แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan : BCP) และแผนฟื้นฟูภัยพิบัติ
(Disaster Recovery Plan : DRP)
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย(อ.ส.ค.)
ณ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง
นำใช้ประจำปี 2562-2563

ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการ อ.ส.ค. ครั้งที่ 11/2562 เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2562

สารบัญ

		หน้า
1.	บทนำ	1
	1.1 วัตถุประสงค์ (Objectives)	4
	1.2 องค์ประกอบสำคัญของ BCM	4
	1.3 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	4
	1.4 ขอบเขตของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)	5
2.	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.	6
	2.1 นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.	6
	2.2 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง	7
	2.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)	8
	2.3.1 ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	10
	2.3.2 คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP –ระบบขาย (OM)	11
	2.3.3 คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP –ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM)	13
	2.3.4 คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP –การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง	16
	2.4 การกำหนดระยะเวลา	19
	2.4.1 ทรัพยากรหลักที่ใช้สนับสนุนแผน BCP	20
	2.4.2 มาตรการในการลดความเสี่ยงที่อาจทำให้ระบบเกิดการหยุดชะงัก	22
3.	กระบวนการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (incident response process)	25
	3.1 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	25
	3.2 การตอบสนองต่อเหตุการณ์เกิดขึ้น	28
	3.3 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที	29
	3.4 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะสั้น	30
	3.5 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลาง	31
4.	การซ้อมแผน BCP ร่วมกับ DRP	31
5.	การทบทวนและปรับปรุงแผน BCP/DRP	32
	5.1 แบบมีเงื่อนไขให้ต้องปรับปรุง (Trigger)	32
	5.2 แบบตามระยะเวลาที่กำหนด (Routine)	32

ภาคผนวก

หน้า

ภาคผนวก 1 Storyboard การซ้อมแผนเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติสำหรับสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง (IT) 1–1

ภาคผนวก 2 รายงานการประชุมคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค.ครั้งที่ 1/2562 2–1

ภาคผนวก 3 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค.ที่ 259/2559 3–1

1. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ อ.ส.ค. สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติ หรืออุบัติการณ์ต่างๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การชุมนุมประท้วง หรือการจลาจล เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรืออุบัติการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ อ.ส.ค. ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

อ.ส.ค. ได้ศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤติและวิเคราะห์ความสำคัญของกระบวนงานในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน รวมทั้ง วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอันจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามพันธกิจหลักขององค์กร โดยใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ของภารกิจขององค์กร โดยวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงขององค์กรประจำปี 2562 ที่มีผลโดยตรงกับหน่วยงานหลักและพิจารณาโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ พร้อมทั้งความเร่งด่วนของกิจกรรมต่างๆที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน

อ.ส.ค. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ BIA จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ Workshop เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2562 ณ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง โดยมีผู้เข้าร่วมวิเคราะห์ BIA ประกอบด้วย คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ อ.ส.ค. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่มีการหยุดชะงักของการดำเนินงาน ซึ่งมีกระบวนการวิเคราะห์และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในกระบวนการหลักของ อ.ส.ค. โดยมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยเสี่ยงหลักขององค์กร คือ

1. เมื่อเกิดหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP ส่งผลกับปัจจัยเสี่ยง RF_S1_62 ปริมาณและคุณภาพน้ำนมดิบไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดด้านปริมาณน้ำนมดิบ ทำให้มีผลกระทบต่อความเชื่อถือในด้านการเงินต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. เมื่อเกิดหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP ส่งผลกับ RF_S2_62 ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงด้านตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์นม ทำให้เกิดผลกระทบต่อข้อร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น

3. เมื่อเกิดหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP ส่งผลกับ RF_O1_62 การบริหารสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ด้านปริมาณการผลิตไม่สอดคล้องกับเป้าหมายทางการตลาดเนื่องจากข้อมูลสนับสนุนการบริหารใช้ข้อมูลในระบบ ERP และการระบายสินค้าไม่ได้ตามแผนการตลาด เนื่องจากใช้ระบบ ERP ในกระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง (Inventory) ทำให้การบริหารคลังสินค้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

4. เมื่อเกิดหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP ส่งผลกับ RF_O2_62 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลประชากรโคนมไม่แล้วเสร็จ ด้านการไม่ได้รับความร่วมมือและให้ข้อมูลโคนมที่ถูกต้องจากผู้เกี่ยวข้องเพียงพอ ทำให้การอบรมและทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้เกี่ยวข้องทางตรงและผู้เกี่ยวข้องทางอ้อมให้เห็นถึงประโยชน์จากการพัฒนาระบบฐานข้อมูลประชากรโคนมและสมาชิกล่าช้า

5. เมื่อเกิดหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP ส่งผลกับ RF_F1_62 กำไร (EBITDA) ภารกิจเชิงพาณิชย์ไม่ได้ตามเป้าหมายด้านรายได้ ค่าใช้จ่าย และการประมวลผลรายได้ ค่าใช้จ่ายไม่เป็นปัจจุบันเกิดการสูญเสียมีผลกระทบต่อการเพิ่มผลิตภัณฑ์, เพิ่มช่องทางการจำหน่าย, การกระตุ้นและส่งเสริมการขาย การตลาด, การทำการตลาดเชิงรุก, การส่งเสริมตัวแทนจำหน่าย และการเพิ่มการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆที่มีมูลค่าสูงสู่ตลาดให้มากขึ้น ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

6. เมื่อเกิดหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP ส่งผลกับ RF_F2_62 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของสินทรัพย์ (ROA) ไม่ได้ตามเป้าหมาย ด้านสินค้าสำเร็จรูปคงเหลือ วัสดุสินค้าคงเหลือ รวมถึงสถานะลูกหนี้การค้า ส่งผลให้การดำเนินงานตามแผนการตลาด, การวางแผนการตลาด, การดำเนินตามนโยบายลดวัสดุคงเหลือสิ้นงวดบัญชี และสถานะหนี้ที่ต้องติดตามในปัจจุบัน ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

7. เมื่อเกิดหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP ส่งผลกับ RF_C1_62 การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ด้านดำเนินงานตามระเบียบปฏิบัติ ส่งผลให้ การดำเนินงานต่างๆไม่เป็นไปตามคู่มือ

โดยผลประเมินความเสี่ยงจากการ Workshop เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2562 ที่นำแนวทางให้ใช้แนวทางการวิเคราะห์ (Business Impact Analysis :BIA) จากแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP นำใช้ประจำปี 2561-2562 คือ ระบบ ERP ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในกระบวนการหลักอื่นๆ ของ อ.ส.ค. อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้ระบบ ERP(Enterprise Resource Planning) ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory),ระบบการเงิน(GL)/AP/AR/CM) และระบบขาย(OM) เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำในปี 2562-2563 โดยการประเมินผลกระทบจากการใช้ระบบ ERP ในการดำเนินงานระบบขาย (OM) , ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) และระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) ซึ่งหากหยุดชะงักหรือใช้งานไม่ได้จะมีผลกระทบสูงต่อการดำเนินงานของ อ.ส.ค. เพราะการใช้งานระบบ ERP มีความสำคัญและเป็นข้อมูลหลักของการดำเนินธุรกิจของ อ.ส.ค. ดังนั้น อ.ส.ค. จึงได้พิจารณานำระบบ ERP มาจัดทำแผน

หาก อ.ส.ค. ไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อ อ.ส.ค. ในด้านต่างๆ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ, การเงิน, การให้บริการ, สังคม, ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ อ.ส.ค. สามารถรับมือกับอุบัติการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนด ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้

1.1 วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- เพื่อให้ อ.ส.ค. มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ หรืออุบัติการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของ อ.ส.ค. แม้ต้องเผชิญกับอุบัติการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก
- เพื่อปกป้องชื่อเสียงและการดำเนินกิจการ

1.2 องค์ประกอบสำคัญของ BCM (Business Continuity Management)

โดยทั่วไป การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มักจะมีองค์ประกอบหลักอย่างน้อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่	กิจกรรม
1	การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของกิจการ และการกำกับกิจการ
2	การกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
3	การพัฒนาและจัดให้มีการตอบโต้ตามแผน BCM
4	การทดสอบ และธำรงรักษา ตลอดจนทบทวนการจัดการด้าน BCM
5	การปลูกฝัง BCM ในวัฒนธรรมขององค์กร

1.3 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่จัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ ไม่ได้รับผลกระทบจากอุบัติการณ์
- “บุคลากร” ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของ อ.ส.ค.
- สถานที่ปฏิบัติงานหลัก คือ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาค

1.4 ขอบเขตของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)

อ.ส.ค. ได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงขององค์กรประจำปี 2562 ที่มีผลโดยตรงกับหน่วยงานหลัก และพิจารณาโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ และใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยง ซึ่งพิจารณาจากผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของ อ.ส.ค. ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง โดยคัดเลือกผลประเมินความเสี่ยงจากการ Workshop เพื่อมาจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

1. ระบบขาย (OM)
2. ระบบการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลังสินค้า (Inventory)
3. ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM

อย่างไรก็ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. ในหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรืออุบัติการณ์โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

ผลกระทบด้าน	เหตุการณ์
1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของ อ.ส.ค. ได้หรือส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ชั่วคราวหรือในระยะยาว
2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้หรือไม่มีวัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ในการปฏิบัติงานตามปกติ
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือข้อมูลที่สำคัญได้หรือไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า / ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ระบุไว้กับ อ.ส.ค.

ทั้งนี้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ผ่านการวิเคราะห์ผลกระทบจากการหยุดชะงักของกิจกรรมหลักไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม จึงครอบคลุมบริบทที่มากกว่าภัยพิบัติร้ายแรงและภัยจากธรรมชาติ

2. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.

2.1 นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านอุตสาหกรรมนมซึ่งครอบคลุมกิจกรรมตั้งแต่ต้นน้ำ(ส่งเสริม), กลางน้ำ(ผลิต) และปลายน้ำ(จำหน่าย) โดยต้องทำการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากนมโคที่มีคุณภาพในปริมาณที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ในการดำเนินกิจการมีโอกาสเกิดอุบัติการณ์ต่างๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของกิจกรรมสำคัญซึ่งอาจส่งผลกระทบรุนแรงต่อผู้มีส่วนได้เสียหลัก ภาพลักษณ์ชื่อเสียงและกิจกรรมสำคัญขององค์กร อ.ส.ค. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับอุบัติการณ์ต่างๆ เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นของอุบัติการณ์ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. ไว้ดังนี้

1. อ.ส.ค. ต้องพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับสากล ซึ่งต้องมีความครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ การประเมินความเสี่ยง การวางกลยุทธ์ การนำไปปฏิบัติ การฝึกซ้อม การทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสู่วัฒนธรรมองค์กร ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิผล

2. ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ของ อ.ส.ค. มีหน้าที่ในการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิผล

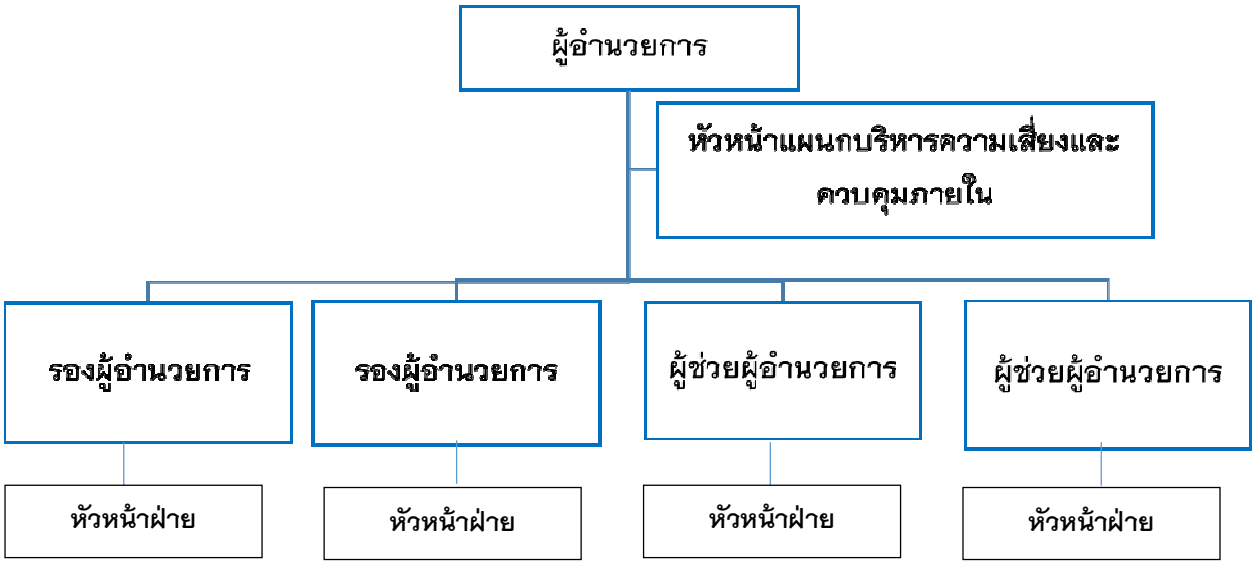
3. ให้ผู้บริหารทุกระดับของ อ.ส.ค. มีหน้าที่ผลักดัน และสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.

4. ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ อ.ส.ค. ต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมเพื่อให้การดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. บรรลุตามวัตถุประสงค์

2.2 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) นำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจึงจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ของ อ.ส.ค. ขึ้นโดยมีโครงสร้างดังนี้

1) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(ผู้อำนวยการ อ.ส.ค.)
2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ)
3) ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(หัวหน้าฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน)
4) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(หัวหน้าแผนกบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน)



โครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่อง

ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแลติดตามปฏิบัติงานและกู้คืนอุบัติการณ์ในแต่ละฝ่าย/สำนัก/สำนักงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลักในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อนจนกว่าจะมีการมอบหมายและแต่งตั้งโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยที่ อ.ส.ค. จะต้องมีการแต่งตั้งตามรายชื่อทะเบียนบุคคลากร

รายชื่อทะเบียนบุคคลากร

บุคคลากรหลัก		บทบาท	บุคคลากรสำรอง	
ชื่อ/นามสกุล	โทรศัพท์		ชื่อ/นามสกุล	โทรศัพท์
นายณรงค์ฤทธิ์ วงศ์สุวรรณ	089-9018050	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	นายสุชาติ จริยาเลิศศักดิ์ น.ส.อรนุช จิราวัฒนานุรักษ์ นายวิศิษฎ์ แสงคล้อย นายสมพร ศรีเมือง	089-9018047 089-9018025 089-9018039 089-9018706
นายวุฒิชัย จั่นเพ็ชร	081-9131058	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	นายสำเนาว์ พุกละออ นายจำลอง ราศีกิจ	089-9018729 089-9018043
นางชบา เงินนา นายณรงค์ชัย รักษาภัย	089-9018037 089-9018041	หัวหน้าทีมติดต่อประสานงาน	น.ส.ประทุมทิพย์ เล็กมณี	081-9260856
นายปกรณ์ จิระไชยเชื่อนขันธ์	083-2692266	หัวหน้าทีมกู้คืนระบบ	นายพิชิต เรืองทรัพย์	086-2338950
นายอนุชิต อินทโสทา	095-6345778	ทีมกู้คืนระบบ	นายเอกรินทร์ คำตา	092-8351605
		ทีมกู้คืนระบบ	นายสิขรินทร์ พิทักษ์วาปี	081-2918981

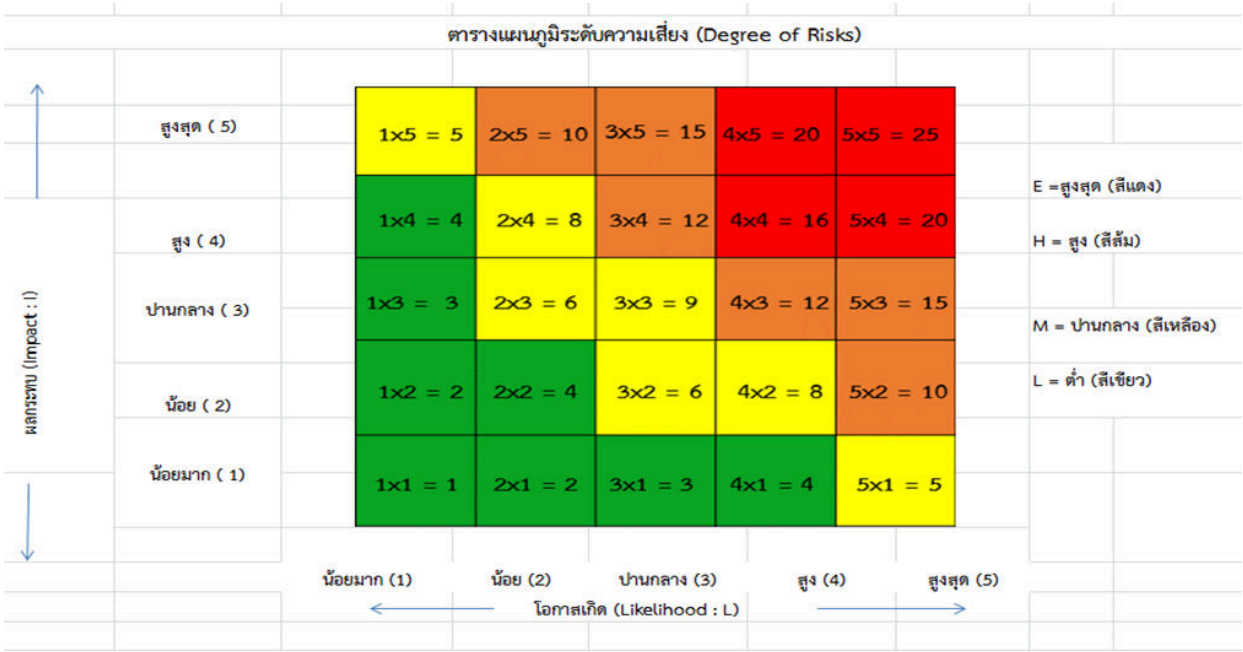
ข้อมูลและรายชื่อบุคลากรและบทบาททีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

2.3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) พิจารณามิติของผลกระทบตามแนวทางการวิเคราะห์ความเสี่ยงของ อ.ส.ค. ที่ได้กำหนดมิติของผลกระทบไว้ 4 ด้านคือ

- S : Strategic หรือด้านกลยุทธ์
- O : Operation หรือด้านการปฏิบัติการ
- F : Finance หรือด้านการเงิน
- C : Compliance หรือด้านการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบ 5 ระดับคือ
- 1 = น้อยมาก
- 2 = น้อย
- 3 = ปานกลาง
- 4 = สูง
- 5 = สูงมาก

ผลกระทบ		
ระดับ	**ความหมาย : เชิงปริมาณ (บาท)**	**ความหมายเชิง : เชิงคุณภาพ**
1	ไม่เกิน 10,000 บาท	น้อยที่สุด : ไม่มีผลกระทบ
2	มากกว่า 10,000 บาท – 50,000 บาท	น้อย : กระทบ แต่ไม่สร้างความเสียหาย
3	มากกว่า 50,000 บาท – 250,000บาท	ปานกลาง : กระทบ สร้างความเสียหายบางกิจกรรม/ขั้นตอน
4	มากกว่า 250,000 บาท – 10 ล้านบาท	มาก : กระทบสร้างความเสียหายต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ
5	มากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป	มากที่สุด : กระทบสร้างความเสียหายจนไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้



รูป Risk Metrics

2.3.1 ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ BIA(Business Impact Analysis)

อ.ส.ค. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ BIA จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ Workshop เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2562 ณ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง โดยมีผู้เข้าร่วมวิเคราะห์ BIA ประกอบด้วย คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ อ.ส.ค. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่มีการหยุดชะงักของการดำเนินงาน ซึ่งมีกระบวนการวิเคราะห์และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน ในระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในกระบวนการหลักของ อ.ส.ค. อย่างต่อเนื่อง จำนวน 3 กระบวนการหลัก คือ

1.ระบบ ERP ในระบบการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง (Inventory)

2.ระบบ ERP ในระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM)

3.ระบบ ERP ในระบบขาย (OM)

ซึ่งผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ Workshop เพื่อวิเคราะห์BIA พบว่า ระบบ ERP ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในกระบวนการหลักอื่นๆ ของ อ.ส.ค. อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้ระบบ ERPในระบบขาย(OM) ,การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) และระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM ยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจหลักของ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง จึงได้พิจารณามาจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Plan : BCP และแผนการกู้ระบบ Disaster Recovery Plan : DRP ในปี 2562 เพื่อนำใช้ในปี 2562-2563 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังตารางข้างล้างนี้

Business Impact Analysis

Key Service /process	3Hrs					8 Hrs					24 Hrs					>1 Day					MTPD	RTO	
	S	O	F	C	Max	S	O	F	C	Max	S	O	F	C	Max	S	O	F	C	Max		เดินทาง	เวลากู้คืน
ระบบขาย (OM)	1	1	1	1	1	2	2	4	2	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	5	8 hrs	6hrs	2hrs
ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/ CM	1	1	1	1	1	2	2	4	2	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4	5	8 hrs	6hrs	2hrs
การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง (Inventory)	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	8 hrs	6hrs	2hrs

ตาราง ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ประจำปี 2562 (สภนล.)

2.3.2 คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP – ระบบขาย(OM)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 3 ชั่วโมง

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	1	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพียงเล็กน้อย ไม่มีการชะงักของกระบวนการ และการดำเนินงานทางธุรกิจ
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	1	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย
F : Finance ด้านการเงิน	1	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงินประมาณไม่เกิน 10,000 บาท
C : Compliance ด้านกฎหมาย	1	เพราะไม่ปฏิบัติ ตามระเบียบฯ ส่งผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ
เหตุผล : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น หากช่วงเช้า ระบบ ERP ใช้ไม่ได้ จะกระทบการทำงาน ระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 3-4 ชั่วโมง ช่วงบ่ายจึงปฏิบัติงานปกติได้ ผลกระทบทำให้ต้องปฏิบัติงานต่อเนื่อง ต่อไปอีก 4 ชั่วโมง อาจจะมีค่าใช้จ่ายล่วงเวลา และทำให้ลูกค้ารับสินค้าล่าช้ากว่ากำหนด		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP – ระบบขาย(OM)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 8 ชั่วโมง

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	2	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการ น้อย
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	2	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานน้อย
F : Finance ด้านการเงิน	4	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 250,000 บาท – 10 ล้านบาท
C : Compliance ด้านกฎหมาย	2	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญน้อยแต่สามารถแก้ไขได้
เหตุผล : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมง จะกระทบการทำงานระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 8 ชั่วโมง ทำให้ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาจจะมีค่าใช้จ่าย ค่าล่วงเวลา และทำให้รับการสั่งซื้อจากลูกค้าล่าช้า ในกรณีของ CP ALL จะต้องเสียค่าปรับในการส่งสินค้าล่าช้า และเสียโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นม		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP – ระบบขาย(OM)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 24 ชั่วโมง

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	3	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการปานกลาง/กระทบต่อแผนงานปานกลาง
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	3	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานปานกลาง กระทบต่อแผนงาน
F : Finance ด้านการเงิน	5	**เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป**
C : Compliance ด้านกฎหมาย	3	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบปานกลางต่องาน
เหตุผล : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง จะมีผลทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อให้ลูกค้าและทำให้รับการสั่งซื้อจากลูกค้าล่าช้า ในกรณีของ CP ALL จะต้องเสียค่าปรับในการส่งสินค้าล่าช้า และเสียโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นม		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP – ระบบขาย(OM)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้มากกว่า 1 วัน

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	4	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการอย่างรุนแรง/กระทบต่อแผนงานสูง
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	4	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานอย่างรุนแรงสูงกระทบต่อแผนงาน
F : Finance ด้านการเงิน	5	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป
C : Compliance ด้านกฎหมาย	4	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กรสูง
เหตุผล : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงานตามปกติ 3 วัน ถ้าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสิ้นเดือน,ต้นเดือน ที่ต้องจะทำให้มีผลกระทบต่อการทำรายงานต่างๆ จะมีผลทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลามากขึ้น และทำให้มีผลิตภัณฑ์ค้างในโกดังเท่ากับจำนวนวันที่ไม่ได้จำหน่าย ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาล่วงเวลาเพื่อให้ลูกค้าและทำให้รับการสั่งซื้อจากลูกค้าล่าช้า ในกรณีของ CP ALL จะต้องเสียค่าปรับในการส่งสินค้าล่าช้าและเสียโอกาสในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์นม		

2.3.3 คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP – ระบบการเงิน (GL/AP/AR/CM/INV)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 3 ชั่วโมง

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	1	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานเพียงเล็กน้อย ไม่มีการชะงักของกระบวนการ และการดำเนินงานทางธุรกิจ
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	1	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานเพียงเล็กน้อย
F : Finance ด้านการเงิน	1	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงินประมาณไม่เกิน 10,000 บาท
C : Compliance ด้านกฎหมาย	1	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ ส่งผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ

<u>เหตุผล</u> : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น หากช่วงเช้า ระบบ ERP ใช้ไม่ได้ จะกระทบการทำงานระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 3 ชั่วโมง ช่วงบ่ายจึงจะปฏิบัติงานปกติได้ ผลกระทบทำให้ต้องปฏิบัติงานต่อเนื่อง ต่อไปอีก 3 ชั่วโมง อาจจะมีค่าใช้จ่ายค่าล่วงเวลา และทำให้การรับรู้รายได้ การรับรู้ลูกหนี้การค้า/เจ้าหนี้การค้า/เงินสด/ธนาคาร/และระบบ STOCK ไม่เป็นปัจจุบัน

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP – ระบบการเงิน (GL/AP/AR/CM/INV)

<u>กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 8 ชั่วโมง</u>

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	2	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการ น้อย
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	2	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานน้อย
F : Finance ด้านการเงิน	4	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 250,000 บาท – 10 ล้านบาท
C : Compliance ด้านกฎหมาย	2	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญน้อยแต่สามารถแก้ไขได้
<u>เหตุผล</u> : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมง จะกระทบการทำงานระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 8 ชั่วโมง ทำให้ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาจจะมีค่าใช้จ่ายค่าล่วงเวลา และทำให้การรับรู้รายได้ไม่เป็นปัจจุบันและจะกระทบในการออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าล่าช้า การรับรู้ลูกหนี้การค้า/เจ้าหนี้การค้า/เงินสด/ธนาคาร/และระบบ STOCK ไม่เป็นปัจจุบัน		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP – ระบบการเงิน (GL/AP/AR/CM/INV)

<u>กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 24 ชั่วโมง</u>

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	3	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการปานกลาง/กระทบต่อแผนงาน
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	3	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานปานกลาง กระทบต่อแผนงาน
F : Finance ด้านการเงิน	5	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป

C : Compliance ด้านกฎหมาย	3	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบปานกลางต่องาน
<u>เหตุผล</u> : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามปกติ 24 ชั่วโมง และถ้าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในวันสุดท้ายของเดือน จะมีผลทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลามากขึ้น เพื่อปิดงบการเงินและรายงานต่างๆ ให้เสร็จทันภายในกำหนดตาม KPI และจะกระทบในการออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าล่าช้า การรับรู้ลูกหนี้การค้า/เจ้าหนี้การค้า/เงินสด/ธนาคาร/และระบบ STOCK ไม่เป็นปัจจุบัน		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP –ระบบการเงิน (GL/AP/AR/CM/INV)

<u>กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้มากกว่า1 วัน</u>

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	4	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการอย่างรุนแรง/กระทบต่อแผนงาน สูง
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	4	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานอย่างรุนแรง กระทบต่อแผนงาน
F : Finance ด้านการเงิน	5	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป
C : Compliance ด้านกฎหมาย	4	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กร
<u>เหตุผล</u> : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงานตามปกติมากกว่า1 วัน และถ้าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงสิ้นเดือน,ต้นเดือนที่ต้องปิดงบการเงิน และรายงานต่าง ๆ จะมีผลทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลามากขึ้น ซึ่งเป็นการชดเชยมากกว่า 1 วัน ที่ระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ เพื่อปิดงบการเงินและรายงานต่าง ๆ ให้เสร็จทันภายในกำหนดตาม KPI และด้านการเงินมีผลกระทบการจ่ายชำระหนี้ เช่น ค่าไฟฟ้า,ค่าภาษี,เงินเดือน,ค่าน้ำนมดิบ ซึ่งถ้าจ่ายค่าไฟฟ้าและค่าภาษี ไม่ตรงวัน จะมีค่าปรับเกิดขึ้น และจะกระทบในการออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าล่าช้า การรับรู้ลูกหนี้การค้า/เจ้าหนี้การค้า/เงินสด/ธนาคาร/และระบบ STOCK ไม่เป็นปัจจุบัน		

2.3.4 คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP–การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลังสินค้า (Inventory)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 3 ชั่วโมง

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	1	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานน้อย ยังไม่กระทบชื่อเสียงองค์กร
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	1	มีผลกระทบการทำงานล่วงเวลาน้อยมาก
F : Finance ด้านการเงิน	1	ทำให้มีการสูญเสียทางการเงินประมาณไม่เกิน 10,000 บาท
C : Compliance ด้านกฎหมาย	1	เพราะยังไม่มีการเผยแพร่ข่าว อาจมีเพียงลูกค้าเร่งรัดเวลาเท่านั้น
เหตุผล : ในกรณีนี้ทำให้การคีย์เอกสารรับเข้าจ่ายออกรายการผลิตภัณฑ์และการตัดยอดขายในระบบ ERP เกิดความล่าช้าขยายเวลางานออกไปและอาจก่อให้เกิดค่าล่วงเวลาบ้างเล็กน้อย		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP–การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลังสินค้า (Inventory)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 8 ชั่วโมง

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	2	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานระดับน้อย ทำให้แผนงานที่วางไว้เกิดความ ล่าช้า
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	2	มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานระดับน้อย
F : Finance ด้านการเงิน	3	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 50,000 บาท – 2.5 แสนบาท

C : Compliance ด้านกฎหมาย	2	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญแต่สามารถแก้ไขได้
<u>เหตุผล</u> : ในกรณีนี้ทำให้ การส่งมอบผลิตภัณฑ์นมให้กับลูกค้าเกิดความล่าช้า เนื่องจากถ้าระบบ ERP มีปัญหาจะทำให้แผนกการตลาดและการขายออกใบกำกับภาษี/ใบส่งของ และใบสั่งจ่ายไม่ได้ ส่งผลให้การเตรียมสินค้าและการส่งมอบเกิดความล่าช้าเพราะการเตรียมสินค้าการจัดเตรียมขึ้นรถบรรทุกต่อคันต้องใช้ระยะเวลา 1 ชั่วโมง ส่งผลกระทบต่อการตัดยอดขายในระบบ ERP ทำให้การตัดสต็อกไม่เป็น real time และไม่สามารถเรียกรายงานยอดผลิตภัณฑ์นมคงเหลือประจำวันได้ เมื่อทุกกระบวนการการทำงานของแผนกคลังสินค้าเกิดความล่าช้าส่งผลให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน แต่ไม่เกิน10,000 บาท		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP–การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลังสินค้า (Inventory)

<u>กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ 24 ชั่วโมง</u>

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	3	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการปานกลาง/กระทบต่อแผนงาน
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	3	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานปานกลาง กระทบต่อแผนงาน
F : Finance ด้านการเงิน	3	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 50,000 บาท – 2.5 แสนบาท
C : Compliance ด้านกฎหมาย	3	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบปานกลางต่องาน
<u>เหตุผล</u> : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามปกติ 24 ชั่วโมง จะมีผลคูณสองจาก 8 ชม. (24 ชม. ตีเป็น 2 วัน)		

คำอธิบายการวิเคราะห์ Key Process ERP–การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลังสินค้า (Inventory)

กรณีดำเนินการระบบ ERP ใช้งานไม่ได้มากกว่า 1 วัน

มิติของผลกระทบ 4 ด้าน	ระดับ	เหตุผล
S : Strategic ด้านกลยุทธ์	4	เพราะมีผลกระทบกับการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการอย่างรุนแรง/กระทบต่อแผนงาน สูง
O : Operation ด้านการปฏิบัติการ	4	เพราะมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานอย่างรุนแรง กระทบต่อแผนงาน
F : Finance ด้านการเงิน	4	เพราะทำให้มีการสูญเสียทางการเงิน จากยอดจำหน่ายสินค้ามากกว่า 1 ล้านขึ้นไป
C : Compliance ด้านกฎหมาย	4	เพราะไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์กร
เหตุผล : ในกรณีนี้ทำให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงานตามปกติ 1 วัน		

2.4 การกำหนดระยะเวลา

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ Workshop เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2562ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ผลการวิเคราะห์ผลกระทบ อ.ส.ค. กำหนดระยะเวลาตั้งแต่เกิดอุบัติการณ์จนถึงมีการตัดสินใจสั่งการในการดำเนินการตามมาตรการสำรองตามแผน Business Continuity Planning : BCP และ Disaster Recovery Plans : DRP ซึ่งมีระยะเวลาที่สั้นลงและงบประมาณที่เหมาะสม ดังนี้

1. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ อ.ส.ค. ยอมรับได้สูงสุดเป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมง
   (Maximum Tolerable Period of Disruption : MTPD= 8 ชั่วโมง)
2. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพที่ อ.ส.ค. กำหนดเป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมง
   (Recovery Time Objective : RTO= 8ชั่วโมง แก้ไข 2 ชั่วโมง
   เดินทาง 6 ชั่วโมง)
3. ปริมาณข้อมูลสูญหายที่ อ.ส.ค. ยอมรับได้เป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมง
   (Recovery Point Objective : RPO= 8ชั่วโมง)
4. ระยะเวลาที่ อ.ส.ค.กำหนดต้องเริ่มมาตรการสำรองเป็นระยะเวลา 20 นาที
   (BCP Start Time : BCP-ST= 20 นาที ค้นหาเหตุ 15 นาที
   เริ่มมาตรการสำรอง 5 นาที
5. ระยะเวลาที่ อ.ส.ค. กำหนดเวลาในการใช้แผนกู้คืนเป็นระยะเวลา 8 ชั่วโมง
   (Disaster Recovery Plans : DRP= 8ชั่วโมง)

Key Service /process	MTPD	RTO		RPO	BCP-ST		RTO-BCP/ST	Normal	BCP	DRP
		เดินทาง	กู้คืน		Detect Time	Decission Time		Service Level	Service Level	
ระบบขาย (OM)	8 hrs	6 hrs	2 hrs	8hrs	15 Min	5 Min	8 hrs	65 รายการ/วัน	65 รายการ/วัน	8 hrs
ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM	8 hrs	6 hrs	2 hrs	8hrs	15 Min	5 Min	8 hrs	230 รายการ/วัน	50 รายการ/วัน	8 hrs
การส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง (Inventory)	8 hrs	6 hrs	2 hrs	8hrs	15 Mln	5 Min	8 hrs	140 รายการ/วัน	70 รายการ/วัน	8 hrs

ตาราง ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจประจำปี 2562 (สภนล.)

2.4.1 ทรัพยากรหลักที่ใช้สนับสนุนแผน BCP

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	-กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ ห้องประชุมโรงงาน สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง -กำหนดให้ใช้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ณ ห้องแผนกวางแผนการผลิต กองโรงงาน สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง โดยสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงานและเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้า
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	-กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์สำรองที่มีอยู่ใน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ก่อนแล้วจึงสรรหาจากภายนอกเช่นสำนักงานภาคอื่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือ -กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อ.ส.ค. ได้ -กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา(Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่หรือของ อ.ส.ค. สาขาอื่นได้ชั่วคราว

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	-มีการจัดเตรียมเชื่อมต่อระบบสารสนเทศสำรอง เช่น อินเตอร์เน็ท แอร์การ์ด และอุปกรณ์กระจายสัญญาณระบบเครือข่าย (Switch)สำรอง -สามารถเชื่อมต่อระบบสำรองเพื่อใช้งานข้อมูลระบบภายในได้จากระบบ VPN ไปยังเครื่องแม่ข่าย -ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบอินเตอร์เน็ท แอร์การ์ด กับเครื่องที่ปฏิบัติงานประจำเพื่อเชื่อมต่อระบบแม่ข่ายและสามารถดำเนินงานได้ตามปกติผ่านระบบ ERP
	บุคลากรหลัก	-กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง / ทดแทนกันภายในสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง โดยเป็นบุคลากรในกลุ่มงานเดียวกัน -กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้

ตารางทรัพยากรหลักที่ใช้สนับสนุนแผน BCP

2.4.2 มาตรการในการลดความเสี่ยงที่อาจทำให้ระบบเกิดการหยุดชะงัก

ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ		ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
1	Application	โปรแกรมบริหารจัดการข้อมูล (Application) ของระบบ ERP มีความเสี่ยงที่จะได้รับภัยคุกคามจาก 1. ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus Computer, Malware ต่างๆ) 2. การโจรกรรมลักลอบปลอมแปลงแก้ไขชุดคำสั่งจากผู้ไม่ประสงค์ดี (Cracker) 3. การพัฒนาปรับปรุงซอฟแวร์ (Update patch) 4. ความผิดพลาดจากผู้ดูแลระบบ (User error)	1. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับเครื่อง Application Server ของระบบ ERP 2. ติดตั้งอุปกรณ์ Firewall ให้กับเครือข่ายของ อ.ส.ค. และตรวจสอบดูแลช่องโหว่ของระบบเครือข่ายเป็นประจำ 3. สำรองข้อมูล Source code ที่ใช้สำหรับพัฒนา Application ทุกครั้งที่มีการปรับปรุงระบบ 4. จัดทำคู่มือการใช้งานและจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ไปในทิศทางเดียวกัน
2	Server	เครื่องเซิฟเวอร์ (Server)ของระบบ ERP มีความเสี่ยงที่จะได้รับภัยคุมคามจาก 1. ได้รับความเสียหายทางกายภาพ (Physical) 2. อุปกรณ์หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) เสื่อมสภาพ/ชำรุดเนื่องจากอายุการใช้งาน 3. ไฟฟ้ากระชาก/ไฟตก	1. ติดตั้งเครื่อง Server ในห้อง Server ที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย 2. ติดตั้งระบบหน่วยความจำสำรองแบบ SAN storage และตรวจสอบสถานะของ HDD เป็นประจำทุกเดือน 3. ติดตั้งอุปกรณ์สำรองไฟฟ้า

ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ		ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
3	Network	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network)สำหรับการเชื่อมต่อใช้งานระบบ ERP ได้รับภัยคุกคามจาก	
		1. การโจมตีอุปกรณ์เครือข่ายจากภายนอก (Cracker) โดยใช้ชุดคำสั่งโจมตีผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ท	1. ติดตั้งอุปกรณ์ Firewall ให้กับเครือข่ายของ อ.ส.ค. และตรวจสอบดูแลช่องโหว่ของระบบเครือข่ายเป็นประจำ
		2. สายสัญญาณระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ (ISP) ได้รับความเสียหาย/ขาดชำรุด	2. ติดตั้ง link สำรองโดยสลับไปใช้งานวงจรที่เหลือ เช่น Internet ชำรุด จึงกำหนดให้ใช้งาน internet ผ่านวงจร MPLS ทดแทน และหากวงจรขาดชำรุดทั้งสองวงจรจะต้องจัดหาอุปกรณ์ 3G เพื่อติดตั้งให้เจ้าหน้าที่ใช้งานระหว่างรอการแก้ไขจาก ISP
		3. สายสัญญาณหรืออุปกรณ์ระบบเครือข่ายภายในของ อ.ส.ค. ได้รับความเสียหาย/ขาดชำรุด	3. ปรับปรุงการติดตั้งสายสัญญาณเครือข่ายภายในให้ถูกต้องตามมาตรฐานการติดตั้งและสำรองอุปกรณ์ระบบเครือข่ายไว้ให้กับสำนักงานต่างๆ
		4. ไฟฟ้าดับอุปกรณ์ไม่ทำงาน	4. ใช้งานเครื่องปั่นไฟฟ้า (Generator) และอุปกรณ์ AirCard

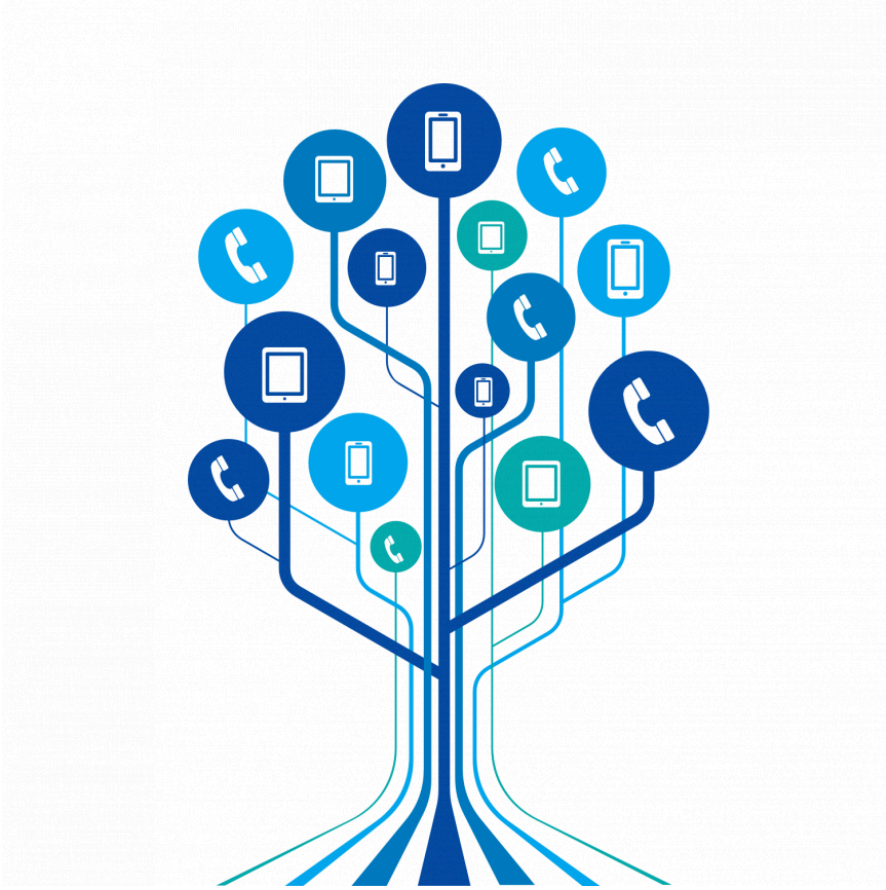
ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ		ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
4	Data Base	ระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของระบบ ERP มีความเสี่ยงที่จะได้รับภัยคุมคามจาก 1. ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus Computer) 2. การโจรกรรมลักลอบปลอมแปลงแก้ไขชุดคำสั่งจากผู้ไม่ประสงค์ดี (Cracker) 3. การปฏิบัติงานผิดพลาดจากการใช้งานของผู้ใช้งานระบบ (User error) 4. ข้อมูลสูญหาย	 1. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับเครื่อง Database Server ของระบบ ERP 2. ติดตั้งอุปกรณ์ Firewall ให้กับเครือข่ายของ อ.ส.ค. และตรวจสอบดูแลช่องโหว่ของระบบเครือข่ายเป็นประจำ 3. จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบและจัดทำคู่มือการใช้งาน 4. มีการสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวัน

ตารางมาตรการที่ต้องดำเนินการ

3. กระบวนการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (incident response process)

3.1 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมงานแผนความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงานภายหลังจากมีการประกาศอุบัติการณ์หรือภาวะวิกฤตของหน่วยงานภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องโดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงานเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



โครงสร้าง Call Tree ทีมบริหารความต่อเนื่อง

นายวุฒิชัย จั่นเพ็ชร

โทรศัพท์ :081-9131058

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

นายสำเนาว์ พุกละออ

โทรศัพท์ :089-9018729

หัวหน้าทีมติดต่อ

นายจำลอง ราศีกิจ

โทรศัพท์ :089-9018043

หัวหน้าทีมติดต่อ

นายปกรณ์ จิระไชยเชื่อนขันธ์

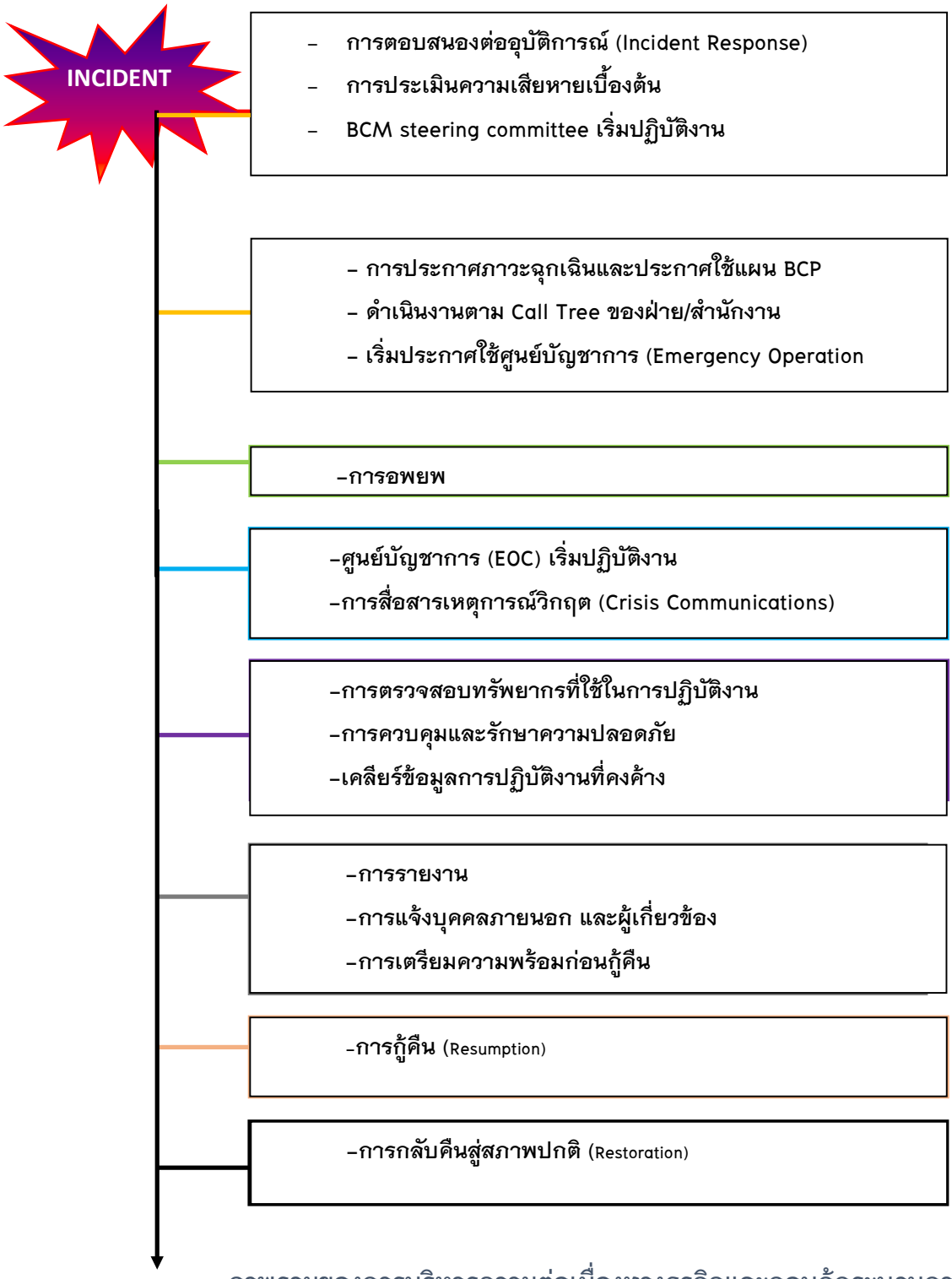
โทรศัพท์ : 083-2692266

หัวหน้าทีมกู้คืน

ทีมติดต่อประสานงาน	ทีมกู้คืนระบบ
นางชบา เงินนา **โทรศัพท์ :** 089-9018037	**นายปกรณ์ จิระไชยเชื่อนขันธ์** (SOFTWARE) **โทรศัพท์ :**083-2692266
นายณรงค์ชัย รักษาภัย **โทรศัพท์ :** 089-9018041	**นายพิชิต เรืองทรัพย์** **โทรศัพท์ :**086-2338950
น.ส.ประทุมทิพย์ เล็กมณี **โทรศัพท์ :** 081-9260856	**นายเอกรินทร์ คำตา** **โทรศัพท์ :**092-8351605
	นายอนุชิต อินทโสทา(ด้าน IT สภนล.) **โทรศัพท์ :** 095-6345778
ทีมประสานงานกับหน่วยงานภายนอก	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภายนอก)**
นางชบา เงินนา **โทรศัพท์ : 089-9018037**	**ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดร อาชา กรุ๊ป** **โทรศัพท์ :** 092-4766772
นายณรงค์ชัย รักษาภัย **โทรศัพท์ : 089-9018041**	**บริษัท สหสิน** **โทรศัพท์ :** 088-3384762
น.ส.ประทุมทิพย์ เล็กมณี **โทรศัพท์ : 081-9260856**	**ฯลฯ**

ภาพรวมของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและกอบกู้กระบวนการ

(Recovery Overview)



ภาพรวมของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและกอบกู้กระบวนการ

โดยในระหว่างการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและกอบกู้กระบวนการนั้น ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงานหรือหัวหน้าแต่ละฝ่าย/สำนักงานจะต้องดำเนินการจดบันทึกและรายงานสถานะล่าสุดของการฟื้นฟูและกู้คืนให้กับหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCM Manager) เป็นระยะๆ เพื่อให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCM steering committee) รับทราบถึงสถานการณ์ดำเนินงานและอุปสรรคในการกลับคืนสู่สภาวะการปฏิบัติงานปกติโดยในการดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและกอบกู้กระบวนการของ อ.ส.ค. ให้เข้าสู่ภาวะปกตินั้นได้กำหนดขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2 การตอบสนองต่อเหตุการณ์เกิดขึ้น

ขั้นตอน และกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
การตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident Response) บุคลากรของ อ.ส.ค. ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในระบบ ERP ได้แจ้งต่อผู้ดูแลระบบสารสนเทศของ อ.ส.ค. เข้าดำเนินการตรวจสอบ	-บุคลากร อ.ส.ค. -ผู้ดูแลระบบ
การประเมินความเสียหายเบื้องต้น (Initial Damage Assessment) ผู้ดูแลระบบสารสนเทศของ อ.ส.ค. ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่สามารถเข้าใช้งานระบบ ERP ได้เนื่องจาก***ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network)สำหรับการเชื่อมต่อใช้งานระบบ ERP ได้รับความเสียหาย***BCM Manager ประกาศให้หัวหน้าทีมประเมินความเสียหายเบื้องต้นเข้าไปในที่เกิดเหตุเพื่อทำการประเมินความเสียหายเบื้องต้นและเตรียมการกู้คืน	-ผู้ดูแลระบบ -BCM Manager
ทีมประเมินความเสียหาย (DAT) ทำการประเมินความเสียหายและรายงานผลต่อ BCM Steering Committee หากพบความเสียหายที่สำคัญ	-ทีมงานประเมินความเสียหาย (Damage assessment Team, DAT)
BCM steering committee เริ่มปฏิบัติงาน BCM Manager ดำเนินการแจ้งให้ BCM Steering Committee ไปยังที่ศูนย์บัญชาการ (EOC)	-BCM Manager -BCM steering committee

3.3การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ขั้นตอน และกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
การประกาศภาวะฉุกเฉินและประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร (Disaster Declaration and BCP activation) ประธาน BCM steering committee ดำเนินการพิจารณารายงานผลการประเมินความเสียหายเบื้องต้นที่ได้จากทีมงานประเมินผลและตัดสินใจประกาศเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอุบัติการณ์และประกาศใช้แผน BCP	ประธาน BCM steering committee
การดำเนินการตาม Call Tree ขององค์กร BCM Manager แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงข้อมูลต่อไปนี้ ❖ เวลาที่เกิดเหตุการณ์ ❖ การประกาศใช้แผน BCP ❖ คำสั่งในการเตรียมพร้อมเพื่อรอคำสั่งต่อไป ❖ เน้นย้ำไม่ให้พูดถึงเหตุวิกฤตออกสู่สาธารณะ	BCM Manager
แต่ละฝ่ายงานดำเนินการตาม Call Tree ตามแผน BCP ของฝ่ายผู้ประสานงานของฝ่าย/สำนักงาน จะต้องบันทึกกิจกรรมที่ปฏิบัติและเหตุการณ์ที่สำคัญโดยใช้แบบฟอร์มบันทึกกิจกรรม ในแผน BCP ของฝ่าย/สำนักงาน	-ฝ่าย/สำนักงาน -ผู้ประสานงาน BCM ของแต่ละฝ่าย
การประกาศใช้ศูนย์บัญชาการ (EOC activation) BCM Manager แจ้งให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมศูนย์บัญชาการ EOC พร้อมด้วยทรัพยากรที่จำเป็น	- BCM Manager - EOC support team
BCM Manager แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องไปยังศูนย์บัญชาการเพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติงาน	BCM Manager
การประกาศใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง(Alternate Site) BCM Manager แจ้งให้ทีมสนับสนุนทำการจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่สอดคล้องกับแผน BCPขององค์กรเช่น ❖ สถานที่เครื่องมือและสาธารณูปโภคพื้นฐาน ❖ พื้นที่ทำงาน ❖ อุปกรณ์– สำนักงานและอุปกรณ์ด้านIT ❖ ฯลฯ	-BCM Manager -ทีมสนับสนุนสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง(Support Team)

ขั้นตอน และกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
ทีมสนับสนุน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เดินทางไปยัง DR Site ทีมสนับสนุน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รับทราบการประกาศใช้แผน BCP และเดินทางไปยัง Disaster Recovery Site (DR site) ตามแผน Disaster Recovery Plan (DRP) รายงานผลการดำเนินการตามแผน DRP ให้กับ BCM steering committee	-ฝ่ายนโยบายและแผนงาน - BCM steering committee
แต่ละฝ่าย/สำนักงานดำเนินการเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่าย/สำนักงาน

3.4 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะสั้น

ขั้นตอน และกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
EOC เริ่มปฏิบัติงาน BCM steering committee เดินทางมาถึงศูนย์บัญชาการเพื่อบัญชาการสถานการณ์และพร้อมรับรายงานผลจากทีมประเมินความความเสียหายและจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อการตัดสินใจในการบัญชาการ	BCM steering committee
การสื่อสารในภาวะวิกฤติ (Crisis Communications) ทีมงานการสื่อสารองค์กรในภาวะวิกฤติเป็นส่วนหนึ่งของ BCM steering committee เพื่อขออนุมัติจาก BCM steering committee เพื่อแจ้งข้อความหรือข่าวสารที่จำเป็นต้องสื่อสารไปยังบุคคลต่างๆ ดังต่อไปนี้: ❖ พนักงาน ❖ สื่อมวลชน ❖ ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก	-ทีมงานสื่อสาร (Communication) - BCM steering committee

3.5การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลาง

ขั้นตอน และกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
การตรวจสอบทรัพยากร (Resources verification)ที่มงาน Recovery Team ของแต่ละฝ่าย/สำนักงานทำการตรวจสอบ และทดสอบทรัพยากรที่ต้องใช้ในการกู้คืนตามความต้องการขั้นต่ำการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติสำรอง ตามแผน BCP ของแต่ละฝ่าย/สำนักงาน	Recovery Team ของแต่ละฝ่าย/สำนักงาน

4. การซ้อมแผน BCP ร่วมกับ DRP

การซ้อมมาตรการสำรองตามแผน BCP/DRP ที่ได้กำหนดไว้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะเป็นการสร้างความมั่นใจว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับรู้รับทราบถึงบทบาทหน้าที่และสิ่งที่ต้องปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้นแล้ว ยังช่วยให้สามารถบ่งชี้ถึงข้อบกพร่องหรือข้อติดขัดต่างๆ ในการดำเนินมาตรการสำรอง เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะเกิดอุบัติการณ์จริงขึ้น

ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับมาตรการสำรองต่างๆ ที่ระบุไว้ในแผน BCP/DRP นี้ ต้องจัดให้มีการซ้อมมาตรการสำรองที่ได้กำหนดไว้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

5. การทบทวนและปรับปรุงแผน BCP/DRP

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เช่น อาจมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การโยกย้าย เลื่อนขั้น หรือการลาออกของพนักงาน หรือการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการทบทวนแผน BCP/DRP ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งการทบทวนและปรับปรุงแผนอาจเกิดขึ้นได้ 2 รูปแบบ คือ

5.1 แบบมีเงื่อนไขให้ต้องปรับปรุง (Trigger)

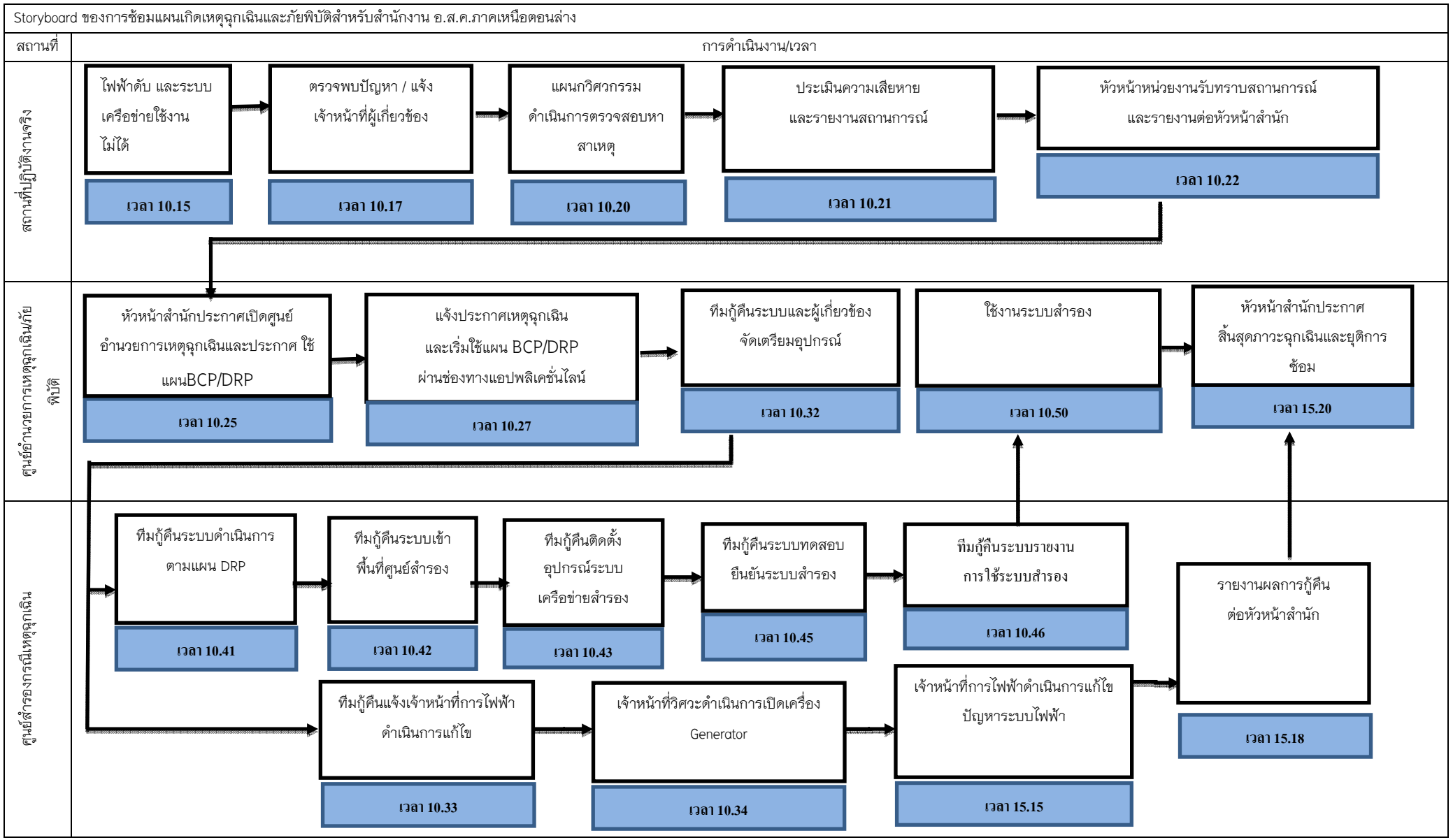
เช่น มีการปรับโครงสร้างองค์กร มีการปรับกระบวนการทำงาน มีการปรับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน หรือมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับมาตรการสำรองต่างๆ

5.2 แบบตามระยะเวลาที่กำหนด (Routine)

องค์กรต้องทบทวนแผน BCP/DRP อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ภาคผนวก 1

Storyboard ของการซ้อมแผนเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติสำหรับสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง



ภาคผนวก 2

รายงานการประชุมคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค.
ครั้งที่ 1/2562
วันศุกร์ที่ 24 พฤษภาคม 2562 เวลา 16.30 น.
ณ ห้องประชุม สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน

****

<u>คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค. ที่มาประชุม</u>

1. นายณรงค์ฤทธิ์ วงศ์สุวรรณ	ผู้อำนวยการ อ.ส.ค.	ประธานคณะทำงาน
2. นายสุชาติ จริยาเลิศศักดิ์	รองผู้อำนวยการ อ.ส.ค.	คณะทำงาน
3. นางสาวอรนุช จิราวัฒนานุรักษ์	รองผู้อำนวยการ อ.ส.ค.	คณะทำงาน
4. นายวิศิษฏ์ แสงคล้อย	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ อ.ส.ค.	คณะทำงาน
5. นายสมพร ศรีเมือง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ อ.ส.ค.	คณะทำงาน
6. นายปภิณ วิทย์วิจารย์ปรีชา	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
7. นายเทอดไชย ระลึกมูล	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน	คณะทำงาน
8. นายณรงค์ วงศ์เณร	หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
9. นางสาวศิริพร วัฒนาเอี๊ยมพันธ์	หัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน	คณะทำงาน
10. นางกัญญา ศรีฟ้า	หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบริการ	คณะทำงาน
11. นายดนัย สายนุ้ย	หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนาการเลี้ยงโคนม	คณะทำงาน
12. นายพีระ ไชยรุตม์	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการเลี้ยงโคนม	คณะทำงาน
13. นายเสริมศักดิ์ มุ่งดี	หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย	คณะทำงาน
14. นายบุญจันทร์ เจริญรัมย์	หัวหน้าฝ่ายท่องเที่ยวเชิงเกษตร	คณะทำงาน
15. นายสมชาติ อ้อนอุบล	หัวหน้ากองการตลาดและการขาย รักษาการหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง	คณะทำงาน
16. นายชัยณรงค์ เปาอินทร์	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้	คณะทำงาน
17. นายวินิจ วงศ์วโรหาร	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คณะทำงาน
18. นางสมใจ กรองไผ่กลาง	หัวหน้ากองโรงงาน รักษาการหัวหน้าสำนักงานภาคเหนือตอนบน	คณะทำงาน
19. นายธีระ เพลินสินธุ์	นักวิชาการ 8 ปฏิบัติหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบ สำนักเลขานุการคณะกรรมการโคนมและผลิตภัณฑ์นม	คณะทำงาน
20. นางสาววรรณา พึ่งเพียร	หัวหน้ากองแผนงานและโครงการ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	คณะทำงาน

<u>คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค. ที่ไม่มาประชุม</u>

1. นายวุฒิชัย จั่นเพ็ชร	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง	ติดภารกิจ
2. นางรุจิรา จันทประสาร	หัวหน้าแผนกบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กองแผนงานและโครงการ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	ติดภารกิจ

ผู้สังเกตการณ์

1. นายมาโนช มณีรัตน์ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและประเมินระบบงาน

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นายศุภชัย ปะวะโพตะโก หัวหน้ากองกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. นางสาวณัฐยา เหล่าลดา หัวหน้าแผนกบริหารการตลาด รักษาการหัวหน้ากองการตลาด ฝ่ายการตลาดและการขาย
3. นางสาววริลยา โตชุวงศ์ หัวหน้าแผนกการประชุมฝ่ายอำนวยการ
4. นางกาญจนา ริมประโคน หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายการตลาดและการขาย
5. นางพัสน์นันท์ เฉลิมฉัตร หัวหน้าแผนกติดตามและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและแผนงาน
6. นางสาวอำนาจ มานา นักบริหารงานทั่วไป 5 แผนกการประชุม ฝ่ายอำนวยการ
7. นางสาวสุพัดนิสา โตคะสลัก นักบริหารงานทั่วไป 5 แผนกการประชุม ฝ่ายอำนวยการ
8. นางรันดร สังข์มงคล นักบริหารงานทั่วไป 4 แผนกการประชุม ฝ่ายอำนวยการ
9. นางสาวอมรรัตน์ พุ่มสวัสดิ์ พนักงานสัญญาจ้างแผนกการประชุม ฝ่ายอำนวยการ

เริ่มประชุมเวลา **16.30 น.**

ระเบียบวาระที่ 1 **เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ**

-ไม่มี-

ระเบียบวาระที่ 2 **เรื่องรับรองรายงานการประชุมฯ**

-ไม่มี-

ระเบียบวาระที่ 3 **เรื่องเพื่อพิจารณา**

ระเบียบวาระที่ 3.1 **เรื่อง การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจBusiness Continuity Management : BCMของ อ.ส.ค.ประจำปี 2562**

เรื่องเดิม

1. ตามเกณฑ์ประเมินการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้กำหนดให้รัฐวิสาหกิจมีเกณฑ์ประเมินการบริหารความเสี่ยง ซึ่งนอกจากให้มีการวิเคราะห์หาปัจจัยเสี่ยงแล้ว เครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจะต้องดำเนินการ คือ การจัดทำแผนบริหารธุรกิจต่อเนื่องทางธุรกิจในกิจกรรมหลักขององค์กร และเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานด้านการบริหารความเสี่ยงอ.ส.ค.ประจำปีงบประมาณ 2562 ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ อ.ส.ค. ครั้งที่ 13/2561 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561

2. อ.ส.ค. ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ของ อ.ส.ค. ในปี 2558-2561 แล้ว ดังนี้

การจัดทำแผน BCP / Scope	ผลดำเนินงาน	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
1.ดำเนินการจัดทำ BCP ของ อ.ส.ค. ***ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง*** ในเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าดับ กระทบกระบวนการผลิต -Product-UHT (90%) -Process-Production	1.ให้ความรู้/วิเคราะห์ BIA 2.แผนBCP 3.ซ้อมแผน	√			
2.ดำเนินการจัดทำ BCP / DRP ของ อ.ส.ค.***ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง*** ในเหตุการณ์ระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ทำให้กระทบ -ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) -ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) -ระบบขาย (OM)	1.ให้ความรู้/ทบทวน/วิเคราะห์ BIA 2.แผนBCP/DRP 3.ซ้อมแผน	-	√		
3. ดำเนินการจัดทำ BCP / DRP ของ อ.ส.ค.***ณ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้*** ในเหตุการณ์ ระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ทำให้กระทบ -ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) -ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) -ระบบขาย (OM)	1.ให้ความรู้/ทบทวน/วิเคราะห์ BIA 2.แผน BCP/DRP 3.ซ้อมแผน			√	
4.ดำเนินการจัดทำ BCP / DRP ของ อ.ส.ค.***ณ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ***ในเหตุการณ์ระบบ ERP ใช้งานไม่ได้ทำให้กระทบ -ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) -ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) -ระบบขาย (OM)	1.ให้ความรู้/ทบทวน/วิเคราะห์ BIA 2.แผน BCP/DRP 3.ซ้อมแผน				√

ข้อเท็จจริง

ฝ่ายนโยบายและแผนงาน ในฐานะที่รับผิดชอบงานด้านดูแลตัวชี้วัดด้านการบริหารความเสี่ยงและด้านการบริหารจัดการสารสนเทศซึ่งตามเกณฑ์ประเมินได้กำหนดไว้ใน **ส่วนที่สองเกณฑ์เพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง** "มีระบบการจัดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ของงานหลักๆ ทุกด้าน โดยควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าธุรกิจจะไม่มีปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม เป็นต้น โดย BCM มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องด้วยการจัดการที่ดี (ด้าน IT, IT Related และ Non-IT จากสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้) มีการฝึกซ้อมตามแผนสำรองฉุกเฉินที่ครอบคลุมงานทุกประเภทที่สำคัญจากการวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) ครบถ้วนตามแผนงานที่กำหนดและไม่พบข้อผิดพลาดหรือข้อที่ต้องปรับปรุง หรือหากมีข้อผิดพลาดหรือต้องปรับปรุง องค์กรสามารถดำเนินการแก้ไขและฝึกซ้อมใหม่จนสามารถลดความผิดพลาดดังกล่าวได้"

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ของ อ.ส.ค. ประจำปี 2562 ให้เป็นไปตามความเห็นให้ขยายผลไปใช้ให้ครบทุกสำนักงานภาค โดย Key Process ปี 2561 และพิจารณาวิเคราะห์ BIA เพิ่มในปี 2562 ตามสภาพแวดล้อมตามพื้นที่จริง โดยมีความเชื่อโยงกับปัจจัยเสี่ยงหลักขององค์กร คือ

1. RF_S1_62 ปริมาณและคุณภาพน้ำนมดิบไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด
2. RF_S2_62 ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง
3. RF_O1_62 การบริหารสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ
4. RF_O2_62 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลประชากรโคนมไม่แล้วเสร็จ
5. RF_F1_62 กำไร (EBITDA) ภารกิจเชิงพาณิชย์ไม่ได้ตามเป้าหมาย
6. RF_F2_62 อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของสินทรัพย์ (ROA) ไม่ได้ตามเป้าหมาย
7. RF_C1_62 การไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP และแผนกู้ระบบ DRP ของ อ.ส.ค. เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอความเห็นชอบดำเนินการตามลำดับที่สำคัญ ดังนี้

1. ทบทวน ให้ความรู้ ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจหรือ Business Continuity Management : BCM และการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

2. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจอันมีผลจากการขาดความต่อเนื่องตามหลักการทำวิเคราะห์ Business Impact Analysis (BIA) และการประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลต่อความต่อเนื่อง

3. วิเคราะห์ ทบทวนและนำเสนอมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจในส่วนงานที่ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องและมีผลเชื่อมโยงกับระบบ IT

4. การกำหนด BCM Scope ในปี 2562

Scope	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
1. สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง Product-UHT (90%) Process-Production	1.จัดทำแผน 2.ซ้อมแผน BCP/DRP	-	-	-	ทบทวน
2.สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง ระบบ ERP - ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) - ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM - ระบบขาย (OM)	-	1.จัดทำแผน 2.ซ้อมแผน BCP/DRP	-	-	ทบทวน
3. สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้ ระบบ ERP -ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) -ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) -ระบบขาย (OM)	-	-	1.จัดทำแผน 2.ซ้อมแผน BCP/DRP	-	ทบทวน
4.สำนักงาน อ.ส.ค. ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ระบบ ERP -ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) -ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) -ระบบขาย (OM)	-	-	-	1.จัดทำแผน 2.ซ้อมแผน BCP/DRP	ทบทวน
5.สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือ ตอนล่าง ระบบ ERP -ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory) -ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) -ระบบขาย (OM)	-	-	-	-	1.จัดทำแผน 2.ซ้อมแผน BCP/DRP

5. การวิเคราะห์ Business Impact Analysis (BIA) และ Risk Assessment (RA)

5.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พิจารณามิติของผลกระทบตามแนวทางการวิเคราะห์ความเสี่ยงของ อ.ส.ค. ที่ได้กำหนดมิติของผลกระทบไว้ 4 ด้านคือ

S: Strategic หรือด้านกลยุทธ์

O:Operation หรือด้านการปฏิบัติการ

F: Finance หรือด้านการเงิน

C: Compliance หรือด้านการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบ 5 ระดับคือ

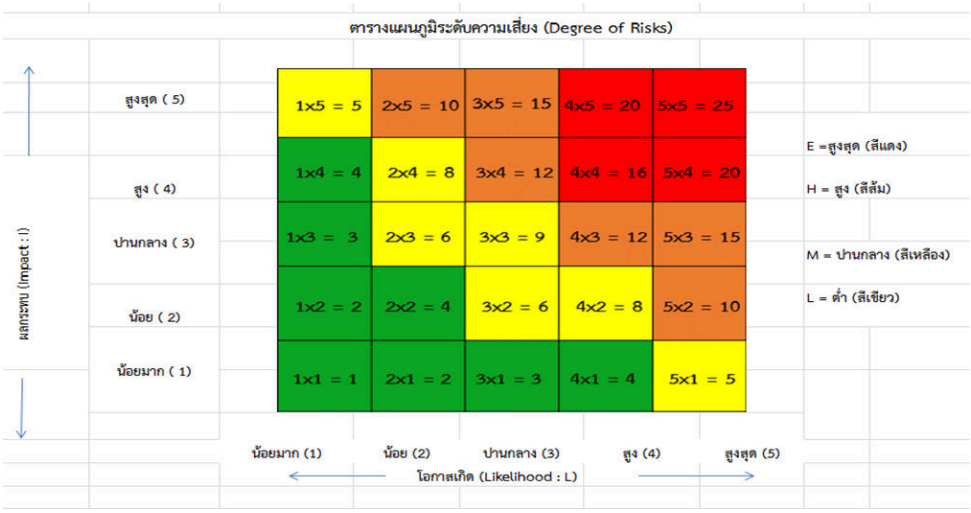
1 = น้อยมาก

2 = น้อย

3 = ปานกลาง

4 = สูง

5 = สูงมาก



5.2. การวิเคราะห์ Business Impact Analysis (BIA) และ Risk Assessment (RA)

อ.ส.ค. ได้นำผลการวิเคราะห์ BIA จากแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCP ประจำปี 2561คือ ระบบ ERP ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในกระบวนการหลักอื่นๆ ของ อ.ส.ค. อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้ระบบ ERP เพื่อมาเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำในปี 2562 ดังนี้

-ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory)

-ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM)

-และระบบขาย (OM)

6. การกำหนดระยะเวลา

อ.ส.ค. จึงได้กำหนดระยะเวลาตั้งแต่เกิดอุบัติการณ์จนถึงมีการตัดสินสั่งการในการดำเนินการตามมาตรการสำรองตามแผน BCP และ DRP ประจำปี 2561 เพื่อมาเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำในปี 2562

7. จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Management : BCM ประจำปี 2562 **ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง** โดยใช้แนวทางการจัดทำตามปีงบประมาณ 2561 เพื่อพิจารณาระบุจุดที่เชื่อมโยงกับระบบ IT ในการจัดทำ BCP และ DRP ให้สอดคล้องกัน และโดยมีความเชื่อโยงกับปัจจัยเสี่ยงหลักขององค์กร ทั้ง 7 ปัจจัยเสี่ยง โดยเฉพาะRF_O1_62 การบริหารสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ซึ่งการดำเนินงานหลักของการบริหารคลังสินค้าของ อ.ส.ค. ใช้ระบบ ERP ในบริหารจัดการในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง (Inventory) ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) และระบบขาย (OM)

8. ให้สำนักงานภาคที่ดำเนินการจัดทำแผน BCP และ DRP แล้ว ดำเนินการทบทวนให้เป็นปัจจุบันและส่งให้ฝ่ายนโยบายและแผนงาน นำเสนอขออนุมัติทบทวนพร้อมกับการจัดทำแผน BCP และ DRP ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ประกอบด้วย สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง จำนวน 2 เล่ม, สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ จำนวน 1 เล่ม และสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1 เล่ม

9. ฝ่ายนโยบายและแผนงาน ในฐานะเลขานุการคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค. จึงขอแจ้งรายละเอียดในการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง BCM Implementation และจัดทำ BCP และแผนกู้ระบบ DRP ณ สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง ในวันที่ 4-5 มิถุนายน 2562 โดยที่ปรึกษาคุณสาคร ชนะไพฑูรย์ ทีมงานแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กองแผนงานและโครงการ และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง และผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

9.1 สถานที่ห้องประชุมสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ในวันที่ 4-5 มิถุนายน 2562 เวลา 09.30 น. เป็นต้นไป

9.2 บุคลากรที่สำคัญ ประกอบด้วย

-หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง

-หัวหน้ากองบริหารงานทั่วไป,หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน และผู้ปฏิบัติงานในแผนกที่เกี่ยวข้อง

-หัวหน้ากองการตลาดและการขาย,หัวหน้าแผนกการตลาดและการขาย และผู้ปฏิบัติงานในแผนก, หัวหน้าแผนกคลังสินค้า และผู้ปฏิบัติงานในแผนกที่เกี่ยวข้อง

-ทั้งนี้ ส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้เป็นความเห็นของหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการพิจาณาให้เข้าร่วม

10. และให้สำนักงานอ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน ดำเนินการจัดทำแผน BCP พร้อมกับสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง ทาง VDO Conference เพื่อจัดทำแผนBCP

ข้อเสนอมาเพื่อโปรดพิจารณา

1. เห็นชอบการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Management : BCM ประจำปี 2562 ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง มีความเชื่อโยงกับปัจจัยเสี่ยงหลักขององค์กร คือ RF_O1_62 การบริหารสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ซึ่งการดำเนินงานหลักของการบริหารคลังสินค้าของ อ.ส.ค. ใช้ระบบ

ERP ในบริหารจัดการ ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับเอเย่นต์ที่คลัง(Inventory),ระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM) และระบบขาย (OM)

2. เห็นชอบให้ใช้แนวทางการจัดทำตามปีงบประมาณ 2561 เพื่อพิจารณาระบุจุดที่เชื่อมโยงกับระบบ IT ในการจัดทำ BCP และ DRPให้สอดคล้องกัน และนำไปใช้งานได้จริง

3. เห็นชอบให้ สำนักงานภาค ที่ดำเนินการจัดทำแผนBCP และ DRP แล้ว ดำเนินการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน และส่งให้ฝ่ายนโยบายและแผนงานนำเสนอขออนุมัติต่อไป

4. เห็นชอบให้สำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง เตรียมความพร้อมด้านสถานที่ และบุคลากรที่สำคัญ ในวันที่ 4-5 มิถุนายน 2562 เพื่อดำเนินการดังกล่าว

5. เห็นชอบให้สำนักงานอ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน ดำเนินการจัดทำแผน BCP พร้อมกับสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง ทาง VDO Conferenceเพื่อจัดทำแผนBCP

<u>ความเห็นและข้อเสนอแนะคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค.</u>

1. การดำเนินการในปัจจุบันมีความเพียงพอแล้วสำหรับกิจกรรมหลักของ อ.ส.ค.

2. เพื่อความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น จึงเห็นควรจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ(Business Continuity Plan : BCP) ของ อ.ส.ค. ประจำปี 2562ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง พร้อมการซ้อมแผนกู้ระบบ DRP ส่วนสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน ดำเนินการจัดทำแผน BCP

3. สำนักงานภาค ที่ดำเนินการจัดทำแผน BCP และ DRP แล้ว ดำเนินการทบทวน

<u>มติคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค.</u>

เห็นชอบการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Management : BCM ประจำปี 2562 ตามเสนอ และที่มีการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของที่ประชุมแล้ว

<u>ระเบียบวาระที่ 4</u> **<u>เรื่องเพื่อทราบ</u>**

-ไม่มี-

<u>ระเบียบวาระที่ 5</u> **<u>เรื่องอื่นๆ</u>**

-ไม่มี-

<u>เลิกประชุม</u> **17.00 น.**

นางรุจิรา จันทประสาร
หัวหน้าแผนกบริหารความเสี่ยงและควบคุมภ
ผู้จดรายงานการประชุม

นางสาววรรณา พึ่งเพียร	นายเทอดไชย ระลึกมูล
หัวหน้ากองแผนงานและโครงการ	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน
ผู้ตรวจรายงานการประชุม	ผู้ทานรายงานการประชุม

ภาคผนวก 3

คำสั่งองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
ที่ ๒๕๙/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค.

เพื่อให้การดำเนินงานในด้านการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง อ.ส.ค. พ.ศ. ๒๕๑๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงยกเลิกคำสั่ง อ.ส.ค.ที่ ๑๐๖/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘ , คำสั่ง อ.ส.ค.ที่๑๑๐/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๘ และแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของ อ.ส.ค. ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการ	ประธานคณะทำงาน
๒. รองผู้อำนวยการ ๒ ท่าน	คณะทำงาน
๓. ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ๒ ท่าน	คณะทำงาน
๔. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
๕. หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน	คณะทำงาน
๖. หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๗. หัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน	คณะทำงาน
๘. หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบริการ	คณะทำงาน
๙. หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนาการเลี้ยงโคนม	คณะทำงาน
๑๐. หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการเลี้ยงโคนม	คณะทำงาน
๑๑. หัวหน้าฝ่ายท่องเที่ยวเชิงเกษตร	คณะทำงาน
๑๒. หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย	คณะทำงาน
๑๓. หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง	คณะทำงาน
๑๔. หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้	คณะทำงาน
๑๕. หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คณะทำงาน
๑๖. หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง	คณะทำงาน
๑๗. หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน	คณะทำงาน
๑๘. หัวหน้าสำนักเลขานุการคณะกรรมการโคนมและผลิตภัณฑ์นม	คณะทำงาน
๑๙. หัวหน้ากองแผนงานและโครงการ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	คณะทำงาน
๒๐. หัวหน้าแผนกบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กองแผนงานและโครงการ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	คณะทำงานและเลขานุการ

/ โดยให้คณะทำงานฯ...

โดยให้คณะทำงานฯ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. ศึกษา วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติภารกิจหลัก หรืองานบริการสำคัญของ อ.ส.ค. เมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ

๒. สื่อสารทำความเข้าใจให้บุคลากรของ อ.ส.ค. มีความรู้ ความเข้าใจ เกิดความตระหนักและมีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

๓. ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔. จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความต่อเนื่องต่อคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงของ อ.ส.ค.

๕. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป หากคำสั่งใดซึ่งขัดหรือแย้งตามคำสั่งนี้ให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งนี้

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายณรงค์ฤทธิ์ วงศ์สุวรรณ)
ผู้อำนวยการ
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

รายงานผลการฝึกซ้อม

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(Business Continuity Plan)

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.)

ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง

เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2562

ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการ อ.ส.ค. ครั้งที่ 11/2562 เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
1. รายงานผลการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.	1
2. การซ้อมจริงวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เวลา 10.15น.	3
3. การฝึกซ้อมแผน BCP/DRP	7
3.1 ลำดับการซ้อมแผน BCP/DRP	7
3.2สรุปการฝึกซ้อม BCP/DRP	9
3.2.1การประเมินสถานการณ์ ประกาศภาวะ BCP/DRP	9
3.2.2 การดำเนินการตามแผน BCP/DRP	11
3.2.3 ประกาศสถานการณ์ระบบสำรอง	13
3.2.4 ทีมกู้คืนระบบดำเนินการตามขั้นตอนแก้ไข และดำเนินการแล้วเสร็จ	16
3.2.5ประกาศสู่ภาวะปกติ	18
3.3 การประกาศความพร้อมในการใช้บริการธุรกิจหลักของ อ.ส.ค.	19
4. สรุปผลการฝึกซ้อม การประเมินผล และข้อเสนอแนะจากการฝึกซ้อม	21

ภาคผนวก–ก

1. แผนฟื้นฟูภัยพิบัติ DRP กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน ก1 –12

ภาคผนวก–ข

1. Storyboard ของการซ้อมแผนเกิดเหตุฉุกเฉินสำหรับสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ข1–1

รายงานผลการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.

เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เวลา 10.15–15.20 น.

อ.ส.ค. ได้ดำเนินการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) และแผนการกู้ระบบ Disaster Recovery Plan : DRP สำหรับนำใช้ปีงบประมาณ 2562–2563 โดยกำหนดให้ฝึกซ้อมในเหตุการณ์เข้าใช้งานในระบบ ERP ไม่ได้สาเหตุมาจากไฟฟ้าดับ ส่งผลให้ใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ จึงไม่สามารถใช้งานระบบ ERP และระบบสารสนเทศต่างๆ ของ อ.ส.ค. ได้ซึ่งการเข้าใช้งานระบบ ERP ไม่ได้ จะส่งผลเชื่อมโยงกับปัจจัยเสี่ยงหลักขององค์กรโดยภาพสรุปคือ

อ.ส.ค. ได้ดำเนินการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) และแผนการกู้ระบบ Disaster Recovery Plan : DRPเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2562 โดยใช้สถานที่ฝึกซ้อมจริง ณ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง เพื่อทดสอบแผน BCP/DRP หาจุดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง เพื่อสามารถปรับปรุงแก้ไขแผนให้สมบูรณ์ใช้ได้จริงการฝึกซ้อมแผนกบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCM ของ อ.ส.ค. ได้กำหนดกิจกรรมที่สำคัญ (Key Process) ในส่วนของระบบขาย (OM) ,ระบบส่งมอบผลิตผลิตภัณฑ์นมให้กับเอเย่นต์ที่คลังสินค้า(Inventory) และระบบการเงิน (GL)/AP/AR/CM)ของสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่างเพื่อฟื้นฟูการทำงานของระบบ ERP ให้กลับมาทำงานในระยะเวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง (เป็นการเดินทาง 6 ชั่วโมง และดำเนินการกู้คืน 2 ชั่วโมง) และนับเป็นการทำงานที่มีผลกระทบกับธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับที่สูงสุดโดยการฝึกซ้อมจริง ซึ่งได้จำลองสถานการณ์เหตุเกิดใช้งานในระบบ ERP ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากไฟฟ้าลัดวงจรฟิวส์หม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงขาด ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการแก้ไข 4 ชั่วโมง

ผลการฝึกซ้อมปรากฏว่าทีมบริหารความต่อเนื่องที่เข้าร่วมการฝึกซ้อมสามารถกลับมาใช้งานในระบบ ERP ได้ภายใน 25 นาทีจากการใช้แผนBCP/DRP ของสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้ระบบอินเตอร์เน็ท แอร์การ์ด กับเครื่องที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อเชื่อมต่อระบบแม่ข่ายและสามารถดำเนินงานได้ตามปกติผ่านระบบ ERP

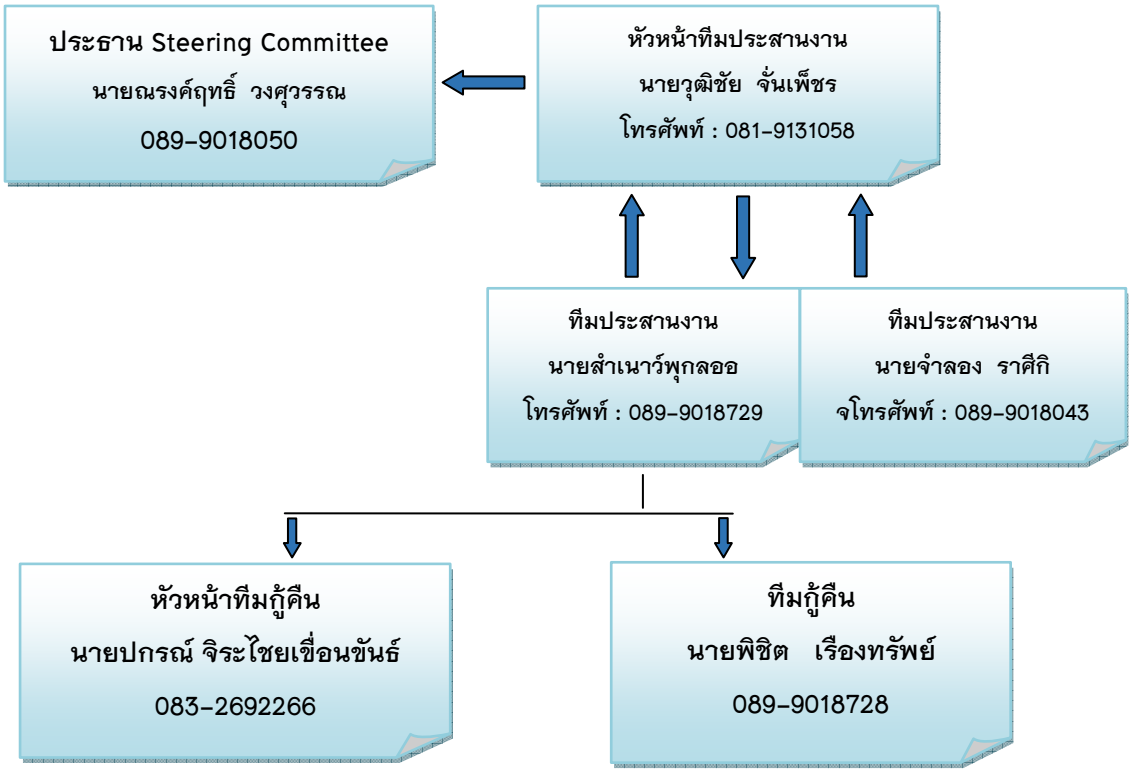
อย่างไรก็ตาม ในการฝึกซ้อมครั้งนี้ อ.ส.ค. ได้พบจุดที่ต้องแก้ไขปรับปรุงบางประการในกระบวนการฝึกซ้อมภายใต้สถานการณ์จริงที่สามารถนำมาปรับปรุงแผนต่อไปได้ เช่น สัญญาณ 3G ที่ใช้กับอุปกรณ์ AirCard (AIS) มีความล่าช้าเนื่องจากห้องปฏิบิงานสำรองอับสัญญาณซึ่งจะทำให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ BCM ของ อ.ส.ค. มีความสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การซ้อมจริงวันที่ 5 มิถุนายน 2562เวลา 10.15 น.–15.20 น.

คณะทำงานตามโครงสร้างแผน BCP ของ อ.ส.ค. ได้ดำเนินการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Plan : BCP และแผนการกู้ระบบ Disaster Recovery Plan : DRP โดยกำหนดใช้แผน BCP/DRP ของ อ.ส.ค. ซึ่งได้เตรียมความพร้อมในการจัดประชุมหารือเพื่อวางแผนการซ้อมแผน BCP/DRP ทำความเข้าใจร่วมกับสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง ก่อนดำเนินการซ้อมจริง เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2562 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุม สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่างและกำหนดให้ทำการฝึกซ้อมจริงในวันเดียวกันเวลา 10.15น. ใช้เวลาตั้งแต่เริ่มประกาศใช้แผน BCP จนยกเลิกในช่วง 10.15 น.–15.20น. โดยทีมงานที่เข้าร่วมการฝึกซ้อม BCP/DRP ประกอบด้วย

1. ทีมบริหารความต่อเนื่อง ประกอบด้วยบุคลากรที่สอดคล้องตามแผน BCP

1.1 ทีม Steering Committee



1.2 ทีมBCM Manager

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ	E-Mail
1.ดร.ณรงค์ฤทธิ์ วงศ์สุวรรณ	ผู้อำนวยการ	089-9018050	narongrit.w@dpo.go.th
2.นายสุชาติ จริยาเลิศศักดิ์	รองผู้อำนวยการ	089-9018047	suchart.c@dpo.go.th
3.นางสาวอรนุช จิราวัฒนานุรักษ์	รองผู้อำนวยการ	089-9018025	oranooj.j@dpo.go.th
4.นายวิศิษฏ์ แสงคล้อย	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	089-9018039	wised.s@dpo.go.th
5.นายสมพร ศรีเมือง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	089-9018706	Somporn.s@dpo.go.th
6.นายปภิณวิทย์ วิจารณ์ปรีชา	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	089-9018066	prapinvit.v@dpo.go.th
7.นายเทอดไชย ระลึกมูล	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนงาน	089-1293511	therdchai.r@dpo.go.th
8.นายณรงค์ วงศ์เณร	หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล	089-9018064	narong.w@dpo.go.th
9.นางสาวศิริพร วัฒนเอี๊ยบพันธ์	หัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน	089-9018154	siriporn.w@dpo.go.th
10.นางกัญญา ศรีฟ้า	หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบริการ	089-9018696	Kanya.s@dpo.go.th
11.นายดนัย สายนุ้ย	หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนาการเลี้ยงโคนม	081-8182694	danai.s@dpo.go.th
12.นายพีระ ไชยรุตน์	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการเลี้ยงโคนม	089-9018688	peera.c@dpo.go.th
13.นายบุญจันทร์ เจริญรัมย์	หัวหน้าฝ่ายท่องเที่ยวเชิงเกษตร	089-9018688	boonchan.c@dpo.go.th
14.นายเสริมศักดิ์ มุ่งดี	หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย	089-9018721	semsak.mu@dpo.go.th
15.นายสมชาติ อ้อนอุบล	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคกลาง	089-9018706	somchat.o@dpo.go.th
16.นายชัยณรงค์ เปาอินทร์	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคใต้	089-9018691	chainarong.p@dpo.go.th
17.นายวินิจ วงศ์วโรพ้าร	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	089-9018155	winid.w@dpo.go.th
18.นายวุฒิชัย จั่นเพชร	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง	089-9018067	wuttichai.j@dpo.go.th
19.นางสมใจ กรองไผ่กลาง	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนบน		Somjai.k@dpo.go.th
20.นายธีระ เพลินสินธุ์	สำนักเลขานุการคณะกรรมการโคนมและผลิตภัณฑ์นม	089-9018724	teera.p@dpo.go.th
21.นางสาววรรณา พึ่งเพียร	หัวหน้ากองแผนงานและโครงการ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	089-9492198	wanna.p@dpo.go.th
22.นายปกรณ์ จิระไชยเชื่อนขันธ์	หัวหน้ากองเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	083-2692266	pakorn.j@dpo.go.th
23.นางรุจิรา จันทประสาร	หัวหน้าแผนกบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ฝ่ายนโยบายและแผนงาน	088-3171731	rujira.c@dpo.go.th

1.3ทีม Call Treeทีมบริหารความต่อเนื่อง

โครงสร้าง Call Tree ทีมบริหารความต่อเนื่อง

นายวุฒิชัย จั่นเพ็ชร

โทรศัพท์ :081-9131058

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

นายสำเนาว์ พุกละออ

โทรศัพท์ :089-9018729

หัวหน้าทีมติดต่อ

นายจำลอง ราศีกิจ

โทรศัพท์ : 089-9018043

หัวหน้าทีมติดต่อ

นายปกรณ์ จิระไชยเชื่อนขันธ์

โทรศัพท์ : 083-2692266

หัวหน้าทีมกู้คืน

ทีมติดต่อประสานงาน	ทีมกู้คืนระบบ
นางชบา เงินนา **โทรศัพท์** : 089-9018037	**นายปกรณ์ จิระไชยเชื่อนขันธ์ (SOFTWARE)** **โทรศัพท์** :083-2692266
นายณรงค์ชัย รักษาภัย **โทรศัพท์** : 089-9018041	**นายพิชิต เรืองทรัพย์** **โทรศัพท์** :086-2338950
น.ส.ประทุมทิพย์ เล็กมณี **โทรศัพท์** : 081-9260856	**นายเอกรินทร์ คำตา** **โทรศัพท์** :092-8351605
	นายอนุชิต อินทโสทา(ด้าน IT สภนล.) **โทรศัพท์** : 095-6345778
ทีมประสานงานกับหน่วยงานภายนอก	**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภายนอก)**
นางชบา เงินนา **โทรศัพท์** : 089-9018037	**ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดร อาชา กรุ๊ป** **โทรศัพท์** : 092-4766772
นายณรงค์ชัย รักษาภัย **โทรศัพท์** : 089-9018041	**บริษัท สหสิน** **โทรศัพท์** : 088-3384762
น.ส.ประทุมทิพย์ เล็กมณี **โทรศัพท์** : 081-9260856	**ฯลฯ**

1.4 ทะเบียนบุคลากรหลัก บุคลากรสำรอง

บุคคลากรหลัก		บทบาท	บุคคลากรสำรอง	
ชื่อ/นามสกุล	**โทรศัพท์**		**ชื่อ/นามสกุล**	**โทรศัพท์**
นายณรงค์ฤทธิ์ วงศ์สุวรรณ	089-9018050	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	นายสุชาติ จริยาเลิศศักดิ์ น.ส.อรนุช จิราวัฒนานุรักษ์ นายวิศิษฏ์ แสงคล้อย นายสมพร ศรีเมือง	089-9018047 089-9018025 089-9018039 089-9018706
นายวุฒิชัย จั่นเพ็ชร	081-9131058	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	นายสำเนาว์ พุกละออ นายจำลอง ราศีกิจ	089-9018729 089-9018043
นางชบา เงินนา นายณรงค์ชัย รักษาภัย	089-9018037 089-9018041	หัวหน้าทีมติดต่อประสานงาน	น.ส.ประทุมทิพย์ เล็กมณี	081-9260856
นายปกรณ์ จิระไชยเขื่อนขันธ์	083-2692266	หัวหน้าทีมกู้คืนระบบ	นายพิชิต เรืองทรัพย์	086-2338950
นายอนุชิต อินทโสทา	095-6345778	ทีมกู้คืนระบบ	นายเอกรินทร์ คำตา	092-8351605
		ทีมกู้คืนระบบ	นายสิขรินทร์ พิทักษ์วาปี	081-2918981

2. ลำดับการฝึกซ้อม BCP

ลำดับ	รายละเอียดขั้นตอน
ลำดับที่ 1	เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ ส่งผลให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ ไม่สามารถใช้งานระบบ ERP และระบบสารสนเทศต่างๆ ของ อ.ส.ค. ได้
ลำดับที่ 2	ผู้ใช้งานแจ้งเหตุที่พบว่า เหตุการณ์ไฟดับไม่สามารถใช้งานออกเอกสารระบบ ERP ให้กับลูกค้าได้ โดยช่องทางระบบโทรศัพท์มือถือ
ลำดับที่ 3	แผนกการตลาดและการขายแจ้งเจ้าหน้าที่สารสนเทศ เพื่อทำการประเมินและตรวจสอบสถานการณ์
ลำดับที่ 4	เจ้าหน้าที่สารสนเทศโทรแจ้งปัญหาไฟฟ้าดับกับแผนกวิศวกรรมโรงงาน และเจ้าหน้าที่แผนกวิศวกรรมโรงงานรับดำเนินการตรวจสอบปัญหาไฟฟ้าที่หม้อแปลงไฟฟ้าของ สภนล. ซึ่งพบว่าการทำงานเป็นปกติ จึงได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า เพื่อหาถึงสาเหตุของไฟฟ้าดับ และได้รับแจ้งว่า เกิดจากต้มไม้ล้มทับสายไฟฟ้าแรงสูงที่อำเภอสวรรคโลก ต้องใช้เวลาในการแก้ไขไม่ต่ำกว่า 4 ชม.
ลำดับที่ 5	แผนกวิศวกรรมโรงงาน โทรแจ้งสาเหตุของไฟฟ้าดับกับหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่างเพื่อพิจารณาประกาศใช้แผนฉุกเฉิน
ลำดับที่ 6	หัวหน้าสำนักสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง แจ้งเหตุการณ์ไฟดับทางไลน์กลุ่มหัวหน้างาน เพื่อทราบและดำเนินการตามแผน ผ่านช่องทางระบบโทรศัพท์มือถือ
ลำดับที่ 7	หัวหน้าสำนักสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่างประกาศเปิดศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผน BCP/DRP
ลำดับที่ 8	ตั้งศูนย์ฉุกเฉินที่ห้องประชุมอาคารโรงงาน
ลำดับที่ 9	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของแต่ละแผนก ประกอบด้วย แผนกการตลาดและการขาย แผนกบัญชีและการเงิน และแผนกคลังสินค้า มาพร้อมกัน ณ จุดนัดหมาย เพื่อเตรียมอุปกรณ์ไปพร้อมกันที่ศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉิน (ห้องประชุมโรงงาน สภนล.)

ลำดับ	รายละเอียดขั้นตอน
ลำดับที่ 10	หัวหน้าแผนกวิศวกรรมโรงงาน แจ้งเจ้าหน้าที่แผนกวิศวกรรมโรงงาน ที่รับผิดชอบGenerator เพื่อเปิดเครื่อง Generator
ลำดับที่ 11	เจ้าหน้าที่แผนกวิศวกรรมโรงงาน ที่รับผิดชอบ Generator ดำเนินการเปิดเครื่อง Generator
ลำดับที่ 12	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแต่ละแผนกเดินทางมาถึงศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉิน(ห้องประชุมโรงงาน สภนล.) และดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ (Notebook, AirCardและ Printer) พร้อมทั้งทดสอบการใช้งานอุปกรณ์
ลำดับที่ 13	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเริ่มใช้ระบบสำรองในการปฏิบัติงาน
ลำดับที่ 14	เจ้าหน้าที่สารสนเทศโทรแจ้งรายงานผลการติดตั้งอุปกรณ์ที่ศูนย์สำรองเรียบร้อยต่อหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง
ลำดับที่ 15	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ประกาศรายงานการใช้ระบบสำรองเรียบร้อยแล้ว
ลำดับที่ 16	เจ้าหน้าที่แผนกวิศวกรรมโรงงาน ตรวจสอบแล้วพบว่าไฟฟ้ากลับมาใช้งานได้ตามปกติ จึงดำเนินการแจ้งต่อหัวหน้าแผนกวิศวกรรมโรงงาน ขออนุญาตปิดเครื่อง Generator
ลำดับที่ 17	หัวหน้าแผนกวิศวกรรมโรงงาน แจ้งต่อหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ว่าไฟฟ้ากลับมาใช้งานได้ตามปกติ
ลำดับที่ 18	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ประกาศยุติแผน BCP/DRP และประกาศปิดศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉิน
ลำดับที่ 19	ประชุมสรุปผลแผนการซักซ้อมแผน และข้อสังเกตจากฝ่าย/สำนักงานที่เข้าร่วมการซักซ้อมแผน
ลำดับที่ 20	สิ้นสุดการซ้อมแผน

3. รายละเอียด ขั้นตอน ระยะเวลาการฝึกซ้อม

3.1 การประเมินสถานการณ์ ประกาศใช้แผน BCP/DRP ประกาศเปิดศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉิน สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง

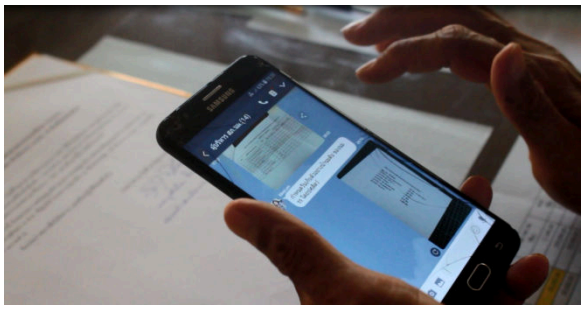
เวลา	ขั้นตอนการทำงาน
10.15 น.	1.เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ ส่งผลให้ใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ จึงไม่สามารถใช้งานระบบ ERP และระบบสารสนเทศต่างๆ ของ อ.ส.ค. 2.ผู้ใช้งานแจ้งเหตุที่พบว่า เหตุการณ์ไฟดับไม่สามารถใช้งานออกเอกสารระบบ ERP ให้กับลูกค้าได้ โดยช่องทางระบบโทรศัพท์มือถือ
10.17 น.	1.แผนกการตลาดและการขายแจ้งแจ้งไอที เพื่อทำการประเมินและตรวจสอบสถานการณ์ 2.เจ้าหน้าที่สารสนเทศโทรแจ้งปัญหาไฟฟ้าดับกับแผนกวิศวกรรมโรงงาน
10.20 น.	1. แผนกวิศวกรรมโรงงาน และรับดำเนินการตรวจสอบปัญหาไฟฟ้าที่หม้อแปลงไฟฟ้าของ สภนล. ซึ่งพบว่าการทำงานเป็นปกติ จึงได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า ถึงสาเหตุของไฟฟ้าดับ และได้รับแจ้งว่า เกิดจากต้มไม้ล้มทับสายไฟฟ้าแรงสูงที่อำเภอสวรรคโลก ต้องใช้เวลาในการแก้ไขไม่ต่ำกว่า 4 ชม. 2.แผนกวิศวกรรมโรงงาน โทรแจ้งสาเหตุของไฟฟ้าดับกับหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่างเพื่อพิจารณาประกาศใช้แผนฉุกเฉิน
10.21 น.– 10.22 น.	หัวหน้าสำนักสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง แจ้งเหตุการณ์ไฟดับทางไลน์กลุ่มหัวหน้างานทราบและดำเนินการตามแผน ผ่านช่องทางระบบโทรศัพท์มือถือ

รูปกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม
	เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ ส่งผลให้ใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ ใช้งานในระบบ ERP ไม่ได้
	ตรวจพบปัญหา /แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
	แผนกวิศวกรรมโรงงาน ตรวจหาเหตุและประเมินความเสียหาย
	หัวหน้าหน่วยงานรับทราบและรายงานต่อหัวหน้าสำนักงาน

รูปที่ 1 การซ้อมแผน BCP/DRP วันที่ 5 มิถุนายน 2562

3.2 ดำเนินการตามแผน BCP/DRP

เวลา	ขั้นตอนการทำงาน
10.25 น.	หัวหน้าสำนักสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่างประกาศเปิดศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผน BCP/DRP
10.27 น.	ตั้งศูนย์ฉุกเฉินที่ห้องประชุมอาคารโรงงาน
10.32 น.	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของแต่ละแผนก ประกอบด้วย แผนกการตลาดและการขาย แผนกบัญชีและการเงิน และแผนกคลังสินค้า มาพร้อมกัน ณ จุดนัดหมาย เพื่อเตรียมอุปกรณ์ไปพร้อมกันที่ศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉิน (ห้องประชุมโรงงาน สภนล.)

รูปกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม
	ประกาศภาวะฉุกเฉิน/และให้เริ่มใช้แผน BCP /DRP
	ทีมกู้คืนระบบรายงานผลประเมินสถานการณ์ ข้อมูลความเสียหาย ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง แจ้งผู้ปฏิบัติงาน
	แจ้งผู้ปฏิบัติงาน แผนกการตลาดและการขาย สำนักงาน อ.ส.ค. ภาค ภาคเหนือตอนล่าง
	แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้มารับผลิตภัณฑ์นม ,ลูกค้าที่มาซื้อผลิตภัณฑ์นม

รูปที่ 2 ประกาศภาวะฉุกเฉิน แจ้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.3 ทีมกู้คืนระบบดำเนินการตามขั้นตอนแก้ไข และดำเนินการแล้วเสร็จ

เวลา	ขั้นตอนการทำงาน
10.33 น.	แผนกวิศวกรรมโรงงาน โทรแจ้งสาเหตุของไฟฟ้าดับกับหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่างเพื่อพิจารณาประกาศใช้แผนฉุกเฉิน
10.34. น.	แผนกวิศวกรรมโรงงาน และรับดำเนินการตรวจสอบปัญหาไฟฟ้าที่หม้อแปลงไฟฟ้าของ สภนล. ซึ่งพบว่าการทำงานเป็นปกติ จึงได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า ถึงสาเหตุของไฟฟ้าดับ และได้รับแจ้งว่า เกิดจากต้มไม้ล้มทับสายไฟฟ้าแรงสูงที่อำเภอสวรรคโลก ต้องใช้เวลาในการแก้ไขไม่ต่ำกว่า 4 ชม.

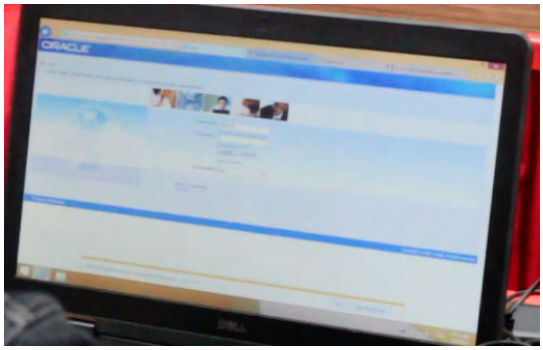
รูปกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม
	ทีมกู้คืนระบบ แจ้งเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า
	ทีมกู้คืนระบบ เข้าปฏิบัติงานตามแผน
	เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าดำเนินการแก้ไขและไฟฟ้าใช้งานได้ตามปกติ
	ทีมกู้คืนระบบ ทดสอบระบบกลับมาใช้งานได้ตามปรกติ หัวหน้าสำนักฯประกาสสิ้นสุดภาวะฉุกเฉิน

รูปที่ 4 ทีมกู้คืนระบบดำเนินการตามขั้นตอนแก้ไข และดำเนินการแล้วเสร็จ

3.4 ประกาศสถานการณ์ระบบสำรอง

เวลา	ขั้นตอนการทำงาน
10.41 น.	หัวหน้าแผนกวิศวกรรมโรงงาน แจ้งเจ้าหน้าที่แผนกวิศวกรรมโรงงาน ที่รับผิดชอบGenerator เพื่อเปิดเครื่อง Generator
10.42. น.	เจ้าหน้าที่แผนกวิศวกรรมโรงงาน ที่รับผิดชอบ Generator ดำเนินการเปิดเครื่อง Generator
10.43 น.	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแต่ละแผนกเดินทางมาถึงศูนย์อำนวยการเหตุฉุกเฉิน(ห้องประชุมโรงงาน สภนล.) และดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ (Notebook, AirCardและ Printer)พร้อมทั้งทดสอบการใช้งานอุปกรณ์
10.45 น.	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเริ่มใช้ระบบสำรองในการปฏิบัติงาน
10.46 น.	เจ้าหน้าที่สารสนเทศโทรแจ้งรายงานผลการติดตั้งอุปกรณ์ที่ศูนย์สำรองเรียบร้อยต่อหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง
10.50 น.	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ประกาศรายงานการใช้ระบบสำรองเรียบร้อยแล้ว

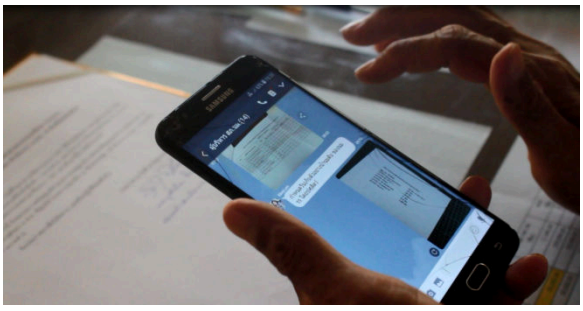
รูปกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม
	ทีมกู้คืนระบบ เข้าปฏิบัติงานตามแผน
	ทีมกู้คืนระบบ เข้าปฏิบัติงานตามแผน
	ติดตั้งอุปกรณ์ระบบสำรอง
	ทดสอบระบบ ERP สำรอง

รูปกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม
	ประกาศแจ้งผลการดำเนินการกู้สถานการณ์ฯ
	เปิดใช้ระบบ ERP สำรอง
	ทดสอบการใช้งานระบบ ERP กับระบบสำรอง
	แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้มารับผลิตภัณฑ์นม

รูปที่ 3 การกู้สถานการณ์

3.5 ประกาศสู่ภาวะปกติ

เวลา	ขั้นตอนการทำงาน
15.15 น.	เจ้าหน้าที่แผนกวิศวกรรมโรงงาน ตรวจสอบแล้วพบว่าไฟฟ้ากลับมาใช้งานได้ตามปกติ จึงดำเนินการแจ้งต่อหัวหน้าแผนกวิศวกรรมโรงงาน ขออนุญาตปิดเครื่อง Generator
15.18 น.	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ประกาศยุติการใช้แผน BCP/DRPและประกาศสิ้นสุดเหตุภาวะฉุกเฉิน
15.20 น.	สิ้นสุดการซ้อมแผน

รูปกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม
	ใช้ระบบERP ได้และส่งมอบผลิตภัณฑ์นมให้ลูกค้าได้ตามปกติ
	แจ้ง สถานการณ์กลับคืนสู่สภาวะปกติ
	ประกาศสิ้นสุดเหตุภาวะฉุกเฉิน

รูปที่ 5 ประกาศเข้าสู่ภาวะปกติ

4. สรุประยะเวลาในการดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ของ อ.ส.ค. ปี 2562

เริ่ม	เวลา	ถึง	เวลา	ใช้เวลา
ประเมินสถานการณ์และประกาศเข้าสู่ภาวะฉุกเฉินใช้แผน BCP/DRP ของสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง	10.15น.	ณ ศูนย์สำรอง ห้องประชุม สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง	10.25น.	10 นาที
ประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง BCP/DRP ของสำนักงาน อ.ส.ค. อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง	10.25 น.	ดำเนินการกู้สถานการณ์ด้วยการต่อระบบอินเตอร์เน็ท และทดสอบระบบ ERP สำรอง	10.50น.	25 นาที
หัวหน้าสำนักงานฯ พิจารณาเห็นควรประกาศใช้แผน BCP/DRPจึงแจ้งทีมกู้คืนระบบให้ดำเนินการตามแผน BCP/DRP และประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง BCP/DRP	10.25 น.	หัวหน้าสำนักงานฯ แจ้งสถานการณ์กลับคืนสู่สภาวะปกติและประกาศยุติแผน BCP/DRP และประกาศสิ้นสุดเหตุภาวะฉุกเฉิน	15.20 น.	4.55 ชั่วโมง

5. สรุปผลการฝึกซ้อม การประเมินผล และข้อเสนอแนะจากการฝึกซ้อม

ผลการฝึกซ้อมแผน BCP/DRP ของ อ.ส.ค. พบว่า ภาพรวมทีมบริหารความต่อเนื่องได้ดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายการฝึกซ้อมทุกประการ โดยกระบวนการสามารถดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่เวลาเกิดเหตุภายในเวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง ซึ่งทำให้ดำเนินการตามกระบวนการ ERP ได้ตามปกติ

อย่างไรก็ตามจากการประเมินการฝึกซ้อมฯ คณะทำงานตามโครงสร้าง BCM ได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์สามารถนำไปปรับปรุงแผน BCP/DRP ของ สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	รายการ	การดำเนินงาน	คำแนะนำและข้อเสนอแนะ
1	การเตรียมพร้อม	ทีมงานฝ่ายนโยบายและแผนงาน โดย กองเทคโนโลยีสารนเทศ, กองแผนงานและโครงการ, แผนกบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประชุมร่วมกับทีมผู้เกี่ยวข้องของสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ช่วงเวลา 09.30 น. ก่อนการดำเนินการซ้อมแผนจริง	1. ผู้เข้าร่วมสังเกตุการณ์ส่วนใหญ่เข้าใจในลำดับ ขั้นตอน การแจ้งและรายงานสถานการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และทีมผู้บริหาร 2. ผู้ปฏิบัติการซ้อม เข้าใจในลำดับขั้นตอน การแจ้งและรายงานสถานการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและทีมผู้บริหาร 3. แต่พบการเสียเวลาจากการซ้อมวิธีการและขั้นตอนบ้าง

ลำดับ	รายการ	การดำเนินงาน	คำแนะนำและข้อเสนอแนะ
2	การซ้อมแผน BCP	1.เริ่มดำเนินการซ้อมแผน เวลา 10.00 น. 2.ดำเนินการซ้อมตามลำดับ Storyboard ของการซ้อมแผน (IT) ที่เวลา 10.15 น. 3.การสื่อสาร ตามโครงสร้าง Call Tree ของทีมบริหารความต่อเนื่อง 4. ทีมกู้คืนเปิดระบบสำรองได้ตามกำหนดเวลา 5.ทีมกู้คืนระบบหลักใช้งานระบบหลักสำเร็จตามเวลา	1. ผู้เข้าร่วมสังเกต และทีมปฏิบัติการซ้อมแผน เข้าใจในลำดับ ขั้นตอนการแจ้งและรายงานสถานการณ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และทีมผู้บริหาร 2. แผนการซ้อมได้มีการซักซ้อมขั้นตอนกำหนดการต่างๆ ไว้ชัดเจนทำให้ลำดับการซ้อมเดินตาม Storyboard (IT) 3.การสื่อสารระหว่างผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการแจ้งและการรายงานเหตุการณ์มีรูป ช่องทางเพียง 2 ช่องทาง คือ โทรศัพท์และไลน์
3	เวลาที่ใช้ในการซ้อม	1.ดำเนินการได้ดีกว่าแผน ระยะเวลาที่ อ.ส.ค. กำหนดต้องเริ่มดำเนินการมาตรการสำรองเป็นระยะเวลา 20 นาที ดำเนินการได้จริง ใช้ระยะเวลา 10 นาที (BCP Start Time : BCP-ST= 10 นาที) 2.ดำเนินการได้ดีกว่าแผน ระยะเวลาที่ อ.ส.ค. กำหนดเวลาในการใช้แผนกู้คืนเป็นระยะเวลา 4.55 ชั่วโมง จากเป้าหมาย Disaster Recovery Plans : DRP= 8ชั่วโมง)	ตามแผนดำเนินการมาตรการสำรองเป็นระยะเวลา 20 นาที เป็นช่วงเวลา Detect Time = 15 นาที เป็นช่วงเวลา Decission Time =5นาที ดำเนินการใช้แผนกู้คืนเป็นระยะเวลาตามแผนสำรอง 8 ชั่วโมง

ลำดับ	รายการ	การดำเนินงาน	คำแนะนำและข้อเสนอแนะ
4	สรุปผลการซ้อม	1.ดำเนินการซ้อมแผนเป็นไปตามลำดับ Storyboard ของการซ้อมแผน (IT) 2.การดำเนินการจริงพบว่าการตอบสนองต่อเหตุการณ์การประเมินความเสียหายเบื้องต้น ดำเนินการได้ดีกว่าแผน เนื่องจากการประสานงานทีมกู้คืนระบบอยู่ณ สำนักงานภาค 3.การดำเนินการจริงในส่วนของการเข้ากู้คืนระบบสำรองใช้เวลาได้เร็วกว่าที่กำหนดไว้	1.ทีมเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง ดำเนินการได้ตามแผน 2. ทีมดำเนินการกู้คืนระบบสำรอง ใช้เวลาในการทดสอบยืนยันระบบ 25นาที 3. เผยแพร่แนวปฏิบัติสู่พนักงาน อ.ส.ค. ทุกคน เนื่องจาก BCP เป็นการควบคุมสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ในทุกส่วนงาน ซึ่งอาจจะเป็นการเริ่มต้น ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป
5	Call Tree	โครงสร้าง CallTree ทีมบริหารความต่อเนื่อง ของสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคคะวันออกเฉียงเหนือ	Call Tree ที่ใช้งานในวันซ้อมมีการปรับปรุงหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง (นายณรงค์ วงศ์เณร)เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจะต้องมีการทบทวน Call Tree ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
6	ความเห็นจากหัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง	ข้อสังเกตจากการซ้อมแผน	1.ผู้ร่วมซ้อมแผนให้ความร่วมมือดี และให้ความสำคัญว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์จริงต้องทำอย่างไร 2.ทำให้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องที่เกิดขึ้นจริงและมีแผนให้ปฏิบัติรองรับเหตุการณ์ 3. แผนสำรองโดยการนำ AirCardมาใช้ได้ภายใน

อย่างไรก็ตามแผนกบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน กองแผนงานและโครงการ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน จะทำการรวบรวมข้อมูลและสรุปผลที่ได้จากการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องในครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผน BCP/DRP ของ อ.ส.ค. ให้มีประสิทธิภาพและลดข้อบกพร่องเพื่อให้แผนสามารถใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และจะนำเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

ภาคผนวก–ก

แผนพื้นฟูภัยพิบัติ DRP กองเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายนโยบายและแผนงาน

Support Document
แผนฟื้นฟูภัยพิบัติ
(Disaster Recovery Plan: DRP)

กองเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	หน้าที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๐	๑๒ มิ.ย. ๖๒	ทั้งหมด	จัดทำเอกสารใหม่	พิชิต เรืองทรัพย์

ลายเซ็นรับรองเอกสาร

	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายเซ็นต์	วันที่
ผู้ตรวจสอบ	นายพิชิต เรืองทรัพย์	หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย		๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๒
ผู้อนุมัติ	นายปกรณ์ จิระไชยเชื่อนขันธ์	หัวหน้ากองเทคโนโลยีสารสนเทศ		๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๒

สารบัญ

เนื้อหา **หน้า**

๑. หลักการและเหตุผล ๔
๒. วัตถุประสงค์ ๔
๓. นิยาม ๔
๔. โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ๕
๕. เป้าหมายการกู้คืนระบบสารสนเทศ ๗
๖. ระบบสารสนเทศและความเชื่อมโยง ๗
๗. ความเสี่ยงและมาตรการลดความเสี่ยง ๙
๘. การสนับสนุนการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงระดับองค์กรด้วยสารสนเทศ .....ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบุ๊กมาร์ก
๙. แนวทางปฏิบัติเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ๑๐
๑๐. การกู้คืนระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (System Recovery) ๑๔
๑๑. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น ๑๘

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภัยที่เกิดแก่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอัตราการเกิดเพิ่มขึ้น ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาจเกิดขึ้นได้โดยคน ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา อันเป็นเหตุให้ข้อมูลข่าวสารในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถูกเปิดเผย หรือเปลี่ยนแปลงทำลาย ปฏิเสธการทำงาน หรือการกระทำอื่นๆ ตามความต้องการของภัย ดังนั้นเพื่อเป็นการลดภัยดังกล่าวที่จะเกิดขึ้นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ จะต้องมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าวที่อาจจะเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ สถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศ, การดำเนินการเพื่อให้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และการฟื้นตัวหรือกู้คืนระบบจากภัยพิบัติ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อลดความเสียหาย การหยุดชะงักที่จะเกิดแก่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๒. เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

๒.๓. เพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. นิยาม

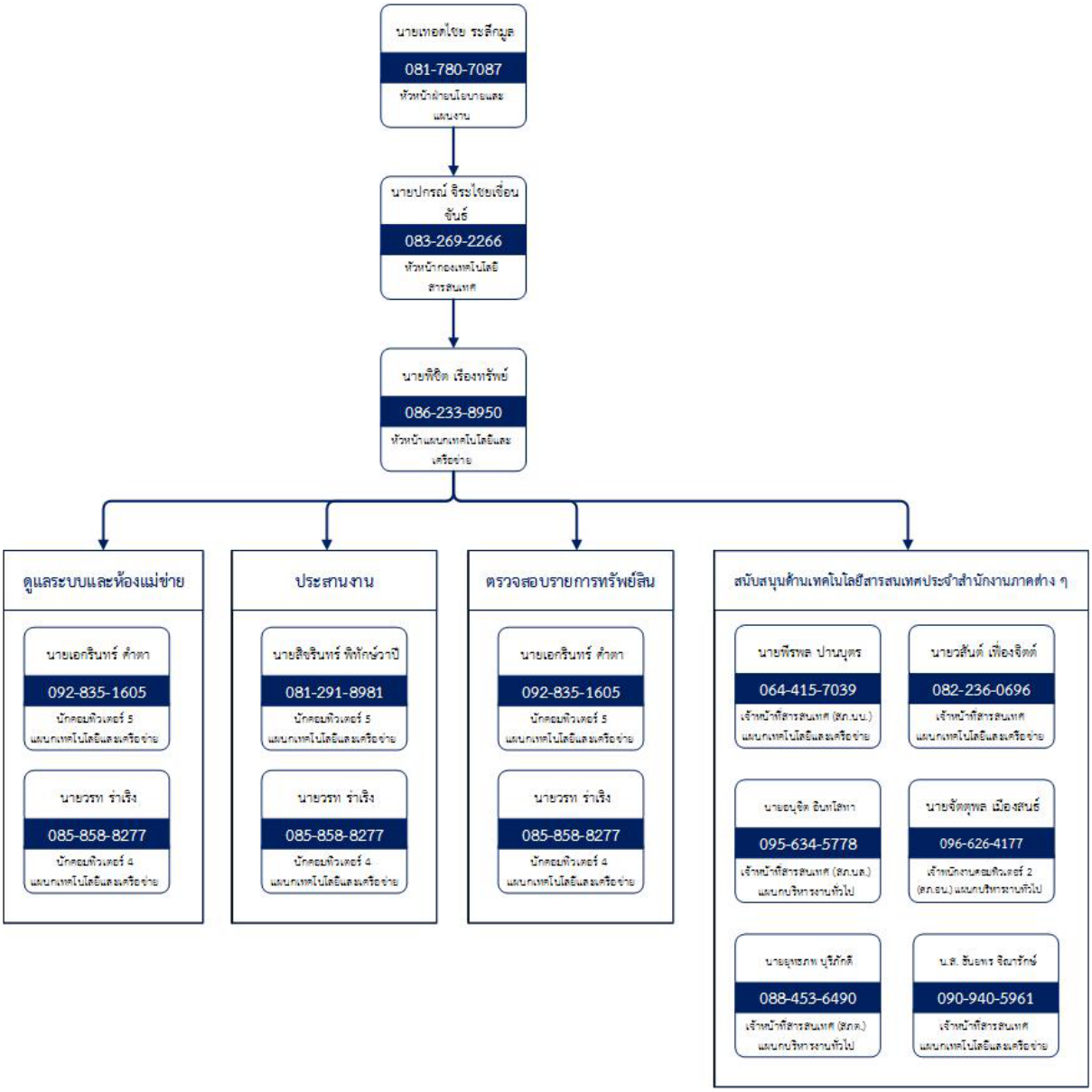
๓.๑. **อ.ส.ค.** หมายถึง องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

๓.๒. **Recovery Point Objective (RPO)** หมายถึง ระยะเวลามากที่สุดที่ยอมให้ข้อมูลสูญหายนับจากมีการแจ้งเหตุภัยพิบัติ

๓.๓. **Recovery Time Objective (RTO)** หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายสำหรับการกู้คืนกระบวนการที่มีความสำคัญ (Critical business process) เพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการได้ภายในระยะเวลาตามที่ต้องการ นับจากมีการประกาศเหตุภัยพิบัติ

๓.๔. **Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD)** หมายถึง ระยะเวลานานที่สุดที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง โดยทั่วไปจะใช้ระยะเวลามากกว่า RTO

๔. โครงสร้าง บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ



ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	หน้าที่รับผิดชอบ
นายเทอดไชย ระลึกมูล	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและ	๐๘๑-๗๘๐-	- กำหนดนโยบาย ให้

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	หน้าที่รับผิดชอบ
	แผนงาน	๗๐๘๗	ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาตลอดจนติดตาม กำกับ ดูแล ควบคุมตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงาน
นายปกรณ์ จิระไชยเขื่อนขันธ์	หัวหน้ากองเทคโนโลยีสารสนเทศ	๐๘๓-๒๖๙-๒๒๖๖	- กำหนดนโยบาย ให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาตลอดจนติดตาม กำกับ ดูแล ควบคุมตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงาน
นายพิชิต เรืองทรัพย์	หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย	๐๘๖-๒๓๓-๘๙๕๐	- กำหนดนโยบาย ให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาตลอดจน ติดตาม กำกับ ดูแล ควบคุมตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงาน - รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดูแลระบบ ดูแลห้องแม่ข่าย - ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
นายสิขรินทร์ พิทักษ์วาปี	นักคอมพิวเตอร์ ๔ แผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย	๐๘๑-๒๙๑-๘๙๘๑	- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - สำรวจตรวจสอบรายการทรัพย์สิน
นายเอกรินทร์ คำตา	นักคอมพิวเตอร์ ๔ แผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย	๐๙๒-๘๓๕-๑๖๐๕	- รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดูแลระบบ ดูแลห้องแม่ข่าย - สำรวจตรวจสอบรายการทรัพย์สิน
นายวรท ร่าเริง	นักคอมพิวเตอร์ ๔ แผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย	๐๘๕-๘๕๘-๘๒๗๗	- รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดูแลระบบ ดูแลห้องแม่ข่าย - ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - สำรวจตรวจสอบรายการทรัพย์สิน
สิบเอกพีรพล ปานบุตร	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ แผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย	๐๖๔-๔๑๕-๗๐๓๙	สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักงานภาคต่างๆ

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร	หน้าที่รับผิดชอบ
นายวสันต์ เฟื่องจิตต์	เจ้าหน้าที่สารสนเทศแผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย	๐๘๒-๒๓๖-๐๖๙๖	สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักงานภาคต่างๆ
นางสาวธันยพร จิณารักษ์	เจ้าหน้าที่สารสนเทศแผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย	๐๙๐-๙๔๐-๕๙๖๑	สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักงานภาคต่างๆ
นายอนุชิต อินทโสทา	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ (สภ.นล.) แผนกบริหารงานทั่วไป	๐๙๕-๖๓๔-๕๗๗๘	สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักงานภาคต่างๆ
นายจัตตุพล เมืองสนธ์	เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ ๒ (สภ.อน.) แผนกบริหารงานทั่วไป	๐๙๖-๖๒๖-๔๑๗๗	สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักงานภาคต่างๆ
นายยุทธภพ บุรีภักดี	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ (สภ.ต.)แผนกบริหารงานทั่วไป	๐๘๘-๔๕๓-๖๔๙๐	สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักงานภาคต่างๆ

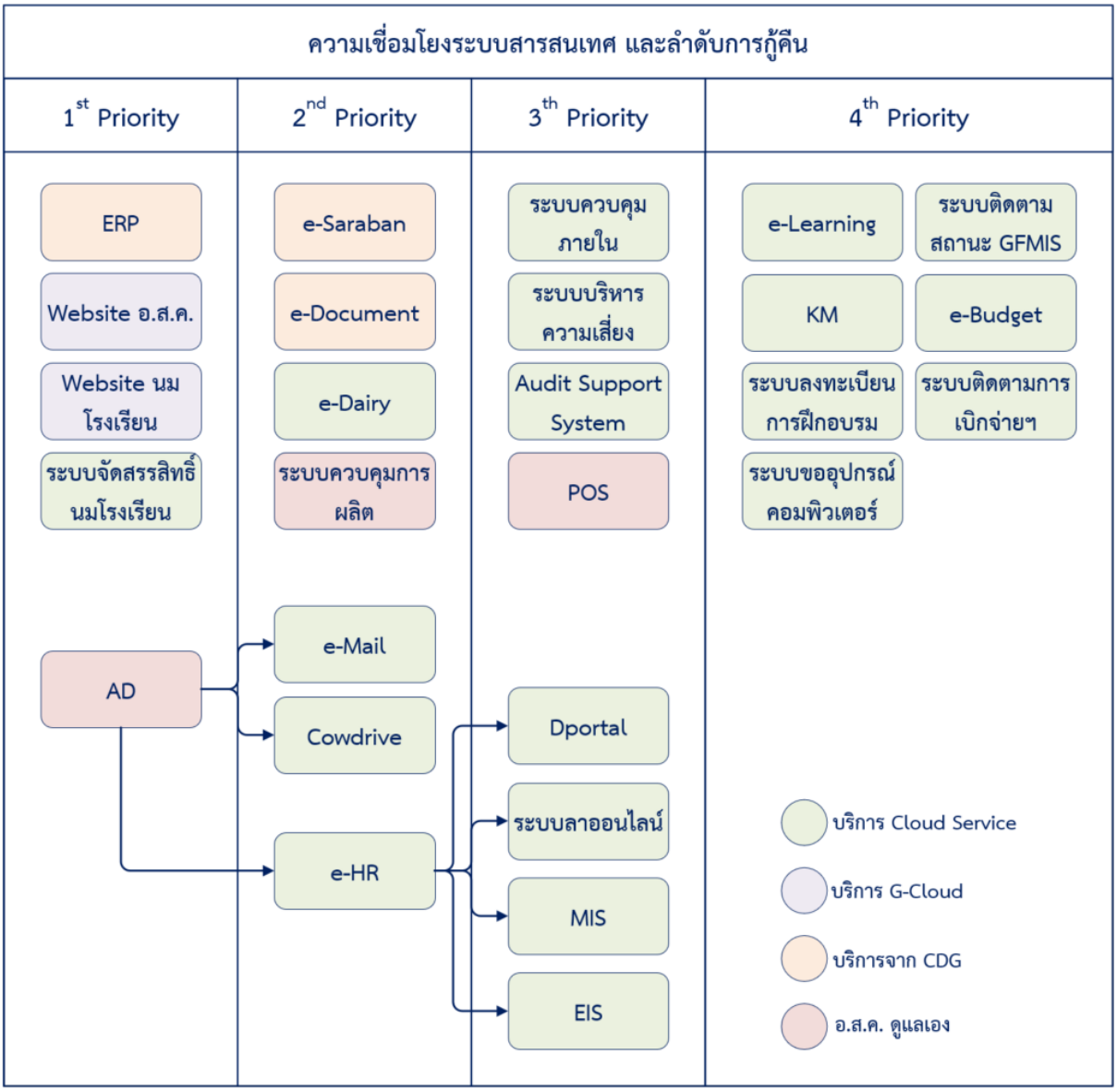
๕. เป้าหมายการกู้คืนระบบสารสนเทศ

เพื่อให้การดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศสอดคล้องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. กองเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้กำหนดระยะเวลาเป้าหมายการกู้คืนระบบสารสนเทศ ดังนี้

- ระยะเวลาเป้าหมายสำหรับการกู้คืนกระบวนการที่มีความสำคัญ (RTO) ๖ ชั่วโมง
- ระยะเวลามากที่สุดที่ยอมให้ข้อมูลสูญหายนับจากมีการแจ้งเหตุภัยพิบัติ (RPO) ๑ วัน
- ระยะเวลานานที่สุดที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงัก (MTPD) ๘ ชั่วโมง

๖. ระบบสารสนเทศและความเชื่อมโยง

รายการระบบสารสนเทศของ อ.ส.ค. ที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแล สามารถแสดงเป็นแผนผังความเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ และลำดับการกู้คืนได้ ดังนี้



ระบบสารสนเทศ	สถานที่ติดตั้ง	ประเภทการติดตั้ง	ผู้รับประสานงาน	หมายเลขติดต่อ
๑. ERP	IDC-TOT	Physical	ชูศักดิ์ (CDG)	๐๘๑-๓๓๙-๘๕๘๘
๒. Website อ.ส.ค.	สพร.	G-Cloud	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑

๓. Website นมโรงเรียน	สพร.	G-Cloud	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๔. ระบบจัดสรรสิทธิ์นมโรงเรียน	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๕. Active Directory	DPO	Physical	พิชิต (อ.ส.ค.)	๐๘๖-๒๓๓-๘๙๕๐
๖. e-Saraban	IDC-TOT	Physical	ชูศักดิ์ (CDG)	๐๘๑-๓๓๙-๘๕๘๘
๗. e-Document	IDC-TOT	Physical	ชูศักดิ์ (CDG)	๐๘๑-๓๓๙-๘๕๘๘
๘. e-Dairy	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๙. ระบบควบคุมการผลิต	โรงงาน	Physical	พิชิต (อ.ส.ค.)	๐๘๖-๒๓๓-๘๙๕๐
๑๐. e-Mail	INET	VM	พิชิต (อ.ส.ค.)	๐๘๖-๒๓๓-๘๙๕๐
๑๑. Cowdrive	INET	VM	พิชิต (อ.ส.ค.)	๐๘๖-๒๓๓-๘๙๕๐
๑๒. e-HR	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๑๓. ระบบควบคุมภายใน	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๑๔. ระบบบริหารความเสี่ยง	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๑๕. Audit Support System	INET	VM	เพชรรัตน์ (อ.ส.ค.)	๐๙๔-๖๙๒-๖๐๑๘
๑๖. POS	ห้องขายตั๋วชมฟาร์ม	Physical	พิชิต (อ.ส.ค.)	๐๘๖-๒๓๓-๘๙๕๐
๑๗. Dportal	INET	VM	บดิภัค มีพาณิช (อ.ส.ค.)	๐๘๕-๙๑๐-๔๙๒๔
๑๘. ระบบลาออนไลน์	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๑๙. MIS	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๒๐. EIS	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๒๑. e-Learning	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๒๒. KM	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๒๓. ระบบลงทะเบียนการฝึกอบรม	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๒๔. ระบบขออุปกรณ์คอมพิวเตอร์	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๒๕. ระบบติดตามสถานะ GFMIS	INET	VM	ขวัญฤทัย (อ.ส.ค.)	๐๘๖-๓๘๒-๒๘๖๘
๒๖. e-Budget	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑
๒๗. ระบบติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณ	INET	VM	กิตติพล (อ.ส.ค.)	๐๘๗-๑๘๕-๙๒๗๑

๗. ความเสี่ยงและมาตรการลดความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ	ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
Application	โปรแกรมบริหารจัดการข้อมูล (Application) ของระบบ ERP มีความเสี่ยงที่จะได้รับภัยคุกคามจาก ๑. ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus Computer) ๒. การโจรกรรมลักลอบปลอมแปลงแก้ไข	๑. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับเครื่อง Application Server ของระบบ ERP ๒. ติดตั้งอุปกรณ์ Firewall ให้กับเครือข่ายของ อ.ส.ค. และตรวจสอบดูแลช่องโหว่ของระบบเครือข่ายเป็นประจำ

ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ	ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
	ชุดคำสั่งจากผู้ไม่ประสงค์ดี (Cracker) ๓. การพัฒนาปรับปรุงซอฟแวร์ (Update patch)	๓. สำรองข้อมูล Source code ที่ใช้สำหรับพัฒนา Application ทุกครั้งที่มีการปรับปรุงระบบ
Server	เครื่องเซิฟเวอร์ (Server) ของระบบ ERP มีความเสี่ยงที่จะได้รับภัยคุมคามจาก ๑.ได้รับความเสียหายทางกายภาพ (Physical) ๒. อุปกรณ์หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) เสื่อมสภาพ/ชำรุดเนื่องจากอายุการใช้งาน	๑. ติดตั้งเครื่อง Server ในห้อง Server ที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย ๒. ติดตั้งระบบหน่วยความจำสำรองแบบ SAN storage และตรวจสอบสถานะของ HDD เป็นประจำทุกเดือน
Network	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network)สำหรับการเชื่อมต่อใช้งานระบบ ERP ได้รับภัยคุกคามจาก ๑. การโจมตีอุปกรณ์เครือข่ายจากภายนอก (Cracker)โดยใช้ชุดคำสั่งโจมตีผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ท ๒. สายสัญญาณระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ (ISP) ได้รับความเสียหาย/ขาดชำรุด ๓. สายสัญญาณระบบเครือข่ายภายในของ อ.ส.ค. ได้รับความเสียหาย/ขาดชำรุด	๑. ติดตั้งอุปกรณ์ Firewall ให้กับเครือข่ายของ อ.ส.ค. และตรวจสอบดูแลช่องโหว่ของระบบเครือข่ายเป็นประจำ ๒. ติดตั้ง link สำรองจากผู้ให้บริการรายอื่น และจัดเตรียมอุปกรณ์ ๓G เพื่อรองรับการทำงานผ่านเครือข่าย VPN ๓. ปรับปรุงการติดตั้งสายสัญญาณเครือข่ายภายในให้ถูกต้องตามมาตรฐานการติดตั้ง
Database	ระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของระบบ ERP มีความเสี่ยงที่จะได้รับภัยคุมคามจาก ๑. ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus Computer) ๒. การโจรกรรมลักลอบปลอมแปลงแก้ไขชุดคำสั่งจากผู้ไม่ประสงค์ดี (Cracker) ๓. การปฏิบัติงานผิดพลาดจากการใช้งานของผู้ใช้งานระบบ (User error)	๑. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับเครื่อง Database Server ของระบบ ERP ๒. ติดตั้งอุปกรณ์ Firewall ให้กับเครือข่ายของ อ.ส.ค. และตรวจสอบดูแลช่องโหว่ของระบบเครือข่ายเป็นประจำ ๓. จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบและจัดทำคู่มือการใช้งาน

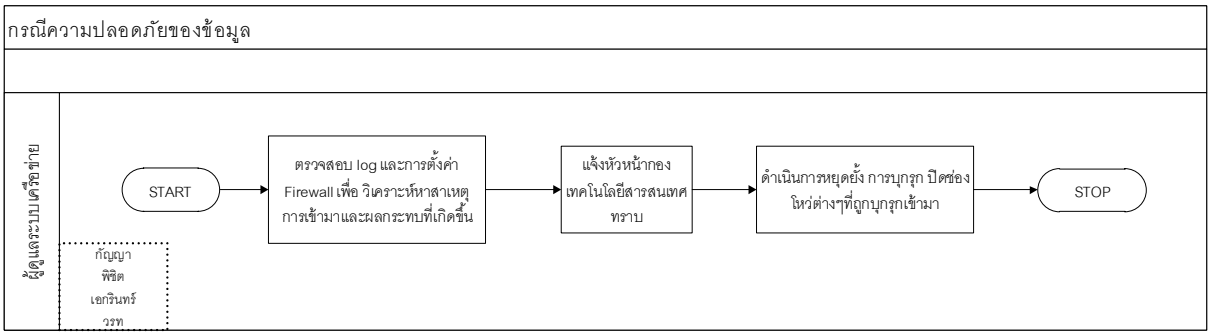
๘. แนวทางปฏิบัติเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

๘.๑. แนวทางปฏิบัติเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ภัยฉุกเฉินจากชุดคำสั่งด้านระบบสารสนเทศ (Software)

๘.๑.๑. อ.ส.ค. ได้ตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้ จึงได้ทำการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เป็น Domain Controller Server (Active Directory : AD) เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและป้องกันการบุกรุกจากภายนอก และมีการติดตั้งอุปกรณ์ Firewall และซอฟท์แวร์ป้องกันไวรัสที่เครื่องให้บริการแม่ข่าย (server) และเครื่องลูกข่าย (client) ซึ่งทำหน้าที่เป็นซอฟท์แวร์ Antivirus ดักจับไวรัสที่เข้ามาใน

ระบบเครือข่าย และ สามารถตรวจสอบได้ว่ามีไวรัสชนิดใดเข้ามาทำความเสียหายกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๘.๑.๒. เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์ (Firewall) และศึกษาอัพเดทด้านความปลอดภัยของระบบสารสรเทศและแจ้งข้อมูลเตือนภัยไวรัสคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งแนะนำวิธีการป้องกันและการกำจัดภัยที่จะเกิดจาก Software ดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาและสามารถปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาได้ โดยการดำเนินการกรณีความปลอดภัยของข้อมูล



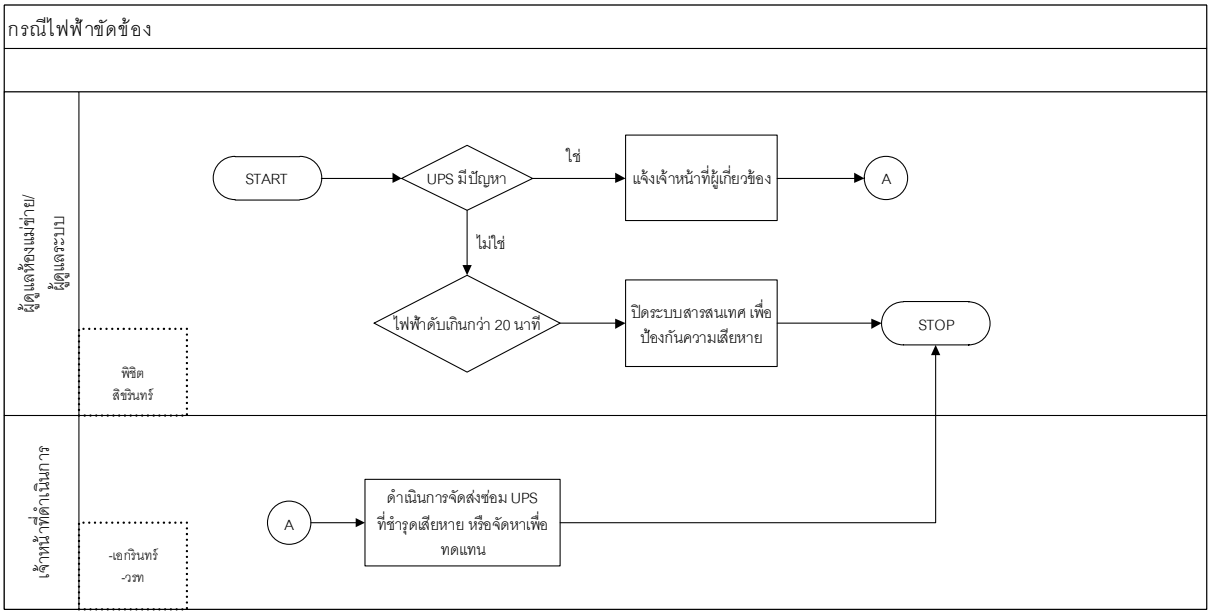
๘.๒. **แนวทางปฏิบัติเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ภัยฉุกเฉินด้านกายภาพ (Hardware, Physical)**

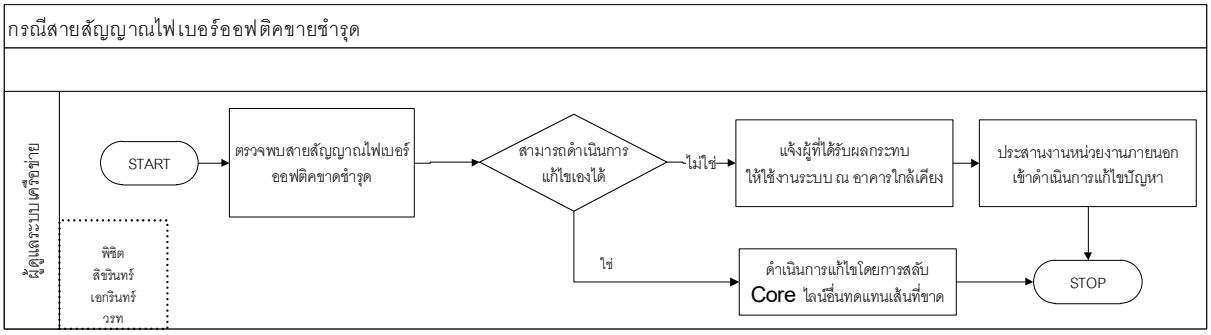
ภัยฉุกเฉินด้านกายภาพจัดเป็นภัยร้ายแรงที่ทำความเสียหายให้แก้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง อ.ส.ค. ได้ให้ความสำคัญและระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งที่จะไม่ให้เกิดภัยลักษณะดังกล่าวขึ้น จึงได้ดำเนินการดังนี้

๘.๒.๑. ติดตั้งอุปกรณ์สำรองไฟฟ้า (UPS) เพื่อควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับระบบเครื่องแม่ข่าย (server) ในกรณีเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งระบบสำรองฟ้าที่ใช้ควบคุมระบบเครือข่ายของ อ.ส.ค. สามารถสำรองไฟฟ้าเพื่อใช้งานได้โดยประมาณ ๒๐ นาที ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะสามารถให้บริการได้ในระยะเวลาที่สามารถจัดเก็บและสำรองข้อมูลไว้อย่างปลอดภัย

๘.๒.๒. ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับควัน กรณีที่เกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องหรือมีควันไฟเกิดขึ้นภายในห้องควบคุมระบบเครือข่าย อุปกรณ์ดังกล่าวจะส่งสัญญาณแจ้งเตือนที่หน่วยรักษาความปลอดภัยเพื่อทราบ และรีบเข้ามาระงับเหตุฉุกเฉินอย่างทันท่วงที ซึ่งมีการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

๘.๒.๓. ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงชนิดก๊าซ ที่บริเวณห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์เพื่อไว้ใช้ในกรณีเหตุฉุกเฉิน (ไฟไหม้) โดยมีการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์และทดลองใช้งานโดยสม่ำเสมอ





๘.๓. ข้อปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติหรือการใช้งานระบบเครือข่ายขัดข้อง

๘.๓.๑. กรณีเครื่องลูกข่าย

๑). ในกรณีที่มีเหตุอันทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถดำเนินการใช้ระบบสารสนเทศได้ตามปกติ ผู้ใช้งานระบบแจ้งเหตุนั้นให้แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ โดยผ่านช่องทาง การสื่อสาร ดังนี้ แจ้งโดยระบบ e-Service, ระบบ VoIP, ระบบโทรศัพท์, โทรมือถือเลขหมายส่วนตัวเจ้าหน้าที่ หรือกรณีมีเหตุอันทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้บริการด้านเครือข่ายได้ จะต้องประกาศให้ทุกหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นทราบในทันที

๒). ในกรณีพบว่ามีการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์ (Data flooding) เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะแพร่กระจายไปยังเครื่องอื่นในระบบเครือข่าย เจ้าหน้าที่จะทำการตัดการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย (LAN) ออกจากเครื่องนั้น

๓). ในกรณีพบเหตุที่เป็นอันตรายต่อหน่วยงาน ภายในที่ตั้งของคอมพิวเตอร์ หรือพบการขัดข้อง ให้ตัดการเชื่อมต่อจากจุดชุมสายในชั้นนั้น และปิดระบบไฟฟ้าหรือขนย้ายเครื่องไปไว้ในที่ปลอดภัย พร้อมทั้งแจ้งเหตุขัดข้องนั้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

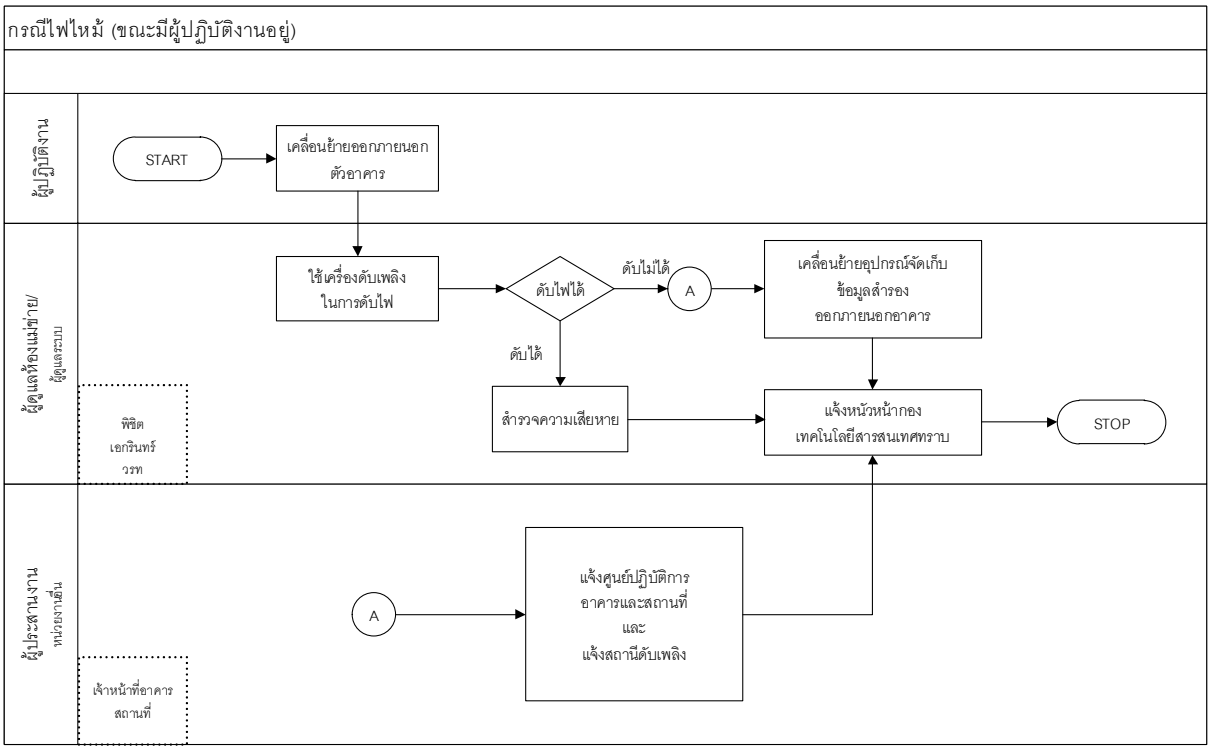
๘.๓.๒. กรณีเครื่องบริการ (server) และอุปกรณ์เครือข่าย

๑). ตัดการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายโดยเร็ว แล้วปิดอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของการให้บริการเพื่อประเมินสถานการณ์

๒). กรณีไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก ให้ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายโดยพิจารณาตามลำดับความสำคัญของการให้บริการ, ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับ และประสิทธิภาพของเครื่องสำรองไฟฟ้า

๓). ในกรณีไฟไหม้ให้ใช้ อุปกรณ์ดับเพลิงฉีดควบคุมเพลิงโดยเร็ว และขนย้ายเครื่องแม่ข่ายไปไว้ในที่ปลอดภัย ประสานขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานอาคารสถานที่

๔). ในกรณีที่อุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์เสีย ให้ดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์สำรองโดยเร็วที่สุด และผู้ดูแลระบบ ต้องรีบแจ้งให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ



๙. การกู้คืนระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (System Recovery)

ระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ โดยปกติจะต้องอยู่ในสภาพความพร้อมรองรับการให้บริการเครื่องลูกข่ายต่างๆ ได้ ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง หากไม่สามารถให้บริการได้จำเป็นต้องกู้ระบบคืน เนื่องจากเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณมีหน้าที่ให้บริการ (Service) แก่เครื่องลูกข่ายให้สามารถใช้งานได้ปกติ ดังนั้นการกู้คืนระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณจำเป็นต้องทำอย่างรวดเร็ว เพื่อให้กลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยการทำให้ระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และแฟ้มข้อมูลกลับสู่สภาพเดิม เมื่อระบบเสียหายหรือหยุดทำงาน

๙.๑. กรณีเครื่องแม่ข่าย (Server)

๙.๑.๑. การนำเครื่องแม่ข่ายสำรอง (Server Backup) มาใช้งานเป็นเครื่องแม่ข่ายให้บริการหลักทดแทนก่อนภายใน ๔ ชั่วโมง

๑). เจ้าหน้าที่สารสนเทศดำเนินการตั้งค่าและแก้ไขชุดคำสั่งให้เครื่องลูกข่ายของ อ.ส.ค. ปรับไปใช้งานระบบสำรอง

๒). ทดสอบระบบสำรอง

๓). แจ้งประกาศให้ผู้ใช้งานระบบใช้ระบบสำรองทดแทนระบบหลัก

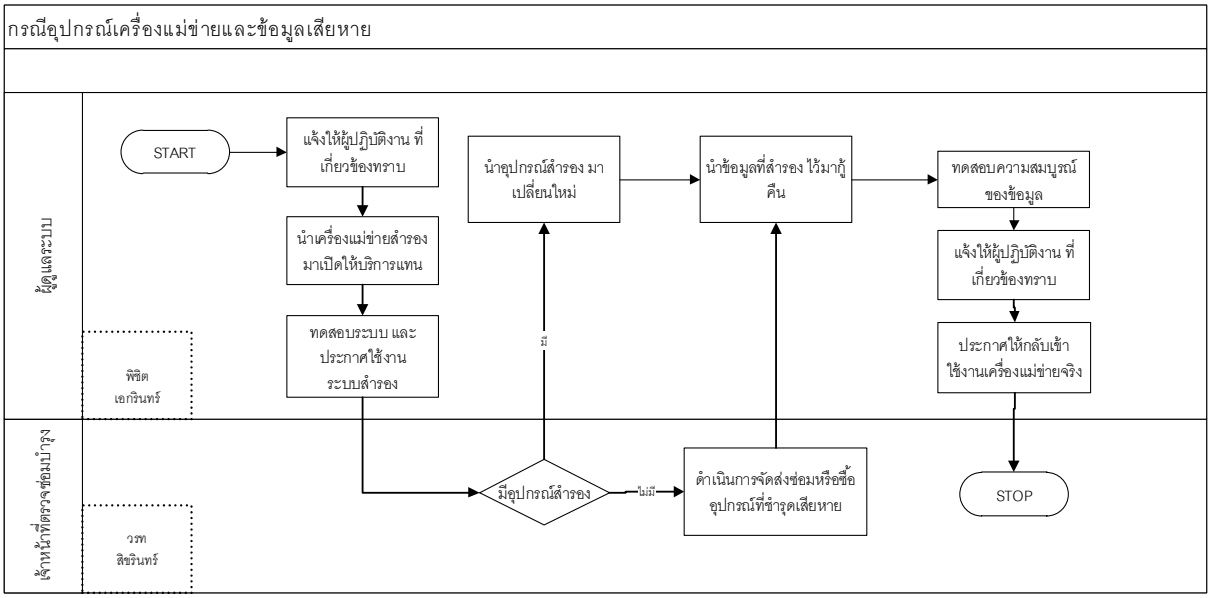
๙.๑.๒. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเครื่องแม่ข่ายหลักที่เสียหายหรือหยุดทำงาน ภายใน ๖ ชั่วโมง

๑). เจ้าหน้าที่สารสนเทศดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นส่วนที่เสียหายหรือหยุดทำงาน

๒). กู้คืนระบบ, ติดตั้งและตั้งค่าระบบ โดยใช้ข้อมูลสำรองตามตารางการสำรองข้อมูล

๓). ทดสอบการทำงานระบบหลัก

๔). แจ้งประกาศให้ผู้ใช้งานระบบกลับเข้าใช้งานระบบหลัก



๙.๒. **กรณีเครื่องกระจายสัญญาณ (Switch, Router)**

๙.๒.๑. นำเครื่องกระจายสัญญาณเปลี่ยนทดแทนโดยเจ้าหน้าที่สารสนเทศดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์กระจายสัญญาณ

๙.๒.๒. ตั้งค่าอุปกรณ์ และทดสอบการทำงาน

๙.๒.๓. แจ้งผู้เกี่ยวข้องใช้งานระบบเครือข่ายผ่านอุปกรณ์สำรอง

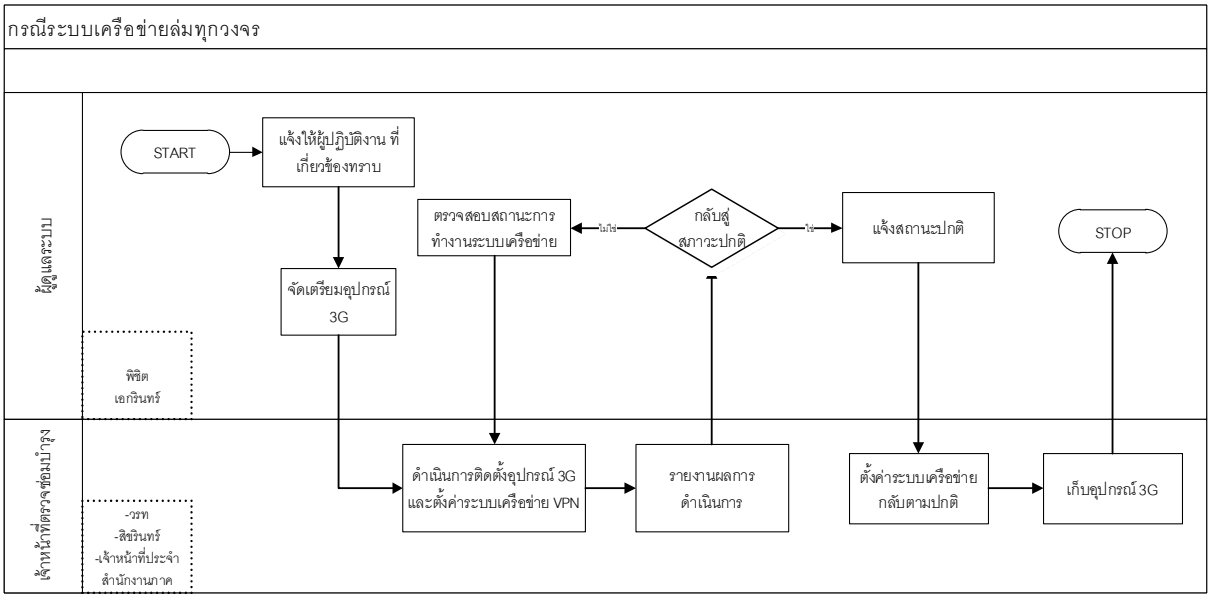
๙.๒.๔. ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุดหากไม่สามารถแก้ไขได้ให้ส่งซ่อมกับหน่วยงานภายนอก

๙.๓. **กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ ระบบเครือข่ายล่มถูกตัดขาดการติดต่อ**

๙.๓.๑. ให้ใช้แผนสำรองคือนำอุปกรณ์ Aircard หรือ Pocket Wifi พร้อม Net SIM ๓G เข้าติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน

๙.๓.๒. ตั้งค่าการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายเพื่อให้สามารถใช้งานระบบภายในได้ภายช่องทาง VPN

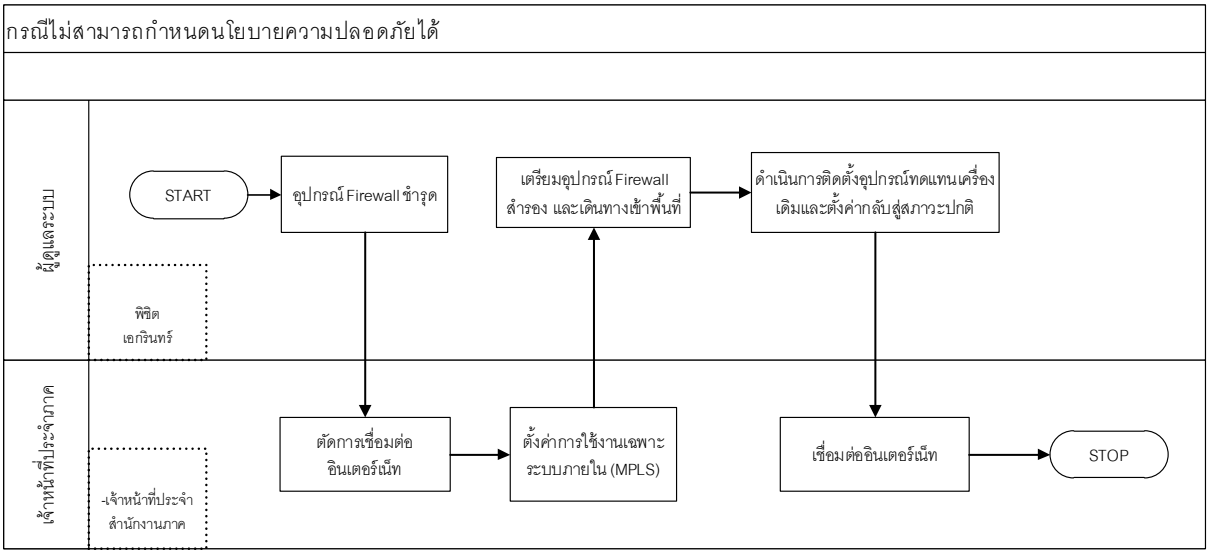
๙.๓.๓. หากกลับสู่สภาวะปกติแล้วให้ดำเนินการตั้งค่าระบบเครือข่ายในเครื่องของผู้ใช้กลับคืนค่าเดิม



๙.๔. **กรณีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Firewall) ชำรุด ที่ไม่สามารถกำหนดนโยบายความปลอดภัยได้**

๙.๔.๑. ให้ใช้แผนสำรองโดยการตัดการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตที่อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านความปลอดภัยและให้ใช้งานได้เพียงระบบเครือข่ายภายใน

๙.๔.๒. เปลี่ยนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Firewall) ทดแทนเครื่องที่ชำรุดและต่อสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้ใช้งานได้ตามปกติ

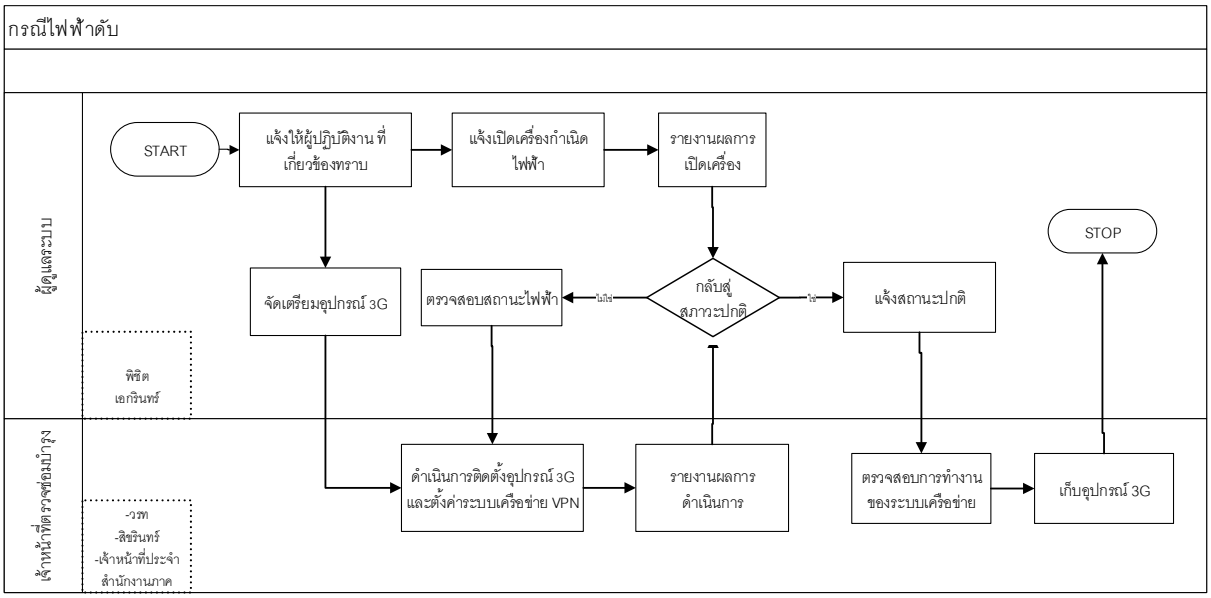


๙.๕. **กรณีไฟฟ้าดับ**

๙.๕.๑. ใช้แผนสำรองโดยการเปิดเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เนื่องจากไม่มีไฟฟ้าใช้งานจะไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้

๙.๕.๒. จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา, Aircard, Sim ๓G, Router และ printer

๙.๕.๓. ติดตั้งอุปกรณ์และทดสอบการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย



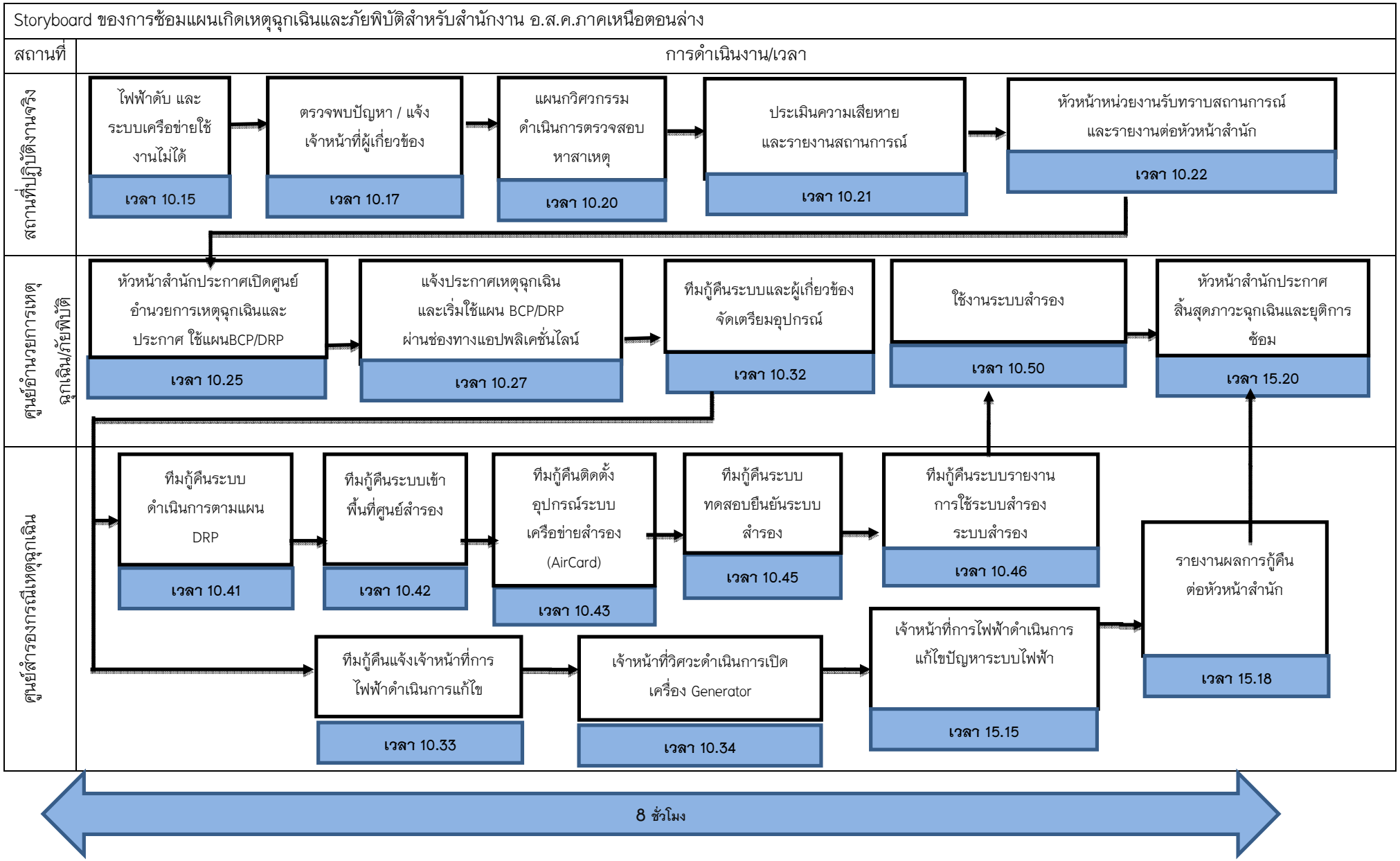
๑๐. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น

ในการเตรียมพร้อมรับภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้นต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนกเทคโนโลยีและเครือข่าย กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ และเครื่องมือที่จำเป็นในกรณีคอมพิวเตอร์เกิดขัดข้องใช้งานไม่ได้ โดยเตรียมอุปกรณ์ ดังนี้

รายการอุปกรณ์	หมายเหตุ
๑). Driver และซอฟแวร์สำหรับการติดตั้งเครื่องแม่ข่าย	ใช้ติดตั้งเครื่องแม่ข่าย
๒). โปรแกรมติดตั้งระบบปฏิบัติการ (Windows Server, Linux)	ใช้ติดตั้งเครื่องแม่ข่าย
๓). ข้อมูลสำรองของระบบที่ทำการสำรองข้อมูลไว้	ใช้ติดตั้งข้อมูลสำรอง
๔). โปรแกรม antivirus, malware ต่างๆ	ใช้ติดตั้งเครื่องแม่ข่าย
๕). อุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ไขควงเช็คระบบไฟฟ้า, คีมตัดสายไฟ)	ใช้ตรวจซ่อมบำรุง
๖). เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา	ใช้ทดสอบระบบและการตั้งค่าอุปกรณ์
๗). สายสัญญาณต่างๆ (สาย Console, สาย LAN)	ใช้เชื่อมต่ออุปกรณ์และตั้งค่าอุปกรณ์
๘). อุปกรณ์ ๓G Aircard, usb Wifi, Pocket Wifi และ Net SIM	ใช้ติดตั้งระบบเครือข่ายสำรอง

ภาคผนวก–ข

1. Storyboard ของการซ้อมแผนเกิดเหตุฉุกเฉินสำหรับ

สำนักงาน อ.ส.ค. ภาคเหนือตอนล่าง

Storyboard ของการซ้อมแผนเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติสำหรับสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือตอนล่าง