



แผนบริหารความต่อเนื่อง
(BUSINESS CONTINUITY PLAN : BCP)
ประจำปี 2566

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
1. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	1
องค์ประกอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	2
คำจำกัดความเหตุการณ์ฉุกเฉิน	2
คำจำกัดความตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	4
2. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	6
3. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	7
4. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	8
5. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.	10
6. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	10
7. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	12
8. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	20
9. ภาพรวมการจัดการภาวะฉุกเฉิน ภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	21
กระบวนการจัดการภาวะฉุกเฉิน	21
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการสำคัญในภาพรวม	22
10. การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	23
ขั้นตอนดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาพรวม	23
แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา	30
11. เหตุการณ์อุทกภัย	30
การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดอุทกภัย	31
ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย – ก่อนเกิดเหตุ	32
ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย	35
12. เหตุการณ์ก่อวินาศภัย	40
แนวทางกรณีพบวัตถุต้องสงสัย	40
ข้อสงสัยเกี่ยวกับระเบิดทางพัสดุไปรษณีย์ (หีบ, ห่อ)	41
การเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับป้องกันวัตถุระเบิด	41
แนวทางรับมือสำหรับการชว้างระเบิด	42
การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุวินาศภัย	42
ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีวินาศภัย	43
13. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	47

สารบัญ

	หน้า
การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	48
ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล	49
14. เหตุการณ์เหตุการณ์อัคคีภัย	54
การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย	55
ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอัคคีภัย	56
15. เหตุการณ์ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต	61
จำแนกภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต	61
การป้องกันการบุกรุก และภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์	62
ความเชื่อมโยงระบบดิจิทัล และลำดับการกู้คืน	63
เป้าหมายการกู้คืนระบบดิจิทัล	63
ความเสี่ยงและมาตรการลดความเสี่ยง	64
กลยุทธ์การเลือกใช้แผนกู้คืนระบบ	64
แผนการกู้คืนระบบ	65
กรณีเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	66
กรณีสายสัญญาณไฟเบอร์ออฟติกขาดชำรุด	67
กรณีเครื่องลูกข่ายมีการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์	68
กรณีพบเหตุที่เป็นอันตรายต่อหน่วยงาน ภายในที่ตั้งของคอมพิวเตอร์	69
ขั้นตอนการเกิดภาวะฉุกเฉินกรณีภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต	71
16. เหตุการณ์ไฟดับ	73
สาเหตุที่ “ไฟดับ”	73
ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเหตุการณ์ไฟดับ	75
17. เหตุการณ์ไวรัสโคโรนา Corona Virus 2019 (COVID-19)	77
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	78
แผนจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan : IMP)	80
ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019)	83
18. ทบทวนและปรับปรุงแผน	86
19. ขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ	87

สารบัญภาพ	หน้า
รูปที่ 1 Risk Metrics	20
รูปที่ 2 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้	22
รูปที่ 3 ขั้นตอนดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาพรวม	23
รูปที่ 4 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์อุทกภัย	30
รูปที่ 5 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์อุทกภัย	31
รูปที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย – ก่อนเกิดเหตุ	32
รูปที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย – ขณะเกิดเหตุ	35
รูปที่ 8 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์ก่อวินาศภัย	40
รูปที่ 9 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์วินาศภัย	42
รูปที่ 10 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีวินาศภัย	43
รูปที่ 11 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	47
รูปที่ 12 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	47
รูปที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล	49
รูปที่ 14 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์อัคคีภัย	54
รูปที่ 15 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์อัคคีภัย	54
รูปที่ 16 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอัคคีภัย	56
รูปที่ 17 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต	61
รูปที่ 18 ความเชื่อมโยงระบบดิจิทัล และลำดับการกู้คืน	63
รูปที่ 19 ขั้นตอนการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต	70
รูปที่ 20 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์	72
รูปที่ 21 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเหตุการณ์ไฟดับ	74
รูปที่ 22 ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019)	82

สารบัญตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 องค์ประกอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	2
ตารางที่ 2 คำจำกัดความตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	4
ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการ	6
ตารางที่ 4 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	9
ตารางที่ 5 รายชื่อบุคลากรและช่องทางการติดต่อสื่อสารของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	11
ตารางที่ 6 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	13
ตารางที่ 7 การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	20
ตารางที่ 8 ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน	21
ตารางที่ 9 การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	26
ตารางที่ 10 แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา	30
ตารางที่ 11 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย – ก่อนเกิดเหตุ	33
ตารางที่ 12 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย	37
ตารางที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีวินาศภัย	44
ตารางที่ 14 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล	51
ตารางที่ 15 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอัคคีภัย	58
ตารางที่ 16 กลยุทธ์ในการเลือกใช้แผนกู้คืนระบบ	64
ตารางที่ 17 ขั้นตอนการเกิดภาวะฉุกเฉินกรณีภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/ อินเทอร์เน็ต	71
ตารางที่ 18 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเหตุการณ์ไฟดับ	75
ตารางที่ 19 มาตรการที่ตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	77
ตารางที่ 20 แผนจัดการอุบัติการณ์(Incident Management Plan : IMP)	79

บทนำ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) ได้จัดทำแผน BCP ขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่ อ.ส.ค. ไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อ อ.ส.ค. ในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ อ.ส.ค. สามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อ อ.ส.ค. ได้

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทยสามารถดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ เพื่อสามารถจัดการและปรับปรุง แก้ไขได้ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้หากเกิดสถานการณ์อื่นๆ

1. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

อ.ส.ค. ได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงขององค์กรประจำปี 2565 ที่มีผลโดยตรงกับหน่วยงานหลักพิจารณาโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ และใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงซึ่งพิจารณาจากผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของ อ.ส.ค. ณ สำนักงาน อ.ส.ค. แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของ อ.ส.ค. ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์ก่อวินาศกรรม
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต
- เหตุการณ์ไฟดับ
- เหตุการณ์ไวรัสโคโรนา Corona Virus 2019 (COVID-19)

1.1 องค์ประกอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มักจะมีองค์ประกอบหลักอย่างน้อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

ตารางที่ 1 องค์ประกอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

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

1.2 คำจำกัดความเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ภัยพิบัติ หมายถึง ภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยส่งผลกระทบโดยตรงต่อ อ.ส.ค. ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท

* ภัยพิบัติทางธรรมชาติ คือ ภัยที่เกิดจากธรรมชาติ ได้แก่ แผ่นดินไหว อุทกภัย อัคคีภัย พายุ ไฟฟ้าดับ จนเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและต่อ อ.ส.ค.

* ภัยพิบัติที่มนุษย์สร้างขึ้น คือ ภัยพิบัติที่มีสาเหตุมาจากมนุษย์ เช่น การปล่อยก๊าซเรือนกระจก การปล่อยน้ำเสียลงสู่แม่น้ำ การชุมนุมของฝูงชน การก่อวินาศกรรม จนเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและต่อ อ.ส.ค. กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของ อ.ส.ค. ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. อุทกภัย คือ ภัยที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีน้ำเป็นสาเหตุ อาจจะเป็นน้ำท่วม น้ำป่า หรืออื่นๆ โดยปกติ อุทกภัยเกิดจากฝนตกหนักต่อเนื่องกันเป็นเวลานาน บางครั้งทำให้เกิดแผ่นดินถล่ม อาจมีสาเหตุจาก พายุ ฝนเขตร้อนลมมรสุมมีกำลังแรงรบกวนความกดอากาศต่ำมีกำลังแรง อากาศแปรปรวน น้ำทะเลหนุน แผ่นดินไหว เขื่อนพัง ทำให้เกิดอุทกภัยได้เสมอ

2. ก่อวินาศภัย คือ การประทุษร้ายอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือต่อทรัพย์สิน โดยจัดเป็นภัยที่เกิดจากมนุษย์

3. ชุมนุมประท้วง/จลาจล คือ การแสดงออกด้วยการกระทำ เพื่อแสดงให้เห็นว่าคัดค้านหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกทางสังคมและการเมือง การประท้วงที่ใช้ความรุนแรงก่อให้เกิดความวุ่นวายจะกลายเป็น การจลาจล

4. อัคคีภัย คือ ภัยอันตรายอันเกิดจากไฟที่ขาดการควบคุมดูแล ทำให้เกิดการติดต่อกุลามไปตามบริเวณ ที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง สภาวะของไฟจะรุนแรงมากขึ้นถ้าการลุกไหม้ที่มีเชื้อเพลิงหนุนเนื่อง หรือมี ไอของเชื้อเพลิงถูกขับออกมาความรุนแรงก็จะมากยิ่งขึ้น สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต

5. พับัทรระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต คือ ครอบคลุมทั้งการคุกคามทางระบบฮาร์ดแวร์ ระบบซอฟต์แวร์ และข้อมูล โดยสาเหตุของภัยคุกคามอาจมาจากทางกายภาพ เช่น อัคคีภัย ปัญหาวงจรไฟฟ้า ระบบสื่อสาร ความผิดพลาดของฮาร์ดแวร์ความผิดพลาดของซอฟต์แวร์หรือภัยคุกคามที่เกิดจากคน หรือผู้ใช้ระบบ

6. ไฟดับ คือ ความเสียหายกำลังของเครือข่ายพลังไฟฟ้า ที่ไม่สามารถแจกจ่ายไปให้ผู้ใช้ได้ สาเหตุของไฟดับในเครือข่าย เช่น อาจเกิดจากความผิดพลาดที่สถานีไฟฟ้า, ความเสียหายของสายส่งไฟฟ้า, สถานีย่อย หรือบางส่วนของระบบแจกจ่าย, ไฟฟ้าลัดวงจร, พิวส์ขาด และสะพานไฟชำรุด

7. ไวรัสโคโรนา Corona Virus 2019 (COVID-19) คือ โรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนา โรคติดต่อระบบทางเดินหายใจร้ายแรง ไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลยก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคมปี 2019 ขณะนี้โรคโควิด 19 มีการระบาดใหญ่ไปทั่ว ส่งผลกระทบแก่หลายประเทศทั่วโลก

โรคอุบัติใหม่ หมายถึง โรคติดต่อที่เกิดจากเชื้อใหม่ โรคติดต่อที่พบในพื้นที่ใหม่ โรคติดต่ออุบัติซ้ำหรือเชื้อโรคที่ติดต่ออย่างต่อเนื่อง และเหตุการณ์จูงใจกระทำของมนุษย์ด้วยสารชีวะ โดยในประเทศไทยได้แบ่งโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่มีความเสี่ยงในประเทศไทย ได้เป็น 3 กลุ่ม

* โรคติดต่ออุบัติใหม่หรืออุบัติซ้ำที่เกิดขึ้นแล้วในประเทศ เช่น โรคไข้หวัดนก (H5N1) โรคไข้หวัดใหญ่ 2009 โรคมือ ปาก เท้า โรคลีเจียนแนร์ โรคไข้หวัดปอดซึ่ยงลาย วัณโรคดื้อยา โรคบรูเซลโลสิส และครกใช้กาฬหลังแอ่นจากเชื้อ Serogroup Q-135 เป็นต้น

* โรคติดต่ออุบัติใหม่ที่อาจแพร่มาจากต่างประเทศ เช่น โรคเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2012 โรคไข้เหลือง โรคติดเชื้อไวรัสซิกา โรคไข้เวสต์ไนล์ โรคติดเชื้อไวรัสฮานตา โรคติดเชื้อไวรัสอีโบลา-มาร์บูร์ก โรคอีโวก้า โรคที่อาจจะติดมากับสัตว์ เช่น โรคฝีดาษลิง โรคติดเชื้อที่ใช้เป็นอาวุธชีวภาพ เช่น แอนแทรกซ์ ไซทรพิษ และกาฬโรค เป็นต้น

* โรคติดต่ออุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น โรคที่เกิดจากการกลายพันธุ์ของเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ โรคจากเชื้อดื้อยาชนิดใหม่ เป็นต้น

1.3 คำจำกัดความตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ตารางที่ 2 คำจำกัดความตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

คำศัพท์ (Term)	คำจำกัดความ (Description)
แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)	แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานในการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก
คณะบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management Committee : BCM Committee)	ผู้บริหารระดับสูงของกรมสรรพสามิตที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้มีการทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประเมินสถานการณ์ และตัดสินใจพิจารณาประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ภาวะวิกฤต และประกาศใช้แผน BCP รวมถึงให้คำแนะนำและพิจารณาอนุมัติ การดำเนินการ ต่าง ๆ ของบุคลากร
แผนจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Procedure: IMP)	แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนปฏิบัติและกระบวนการทำงาน เพื่อระงับเหตุฉุกเฉินหรือเหตุวิกฤตที่ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก โดยเป็นดำเนินการระงับเหตุเบื้องต้นเพื่อมิให้นำไปสู่การประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

คำศัพท์ (Term)	คำจำกัดความ (Description)
ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD)	ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้
ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objective: RTO)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการ โดยต้องพิจารณาถึงประสิทธิภาพของการฟื้นคืนหรือกู้คืนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และความสามารถในการ เรียกคืน การดำเนินงานขององค์กร เช่น การสื่อสาร การเดินทาง การติดตั้ง อุปกรณ์ การรวบรวมบุคลากร และการจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยค่า RTO ของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการ ต้องไม่เกิน ค่า MTPD ของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ
แผนงานสำหรับการฟื้นฟูสู่สภาวะปกติ (Business Recovery Plan: BRP)	แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงาน ในการฟื้นฟูกระบวนการหรือกิจกรรมหลักที่สำคัญให้สามารถดำเนินการตามปกติ
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	กระบวนการในการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ และผลกระทบต่อกิจกรรมดังกล่าวหากธุรกิจเกิดการหยุดชะงักขึ้น
จุดเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Point Objective: RPO)	จุดระยะเวลาเป้าหมายที่ยอมรับได้ในการกู้คืนข้อมูล หมายถึง ระยะเวลาที่ยอมรับได้ที่ข้อมูลต้องถูกสำรองโดยหน่วยจัดเก็บสำรองข้อมูล โดยระบุเป็น วินาที นาที ชั่วโมง วัน สัปดาห์ เดือน เช่น ถ้าระบุ RPO = 1 ชั่วโมง ระบบจะต้องสำรองข้อมูลทุกๆ 1 ชั่วโมง เป็นต้น
การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA)	เป็นกระบวนการเพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงและนำมาจัดลำดับความเสี่ยง เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ขององค์กรและพิจารณาแนวทางรองรับต่อความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความต่อเนื่อง
บุคลากร (Personnel)	เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมด
บุคลากรทดแทน (Replacement Personnel)	เจ้าหน้าที่และพนักงานของกรมสรรพสามิตที่ต้องดำเนินการกระบวนการสำคัญในภาวะวิกฤตในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถดำเนินการได้

คำศัพท์ (Term)	คำจำกัดความ (Description)
บุคลากรหลัก (Key Personnel)	เจ้าหน้าที่และพนักงานของกรมสรรพสามิตที่ต้องดำเนินกระบวนการ สำคัญในภาวะวิกฤต โดยถูกระบุชื่อไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ระดับหน่วยงาน
ภาวะฉุกเฉิน (Emergency)	สภาวะที่เป็นอันตรายหรือสภาวะที่มีอันตรายแฝงสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิด อันตรายต่อบุคคล ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อมได้ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ สภาวะที่ไม่อาจควบคุมได้ในทันทีทันใด ซึ่งอาจทำให้เกิดการเสียชีวิต บาดเจ็บ หรือเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน หรือสิ่งแวดล้อมได้
ภาวะวิกฤต (Crisis)	สถานการณ์รุนแรงซึ่งหากไม่ได้มีการจัดการที่เหมาะสมอาจส่งผล กระทบที่รุนแรงต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความสามารถในการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรได้
เป้าหมายของการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Point Objective : RPO)	จุดซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในกิจกรรมต้องได้รับการฟื้นฟูเพื่อให้ สามารถกลับมาดำเนินกิจกรรมต่อไปได้ โดยวัดเป็นช่วงระยะเวลาของ ข้อมูลที่สูญหาย (เช่น สูญหายไป 1 ชั่วโมง เป็นต้น) โดยข้อมูลจะต้อง ได้รับการกู้คืนกลับมาหรือสร้างใหม่เพื่อทดแทนข้อมูลที่สูญหายไป

อย่างไรก็ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อรองรับกับการบริหาร
ความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. ในหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรืออุบัติการณ์โดยพิจารณา
ถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการ

ผลกระทบด้าน	เหตุการณ์
1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงาน หลักของ อ.ส.ค. ได้หรือส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไป ปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ชั่วคราวหรือในระยะยาว
2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้หรือไม่มีวัสดุ อุปกรณ์ให้ใช้ในการปฏิบัติงานตามปกติ
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและข้อมูลหลักที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ ข้อมูลที่สำคัญได้หรือไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงาน ได้ตามปกติ

ผลกระทบด้าน	เหตุการณ์
5. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ระบุไว้กับ อ.ส.ค.
6. ผลกระทบภาพลักษณ์/ชื่อเสียง	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงของ อ.ส.ค. เกิดความไม่น่าเชื่อถือ ทำให้ อ.ส.ค. รายได้ไม่ได้ตามเป้าที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
2. เพื่อให้ อ.ส.ค. มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
3. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
4. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้องค์กรต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก
5. เพื่อให้มีมาตรการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management) กรณีโรคอุบัติใหม่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.
6. เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวปฏิบัติในการเตรียมความพร้อม กรณีการเกิดกรณีโรคอุบัติใหม่ ซึ่งจะช่วยให้ อ.ส.ค. สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
7. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ/ใช้กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจได้ต่อเนื่อง
8. เพื่อใช้เป็นเงินหมุนเวียนในองค์กรระยะสั้นเพื่อรณำเงินที่ได้จากการทำธุรกิจเข้ามาลดหยอดหนี้

3. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของ อ.ส.ค.
4. สถานที่ปฏิบัติงานหลัก คือ สำนักงาน อ.ส.ค.
5. มีการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องโดยการพิจารณาจากงบกำไรขาดทุน

6. คัดกรองผู้เข้าปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อลดโอกาสการแพร่เชื้อโรคอุบัติใหม่ ในที่ทำงานและลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ
7. ในขณะเกิดภาวะฉุกเฉิน/สถานการณ์ร้ายแรง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องยังคงปฏิบัติงานได้ตามปกติและมีการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานครบถ้วน และพร้อมใช้งานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง หรือการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work At Home)

4. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

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

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

ตารางที่ 4 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ และ การจัดหา/ จัดส่ง	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูล ที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย
1.	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2.	เหตุการณ์ก่อวินาศกรรม	✓	✓	✓	✓	✓
3.	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/ จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
4.	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
5.	เหตุการณ์ภัยพิบัติ ระบบสารสนเทศ/ อินเทอร์เน็ต	✓	✓	✓	✓	✓
6.	เหตุการณ์ไฟดับ	✓	✓	✓	✓	✓
7.	เหตุการณ์ไวรัสโคโร นา Corona Virus 2019 (COVID-19	✓	✓	✓	✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของ อ.ส.ค. เนื่องจาก อ.ส.ค. ยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละฝ่าย/สำนักงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

5. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านอุตสาหกรรมนมซึ่งครอบคลุมกิจกรรมตั้งแต่ ต้นน้ำ(ส่งเสริม) กลางน้ำ(ผลิต) และปลายน้ำ (จำหน่าย) โดยต้องทำการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากนมโคที่มีคุณภาพในปริมาณที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ในการดำเนินกิจการมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของกิจกรรมสำคัญซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียหลัก ภาพลักษณ์ชื่อเสียงและกิจกรรมสำคัญขององค์กร อ.ส.ค.ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับอุบัติเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นของอุบัติเหตุการณ์จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. ไว้ดังนี้

1. อ.ส.ค. ต้องพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับสากล ซึ่งต้องมีความครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ การประเมินความเสี่ยง การวางกลยุทธ์ การนำไปปฏิบัติ การฝึกซ้อม การทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจสู่วัฒนธรรมองค์กร ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ
2. ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ของ อ.ส.ค. มีหน้าที่ในการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ
3. ให้ผู้บริหารทุกระดับของ อ.ส.ค. มีหน้าที่ผลักดัน และสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.
4. ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ อ.ส.ค. ต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมเพื่อให้การดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. บรรลุตามวัตถุประสงค์

6. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่าย/สำนักงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ทีมงานบริหารความต่อเนื่องและทีมประสานงาน โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่าย/สำนักงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 5 รายชื่อบุคลากรและช่องทางการติดต่อสื่อสารของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

ส่วนงาน	ตำแหน่ง	ช่องทางการติดต่อสื่อสาร
ด้านบริหาร	ผู้อำนวยการ (อ.ส.ค.) รองผู้อำนวยการ (อ.ส.ค.) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ (อ.ส.ค.)	➤ โทรศัพท์ ➤ โทรสาร ➤ จดหมาย ➤ Video Conference
ด้านอำนวยการ	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน หัวหน้าฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน หัวหน้าฝ่ายพัสดุและบริการ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล	➤ โทรศัพท์ ➤ โทรสาร ➤ จดหมาย ➤ Video Conference ➤ E-mail ➤ การพบปะโดยตรง ➤ Line
ด้านกิจการโคนม	หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนาการเลี้ยงโคนม หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการเลี้ยงโคนม	➤ โทรศัพท์ ➤ โทรสาร ➤ จดหมาย ➤ Video Conference ➤ E-mail ➤ การพบปะโดยตรง ➤ Line
ด้านการตลาด	หัวหน้าฝ่ายท่องเที่ยวเชิงเกษตร หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย	➤ โทรศัพท์ ➤ โทรสาร ➤ จดหมาย ➤ Video Conference ➤ E-mail ➤ การพบปะโดยตรง ➤ Line

ส่วนงาน	ตำแหน่ง	ช่องทางการติดต่อสื่อสาร
ด้านอุตสาหกรรมนม	หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคกลาง หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคใต้ หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือ ตอนล่าง หัวหน้าสำนักงาน อ.ส.ค.ภาคเหนือ ตอนบน	➤ โทรศัพท์ ➤ โทรสาร ➤ จดหมาย ➤ Video Conference ➤ E-mail ➤ การพบปะโดยตรง ➤ Line

7. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

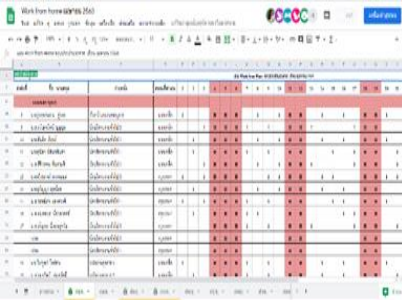
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 6 ด้าน

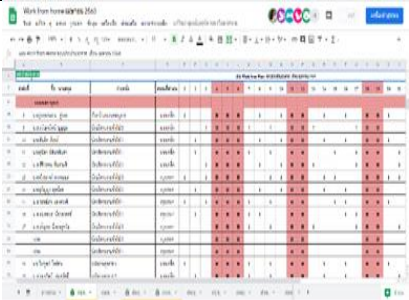
1. อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
2. วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
3. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลหลักที่สำคัญ
4. บุคลากรหลัก
5. คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. ภาพลักษณ์/ชื่อเสียง

ตารางที่ 6 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

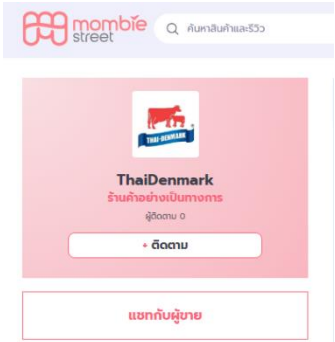
ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ อาคารอเนกประสงค์ อ.ส.ค. (เขาตาแบ่น) ■ ทุกหน่วยงานมีการคัดกรองอุณหภูมิ ก่อนเข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงาน เพื่อลดความเสี่ยงของการแพร่เชื้อ ■ ประสานงานกับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ในการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อบริเวณรอบสำนักงาน ■ มีมาตรการจัดที่พักรับรองสำหรับพนักงานที่ต้องเดินทางมาปฏิบัติงานแบบไป-กลับ ■ สำนักงานภาคทุกภาค ปิด-เปิดประตูตามเวลา โดยมีผู้รับผิดชอบ หน่วยรักษาความปลอดภัยดำเนินการอย่างเคร่งครัด
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	■ กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์สำรองที่มีอยู่ใน อ.ส.ค. ก่อนแล้วจึงสรรหาจากภายนอก ■ กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อ.ส.ค. ■ จัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกัน การแพร่กระจายเชื้อโรค ให้จัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ห้องอาหาร

ทรัพยากร	ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
  	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ (ต่อ)	ประตูทางเข้าออก เป็นต้น รวมถึง บริเวณ อ่างล้างมือและห้องสุขา ต้องสะอาด และจัดให้มีสบู่ล้างมือ อย่างเพียงพอ พร้อมทั้งจัดเตรียม อุปกรณ์และน้ำยาทำความสะอาด อาคารอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ รวมทั้งห้องประชุม และห้องสุขา ทุกห้องภายในอาคาร ■ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้แก่เจ้าหน้าที่ และบรรณรักษ์ ให้บุคลากรใช้หน้ากากผ้าเมื่อเดินทางเข้าสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก ■ มีการวางแผนคัดกรองให้ทุกหน่วยงาน ไว้ในจุดที่มีการใช้ร่วมกัน และการทำความสะอาดพื้นผิวใช้เพื่อฆ่าเชื้อให้กับบุคลากร ■ มีการ Big Cleaning Day
	เทคโนโลยีสารสนเทศ และหลักข้อมูลที่สำคัญ	■ งานบริการสัตวแพทย์ แนะนำวิธีการดูแล รักษา ผ่านการ Video Call และช่องทางออนไลน์ ■ จัดเตรียมชุดบริการนอกสถานที่เพื่อรองรับการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนนอกสถานที่

ทรัพยากร	ทรพย์การ	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
  	เทคโนโลยีสารสนเทศ และหลักข้อมูลที่สำคัญ (ต่อ)	- ด้านการตลาดและการขาย อ.ส.ค. ให้บริการ การสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ ในส่วนกรณีการชดเชยสินค้าให้กับลูกค้า ผ่านทางช่องทาง Facebook, Fanpage และบริการส่งสินค้าแบบ Door to Door/Delivery โดยจะใช้ช่องทางไปรษณีย์ หรือบริษัทรับส่งสินค้าเอกชน เช่น Kerry , Lineman , Grab เป็นต้น - ออกแบบ Template เพื่อให้เป็นแบบฟอร์มให้ทุกฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการประจำวัน และรายงานจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน แบบ Work from home - จัดทำระบบงานสำรองข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับกรณีที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถใช้งานได้
	บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง / ทดแทนกันภายในฝ่าย/สำนักงาน โดยเป็นบุคลากรในกลุ่มงานเดียวกัน - ให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงานอื่นทดแทนในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน

ทรัพยากร	บุคลากรหลัก (ต่อ)	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		■ จัดทำแนวทางปฏิบัติของบุคลากร อ.ส.ค. ได้มีนโยบายและมาตรการ การป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ครอบคลุมธุรกิจตลอด Value chain ดังนี้ ■ ประกาศคณะกรรมการ อ.ส.ค. เรื่อง นโยบายการป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 1 ประกาศ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2563 ■ ประกาศ อ.ส.ค. เรื่อง มาตรการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 2 ประกาศ ณ วันที่ 11 มีนาคม 2563 ■ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านส่งเสริมการเลี้ยงโคนม ■ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านอุตสาหกรรมโคนม ■ แนวทางการปฏิบัติงานในสถานที่พัก อาศัย กรณีสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ■ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ทรัพยากร	บุคลากรหลัก(ต่อ)	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		(COVID-19) ด้านสถานที่และสถานประกอบการ ■ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการตลาด ■ หน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจในแต่ละด้านจัดทำมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และมี การ จัดตั้งศูนย์ประสานการปฏิบัติฯ ของ อ.ส.ค.เรียบร้อยแล้ว ■ ให้แต่ละฝ่ายพิจารณาเรื่องการหมุนเวียนมาปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อลดความแออัดในสถานที่ทำงาน โดยกรอกแบบฟอร์มตามที่กำหนด ■ มอบให้ทุกหน่วยงาน จัดรูปแบบการปฏิบัติงานบุคลากรในสังกัด 3 รูปแบบ เพื่อลดความแออัด โดยมี เป้าหมายร้อยละ 80 และให้พนักงานกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนดได้แก่ 1) Work From Home 2) การทำงานเหลื่อมเวลา 3) การลดเวลาทำงาน

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ด้านการตลาดและการขาย อ.ส.ค. ให้บริการการสั่งซื้อสินค้า ผ่านช่องทางออนไลน์ Facebook, Fanpage และบริการส่งสินค้าแบบ Door to Door/Delivery ในส่วนกรณีการชดเชยสินค้าให้กับลูกค้าจะใช้ช่องทางไปรษณีย์ หรือบริษัทรับส่งสินค้าเอกชน เช่น Kerry, Lineman , Grab เป็นต้น - พร้อมทั้งการบริการให้ข้อมูลในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และมีมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ครอบคลุมธุรกิจตลอด Value chain เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและผู้รับบริการ
	ภาพลักษณ์/ชื่อเสียง	- จัดทำแผนสื่อสารความเสี่ยง/ประชาสัมพันธ์สถานการณ์โรคอุบัติใหม่ และภัยสุขภาพ ข้อมูลที่สำคัญ ที่เป็นปัจจุบันให้ประชาชนและบุคลากรภายในองค์กรทราบ - กำหนดบุคลากรในการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ประชาชนให้สามารถรับบริการจากกองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉินได้ - สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วย อันเป็นผลที่จะทำให้สถาบันเป็นที่เชื่อถือ - การวางแผนเป้าหมายการตลาดล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์

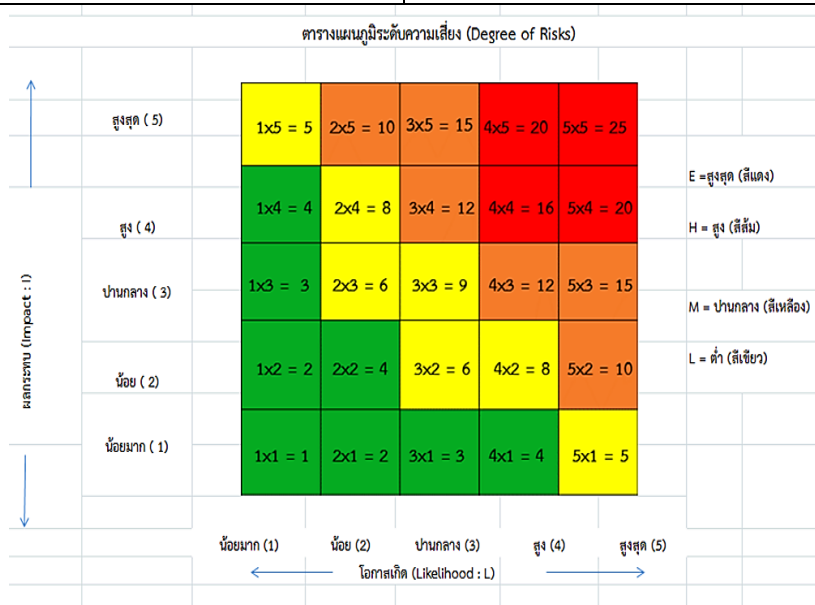
ทรัพยากร	ภาพลักษณ์/ชื่อเสียง (ต่อ)	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		■ การเข้าไปมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อม ■ การสร้างสถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น ■ ดึงดูดใจลูกค้าที่มีคุณภาพในขณะเดียวกันที่ให้ความร่วมมือกับชุมชน ■ ทัศนคติส่วนตัวพนักงานในการให้บริการ เช่น บุคลิกภาพ กิริยาท่าทาง คำพูด และวิธีการสื่อสารที่เป็นอัตโนมัติจนกลายเป็น “พฤติกรรมบริการ” ■ นโยบายองค์กรที่ชัดเจนเหมาะสมกับขนาดขององค์กร ■ ภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านสังคม การที่องค์กรสร้างประโยชน์ต่อชุมชนรอบข้าง และสังคมอย่างสม่ำเสมอสามารถสร้างความภูมิใจให้กับพนักงานในองค์กรได้อย่างมากมาย พนักงานอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีภาพแห่งการบริการด้วยใจ ■ ผลงานดีที่ผ่านมาของ องค์กรทั้งด้านสินค้าและบริการ ความรับผิดชอบต่อสังคม

8. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) องค์กรต้องประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ซึ่งระดับผลกระทบจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

ตารางที่ 7 การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

ผลกระทบ		
ระดับ	ความหมาย : เชิงปริมาณ (บาท)	ความหมายเชิง : เชิงคุณภาพ
1	ไม่เกิน 10,000 บาท	น้อยมาก : 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	สูง : กระทบสร้างความเสียหายต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ
5	มากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป	สูงมาก : กระทบสร้างความเสียหายจนไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้



รูปที่ 1 Risk Metrics

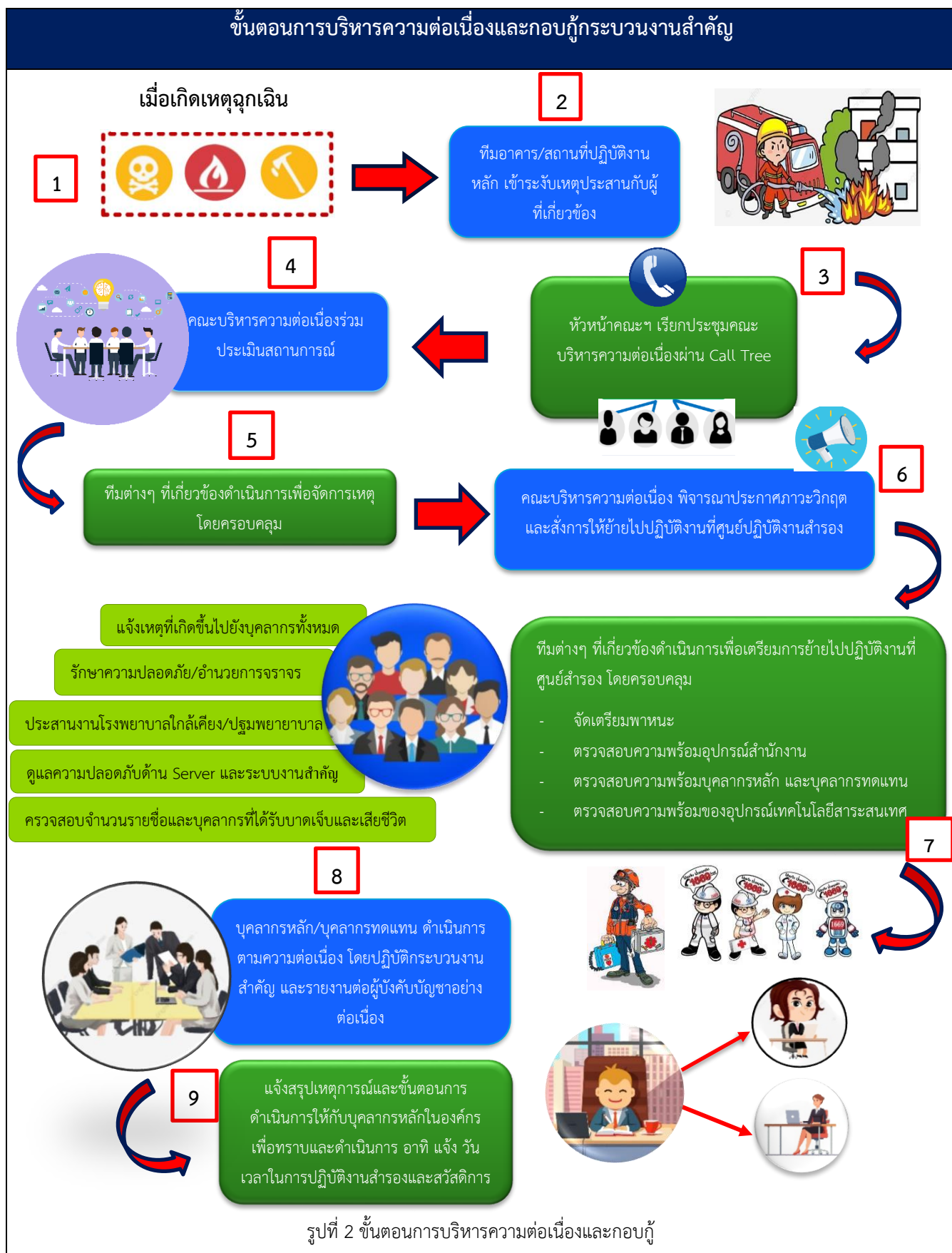
9. ภาพรวมการจัดการภาวะฉุกเฉิน ภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

9.1 กระบวนการจัดการภาวะฉุกเฉิน ภาวะวิกฤต และบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. รายละเอียดแสดงดังตาราง

ตารางที่ 8 ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน

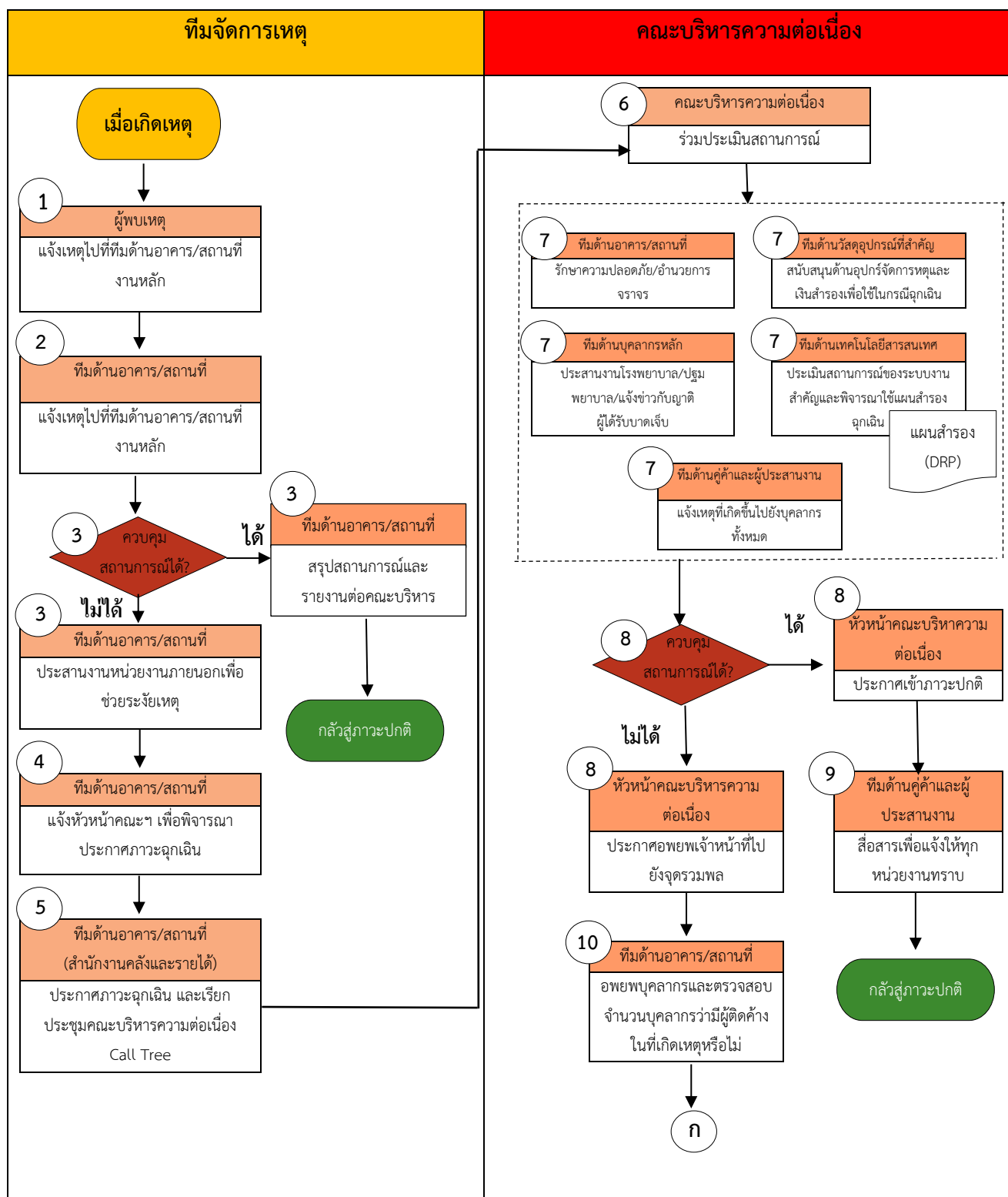
การดำเนินงานในภาวะปกติ 	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCM Committee) มีหน้าที่กำกับ/ดูแลและให้นโยบายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค. และเป็นผู้ประสานงานหลักในการจัดเตรียมทรัพยากรและความพร้อมขององค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดทำ/ ทบทวนแผนฯ การจัดเตรียมทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนต่างๆ สามารถนำมาปฏิบัติได้จริงเมื่อเกิดเหตุ
การจัดการภาวะฉุกเฉิน 	กรณีเกิดเหตุขึ้นกับ อ.ส.ค. และผู้พบเห็นเหตุไม่สามารถระงับเหตุได้ด้วยตนเอง จะแจ้งเหตุต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCM Committee) ให้เข้าระงับเหตุและจัดการเหตุให้อยู่ในบริเวณจำกัด ซึ่งหากพิจารณาแล้วไม่สามารถควบคุมเหตุดังกล่าวให้จำกัดอยู่ในบริเวณได้ จะประกาศภาวะฉุกเฉินเมื่อภาวะฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างรุนแรงคณะฯ ประเมินสถานการณ์ร่วมกันและตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤต
การจัดการภาวะ วิกฤต/บริหาร ความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ 	เมื่อมีการประกาศภาวะวิกฤตแล้ว หากเหตุดังกล่าวส่งผลให้การทำงานของ อ.ส.ค. หยุดชะงัก คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCM Committee) จะพิจารณาเพื่อตัดสินใจประกาศให้แผน BCP พิจารณาขอบเขต และลักษณะวิกฤตการณ์ ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และแนวโน้มของสถานการณ์ จนกว่าสถานการณ์จะกลับสู่ภาวะปกติ
การกลับสู่ ภาวะปกติ 	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCM Committee) บริหารจัดการเหตุให้กลับสู่ภาวะปกติ และฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดขึ้น

9.2 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการงานสำคัญในภาพรวม

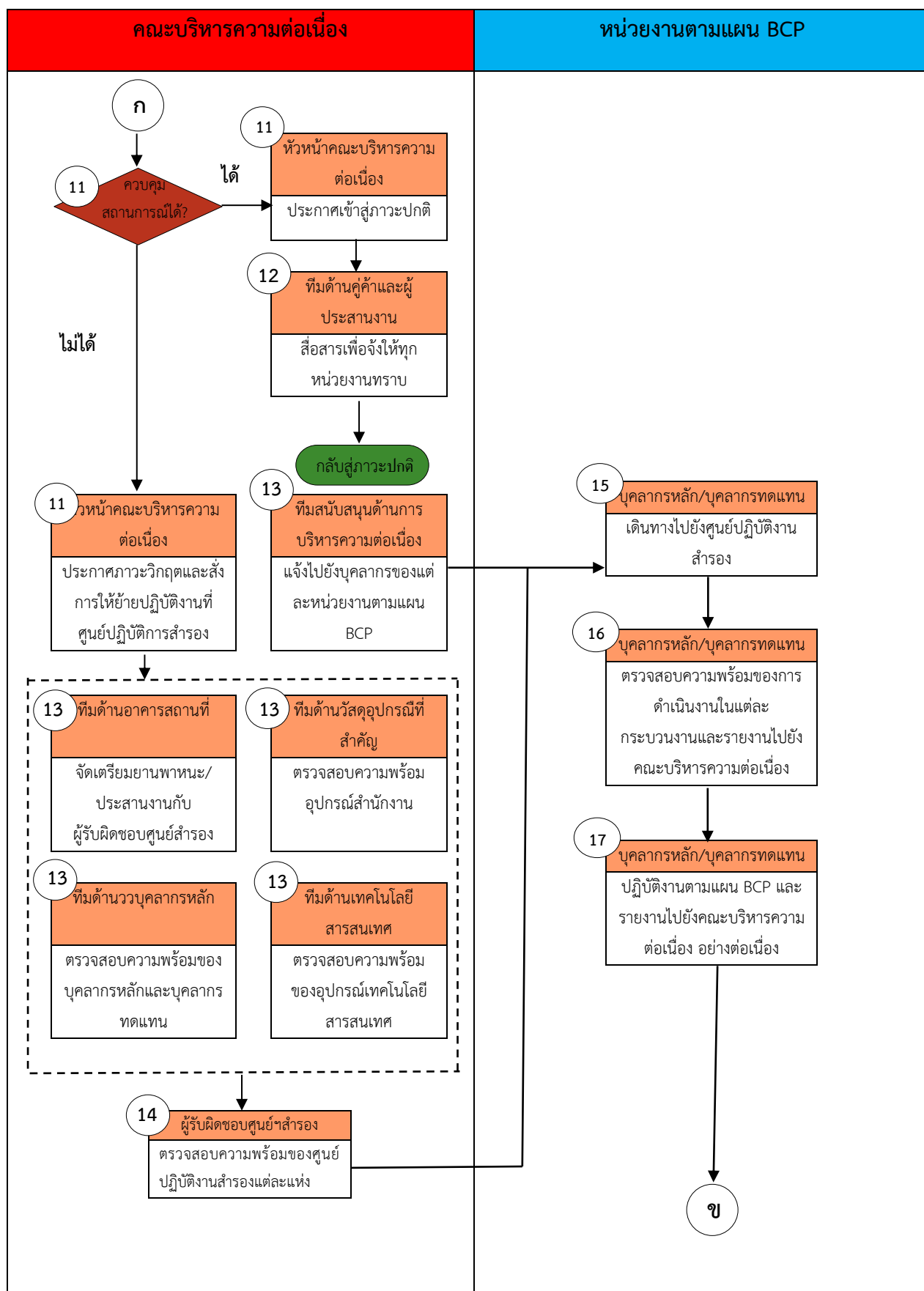


10. การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

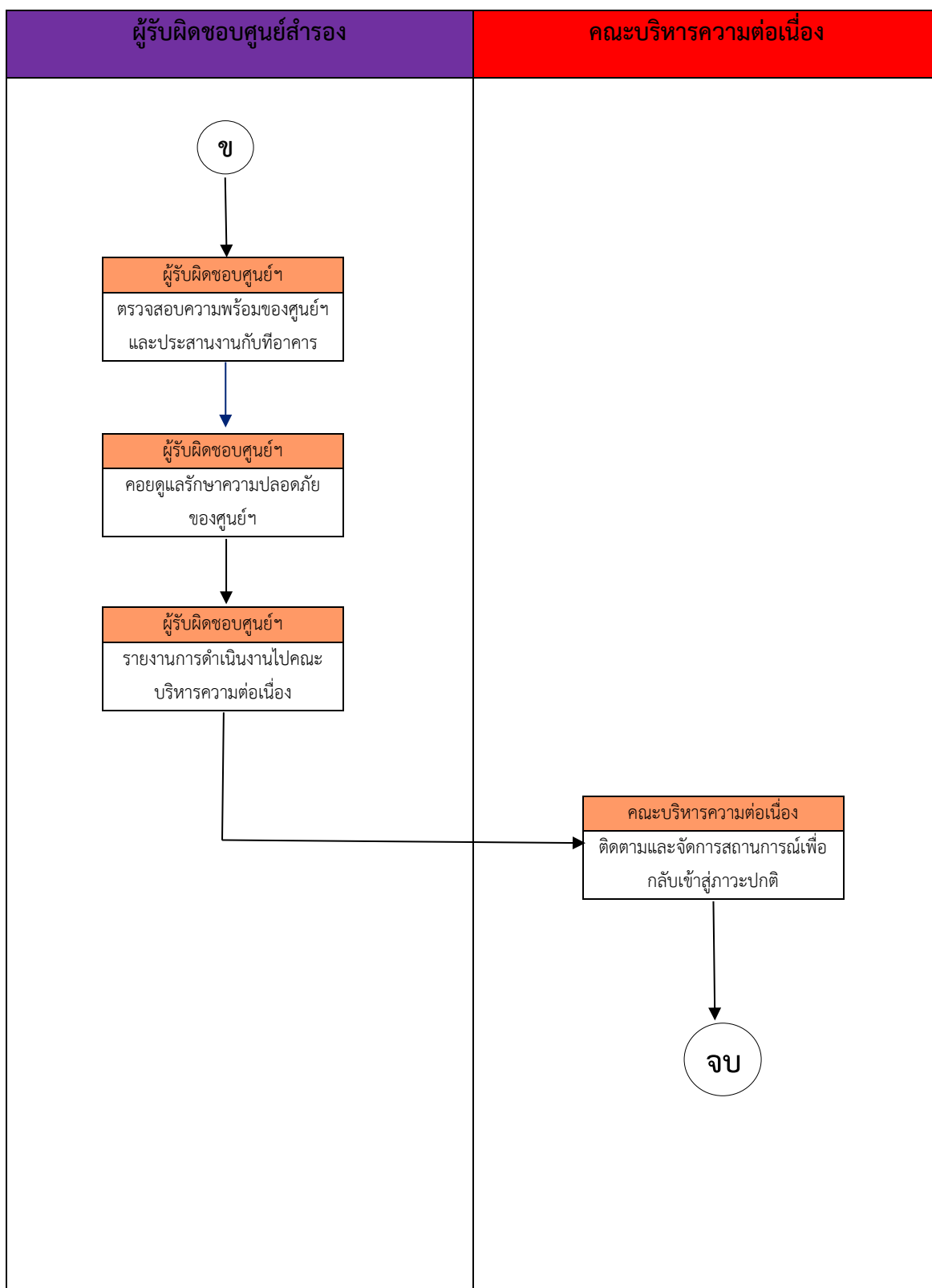
10.1 ขั้นตอนดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาพรวม



รูปที่ 3 ขั้นตอนดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาพรวม



รูปที่ 3 ขั้นตอนดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาพรวม (ต่อ)



รูปที่ 3 ขั้นตอนดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาพรวม (ต่อ)

ตารางที่ 9 การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
1.	เมื่อเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ขึ้น ให้แจ้งเหตุที่เกิดขึ้นไปยังทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ผู้พบเหตุ	-
2.	เมื่อทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับแจ้งเหตุ ให้เข้าไปตรวจสอบระดับเหตุ และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	-
3.	พิจารณาว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีที่สามารถควบคุมได้สถานการณ์ได้ : สรุปสถานการณ์และรายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่องก่อนประกาศกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยระงับเหตุ เช่น สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง เป็นต้น และดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ ๔	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	-
4.	แจ้งหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาประกาศภาวะฉุกเฉิน	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	-
5.	ประกาศภาวะฉุกเฉิน และเรียกประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง ผ่านทางผัง Call Tree	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	-
6.	ร่วมประเมินสถานการณ์โดยคำนึงระดับความรุนแรงของสถานการณ์ ระยะเวลาในการควบคุมสถานการณ์และผลกระทบต่อ อ.ส.ค.	คณะบริหารความต่อเนื่อง	-
7.	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน ดำเนินการดังต่อไปนี้ • ทีมด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : รักษาความปลอดภัยของอาคาร/สถานที่ภายในบริเวณ	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน	

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
	ของกรมสรรพสามิต รวมถึงอำนาจการด้านการจราจร • ทีมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : ให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการจัดการเหตุ รวมถึงเงินสำรองในกรณีฉุกเฉิน • ทีมด้านบุคลากรหลัก : ประสานงานกับโรงพยาบาลบริเวณใกล้เคียง ปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่ผู้ได้รับบาดเจ็บ และแจ้งข่าวของผู้ได้รับบาดเจ็บให้ญาติมารับทราบ • ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : ประเมินสถานการณ์ของระบบงานสำคัญและพิจารณาใช้แผนสำรองฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan : DRP) • ทีมด้านคู่ค้าและผู้ประสานงาน : แจ้งเหตุที่เกิดขึ้นไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน	
8.	พิจารณาว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีที่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ประกาศกลับสู่ภาวะปกติ และดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 9 - กรณีที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ประกาศให้ผู้บริหารและพนักงานที่อยู่ในบริเวณสถานที่เกิดเหตุอพยพไปยังจุดรวมพล และดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 10	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	
9.	แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกทราบ	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญและผู้ประสานงานภายใน-ภายนอกองค์กร	
10.	อำนวยความสะดวกในการอพยพผู้บริหารและบุคลากรออกจากสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงตรวจสอบผู้ติดค้างในสถานที่เกิดเหตุ	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
11	พิจารณาว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีที่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ประกาศกลับสู่ภาวะปกติ และดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 12 - กรณีที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้: ประกาศภาวะวิกฤต และสั่งการให้ย้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองของแต่ละหน่วยงาน และดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 13	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง	-
12.	แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกทราบ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องด้านลูกค้า/ผู้ ให้บริการที่สำคัญและ ผู้ประสานงานภายใน- ภายนอกองค์กร	-
13	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน ดำเนินการดังต่อไปนี้ ทีมสนับสนุนด้านการบริหารความต่อเนื่อง : แจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในแผน BCP โดยดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ 16 - ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : จัดเตรียมยานพาหนะ และประสานงานไปยังผู้รับผิดชอบศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้จัดเตรียมสถานที่ พร้อมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง อาทิ เช่น วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น - ทีมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์สำนักงาน - ทีมด้านบุคลากรหลัก : ตรวจสอบความพร้อมของบุคลากรหลักและบุคลากรทดแทนตามที่ระบุไว้ในแผน - ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
	เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พร้อมสำหรับนำไปใช้ที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		
14.	ตรวจสอบความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรองแต่ละแห่ง เพื่อรองรับการย้ายการปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิตมายังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้รับผิดชอบศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	
15.	เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรองตามที่ระบุไว้ในแผน BCP ของแต่ละหน่วยงาน	บุคลากรตามแผน BCP	
16.	ตรวจสอบความพร้อมของการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง และรายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง	บุคลากรตามแผน BCP	
17.	ปฏิบัติงานตามแผน BCP และรายงานไปยังคณะบริหารความต่อเนื่อง	บุคลากรตามแผน BCP	
18.	ตรวจสอบความพร้อมของศูนย์ฯและประสานงานกับทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติการหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	
19.	ดูแลความปลอดภัยของอาคาร/สถานที่ของศูนย์ปฏิบัติงานสำรองแต่ละแห่ง	ผู้รับผิดชอบศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	
20.	รายงานการดำเนินงานให้คณะบริหารความต่อเนื่องรับทราบอย่างต่อเนื่อง	ผู้รับผิดชอบศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	
21.	ติดตามและบริหารจัดการกลับสู่ภาวะปกติ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากร ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและระบบงานหลักตามขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่อง	

10.2 แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา

ตารางที่ 10 แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา

เหตุการณ์	รายละเอียด	ผู้มีอำนาจสั่งการ
การประกาศภาวะฉุกเฉิน	เมื่อมีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นและไม่สามารถจัดการเหตุ นั้น ๆ ได้ต้องการการสนับสนุนหรืออำนาจการตัดสินใจจากภายนอก	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่อง
การประกาศอพยพไปยัง จุดรวมพล	ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้และ สถานการณ์อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและ ทรัพย์สิน	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่อง
การประกาศ ภาวะวิกฤต	- ไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ให้จำกัดอยู่ใน บริเวณได้บุคลากรของ อ.ส.ค. - ไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงาน หลักได้	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่อง
การประกาศใช้แผน BCP	เหตุการณ์นั้น ๆ ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการ ดำเนินงานทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่อง

11. เหตุการณ์อุทกภัย

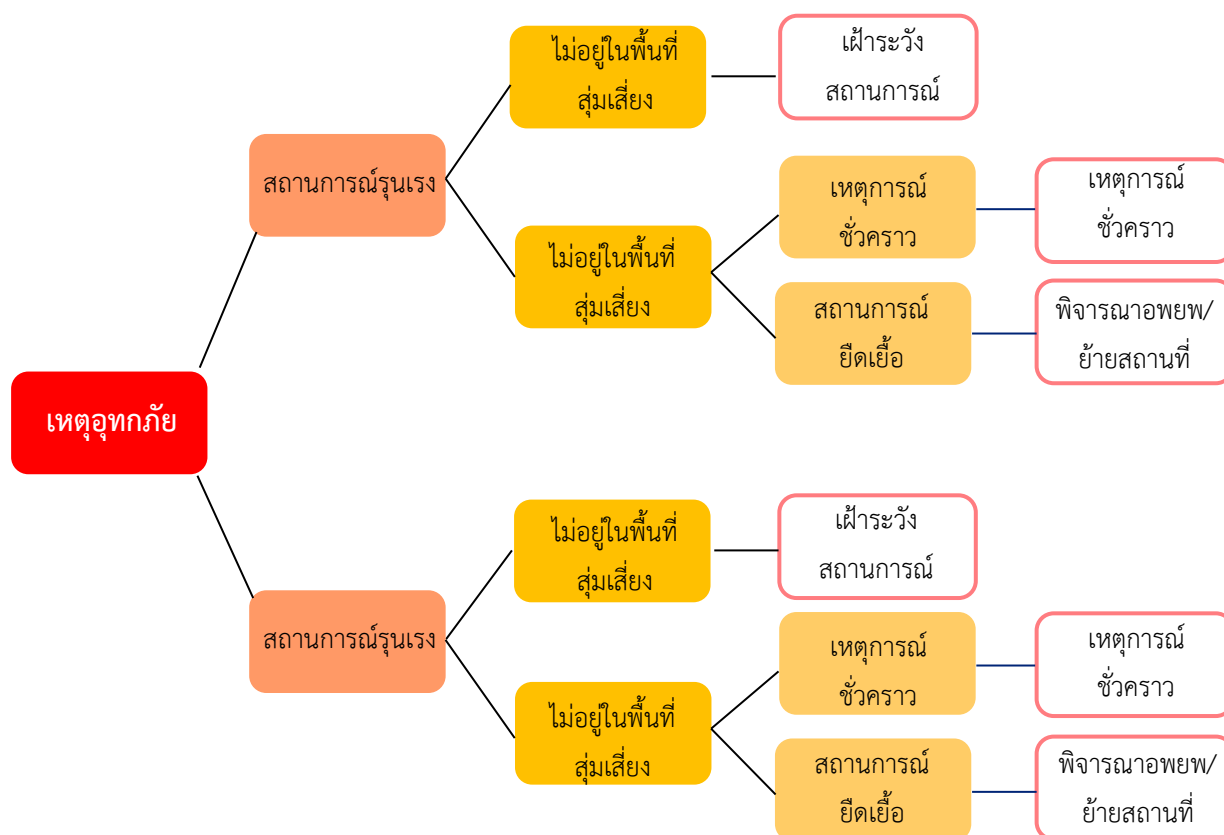
เหตุการณ์อุทกภัย

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นคณะบริหารความต่อเนื่อง สามารถประเมินสถานการณ์ความรุนแรง ของ
เหตุการณ์อุทกภัย เพื่อตัดสินใจป้องกันและจัดการเหตุได้อย่างเหมาะสม โดยอาจพิจารณาได้ ตาม
หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้



รูปที่ 4 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์อุทกภัย

จากหลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์อุทกภัย อาจพิจารณาการดำเนินการในเบื้องต้นได้ดังนี้



รูปที่ 5 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์อุทกภัย

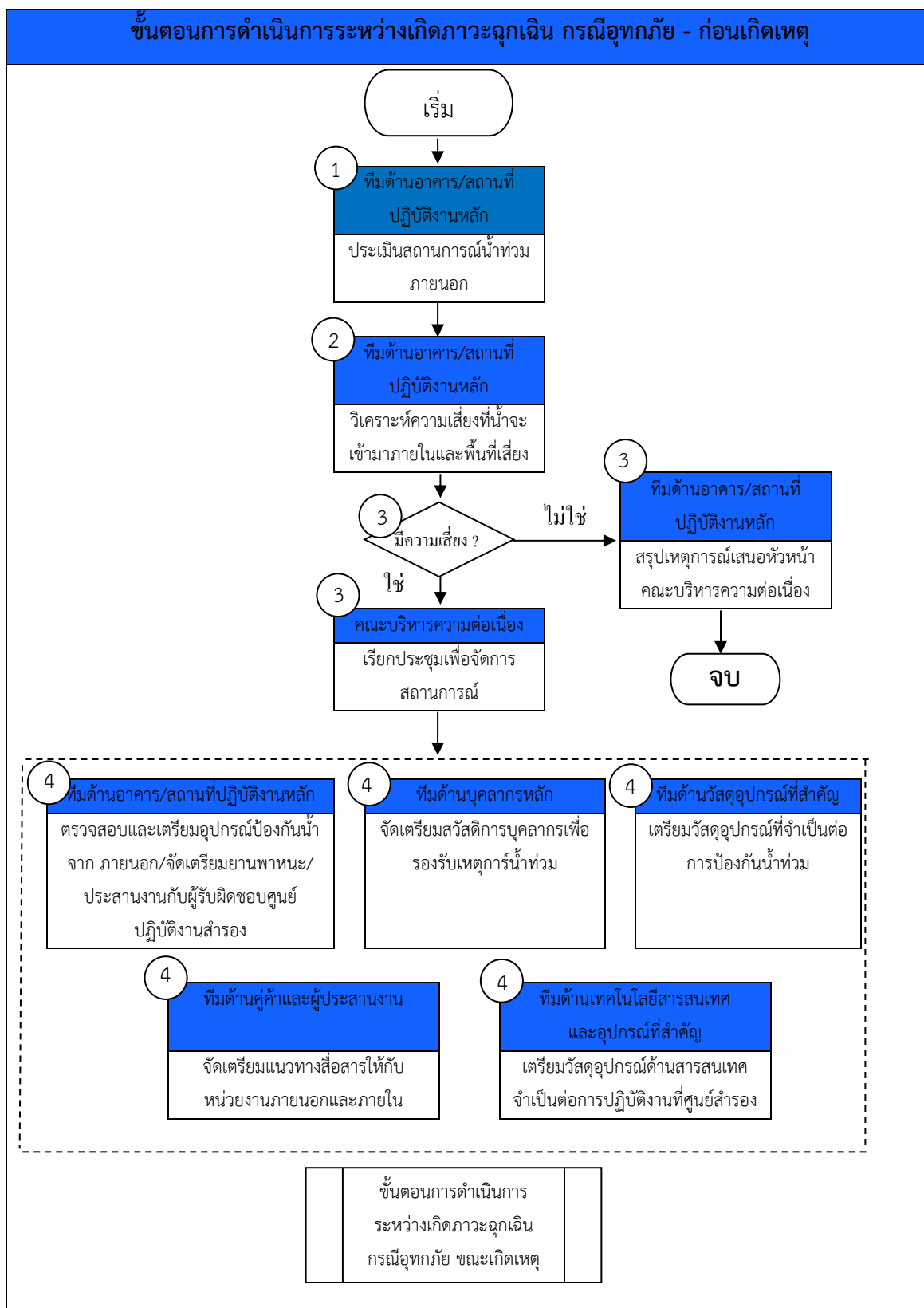
11.1 การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดอุทกภัย

พิจารณาความรุนแรง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับความรุนแรงขั้นต้น : สถานที่ปฏิบัติงานไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุอุทกภัยโดยตรง แต่เหตุอุทกภัยส่งผลกระทบต่อสถานที่รอบข้าง อันเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางเข้าสู่สถานที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ บุคลากรยังคงสามารถเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานได้
- ระดับความรุนแรงปานกลาง : สถานที่ปฏิบัติงานได้รับผลกระทบจากเหตุอุทกภัย โดยมีน้ำเข้าท่วมโดยรอบสถานที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สถานที่ปฏิบัติงานยังไม่ได้ได้รับความเสียหายรุนแรงและบุคลากรยังคงสามารถเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานได้ แต่มีการเฝ้าระวังสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา
- ระดับความรุนแรงสูง : สถานที่ปฏิบัติงานมีน้ำท่วมสูงซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวอาคารและความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรโดยตรง ทั้งนี้ บุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานได้ เนื่องจากขาดระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสมต่อการทำงาน โดยมีการพิจารณาอพยพและย้ายไปปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

11.2 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย - ก่อนเกิดเหตุ

ในกรณีที่ทราบล่วงหน้าว่ามีเหตุการณ์น้ำท่วมบริเวณใกล้เคียง และมีแนวโน้มที่น้ำจะเข้ามาถึงในบริเวณ อ.ส.ค. คณะบริหารความต่อเนื่อง สามารถจัดเตรียมขั้นตอนการดำเนินงานก่อนเกิดเหตุ ได้ดังนี้



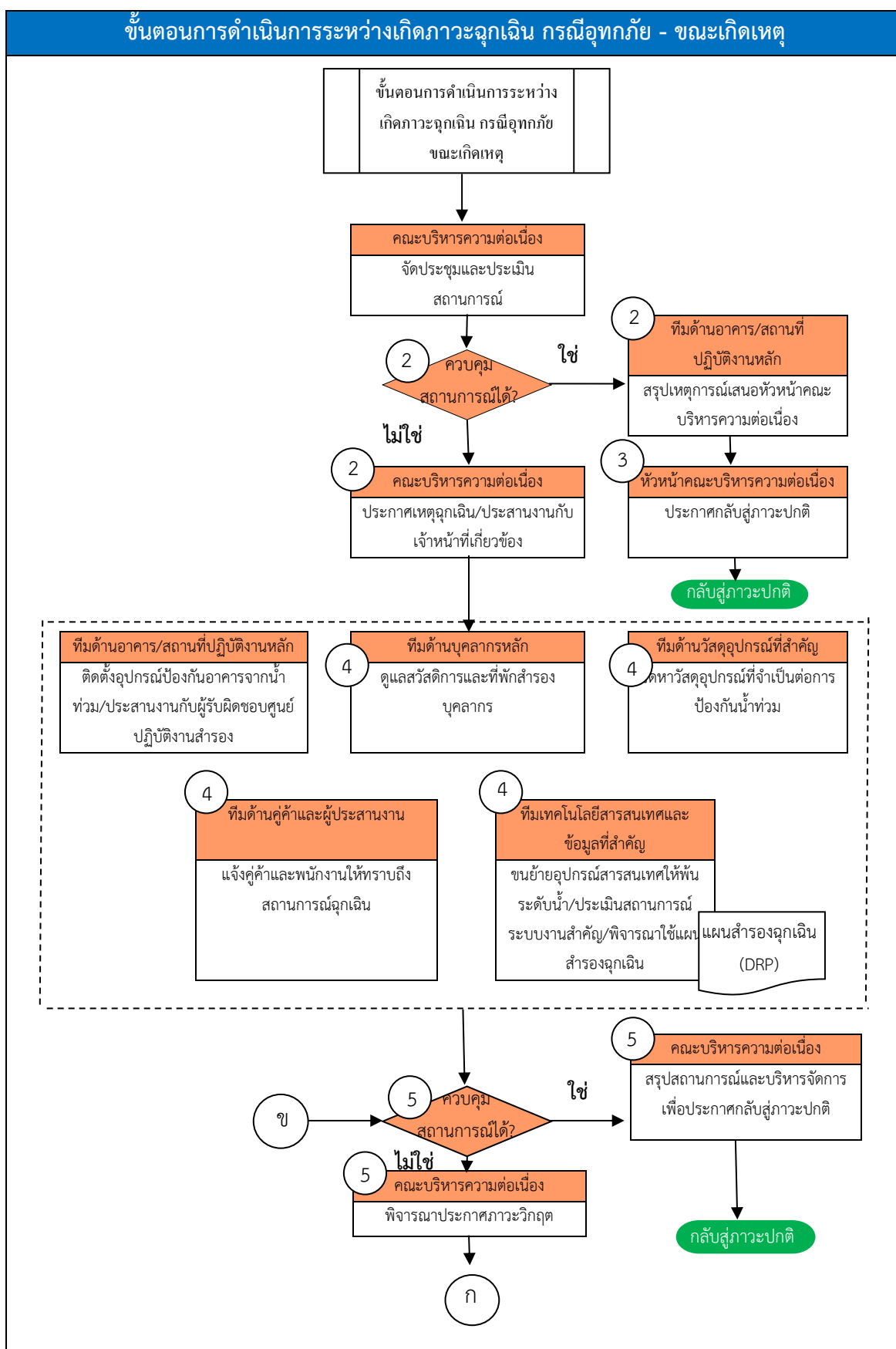
รูปที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย - ก่อนเกิดเหตุ

ตารางที่ 11 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย - ก่อนเกิดเหตุ

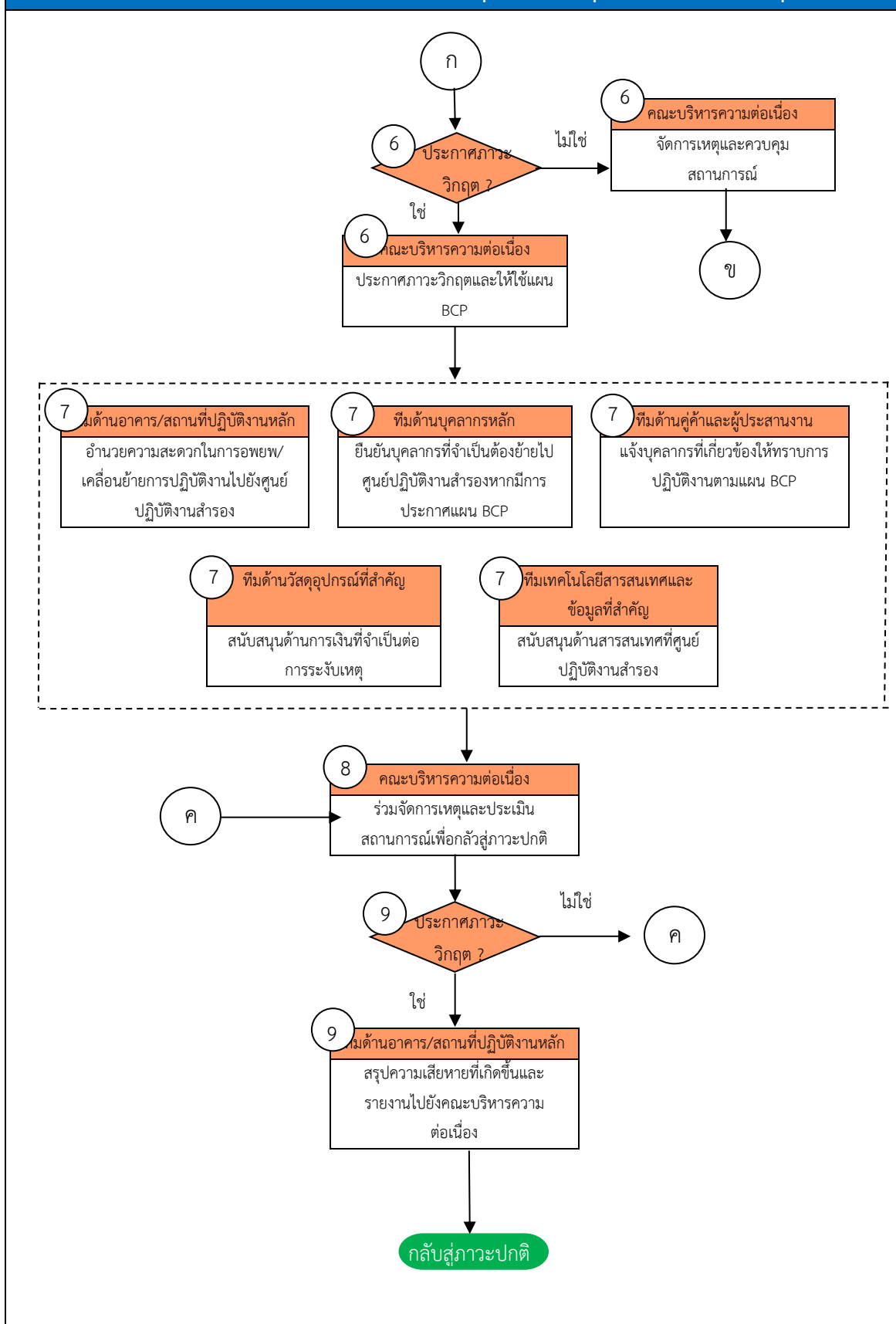
ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
1.	ประเมินสถานการณ์น้ำท่วมภายนอกอาคารที่กำลังเกิดขึ้นในบริเวณใกล้เคียง	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องด้าน อาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	
2.	วิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบหากน้ำท่วมเข้ามาภายในบริเวณอาคารสำนักงาน และพื้นที่เสี่ยงรอบข้าง	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องด้าน อาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	
3.	ประเมินว่ามีความเสี่ยงหรือไม่ - กรณีไม่มีความเสี่ยง : ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก สรุปเหตุการณ์เสนอหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง - กรณีที่มีความเสี่ยง : คณะบริหารความต่อเนื่องเรียกประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการสถานการณ์ และดำเนินการต่อขั้นตอนที่ ๔	คณะบริหารความ ต่อเนื่อง	
4.	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน ดำเนินการดังต่อไปนี้ - ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : ตรวจสอบและเตรียมอุปกรณ์ป้องกันจากภายนอก จัดเตรียมยานพาหนะประสานงานกับผู้รับผิดชอบศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง - ทีมด้านบุคลากรหลัก : จัดเตรียมสวัสดิการบุคลากร เช่น ที่พักพนักงาน ยารักษาโรค น้ำดื่ม เป็นต้น เพื่อรองรับสถานการณ์น้ำท่วม - ทีมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการป้องกันน้ำท่วม - ทีมด้านลูกค้าและผู้ประสานงาน : จัดเตรียมแนวทางการสื่อสารให้กับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก - ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ :	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	

	จัดเตรียมอุปกรณ์ด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองหลังจากนั้นเข้าสู่การดำเนินงานตามหัวข้อ 5.3.3 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย หรือหัวข้อ 5.3.4 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย		
--	--	--	--

11.3 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย



ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย - ขณะเกิดเหตุ



รูปที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย - ขณะเกิดเหตุ (ต่อ)

ตารางที่ 12 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย

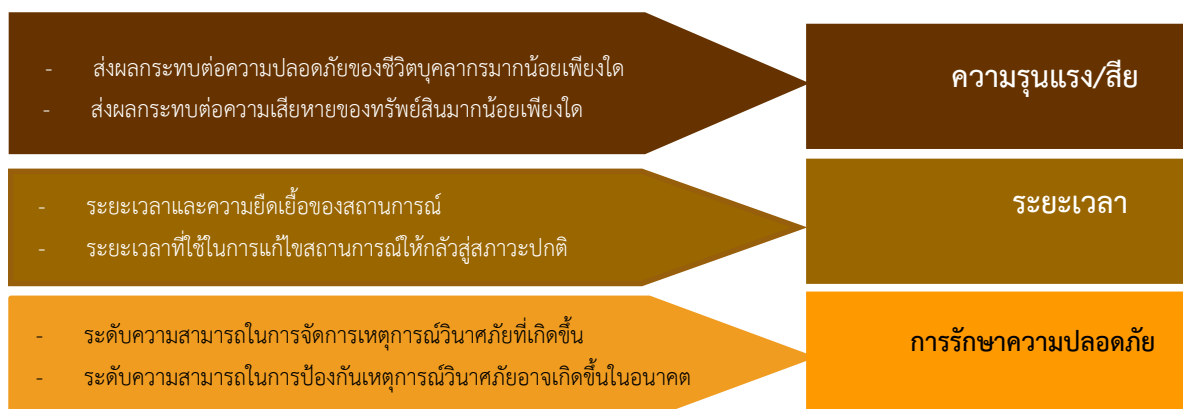
ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
	ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอุทกภัย – ก่อนเกิดเหตุ		
1.	เมื่อเกิดเหตุ น้ำท่วม จัดประชุมและประเมินสถานการณ์น้ำท่วมที่เกิดขึ้น ว่ามีโอกาสที่น้ำจะท่วมเข้ามาและสร้างความเสียหายหรือไม่	คณะบริหาร ความ ต่อเนื่อง	
2.	ประเมินสถานการณ์น้ำท่วมว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักประเมินสถานการณ์เป็นระยะจนแน่ใจว่าน้ำจะไม่ท่วมในบริเวณกรรมสิทธิ์ปลอดภัยแล้ว และสรุปเหตุการณ์เสนอต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง - กรณีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : คณะบริหารความต่อเนื่องประกาศเหตุฉุกเฉิน และประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	คณะบริหาร ความ ต่อเนื่อง	
3.	ประกาศกลับเข้าสู่ภาวะปกติ	หัวหน้าคณะ บริหาร ความต่อเนื่อง	
4.	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน ดำเนินการดังต่อไปนี้ • ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอาคารจากน้ำท่วม และประสานงานกับผู้รับผิดชอบศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง • ทีมด้านบุคลากรหลัก : ดูแลสวัสดิการ และที่พักสำรองบุคลากร • ทีมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการป้องกันน้ำท่วม • ทีมด้านคู่ค้าและผู้ประสานงาน : แจ้งคู่ค้าและพนักงานให้ทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	

	และแนวทางในการปฏิบัติงาน • ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : ขนย้ายอุปกรณ์สารสนเทศ ให้พ้นจากระดับน้ำ และประเมินสถานการณ์ของระบบงานสำคัญ และพิจารณาใช้แผนสำรองฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan: DRP)		
5.	ประเมินสถานการณ์น้ำท่วมว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : สรุปเหตุการณ์และบริหารจัดการเพื่อประกาศกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : พิจารณาประกาศภาวะวิกฤต	คณะบริหาร ความ ต่อเนื่อง	
6.	พิจารณาว่าควรประกาศภาวะวิกฤตหรือไม่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการประชาชน - กรณีไม่ประกาศภาวะวิกฤต : บริหารจัดการเหตุและควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อกลับสู่ภาวะปกติ โดยกลับไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ 5 - กรณีประกาศภาวะวิกฤต : ประกาศภาวะวิกฤตและให้ใช้แผน BCP โดยแจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามแผน BCP	คณะบริหาร ความ ต่อเนื่อง	
7.	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน ดำเนินการดังต่อไปนี้ • ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : อำนวยความสะดวกในการอพยพ และเคลื่อนย้ายการปฏิบัติงานไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง • ทีมด้านบุคลากรหลัก : ยืนยันรายชื่อและจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องย้ายไปศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง หากมีการประกาศแผน BCP • ทีมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่	คณะบริหาร ความ ต่อเนื่อง	

	จำเป็นต่อการป้องกันน้ำท่วม (เพิ่มเติม) • ทีมด้านลูกค้าและผู้ประสานงาน : แจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทราบการปฏิบัติงานตามแผน BCP • ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง เช่น การติดตั้งระบบงาน และแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ		
8.	ร่วมกันจัดการเหตุและประเมินสถานการณ์เพื่อกลับเข้าสู่ภาวะปกติ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากร ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและระบบงานหลักตามขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ	คณะบริหาร ความ ต่อเนื่อง	
9.	พิจารณาประกาศกลับสู่ภาวะปกติหรือไม่ - กรณีสถานการณ์ยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ : ให้คณะบริหารความต่อเนื่อง ร่วมกันพิจารณาเหตุและประเมินสถานการณ์เป็นระยะ เพื่อจัดการให้กลับเข้าสู่ภาวะปกติ - กรณีสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ : สรุปความเสียหายที่เกิดขึ้นและรายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง	คณะบริหาร ความ ต่อเนื่อง	

12. เหตุการณ์ก่อวินาศภัย

การก่อวินาศภัย หมายถึง การประทุษร้ายอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือต่อทรัพย์สิน โดยจัดเป็นภัยที่เกิดจากมนุษย์ (Man-made Threat) อ.ส.ค. จึงควรมีมาตรการป้องกันการก่อเหตุวินาศภัยภายในบริเวณรวมถึงมีมาตรการเพื่อประเมินสถานการณ์และสนองต่อเหตุวินาศภัย โดยอาจพิจารณาได้ตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้



รูปที่ 8 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์ก่อวินาศภัย

12.1 แนวทางกรณีพบวัตถุต้องสงสัย

การปฏิบัติเมื่อพบวัตถุต้องสงสัย เช่น อยู่ในลักษณะของ หีบ, ห่อ, กล่อง หรือกระเป๋า ควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ถามหาเจ้าของ อย่างราบรื่น ยุ่งเกี่ยว อย่างจัด แทะ เปิด หรือทำให้เปลี่ยนรูปทรง และตำแหน่งที่พบวัตถุต้องสงสัย
2. เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุนั้น ๆ
3. การอพยพผู้คนออกนอกบริเวณ
4. ปิดกั้นห้ามคนเข้าออก
5. รับผิดชอบการแจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. การทำให้มีความปลอดภัยในเบื้องต้น
7. จัดเจ้าหน้าที่ไปลาดตระเวนหาข่าวรอบ ๆ เกี่ยวกับวัตถุต้องสงสัย
8. หากมีความจำเป็น ต้องทำการตรวจสอบด่วน
9. เมื่อเจ้าหน้าที่มาถึงเพื่อทำการเก็บกู้ตรวจสอบ ต้องเตรียมจัดหาผู้รู้รายละเอียดต่าง ๆ ได้ดี เพื่อให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

12.2 ข้อสงสัยเกี่ยวกับระเบิดทางพัสดุไปรษณีย์ (หีบ, ห่อ)

1. มีน้ำหนักมากเกินไป
2. ซองมีลักษณะแข็ง พับงอไม่ได้
3. ห่อพัสดุ หรือซองจดหมายมีลักษณะโป่งบวม หรือพอง ผิดปกติ
4. ลักษณะการห่อแน่นหนาเกินไป มีเทปพันมากเกินไป
5. อาจมีสายไฟยื่นออกมา
6. ไม่มีชื่อ ที่อยู่ของผู้ส่ง หรือมีแต่ไม่เคยรู้จัก
7. มีคราบน้ำมัน หรือสีซีดจางที่ห่อกระดาษ
8. อาจมีการเขียนข้อความ หรือติดภาพที่เรียกร้องความสนใจ
9. เป็นจดหมายที่ไม่ได้คาดว่าจะได้รับ
10. มีการติดแสตมป์มากเกินไป (โดยเฉพาะส่งภายในประเทศ)
11. มีการทำเครื่องหมายต่าง ๆ เช่น เครื่องหมายส่วนตัว หรือ เครื่องหมายเฉพาะบุคคล
12. ลายมือบนพัสดุ เป็นลายมือเขียนหรือพิมพ์ไม่เป็นระเบียบ
13. ไม่มีชื่อผู้รับบอกรับพัสดุ หรือ หากมีชื่อ แต่ระบุรายละเอียดไม่ถูกต้อง
14. มีการสะกดคำผิดในคำที่ง่าย ๆ

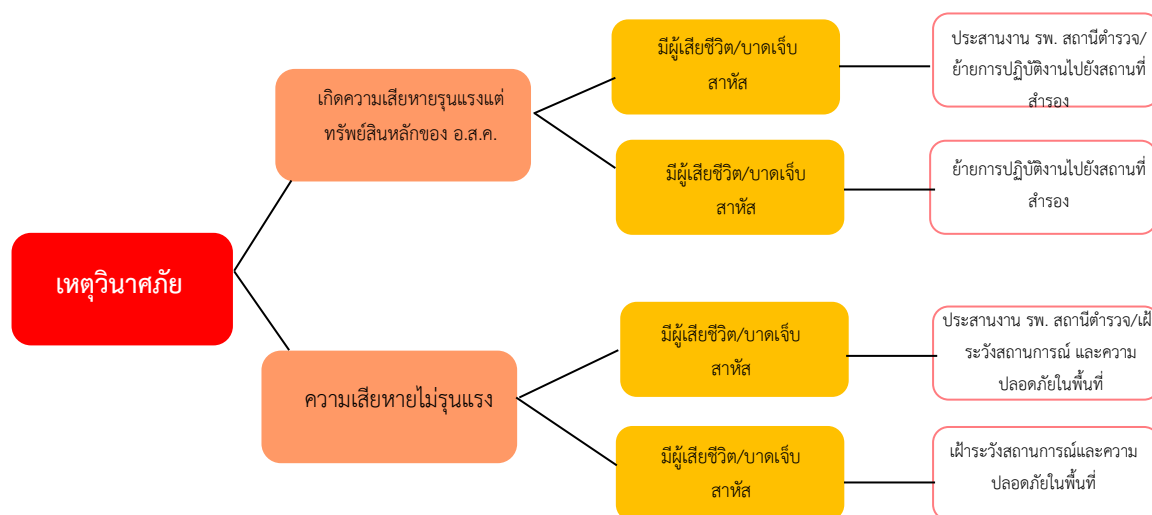
12.3 การเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับป้องกันวัตถุระเบิด สำหรับหน่วยงานที่ควรจัดหาไว้

1. ยางนอกรถยนต์ที่ไม่ใช้แล้ว ประมาณ 5-6 เส้น เลือกลักษณะที่มีน้ำหนักพอสมควร
2. กระสอบทราย จำนวน 10 -20 ลูก
3. เชือกสำหรับกันเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปรบกวนในกรณีพบวัตถุระเบิด
4. ป้ายเตือนที่มีขนาดเห็นได้ชัดเจน
5. น้ำยาดับเพลิง และอุปกรณ์สำหรับดับเพลิง
6. เตรียมการประสานหน่วยงานราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - หน่วยพยาบาล
 - หน่วยไฟฟ้า
 - หน่วยทหาร หรือหน่วยกู้วัตถุระเบิดของตำรวจ
 - ประสานงานเกี่ยวกับเส้นทางและวิธีการรายงานผู้บังคับบัญชาตามสายงาน

12.4 แนวทางรับมือสำหรับการชู้วาระเบิด

การปฏิบัติเมื่อมีการชู้วาระเบิดเกิดขึ้น ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน
1.	เมื่อได้รับการแจ้งว่ามีการวางระเบิด - กรณีแจ้งชู้วาระเบิดผ่านทางโทรศัพท์ ให้พยายามสนทนาเพื่อเก็บข้อมูล และบันทึกบทสนทนาหากเป็นไปได้ - กรณีแจ้งวางระเบิดผ่านทางอีเมลหรือช่องทางอื่น พยายามตรวจสอบข้อมูลผู้ส่ง วัน เวลา และเนื้อหาของอีเมล
2.	- กรณีที่ทราบตำแหน่งที่แน่ชัดของระเบิด ให้ตรงไปค้นหาระเบิด ณ ตำแหน่งดังกล่าว - กรณีไม่ทราบตำแหน่งของระเบิด ให้ค้นหาพื้นที่ของระเบิดและแจ้งพนักงานรักษาความปลอดภัย



รูปที่ 9 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์วินาศภัย

12.5 การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุวินาศภัย

พิจารณาความรุนแรง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับความรุนแรงขั้นต้น : มีการข่มขู่การก่อเหตุวินาศภัยโดยไม่ได้มีการก่อเหตุวินาศภัยขึ้นจริง ทั้งนี้บุคลากรยังคงสามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ระดับความรุนแรงขั้นกลาง : เกิดเหตุวินาศภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของ อ.ส.ค. หรือสถานที่ปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อยและยังสามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ ไม่มีบุคลากรได้รับบาดเจ็บจากเหตุวินาศภัยดังกล่าว
- ระดับความรุนแรงสูง: เกิดเหตุวินาศภัยที่ทำให้มีบุคลากรได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต อีกทั้งยังก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของ อ.ส.ค. หรือสถานที่ปฏิบัติงานจนบุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้

ตารางที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีวินาศภัย

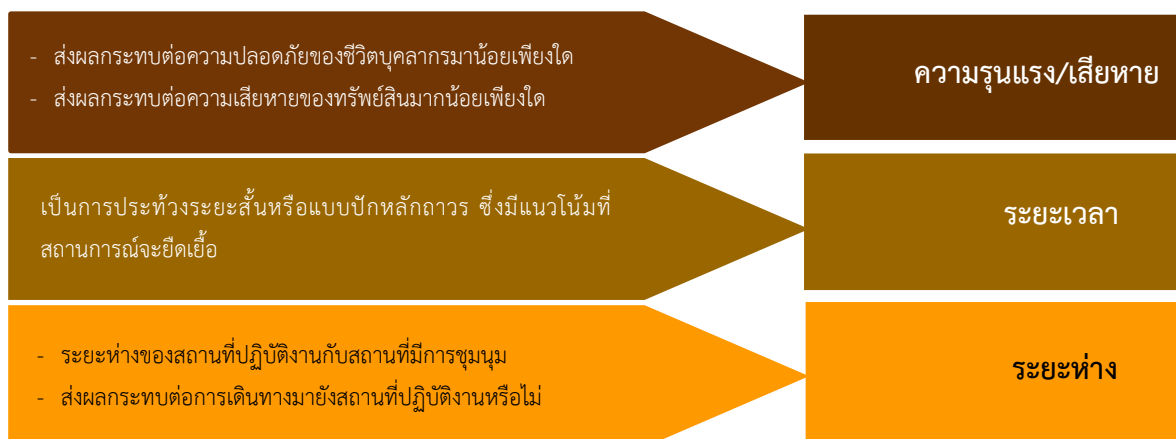
ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
1.	เข้าตรวจสอบเหตุและประเมินสถานการณ์	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงาน หลัก	
2.	พิจารณาว่า สามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีที่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ดำเนินการสรุปเหตุการณ์และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง รับทราบ - กรณีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ดำเนินการประสานงานการอพยพเจ้าหน้าที่กรมฯ ไปยังจุดรวมพลและรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงาน หลัก	
3.	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้าน ดำเนินการดังต่อไปนี้ - ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : ประสานงานสถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง เพื่อเข้า ระงับเหตุ และตรวจสอบความเสียหาย, ความ ปลอดภัยของสถานที่ - ทีมด้านบุคลากรหลัก : จัดเตรียมรายชื่อของ บุคลากรทั้งหมดเพื่อตรวจสอบและนับจำนวน บุคลากรและประสานนำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล - ทีมด้านลูกค้าและผู้ประสานงาน : รายงานและ ประสานงานเพื่อแจ้งเหตุต่อลูกค้าและ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง - ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ สำคัญ : ประเมินสถานการณ์ระบบงานสำคัญ และพิจารณาใช้แผนสำรองฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan)	คณะบริหารความ ต่อเนื่อง	

4.	ประเมินสถานการณ์และรายงานสถานการณ์ต่อหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง โดยอาศัยข้อมูลดังต่อไปนี้ - สถานการณ์ปัจจุบัน - ความเสียหาย - ผู้บาดเจ็บ, ผู้เสียชีวิต - ความปลอดภัยของสถานที่	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	-
5.	พิจารณาว่าสามารถกลับเข้าไปปฏิบัติงานในอาคารได้หรือไม่ หรือจำเป็นต้องย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง - กรณีอาคารมีความปลอดภัย สามารถใช้งานได้ ให้สั่งการเพื่อให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กลับเข้าอาคารและประกาศกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีสถานการณ์ยังไม่ปลอดภัยให้พิจารณาสั่งการประกาศภาวะวิกฤต/ประกาศภาวะวิกฤตและย้ายการปฏิบัติงานสำคัญไปยังสถานที่สำรอง ส่วนเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้ปฏิบัติงานจากบ้าน	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องธุรกิจ/ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	
6.	คณะกรรมการความต่อเนื่องในแต่ละด้านดำเนินการดังต่อไปนี้ - ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : ติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ระบุเหตุและอำนวยความสะดวกในการอพยพบุคลากรไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง - ทีมด้านบุคลากรหลัก : ดูแลด้านสวัสดิการและให้ความช่วยเหลือบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ - ทีมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ: สนับสนุนด้านอุปกรณ์ และเงินสำรองที่จำเป็นต่อการจัดการเหตุตามที่ได้รับแจ้งจากทีมต่าง ๆ - ทีมด้านลูกค้าและผู้ประสานงาน : ประสานงานกับลูกค้า และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงสถานการณ์ต่าง ๆ - ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่	คณะกรรมการความต่อเนื่อง	

	ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง เช่น การติดตั้งระบบงาน และแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ รวมถึงให้การสนับสนุนการใช้งานชุดปฏิบัติงานเคลื่อนที่		
7.	ประเมินสถานการณ์ร่วมกันเพื่อบริหารจัดการให้กลับสู่ภาวะปกติ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากร ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและระบบงานหลักตามขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ	คณะบริหารความ ต่อเนื่อง	-
8.	พิจารณาว่า สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติหรือไม่ - กรณีสถานการณ์ยังไม่กลับสู่ภาวะปกติ : ให้ร่วมจัดการเหตุกับทีมที่เกี่ยวข้องและประเมินสถานการณ์เป็นระยะ - กรณีสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ : สรุปความเสียหายที่เกิดขึ้นและรายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อพิจารณากลับสู่ภาวะปกติ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงาน หลัก	หัวข้อ 6 : ขั้นตอน การกลับสู่ภาวะ ปกติ

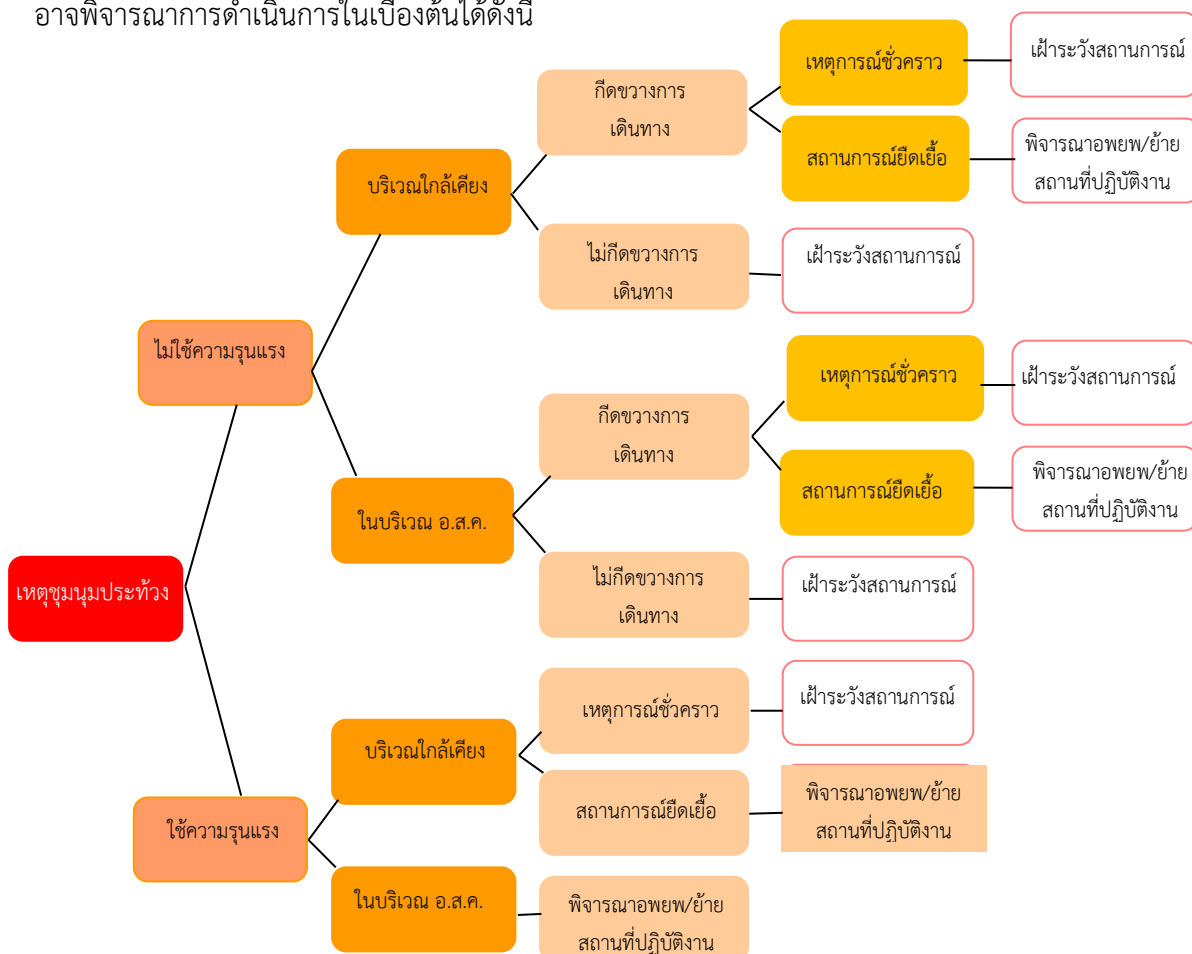
13. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

เมื่อเกิดการประท้วง/ปิดล้อม/การก่อกวนจลาจลจากบุคคลภายนอกขึ้นกับ อ.ส.ค. ที่ทีมงานที่ดูแลด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานควรประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้



รูปที่ 11 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

จากหลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์การประท้วง/ปิดล้อม/การก่อกวนจลาจลจากบุคคลภายนอก อาจพิจารณาการดำเนินการในเบื้องต้นได้ดังนี้



รูปที่ 12 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

13.1 การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

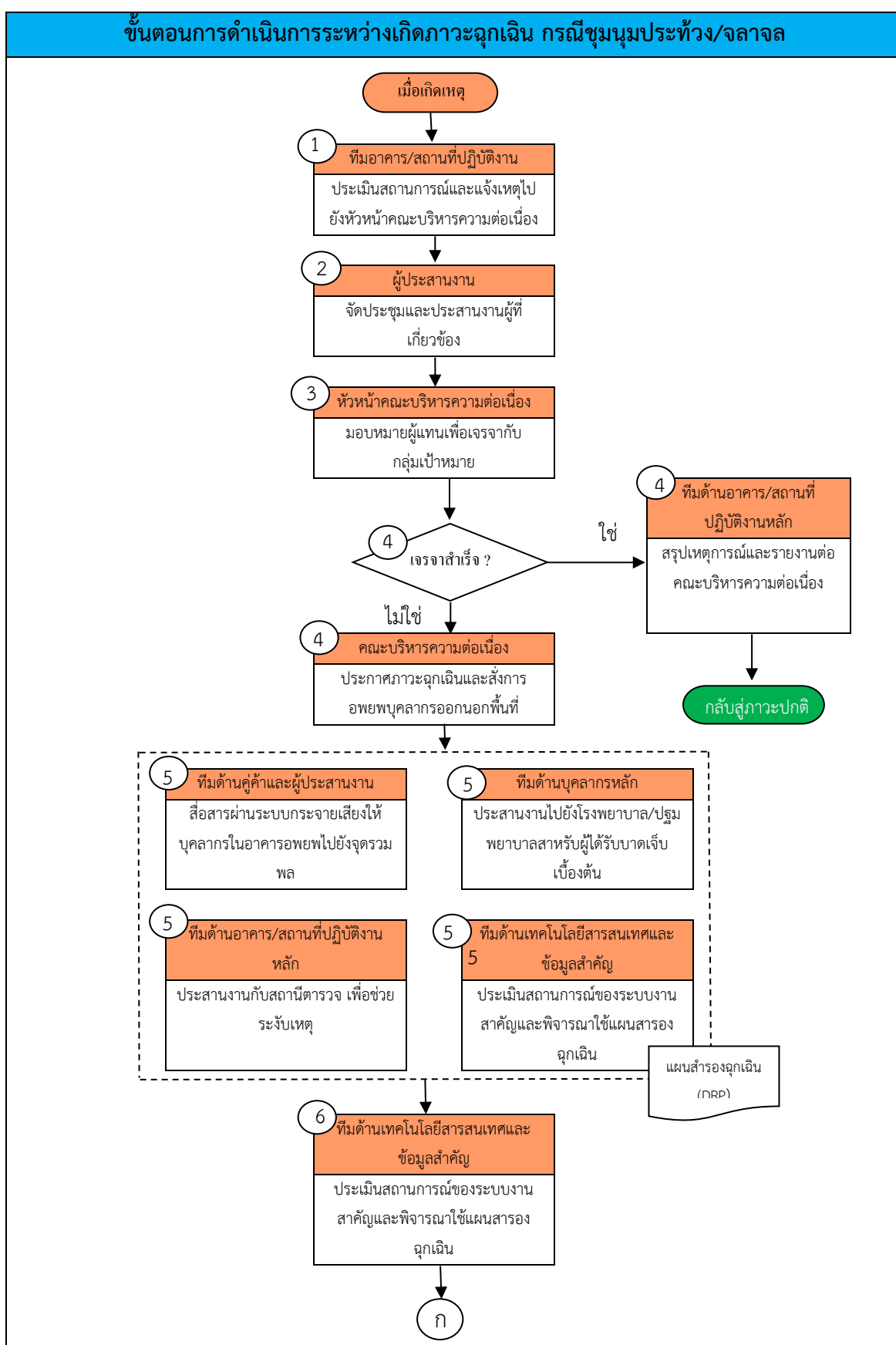
พิจารณาความรุนแรง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับความรุนแรงขั้นต้น : ผู้ร่วมชุมนุมมีจำนวนไม่มาก ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในสถานที่ปฏิบัติงาน และทีมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักสามารถเจรจากับผู้ชุมนุมและจัดการเหตุได้โดยไม่มี ความรุนแรง

- ระดับความรุนแรงขั้นกลาง : ผู้ร่วมชุมนุมมีจำนวนมาก โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่มีความรุนแรงแต่ยังไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในสถานที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ทีมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักอาจไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้และต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าควบคุมสถานการณ์ และเฝ้าระวังสถานการณ์อย่างใกล้ชิด

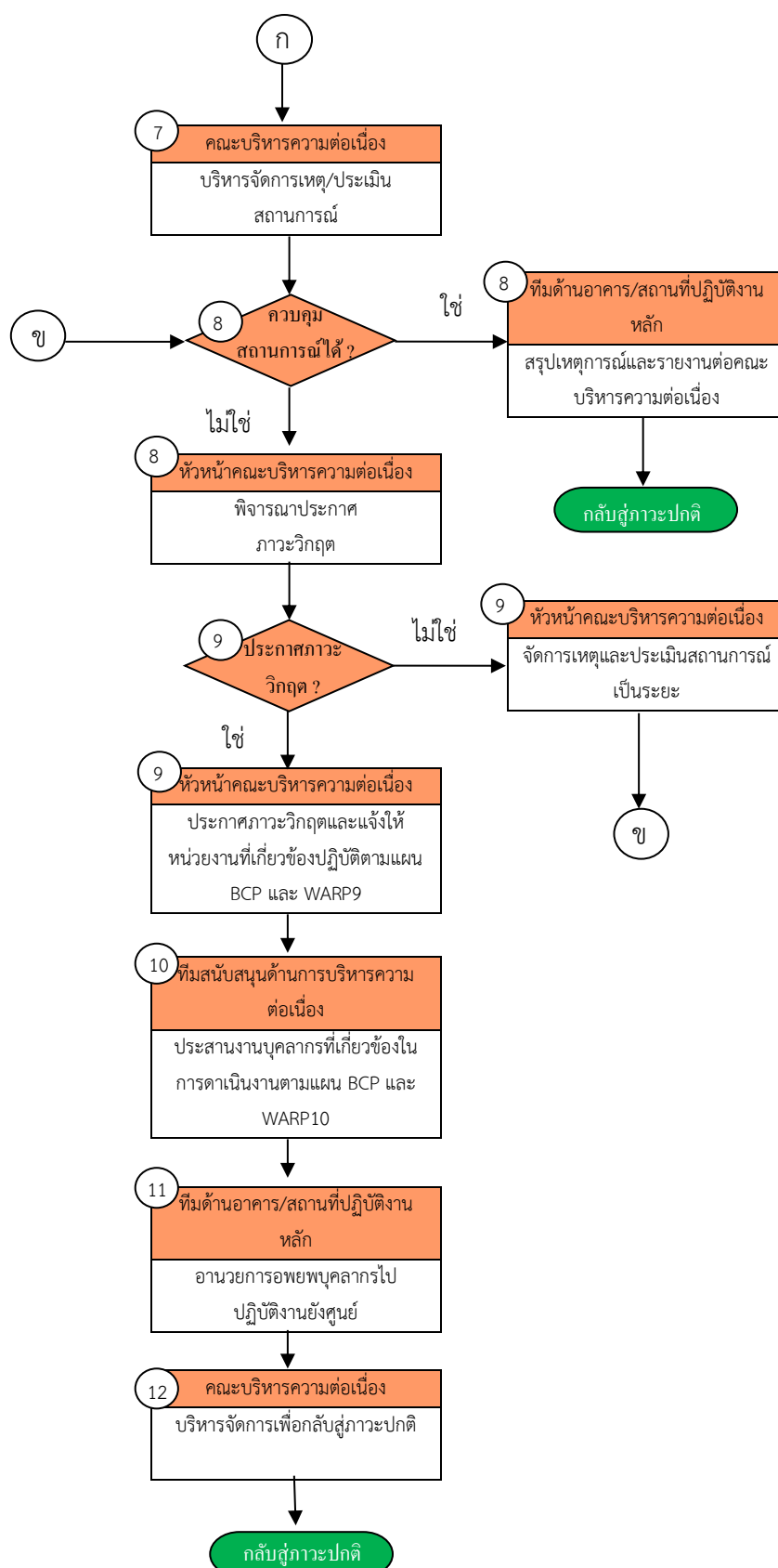
- ระดับความรุนแรงขั้นสูง : ผู้ร่วมชุมนุมมีจำนวนมาก โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่มีความรุนแรง อันส่ง ผลกระทบต่อสวัสดิภาพของบุคลากรและการดำเนินงานในสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น การทำร้ายร่างกาย การเผาทำลายสถานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ทีมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้และต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าควบคุมสถานการณ์ ซึ่งต้องมี การพิจารณาอพยพและย้ายไปปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

13.2 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล



รูปที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล

ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล



รูปที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล (ต่อ)

ตารางที่ 14 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล

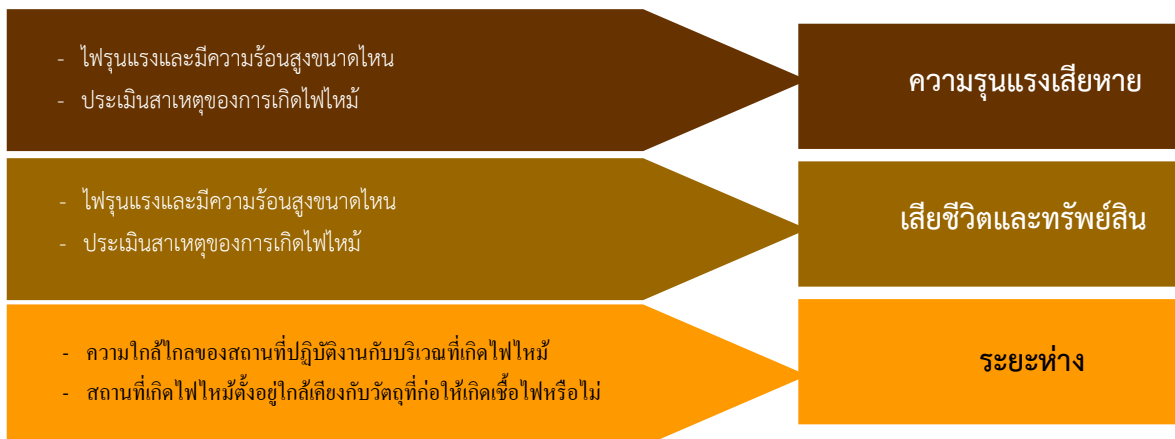
ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
1.	เมื่อพบเหตุหรือมีแนวโน้มจะเกิดเหตุชุมนุมประท้วงในบริเวณ ให้ทีมอาคารประเมินสถานการณ์และแจ้งเหตุไปยังหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	
2.	จัดประชุมและประสานงานผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกรมสรรพสามิต รวมถึงข้อเรียกร้องของผู้ชุมนุม	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	
3.	มอบหมายผู้แทนเพื่อเจรจากับกลุ่มผู้ชุมนุม/ประท้วง โดยพิจารณาถึงผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจและสามารถควบคุมสถานการณ์ของการเจรจาได้ดี	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	-
4.	พิจารณาว่า การเจรจากับผู้ชุมนุม/ประท้วงสำเร็จหรือไม่ - กรณีที่เจรจาสำเร็จ : ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักสรุปเหตุการณ์และรายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีที่เจรจาไม่สำเร็จ : ดำเนินการประกาศภาวะฉุกเฉินและสั่งการเพื่ออพยพบุคลากรออกนอกพื้นที่	คณะบริหารความต่อเนื่อง	-
5.	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้านดำเนินการดังต่อไปนี้ - ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : ประสานงานไปยังสถานีตำรวจเพื่อระงับควบคุมเหตุและรายงานสถานการณ์ให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ - ทีมด้านบุคลากรหลัก : ประสานงานไปยังโรงพยาบาลบริเวณใกล้เคียง ปฐมพยาบาล	คณะบริหารความต่อเนื่อง	-

	เบื้องต้นให้แก่ผู้ได้รับบาดเจ็บ และแจ้งข่าวของผู้ได้รับบาดเจ็บให้ญาติรับทราบ - ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : ประเมินสถานการณ์ของระบบงานสำคัญ และพิจารณาใช้แผนสำรองฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan : DRP) - ทีมด้านลูกค้าและผู้ประสานงาน : สื่อสารให้บุคลากรทุกคนในอาคารผ่านระบบกระจายเสียง โดยให้อพยพไปยังจุดรวมพลหรือสถานที่ปลอดภัย		
6.	อำนวยความสะดวกอพยพบุคลากร ตรวจสอบความครบถ้วน และดำเนินการอพยพบุคลากรออกนอกพื้นที่ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมทั้งเข้าตรวจสอบในอาคารว่ามีบุคลากรติดค้างอยู่หรือไม่	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	
7.	บริหารจัดการเหตุ/ประเมินสถานการณ์	คณะบริหารความต่อเนื่อง	
8.	พิจารณาว่า สามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีที่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักสรุปเหตุการณ์และรายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : พิจารณาประกาศภาวะวิกฤต	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	
9.	พิจารณาประกาศภาวะวิกฤตหรือไม่ - กรณีไม่ประกาศภาวะวิกฤต : ร่วมกันจัดการเหตุและประเมินสถานการณ์เป็นระยะ และดำเนินการตามขั้นตอน ที่ 8 - กรณีประกาศภาวะวิกฤต : ประกาศภาวะวิกฤต และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแผน BCP และ WARP	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	

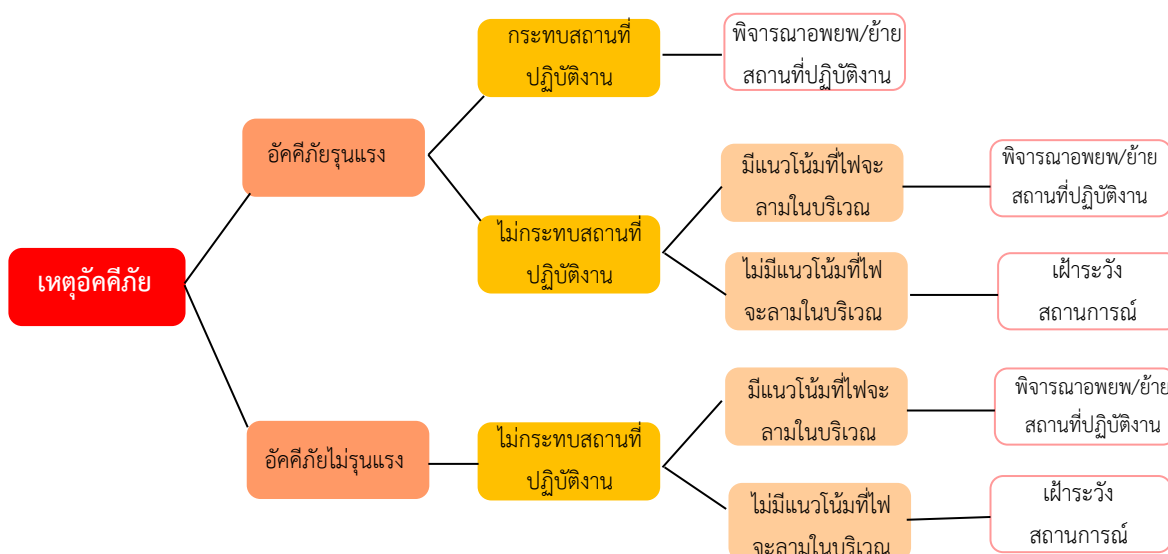
10.	ประสานงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามแผน BCP และ WARP	ทีมสนับสนุนด้านการบริหารความต่อเนื่อง	-แผนบริหารความต่อเนื่องระดับหน่วยงาน (BCP)- - แผนปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเมื่อเกิดภัยพิบัติ (WARP)
11.	อำนวยความสะดวกบุคลากรไปปฏิบัติงานยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง และให้บุคลากรหลัก/ทดแทนเริ่มปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	- ภาคผนวก 10 : ข้อมูลศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง - แผนบริหารความต่อเนื่องระดับหน่วยงาน (BCP) - แผนปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเมื่อเกิดภัยพิบัติ (WARP)
12.	บริหารจัดการเพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากร ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและระบบงานหลักตามขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่อง	หัวข้อ ๖ : ขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ

14. เหตุการณ์เหตุการณ์อัคคีภัย

เมื่อเกิดเหตุอัคคีภัยขึ้นกับกรรมสรรพสามิตทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ทีมงานที่ดูแลด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานควรประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้



รูปที่ 14 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์อัคคีภัย



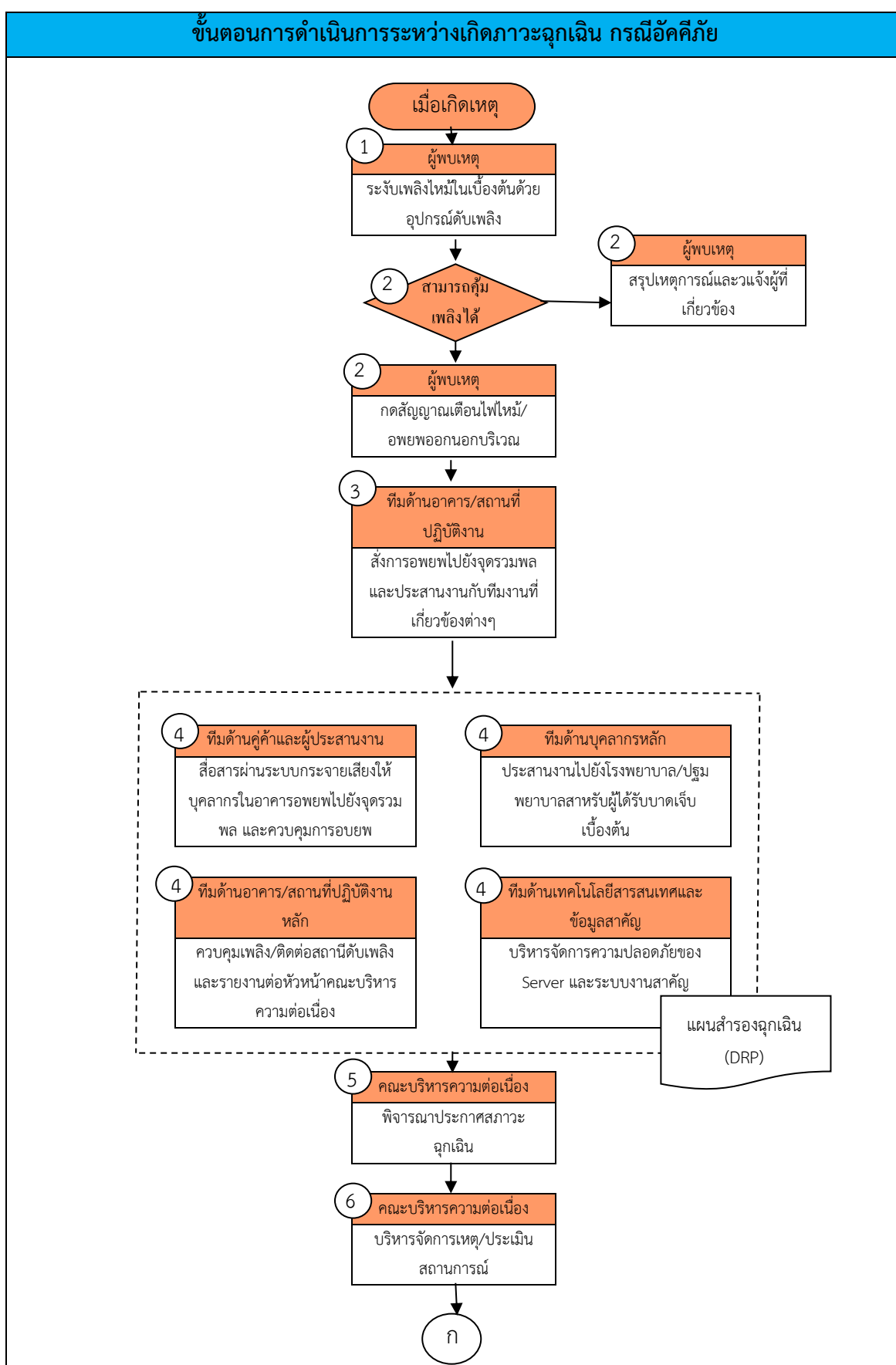
รูปที่ 14 แผนผังแสดงการดำเนินการในเบื้องต้นของเหตุการณ์อัคคีภัย

14.1 การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย

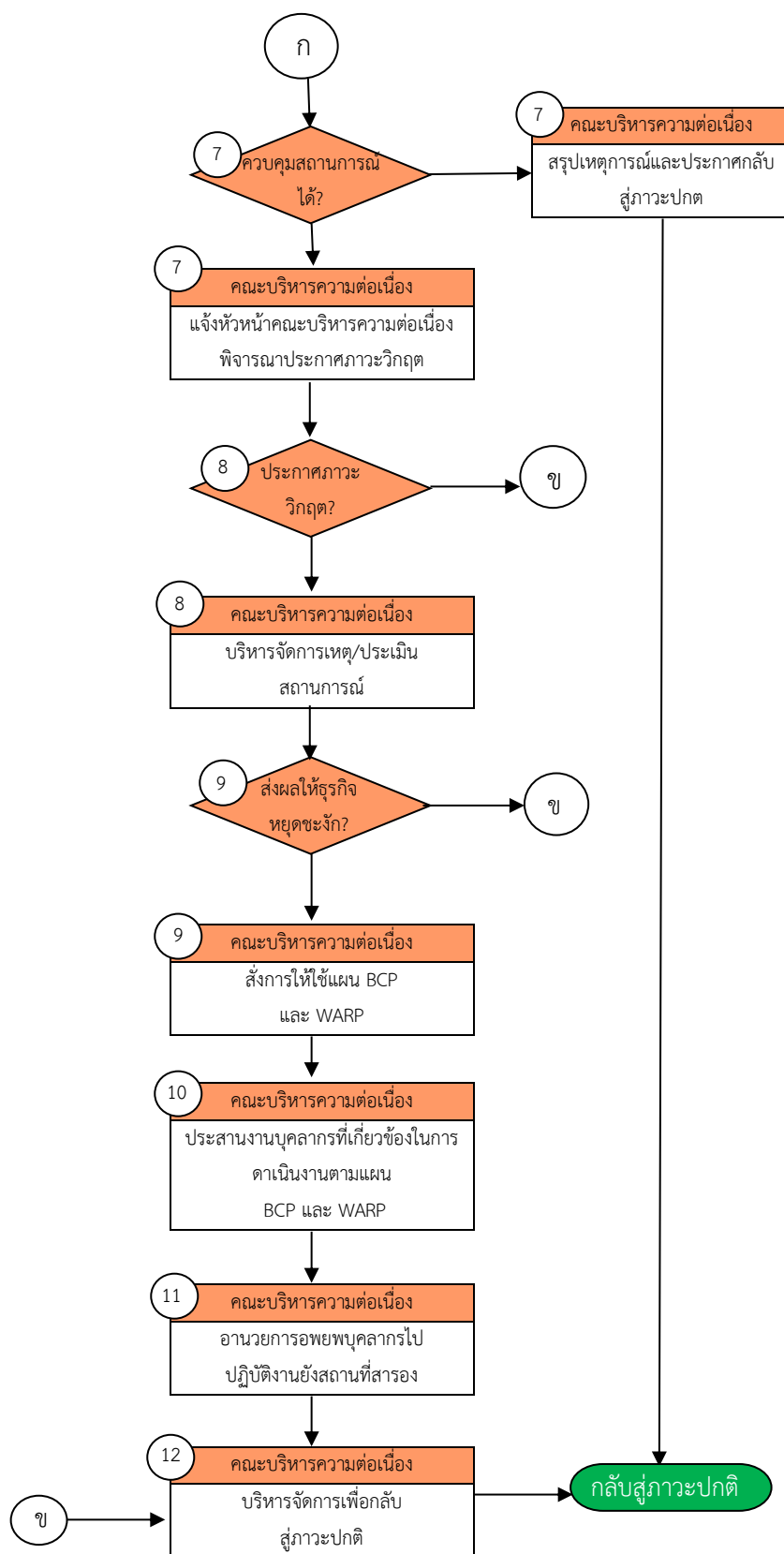
พิจารณาความรุนแรง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับความรุนแรงขั้นต้น : เหตุอัคคีภัยส่งผลกระทบต่อตัวอาคารและสถานปฏิบัติงานในระดับต่ำ และสามารถดับไฟโดยใช้เครื่องมือดับเพลิงเบื้องต้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น นับตั้งแต่เกิดประกายไฟ
- ระดับความรุนแรงปานกลาง : เหตุอัคคีภัยส่งผลกระทบต่อตัวอาคารและสถานปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สามารถใช้เครื่องมือดับเพลิงเบื้องต้นในการดับไฟโดยอาศัยบุคคลากรที่มีความชำนาญได้ ทั้งนี้ จะต้องสามารถดับไฟได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นับตั้งแต่เกิดประกายไฟ โดยมีการพิจารณาให้อพยพไปยังจุดรวมพล และเฝ้าระวังสถานการณ์เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีแนวโน้มที่ไฟจะลามไปบริเวณอื่น
- ระดับความรุนแรงสูง : เหตุอัคคีภัยก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวอาคาร สถานที่ปฏิบัติงาน รวมไปถึงสถานที่ข้างเคียงในระดับสูง โดยไฟอาจลุกลามขยายตัวไปทุกทิศทางอย่างรุนแรงและรวดเร็วเนื่องจากมีเชื้อเพลิงที่ติดไฟง่าย การดับเพลิงจะต้องใช้ผู้ที่ได้รับการฝึกพร้อมอุปกรณ์ในการระงับเหตุขั้นรุนแรงเท่านั้น โดยระยะเวลาที่ใช้ในการดับไฟอาจใช้เวลาค่อนข้างนาน นับตั้งแต่เกิดประกายไฟ โดยมีการพิจารณาการย้ายไปปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

14.2 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอัคคีภัย



ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอัคคีภัย



รูปที่ 15 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอัคคีภัย (ต่อ)

ตารางที่ 15 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีอัคคีภัย

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
1.	ระงับเพลิงไหม้เบื้องต้นโดยใช้อุปกรณ์ดับเพลิงที่มีอยู่บริเวณจุดเกิดเหตุ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ	ผู้พบเหตุ	
2.	พิจารณาว่า สามารถดับเพลิงได้หรือไม่ - กรณีที่ผู้พบเหตุสามารถดับเพลิงได้ด้วยตนเอง : ให้สรุปเหตุการณ์และแจ้งต่อผู้เกี่ยวข้อง - กรณีที่ผู้พบเหตุไม่สามารถดับเพลิงได้ด้วยตนเอง : เนื่องจากไฟไหม้ที่เกิดขึ้นมีความรุนแรง ให้กดปุ่มสัญญาณเตือนไฟไหม้ อพยพออกนอกบริเวณ และดำเนินการขั้นตอนที่ ๓	ผู้พบเหตุ	
3.	สั่งการเพื่ออพยพไปยังจุดรวมพล แจ้งไปยังหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและประสานงานกับทีมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	ทีมบริหาร ความต่อเนื่องด้าน อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	
4.	คณะบริหารความต่อเนื่องในแต่ละด้านดำเนินการดังต่อไปนี้ • ทีมด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : ควบคุมเพลิงไม่ให้ลุกลาม พร้อมทั้งประสานงานไปยังสถานีดับเพลิงและรายงานสถานการณ์ให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ • ทีมด้านบุคลากรหลัก : ประสานงานกับโรงพยาบาลบริเวณใกล้เคียง ปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่ผู้ได้รับบาดเจ็บ และแจ้งข่าวของผู้ได้รับบาดเจ็บให้ญาติรับทราบ • ทีมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : ประเมินสถานการณ์ของระบบงานสำคัญ และพิจารณาใช้แผนสำรองฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan : DRP)	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	

	• ทีมด้านคู่ค้าและผู้ประสานงาน : สื่อสารให้บุคลากรทุกคนในอาคารผ่านระบบกระจายเสียง โดยให้อพยพไปยังจุดรวมพลหรือสถานที่ปลอดภัย		
5.	พิจารณาประกาศภาวะฉุกเฉิน	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	หัวข้อ 4.2 : แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา
6.	ร่วมประเมินสถานการณ์/ จัดการเหตุ	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	หลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์อัคคีภัย
7.	พิจารณาว่า สามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีที่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : คณะบริหารความต่อเนื่อง สรุปเหตุการณ์และประกาศกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : พิจารณาประกาศภาวะวิกฤต	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	• หัวข้อ 4.2 : แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา • หัวข้อ 6 : ขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ
8.	พิจารณาประกาศภาวะวิกฤตหรือไม่ - กรณีไม่ประกาศภาวะวิกฤต : บริหารจัดการเหตุเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีประกาศภาวะวิกฤต : ดำเนินการบริหารจัดการเหตุที่เกิดขึ้นและประเมินสถานการณ์	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	หัวข้อ 4.2 : แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา
9.	พิจารณาว่าสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ธุรกิจหยุดชะงักหรือไม่ - กรณีไม่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจหยุดชะงัก : บริหารจัดการเหตุเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีส่งผลกระทบต่อธุรกิจหยุดชะงัก : ส่งการใช้แผน BCP และ WARP	คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	หัวข้อ 4.2 : แนวทางการพิจารณาประกาศเหตุการณ์ในแต่ละช่วงเวลา
10.	ประสานงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามแผน BCP และ WARP	ทีมสนับสนุนด้านการบริหารความต่อเนื่อง	• แผนบริหารความต่อเนื่องระดับหน่วยงาน (BCP) • แผนปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงาน

11.	อำนวยความสะดวกบุคลากรไปปฏิบัติงานยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง และบุคลากรหลัก/ทดแทนเริ่มปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมบริหาร ความต่อเนื่องด้าน อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	• ภาคผนวก 10 : ข้อมูลศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง • แผนบริหารความต่อเนื่องระดับหน่วยงาน (BCP) • แผนปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเมื่อเกิดภัยพิบัติ (WARP)
12.	บริหารจัดการเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากร ความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานและระบบงานหลักตามขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่อง	หัวข้อ 6 : ขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ

15. เหตุการณ์ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต

ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต ครอบคลุมทั้งการคุกคามทางระบบฮาร์ดแวร์ระบบซอฟต์แวร์ และข้อมูล โดยสาเหตุของภัยคุกคามอาจจะมาจากทางกายภาพ เช่น อัคคีภัย ปัญหาวงจรไฟฟ้า ระบบสื่อสาร ความผิดพลาดของฮาร์ดแวร์ความผิดพลาดของซอฟต์แวร์หรือภัยคุกคามที่เกิดจากคน หรือผู้ใช้ระบบ เช่น การบุกรุกจากผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือผู้ใช้ไม่เข้าใจระบบทำให้ระบบเกิดความเสียหาย ภัยคุกคามเหล่านี้เป็นสาเหตุให้ข้อมูลในระบบเสียหาย สูญหาย ถูกขโมย หรือแก้ไขบิดเบือน อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานควรประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้



รูปที่ 17 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต

15.1 จำแนกภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ตแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ภัยคุกคามทางระบบฮาร์ดแวร์ (Hardware Security Threats) คือ ภัยที่มีต่อระบบการจ่ายไฟฟ้า ภัยที่เกิดจากการทำลายทางกายภาพโดยตรงต่อระบบคอมพิวเตอร์นั้นๆและภัยจากการลักขโมยโดยตรง

2. ภัยคุกคามทางระบบซอฟต์แวร์ (Software Security Threats) การลบซอฟต์แวร์หรือการลบเพียงบางส่วนของซอฟต์แวร์นั้น ๆ การขโมยซอฟต์แวร์ (Software Theft) การเปลี่ยนแปลงแก้ไขซอฟต์แวร์ (Software Modification) และการขโมยข้อมูล (Information Leaks)

3. ภัยคุกคามที่มีต่อระบบข้อมูล (Data Threats) การที่ข้อมูลอาจถูกเปิดเผยโดยมิได้รับอนุญาต การที่ข้อมูลอาจถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อผลประโยชน์โดยมิได้มีการตรวจสอบแก้ไข การที่ข้อมูลนั้นถูก ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้งานได้

15.2 การป้องกันการบุกรุก และภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

เพื่อเป็นการเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายมีแนวทางดังนี้

1) มาตรการควบคุมการเข้าออกห้องควบคุมระบบเครือข่ายและการป้องกันความเสียหาย โดยห้าม บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องเข้าไปในห้องควบคุมระบบเครือข่าย หากจำเป็น ให้มีเจ้าหน้าที่ของศูนย์สารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบพาเข้าไป เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องทำบัตรผ่าน (Key Card) เพื่อใช้ในการเข้าออกห้องควบคุม ระบบเครือข่าย และมีการติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อป้องกันการโจรกรรม

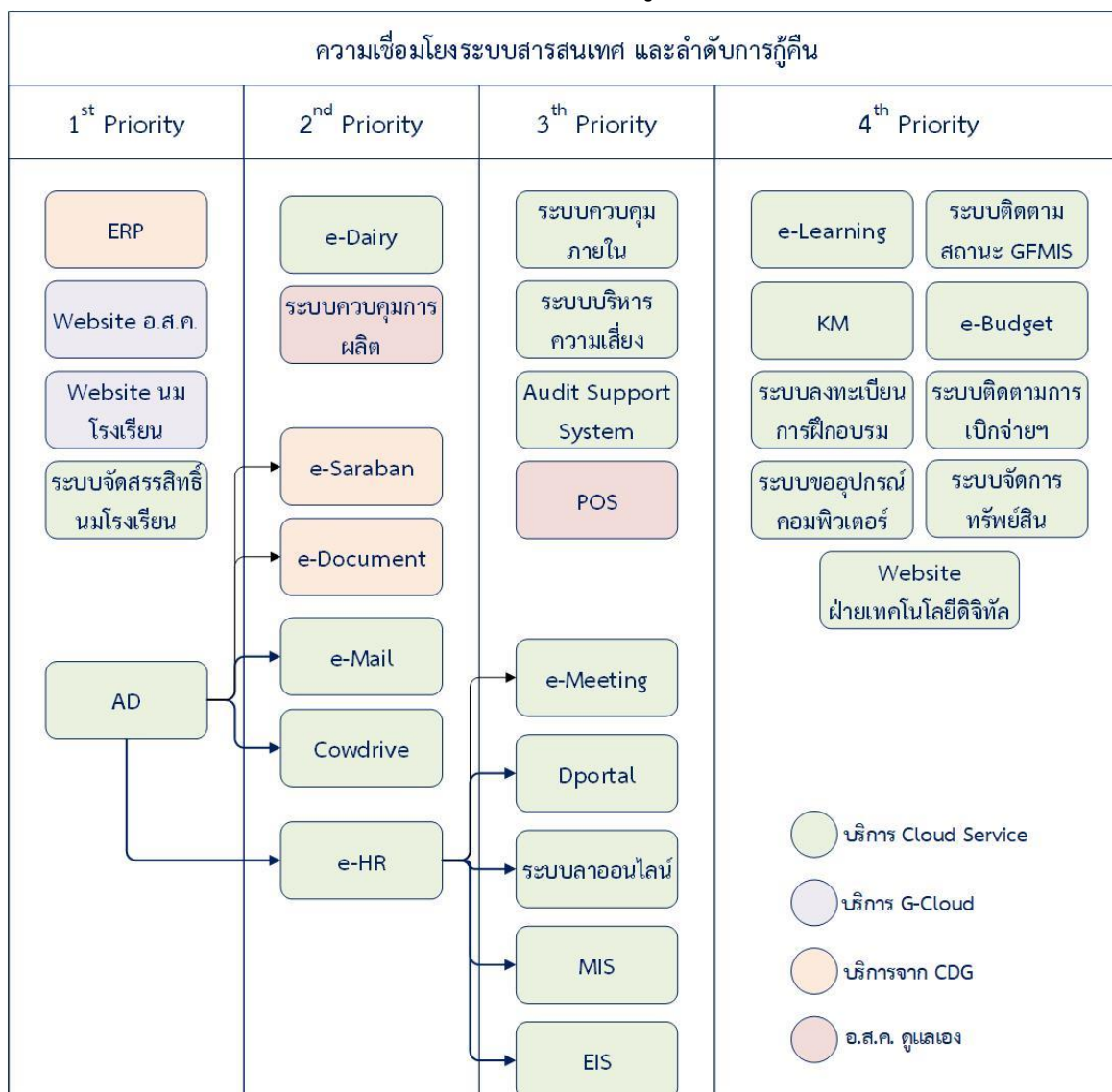
2) มีการติดตั้ง Firewall เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต สามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้โดยจะเปิดใช้งาน Firewall ตลอดเวลา

3) มีการติดตั้ง Proxy Server เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอินเทอร์เน็ตขององค์กร และ กลั่นกรองข้อมูลที่มาทางเว็บไซต์ ซึ่งจะมีการกำหนดค่า Configuration ให้มีความปลอดภัยต่อระบบสารสนเทศ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4) มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย ทำการตรวจสอบปริมาณข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ องค์กร เพื่อสังเกตปริมาณข้อมูลบนเครือข่ายว่ามีปริมาณมากผิดปกติหรือการเรียกใช้ระบบสารสนเทศมีความถี่ใน การเรียกใช้ผิดปกติเพื่อจะได้สรุปหาสาเหตุและป้องกันต่อไป

5) การดำเนินการตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 จะช่วย เสริมสร้างมาตรการป้องกันการบุกรุกและภัยคุกคามคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี

15.3 ความเชื่อมโยงระบบดิจิทัล และลำดับการกู้คืน



รูปที่ 18 ความเชื่อมโยงระบบดิจิทัล และลำดับการกู้คืน

15.4 เป้าหมายการกู้คืนระบบดิจิทัล

เพื่อให้การดำเนินการกู้คืนระบบดิจิทัลสอดคล้องตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ อ.ส.ค.

ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลจึงได้กำหนดระยะเวลาเป้าหมายการกู้คืนระบบดิจิทัล ดังนี้

- ระยะเวลาเป้าหมายสำหรับการกู้คืนกระบวนการที่มีความสำคัญ (RTO) 6 ชั่วโมง
- ระยะเวลามากที่สุดที่ยอมให้ข้อมูลสูญหายนับจากมีการแจ้งเหตุภัยพิบัติ (RPO) 1 วัน
- ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงัก (MTPD) 8 ชั่วโมง

15.5 ความเสี่ยงและมาตรการลดความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยงอ้างอิงเอกสาร FR-ISMS-003_Risk Assessment Form

15.6 กลยุทธ์การเลือกใช้แผนกู้คืนระบบ

เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานทำให้การดำเนินงานหยุดชะงักหรือไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลจะต้องดำเนินการประเมินเหตุการณ์ เพื่อพิจารณาเลือกใช้แผนการกู้คืนระบบให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ก่อนหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลจะดำเนินการประกาศใช้แผนกู้คืนระบบ โดยมีกลยุทธ์ในการเลือกใช้แผนกู้คืนระบบ ดังนี้

ตารางที่ 16 กลยุทธ์ในการเลือกใช้แผนกู้คืนระบบ

ลำดับ	เกณฑ์ที่ใช้ในการเริ่มต้นแผนกู้คืนระบบ	แผนการกู้คืนระบบ
1	มีการบุกรุกจากภายนอก ประเมินแล้วเหตุการณ์มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินจากชุดคำสั่งด้านระบบดิจิทัล (Software)
2	เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และ UPS มีปัญหา	กรณีเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง
3	สายสัญญาณไฟเบอร์ออฟติคขาดชำรุด และไม่สามารถแก้ไขได้	สายสัญญาณไฟเบอร์ออฟติคขาดชำรุด
4	ตรวจพบความผิดปกติของระบบเครือข่ายส่งผลให้ระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้	กรณีเครื่องลูกข่ายมีการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์ (Data flooding)
5	พบเหตุอันตรายต่อเครื่องแม่ข่ายหรืออุปกรณ์ระบบเครือข่ายทางกายภาพ	กรณีพบเหตุที่เป็นอันตรายต่อหน่วยงานภายในที่ตั้งของคอมพิวเตอร์
6	ไม่สามารถใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) ได้เนื่องจากไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก	กรณีการใช้งานเครื่องบริการ (Server) ขัดข้อง เนื่องจากไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก
7	ไม่สามารถใช้งานเครื่องแม่ข่าย (Server) ได้ จากเหตุอัคคีภัย	กรณีการใช้งานเครื่องบริการ (Server) ขัดข้อง เนื่องจากไฟไหม้
8	ตรวจพบว่าข้อมูลเสียหาย และไม่สามารถใช้งานระบบแม่ข่ายได้	กรณีการใช้งานเครื่องบริการ (Server) และข้อมูลเสียหาย
9	ตรวจพบอุปกรณ์กระจายสัญญาณชำรุด ไม่สามารถใช้งานระบบเครือข่ายของ อ.ส.ค. ได้	กรณีเครื่องกระจายสัญญาณเสียหาย
10	ระบบเครือข่ายล่ม และไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ระบบเครือข่ายได้	กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ ระบบเครือข่ายล่มถูกตัดขาดการติดต่อ

ลำดับ	เกณฑ์ที่ใช้ในการเริ่มต้นแผนกู้คืนระบบ	แผนการกู้คืนระบบ
11	ตรวจพบอุปกรณ์ Firewall ชำรุดไม่สามารถใช้งานได้	กรณีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Firewall) ชำรุด ที่ไม่สามารถกำหนดนโยบายความปลอดภัยได้
12	เมื่อเกิดสถานการณ์ที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ของ อ.ส.ค. ได้ หรือมีเหตุจำเป็นต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน	กรณี Work from home
13	เครื่องคอมพิวเตอร์ภายใน อ.ส.ค. ถูก ransomware โจมตี	กรณี ถูก ransomware โจมตี

15.7 แผนการกู้คืนระบบ

1. กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินจากชุดคำสั่งด้านระบบดิจิทัล (Software)

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการเริ่มต้นแผนกู้คืนระบบ
 - เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่มีการบุกรุกจากภายนอก ประเมินแล้วเหตุการณ์มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้ดำเนินการตามแผนกู้คืน

2. ขั้นตอนการกู้คืน

ขั้นตอนการกู้คืน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1) ตรวจสอบ log และการตั้งค่า Firewall เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุการเข้ามาและผลกระทบที่เกิดขึ้น	คุณเอกรินทร์, คุณวรท	30
2) แจ้งหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ	คุณพิชิต	5
3) ดำเนินการการหยุดยั้ง การบุกรุก ปิดช่องโหว่ต่างๆที่ถูกบุกรุกเข้ามา	คุณเอกรินทร์, คุณวรท	20
รวมระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (หมายเหตุ : เวลารวมทั้งหมดต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับ ค่า RTO)		55

3. ทรัพยากรที่ใช้ในการกู้คืน

ทรัพยากร	จำนวน	หมายเหตุ
1) เครื่องคอมพิวเตอร์	1	
2) ระบบเครือข่ายของ อ.ส.ค.	-	

4. ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
หน่วยงานภายใน			
1) แผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	นายพิชิต เรืองทรัพย์	หัวหน้าแผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	086-233-8950
หน่วยงานภายนอก			
1) บริษัท เน็ตแคร์โซลูชันส์ จำกัด	นายชลเดช โชติฉันทน์	หัวหน้าฝ่ายการตลาดและการขาย	02-634-0422

15.8 กรณีเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการเริ่มต้นแผนกู้คืนระบบ

- กรณี UPS ไม่มีปัญหา แต่ไฟฟ้าดับเกินกว่า 20 นาที ให้ปิดระบบดิจิทัลเพื่อป้องกันความเสียหาย
- กรณี UPS มีปัญหาให้ดำเนินการตามแผนกู้คืน

2. ขั้นตอนการกู้คืน

ขั้นตอนการกู้คืน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1) กรณี UPS มีปัญหาให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	คุณสิทธิรินทร์	10
2) ดำเนินการจัดซ่อม UPS ที่ชำรุดเสียหาย หรือจัดหาเพื่อทดแทน	คุณสิทธิรินทร์	60
รวมระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (หมายเหตุ : เวลารวมทั้งหมดต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า RTO)		70

ทรัพยากร	จำนวน	หมายเหตุ
1) เครื่องมือช่าง	1 ชุด	
2) เครื่องมือวัดกระแสไฟฟ้า	1 ชุด	
3) เครื่องสำรองไฟฟ้า UPS ที่สำรองไว้	1 ชุด	

3. ทรัพยากรที่ใช้ในการกู้คืน

หน่วยงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
หน่วยงานภายใน			
1) แผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	นายพิชิต เรืองทรัพย์	หัวหน้าแผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	086-233-8950
หน่วยงานภายนอก			
ไม่มี			

4. ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

15.9 กรณีสายสัญญาณไฟเบอร์ออฟติคขาดชำรุด

- เกณฑ์ที่ใช้ในการเริ่มต้นแผนกู้คืนระบบ
 - กรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้เอง ดำเนินการแก้ไขโดยการสลับ Core โลन्อื่นทดแทนเส้นที่ขาด
 - กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้เองให้ดำเนินการตามแผนกู้คืน
- ขั้นตอนการกู้คืน

ขั้นตอนการกู้คืน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1) แจ้งผู้ที่ได้รับผลกระทบให้ใช้งานระบบ ณ อาคารใกล้เคียง	นายพิชิต เรืองทรัพย์	20
2) ประสานงานหน่วยงานภายนอก เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา	นายเอกรินทร์ คำตา	180
รวมระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (หมายเหตุ : เวลารวมทั้งหมดต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับ ค่า RTO)		200

3. ทรัพยากรที่ใช้ในการกู้คืน

ทรัพยากร	จำนวน	หมายเหตุ
1) เครื่องมือตรวจสอบแสง fiber optic	1	อยู่ที่สำนักงานใหญ่ (มวกเหล็ก)
2) เครื่องคอมพิวเตอร์ notebook	1	

4. ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
หน่วยงานภายใน			
1) แผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	นายพิชิต เรืองทรัพย์	หัวหน้าแผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	086-233-8950
หน่วยงานภายนอก			
1) บริษัท ทีโอที จำกัด	คุณพิทักษ์พงศ์	เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายภาครัฐ	089-388-6272

15.10 กรณีเครื่องลูกข่ายมีการแพร่กระจายของข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์ (Data flooding)

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการเริ่มต้นแผนกู้คืนระบบ

- ตรวจพบความผิดปกติของระบบเครือข่ายส่งผลให้ระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้

2. ขั้นตอนการกู้คืน

ขั้นตอนการกู้คืน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1) เจ้าหน้าที่จะทำการตัดการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย (LAN) ออกจากเครื่องนั้น	คุณสิทธิรินทร์ พิทักษ์วาปี	10
2) ดำเนินการ block IP ที่เป็นเครื่องปัญหาออกจากระบบ	คุณเอกรินทร์ คำตา	10
3) สั่งระบบป้องกันไวรัสเป็น full scan mode	คุณวรท ร่ำเรือง	120

3. ทรัพยากรที่ใช้ในการกู้คืน

รวมระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (หมายเหตุ : เวลา รวมทั้งหมดต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า RTO)	140
--	-----

ทรัพยากร	จำนวน	หมายเหตุ
1) เครื่องคอมพิวเตอร์ notebook	1	
2) ระบบเครือข่ายภายในของ อ.ส.ค.	1	

4. ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
หน่วยงานภายใน			
1) แผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	นายพิชิต เรืองทรัพย์	หัวหน้าแผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	086-233-8950
หน่วยงานภายนอก			
ไม่มี			

15.11 กรณีพบเหตุที่เป็นอันตรายต่อหน่วยงาน ภายในที่ตั้งของคอมพิวเตอร์

- เกณฑ์ที่ใช้ในการเริ่มต้นแผนกู้คืนระบบ
 - พบเหตุอันตรายต่อเครื่องแม่ข่ายหรืออุปกรณ์ระบบเครือข่ายทางกายภาพ
- ขั้นตอนการกู้คืน

ขั้นตอนการกู้คืน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (นาที)
1) ตัดการเชื่อมต่อจากจุดชุมสายในชั้นนั้น และปิดระบบไฟฟ้าหรือขนย้ายเครื่องไปไว้ในที่ปลอดภัย	คุณวรท คุณสิขรินทร์	30
2) แจ้งเหตุขัดข้องนั้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	คุณพิชิต เรืองทรัพย์	10
3) ใช้งานระบบเครือข่ายสำรองผ่านอุปกรณ์ Air card หรือ hotspot	คุณเอกรินทร์ คำตา	30

รวมระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (หมายเหตุ : เวลารวมทั้งหมดต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า RTO)	70
---	----

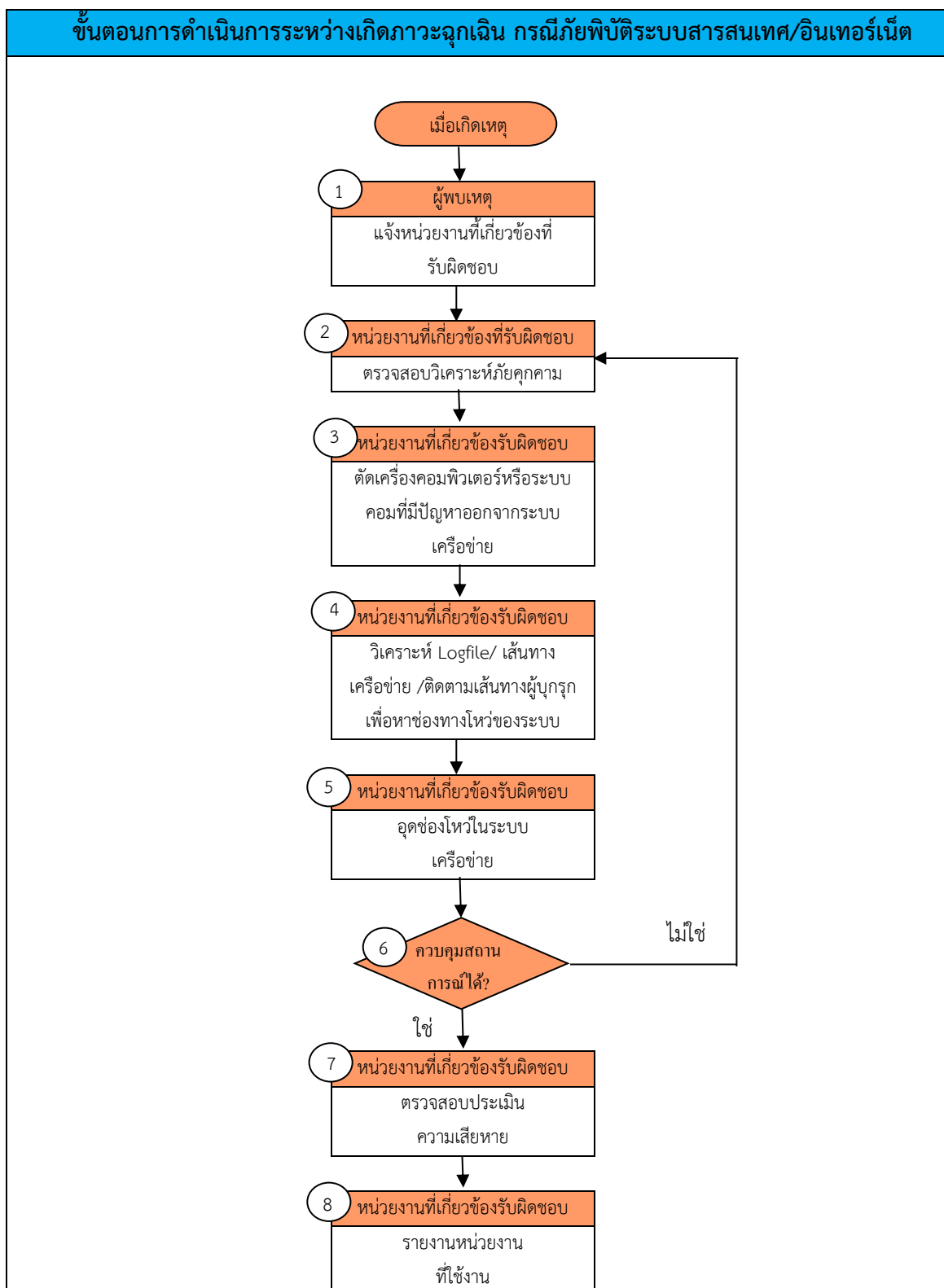
3. ทรัพยากรที่ใช้ในการกู้คืน

ทรัพยากร	จำนวน	หมายเหตุ
1) เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook	ตามจำนวนผู้ใช้งาน	
2) อุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่าย 3g เช่น Air card, Hotspot	ตามจำนวนผู้ใช้งาน	

4. ข้อมูลติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
หน่วยงานภายใน			
1) แผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	นายพิชิต เรืองทรัพย์	หัวหน้าแผนกโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	086-233-8950
หน่วยงานภายนอก			
ไม่มี			

15.12 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/
อินเทอร์เน็ต



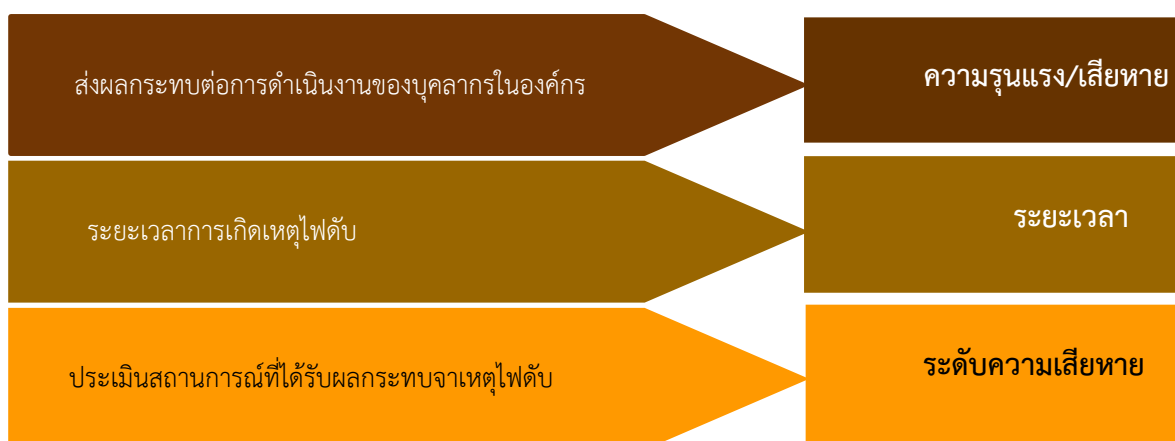
↓
กลับสู่ภาวะปกติ

ตารางที่ 17 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/
อินเทอร์เน็ต

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
1.	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบมาดำเนินการแก้ไข	ผู้พบเหตุ	
2.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ภัยคุกคามที่เกิดขึ้น	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	
3.	ตัดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีปัญหาออกจากระบบเครือข่ายไม่ให้ภัยคุกคามลามไปหลายจุด	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	
4.	วิเคราะห์ Logfile/ เส้นทางเครือข่าย /ติดตามเส้นทางผู้บุกรุก เพื่อหาช่องทางโหว่ของระบบ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	
5.	อุดช่องโหว่ในระบบเครือข่ายในองค์กร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	
6.	พิจารณาควบคุมสถานการณ์การได้หรือไม่ - กรณีควบคุมได้ : บริหารจัดการเหตุเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีควบคุมไม่ได้ : ดำเนินการบริหารจัดการเหตุที่เกิดขึ้นและประเมินสถานการณ์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	
7.	ตรวจสอบประเมินความเสียหาย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	
8.	รายงานหน่วยงานที่ใช้งาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	
9.	บริหารจัดการเพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต และระบบงานหลักตามขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ	

16 เหตุการณ์ไฟดับ

ไฟดับ คือ ความเสียหายกำลังของเครือข่ายพลังไฟฟ้า ที่ไม่สามารถแจกจ่ายไปให้ผู้ใช้ได้ สาเหตุของไฟฟ้าดับในเครือข่าย เช่น อาจเกิดจากความผิดพลาดที่สถานีไฟฟ้า, ความเสียหายของสายส่งไฟฟ้า, สถานีย่อย หรือบางส่วนของระบบแจกจ่าย, ไฟฟ้าลัดวงจร, พิวส์ขาด และสะพานไฟชำรุด ฯลฯ



รูปที่ 20 แสดงหลักเกณฑ์การประเมินเหตุการณ์

16.1 สาเหตุที่ “ไฟดับ”

1. สาเหตุจากภัยธรรมชาติ ภัยธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็น ฝนตก พายุลมกรรโชก แร้ง สามารถเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดไฟฟ้าดับได้ เช่น พายุ ลมพัดแรงหรืออุปกรณ์ไฟฟ้า ไฟฟ้า สาเหตุเหล่านี้ ทำให้ พิวส์หรืออุปกรณ์ป้องกันบางอย่างเกิดการทำงาน หรือ ชำรุด ซึ่ง PEA ได้มีการป้องกัน เช่น ติดตั้งล่อฟ้าแรงสูงและสายล่อฟ้าแรงสูง ในบริเวณที่มีพายุบ่อยครั้ง เพื่อป้องกัน และลดความรุนแรงจากพายุ พร้อมทั้งเพิ่มระดับความ เป็นฉนวน ของอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย เพื่อป้องกันเหตุ ไฟดับ เป็นต้น

2. สาเหตุจากสัตว์ มีสัตว์อยู่หลายชนิดที่เป็นสาเหตุให้เกิดไฟฟ้าดับได้ เช่น งูเลื้อยขึ้นไปบนเสาไฟฟ้า และสายไฟฟ้า แมวหรือตุ๊กแก ปีนขึ้นสู่อุปกรณ์ไฟฟ้าหรืออาจจะมึนเคาะลูกถ้วยทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าลัดวงจรไหลผ่านตัวนกลงสู่ดินส่งผลทำให้ อุปกรณ์ป้องกันทำงานเป็นสาเหตุทำให้เกิดไฟฟ้าดับได้ซึ่ง PEA ได้มีวิธีการแก้ไขด้วยการนำพลาสติกมาหุ้มเสาไฟฟ้า เพื่อป้องกันงูติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันบนลูกถ้วย เพื่อ ป้องกันเหตุไฟดับ เป็นต้น

3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม สาเหตุจากสภาพแวดล้อม มีด้วยกันหลายสาเหตุ อาทิ เช่น ขัดข้องในส่วนระบบผลิตไฟฟ้า ขัดข้องจากอุปกรณ์ ไฟฟ้าทำงานผิดปกติในระบบส่ง การลัดวงจรของระบบส่ง

ไฟฟ้าที่เกิดจากต้นไม้ที่ขึ้นขนานอยู่กับแนวสายไฟฟ้า ซึ่งต้นไม้ที่ขึ้นนั้นถือเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดไฟฟ้าดับมีผลกระทบต่อระบบจำหน่ายไฟฟ้าเป็นอย่างมากในขณะที่มีพายุหรือลมแรง แล้วทำให้กิ่งไม้ โยกไปแตะสายไฟฟ้า จะทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าลัดวงจรลงดินชั่วคราว และทำให้อุปกรณ์ป้องกันทำงาน

4. สาเหตุจากการกระทำของคน ปัญหาไฟดับที่เกิดขึ้นจากการกระทำของคน เกิดขึ้นได้ จากความประมาทความไม่รู้จักความไม่เข้าใจ เช่น การขับรถโดย ประมาทจนเป็นสาเหตุให้เสาไฟฟ้าล้มการใช้เครื่องจักรกลใกล้ สายส่งไฟฟ้าอย่างขาดความระมัดระวัง การตัดต้นไม้ใกล้แนว สายไฟฟ้าการเผาไร่ได้สายส่งไฟฟ้าการยิงนกที่เกาะบน สายไฟฟ้าทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหาย จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดไฟดับได้

5. สาเหตุจากความขัดข้องของระบบผลิต การส่งกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ซึ่งมีสาเหตุด้วยกันหลายอย่าง เช่นการขัดข้อง ในส่วนระบบผลิตไฟฟ้าการขัดข้องหรือชำรุดของอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบส่ง การลัดวงจรของระบบส่งไฟฟ้า ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ อาจเกิดขึ้นได้เป็นครั้งคราว

เมื่อเกิดเหตุไฟดับ

ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ดังนี้

1. ตรวจสอบเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ต้องทำงานทันที
2. ตรวจสอบระบบสารสนเทศ ต้องสามารถเข้าถึงและเรียกใช้ได้ปกติ
3. ประเมินสถานการณ์ไฟฟ้าว่าเกิดจากระบบไฟฟ้าของ อ.ส.ค. หรือการจ่ายไฟจากการไฟฟ้า
4. ประเมินพลังงานที่เหลือของเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ว่าสามารถทำงานต่อได้กี่ชั่วโมง
5. สำรองแบตเตอรี่ของเครื่องกำเนิดไฟฟ้า

แนวทางการปฏิบัติเมื่อไฟดับ/ไฟกระชาก

เมื่อไฟดับสัญญาณเครื่องสำรองไฟจะดับขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องปิดระบบโปรแกรมHOSXP PCU เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับฐานข้อมูลหรือคอมพิวเตอร์ ดังนี้

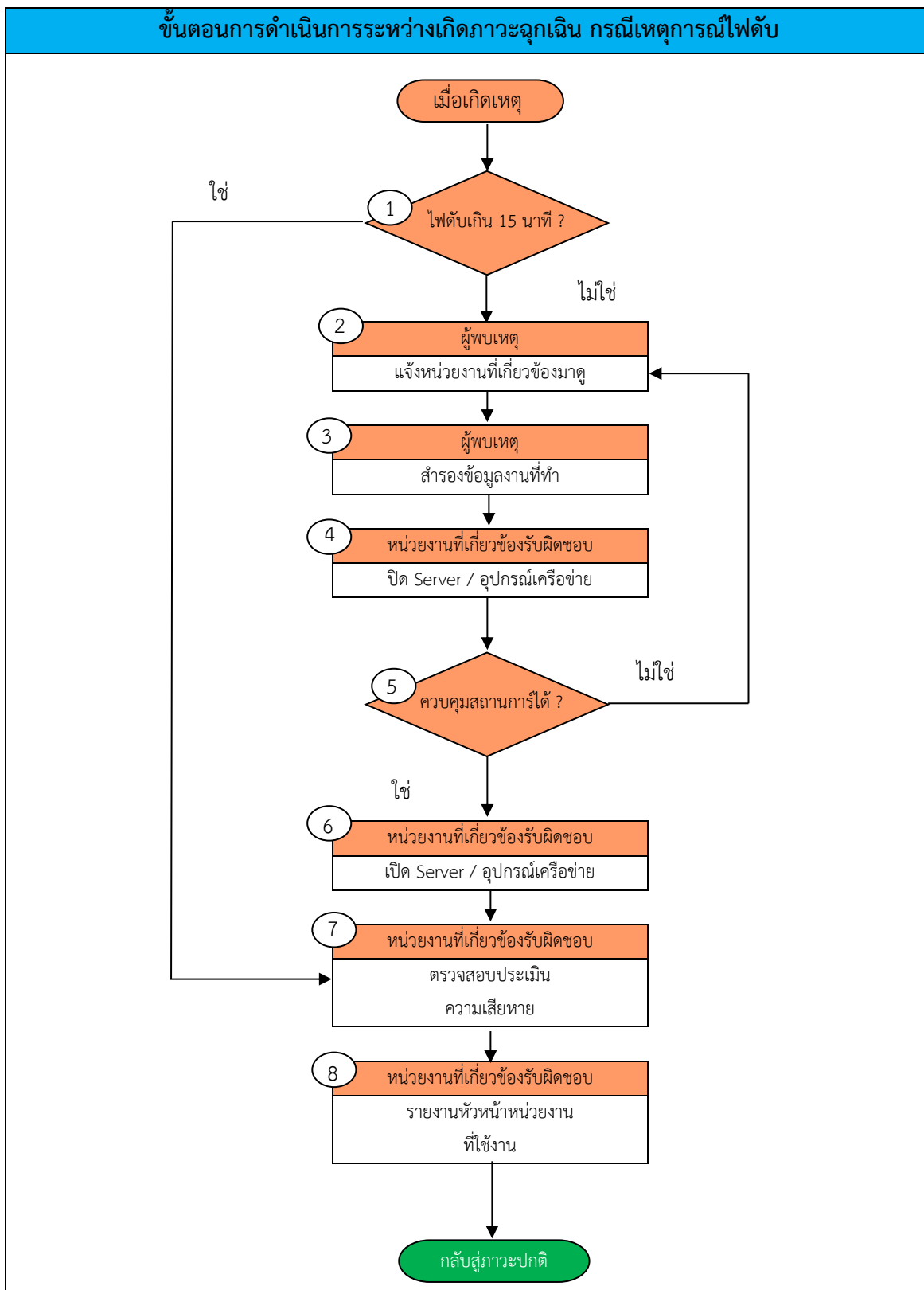
1. บันทึก (Save) งานที่กำลังทำให้เรียบร้อย
2. ปิดเครื่อง Server ก่อนเป็นอันดับแรก เพราะเครื่อง Server มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็น เครื่องเก็บฐานข้อมูลทั้งหมด หากปิดเครื่องไม่ทันอาจทำให้ฐานข้อมูลเสียหายได้
3. ปิดเครื่องผู้ใช้(Client) ปิด Monitors ทุกเครื่อง
4. ปิด อุปกรณ์ Network และเครือข่าย (Router)
5. ปิด เครื่องสำรองไฟ (UPS)

เมื่อไฟฟาลับสู่สภาวะปกติการเปิดระบบคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. เปิด เครื่องสำรองไฟ (UPS)
2. เปิด อุปกรณ์ Network และเครือข่าย (Router)

3. เปิดเครื่อง Server ที่มีฐาน Hosxp_pcu (Linux)
4. เปิดเครื่องผู้ใช้(Client)

16. ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเหตุการณ์ไฟดับ



รูปที่ 21 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเหตุการณ์ไฟดับ

ตารางที่ 18 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเหตุการณ์ไฟดับ

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ	อ้างอิง
1.	พิจารณาควบคุมสถานการณ์การได้หรือไม่ - กรณีควบคุมได้ : บริหารจัดการเหตุเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีควบคุมไม่ได้ : ดำเนินการบริหารจัดการ	ผู้พบเหตุ	
2.	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาดูแล	ผู้พบเหตุ	
3.	สำรองข้อมูลงานที่ทำ	ผู้พบเหตุ	
4.	ปิด Server / อุปกรณ์เครือข่าย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
5.	พิจารณาควบคุมสถานการณ์การได้หรือไม่ - กรณีควบคุมได้ : บริหารจัดการเหตุเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีควบคุมไม่ได้ : ดำเนินการบริหารจัดการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
6.	เปิด Server / อุปกรณ์เครือข่าย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
7.	ตรวจสอบประเมินความเสียหาย	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
8.	รายงานหัวหน้าหน่วยงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
9.	บริหารจัดการเพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

17. เหตุการณ์ไวรัสโคโรนา Corona Virus 2019 (COVID-19)

เพื่อให้ อ.ส.ค. สามารถกำหนดมาตรการ/แผนการดำเนินงานที่ตอบสนอง (Response) ต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงได้มีการกำหนดระดับความเสี่ยงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในแต่ละระดับ ดังนี้

ตารางที่ 19 มาตรการที่ตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 2019)

ระดับ	สถานการณ์
1	พบการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย และมีมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2	พบการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย แต่ยังไม่พบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สงสัยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
3	พบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 1 ราย แต่ควบคุมได้และไม่แพร่เชื้อ
4	พบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่า 1 ราย แต่ควบคุมได้และไม่แพร่เชื้อ
5	พบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเกิดจากการติดภายในประเทศ

17.1 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมง

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม

- ติดต่อ สอบถามและประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ขององค์กร
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต ตามกระบวนการให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง
- พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง และทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้
- รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กรและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต ตามกระบวนการให้กับบุคลากรของหน่วยงานเพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน
- ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ
- รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้กำหนดไว้

การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติการในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม
- ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ
- ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการความต่อเนื่องขององค์กรที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงาน และให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ
- รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ

17.2 แผนจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan : IMP)

กำหนดมาตรการตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) เพื่อจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 ตามระดับความเสี่ยง ของ อ.ส.ค. ดังนี้

มาตรการตอบสนองต่อ COVID-19 ของ อ.ส.ค.

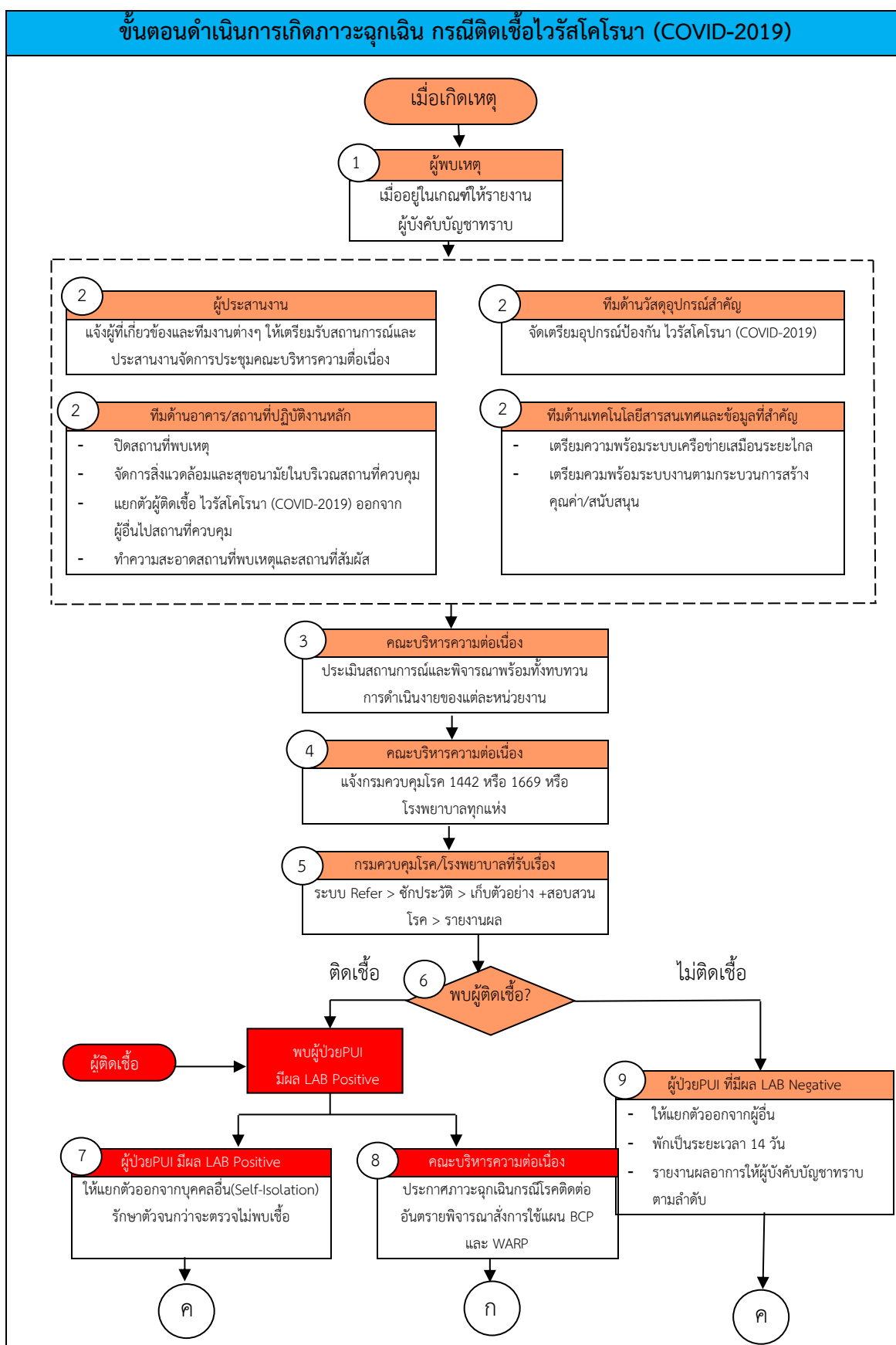
ตารางที่ 20 แผนจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan : IMP)

ระดับ	สถานการณ์	มาตรการ
1	พบการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย และมีมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ชัดเจน	สื่อสารสร้างความตระหนัก ให้ความรู้พนักงานการจัดเตรียมมาตรการที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังนี้ 1) ประกาศคณะกรรมการ อ.ส.ค. เรื่องนโยบายการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 1 ประกาศ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2563 2) ประกาศ อ.ส.ค. เรื่องมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 2 ประกาศ ณ วันที่ 11 มีนาคม 2563 3) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านการตลาด 4) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านส่งเสริมการขาย 5) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านอุตสาหกรรม 6) มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้านสถานที่และสถานประกอบการ 7) แนวทางการปฏิบัติงานในสถานที่พักอาศัย กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 8) ติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID-19)

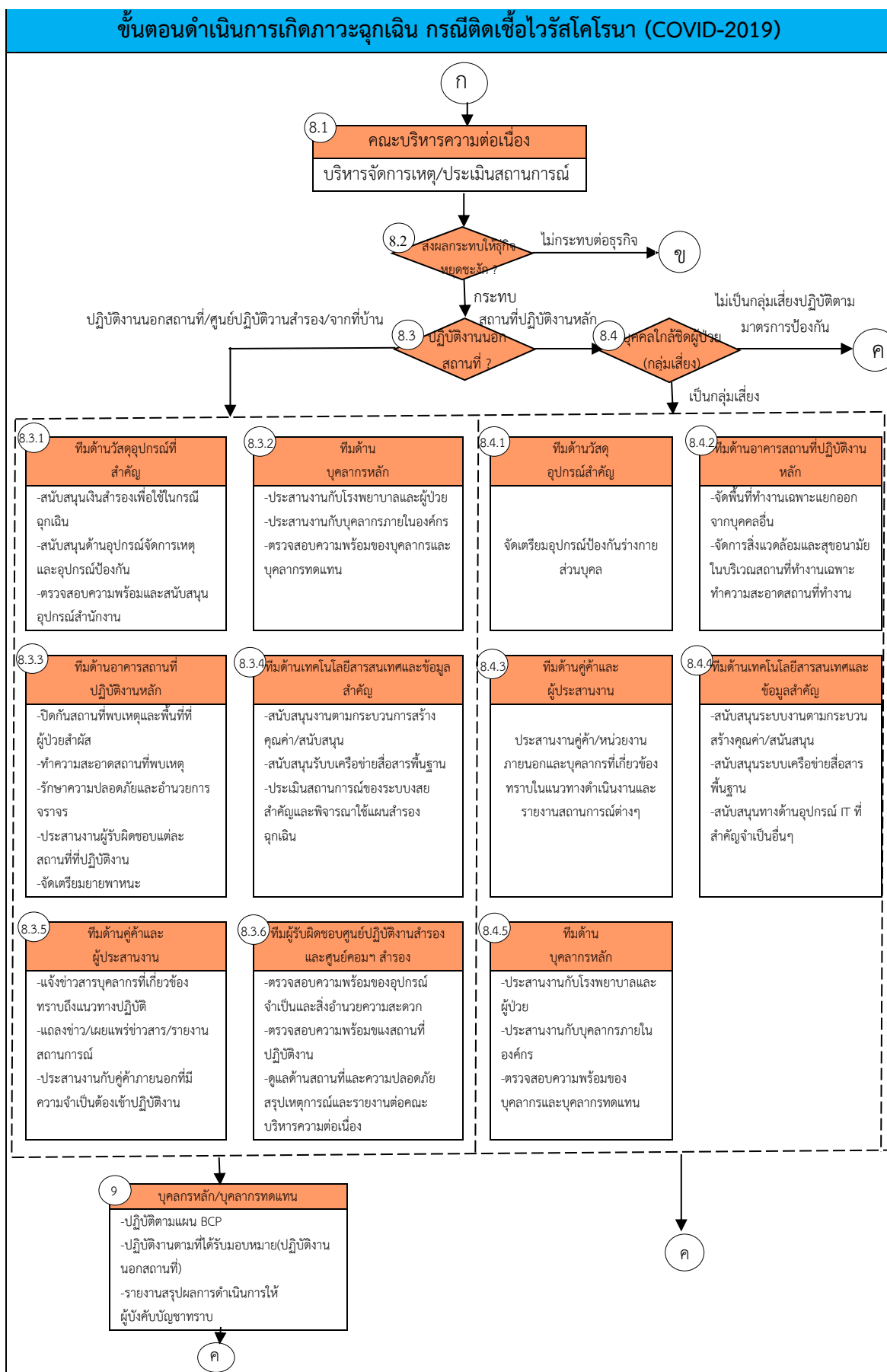
ระดับ	สถานการณ์	มาตรการ
2	พบการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย แต่ยังไม่พบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สงสัยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	1) จัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกัน การแพร่กระจายเชื้อโรค ให้จัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ห้องอาหาร ประตูทางเข้าออก เป็นต้น รวมถึงบริเวณอ่างล้างมือและห้องสุขาต้องสะอาด และจัดให้มีสบู่ล้างมืออย่างเพียงพอ พร้อมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์และ น้ำยาทำความสะอาดอาคารอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ด้วย รวมทั้งห้องประชุม 5 ห้อง และห้องสุขาทุกห้องภายในอาคาร 2) จัดเตรียมเวชภัณฑ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้ เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์เจลล้างมือ เป็นต้น 3) คัดกรองอาการของบุคลากรก่อนเข้าปฏิบัติงานภายในอาคาร ตรวจวัดไข้ 4) จัดตั้งศูนย์ประสานการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (อ.ส.ค.) เพื่อบูรณาการคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะทำงานเหตุฉุกเฉิน คณะทำงานธุรกรรมงานสำคัญคณะทำงานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และคณะทำงานบริหารจัดการความกังวลสาธารณะและระบบเตือนภัยล่วงหน้า 5) มีศูนย์ประสานการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (อ.ส.ค.) ผ่าน www.dpo.go.th และ Mobile. 089-50002591
3	พบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 1 รายแต่ควบคุมได้และไม่แพร่เชื้อ	1) เสนอ BCM Committee ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) 2) จัดทำประกาศเรื่องแนวปฏิบัติการให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อลดความแออัดของบุคลากร

ระดับ	สถานการณ์	มาตรการ
		3) กำหนดรูปแบบการทำงานแบบ Online โดยใช้ Application Line และระบบ Cisco Webex Meeting ผ่านอุปกรณ์ Computer, iPad, Smartphone ของแต่ละคน และจัดทำคู่มือประกอบการใช้งาน 4) แจ้งเหตุต่อกรมควบคุมโรค 5) กำหนดพื้นที่ควบคุม ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดูแล ทำความสะอาด/ฆ่าเชื้อภายในอาคาร
4	พบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่า 1 รายแต่ควบคุมได้และไม่แพร่เชื้อ	1) ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) 2) จัดทำประกาศเรื่องแนวปฏิบัติการให้ปฏิบัติงานที่บ้าน แจ้งเหตุพบผู้ป่วยยืนยันและมาปฏิบัติงานภายในอาคารต่อกรมควบคุมโรค ภายใน 3 ชม. 3) ปฏิบัติตามประกาศ/มาตรการของส่วนราชการ
5	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเกิดจากการติดภายในประเทศ	1) ปฏิบัติตามประกาศ/มาตรการของส่วนราชการ 2) ปิดสำนักงาน อ.ส.ค.

17.3 ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019)

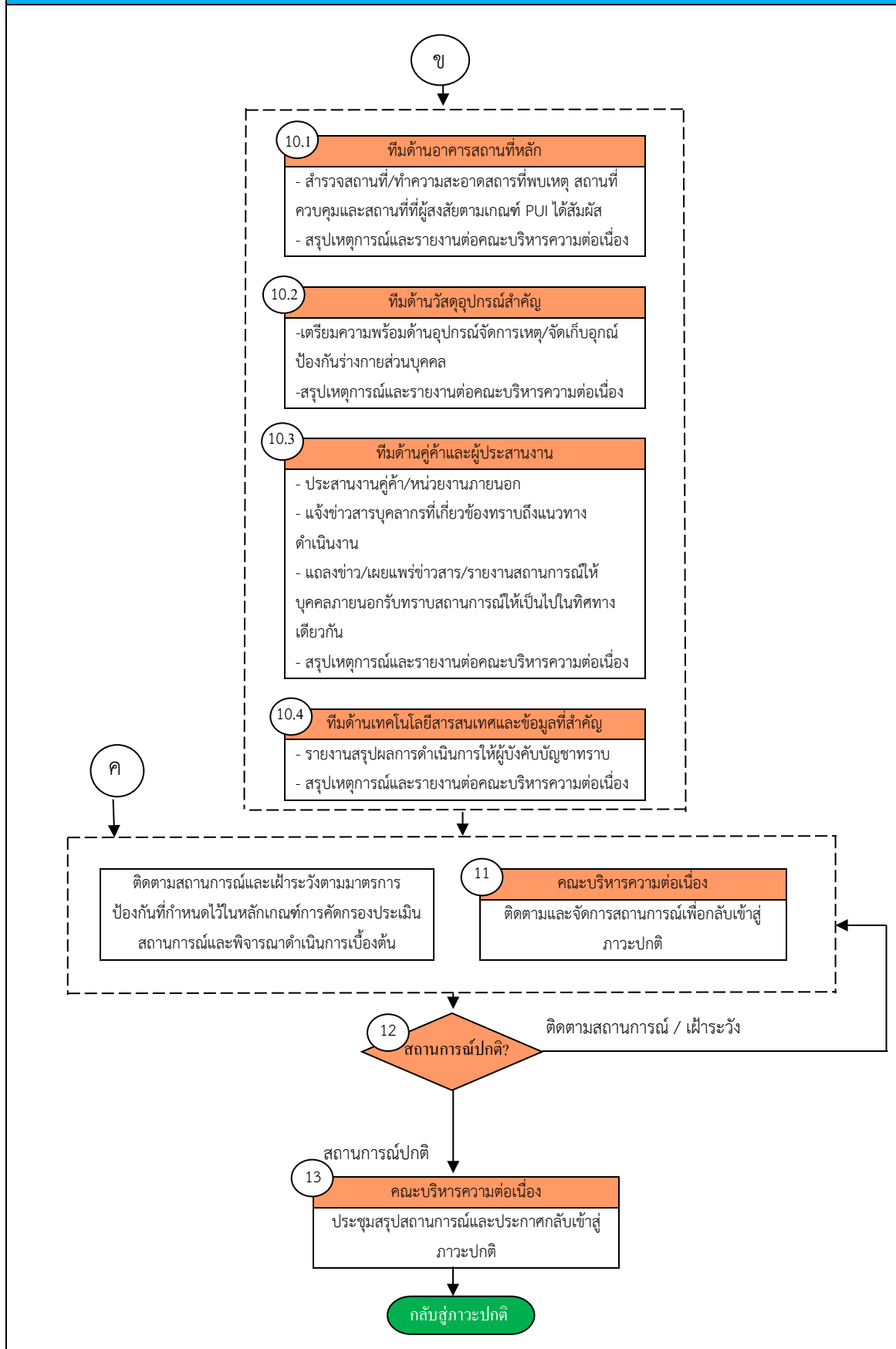


รูปที่ 22 ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019)



รูปที่ 22 ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019) (ต่อ)

ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019)



รูปที่ 22 ขั้นตอนดำเนินการเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-2019) (ต่อ)

18. ทบทวนและปรับปรุงแผน

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เช่น อาจมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การโยกย้าย เลื่อนขั้น หรือการลาออกของพนักงาน หรือการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการทบทวนแผน BCP ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด ซึ่งการทบทวนและปรับปรุงแผนอาจเกิดขึ้นได้ 2 รูปแบบ คือ

1. แบบมีเงื่อนไขให้ต้องปรับปรุง (Trigger)

เช่น มีการปรับโครงสร้างองค์กร มีการปรับกระบวนการทำงาน มีการปรับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน หรือมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับมาตรการสำรองต่างๆ

2. แบบตามระยะเวลาที่กำหนด (Routine)

องค์กรต้องทบทวนแผน BCP อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

19. ขั้นตอนการกลับสู่ภาวะปกติ

ข้อควรพิจารณาในการกลับสู่ภาวะปกติ

การพิจารณาการกลับสู่ภาวะปกติของกรมสรรพสามิต คณะผู้บริหารและทีมงานที่เกี่ยวข้องต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ในแต่ละด้าน ดังนี้

ลำดับ	ข้อควรพิจารณา	ใช่	ไม่ใช่
ด้านบุคลากร			
1.	บุคลากรหลักในการดำเนินการตามกระบวนการทางธุรกิจของ อ.ส.ค. มีความพร้อมต่อการเข้าปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	☐	☐
2.	มีบุคลากรทดแทนที่เพียงพอสำหรับบุคลากรหลักที่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้	☐	☐
3.	บุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บจากเหตุการณ์ได้รับความช่วยเหลือและนำส่งโรงพยาบาลเพื่อรักษาเป็นที่เรียบร้อย	☐	☐
4.	ญาติพี่น้องของบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตได้รับแจ้งเหตุ	☐	☐
5.	บุคลากรที่เสียชีวิตได้รับความช่วยเหลือด้านค่าใช้จ่ายจาก อ.ส.ค.	☐	☐
ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน			
6.	สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับการทำความสะอาดและปรับปรุงดูแลให้เรียบร้อย	☐	☐
7.	ทางเข้า-ออกสถานที่ปฏิบัติงานหลักสามารถใช้งานได้	☐	☐
8.	บริเวณที่เกิดเหตุมีความปลอดภัย สามารถเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานได้โดยง่าย	☐	☐
ด้านระบบงานหลัก			
9.	ระบบงานหลักได้รับความเสียหาย ได้รับการซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ปกติ	☐	☐
10.	ระบบงานหลักได้รับการกู้คืนข้อมูลครบถ้วน	☐	☐

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมง

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดต่อ สอบถามและประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ขององค์กร	☐
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้	☐
- รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กรและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป	☐
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการให้กับบุคลากรของหน่วยงานเพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป	☐

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	☐
- ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐
- กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้กำหนดไว้	☐

การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติการในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ	☐
- ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กรที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐
- กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ	☐