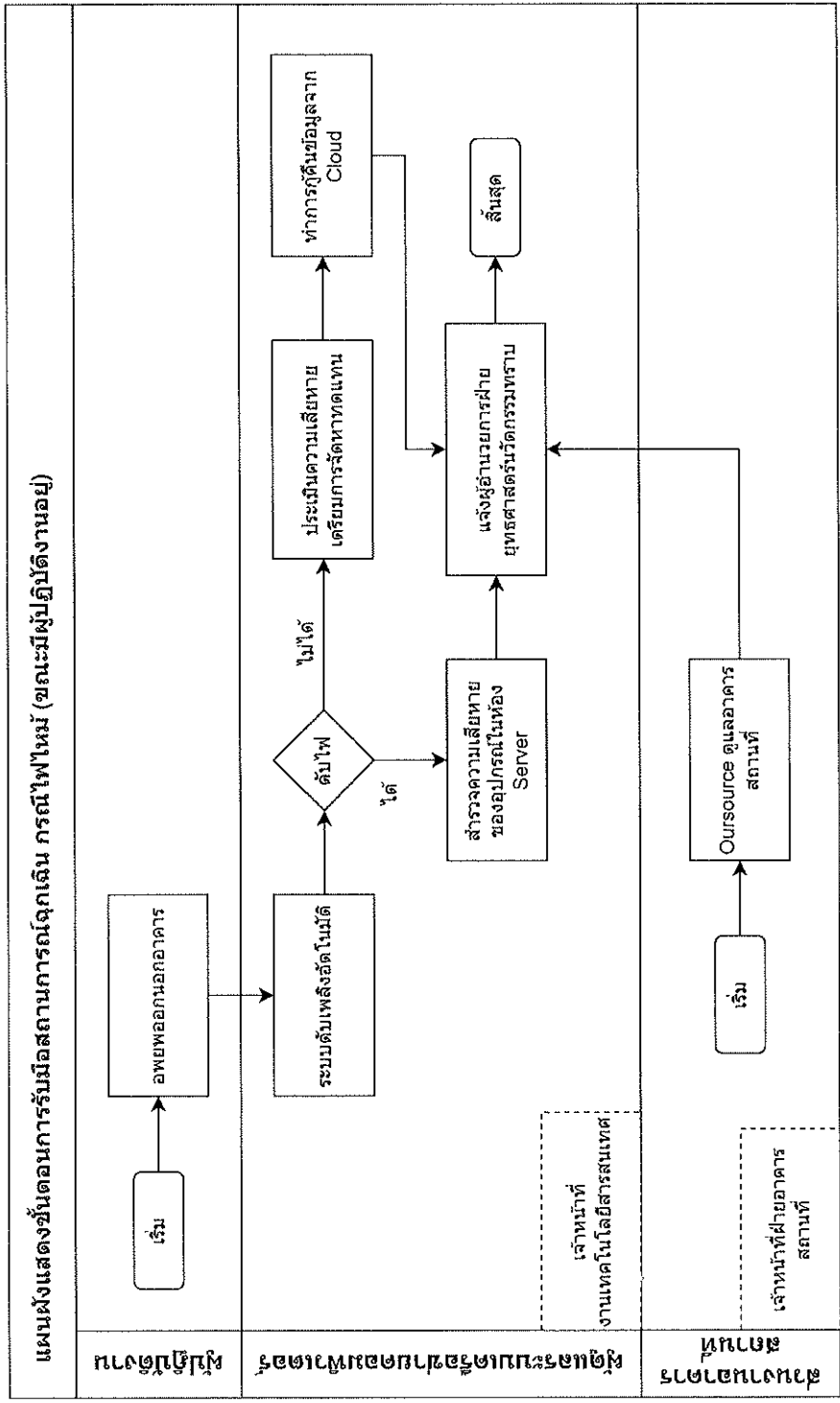
- ห้อง Server มี UPS ซึ่งสามารถสำรองกระแสไฟฟ้ได้ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
 - หากใกล้ครบ 1 ชั่วโมงแล้ว ระบบไฟฟ้ยังไม่ปกติ ให้มีการแจ้งเตือนไปยังผู้บังคับบัญชาของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ผู้ดูแลดำเนินการปิดระบบเพื่อป้องกันความเสียหาย
 - หากเครื่องสำรองไฟฟ้มีปัญหา แจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือจัดหาเครื่องสำรองไฟฟ้ทดแทน
- หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 – 3 วัน

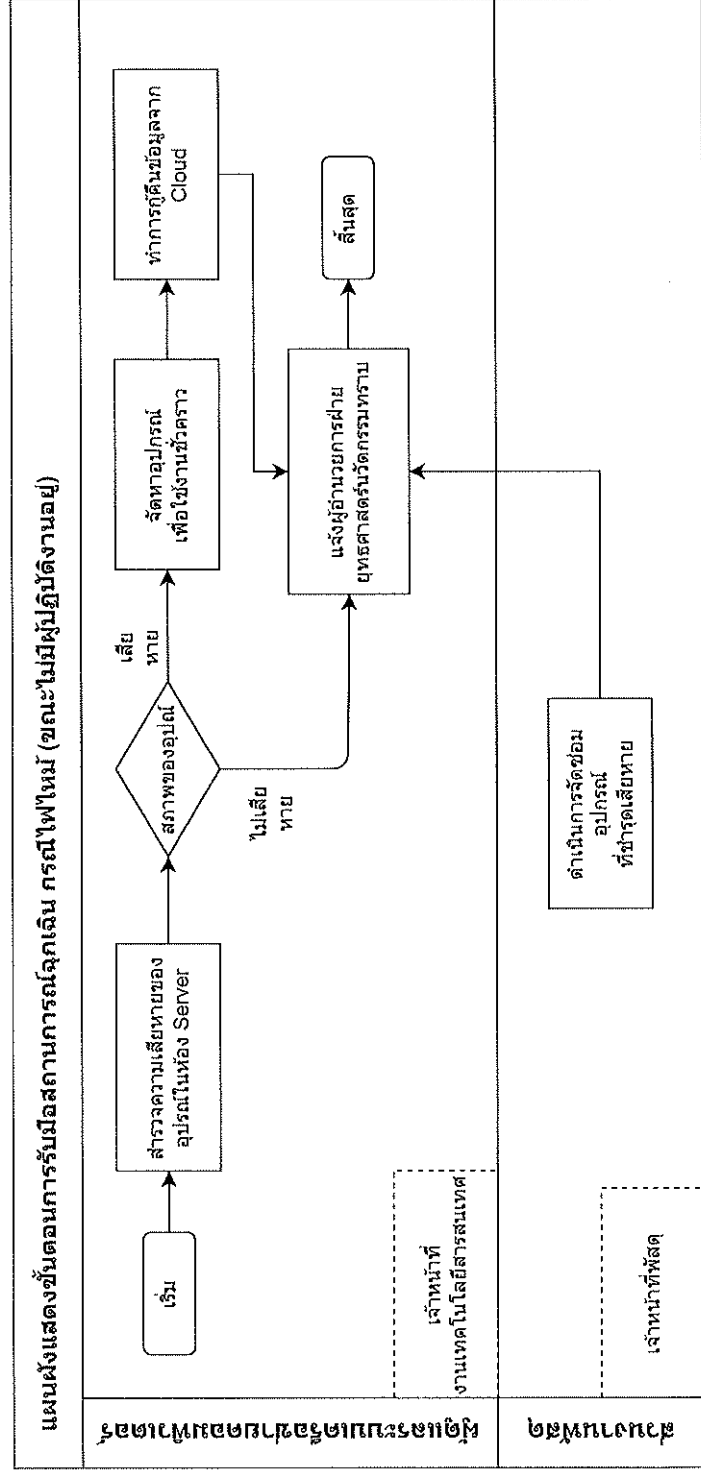


4.2 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยต่าง ๆ

4.2.1 ภัยไฟไหม้

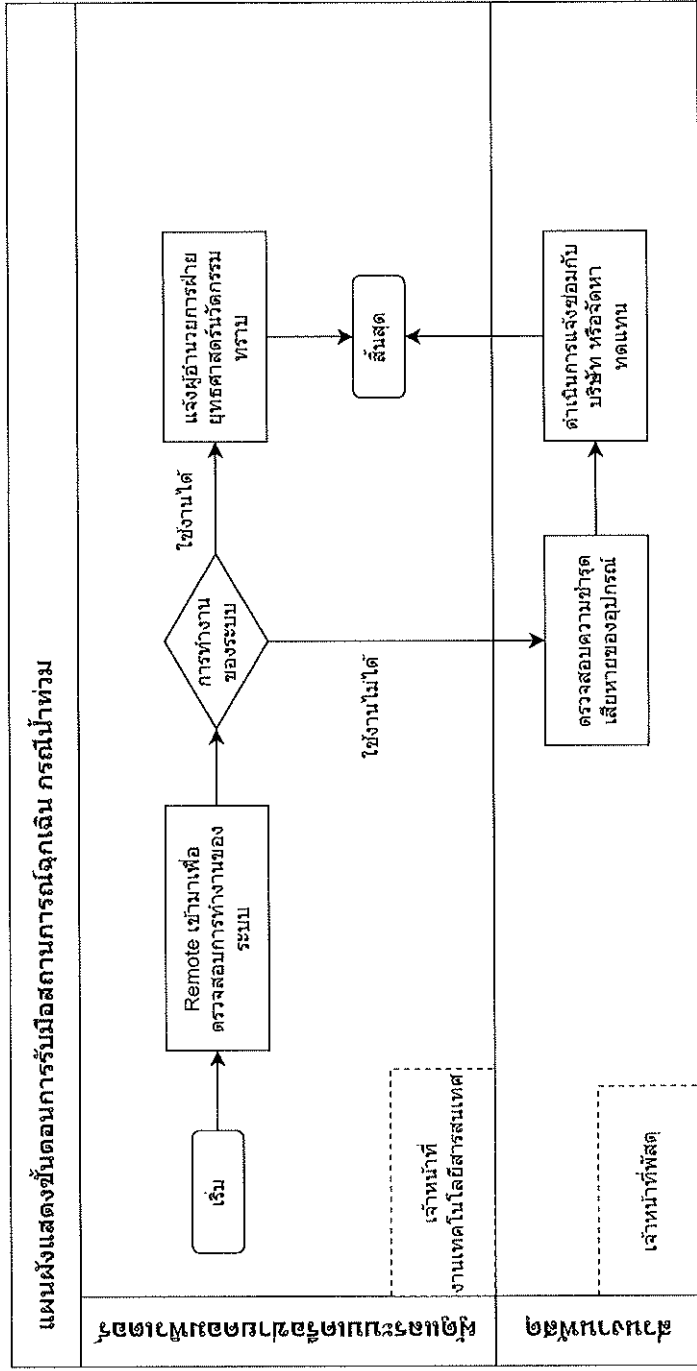
- หากเกิดไฟไหม้ขณะปฏิบัติงานอยู่ ให้ผู้ปฏิบัติงานรีบเคลื่อนย้ายออกภายนอกอาคาร โดยอาจจะใช้เครื่องดับเพลิงได้ ใช้เครื่องดับเพลิงที่ติดตั้งอยู่ทำการดับไฟภายนอกห้องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์
- หากไม่สามารถควบคุมไฟได้ ผู้ดูแลระบบต้องรีบเคลื่อนย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ผู้ติดต่อประสานงานอาคารที่เบอร์ [REDACTED] และโทรแจ้งสถานีดับเพลิงและกู้ภัยสามเสนที่เบอร์ 02-2241-2391 ถึง 4 และเบอร์ฉุกเฉินโทร. 199
- หากเกิดไฟไหม้ขณะที่ไม่มีผู้ปฏิบัติงาน แล้วปรากฏว่าอุปกรณ์ต่างๆชำรุดเสียหาย ให้รีบดำเนินการจัดซ่อมหรือจัดหาอุปกรณ์ต่างๆมาเพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินต่อไปได้ และออกแบบติดตั้งระบบตรวจจับไฟ และดับไฟอัตโนมัติ
- ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านเข้าร่วมอบรมวิธีการใช้งานเครื่องดับเพลิงและการหนีไฟให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 – 30 วัน





4.2.2 กรณีน้ำท่วม

- ผู้ดูแลระบบปฏิบัติการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ยังสามารถใช้งานได้ไป
 - ผู้ดูแลระบบนำข้อมูลสำรองที่ได้จัดเก็บไว้มากู้คืน ในส่วนที่เกิดความเสียหาย
 - ผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สิน สำรองความจำชุด เสียหาย จัดส่งซ่อมหรือจัดหาเพื่อให้สามารถดำเนินการได้
- หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 – 30 วัน



4.2.4 กรณีเกิดการเกิดโรคระบาดร้ายแรง

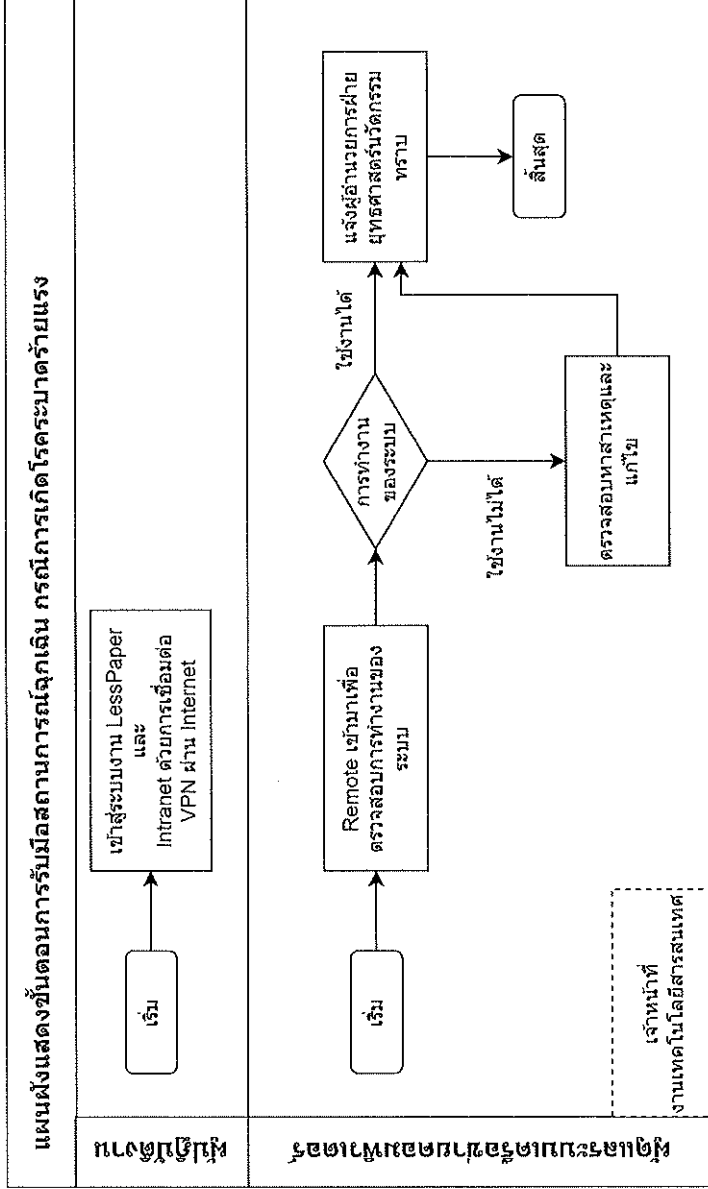
- หากบริเวณสำนักงานและโดยรอบมีการประกาศการเกิดโรคระบาดร้ายแรงและมีการห้ามเข้าสำนักงานโดยเด็ดขาด ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนปฏิบัติงานที่พักอาศัย และเข้าสู่ระบบงานสารสนเทศ, Intranet ด้วยวิธีการเชื่อมต่อ VPN ผ่านอินเทอร์เน็ต

- คู่มือตั้งค่า VPN ที่ <https://bit.ly/nia-vpn-manual>

- ติดตามประกาศเกี่ยวกับโรคระบาดร้ายแรง และปฏิบัติตามวิธีการเฝ้าระวัง การรักษา อย่างเคร่งครัด

- ผู้ดูแลระบบทำการตรวจสอบระบบให้พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง หากมีความผิดปกติให้หาสาเหตุและหาแนวทางการแก้ไขด้วยการ Remote และรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องฝ่ายยุทธศาสตร์นำตัวกรรมาทราบ

หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมากเป็นปกติ 1 – 5 วัน



4.3 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง

4.3.1 กรณีเกิดสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในบ้านเมือง เช่น การก่อการร้าย การชุมนุมประท้วง

- กรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ ผู้ดูแลระบบ Remote เข้ามาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ และแจ้งผู้อำนวยการฝ่ายวิทยาศาสตร์นิติกรรมทราบในส่วนของผู้ใช้งานให้เข้าสู่ระบบงานสารสนเทศ, Intranet ด้วยการเชื่อมต่อ VPN ผ่านอินเทอร์เน็ต

- คู่มือตั้งค่า VPN ที่ <https://bit.ly/gnia-vpn-manual>

- หลังเหตุการณ์ความไม่สงบ ให้ผู้ดูแลระบบและผู้ตรวจสอบรายการทรัพย์สินตรวจสอบความชำรุดเสียหายซึ่งอาจได้รับจากเหตุการณ์ดังกล่าว หากพบความชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการติดต่อบริษัทที่รับผิดชอบดูแลบำรุงรักษา

หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 – 1.5 วัน

สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยคุกคามไซเบอร์

แผนความต่อเนื่องรับมือเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์

เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามแผน ต้องทราบว่าเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) คือเหตุการณ์อะไร พร้อมทั้งจำแนกประเภทและระดับความรุนแรงของเหตุการณ์เหล่านั้นได้ และต้องทราบผลกระทบ ระดับความรุนแรงในแต่ละเหตุการณ์ว่าต้องรับมืออย่างไร การรับทราบแผน รวมทั้งความร่วมมือกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง การร่วมมือกับผู้ใช้บริการภายนอก และหรือภายใต้สัญญาที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปแนวทางการตามแผนความต่อเนื่องรับมือเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ ดังนี้

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Responding to cyber security incident)

- 1) ระบุเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยรวบรวมหลักฐานในที่เกิดเหตุ สิ่งผิดปกติ เพื่กรวบรวมได้ให้มากที่สุด ดังนี้
 - ทำการวิเคราะห์เหตุการณ์จากหลักฐานที่ได้รับรวบรวมไว้ทั้งหมด
 - กำหนดให้ได้ว่า เป็นภัยคุกคามประเภทใด ได้แก่ DDOS, Malware Attack, System Hack, Session Hijack หรือการโจรกรรมข้อมูล (Data Leak)
 - สรุปยืนยันว่าได้ถูกโจมตีด้านมั่นคงความปลอดภัยทางไซเบอร์ หรือมีการละเมิดที่เกี่ยวข้องกับทางไซเบอร์
 - กำหนดระดับของภัยคุกคามทางไซเบอร์ 3 ระดับ ดังนี้

สูง

- มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานทั้งองค์กร
- เกิดผลกระทบต่อระบบที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ไม่สามารถบริการได้
- ไฟดับทั้งองค์กร ก่อการร้าย หรือเกิดภัยพิบัติ
- มีการฟ้องร้องหรือมีผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ขององค์กร
- มีค่าใช้จ่าย/ค่าเสียหาย เกิดขึ้น

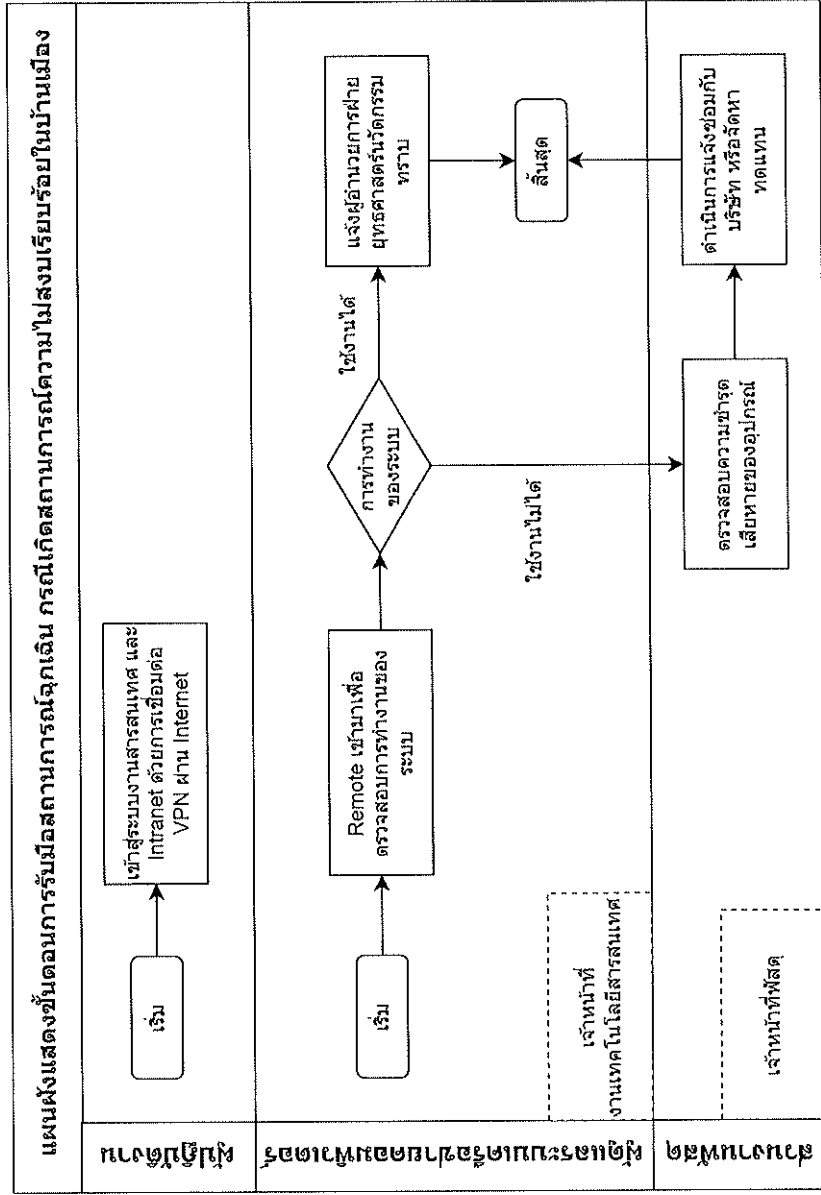
ปานกลาง

- มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานระดับปานกลางขึ้นไป
 - ผู้ใช้ระบบยังสามารถใช้งานระบบได้ แต่ประสิทธิภาพการทำงานของระบบลดลง
 - ระบบได้รับความเสียหายแต่ยังมีระบบสำรองใช้งานทดแทน
- ข้อ ๑
- เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อส่วนและไม่กระทบต่อการให้บริการ
 - การร้องขอความช่วยเหลือต่างๆ จากผู้ให้บริการ
 - เกิดเหตุขัดข้องกับอุปกรณ์สำรองต่าง ๆ

2) การกำหนดวัตถุประสงค์และตรวจสอบสถานการณ์ (Define objectives and investigate situation) โดยการตั้งคำถามที่สำคัญ เพื่อหาคำตอบที่เหมาะสมได้แก่

- ใครเข้ามาคุกคามความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Who has attacked us?)
 - ขอบเขตของการโจมตี (What is the scope and extent of the attack?)
 - การโจมตีเกิดขึ้นเมื่อใด (When did the attack occur?)
 - ผู้บุกรุกได้อะไรจากเรา (What did the attacks take from us?)
 - ทำไมถึงทำอย่างนี้ (Why did they do it?)
- 3) ดำเนินการที่เหมาะสม (Take Appropriate Action) เพื่อหยุดความเสียหายก่อน ได้แก่
- การบล็อกการเข้าถึงระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต (Blocking and Logging of Unauthorized Access)
 - การปิดกั้นแหล่งที่มาของ Malware เช่น ที่อยู่ของอีเมลและเว็บไซต์
 - การปิดพอร์ตเป็นการเฉพาะ
 - การเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ของผู้ดูแลระบบที่ต้องสงสัยว่าอาจจะถูกยึดครองโดยผู้ไม่ประสงค์ดี
 - ทบทวนการตั้งนโยบายความปลอดภัย Firewall ให้มีความเหมาะสม (Firewall Filtering)

- ทำการย้ายหน้าแรกของเว็บไซต์ไปที่ปลอดภัย (Relocating Website home pages)
 - ในกรณีที่เกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ในระดับร้ายแรง ให้มีการรวบรวมข้อมูล หรือพยานเอกสาร พยานวัตถุที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ และประเมินผลกระทบจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และแจ้งเตือนภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ ตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ ความร้ายแรงและผลกระทบจากภัยคุกคามทางไซเบอร์นั้น
- 4) การกู้คืนระบบข้อมูลและการเชื่อมต่อ (Recover systems, Data and Connectivity) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการตอบสนองเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ คือการคืนค่าให้กับระบบให้ทำงานตามปกติและได้รับการยืนยันว่าการทำงานปกติ และมีการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องเพื่อป้องกันไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนี้
- ทำการ Rebuild ระบบที่ได้ผลกระทบภัยคุกคามใหม่ ดำเนินการนำโปรแกรมบางตัวเพื่อการ Rebuilding Infected System มาติดตั้งใหม่ต้องมั่นใจว่ามาจากแหล่งที่เชื่อถือได้
 - ทำการทดแทน Files ข้อมูลที่ถูก Compromised ด้วย Files ข้อมูลที่เชื่อถือได้ว่าปลอดภัย ไม่มีภัยแอบแฝงอยู่
 - ทำการ Resetting รหัสผ่านใหม่ในทุกบัญชีผู้ใช้ที่ถูกลบกุญแจ
 - ทำการ Update patch การรักษาความปลอดภัยทั้งเครื่อง Servers และอุปกรณ์ Network perimeter security
 - ทำการทดสอบระบบอย่างละเอียดด้านการควบคุมความปลอดภัย
 - ทำการยืนยันความสมบูรณ์ของระบบให้บริการทางธุรกิจและระบบควบคุมความปลอดภัย
- รายงานสรุปเหตุการณ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยหัวข้อหลักในรายงานจะกล่าวถึง ชื่อผู้แจ้ง, รายละเอียดของเหตุการณ์, ประเภทเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย, การตอบสนองต่อเหตุฯ เรียงตามลำดับเวลา, สรุปความเหตุการณ์และผลกระทบ, ประเมินประสิทธิภาพของขั้นตอนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ปัญหา และอุปสรรค เป็นต้น

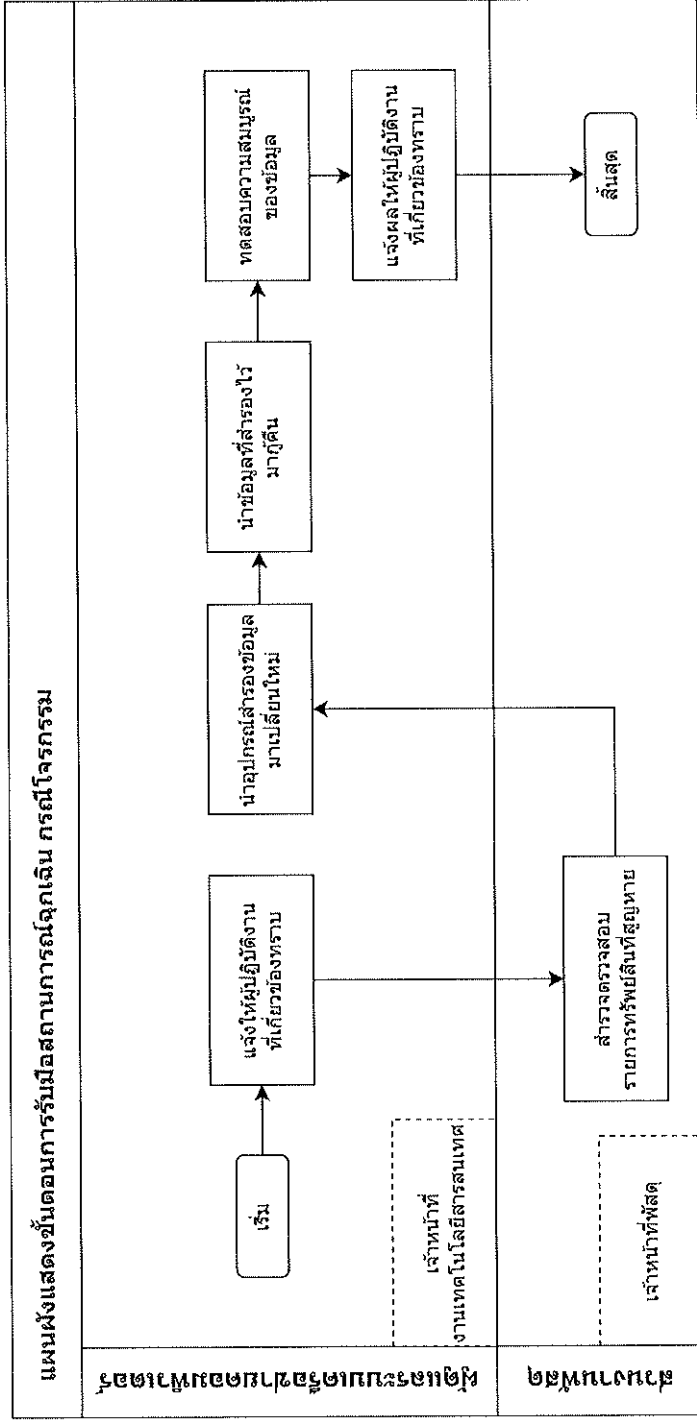


4.4 สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากการบุคคล

4.4.1 กรณีโจรกรรม

- ผู้ปฏิบัติงานแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบโดยด่วน
- สำนักรวดตรวจสอบรายการทรัพย์สินที่สูญหาย
- ผู้ดูแลระบบรีบดำเนินการจัดหาอุปกรณ์เพื่อติดตั้งทดแทนอุปกรณ์เดิม และนำข้อมูลที่ได้สำรองไว้กู้คืน ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานระบบงานต่าง ๆ ได้โดยเร็ว

หมายเหตุ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการให้กลับมาเป็นปกติ 1 – 15 วัน



5. การกำหนดผู้รับผิดชอบ และข้อมูลติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอก

5.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลติดต่อสื่อสาร ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล
1. รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาตลอดจน ติดตาม ควบคุมตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงาน				
1.	รองผู้อำนวยการด้านยุทธศาสตร์องค์กร	รองผู้อำนวยการด้านยุทธศาสตร์องค์กร	-	-
2.	ดร.ชัยธร ลิมาภรณ์วิชัย	ผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์นวัตกรรม	081-927-9928	chaiyatom@nia.or.th
2. รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดูแลระบบ ดูแลห้องแม่ข่าย				
1.	นายศักดิ์ชัย จงยิ่งเจริญยศ	นักกลยุทธ์นวัตกรรมอาวุโส	086-773-4311	sakchai@nia.or.th
2.	นายเทวัญ นาคเทวัญ	นักกลยุทธ์นวัตกรรมอาวุโส	091-997-1919	thewan.n@nia.or.th
3.	นายประวีร์ มานพ	นักกลยุทธ์นวัตกรรม	064-590-5656	prawee.m@nia.or.th
3. รับผิดชอบการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				
1.	นายประวีร์ มานพ	นักกลยุทธ์นวัตกรรม	064-590-5656	prawee.m@nia.or.th
2.	นายเทวัญ นาคเทวัญ	นักกลยุทธ์นวัตกรรมอาวุโส	091-997-1919	thewan.n@nia.or.th
4. รับผิดชอบการสำรวจตรวจสอบรายการทรัพย์สิน				
1.	นายประวีร์ มานพ	นักกลยุทธ์นวัตกรรม	064-590-5656	prawee.m@nia.or.th
2.	นายศักดิ์ชัย จงยิ่งเจริญยศ	นักกลยุทธ์นวัตกรรมอาวุโส	086-773-4311	sakchai@nia.or.th

5.2 ข้อมูลติดต่อกับบุคคลภายนอกเพื่อประสานงานแก้ไขปัญหา ดังนี้

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทรศัพท์หน่วยงาน	อีเมล
1.	คุณปิติภาคย์ สุภภรณ์	บริษัท ซิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	0865158499	02-101-1111	pitipaks@symphony.net.th
2.	คุณสุธิดา	บริษัท ไอเน็กซ์ บรอดแบนด์ จำกัด	0655074322	098-909-6545	suthida.m@inet.co.th
3. งานด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
1.	ลิตา เอียรกุล	บริษัท พร็อพเพ็ค จำกัด	084-164-5433	02-918-0228	litat@proffact.com
2.	ปณิธาน ภูวงศ์ประเวศ	บริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด	089-424-9369	02-090-9507	panitan.p@vconnex.com
3.	วสุพร มาลีหอม	บริษัท ไฮเบอร์ อีลิท จำกัด	065-159-2265	02-016-5555	wasuporn_m@cyberelite.co
3. งานด้านระบบโทรศัพท์แบบเครือข่าย (IP Phone)					
1.	ลิตา เอียรกุล	บริษัท พร็อพเพ็ค จำกัด	084-164-5433	02-918-0228	litat@proffact.com
4. งานด้านระบบคลาวด์ (Cloud)					
1.	วรินพรา กลิ่นเกษร	บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)	065-523-1716	02-257-7111	warintra.kl@inet.co.th
5. งานด้านอาคารสถานที่ ความปลอดภัย แจ้งดับเพลิง					
	ธานี บุญศิริ	TW FACILITY SERVICE CO., LTD.	086-065-2546	-	-
	วิรัชศักดิ์ คัชมาตย์	TW FACILITY SERVICE CO., LTD.	095-525-4089	-	-
	ณัฐภัทร สรสิทธิ์	TW FACILITY SERVICE CO., LTD.	094-687-9864	-	-
	สิทธิธรรณ์ พันธุ์ทอง	TW FACILITY SERVICE CO., LTD.	080-205-5578	-	-
	สุเชาว์ ชิตนอก	TW FACILITY SERVICE CO., LTD.	086-213-1395	-	-
	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	สถานีดับเพลิงและกู้ภัยสามเสน	-	02-241-2391 ถึง 4, 199	

ฝ่ายประชาสัมพันธ์	สถานีดับเพลิงและกู้ภัยพญาไท	-	02-354-6848	
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ	-	02-354-6858	
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	โรงพยาบาลรามธิบดี	-	02-279-3764	-
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	โรงพยาบาลพญาไท 2	-	02-201-1000	-
		-	0-2271-6700	-

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินฉบับนี้ ได้ผ่านความเห็นชอบจากผู้ผู้อำนวยการสำนักงานวิศวกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประกาศ ณ วันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2566



(นางสาวกริชฌกา บุญเฟื่อง)

ผู้อำนวยการสำนักงานวิศวกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)