แผนบริหารความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Plan :BCP)

พ.ศ.2566

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

คำนำ

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบแนวทางและมาตรการให้หน่วยงานของรัฐทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) เสนอ ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและการให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤติ รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิดโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) โดยมอบหมายให้สำนักงาน กพร. ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยให้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบัน

เพื่อให้เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ภาวะวิกฤติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมและบริหารจัดการหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน ต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สิงหาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ.....๑
๒. วัตถุประสงค์ (Objective).....๑
๓. สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions).....๑
๔. ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP).....๒
๕. การใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง.....๒
๖. การทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง.....๒
๗. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ.....๒
๘. การกำหนดโครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง.....๔
๙. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน.....๖
๑๐. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง.....๗
๑๑. ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง.....๙
๑๒. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ
(๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement).....๑๖
(๒) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement).....๑๖
(๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement).....๑๖
(๔) ด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement).....๑๗
(๕) ด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement).....๑๗
๑๓. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ
- วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที.....๑๘
- วันที่ ๒ - ๗ การตอบสนองในระยะสั้น.....๒๐
- วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์).....๒๑

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์..........๑
ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)..........๓
ตารางที่ ๓ การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)..๗
ตารางที่ ๔ ระดับผลกระทบและลักษณะของผลกระทบ..........๙
ตารางที่ ๕ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์อุทกภัย..........๑๐
ตารางที่ ๖ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย..........๑๐
ตารางที่ ๗ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว..........๑๑
ตารางที่ ๘ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง..........๑๒
ตารางที่ ๙ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์อาชญากรรมไซเบอร์..........๑๓
ตารางที่ ๑๐ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จราจล..........๑๓
ตารางที่ ๑๑ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง..........๑๔
ตารางที่ ๑๒ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย..........๑๕
ตารางที่ ๑๓ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง..........๑๖
ตารางที่ ๑๔ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์..........๑๖
ตารางที่ ๑๕ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี..........๑๗
ตารางที่ ๑๖ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น..........๑๗
ตารางที่ ๑๗ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ..........๑๗

สารบัญภาพ

หน้า

รูปที่ ๑ โครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่อง..๕

รูปที่ ๒ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree...๗

แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Business Continuity Plan - BCP)

๑. บทนำ

แผนความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้กรมป่าไม้ต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงาน ไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อสำนักงานกรมป่าไม้ในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการสำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกรมป่าไม้ได้

๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

(๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต

(๒) เพื่อให้ระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้ มีสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

(๓) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

(๔) เพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่ระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้ และเพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้

(๕) เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของกรมป่าไม้ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๓. สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

(๑) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

(๒) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้ รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ มิให้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

(๓) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราวทั้งหมดของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๔. ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่กรมป่าไม้ ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- ♦ เหตุการณ์อุทกภัย
- ♦ เหตุการณ์อัคคีภัย
- ♦ เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- ♦ เหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไฟฟ้าดับ
- ♦ เหตุการณ์คอมพิวเตอร์ถูกโจรกรรม
- ♦ เหตุการณ์หรือภัยที่เกิดจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงาน (Human Error)
- ♦ เหตุการณ์การติดไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือ Malware
- ♦ เหตุการณ์หรือภัยหรือผลกระทบจากระบบอินเตอร์เน็ตล่ม
- ♦ เหตุการณ์หรือภัยหรือผลกระทบจากอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการทำงานไม่ปกติ
- ♦ เหตุการณ์การโจมตี (Hacker) ระบบเครือข่าย
- ♦ เหตุการณ์การสำรองและกู้คืนข้อมูลล้มเหลว

๕. การใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

การใช้แผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นการดำเนินการภายใต้แผนบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจะถูกประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๖. การทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ ต้องได้รับการทบทวนและซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

(๑) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

(๒) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

(๓) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

(๔) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

(๕) ผลกระทบด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		**ผลกระทบ**				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	**ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ**	**ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ**	**ด้านบุคลากรหลัก**	**คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
๑	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง	✓	✓	✓	✓	✓
๕	เหตุการณ์อาชญากรรมไซเบอร์ (Cyber Crime)			✓	✓	✓
๗	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จราจล	✓	✓		✓	✓
๘	เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓		✓	✓	✓
๙	เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓	✓	✓	✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เนื่องจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือผู้บริหารของแต่ละส่วน สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

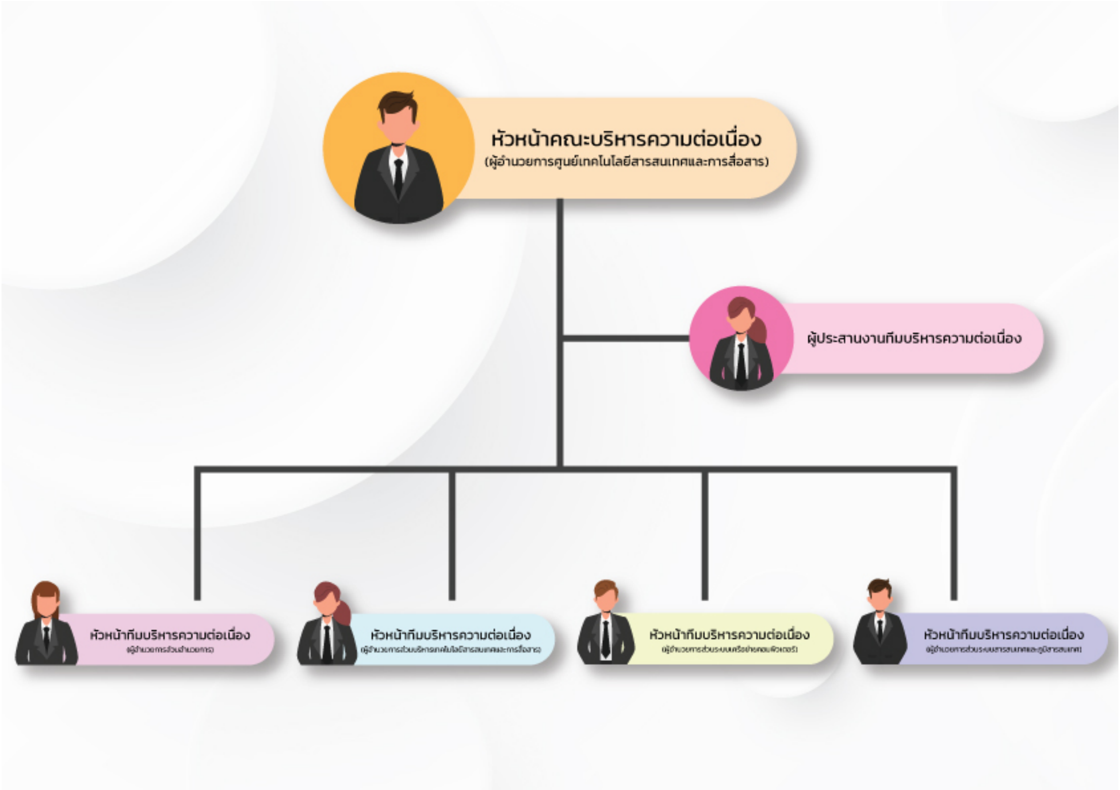
๘. การกำหนดโครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้จัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

(๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง

(๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ ผู้อำนวยการส่วนบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้อำนวยการส่วนระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบิตงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

(๓) ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อกับหน่วยงาน และองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ดังรูปโครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่อง



รูปที่ ๑ โครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่อง

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในหน่วยงานให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่ภาวะได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

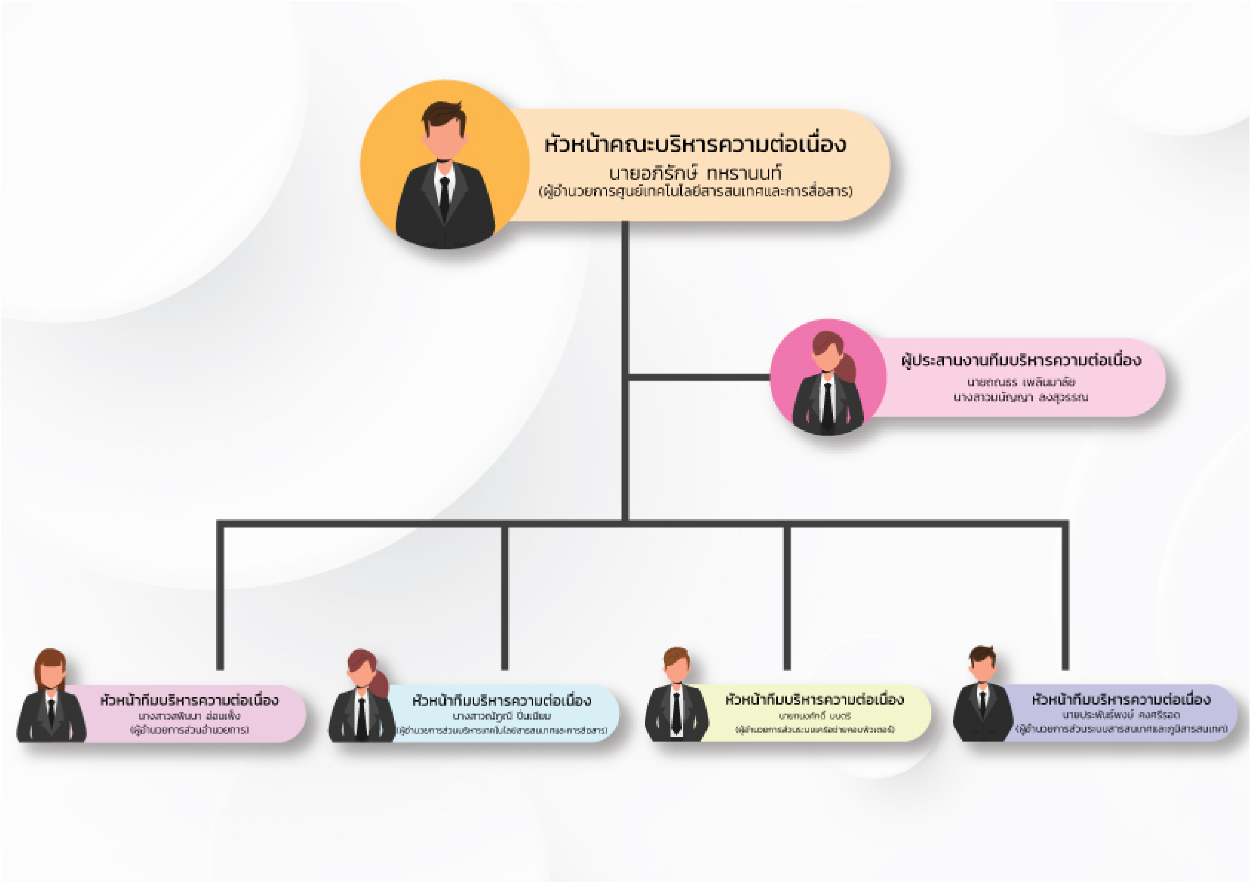
บุคลากรหลัก		บทบาทหน้าที่	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ-สกุล	เบอร์มือถือ		ชื่อ-สกุล	เบอร์มือถือ
นายอภิรักษ์ ทหรานนท์	๐๘๕-๘๐๕๓๙๔	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง		
นายถณธร เพลินมาลัย	๐๖๓ - ๓๑๗๙๕๔	ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่อง	น.ส. มนัญญา ลงสุวรรณ	๐๘๐-๙๗๔๑๓๕
นางสาวสพินนา อ่อนเพ็ง	๐๙๗-๐๐๓๖๕๐๙	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ส่วนอำนวยการ	นายดำรงศักดิ์ ธนีบุญ	๐๘๐-๙๘๔๔๒๕๒

บุคลากรหลัก		บทบาทหน้าที่	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ-สกุล	เบอร์มือถือ		ชื่อ-สกุล	เบอร์มือถือ
นางสาวณัฏฐิณี ปิ่นเนียม	๐๙๐-๙๗๑๘๐๘๑	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ส่วนบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	นางสาวนรนันท์ อภิชนาพงศ์	๐๘๕-๘๒๓๓๔๐๑
นายทนงศักดิ์ มนตรี	๐๙๑-๒๑๕๑๙๔๙	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ส่วนระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	นายวีร์ ศรีทิพโพธิ์	๐๘๖-๔๖๗๘๙๑๙
นายประพันธ์พงษ์ คงศรีรอด	๐๖๓-๙๐๖๔๓๙๑	หัวหน้างานบริหารความต่อเนื่อง ส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ	นายวีร์ ศรีทิพโพธิ์	๐๘๖-๔๖๗๘๙๑๙

๙. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางรายชื่อบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤติ

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและกรประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ระบุในแผนบริหารความต่อเนื่อง ดังรูปกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree



รูปที่ ๒ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

๑๐. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	▪ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ได้แก่ อาคารกรมป่าไม้ใกล้เคียงทีไม่ได้รับผลกระทบ ▪ ประสานงานกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ เป็นต้น เพื่อจัดหาสถานที่สำรองปฏิบัติงานชั่วคราว ▪ อนุญาตให้ปฏิบัติงาน ณ ที่พักของผู้ปฏิบัติ โดยอาจใช้การติดต่อสื่อสารและส่งข้อมูลที่สำคัญ และเร่งด่วนทางโทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต
๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่	▪ กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่าน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
สำคัญ	อินเตอร์เน็ตเข้าสู่ระบบสารสนเทศของหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ ■ กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) ของหน่วยงานให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องก่อน ■ กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เพื่อใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ■ จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรองที่ต้องนำมาใช้ เพื่อใช้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤตและเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น เครื่องปั่นไฟสำรอง เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และ Air Card ■ ดำเนินการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่มเติมโดยการเช่าหรือจัดซื้อจัดจ้างวิธีพิเศษ โดยให้มีจำนวน/ปริมาณที่เพียงพอสามารถรองรับความต้องการใช้งานของแต่ละสำนักด้วย
๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	■ ให้มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติอันอาจมีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ■ เคลื่อนย้ายและจัดเก็บข้อมูลสำคัญไปที่ๆ ปลอดภัยเป็นลำดับแรก และเฝ้าระวังระบบสารสนเทศตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อป้องกันการเกิดสภาวะวิกฤติซ้ำซ้อน ■ จัดเตรียมไซต์สำรองที่เรียกว่า Disaster Recovery Site (DR Site) สำหรับระบบสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงาน ■ จัดหาระบบ Air Card เพื่อเชื่อมโยงข้าสู่ระบบอินเตอร์เน็ต หากมีความจำเป็นเร่งด่วนสำรองไว้ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ■ ให้หน่วยงาน ที่เป็นเจ้าของข้อมูล ทำการสำรองข้อมูลที่จำเป็นและที่สำคัญไว้ใน External Hard disk หรือ Flash Drive ■ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยีไปพลางก่อน (Manual) แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ
๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก	■ กำหนดบุคลากรสำรอง เพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนกันภายในส่วนเดียวกัน ■ กำหนดบุคลากรนอกส่วน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาด

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	แคลน ปรับกระบวนการทำงานจากที่ทำงาน อาจนำกลับไปทำที่บ้าน ▪ กำหนดให้มีการเปลี่ยนเวรบุคลากรเพื่อ Rotate งานและการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
๕. ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคีเครือข่ายที่สำคัญ	▪ กำหนดผู้รับผิดชอบติดต่อประสานงานไว้อย่างชัดเจน ▪ กำหนดรายชื่อและช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการด้านสื่อสัญญาณดูแลและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายกรมป่าไม้ ▪ แจ้งเวียนหน่วยงานให้รับทราบถึงการจัดตั้งห้องสนทนาแบบกลุ่ม (Open Chat) ใช้เป็นช่องทางสำหรับตอบปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ พร้อมเบอร์ติดต่อของเจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ

๑๑. ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงาน พบว่า กระบวนการทำงานที่ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ดังตารางที่ ๔ รวมถึงการวิเคราะห์ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพของกระบวนงานในแต่ละประเภทเหตุการณ์วิกฤติ ดังตารางที่ ๕ - ๑๒

ตารางที่ ๔ ระดับผลกระทบและลักษณะของผลกระทบ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	♦ เกิดความเสียหายต่อองค์กรในระดับสูงมาก ♦ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ♦ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
สูง	♦ เกิดความเสียหายต่อองค์กรในระดับสูง ♦ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕ - ๕๐ ♦ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ปานกลาง	♦ เกิดความเสียหายต่อองค์กรในระดับปานกลาง ♦ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๑๐ - ๒๕ ♦ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบุคคล
ต่ำ	♦ เกิดความเสียหายต่อองค์กรในระดับต่ำ ♦ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๕ - ๑๐ ♦ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบุคคล

ตารางที่ ๕ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์อุทกภัย

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้	สูง			✓		
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูง			✓		
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูงมาก	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	สูงมาก	✓				
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	สูง		✓			
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	สูง			✓		

ตารางที่ ๖ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้	สูง			✓		
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูง			✓		

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูงมาก	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	สูงมาก	✓				
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	สูงมาก					✓
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	สูง			✓		

ตารางที่ ๗ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรมป่าไม้	สูง			✓		
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูง			✓		
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูงมาก	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	สูงมาก	✓				

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	สูงมาก				✓	
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	สูง			✓		

ตารางที่ ๘ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูงมาก	✓				
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูงมาก	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	สูงมาก	✓				
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	สูง	✓				
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	สูง			✓		

ตารางที่ ๙ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์อาชญากรรมไซเบอร์ (Cyber Crime)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้	ต่ำ		✓			
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูง			✓		
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูง	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	สูงมาก	✓				
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	สูงมาก		✓			
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	สูง			✓		

ตารางที่ ๑๐ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จราจล

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูง			✓		

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูง	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	ปานกลาง		✓			
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	ปานกลาง		✓			
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	ปานกลาง		✓			
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	ต่ำ	✓				

ตารางที่ ๑๑ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูง			✓		
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูง	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	ปานกลาง		✓			
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	ปานกลาง		✓			

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	ปานกลาง		✓			
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	ต่ำ	✓				

ตารางที่ ๑๒ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ก่อการร้าย

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูคืนสภาพ				
		๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
๑. การจัดประชุมคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป่าไม้	สูงมาก	✓				
๒. การประชุมคณะอนุกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และคณะกรรมการบรริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงฯ ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สูง			✓		
๓. การรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน	สูง	✓				
๔. บริหารจัดการระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	ปานกลาง		✓			
๕. ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล เว็บไซต์ และ Mobile Application ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	สูงมาก	✓				
๖. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมป่าไม้	ปานกลาง		✓			
๗. ดำเนินการบริหารจัดการระบบสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล	ปานกลาง		✓			

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของหน่วยงาน ประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

๑๒. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

(๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ ๑๓

ตารางที่ ๑๓ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (๒ ตร.ม./คน)	ตามที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง	๒๖ ตร.ม. (๑๓ คน)	๒๖ ตร.ม. (๑๓ คน)	๒๖ ตร.ม. (๑๓ คน)	๒๖ ตร.ม. (๑๓ คน)	๒๖ ตร.ม. (๑๓ คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัยของแต่ละบุคคล	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	ตามที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : บุคลากรภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๖ คน

(๒) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ ๑๔

ตารางที่ ๑๔ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
เครื่องคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม (คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและ Notebook)	- ของบุคลากร - ของหน่วยงาน	๑๓ เครื่อง	๑๓ เครื่อง	๑๓ เครื่อง	๑๓ เครื่อง	๑๓ เครื่อง
เครื่องพิมพ์ (Printer)	ของหน่วยงาน	๒	๒	๒	๒	๒
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข/โทรศัพท์มือถือ	- ของบุคลากร - ของหน่วยงาน	๓	๓	๓	๓	๓
โทรสารพร้อมหมายเลข	ของหน่วยงาน	๑	๑	๑	๑	๑
เครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องสแกนเอกสาร	ของหน่วยงาน	๓	๓	๓	๓	๓

(๓) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) เนื่องจากระบบสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในความดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้น หน่วยงานจึงได้มีการสำรองข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โยข้อมูลที่สำรองดังกล่าวจะจัดเก็บอยู่ใน Storage และบางส่วนบน Cloud โดยในอนาคตกรมป่าไม้มีแผนจะจัดทำระบบสำรองข้อมูลบน Cloud Computing ให้ครอบคลุมทุกระบบ เพื่อรองรับการให้บริการระบบสารสนเทศและสำรองข้อมูลในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการได้ ดังตารางที่ ๑๕

ตารางที่ ๑๕ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	สำนักบริหารกลาง	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบสารสนเทศของกรมป่าไม้	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		✓	✓	✓	✓
โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		✓	✓	✓	✓
ศูนย์ปฏิบัติการระดับกรม	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓

(๔) ด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement) ดังตารางที่ ๑๖

ตารางที่ ๑๖ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (มีการสลับสับเปลี่ยนกันทำงาน)	๑๒	๑๒	๑๒	๑๒	๑๒

(๕) ด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) ดังตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๑ วัน	๓ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
ผู้ให้บริการสื่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต					✓
ผู้ให้บริการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่าย					✓
ผู้ให้บริการดูแลและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศกรมป่าไม้					✓

๑๓. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุตคลากรของส่วนต่างๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ไม่แน่นอนและภัยพิบัติ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
■ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในส่วน/ศูนย์ <u>ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</u>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ■ ทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ■ กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ <u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว</u>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ - ๕ วันข้างหน้า	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
■ ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงาน ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ <u>พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</u>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตาม<u>ความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</u>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
■ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒ – ๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุตคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ไม่แน่นอนและภัยพิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
▪ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานเกี่ยวกับความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความต่อเนื่อง • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
▪ แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้มารับบริการ/ผู้ได้รับผลกระทบ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/บุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลา) และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ไม่แน่นอนและภัยพิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
▪ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานเกี่ยวกับความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
▪ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความต่อเนื่อง • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้มารับบริการ/ผู้ได้รับผลกระทบ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/บุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลา) และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
▪ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐