

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
กรมทรัพย์สินทางปัญญา
กระทรวงพาณิชย์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ฉบับปรับปรุง พฤศจิกายน ๒๕๖๙

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ ๓

๑.๑ วัตถุประสงค์ (Objectives) ๓

๑.๒ สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions) ๓

๑.๓ ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP) ๓

๑.๔ การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ ๔

สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์ ๔

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน ๕

๒. การบริหารแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ๖

๒.๑ โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง ๖

ตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ๖

๒.๒ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree ๘

๒.๓ การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤต ๙

๒.๔ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) ๑๕

๒.๕ ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ๑๖

๓. ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง ๑๗

๓.๑ ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ๑๗

๓.๒ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ๑๘

๓.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) ๑๙

๓.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน ๒๐

๓.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) ๒๐

๔. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ๒๑

๔.๑ วันที่ ๑ ภายใน (๒๔ ชั่วโมง): การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ๒๑

๔.๒ วันที่ ๒ - ๗: การตอบสนองในระยะสั้น ๒๓

๔.๓ วันที่ ๘ : การตอบสนองระยะกลาง ๒๕

หมายเลขโทรศัพท์เพื่อขอความช่วยเหลือกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินตาง ๆ ๒๖

๑. บทนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า **แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)** ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้กรมทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า **"หน่วยงาน"** สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากหน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ต่อหน่วยงาน ในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อหน่วยงาน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับที่หน่วยงานกำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

๑.๑ วัตถุประสงค์ (Objectives)

๑.๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต

๑.๑.๒ เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น

๑.๑.๓ เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน

๑.๑.๔ เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบต่อหน่วยงาน เจ้าหน้าที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

๑.๑.๕ เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินการต้องหยุดชะงัก

๑.๒ สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

๑.๒.๑ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลัก แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

๑.๒.๒ หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้นมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก

๑.๒.๓ "บุคลากร" ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของหน่วยงาน

๑.๓ ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินบริเวณสำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในของหน่วยงาน ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

๑.๓.๑ เหตุการณ์จากภัยธรรมชาติ

๑.๓.๒ เหตุการณ์อัคคีภัย

๑.๓.๓ เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

๑.๓.๔ เหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง

๑.๓.๕ เหตุการณ์โรคระบาด/โรคอุบัติใหม่

๑.๓.๖ เหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง ล้มเหลว หรือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Attack)

๑.๓.๖ เหตุการณ์อื่นๆ

๑.๔ การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

แผนบริหารความต่อเนื่อง ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ประเภท ได้แก่

๑.๔.๑ ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ของหน่วยงานได้รับความเสียหายและส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปดำเนินการยังสถานที่ปฏิบัติงานได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว

๑.๔.๒ ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือไม่มีวัสดุอุปกรณ์ ให้ไม่สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๑.๔.๓ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญได้ หรือไม่สามารถนำข้อมูลที่สำคัญมาใช้งานได้ตามปกติ

๑.๔.๔ ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๑.๔.๕ ผลกระทบด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ ไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภัยคุกคาม		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ
๑	เหตุการณ์จากภัยธรรมชาติ	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓			✓	✓
๔	เหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง	✓	✓	✓	✓	✓
๕	เหตุการณ์โรคระบาด/โรคอุบัติใหม่				✓	✓

เหตุการณ์ภัยคุกคาม		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ
๖	เหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องล้มเหลว			✓	✓	✓
๗	เหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการโจรกรรมข้อมูล (Cybersecurity Incident & Ransomware)			✓	✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน และหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารของหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) หน่วยงานต้องประเมินผลกระทบ ซึ่งระดับผลกระทบจะแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ ● เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ ● เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ● ต้องมีการรักษาพยาบาล ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	● เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ● ต้องมีการปฐมพยาบาล ● ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	● ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

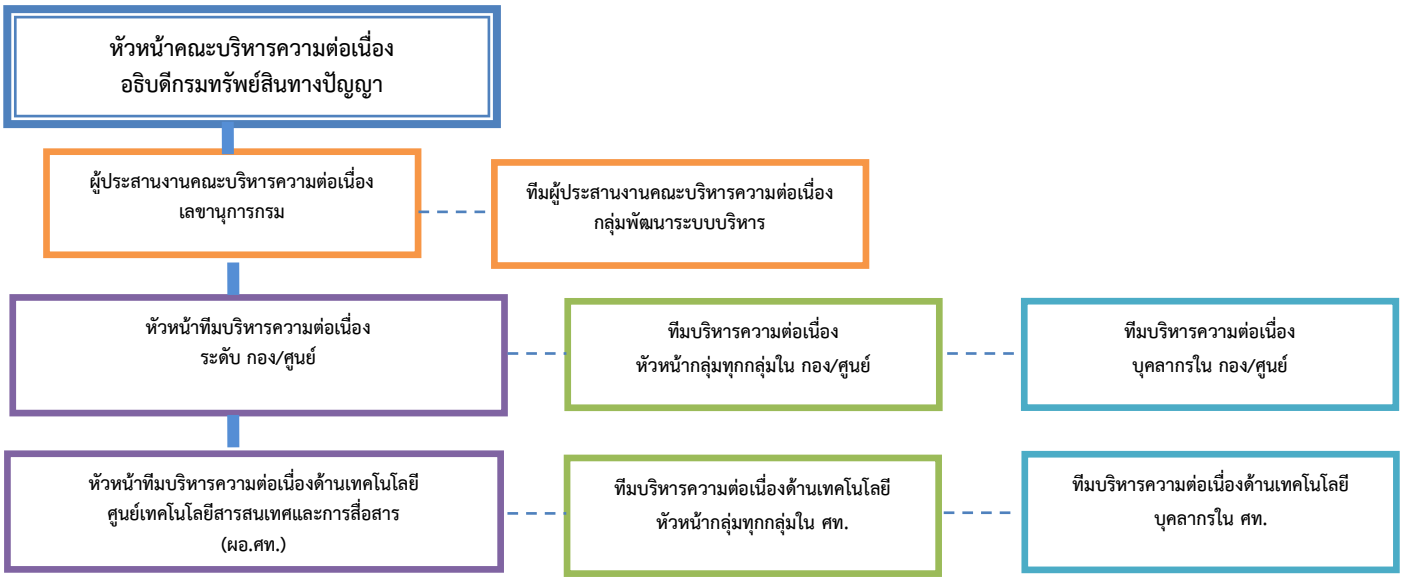
๒. การบริหารแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)

๒.๑ โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ควรมีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา โดยมีโครงสร้างดังนี้

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
๓) ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
๔) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
๕) หัวหน้าทีมด้านเทคโนโลยี

โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)



จากโครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

ตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
อธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๔๖-๗	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องกรมทรัพย์สินทางปัญญา	รองอธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๕๘ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๔๔ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๔๒

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
เลขานุการกรม	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๙๐	ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง กรมทรัพย์สินทางปัญญา	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๗๙
		หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องสำนักงาน เลขานุการกรม	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๙๒-๕ ๐ ๒๕๔๗ ๔๓๐๙ ๐ ๒๕๔๗ ๔๓๑๐
ผู้อำนวยการกองกฎหมาย	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๗๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองกฎหมาย	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๗๒ ๐ ๒๕๔๗ ๕๑๙๑ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๗๔-๕ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๒๓ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๒๘-๙
ผู้อำนวยการกองพัฒนาความร่วมมือทรัพย์สินทางปัญญา	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๕๐ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๓๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องกองพัฒนาความร่วมมือทรัพย์สินทางปัญญา	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๓๑๕ ๐ ๒๕๔๗ ๖๐๑๖ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๒๗ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๒๕ ๐ ๒๕๔๗ ๔๓๐๖
ผู้อำนวยการกองเครื่องหมายการค้า	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๘๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองเครื่องหมายการค้า	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๘๐-๙ ๐ ๒๕๔๗ ๖๐๓๘ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๐๕-๙ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๑๙-๒๐ ๐ ๒๕๔๗ ๔๓๑๒
ผู้อำนวยการกองลิขสิทธิ์	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๓๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องกองลิขสิทธิ์	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๓๑ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๓๓-๔ ๐ ๒๕๔๗ ๔๗๐๔
ผู้อำนวยการกองสิทธิบัตร	๐ ๒๕๔๗ ๔๗๑๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองสิทธิบัตร	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๗๑๐-๒ ๐ ๒๕๔๗ ๔๗๑๕-๖ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๗๖ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๑๑ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๑๕ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๓๗
ผู้อำนวยการกองป้องปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	๐ ๒๕๔๗ ๔๗๐๑	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองป้องปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๗๐๒-๓
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญา	๐ ๒๕๔๗ ๔๗๐๙	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องกองส่งเสริมการพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญา	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๔๖๖๐ ๐ ๒๕๔๗ ๖๐๓๓ ๐ ๒๕๔๗ ๖๐๓๙ ๐ ๒๕๔๗ ๔๓๑๔
ผู้อำนวยการกองสิทธิบัตรออกแบบ	๐ ๒๕๔๗ ๕๐๕๕	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๕๐๕๘ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๑๘

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
		กองสิทธิบัตรออกแบบ		๐ ๒๕๔๗ ๔๗๑๓ ๐ ๒๕๔๗ ๕๐๕๗ ๐ ๒๕๔๗ ๔๖๓๘
ผู้อำนวยการ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร	๐ ๒๔๕๗ ๔๖๕๔	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร **หัวหน้าทีมด้านเทคโนโลยี**	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๔๕๗ ๔๖๕๔
ผู้อำนวยการ กองสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์	๐ ๒๕๔๗ ๔๗๐๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์	หัวหน้ากลุ่มตามลำดับ การรักษาราชการแทน	๐ ๒๕๔๗ ๖๐๐๔

จากตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ซึ่งกำหนดรายชื่อบุคคลผู้เป็นบุคลากรหลักและบุคลากรรองโดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรและหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารหากเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคาม ซึ่งปัจจุบันในหน่วยงานสามารถติดต่อประสานงานเพื่อกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้โดยเร็วจากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น จากหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของหน่วยงานหรือเครื่องส่วนตัว รวมทั้งติดต่อประสานงานโดยใช้แอปพลิเคชัน (Application) สื่อสารออนไลน์ เช่น ไลน์ (Line) เมสเซนเจอร์ (Messenger) วอตส์แอปป์ (WhatsApp) และระบบการประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

๒.๒ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความ~~ต่อเนื่อง~~ โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละท่านจึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณาดังนี้

- ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านช่องทางดิจิทัลและเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นช่องทางหลัก (Primary Channel) เพื่อความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลัก หากติดต่อผู้ประสานงานหลักไม่ได้ให้ประสานผู้ประสานงานรองของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้

- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

๒.๒.๑ กำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ช่องทางหลัก (Primary Channel)	ช่องทางสำรอง (Secondary Channel)
ช่องทางดิจิทัล เช่น LINE Open Chat (DIP Family)/ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ประกาศประชาสัมพันธ์ในเวบไซด์องค์กร /ทางอีเมล

๒.๒.๒ กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

ลำดับการแจ้งเหตุ	ผู้รับแจ้งเหตุ
๑	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง (ระดับกรม)
๒	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ระดับกรม)
๓	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง (ระดับกอง/ศูนย์)
๔	ทีมบริหารความต่อเนื่อง (ระดับกอง/ศูนย์)
๕	บุคลากรทุกคนภายในองค์กร

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้ง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

๒.๓ การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤต

๒.๓.๑ เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ

ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ โดยที่มนุษย์ไม่สามารถควบคุมหรือป้องกันการเกิดได้โดยตรง เหตุการณ์เหล่านี้ส่งผลกระทบและก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในวงกว้าง เช่น

๑) ภัยแผ่นดินไหว

๒) อุทกภัย

๓) วาตภัย

มอบหมายทีมสังเกตเฝ้าระวังเหตุการณ์และการติดตามข่าวสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภัยธรรมชาติ หน่วยงานฝ่ายปกครอง เทศบาล หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย เนื่องจากอาคารสำนักงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญาเป็นกลุ่มอาคารของกระทรวงพาณิชย์จึงต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และฝ่ายบริหารอาคาร เพื่อดำเนินการหาข่าวและสรุปรายงานให้

ผู้รับผิดชอบ ตาม Call Tree เพื่อรายงานเสนอหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบและพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติและดำเนินการตามขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ขั้นตอนการปฏิบัติและมาตรการป้องกันหากเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารอาคาร ฝ่ายดูแลรักษาความปลอดภัย และผู้ประสานงาน เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงจุดวิกฤตที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง กำหนดผู้รับผิดชอบตาม Call Tree

๒) นำผลจากการวิเคราะห์ไปจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ

๓) มอบหมายหรือจัดตั้งทีมหรือตัวบุคคลให้ติดตามข่าวเหตุการณ์ภัยธรรมชาติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานผลความเปลี่ยนแปลงทุกระยะและเฝ้าระวังตลอด ๒๔ ชั่วโมงให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

๔)เตรียมทีมงานให้ประจำแต่ละจุดในที่ที่วิกฤตพร้อมเครื่องมือสื่อสาร และอุปกรณ์เพื่อป้องกันตามมาตรฐานความปลอดภัย เช่น เสื้อชูชีพ ไฟฉาย อุปกรณ์ยังชีพ ยารักษาโรค เป็นต้น

๕) สำรวจพื้นที่บริเวณที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหาย เพื่อจัดเตรียมความพร้อมในการป้องกันเหตุภัยพิบัติ เตรียมขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ และเอกสารที่สำคัญในเบื้องต้น

๖)ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารขององค์กร ให้บุคลากรทราบและความพร้อมในการป้องกันเหตุภัยพิบัติ เตรียมขนย้ายวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เอกสารที่สำคัญ ยานพาหนะส่วนกลางและของบุคลากรในหน่วยงานออกนอกบริเวณอาคารที่เป็นจุดเสี่ยงที่อาจเกิดภัยพิบัติ เพื่อป้องกันมิให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหาย

๗) กรณีที่ประเมินแล้วพบว่าสถานที่ทำงานเสียหายจนไม่สามารถที่จะทำการได้ ให้รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อพิจารณาประกาศให้ย้ายสถานที่ทำการไปยังสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ หรือการทำงานที่บ้านโดยใช้งานระบบเทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการที่บ้าน

๘) รายงานผลการดำเนินงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นประจำทุกระยะ

๒.๓.๒ เหตุการณ์อัคคีภัย

เนื่องจากอาคารสำนักงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญาเป็นกลุ่มอาคารของกระทรวงพาณิชย์จึงต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และฝ่ายบริหารอาคาร หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ดำเนินการตรวจสอบสถานที่สุ่มเสี่ยงที่จะเกิดอัคคีภัย เช่น สถานที่ที่มีเชื้อเพลิง สารเคมี วัตถุไวไฟ ห้องระบบไฟฟ้า ห้องเก็บเอกสารและจุดเสี่ยงอื่นๆ รวมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์เตือนภัย อุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์แจ้งเหตุฉุกเฉิน เพื่อตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานและจัดฝึกอบรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยเบื้องต้น การฝึกอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการฝึกซ้อมการหนีไฟ

ขั้นตอนการปฏิบัติและมาตรการป้องกันหากเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย

๑) ผู้พบเห็นเหตุการณ์ กดสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ฝ่ายอาคารสถานที่ แจ้งสถานีดับเพลิงเทศบาลนครนนทบุรี รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์ของตนเพื่อดำเนินการตามหลัก Call Tree เพื่อเตรียมการเคลื่อนย้าย และอพยพ ไปยังจุดรวมพล

๒) อพยพหนีไฟตามทางบันไดหนีไฟ ห้ามหนีลงลิฟต์ของอาคารเด็ดขาด

๓) เมื่อออกมาจากอาคารแล้วควรรอเป็นกลุ่มในบริเวณที่กำหนดไว้ว่าเป็นเขตปลอดภัย จุดรวมพล จุดนัดพบ (ตามการซ้อมหนีไฟ)

๔) ห้ามกลับไปในอาคารเด็ดขาด ถ้ายังไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ควบคุมหรือเจ้าหน้าที่ดับเพลิง

๕) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์ดำเนินการตรวจนับจำนวนคนและค้นหาผู้สูญหาย

๖) หากพบผู้สูญหายให้แจ้งหน่วยช่วยชีวิตจากหน่วยงานที่ประสานขอความช่วยเหลือเพื่อดำเนินการช่วยเหลือ รวมทั้งหากพบผู้เจ็บป่วยหรือเป็นลมหมดสติให้ผู้ที่เคยได้รับการฝึกอบรมการปฐมพยาบาลดำเนินการรักษาพยาบาลเบื้องต้นหรือส่งต่อให้หน่วยแพทย์หรือนำส่งโรงพยาบาล

๗) หลังเกิดเหตุอัคคีภัย หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์ตรวจสอบความเสียหายของทรัพย์สินทั้งหมดขององค์กร

๘) รายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นประจำทุกระยะ

๙) กรณีที่ประเมินแล้วพบว่าสถานที่ทำงานเสียหายจนไม่สามารถที่จะทำการได้ ให้รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อพิจารณาประกาศให้ย้ายสถานที่ทำการไปยังสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ หรือการทำงานที่บ้านโดยใช้งานระบบเทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการที่บ้าน

๑๐) ดำเนินการซ่อมแซมทรัพย์สินที่เสียหายทั้งหมด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๒.๓.๓ เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

มอบหมายทีมสังเกตเฝ้าระวังเหตุการณ์และการติดตามข่าวสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง หน่วยงานฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ตำรวจ เทศบาล หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย เนื่องจากอาคารสำนักงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญาเป็นกลุ่มอาคารของกระทรวงพาณิชย์จึงต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และฝ่ายบริหารอาคาร เพื่อดำเนินการหาข่าวและสรุปรายงานให้ผู้รับผิดชอบ ตาม Call Tree เพื่อรายงานเสนอหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบและพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติและดำเนินการตามขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ขั้นตอนการปฏิบัติและมาตรการป้องกันหากเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องประชุมติดตามสถานการณ์ ตรวจสอบประเด็นปัญหาความเดือดร้อนและความขัดแย้งที่นำมาสู่การชุมนุมประท้วง/จลาจล เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาและคลี่คลายสถานการณ์

๒)มอบหมายหรือจัดตั้งทีมหรือตัวบุคคลให้ติดตามการชุมนุมประท้วง/จลาจลพร้อมรายงานผล ความเปลี่ยนแปลงทุกระยะและเฝ้าระวังตลอด ๒๔ ชั่วโมงให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

๓) ผู้ประสานงานดำเนินการประสานกับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ฝ่ายบริหารอาคาร ฝ่ายดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อจัดเตรียมบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบการสื่อสาร ยานพาหนะ เพื่อเตรียมการอพยพเคลื่อนย้ายรองรับสถานการณ์ และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

๔) มอบหมายเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงข่าวสาร รวมทั้งมอบหมายเจ้าหน้าที่เจรจากับผู้ชุมนุมเพื่อหาทางออกและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีการยุติการชุมนุมประท้วง

๕) กรณีที่ประเมินแล้วพบว่าสถานที่ทำงานไม่สามารถที่จะทำการได้หรือไม่ปลอดภัยให้รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ และพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติและดำเนินการ หรือประกาศให้ย้ายสถานที่ทำการไปยังสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ หรือการทำงานที่บ้านโดยใช้ระบบเทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการที่บ้าน

๖) รายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นประจำทุกระยะ

๒.๓.๔ เหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง

ผู้ประสานงานแจ้งเหตุและรายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ และประสานฝ่ายบริหารอาคาร ดำเนินการตรวจสอบอุปกรณ์สำรองไฟฟ้าหากเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ เพื่อตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานหากเกิดเหตุไฟฟ้าดับ

ขั้นตอนการปฏิบัติและมาตรการป้องกันหากเกิดไฟฟ้าดับในวงกว้าง

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารอาคาร ฝ่ายดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ ตรวจสอบและใช้งานระบบสำรองกระแสไฟฟ้า

๒) ประชาสัมพันธ์ประกาศเสียงตามสายให้บุคลากรในองค์กรทราบ เพื่อเตรียมสำรองไฟล์ข้อมูลในความรับผิดชอบของตนให้เป็นปัจจุบัน เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

๓) หากเกิดเหตุไฟฟ้าดับเป็นเวลานานให้ผู้ประสานงานหลักดำเนินการประสานไปยังฝ่ายบริหารอาคาร สำนักปลัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อทำการเปิดเครื่องผลิตไฟฟ้าสำรอง

๔) ถ้าหากไม่สามารถใช้งานไฟฟ้าได้ ให้ดำเนินการแจ้งตาม Call Tree และดำเนินการแจ้ง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบและดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๕) รายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นประจำทุกระยะ

๒.๓.๕ เหตุการณ์โรคระบาด/โรคอุบัติใหม่

มอบหมายทีมสังเกตเฝ้าระวังเหตุการณ์และการติดตามข่าวสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและควบคุมโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ เช่น กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลในเขตพื้นที่เพื่อดำเนินการหาข้อมูลข่าวสารและสรุปรายงานให้ผู้รับผิดชอบ ตาม Call Tree เพื่อรายงานเสนอหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบและพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติและดำเนินการตามขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ขั้นตอนการปฏิบัติและมาตรการป้องกันหากเกิดเหตุการณ์โรคระบาด/โรคอุบัติใหม่

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินสถานการณ์ และจัดทำมาตรการเพื่อป้องกันและควบคุมโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ กำหนดทีมงานที่รับผิดชอบโดยกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์

๒) สำรวจบุคลากรและบุคคลผู้ใกล้ชิดผู้ป่วย/ผู้เสียชีวิตที่มีการติดเชื้อ รวมทั้งผู้ที่เดินทางกลับจากพื้นที่ ที่มีการระบาด/โรคอุบัติใหม่และมีอาการของโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ และกำหนดให้ผู้มีภาวะเสี่ยงให้เป็นผู้ต้องเฝ้าระวัง

๓) แจ้งเตือนบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการป้องกันโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นตามรายละเอียดแนวทางวินิจฉัย และประกาศของกระทรวงสาธารณสุข

๔) ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำบุคลากรภายในหน่วยงาน หากพบบุคลากรที่เป็นกลุ่มเสี่ยงหรือต้องสงสัยว่าจะติดเชื้อควรพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาโดยด่วน หากบุคลากรที่เป็นกลุ่มเสี่ยงสงสัยว่าจะติดเชื้อมีอาการป่วยจริงให้ดำเนินการพิจารณาให้หยุดงานเพื่อมิให้ผู้อื่นได้รับเชื้อดังกล่าวไปด้วย หรือลดการแพร่กระจายของเชื้อโรคโดยให้มีการเหลื่อมเวลาในการปฏิบัติราชการ

๕) ดำเนินมาตรการการป้องกันและควบคุมโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ ตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข กำหนดแนวทางในการปฏิบัติตนเพื่อลดการแพร่ระบาด จัดหาและสำรองวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันและควบคุมการติดเชื้อจากโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ รวมทั้งดำเนินการทำความสะอาดฆ่าเชื้อในสถานที่ทำงานเป็นประจำ

๖) ดำเนินการเรื่องการติดต่อสื่อสารกรณีฉุกเฉินรวมทั้งการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าถึงการสาธารณสุขได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๗) กรณีที่ประเมินแล้วพบว่าสถานที่ทำงานไม่สามารถที่จะทำการได้หรือไม่ปลอดภัยให้รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ และพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติและดำเนินการ หรือประกาศให้ย้ายสถานที่ทำการไปยังสถานที่ที่จัดเตรียมไว้หรือการทำงานที่บ้านโดยใช้ระบบเทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการที่บ้าน

๘) รายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นประจำทุกระยะ

๒.๓.๖ เหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง ล้มเหลว

เหตุการณ์นี้มีความสำคัญต่อระบบฐานข้อมูลหลักของกรมหากเสียหายหรือขัดข้องย่อมมีผลกระทบเป็นวงกว้างต่อระบบการปฏิบัติงานของกรมโดยรวมกับทั้งเหตุการณ์มีความสลับซับซ้อนและเป็นปัญหาทางเทคนิคต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องดังกล่าว ดังนั้นหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องต้องมอบหมายให้หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤตนี้เพื่อจะสามารถกอบกู้สถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและให้เกิดผลกระทบต่อระบบฐานข้อมูล การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนน้อยที่สุด ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีแผนการบริหารความต่อเนื่องการให้บริการของระบบเพื่อรองรับเหตุการณ์ดังกล่าวไว้แล้วรายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก

๒.๓.๗ เหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการโจรกรรมข้อมูล (Cybersecurity Incident & Ransomware)

เหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์และการโจรกรรมข้อมูล (โดยเฉพาะ Ransomware หรือมัลแวร์เรียกค่าไถ่) ถือเป็นหนึ่งในวิกฤตที่สร้างความเสียหายสูงสุดให้กับองค์กรในปัจจุบัน โดยภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cybersecurity Incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่ระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย หรือข้อมูลถูกบุกรุก โจมตี หรือเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งส่งผลกระทบต่อความลับ (Confidentiality) ความถูกต้อง (Integrity) หรือความพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลและระบบ และมัลแวร์เรียกค่าไถ่ (Ransomware) หมายถึง ซอฟต์แวร์อันตรายประเภทหนึ่งที่เข้ามา "ล็อก" หรือ "เข้ารหัสไฟล์ข้อมูล" ของเหยื่อจนไม่สามารถเปิดใช้งานได้ จากนั้น

อาชญากรไซเบอร์จะขู่กรรโชกเงิน (มักเป็นคริปโทเคอร์เรนซี) เพื่อแลกกับคีย์ถอดรหัส หรือขู่ว่าจะนำข้อมูลความลับไปปล่อยสู่สาธารณะ

ขั้นตอนการปฏิบัติและมาตรการป้องกันหากเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์และการโจรกรรมข้อมูล

๑) แยกแยะและกักกันโรค (Containment) โดยตัดการเชื่อมต่อเครือข่ายทันที เช่น ถอดสายแลน (LAN) หรือปิด Wi-Fi ของเครื่องที่ติดเชื้อเพื่อไม่ให้ Ransomware แพร่กระจายไปยังเครื่องอื่นในเครือข่าย ห้ามปิดเครื่องทันที (Don't Power Off) ให้ใช้วิธี Hibernate หรือปล่อยเปิดไว้ (หากทำได้) เพราะข้อมูลในหน่วยความจำชั่วคราว (RAM) อาจมีหลักฐานสำคัญหรือคีย์สำหรับถอดรหัสอยู่ แต่ถ้ามัลแวร์กำลังทำลายไฟล์อย่างรวดเร็ว การดึงปลั๊กอาจเป็นทางเลือกสุดท้าย

๒) ตรวจสอบและวิเคราะห์ (Investigation & Analysis) ประเมินความเสียหาย โดยตรวจสอบว่ามีเครื่องใดบ้างที่ได้รับผลกระทบ และข้อมูลประเภทใดที่ถูกเข้ารหัสหรือหลุดรอดไป ระบุประเภทมัลแวร์ตรวจสอบข้อความเรียกค่าไถ่ (Ransom Note) เพื่อหาว่าเป็น Ransomware ตระกูลไหน

๓) การแก้ไขและทำลายล้าง (Eradication) ล้างระบบโดยฟอร์แมตเครื่องและติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ในเครื่องที่ติดเชื้อ เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีมัลแวร์ซ่อนอยู่ เปลี่ยนรหัสผ่านทั้งหมดเปลี่ยน Password ของบัญชีผู้ใช้และบัญชีผู้ดูแลระบบ (Admin) ทั้งหมดทันที

๔) การฟื้นฟูระบบ (Recovery) กู้คืนจาก Backup โดยนำข้อมูลจากระบบสำรองข้อมูล (ที่มั่นใจว่าปลอดภัยและไม่ติดเชื้อ) กลับมาติดตั้ง กำหนดนโยบายเรื่องค่าไถ่ ไม่แนะนำให้จ่ายเงินค่าไถ่ เพราะไม่มีหลักประกันว่าจะได้ข้อมูลคืน และเป็นการสนับสนุนอาชญากร

๕) แจ้งเหตุและปฏิบัติตามกฎหมาย (Notification) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) หรือแจ้งความดำเนินคดี รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หากมีข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล

๖) กำหนดมาตรการด้านเทคโนโลยี (Technology) สำรองข้อมูลด้วยกฎ ๓-๒-๑ (Backup Rule) สำรองข้อมูลอย่างน้อย ๓ ชุด เก็บไว้ในสื่อ ๒ ประเภทที่แตกต่างกัน และ ๑ ชุดต้องเก็บไว้แบบออฟไลน์ (Offline/Isolated Backup) ที่มัลแวร์เข้าไม่ถึง อัปเดตระบบสม่ำเสมอ (Patch Management): อัปเดตระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ และแอนตี้ไวรัสให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดเพื่อปิดช่องโหว่ และใช้ระบบยืนยันตัวตนหลายชั้น (MFA) เปิดใช้งาน Multi-Factor Authentication สำหรับการเข้าสู่ระบบทุกประเภท โดยเฉพาะการเข้าถึงระยะไกล (VPN / RDP)

๗) กำหนดมาตรการด้านกระบวนการ (Process) จำกัดสิทธิ์การเข้าถึง (Least Privilege) โดยให้สิทธิ์พนักงานเข้าถึงเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในงานเท่านั้น เพื่อลดวงความเสียหายหากบัญชีถูกแฮก มีการซ้อม

แผนเผชิญเหตุ (Incident Response Drill) โดยมีการจำลองสถานการณ์การถูกโจมตีและซ้อมกู้คืนข้อมูลอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๘) กำหนดมาตรการด้านบุคลากร (People) สร้างความตระหนักรู้ (Cyber Security Awareness) โดยอบรมพนักงานให้รู้เท่าทันกลโกง Phishing อีเมลหลอกลวง ไม่คลิกลิงก์แปลกปลอม และไม่ดาวน์โหลดไฟล์แนบที่ไม่น่าไว้วางใจ ซึ่งเป็นช่องทางหลักที่ Ransomware ใช้เจาะเข้าสู่องค์กร

๒.๓.๗ เหตุการณ์อื่นๆ

อาจประเมินสถานการณ์ และประชุมหารือในคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤตเฉพาะเหตุการณ์นั้นๆ

๒.๔ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	● กำหนดให้ใช้พื้นที่ของหน่วยงานในส่วนที่ยังไม่ได้รับความเสียหาย โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม ● ในกรณีที่ความเสียหายขยายเป็นวงกว้างกำหนดให้ใช้พื้นที่ของกระทรวงพาณิชย์ หรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนนทบุรี หรือกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (ถนนรัชดาภิเษก) หรือสถาบันวิชาการทีโอที (TOT Academy) ถนนงามวงศ์วาน หรือสถานที่อื่นตามที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องกำหนด โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	● กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์ที่มีอยู่ในหน่วยงานแล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ● กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองที่มีอยู่ในหน่วยงานก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ● จัดหาและสำรองวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันและควบคุมการติดเชื้อจากโรคระบาด ● จัดหาและสำรองติดตั้งวัสดุอุปกรณ์ในการดับเพลิง ● กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เช่น - เครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย - เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ดูแลระบบ ติดตั้งซอฟต์แวร์ที่จำเป็น - เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับเอกสารและออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ติดตั้งซอฟต์แวร์ที่จำเป็น - ระบบและอุปกรณ์พื้นฐาน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	- เครื่องโทรศัพท์พกพาที่สามารถใช้งานระบบ Internet ได้ - โต๊ะทำงานและเก้าอี้ - ปลั๊กไฟ มีจำนวนช่องเสียบไฟอย่างน้อย ๕ ช่อง เป็นต้น
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	● เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานมีลักษณะแบบศูนย์กลางและเชื่อมโยงระบบเครือข่าย โดยหน่วยงานมีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเองที่ศูนย์สำรองข้อมูล โดยเป็นการสำรองข้อมูลแบบ Real time เมื่อเกิดเหตุจะสามารถสลับมาใช้บริการระบบสำรองได้ภายในครึ่งชั่วโมง ● ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภายหลัง
บุคลากรหลัก	● กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่ายหรือกลุ่มงานเดียวกัน ● กำหนดให้มีการปฏิบัติราชการที่บ้านหรือปฏิบัติงานเหลื่อมเวลาได้
ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ	● กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการ ในระยะเวลาที่กำหนด ● การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจ่ายหน่วยไฟฟ้า อย่างไรก็ตามหน่วยงานมีระบบไฟฟ้าสำรอง เพื่อเตรียมความพร้อมที่สามารถใช้งานได้ประมาณ ๑๕-๒๐ นาที จากนั้นจะใช้ระบบสำรองไฟของกระทรวงพาณิชย์ที่จัดให้อัตโนมัติกับทุกหน่วยงาน ● การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา อย่างไรก็ตามหน่วยงานมีระบบสำรองน้ำให้สามารถใช้น้ำสำรองได้ระดับหนึ่ง จากนั้น จึงจะประสานงานและจัดหาให้มีรถบรรทุกน้ำจัดส่งมาให้ ● กำหนดให้ผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลสำรองต้องมีระบบเครือข่ายและระบบไฟฟ้าสำรองในกรณีฉุกเฉิน

๒.๕ ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ของกรมทรัพย์สินทางปัญญาพบว่ากระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย

กระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์	๒ สัปดาห์ ขึ้นไป
การรับจดทะเบียนสิทธิบัตร			✓	✓	✓	✓
การรับจดทะเบียน อนุสิทธิบัตร			✓	✓	✓	✓
การรับจดทะเบียนสิทธิบัตร การออกแบบผลิตภัณฑ์			✓	✓	✓	✓
การรับจดทะเบียน เครื่องหมายการค้า			✓	✓	✓	✓
การแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์			✓	✓	✓	✓

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับกระบวนการหลัก

๓. ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง

ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการด้านทรัพยากรที่สำคัญของกรมทรัพย์สินทางปัญญาพบว่ามีทรัพยากรหลักที่มีความสำคัญและจำเป็นเพื่อดำเนินงานให้บริการได้ ภายในระยะเวลาอันสั้นซึ่งประกอบด้วย

๓.๑ ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภท ทรัพยากร	สถานที่/ แหล่งที่มา	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์	๒ สัปดาห์ ขึ้นไป
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สถานที่ตามที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องกำหนด	-	๒ ตร.ม. ต่อ ๑ คน	๔ ตร.ม. ต่อ ๒ คน	๖ ตร.ม. ต่อ ๓ คน	๑๐ ตร.ม. ต่อ ๕ คน	-
การปฏิบัติงานที่บ้าน	บ้านพักหรือที่พักของบุคลากร	-	๘ ตร.ม. ต่อ ๔ คน	๖ ตร.ม. ต่อ ๓ คน	๔ ตร.ม. ต่อ ๒ คน	๒ ตร.ม. ต่อ ๑ คน	-
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	สถานที่ตามที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องกำหนด	-	-	-	-	-	๑๐ ตร.ม. ต่อ ๕ คน
	รวม	-	๑๐ ตร.ม. ต่อ ๕ คน	๑๐ ตร.ม. ต่อ ๕ คน	๑๐ ตร.ม. ต่อ ๕ คน	๑๐ ตร.ม. ต่อ ๕ คน	๑๐ ตร.ม. ต่อ ๕ คน

หมายเหตุ: ขนาดของพื้นที่การปฏิบัติงานสำรองขั้นต่ำ สำหรับ ๑ กอง/ศูนย์ เทียบเป็นอัตราส่วน ทั้งนี้ขนาดของพื้นที่อาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

๓.๒ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์	๒ สัปดาห์ขึ้นไป
เครื่องคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมและมีโปรแกรมรองรับการใช้งาน	ที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือหากจำเป็นอาจดำเนินการจัดซื้อพิเศษ	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
GFMIS Token Key	บุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลและเก็บรักษา	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง) Token Key	บุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลและเก็บรักษา	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือหากจำเป็นอาจดำเนินการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	ที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือหากจำเป็นอาจดำเนินการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรสาร/เครื่องสแกน (Fax/Document Scan Machine) พร้อมหมายเลข	ที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือหากจำเป็นอาจดำเนินการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ที่มีอยู่ในหน่วยงานหรือหากจำเป็นอาจดำเนินการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

หมายเหตุ: วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสำหรับ ๑ กอง/ศูนย์ เทียบเป็นอัตราส่วน

๓.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานเป็นลักษณะแบบศูนย์กลางและเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แต่หน่วยงานมีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเองที่ศูนย์สำรองข้อมูล (คลองสามวา) โดยเป็นการสำรองข้อมูลแบบ Real time เมื่อเกิดเหตุจะสามารถสลับมาใช้บริการระบบสำรองได้ภายในครึ่งชั่วโมง เพื่อรองรับการปฏิบัติงานจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศหลักของหน่วยงานจะกู้ระบบให้สามารถใช้งานได้

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์	๒ สัปดาห์ขึ้นไป
Email	ศท.			✓	✓	✓	✓
GFMIS (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	สล.				✓	✓	✓
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	สล.				✓	✓	✓
หนังสือสั่งการต่าง ๆ ออกโดยหน่วยงาน	กอง/ศูนย์ที่ได้รับ			✓	✓	✓	✓
หนังสือสั่งการต่าง ๆ	หน่วยงานต้นสังกัด			✓	✓	✓	✓
เอกสารใบแจ้งหนี้	ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ				✓	✓	✓
ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีงบประมาณ	กอง/ศูนย์						✓
การรับจดทะเบียนสิทธิบัตร	สบ.			✓	✓	✓	✓
การรับจดทะเบียนอนุสิทธิบัตร	สบ.			✓	✓	✓	✓
การรับจดทะเบียนสิทธิบัตรการออกแบบผลิตภัณฑ์	สอ.			✓	✓	✓	✓

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์	๒ สัปดาห์ขึ้นไป
การรับจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	คม.			✓	✓	✓	✓
การแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์	ลส.			✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลใช้ในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสำหรับ ๑ กอง/ศูนย์ เทียบเป็นอัตราส่วน

๓.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน

ประเภททรัพยากร	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑	๒	๓	๔	๕
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	๔	๓	๒	๑	-
รวม	๕	๕	๕	๕	๕

หมายเหตุ: บุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสำหรับ ๑ กอง/ศูนย์ เทียบเป็นอัตราส่วน

๓.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์
การไฟฟ้านครหลวง	๑	๑	๑	๑	๑
การประปานครหลวง	๑	๑	๑	๑	๑
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๑	๑	๑	๑	๑
ผู้ดูแลระบบการจดทะเบียน	๑	๑	๑	๑	๑
สถานพยาบาลและการส่งต่อ	๑	๑	๑	๑	๑
รวม	๕	๕	๕	๕	๕

หมายเหตุ: ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและผู้ให้บริการสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับกระบวนการหลัก

๔. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

๔.๑ วันที่ ๑ ภายใน (๒๔ ชั่วโมง) : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๒. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ๒.๑ เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๒.๒ เพื่อทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๓. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในกอง/ศูนย์ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๔. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ๔.๑ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต ๔.๒ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ๔.๓ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔.๔ กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๕. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	

๔.๑ วันที่ ๑ ภายใน (๒๔ ชั่วโมง) : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว		
๖. ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑- ๕ วัน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๗. ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๘. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการในระหว่างที่ทรัพยากรของหน่วยงานยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่ภาวะปกติได้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๙. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ๙.๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๙.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๙.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๙.๔ บุคลากรหลัก ๙.๕ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๑๐. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๑๑. ระบุหน่วยงานที่เป็นผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๑๒. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์ ต้อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	

๔.๑ วันที่ ๑ ภายใน (๒๔ ชั่วโมง) : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ		
๑๓. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/ศูนย์เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๑๔. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	

๔.๒ วันที่ ๒ - ๗ : การตอบสนองในระยะสั้น		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	**บทบาทความรับผิดชอบ**	**ดำเนินการแล้วเสร็จ**
๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นรวมทั้งระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๒. รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๒.๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๒.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๒.๔ บุคลากรหลัก ๒.๕ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ/ผู้ให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายและส่งต่อผู้ป่วย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	

๔.๒ วันที่ ๒ - ๗ : การตอบสนองในระยะสั้น		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	**บทบาทความรับผิดชอบ**	**ดำเนินการแล้วเสร็จ**
๔.๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๔.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๔.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔.๔ บุคลากรหลัก ๔.๕ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ		
๕. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๖. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง : ๖.๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๖.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๖.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๖.๔ บุคลากรหลัก ๖.๕ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๗. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงาน/คู่ค้า/ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๘. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ) พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา (อย่างสม่ำเสมอ)	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๙. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในกอง/ศูนย์	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๑๐. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	

๔.๓ วันที่ ๘ : การตอบสนองระยะกลาง		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	**บทบาทความรับผิดชอบ**	**ดำเนินการแล้วเสร็จ**
๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๒. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ๔.๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๔.๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๔.๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔.๔ บุคลากรหลัก	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๔.๕ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการที่สำคัญ		
๕. แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในกอง/ศูนย์	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๖. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายพร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๗. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	
๘. ออกประกาศ/ระเบียบ/คำสั่ง ชั่วคราวเพื่อแก้ไขเหตุการณ์หรือบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องกอง/ศูนย์	

หมายเลขโทรศัพทเพื่อขอความชวยเหลือ
กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณฉุกเฉินตาง ๆ

