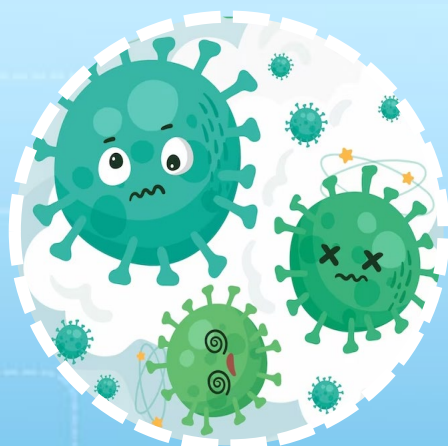




แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ 2566



วันที่บังคับใช้ 16 ตุลาคม 2566

สารบัญ

	เรื่อง	หน้าที่
บทที่ 1	บทนำ (Article)	1
บทที่ 2	วัตถุประสงค์ (Objectives)	1
บทที่ 3	สมมติฐานของแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Assumptions)	2
บทที่ 4	ขอบเขตของแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)	2
บทที่ 5	การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ	3-4
บทที่ 6	การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	4
บทที่ 7	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	
	7.1) โครงสร้างและทีมงานแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)	5
	7.2) ลำดับของผู้มีอำนาจสั่งการใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	6
	7.3) การมอบหมายอำนาจในการสั่งการใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักสื่อสารองค์กร/ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ/ ฝ่ายปฏิบัติการ/ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย/ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ/ สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7-8
บทที่ 8	กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)	9-10
บทที่ 9	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักสื่อสารองค์กร/ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ/ ฝ่ายปฏิบัติการ/ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย/ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ/ สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	10

บทที่ 1 บทนำ (Article)

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จัดทำขึ้นเพื่อให้ รฟม. สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือภาวะฉุกเฉินต่างๆ รวมทั้งเพื่อลดระดับความรุนแรง และลดผลกระทบอันเนื่องมาจากเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ ตลอดจนเพื่อให้กระบวนการทำงานสำคัญของ รฟม. สามารถกลับมาดำเนินได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของ รฟม. เกิดจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อระบุกระบวนการ (Process) ที่สำคัญ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า มีกระบวนการ (process) ของ รฟม. ที่มีผลการวิเคราะห์ BIA อยู่ในระดับที่ควรทบทวน/ปรับปรุง/จัดทำเพิ่มแผน BCP จำนวน 7 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย ฝ่ายจัดซื้อและบริการ และสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บทที่ 2 วัตถุประสงค์ (Objectives)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ รฟม.
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

บทที่ 3

สมมติฐานของแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของ รฟม.

บทที่ 4

ขอบเขตของแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานหรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อัคคีภัย
2. เหตุการณ์อุทกภัย
3. เหตุการณ์โรคระบาด
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
5. เหตุการณ์พนักงานประท้วงหยุดงาน
6. เหตุการณ์วินาศภัย/ก่อการร้าย
7. เหตุการณ์แผ่นดินไหว
8. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่สามารถให้บริการได้ (System failure) ภายใน 4 ชั่วโมง ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย Data storage, Core switch, SAN switch, Firewall, IPS และ Access Control Server
9. ระบบงานสารสนเทศไม่สามารถให้บริการได้ ภายใน 4 ชั่วโมง¹
10. ภัยคุกคามด้าน Cyber (โดรนโจมตีบางระบบสารสนเทศ)

ทั้งนี้ กรณีเกิดสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ที่ส่งผลให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานภายนอกสถานที่ตั้งตามความหมายที่ระบุในระเบียบ รฟม. ว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ รฟม. พ.ศ. 2566 ข้อ 5 จะต้องปฏิบัติตามระเบียบฯ ดังกล่าว

หมายเหตุ : ¹สามารถดูรายชื่อระบบงานสารสนเทศที่แผน BCP ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 5

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง จึงได้มีการพิจารณาผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงาน โดยแบ่งได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2. เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3. เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	✓	✓	✓
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
5. เหตุการณ์พนักงานประท้วงหยุดงาน	✓	✓	✓	✓	✓

เหตุการณ์สถานะ วิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วน เสีย
6. เหตุการณ์วินาศภัย/ ก่อการร้าย	✓	✓	✓	✓	✓
7. เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
8. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ไม่สามารถให้บริการ ได้ (System failure) ภายใน 4 ชั่วโมง			✓		
9. ระบบงานสารสนเทศ ไม่สามารถให้บริการ ได้ ภายใน 4 ชั่วโมง			✓		
10. ภัยคุกคามด้าน Cyber (โดรนโจมตีบางระบบ สารสนเทศ)			✓		

ตารางที่ 1 สรุปเหตุการณ์สถานะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการเองได้

บทที่ 6

การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ กำหนดให้มีการทบทวนและซักซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนดังกล่าวสอดคล้องกับสถานการณ์และหลักเกณฑ์/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

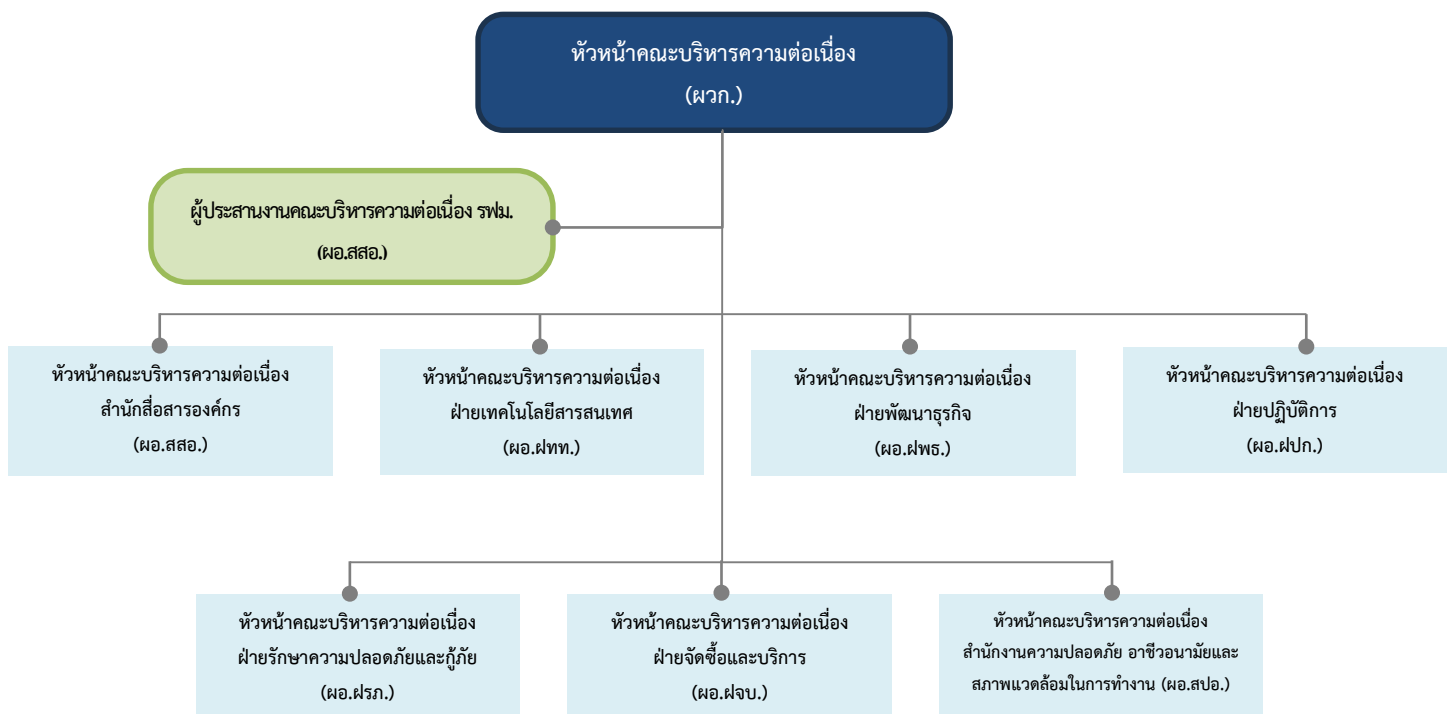
บทที่ 7

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

7.1 โครงสร้างและทีมงานแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)

เพื่อให้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของ รฟม. สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดยมีโครงสร้าง BCP Team ของ รฟม. ดังนี้

1. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รฟม.
2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง รฟม.
3. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง สำนักสื่อสารองค์กร
4. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
6. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายปฏิบัติการ
7. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย
8. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายจัดซื้อและบริการ
9. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน



รูปภาพที่ 1 โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของ รฟม.

7.2 ลำดับของผู้มีอำนาจสั่งการใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ รฟม.

เมื่อเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน อันอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ รฟม. ผู้ว่าการ รฟม. ในฐานะหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รฟม. จะพิจารณาประกาศใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ ผวก. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้มีรายชื่อดังตารางที่ 2 เป็นหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รฟม. ตามลำดับ

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล/ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
ลำดับที่ 1	ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	-
ลำดับที่ 2	รองผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (ปฏิบัติการ)	-
ลำดับที่ 3	รองผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (การเงิน)	-
ลำดับที่ 4	รองผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (วิศวกรรมและก่อสร้าง)	-
ลำดับที่ 5	รองผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (กลยุทธ์และแผน)	-
ลำดับที่ 6	รองผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (บริหาร)	-

ตารางที่ 2 ลำดับของผู้ทำหน้าที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รฟม.

7.3 การมอบหมายอำนาจในการสั่งการใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักสื่อสารองค์กร/ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ/ ฝ่ายปฏิบัติการ/ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย/ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ/ สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เมื่อหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. ประกาศใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของ รฟม. แล้ว จะมอบหมายอำนาจในการสั่งการใช้แผน BCP ตามเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของส่วนงานต่างๆ ดังนี้

1) เหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักสื่อสารองค์กร หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. มอบหมายให้ ผอ.สสอ. เป็นผู้มียอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผน BCP ของสำนักสื่อสารองค์กร เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ รฟม.

2) เหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. มอบหมายให้ ผอ.ฝทท. เป็นผู้มียอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผน BCP ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ รฟม.

3) เหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายพัฒนาธุรกิจ หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. มอบหมายให้ ผอ.ฝพธ. เป็นผู้มียอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผน BCP ของฝ่ายพัฒนาธุรกิจ เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ รฟม.

4) เหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติการ หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. มอบหมายให้ ผอ.ฝปก. เป็นผู้มียอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผน BCP ของฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ รฟม.

5) เหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. มอบหมายให้ ผอ.ฝรภ. เป็นผู้มียอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผน BCP ของฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ รฟม.

6) เหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อและบริการ หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. มอบหมายให้ ผอ.ฝจบ. เป็นผู้มียอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผน BCP ของฝ่ายพัฒนาธุรกิจ เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ รฟม.

7) เหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม. มอบหมายให้ ผอ.สปอ. เป็นผู้มียอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผน BCP ของสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ รฟม.

โครงสร้าง BCP Team ของ รฟม. ประกอบด้วย 7 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย ฝ่ายจัดซื้อและบริการ และสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยในแผน BCP ของทุกส่วนงานจะกำหนดบุคลากร เพื่อทำหน้าที่ในการร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนงาน ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทและหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามแผน

BCP ของแต่ละส่วนงาน ทั้งนี้ในการดำเนินงานตามแผน BCP ของ รฟม. จะกำหนดบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองในการปฏิบัติหน้าที่ ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ จะให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก รายชื่อปรากฏดังตารางที่ 3

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
ผวก.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม.	(ตารางที่ 2)	-
ผอ.สสอ.	-	ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง รฟม.	-	-
ผอ.สสอ.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง สสอ.	ผอ.สรส.	-
ผอ.ฝทท.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ฝทท.	ผอ.กปค. ผอ.กรค.	-
ผอ.ฝพธ.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ฝพธ.	ผอ.กวธ.	-
ผอ.ฝปก.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ฝปก.	ผอ.กบร.	-
ผอ.ฝรภ.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ฝรภ.	ผอ.กรภ.2	-
ผอ.ฝจบ.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ฝจบ.	ผอ.กพท.	-
ผอ.สปอ.	-	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง สปอ.	หน.อาวุโส มป.	-

ตารางที่ 3 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง รฟม.

บทที่ 8

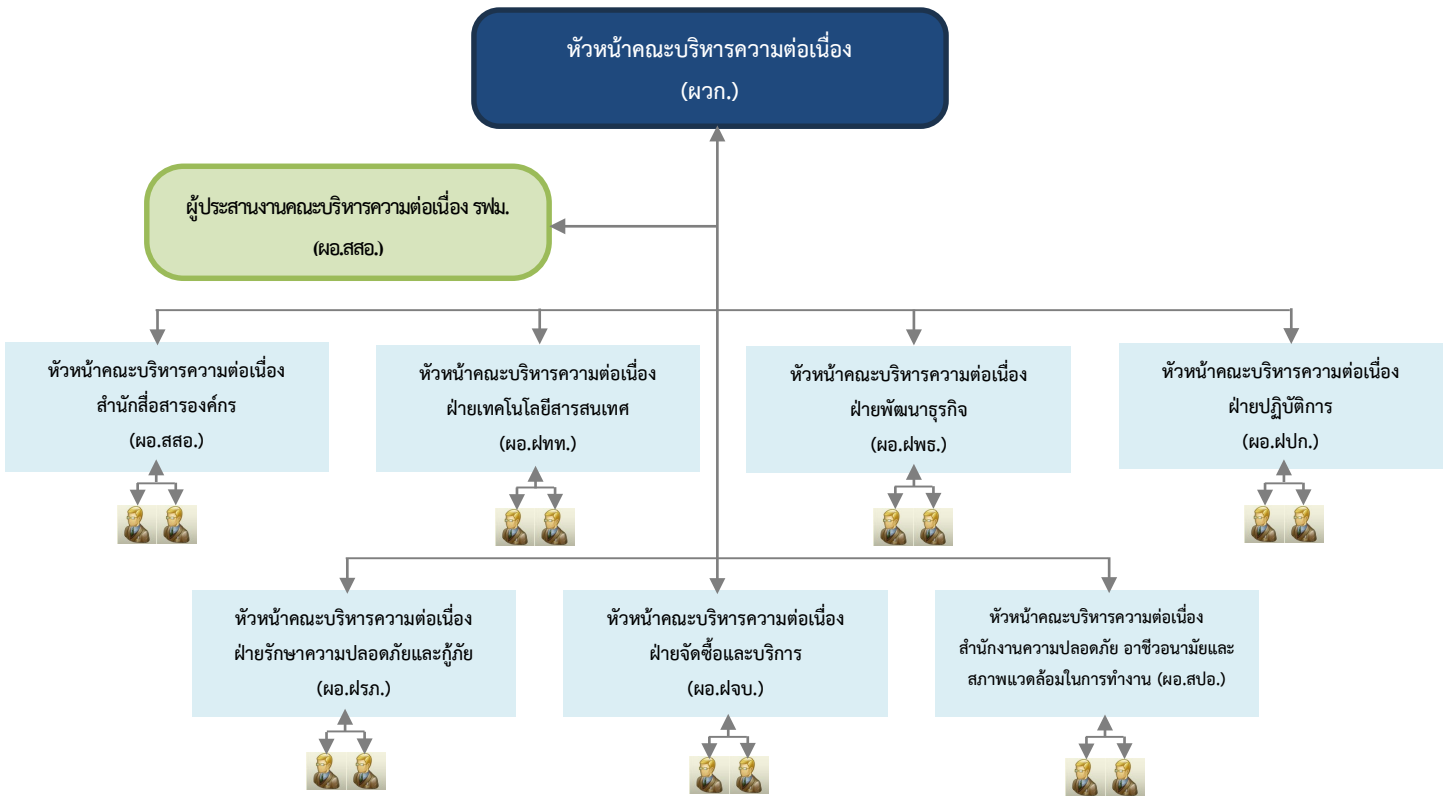
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้อง ตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากการมีประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รฟม. รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง รฟม. ประสานไปยังหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย ฝ่ายจัดซื้อและบริการ และสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่ามีความเกี่ยวข้องกับส่วนงานใด ภายหลังจากนั้น หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของแต่ละส่วนงาน จะดำเนินการตามแผน BCP เพื่อรองรับสถานการณ์และลดผลกระทบที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่ายได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา :

1. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
2. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
3. ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้
 - 3.1 สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 - 3.2 เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - 3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน



รูปภาพที่ 2 กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

บทที่ 9

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสำนักสื่อสารองค์กร/ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ/ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ/ ฝ่ายปฏิบัติการ/ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย/ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ/ สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ ประกอบด้วยแผน BCP ของ 7 ส่วนงาน ได้แก่

- 9.1 แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของสำนักสื่อสารองค์กร
- 9.2 แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 9.3 แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
- 9.4 แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของฝ่ายปฏิบัติการ
- 9.5 แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย
- 9.6 แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของฝ่ายจัดซื้อและบริการ
- 9.7 แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

