

แบบรายงานสรุปการทดสอบแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

หน่วยงาน..ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ...

1. วัน/ เดือน/ปี ที่ทดสอบแผน BCP 17 มิถุนายน 2565
2. เหตุการณ์สมมติ คือ ...เกิดอุทกภัยในวงกว้างบริเวณเขตพื้นที่ อ.เมือง อ.ปากเกร็ด อ.บางบัวทอง อ.บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีและเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ดินเขตพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดนนทบุรี
3. ผู้เข้าร่วมทดสอบแผน BCP ประกอบด้วย

3.1 คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน จำนวน ...8.... คน ได้แก่

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ | ประธานคณะทำงาน |
| 2. นางสาวปิ่นอนงค์ เครือชา | คณะทำงาน |
| 3. นายพศิน พิริยหะพันธ์ | คณะทำงาน |
| 4. นางสาวสุพัตรา ท่างาม | คณะทำงาน |
| 5. นางสาวจิราภรณ์ สุ่มดีบ | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวเปรมรัตนา วัชรโรทัย | คณะทำงาน |
| 7. นางสาวสมประสงค์ ภาพล | คณะทำงาน |
| 8. นางสาวมนสิณี น้ำจันทร์ | ผู้ประสานงาน/คณะทำงานและเลขานุการ |

3.2 บุคลากร ศรป. ที่เข้าร่วมทดสอบแผน BCP ได้แก่

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| 1. นางจารุมน บุญสิงห์ | นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ |
| 2. นางสาวสมฤทัย คันธวิงศ์ | นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ |
| 3. นางสาวศิรินันต์ ทุนทรัพย์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 4. นางสาวพัทธนันท์ วัจนเสนา | นักวิชาการพัสดุ |
| 5. นายรังสรรค์ พันธจบลิงห์ | พนักงานขับรถยนต์ |

4. สถานที่ทดสอบแผน BCP ...ห้องประชุมศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ อาคาร 6 ชั้น 4

4. สรุปภาพรวมทดสอบแผน BCP

5.1 เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2565 เวลา 10.00 น. รัฐบาลและจังหวัดนนทบุรีได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยกำหนดให้ส่วนราชการในเขตจังหวัดนนทบุรีและเขตพื้นที่กทม.โดยรอบปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และทำงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) เนื่องจากเกิดอุทกภัยรุนแรงในเขตจังหวัดนนทบุรีและพื้นที่โดยรอบ

5.2 กระทรวงสาธารณสุข ได้ประกาศเหตุฉุกเฉินของกระทรวงฯ และแจ้งให้ทุกกรมฯในสังกัดกระทรวงรับทราบ เพื่อดำเนินการตามประกาศกระทรวงฯ

5.3 อธิบดีกรมอนามัย ประกาศกรมอนามัย เรื่องแนวทางปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินกรณีเกิดอุทกภัยให้หน่วยงานส่วนกลางทราบ โดยแจ้งให้ผู้บริหารในหน่วยงานของกรมอนามัยผ่านช่องทางโทรศัพท์/ ไลน์กลุ่มผู้บริหารกรมฯ

5.4 ผอ. ศรป. ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง เมื่อได้รับทราบประกาศฉุกเฉินของกรมอนามัย จึงแจ้งให้นางสาวมนสิณี น้ำจันทร์ ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ ทราบ และ ผอ. ศรป. ได้ประกาศใช้แผน BCP ของ ศรป. โดยใช้กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) (กรณีนางสาวมนสิณีไม่สามารถติดต่อบุคลากร ศรป. ได้ครบทุกคน ให้ส่งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไลน์ส่วนตัว E-mail ส่งข้อความ และติดต่อทางโทรศัพท์ซ้ำอีกครั้ง เป็นต้น)

5.5 เมื่อนางสาวมนสิณี ได้รับแจ้งจากประธานคณะทำงานฯ จึงได้แจ้งให้บุคลากรศรป. ที่อยู่ระหว่างการเดินทางมาทำงาน และที่ไม่สามารถเดินทางออกจากที่พักได้ เพื่อรับทราบประกาศภาวะฉุกเฉินกรณีเกิดอุทกภัย และประกาศใช้แผน

BCP ของ ศรป. รวมทั้งแจ้งข้อมูลสถานการณ์และแนวทางปฏิบัติสภาวะฉุกเฉินกรณีเกิดอุทกภัย ผ่านช่องทางโทรศัพท์ และไลน์กลุ่ม ศรป.

5.6 นางสาวมนสิณี ได้สื่อสารสรุปข้อมูลสถานการณ์ และการดำเนินงานตามแผน BCP ของ ศรป. ผ่านช่องทางโทรศัพท์ และไลน์กลุ่ม ศรป. ดังนี้

5.6.1 สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผน BCP ของ ศรป. โดยนำกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) มาเป็นแนวทางปฏิบัติ

5.6.2 แจ้งกำหนดการประชุม ศรป. และคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง เป็นวาระเร่งด่วนฉุกเฉิน ในวันที่ 17 มิถุนายน 2565 เวลา 10.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (กรณีติดต่อบุคลากร ศรป. ไม่ได้ให้ประสานแจ้งอีกครั้ง)

5.6.3 เวลา 10.00 น. ศรป. ได้ประชุมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง สรุปได้ดังนี้

1) แจ้งขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยขอให้ทุกคนปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย (Work From Home) เป็นระยะเวลา 7 วัน (17 มิ.ย.-24 มิ.ย. 65) โดยกำหนดให้รายงานการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและสื่อสารให้ผู้อำนวยการทราบ ผ่านช่องทาง E-mail โทรศัพท์ และไลน์กลุ่ม ศรป.

2) คณะทำงานฯ ที่สามารถมาทำงานในที่ตั้งของกรมอนามัยในวันที่ 17 มิ.ย. 65 ได้ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ (Notebook) กระดาษ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ฯลฯ

3) ประธานคณะทำงานฯ มอบหมายนางสาวจิราภรณ์ สื่อสารรายชื่อผู้รับผิดชอบงานสำคัญของ ศรป. พร้อมระบุช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้การดำเนินงานและการบริการ ของ ศรป. เกิดความต่อเนื่องไม่เกิดการหยุดชะงักในกรณีฉุกเฉิน เช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีเมลกลาง/ ส่วนตัว ระบบไลน์ ฯลฯ

4) หากเหตุการณ์เกิดขึ้นเกินระยะเวลา 7 วัน ที่ประชุมได้พิจารณาว่ามีกระบวนการใดหรือภารกิจสำคัญจำเป็นเร่งด่วนใด ที่ต้องเร่งรัดดำเนินการให้แล้วเสร็จ เช่น การตอบข้อมูลสำคัญและส่งไปยังกระทรวงการต่างประเทศ หรือ ASEAN การประสานงานเรื่องทุนฝึกอบรม ข้อมูลความร่วมมือกับกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ ให้ทีมบริหารความต่อเนื่องประสานส่วนกลางเพื่อจัดรถอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ณ สำนักงาน หรือจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เอกสารข้อมูลเพื่อให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย

5) คณะทำงานฯ ประเมินการปฏิบัติงานจากสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผน BCP และนัดหมายการประชุมออนไลน์ทุกวัน ตลอดระยะเวลา 7 วัน เพื่อสรุปสถานการณ์และติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานของ ศรป. (ทั้งนี้หากมีสถานการณ์เร่งด่วน ให้นางสาวมนสิณี แจ้งบุคลากรและเชิญประชุมฯ ตามความเหมาะสม)

5.6.4 สถานการณ์น้ำท่วมและฝนตกในวันที่ 23-24 มิ.ย. 65 ลดลงอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติในวันที่ 25 มิ.ย. 65 รัฐบาลและจังหวัดนนทบุรี จึงได้ประกาศยกเลิกภาวะฉุกเฉินกรณีเกิดอุทกภัย

5.6.5 วันที่ 25 มิ.ย. 65 กระทรวงสาธารณสุข และกรมอนามัย จึงได้ประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเกิดอุทกภัยตามประกาศรัฐบาลและจังหวัดนนทบุรี

5.6.6 ผอ. ศรป. ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง จึงแจ้งให้นางสาวมนสิณี ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ ทราบประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเกิดอุทกภัย และ ผอ. ศรป. ได้ประกาศยกเลิกการใช้แผน BCP และกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) โดยให้บุคลากรของ ศรป. ปฏิบัติงานปกติ ณ ที่ตั้งของกรมอนามัย ตั้งแต่วันที่ 25 มิ.ย. 65

5.6.7 ปิดการประชุมทดสอบแผน BCP เวลา 12.00 น.

6. ระยะเวลาในการ Call Tree ...2... ชั่วโมง...-...นาที

7. ปัญหาอุปสรรคในการทดสอบแผนและข้อเสนอแนะ

จากการทดสอบแผน BCP ในครั้งนี้ คณะทำงานบริหารต่อเนื่องและผู้เข้าร่วมทดสอบแผน BCP พบว่ามีปัญหาอุปสรรค ดังนี้

7.1 เนื่องจากเป็นการทดสอบแผน BCP ครั้งแรก ขั้นตอนในการทดสอบอาจมีการติดขัด คณะทำงานให้ความสนใจกับขั้นตอนกระบวนการ และการเตรียมเอกสารต่างๆ เพื่อใช้ในการทดสอบให้มากยิ่งขึ้น หน่วยงานอาจจะต้องมีการปรับปรุง และมีการทดสอบแผน BCP อีกครั้ง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าหากเกิดสถานการณ์จริง หน่วยงานสามารถนำแผน BCP มาใช้ได้อย่างคล่องตัว และการดำเนินงานของหน่วยงานจะไม่เกิดการหยุดชะงัก สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

7.2 มีบุคลากรย้ายมาปฏิบัติงานในศรป. จึงควรมีการปรับปรุงองค์ประกอบในคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน

7.3 ควรเพิ่มเติมผู้ประสานงานสำรองไม่น้อยกว่า 2 คน หากเกิดกรณีผู้ประสานงานหลักไม่สามารถดำเนินการได้

7.4 ตารางข้อมูลของคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ยังขาดข้อมูล ID Line ของคณะทำงาน เพื่อให้สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง จึงควรเพิ่มข้อมูล ID Line ของคณะทำงาน

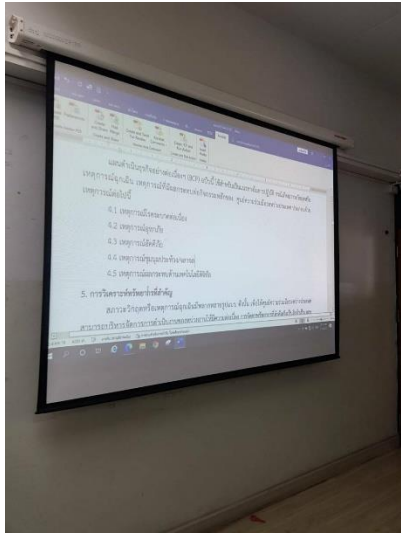
7.5 หากช่วงเกิดสถานการณ์ อาจเกิดปัญหาในการนำข้อมูลต่างๆมาใช้ จึงควรมีการทบทวนและสำรองข้อมูลสำคัญ เพื่อจะได้สามารถนำมาใช้ได้กรณีเกิดสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น การใช้ Google drive ส่วนกลาง เป็นต้น

7.6 ในแผนผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree ควรเพิ่มขั้นตอนการประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉินจากกระทรวงสาธารณสุข/กรมอนามัย เมื่อสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ และการประกาศยกเลิกการประกาศใช้แผน BCP ของ ศรป.

.....

จัดทำสรุปโดย
คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง
ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ
17 มิถุนายน 2565

ภาพการทดสอบแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)



คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ
17 มิถุนายน 2565