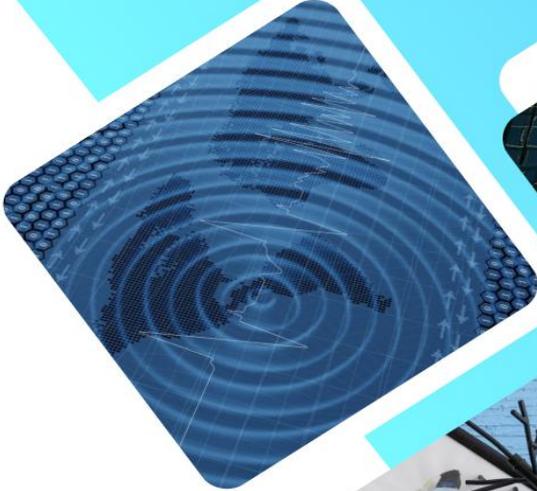




# แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) กรณี รongรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว



# คำนำ

ด้วยมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan – BCP) ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดหรือภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบบริหารจัดการสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่สะดุด

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือ “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้า เช่น เหตุอุทกภัย อัคคีภัย การชุมนุมหรือประท้วง จลาจล การก่อวินาศกรรม โรคระบาด ตลอดจนภัยพิบัติแผ่นดินไหว ซึ่งอาจส่งผลให้สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องหยุดชะงักการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตามปกติ

การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉิน การดำเนินงานในช่วงวิกฤต และการฟื้นฟูสู่ภาวะปกติอย่างรวดเร็ว โดยมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจ (Risk Assessment and Business Impact Analysis: BIA) อย่างเป็นระบบ รวมถึงการกำหนดกระบวนการสำคัญ (Critical Business Processes) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู (RTO/RPO) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าภารกิจสำคัญขององค์กรสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาที่เหมาะสมรวมถึง การมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบและปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้ เพื่อการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต ลดความเสี่ยงที่มีต่อองค์กร และการเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้เกิดการสร้างความมั่นคง ปลอดภัยแก่ทั้งองค์กรและผู้บริโภคต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

# สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
๑. ความสำคัญ.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๒
๓. ขอบเขตการจัดทำแผน.....	๒
๔. คำจำกัดความ.....	๓
๕. ข้อมูลทั่วไปสถานที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	
๕.๑ ที่อยู่สำนักงาน.....	๔
๕.๒ ลักษณะอาคาร.....	๔
๕.๓ การเข้าถึง.....	๕
๕.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย.....	๕
๕.๕ ข้อมูลติดต่อผู้ดูแลอาคาร/ฝ่ายอาคาร.....	๕
๕.๖ แผนผังอาคาร.....	๕
๕.๗ ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team).....	๘
๖. การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Risk Analysis) กรณีรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหว	
๖.๑ ระเบียบวิธีการ.....	๙
๖.๒ ผลการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง.....	๙
๖.๓ การจัดลำดับความเสี่ยงและมาตรการจัดการเบื้องต้น.....	๑๑
๗. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Business Impact Analysis - BIA) กรณีรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหว	
๗.๑ การระบุภารกิจและกระบวนการที่สำคัญ.....	๑๘
๗.๒ การประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์แผ่นดินไหว.....	๑๙
๗.๓ การกำหนดเป้าหมายการกู้คืน (RTO) และการกำหนดจุดกู้คืนข้อมูล (RPO) ของ สคบ.....	๒๑

<b>๘. กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว</b>	
๘.๑ กลยุทธ์ด้านบุคลากร (Personnel Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง.....	๒๕
๘.๒ กลยุทธ์ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Worksite Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง.....	๒๗
๘.๓ กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT and Systems Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง.....	๓๐
๘.๔ กลยุทธ์ด้านการสื่อสาร (Communication Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง.....	๓๒
<b>๙. ขั้นตอนการดำเนินงานในช่วงวิกฤต ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว</b>	
๙.๑ การตรวจจับและแจ้งเตือนรักษาความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเบื้องต้น .....	๓๗
๙.๒ การประเมินความเสียหายสำรวจผลกระทบต่ออาคารสถานที่และทรัพย์สิน .....	๓๗
๙.๓ การเปิดใช้งานแผน BCP (Business Continuity Plan) ในการตัดสินใจเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ .....	๓๘
๙.๔ การดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่วางไว้ .....	๓๙
๙.๕ การจัดการเหตุการณ์และรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้า.....	๓๙
๙.๖ การติดต่อสื่อสารและการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายใน-ภายนอกองค์กร .....	๓๙
<b>๑๐. การฟื้นฟูการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมหลังเหตุการณ์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว</b>	
๑๐.๑ การประเมินผลวิเคราะห์สถานการณ์หลังวิกฤตเกี่ยวกับผลกระทบและความเสียหายรอบด้าน .....	๔๐
๑๐.๒ แผนการฟื้นฟูนำพาคอร์ปกลับสู่สภาวะปกติอย่างเป็นขั้นตอน.....	๔๑
๑๐.๓ การคืนสู่สภาวะปกติภายหลังประกาศสิ้นสุดสถานะวิกฤต และการกลับมาดำเนินงานเต็มรูปแบบของ สคบ.....	๔๒
<b>๑๑. การบำรุงรักษาและปรับปรุงแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) สำหรับสถานการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหว ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)</b>	
๑๑.๑ การฝึกอบรมและการซักซ้อม .....	๔๔
๑๑.๒ การทดสอบและประเมินแผน (Plan Testing and Evaluation) .....	๔๗
๑๑.๓ การทบทวนและปรับปรุง .....	๔๙
<b>๑๒. แนวทางการเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดแผ่นดินไหว ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)</b>	
๑๒.๑ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยก่อนเกิดแผ่นดินไหว .....	๕๐
๑๒.๒ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยกรณีเกิดแผ่นดินไหว .....	๕๑
๑๒.๓ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยกรณีหลังเกิดแผ่นดินไหวโดยทั่วไป.....	๕๓

๑๒.๔	โครงสร้างทีมปฏิบัติการกรณีเกิดแผ่นดินไหว (Earthquake Response Team) ของ สคบ.....	๕๖
๑๒.๕	ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติแผ่นดินไหว ของ สคบ. ....	๖๒
๑๒.๖	ตัวชี้วัดการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉินกรณีแผ่นดินไหว.....	๗๔
๑๒.๗	วิธีการติดตาม และการรายงานความก้าวหน้า.....	๗๔
<b>ภาคผนวก.....</b>		<b>ค</b>
ภาคผนวก ก.	รายชื่อเจ้าหน้าที่และข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสาร.....	ค
ภาคผนวก ข.	รายชื่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง.....	ง
ภาคผนวก ค.	สรุปรายการและจำนวนทรัพยากรสำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง.....	จ
ภาคผนวก ง.	แผนการสื่อสารของหน่วยงาน.....	ฉ
ภาคผนวก จ.	รายงานการบันทึกเหตุการณ์.....	ช
ภาคผนวก ฉ.	แบบฟอร์มประเมินผลการซ้อมแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง.....	ซ
ภาคผนวก ช.	แบบฟอร์มตัวชี้วัดประเมินผลการดำเนินงานตามแผน BCP กรณีแผ่นดินไหว.....	ฅ
ภาคผนวก ซ.	โปสเตอร์ “แนะนำวิธีการเตรียมพร้อมและรับมือแผ่นดินไหว”.....	ญ
ภาคผนวก ฅ.	โปสเตอร์ “ภัยเงียบหลังแผ่นดินไหว”.....	ฎ
<b>เอกสารอ้างอิง.....</b>		<b>ฏ</b>

# แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

## สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)

### กรณี รองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว

#### ๑. ความสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคและสร้างความเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจให้ปฏิบัติถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพของ สคบ. จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเชื่อมั่นของประชาชนและระบบเศรษฐกิจโดยรวม อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์แผ่นดินไหว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ สคบ. ทั้งในด้านบุคลากร อาคารสถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการแก่ประชาชน

ด้วย สคบ. ตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว รวมถึงอาคารถล่ม อาจถือเป็นภัยเงียบที่เริ่มเป็นสิ่งใกล้ตัวขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากเป็นภัยพิบัติที่ไม่สามารถแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ และหากมีแผ่นดินไหวที่มีขนาดความรุนแรงก็จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น สคบ. จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการเตรียมความพร้อม รับมือ และฟื้นฟูการดำเนินงานของ สคบ. ให้สามารถกลับมาสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อปลายเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ผ่านมา มีเหตุการณ์การเกิดแผ่นดินไหวพื้นที่ภายในอาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคาร B ถนนแจ้งวัฒนะ ที่ทาง สคบ. ได้ดำเนินการเข้าสถานที่ปฏิบัติงาน โดยมีขนาดความรุนแรง Aftershock เกิดขึ้นถึงมากกว่า ๑๕ ครั้ง ส่งผลกระทบต่อสถานที่บางจุดได้รับความเสียหาย และอาจถือเป็นสัญญาณเตือนภัยให้ต้องเตรียมพร้อมในการรองรับสถานการณ์แผ่นดินไหวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

สคบ. จึงให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของบุคลากร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ จึงได้ทำคู่มือแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) กรณี รองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว ของ สคบ. เพื่อกำหนดมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติตนอย่างปลอดภัย และเตรียมความพร้อมรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากร ให้มีการรักษาความต่อเนื่องของภารกิจหลักและการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมทั้งการฟื้นฟูภายหลังการเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว ให้มีเป้าหมายสูงสุดคือการลดผลกระทบต่อผู้บริโภคเพื่อรักษาความเชื่อมั่นในบทบาทหน้าที่ของ สคบ. ในทุกสถานการณ์

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อกำหนดกรอบแนวทาง กำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับบุคลากร สคบ. ในการเตรียมความพร้อม รับมือ และฟื้นฟูการดำเนินงานภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

๒.๒ เพื่อปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของบุคลากร สคบ. และทรัพย์สินของหน่วยงานจากผลกระทบของเหตุการณ์แผ่นดินไหว

๒.๓ เพื่อลดผลกระทบต่อผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการหยุดชะงักของการดำเนินงานของ สคบ. และยังคงสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภคได้

๒.๔ เพื่อรักษาความต่อเนื่องของภารกิจหลักให้สามารถดำเนินภารกิจสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้โดยเร็วที่สุดภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว

๒.๕ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการฟื้นฟู พัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถของ สคบ. ในการฟื้นฟูการดำเนินงานให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

## ๓. ขอบเขตการจัดทำแผน

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) กรณี รองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้มีการกำหนดขอบเขตดังต่อไปนี้

๓.๑ **ขอบเขตด้านสถานที่** แผนดังกล่าว มีการครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงานหลักของ สคบ. รวมถึงอาคารสำนักงาน และอาจรวมถึงสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดไว้

๓.๒ **ขอบเขตด้านบุคลากร** แผนดังกล่าว มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรทั้งหมดของ สคบ. โดยกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานและบุคลากรในการเตรียมความพร้อม รับมือ และฟื้นฟูการดำเนินงาน

๓.๓ **ขอบเขตด้านการดำเนินงาน** แผนดังกล่าว มีการดำเนินการครอบคลุมภารกิจหลักและกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งจำเป็นต้องรักษาความต่อเนื่อง หรือฟื้นฟูให้กลับมาดำเนินการได้โดยเร็วภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว ได้แก่ การรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภค การใกล้เคียงและระงับข้อพิพาท การตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมาย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้แก่ผู้บริโภค และการบริหารจัดการภายในองค์กร

๓.๔ **ขอบเขตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)** แผนดังกล่าว มีการดำเนินการครอบคลุมระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย ข้อมูล และแอปพลิเคชันที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ สคบ. โดยเน้นที่การสำรองข้อมูล การกู้คืนระบบ และการเข้าถึงระบบจากระยะไกล

๓.๕ **ขอบเขตด้านเวลา** แผนดังกล่าว มีการกำหนดขอบเขตให้ครอบคลุมตั้งแต่ระยะก่อนเกิดเหตุการณ์ (การเตรียมความพร้อม) ระหว่างเกิดเหตุการณ์ (การตอบสนองและการจัดการ) และภายหลังเกิดเหตุการณ์ (การฟื้นฟูและการกลับสู่สภาวะปกติ)

## ๔. คำจำกัดความ

**แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (**Business Continuity Plan: BCP**) หมายถึง แผนงานที่มีการกำหนดกรอบแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ภายหลังจากการเกิดเหตุการณ์วิกฤต

**ภัยพิบัติ** หมายถึง เหตุการณ์ที่อาจเกิดจากธรรมชาติหรือเกิดจากการกระทำของมนุษย์ที่อาจเกิดขึ้น ปัจจุบันทันด้วยหรือค่อยๆ เกิด มีผลต่อชุมชนหรือประเทศชาติ ภัยพิบัติอาจเป็นได้ทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่มนุษย์กระทำขึ้น เช่น อัคคีภัย เป็นต้น

**สภาวะวิกฤต** หมายถึง สถานการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ในบริบทของแผนนี้ หมายถึง สถานการณ์ภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว

**แผ่นดินไหว** หมายถึง ปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดจากการปล่อยพลังงานที่สะสมอยู่ในเปลือกโลกอย่างฉับพลัน ส่งผลให้เกิดการสั่นสะเทือนของพื้นดิน ซึ่งพลังงานที่ปลดปล่อยออกมามักเกิดจากการเคลื่อนที่หรือการแตกหักของชั้นหินภายในเปลือกโลกที่อยู่ตามรอยเลื่อน หรืออาจเกิดจากการระเบิดของภูเขาไฟ หรือการทำการกิจกรรมมนุษย์ เช่น การขุดเจาะและการทำเหมือง การก่อสร้างเขื่อนหรืออ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ เป็นต้น

**แผ่นดินไหวตาม** หมายถึง การเกิดแผ่นดินไหวขนาดเล็ก ที่เกิดขึ้นหลังจากแผ่นดินไหวขนาดใหญ่ที่มีก่อน เกิดจากการปรับตัวของเปลือกโลกหลังจากที่มีการปลดปล่อยพลังงานจากแผ่นดินไหวหลักไปแล้ว ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาหลายชั่วโมง หลายวัน หลายสัปดาห์ หรือหลายเดือน ภายหลังจากแผ่นดินไหวหลัก ขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของแผ่นดินไหวหลัก

**ภารกิจหลัก** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบรรลุเป้าหมายและพันธกิจของสคบ. หากหยุดชะงักจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างรุนแรง

**การกู้คืนระบบ** หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล และการดำเนินงานกลับคืนสู่สภาวะปกติภายหลังเกิดเหตุการณ์วิกฤต

**หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง (BCP)** หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

**หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องตาม (BCP)** หมายถึง รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องและคณะกรรมการต่อเนื่องและดำเนินการตาม ขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่องตลอดเวลา

**ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง** หมายถึง สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสาร ภายในหน่วยงานและองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอน และแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

**ผู้นำทาง** หมายถึง สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการพาบุคลากรและผู้ให้บริการออกจากการอาคาร เพื่อพาไปจุดรวมพลที่กำหนดไว้ โดย สคบ. ได้มอบหมายให้ทีมอพยพ เคลื่อนย้าย และค้นหาเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และทีมปฐมพยาบาลเป็นผู้ช่วยในการนำทางในช่วงแรกของเหตุการณ์ด้วย

**จุดรวมพล** หมายถึง จุดที่ ธพส. กำหนดให้ผู้ที่อยู่ในเหตุแผ่นดินไหวได้อพยพหนีออกจากจุดเกิดเหตุมารวมตัวกัน เพื่อรายงานตัวและตรวจสอบยอดจำนวนผู้อพยพเทียบกับผู้ปฏิบัติงานในวันนั้น เพื่อที่จะได้ทราบจำนวนว่ามีผู้ติดอยู่ในสถานที่เกิดเหตุหรือไม่

## ๕. ข้อมูลทั่วไปสถานที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

### ๕.๑ ที่อยู่สำนักงาน

- **ชื่ออาคาร** : อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐
- **ที่ตั้ง**: เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐
- **หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน**: ๐๒ ๑๔๓ ๐๓๓๐
- **หมายเลขโทรสารสำนักงาน**: ๐๒ ๑๔๓ ๐๓๓๑
- **พิกัด GPS (Latitude/Longitude)**: ๑๓°๕๒'๔๙.๓"N ๑๐๐°๓๓'๕๕.๘"E

### ๕.๒ ลักษณะอาคาร

- **ประเภทของอาคาร** : อาคารสำนักงานสูงจำนวน ๙ ชั้น (ขนาดความสูง ๔๐ เมตร) ซึ่งมีอาคารจอดรถสูงจำนวน ๕ ชั้น และอาคารได้รับการออกแบบเป็นแนวเฉียงเข้า ๖๘ องศา
- **ชั้นที่ สคบ. ตั้งอยู่**: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตั้งอยู่ชั้นในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) มีพื้นที่ในอาคารรวมทั้งสิ้น ๕,๕๘๐ ตารางเมตร ซึ่งจำแนกตามขนาดพื้นที่ และการใช้สอย ได้ดังนี้

จุดสังเกต	ชั้น	ประเภทการใช้สอยพื้นที่	ขนาดพื้นที่
ประตู ๑ ทางทิศใต้	๑	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	๒๒๕ ตร.ม.
	๔	ห้องปฏิบัติงานของสำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สคบ. (ห้องประชุมเลขที่ ๔๐๕)	๒๓๕ ตร.ม.
	๕	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๔,๐๕๐ ตร.ม.
		ห้องประชุม ๕ สคบ. (ห้องประชุม ๕๐๒)	๒๑๘ ตร.ม.
๖	ห้องปฏิบัติงานของพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร สคบ. (ห้องประชุม ๖๐๒)	๒๒๕ ตร.ม.	
ประตู ๔ ทิศตะวันตก	๔	ห้องเก็บของส่วนพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม (ห้องประชุม ๔๐๑)	๑๒๒ ตร.ม.
		ห้องปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและกลุ่มตรวจสอบภายใน สคบ. (ห้องประชุม ๔๐๒)	๒๗๐ ตร.ม.
		ห้องเก็บของพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร (ห้องประชุม ๔๐๔)	๒๓๕ ตร.ม.

- **วัสดุโครงสร้างหลักของอาคาร**: คอนกรีตเสริมเหล็ก
- **ปีที่ก่อสร้างอาคาร**: ๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ แล้วเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๕๑

### ๕.๓ การเข้าถึง

- **เส้นทางการคมนาคมที่สะดวก :** รถยนต์ส่วนตัว (ทางด่วนแจ้งวัฒนะ), รถไฟฟ้าสายสีแดง (สถานีหลักสี่), รถไฟฟ้าสายสีชมพู (สถานีศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ) รถโดยสารประจำทางหลายสาย ๑-๓๑, ๑๖๖ (ปอ.) (AC), ๒-๑๒ (๖๖), ๖๖, ๖๖ (ปอ.) (AC), ๒-๓๖, ๑๖๖ ศูนย์ราชการ, ๑-๑๓ (๑๒๖), ๓-๒๓E (๕๑๓), ๑๖๖, ๒๖ (ปอ.) (AC) และ ๓๕๖
- **จุดสังเกตสำคัญใกล้เคียง :** ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ, กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) และ ไปรษณีย์หลักสี่

### ๕.๔ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

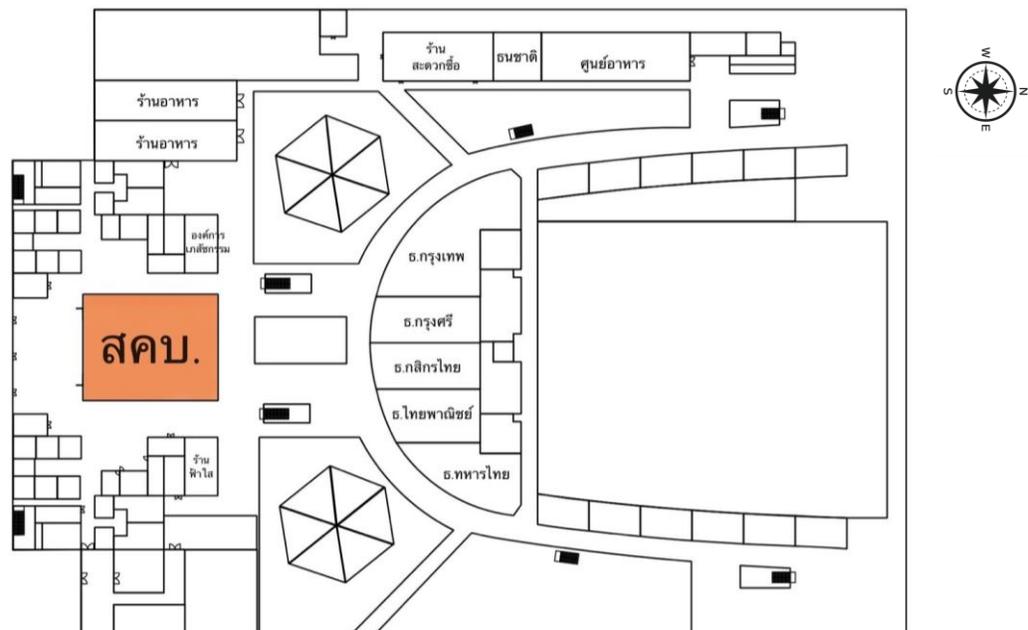
- **ทางออกฉุกเฉินและป้ายบอกทาง:** มีป้ายบอกทางและทางออกฉุกเฉินชัดเจนทุกชั้น
- **ตำแหน่งของอุปกรณ์ดับเพลิง:** ติดตั้งถังดับเพลิงและหัวฉีดน้ำดับเพลิงตามจุดที่กำหนด
- **ระบบแจ้งเตือนอัคคีภัย:** มีระบบตรวจจับควันและความร้อน และสัญญาณเตือนภัย
- **จุดรวมพลภายนอกอาคารที่กำหนดไว้:** บริเวณลานด้านหน้าอาคาร B ทิศใต้ ประตู ๑

### ๕.๕ ข้อมูลติดต่อผู้ดูแลอาคาร/ฝ่ายอาคาร

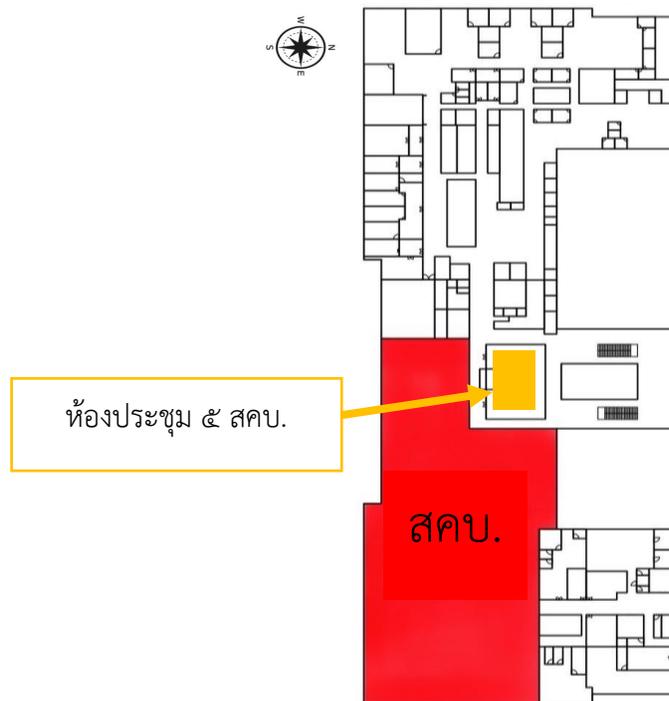
- **ผู้ดูแลอาคาร:** บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- **หมายเลขโทรศัพท์:** ๐๒ ๑๔๒ ๒๒๓๓

### ๕.๖ แผนผังอาคาร

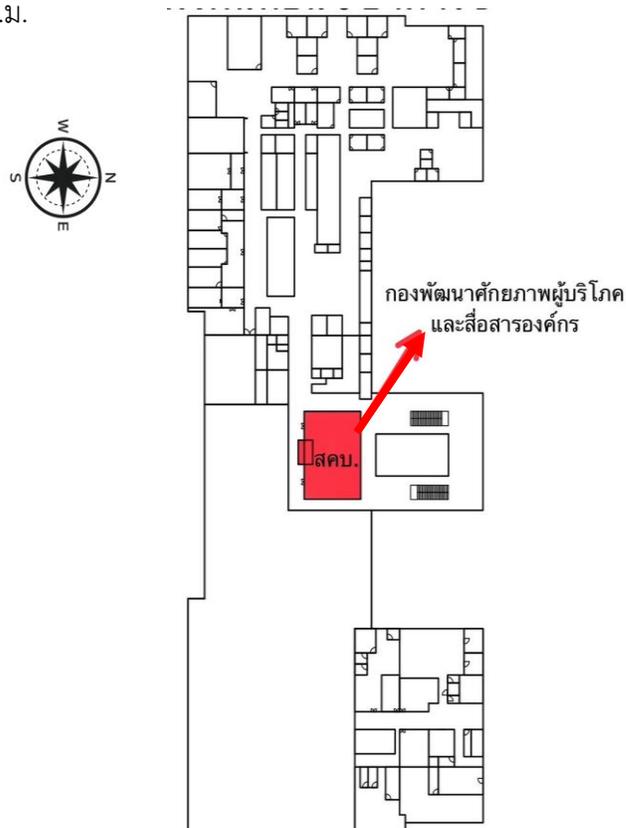
แผนผังชั้นที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ขนาดพื้นที่ ๒๒๕ ตร.ม.



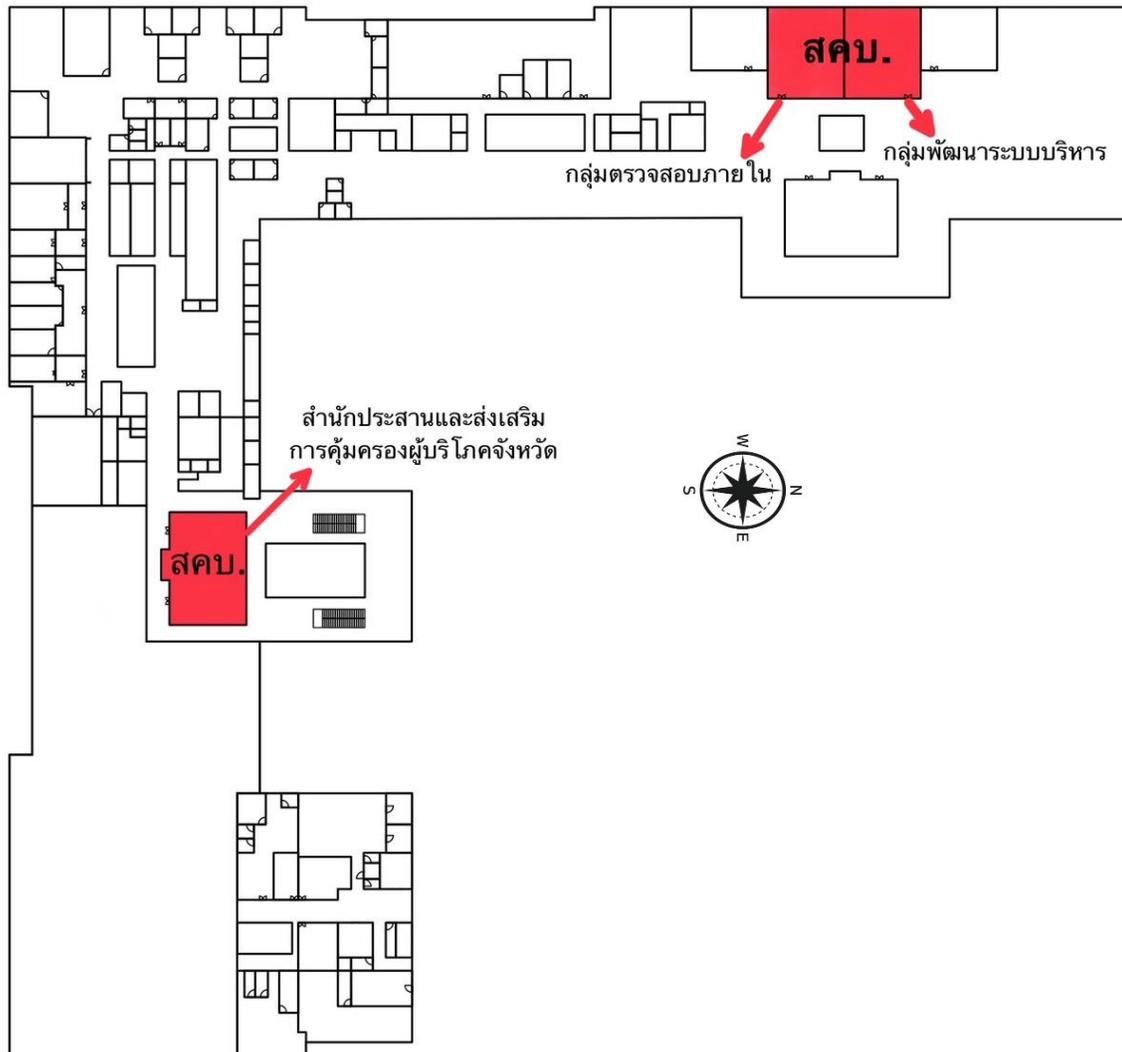
แผนผังชั้นที่ ๕ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขนาดพื้นที่ ๔,๐๕๐ ตร.ม. และห้องประชุม ๕ สคบ. (ห้องประชุม ๕๐๒) ขนาดพื้นที่ ๒๑๘ ตร.ม.



แผนผังชั้นที่ ๖ ห้องปฏิบัติงานของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร สคบ. (ห้องประชุม ๖๐๒) ขนาดพื้นที่ ๒๒๕ ตร.ม.



แผนผังชั้น ๔ ห้องเก็บของส่วนพัสดุ สำนักงานเลขาธิการกรม (ห้องประชุม ๔๐๑) ขนาดพื้นที่ ๑๒๒ ตร.ม. ห้องปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและกลุ่มตรวจสอบภายใน สคบ. (ห้องประชุม ๔๐๒) ขนาดพื้นที่ ๒๗๐ ตร.ม. และห้องเก็บของพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร (ห้องประชุม ๔๐๔) ขนาดพื้นที่ ๒๓๕ ตร.ม.



### ๕.๗ ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team กำหนดขึ้นโดยมีโครงสร้าง ดังนี้



โดยทุกตำแหน่งต้องดำเนินการร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในสำนัก/กอง/กลุ่ม ของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ดังนี้

๑. หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง คือ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้

๒. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของสำนัก/กอง/กลุ่มในหน่วยงาน มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและคณะกรรมการความต่อเนื่องและดำเนินการตาม ขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่องตลอดเวลา

๓. ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง คือ สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและ ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอน และแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

## ๖. การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Risk Analysis) กรณีรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหว

จากสถานการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้นในประเทศไทย หนึ่งในเหตุการณ์ที่มีโอกาสส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของหน่วยงานภาครัฐคือ “แผ่นดินไหว” ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในพื้นที่เสี่ยงภัยโดยตรงหรือพื้นที่ใกล้เคียง โดยผลกระทบจากแผ่นดินไหวอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่ออาคารสถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร รวมถึงความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ประชาชน สคบ. ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการดูแล คุ้มครอง และส่งเสริมสิทธิของผู้บริโภค จึงได้ดำเนินการรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหวเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเชิงป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังนี้

**๖.๑ ระเบียบวิธีการ** การวิเคราะห์ความเสี่ยงใช้หลักการและกระบวนการตามแนวทางสากล ได้แก่

**๑) การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)** พิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากแผ่นดินไหวต่อกิจกรรมหลักของ สคบ.

**๒) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)** พิจารณา “โอกาสเกิด (Likelihood)” และ “ผลกระทบ (Impact)” โดยกำหนดระดับคะแนนเป็น ๓ ระดับ ได้แก่

ระดับ ๑ = ต่ำ	ระดับ ๒ = ปานกลาง	ระดับ ๓ = สูง
---------------	-------------------	---------------

**๓) คำนวณระดับความเสี่ยงด้วยสูตร:**

$$\text{ระดับความเสี่ยง (Risk Level)} = \text{โอกาสเกิด} + \text{ผลกระทบ}$$

**๔) การแปลความหมายระดับความเสี่ยง**

ระดับ ๑-๓ (ต่ำ): ความเสี่ยงที่มีผลกระทบไม่รุนแรง สามารถควบคุมได้ด้วยมาตรการทั่วไป

ระดับ ๔-๖ (ปานกลาง): ความเสี่ยงที่ต้องมีแผนเฝ้าระวังและมาตรการควบคุมในระยะสั้นถึงปานกลาง

ระดับ ๗-๙ (สูง): ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจหลัก จำเป็นต้องมีมาตรการควบคุมเฉพาะ

**๕) การประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation)** จัดลำดับความเสี่ยงจากน้อยไปหามาก และจัดกลุ่มความเสี่ยงตามระดับความรุนแรง

**๖.๒ ผลการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง** สคบ. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนที่มีความสำคัญในการจัดลำดับความรุนแรงของภัยคุกคาม (Threat) ที่อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจหลักขององค์กร จากเหตุการณ์แผ่นดินไหว โดยประเมินจาก ๒ ปัจจัยหลัก ได้แก่

**โอกาสเกิด (Likelihood):** ความน่าจะเป็นที่ภัยนั้นจะเกิดขึ้น

**ผลกระทบ (Impact):** ความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กร หากภัยนั้นเกิดขึ้นจริง

จากการประเมิน พบว่า ความเสี่ยงจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวมีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลักใน ๗ ด้าน ได้แก่

ลำดับ	ประเภทความเสี่ยง	ภัยคุกคาม	จุดอ่อน	การวิเคราะห์ความเสี่ยง (คะแนน ๑-๓)		ระดับความเสี่ยง (คะแนน ๑-๙)	กลุ่มความเสี่ยง
				โอกาสเกิด	ผลกระทบ		
๑	อาคารสำนักงานหลักความเสียหาย	แผ่นดินไหวรุนแรง	โครงสร้างอาคารมีรูปลักษณะภายนอกเป็นแนวเอียง	๒ (ปานกลาง)	๒ (ปานกลาง)	๔	ปานกลาง
๒	บุคลากรได้รับอันตราย	- แผ่นดินไหว - อาคารถล่ม	- คนในอาคาร B มีจำนวนมากหลากหลายองค์กรทำให้เกิดชุมชน - การฝึกซ้อมอพยพไม่เพียงพอ - สคบ. ไม่มีแผนการอพยพออกจากอาคาร	๓ (สูง)	๓ (สูง)	๙	สูง
๓.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงัก	- แผ่นดินไหว - ไฟฟ้าดับ	- ระบบไม่มีการสำรองนอกสถานที่ - คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่มีเครื่องสำรองไฟ (UPS) เพียงพอ - บุคลากรด้าน IT ไม่เพียงพอ	๒ (ปานกลาง)	๓ (สูง)	๖	ปานกลาง
๔.	การสื่อสารภายในองค์กรขัดข้อง	- แผ่นดินไหว - เครือข่ายโทรศัพท์ล้ม	- ไม่มีช่องทางสื่อสารสำรองที่มีประสิทธิภาพ - ไม่มีเจ้าหน้าที่ตัวแทนในการประสานภายในหน่วยงานเมื่อการติดต่อสื่อสารภายในขัดข้อง	๓ (สูง)	๓ (สูง)	๙	สูง
๕.	การสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอกขัดข้อง	- แผ่นดินไหว - เครือข่ายโทรศัพท์ล้ม - อินเทอร์เน็ตล้ม	- ไม่มีเว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารสำรอง - ช่องทาง Social Media ไม่พร้อมใช้งาน	๒ (ปานกลาง)	๓ (สูง)	๖	ปานกลาง
๖.	เอกสารและข้อมูลสำคัญสูญหาย	- อาคารถล่ม - ไฟไหม้	ยังไม่มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีเพียงจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ	๒ (ปานกลาง)	๓ (สูง)	๖	ปานกลาง
๗.	การให้บริการประชาชนหยุดชะงัก	- แผ่นดินไหว - อาคารถล่ม - ไฟฟ้าดับ - เครือข่ายโทรศัพท์ล้ม	- บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่พร้อมใช้งาน - ช่องทางการสื่อสารขัดข้อง	๓ (สูง)	๓ (สูง)	๙	สูง

การจัดลำดับความเสี่ยงจากน้อยไปมาก :

- ลำดับที่ ๑ อาคารสำนักงานหลักเสียหาย (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๕ การสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอกขัดข้อง (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๖ เอกสารและข้อมูลสำคัญสูญหาย (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)
- ลำดับที่ ๒ บุคลากรได้รับอันตราย (ระดับความเสี่ยง : สูง)
- ลำดับที่ ๔ การสื่อสารภายในองค์กรขัดข้อง (ระดับความเสี่ยง : สูง)
- ลำดับที่ ๗ การให้บริการประชาชนหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง : สูง)

### ๖.๓ การจัดลำดับความเสี่ยงและมาตรการจัดการเบื้องต้น

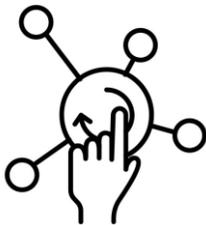
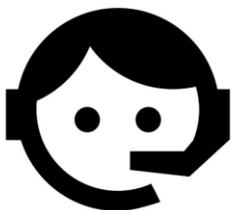
กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดจากภัยพิบัติแผ่นดินไหว โดยมีการจัดลำดับความเสี่ยงตามระดับความรุนแรงจากน้อยไปมาก และสรุปมาตรการจัดการความเสี่ยงในขั้นต้นที่ สคบ. ควรพิจารณาดำเนินการ

#### ๑) บุคลากรได้รับอันตราย (ระดับความเสี่ยง: สูง)

มาตรการการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๑.๑ การจัดจำนวนบุคลากรภายในอาคาร</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำหนดจำนวนบุคลากรโดยประเมินความจุที่ปลอดภัยของอาคารตามแผนผังทางหนีไฟและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยจำนวนบุคลากรสูงสุดที่สามารถปฏิบัติงานในอาคารได้พร้อมกัน</li> <li>- การเหลื่อมเวลาการทำงาน/ทำงานนอกสถานที่ (WFA) เพิ่มการพิจารณาให้บุคลากรบางส่วนเหลื่อมเวลาการทำงาน หรือทำงานนอกสถานที่ (หากภารกิจเอื้ออำนวย) เพื่อลดจำนวนบุคลากรในอาคาร ในช่วงเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีความเสี่ยงสูง (เช่น ช่วงเวลาที่มีการคาดการณ์แผ่นดินไหว)</li> <li>- ควรมีการติดตั้งระบบการลงทะเบียนเข้า-ออกอาคาร Implement ที่แม่นยำ เพื่อให้ทราบจำนวนบุคลากรที่อยู่ในอาคารในแต่ละช่วงเวลาได้อย่างรวดเร็วในกรณีฉุกเฉิน</li> <li>- เพิ่มการจัดสรรพื้นที่การปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่พื้นที่ที่ไม่มีความหนาแน่นจนเกินไป และเส้นทางหนีภัยไม่ให้เกิดความหวง</li> </ul>
<p>๑.๒ การเพิ่มความถี่และคุณภาพของการซักซ้อมหนีภัย</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดตารางการซักซ้อมอพยพหนีภัยแผ่นดินไหวอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง โดยให้ครอบคลุมบุคลากรทุกส่วนและทุกชั้นของอาคาร</li> <li>- จำลองสถานการณ์ที่หลากหลายในการซักซ้อมแต่ละครั้ง เช่น ช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงพักกลางวัน เหตุการณ์ที่มีสิ่งกีดขวางทางหนีไฟ เพื่อให้บุคลากรคุ้นเคยกับการรับมือในสถานการณ์จริง</li> <li>- ประเมินผลและปรับปรุงแผน หลังการซักซ้อมทุกครั้ง ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบุจุดที่ต้องปรับปรุง และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแผนอพยพและขั้นตอนการซักซ้อมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>- การมีผู้ดูแลความปลอดภัยประจำชั้นโดยแต่งตั้งบุคลากรประจำแต่ละชั้นให้เป็นผู้ดูแลความปลอดภัย มีหน้าที่นำทางและช่วยเหลือบุคลากรในการอพยพ รวมถึงตรวจสอบว่าไม่มีใครตกค้าง</li> </ul>
<p>๑.๓ การเพิ่มและพัฒนาการฝึกอบรม</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรการรับมือแผ่นดินไหวภาคบังคับโดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการรับมือแผ่นดินไหวเบื้องต้น อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยเนื้อหาครอบคลุมลักษณะของแผ่นดินไหว การปฏิบัติตนก่อน ระหว่าง และหลังเกิดเหตุ เส้นทางหนีภัย และจุดรวมพล</li> <li>- การฝึกอบรมเฉพาะกลุ่มกับเฉพาะเจาะจงสำหรับบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในแผน BCP เช่น ทีมดับเพลิงเบื้องต้น ทีมปฐมพยาบาล ทีมดูแลความปลอดภัย ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่</li> </ul>

มาตรการการจัดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การฝึกอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นได้ในกรณีฉุกเฉิน</li> <li>- การสร้างความตระหนักและให้ข้อมูลผ่านการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความเสี่ยงจากแผ่นดินไหวและแนวทางการรับมืออย่างต่อเนื่อง เช่น การติดป้ายโปสเตอร์ การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน E-mail หรือ Intranet</li> </ul>
<p>๑.๔ การติดตามและประเมินผล</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ฉุกเฉิน (เช่น ชุดปฐมพยาบาล ป้ายไฟสำรองไฟฉาย) เป็นประจำ</li> <li>- ทบทวนและปรับปรุงแผนอพยพและมาตรการการจัดการความเสี่ยงด้านบุคลากรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอาคารหรือจำนวนบุคลากร</li> </ul>
<p>๑.๕ การจัดทำและประกาศใช้แผนงานฉุกเฉินเกี่ยวกับการอพยพออกจากอาคาร</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะทำงานที่มีผู้แทนจากฝ่ายอาคารสถานที่ ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้บริหาร เพื่อร่วมกันจัดทำแผนอพยพฉุกเฉินที่ครอบคลุมและปฏิบัติได้จริง</li> <li>- ประเมินเส้นทางหนีภัยและจุดรวมพล ระบุเส้นทางหนีภัยที่ชัดเจน ปลอดภัย และไม่มีสิ่งกีดขวางจากทุกพื้นที่ในอาคารไปยังจุดรวมพลภายนอกอาคารที่ปลอดภัยอย่างน้อย ๒ แห่ง โดยพิจารณาจากทิศทางลมและสิ่งปลูกสร้างโดยรอบ</li> <li>- กำหนดขั้นตอนการอพยพที่ชัดเจนเป็นลำดับ ตั้งแต่การรับสัญญาณเตือนการหยุดปฏิบัติงาน การเคลื่อนย้ายไปยังทางหนีภัย การอพยพตามเส้นทางที่กำหนด และการรายงานตัว ณ จุดรวมพล</li> <li>- จัดทำแผนผังทางหนีภัยที่ชัดเจน มองเห็นง่าย ในทุกชั้นและทุกพื้นที่สำคัญของอาคาร โดยระบุตำแหน่งปัจจุบัน เส้นทางหนีภัย จุดรวมพล และตำแหน่งอุปกรณ์ความปลอดภัย (เช่น ถังดับเพลิง)</li> <li>- สัญญาณเตือนภัยที่ชัดเจนและแตกต่างจากการแจ้งเตือนปกติ เพื่อให้บุคลากรทราบว่าเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินและต้องอพยพ (เช่น เสียงสัญญาณเตือนภัยเฉพาะ, ประกาศเสียงตามสาย)</li> <li>- การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการอพยพ เช่น ผู้ประกาศสัญญาณเตือนภัย ผู้ดูแลการอพยพประจำชั้น ผู้ตรวจสอบพื้นที่หลังการอพยพ และผู้ควบคุม ณ จุดรวมพล</li> <li>- การเผยแพร่และสื่อสารโดยแจ้งและอธิบายรายละเอียดของแผนอพยพฉุกเฉินให้บุคลากรทุกคนทราบอย่างทั่วถึง ผ่านการประชุม การอบรม คู่มือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>

## ๒) การสื่อสารภายในองค์กรขัดข้อง (ระดับความเสี่ยง: สูง)

มาตรการการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๒.๑ การจัดหาและทดสอบช่องทางการสื่อสารสำรองที่มีประสิทธิภาพ</p> 	<p>- ระบุช่องทางสำรองที่หลากหลายโดยการพิจารณาและจัดหาช่องทางการสื่อสารสำรองที่ไม่พึ่งพาระบบเครือข่ายหลักขององค์กร เช่น แอปพลิเคชันสื่อสารเฉพาะองค์กร (บนโทรศัพท์มือถือ) เลือกแอปพลิเคชันที่มีฟังก์ชันการแจ้งเตือนฉุกเฉิน การสื่อสารแบบกลุ่ม และสามารถทำงานได้บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ (3G/4G/5G) ที่สามารถเตรียมส่งข้อความ SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของบุคลากร รวมถึงวิทยุสื่อสารแบบพกพาสำหรับทีมงานหลักและผู้บริหาร โดยเฉพาะคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) (ทีมปฏิบัติการฉุกเฉิน)</p> <p>- ทดสอบการใช้งานเป็นประจำกำหนดตารางการทดสอบการใช้งานช่องทางการสื่อสารสำรองเหล่านี้อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบทำงานได้จริงและบุคลากรคุ้นเคยกับการใช้งาน</p>
<p>๒.๒ การแต่งตั้งและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตัวแทนประสานงานภายใน (Internal Liaison Officers - ILOs)</p> 	<p>- การแต่งตั้ง "คนกลาง" ประสานงานโดยคัดเลือกจากทุกหน่วยงาน สคบ. (เช่น ส่วนกฎหมาย, ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์, ฝ่ายบริหาร, ฝ่าย IT) เพื่อแต่งตั้งให้เป็น ILO ประจำหน่วยงานของตน และต้องมีคุณสมบัติเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในภารกิจของหน่วยงานตนเอง มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความใจเย็น สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานรวมถึงกระจายข้อมูลและคำสั่งจากคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ส่วนกลางไปยังบุคลากรในหน่วยงานทราบ ซึ่งการกำหนดจำนวน ILO ที่เหมาะสมกับขนาดและโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน (อาจมี ๑-๒ คนต่อหน่วยงาน)</p> <p>- ฝึกอบรมทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่ตึงเครียด เร่งด่วน และเพิ่มทักษะใช้โปรโตคอลหรือขั้นตอนการสื่อสารที่กำหนดไว้ในช่วงฉุกเฉิน (เช่น รูปแบบการรายงาน, ความถี่ในการรายงาน) อย่างคล่องแคล่ว</p>
<p>๒.๓ การกำหนดโปรโตคอลการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน</p> 	<p>- การกำหนดขั้นตอนการแจ้งเหตุกรณีฉุกเฉินและการเปิดใช้งานช่องทางการสื่อสารสำรอง</p> <p>- การกำหนดรูปแบบการรายงานสถานการณ์ที่ชัดเจนและกระชับ เพื่อให้ข้อมูลที่ส่งถึงส่วนกลางมีความครบถ้วนและเข้าใจง่าย</p> <p>- การกำหนดความถี่ในการรายงานสถานการณ์จากแต่ละหน่วยงานไปยังส่วนกลางทราบ และมีการยืนยันการรับข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลได้ถูกส่งถึงผู้รับแล้ว</p>
<p>๒.๔ การจัดทำคู่มือและแนวทางการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน</p> 	<p>- คู่มือสำหรับบุคลากรที่อธิบายถึงช่องทางการสื่อสารสำรอง วิธีการใช้งาน และโปรโตคอลการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน แจกจ่ายให้บุคลากรทุกคนทราบ</p> <p>- แนวทางปฏิบัติเฉพาะสำหรับ ILOs ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการประสานงาน และการใช้ช่องทางการสื่อสารสำรองต่างๆ</p>

## ๓) การให้บริการประชาชนหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง: สูง)

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
๓.๑ การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานฉุกเฉิน  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการปฏิบัติงานฉุกเฉิน (Emergency Operation Plan – EOP) ที่ระบุภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องในช่วงวิกฤต บทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละส่วน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Work Recovery Site)</li> <li>- จัดตั้งทีมปฏิบัติการฉุกเฉิน (Emergency Response Team - ERT) ที่ประกอบด้วยบุคลากรหลักจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีความพร้อมและได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานในช่วงฉุกเฉิน</li> <li>- การมอบหมายงานสำรอง กำหนดผู้ปฏิบัติงานสำรองสำหรับตำแหน่งงานที่สำคัญ เพื่อให้มีบุคลากรทดแทนในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้</li> <li>- การเตรียมสวัสดิการและให้การสนับสนุนด้านจิตใจแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในช่วงวิกฤต เพื่อรักษาขวัญกำลังใจและความพร้อมในการปฏิบัติงาน</li> </ul>
๓.๒ การสร้างความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Business Continuity)  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่มีระบบ IT พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ (เช่น คอมพิวเตอร์, อินเทอร์เน็ต, ระบบโทรศัพท์สำรอง)</li> <li>- การจัดตั้งระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล Implement นอกสถานที่และทดสอบการกู้คืนข้อมูลเป็นประจำ เพื่อให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการให้บริการยังคงเข้าถึงได้</li> <li>- การพิจารณาการมีระบบ IT สำรอง (เช่น Server สำรอง, ระบบ Cloud) ที่สามารถสลับมาใช้งานได้หากระบบหลักล้ม</li> <li>- การเข้าถึงระบบจากระยะไกล (Remote Access) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายสามารถเข้าถึงระบบงานที่จำเป็นจากระยะไกลได้อย่างปลอดภัย</li> </ul>
๓.๓ การรักษาช่องทางการสื่อสารกับประชาชน  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมช่องทางการสื่อสารสำรองที่ไม่พึ่งพาระบบหลัก (เช่น โทรศัพท์มือถือสายตรง, อีเมลสำรอง, เว็บไซต์สำรอง, Social Media สำรอง) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สคบ. ได้</li> <li>- เตรียมข้อความและกระบวนการในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์ ผลกระทบต่อการให้บริการ และช่องทางการติดต่อสำรอง</li> <li>- แจ้งให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการติดต่อ สคบ. ในกรณีฉุกเฉิน ผ่านช่องทางต่างๆ (เช่น เว็บไซต์, Social Media) เป็นระยะ</li> </ul>
๓.๔ การกำหนดระดับการให้บริการที่สำคัญ  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดระดับการให้บริการขั้นต่ำที่ สคบ. จะยังคงดำเนินการในช่วงวิกฤต โดยเน้นบริการที่มีความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้บริโภคเร่งด่วน</li> <li>- กำหนดลำดับความสำคัญของการฟื้นฟูบริการต่างๆ หลังเกิดเหตุการณ์</li> </ul>

## ๔) อาคารสำนักงานหลักเสียหาย (ระดับความเสี่ยง: กลาง)

มาตรการการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
การปรับปรุงแผนอพยพให้เหมาะสมรูปแบบอาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนอพยพและเส้นทางหนีภัยที่เหมาะสม พิจารณาลักษณะแนวเอียงของอาคารในการจัดทำแผนอพยพและเส้นทางหนีภัย โดยคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัยในการเคลื่อนที่ของบุคลากร</li> <li>- จัดการซักซ้อมอพยพอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นย้ำถึงเส้นทางหนีภัยที่เหมาะสมกับลักษณะของอาคาร</li> <li>- จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานสำรองเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองภายนอกอาคารหลัก</li> </ul>

## ๕) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงัก (ระดับความเสี่ยง: กลาง)

มาตรการการจัดการความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
๕.๑ การจัดทำระบบสำรองข้อมูลนอกสถานที่ (Offsite Backup) 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุข้อมูลสำคัญและระบบ IT ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานหลักของ สคบ. (เช่น ฐานข้อมูลผู้บริโภค, ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์, ระบบการสื่อสารภายใน)</li> <li>- เลือกสถานที่สำรองข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ภายนอกอาคารสำนักงานหลัก และมีความปลอดภัยสูง (เช่น Data Center ที่มีมาตรฐาน, Cloud Storage ที่น่าเชื่อถือ)</li> <li>- กำหนดความถี่และวิธีการสำรองข้อมูลที่เหมาะสมของการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (เช่น ทุกวัน, ทุกสัปดาห์) และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ (เช่น Full Backup, Incremental Backup)</li> <li>- ทดสอบและทดสอบระบบสำรองข้อมูลตามแผนที่วางไว้ และทำการทดสอบการสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล (Recovery Drill) อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบทำงานได้อย่างถูกต้องและสามารถกู้คืนข้อมูลได้ตามเป้าหมายเวลาที่กำหนด (Recovery Time Objective - RTO)</li> <li>- การใช้ระบบ Cloud Computing พิจารณาการย้ายระบบหรือข้อมูลบางส่วนไปยัง Cloud Computing Platform ที่มีความเสถียรและมีระบบ Disaster Recovery ในตัว</li> </ul>
๕.๒ การเพิ่มความพร้อมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องมือ IT 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินความเสี่ยงพหุอันตรายจากคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย และเครื่องมือ IT ที่มีอยู่ หากพบว่าไม่เพียงพอต่อการรองรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Work Recovery Site) ให้จัดหาเพิ่มเติม</li> <li>- การจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสำรอง อุปกรณ์เครือข่ายสำรอง (เช่น Router, Switch) และอุปกรณ์สื่อสารสำรอง (เช่น โทรศัพท์มือถือพร้อมซิมการ์ด) ที่พร้อมใช้งาน ณ สถานที่สำรอง</li> <li>- การติดตั้ง UPS (Uninterruptible Power Supply) ให้กับอุปกรณ์ IT ที่สำคัญ (เช่น คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานต่อไปได้ในช่วงเวลานั้นๆ หลังไฟดับ และมีเวลาเพียงพอสำหรับการปิดระบบอย่างปลอดภัย</li> </ul>

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๕.๓ การเพิ่มจำนวนและพัฒนาบุคลากรด้าน IT</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินอัตรากำลังบุคลากร IT ที่มีอยู่เทียบกับความต้องการในการดูแลระบบปัจจุบันและการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน หากพบว่าไม่เพียงพอ ให้วางแผนการสรรหาบุคลากรเพิ่มเติม</li> <li>- พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญ จัดอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากร IT ให้มีความรู้ความสามารถในการกู้คืนระบบ แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในช่วงวิกฤตและบริหารจัดการระบบสำรอง</li> <li>- การมีทีม IT สำรองโดยพิจารณาการมีข้อตกลงกับผู้ให้บริการ IT ภายนอก (Outsource) เพื่อให้การสนับสนุนเพิ่มเติมในกรณีฉุกเฉิน หากบุคลากรภายในไม่เพียงพอ</li> </ul>

๖) การสื่อสารกับประชาชนและหน่วยงานภายนอกชัดเจน (ระดับความเสี่ยง: ปานกลาง)

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
<p>๖.๑ พัฒนาและจัดเตรียมเว็บไซต์สำรอง (Disaster Recovery Website)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดเนื้อหาและระบุข้อมูลสำคัญที่ต้องเผยแพร่ในกรณีฉุกเฉิน เช่น สถานการณ์ปัจจุบัน, ผลกระทบต่อการให้บริการของ สคบ., ช่องทางการติดต่อสำรอง, คำแนะนำสำหรับประชาชน, ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ออกแบบเว็บไซต์สำรองให้มีโครงสร้างที่เรียบง่าย โหลดเร็ว และใช้งานง่าย แม้ในสภาพแวดล้อมเครือข่ายที่ไม่เสถียร</li> <li>- จัดเก็บเว็บไซต์สำรองไว้บน Server และโครงสร้างพื้นฐานที่แยกจากเว็บไซต์หลัก และอยู่ในทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกัน เพื่อลดความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์เดียวกัน</li> </ul>
<p>๖.๒ พัฒนาและเตรียมความพร้อมช่องทาง Social Media สำรอง</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาเลือกแพลตฟอร์ม Social Media สำรอง (เช่น Twitter, Line Official Account) ที่เข้าถึงได้ง่ายและประชาชนส่วนใหญ่ใช้งาน</li> <li>- สร้างบัญชีสำรองบนแพลตฟอร์มที่เลือก และเตรียมชื่อบัญชีและข้อมูลโปรไฟล์ให้พร้อมใช้งาน</li> <li>- เตรียมข้อความมาตรฐานหรือร่างข้อความสำหรับเผยแพร่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การแจ้งสถานการณ์เบื้องต้น, ช่องทางการติดต่อสำรอง, การอัปเดตข้อมูล</li> <li>- กำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลและเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางสำรองเหล่านี้</li> </ul>
<p>๖.๓ กำหนดช่องทางการสื่อสารสำรองอื่นๆ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน (อาจเป็นโทรศัพท์มือถือ) ที่ประชาชนและหน่วยงานภายนอกสามารถติดต่อ สคบ. ได้โดยตรง</li> <li>- เตรียมบัญชีอีเมลสำรองสำหรับการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก</li> <li>- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสื่อท้องถิ่น (เช่น สถานีวิทยุชุมชน) เพื่อใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในกรณีฉุกเฉิน</li> </ul>

## ๗) เอกสารและข้อมูลสำคัญสูญหาย (ระดับความเสี่ยง: กลาง)

มาตรการการลดความเสี่ยง	แนวทางการรองรับภัยพิบัติแผ่นดินไหว
๗.๑ การระบุและจำแนกเอกสารและข้อมูลสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การระบุเอกสารและข้อมูลที่มีผลกระทบสูงต่อการดำเนินงาน หากสูญหายหรือเสียหาย (เช่น สัญญา, เอกสารทางกฎหมาย, ข้อมูลทางการเงิน, ฐานข้อมูลผู้บริโภค, แผน BCP)</li> <li>- การจัดทำบัญชีรายการเอกสารและข้อมูลสำคัญทั้งหมด</li> </ul>
๗.๒ การจัดเก็บเอกสารสำคัญรูปแบบกระดาษในสถานที่ปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดเก็บเอกสารสำคัญในตัวหรือห้องนิรภัยที่ทนทานต่อไฟไหม้และแผ่นดินไหว ภายในสำนักงานหลัก</li> <li>- การพิจารณาเช่าพื้นที่จัดเก็บเอกสารภายนอก (Offsite Storage) สำนักงานหลักที่มีความปลอดภัยสูงและอยู่ในทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน เพื่อป้องกันความเสียหายจากภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่เดียว</li> <li>- การควบคุมการเข้าถึงกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารสำคัญเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
๗.๓ การจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในสถานที่ปลอดภัยและสำรองภายนอกองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตั้งระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ (Automated Backup System) ที่สำคัญไปยัง Server สำรองภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ (เช่น ทุกวัน)</li> <li>- การสำรองข้อมูลภายนอกองค์กร (Offsite Backup) เช่น Cloud Storage ที่มีความปลอดภัยสูงสามารถสำรองข้อมูลเป็นระยะ หรือการทำสำเนาข้อมูลลงในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก (เช่น Hard Drive, Tape) เป็นต้น</li> <li>- การสร้างรหัสเข้าถึงข้อมูลสำคัญ (Encryption) ทั้งที่จัดเก็บภายในและภายนอกองค์กร เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต</li> </ul>
๓.๔ การสำเนาเอกสารสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สแกนเอกสารสำคัญที่เป็นรูปแบบกระดาษและจัดเก็บเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ ๗.๓</li> <li>- การทำสำเนาไฟล์เอกสารสำคัญและจัดเก็บในหลายรูปแบบและหลายสถานที่</li> </ul>
๓.๕ การกำหนดความถี่ในการสำรองข้อมูลและทดสอบการกู้คืนข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความคุ้นชินให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความถี่ในการสำรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงข้อมูล</li> <li>- การทดสอบกระบวนการกู้คืนเอกสารและข้อมูลทั้งรูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำสร้างความมั่นใจในการเข้าถึงและใช้งานได้เมื่อจำเป็น</li> </ul>

## ๗. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Business Impact Analysis - BIA) กรณีรองรับเหตุการณ์แผ่นดินไหว

ประเทศไทยมีความเสี่ยงต่อการเกิดแผ่นดินไหวในบางพื้นที่ โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือและภาคตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศ แม้กรุงเทพมหานครจะไม่ได้ตั้งอยู่ในแนวรอยเลื่อนที่มีพลังโดยตรง แต่ตามข้อมูลจากกรมทรัพยากรธรณีและกรมอุตุนิยมวิทยา ระบุว่าพื้นที่กรุงเทพฯ ยังมีความเสี่ยงต่อแรงสั่นสะเทือนจากแผ่นดินไหวขนาดใหญ่ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น จังหวัดกาญจนบุรี ตาก หรือแม้แต่ประเทศเมียนมา ซึ่งสามารถส่งแรงสั่นไหวเข้ามาถึงกรุงเทพฯ ได้ โดยเฉพาะในอาคารสูงหรือโครงสร้างไม่มั่นคง นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงประเภทของแผ่นดินไหวที่อาจส่งผลกระทบ ได้แก่

แผ่นดินไหวในพื้นที่ใกล้เคียง (Local Earthquake) เช่น บริเวณรอยเลื่อนศรีสวัสดิ์

แผ่นดินไหวห่างไกล (Distant Earthquake) ที่มีแรงสั่นไหวสูง เช่น บริเวณแนวรอยเลื่อนแม่จันในภาคเหนือ

แผ่นดินไหวจากกิจกรรมมนุษย์ (Induced Earthquake) เช่น จากการขุดเจาะ การก่อสร้าง

อุโมงค์หรืออาคารขนาดใหญ่ ซึ่งอาจกระตุ้นให้เกิดแรงสั่นสะเทือนได้

ดังนั้น ถึงแม้ว่ามีความเสี่ยงค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับพื้นที่ใกล้เคียงอื่น แต่กรุงเทพฯ ไม่สามารถตัดความเสี่ยงนี้ออกไปได้ การมีแผนความพร้อมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น วางแนวทางการเตรียมความพร้อม และลดผลกระทบที่อาจมีต่อการดำเนินภารกิจหลักด้านการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ซึ่งจะช่วยให้ สคบ. สามารถรองรับและฟื้นฟูการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในกรณีที่เกิดเหตุแผ่นดินไหวหรือภัยพิบัติที่เกี่ยวข้องในอนาคต โดยวิเคราะห์ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

**๗.๑ การระบุภารกิจและกระบวนการที่สำคัญ** คือ การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ ที่ สคบ. ดำเนินการอยู่ ได้พิจารณาภารกิจงานและกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร การให้บริการแก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อกำหนดต่างๆ หากเมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหว สคบ. อาจได้รับผลกระทบต่อผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และภาพลักษณ์ขององค์กร ได้แก่

**๑) การรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษา** หากผู้บริโภคไม่สามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือขอคำปรึกษาได้ทั้งช่องทางออนไลน์และที่สำนักงาน (เนื่องจากความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐาน หรือการหยุดชะงักของการสื่อสาร) จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทำให้ไม่สามารถได้รับการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น

**๒) การใกล้เคียงข้อพิพาท** กระบวนการใกล้เคียงที่กำลังดำเนินการอยู่อาจต้องหยุดชะงัก หากทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถเข้าร่วมกระบวนการได้ ซึ่งจะส่งผลให้ข้อพิพาทไม่ได้รับการตกลงร่วมกัน และปัญหาของผู้บริโภคไม่ได้รับการแก้ไข

๓) การดำเนินการทางกฎหมาย การนัดหมายพิจารณาคดี หรือการยื่นเอกสารต่อศาล อาจต้องหยุดชะงัก หากการเดินทางหรือการดำเนินงานของหน่วยงานไม่สามารถทำได้ตามปกติ ส่งผลให้ สคบ. ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบหรือบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง จะส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของผู้บริโภค

๔) การบริหารงบประมาณและการเงิน การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดการด้านการเงิน และการจ่ายเงินเดือน อาจเกิดความล่าช้า หากระบบการทำงานของหน่วยงานขัดข้อง หรือการเข้าถึงทรัพยากรทางการเงินเป็นไปได้ยาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้บริหารที่และความเป็นอยู่ของบุคลากร

๕) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้ หาก สคบ. ไม่สามารถเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และทันต่อสถานการณ์ในช่วงวิกฤตได้ ผู้บริโภคและประชาชนอาจขาดข้อมูลที่สำคัญในการตัดสินใจและการป้องกันตนเอง

๖) การบริหารจัดการภายใน หากระบบสนับสนุนการทำงานภายในองค์กร เช่น ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (OCPB DPIS) หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะระบบร้องทุกข์และตรวจสอบสถานะ (OCPB Complaint) และฐานข้อมูลระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Report) หยุดทำงานหรือไม่เสถียรภาพ จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในทุกส่วนงานทำให้ไม่สามารถดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ได้ตามปกติ นอกจากนี้ การเข้าถึงเครือข่ายบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ (NT) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลักเกี่ยวสัญญาณอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายโทรศัพท์ของสำนักงาน และระบบ Cloud สคบ. ที่จัดเก็บข้อมูลก็ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญเช่นกัน

**๗.๒ การประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์แผ่นดินไหว** คือ กระบวนการระบุและวิเคราะห์ผลเสียหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร อันเนื่องมาจากเหตุการณ์แผ่นดินไหวในระดับต่างๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (เช่น อาฟเตอร์ช็อก อาคารถล่ม ไฟไหม้) ซึ่งมีการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานการณ์แผ่นดินไหวและลดผลกระทบต่อการดำเนินงานและผู้บริโภคในแต่ละด้าน ได้แก่

#### ๑) ผลกระทบด้านปฏิบัติการ (Operational Impacts)

- การหยุดชะงักของการให้บริการหลักสำคัญของ สคบ. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค การให้คำปรึกษาและแนะนำ การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ หรือการตรวจสอบการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม

- ความล่าช้าในการดำเนินงานของกระบวนการทำงานต่างๆ ภายใน สคบ. ต้องหยุดชะงักหรือเกิดความล่าช้า ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้บริโภคหรือความช่วยเหลืออยู่

- การสูญเสียข้อมูลสำคัญ หากไม่มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องทุกข์หรือข้อมูลของผู้บริโภคอาจสูญหายไป ทำให้เกิดความเสียหายต่อการทำงานในระยะยาว

- โครงสร้างพื้นฐานไอทีที่เสียหายอาจทำให้ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล (Cybersecurity)

อ่อนแอลง

- ความเป็นไปได้ที่จะเกิดการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ในช่วงที่ระบบกำลังฟื้นฟูและมีการเปิดช่องโหว่ชั่วคราว

- ความเสียหายอุปกรณ์สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอาจได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ อาคารสำนักงาน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

- การขาดแคลนบุคลากรของ สคบ. อาจได้รับบาดเจ็บ ติดอยู่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือมีความจำเป็นต้องดูแลครอบครัว ทำให้ไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้ ส่งผลให้กำลังคนในการดำเนินงานลดลง

## ๒) ผลกระทบด้านการเงิน (Financial Impacts)

- ค่าใช้จ่ายในการกู้คืนหรือฟื้นฟูความเสียหายที่เกิดขึ้นอาจมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก เช่น ค่าซ่อมแซมอาคารและอุปกรณ์ที่เสียหาย ค่าเช่าสถานที่สำรองเพื่อใช้ปฏิบัติงานชั่วคราว ค่าจ้างบุคลากรเพิ่มเติมเพื่อเสริมกำลังในช่วงวิกฤต หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำให้การดำเนินงานกลับสู่ภาวะปกติ

## ๓) ผลกระทบด้านกฎหมายและข้อบังคับ (Legal and Regulatory Impacts)

- การไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหมายถ้าหาก สคบ. ไม่สามารถดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ได้ในสถานการณ์แผ่นดินไหวอาจส่งผลกระทบต่อการใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการคุ้มครองตามที่กฎหมายบัญญัติ

- ความรับผิดชอบตามกฎหมายหากมีการหยุดชะงักของการให้บริการ สคบ. อาจส่งผลเสียหรือสร้างความเสียหายให้กับผู้บริโภค สคบ. ที่ต้องเผชิญกับความรับผิดชอบตามกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นได้

## ๔) ผลกระทบด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputational Impacts)

- ความไม่พอใจของผู้บริโภค ถ้าหาก สคบ. ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือรับเรื่องร้องทุกข์หรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที ผู้บริโภคอาจเกิดความไม่พอใจและขาดความเชื่อมั่นในการทำงานของ สคบ.

- การจัดการหรือรับมือกับสถานการณ์วิกฤตที่ไม่ดีหรือไม่เหมาะสม อาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของ สคบ. ในสายตาของผู้บริโภคและประชาชนโดยรวม

- ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสื่อมถอย ถ้าเหตุการณ์แผ่นดินไหวเกิดขึ้น สคบ. ไม่รีบเร่งดำเนินการในภารกิจต่างๆ อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่าง สคบ. กับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปซึ่งอาจส่งผลต่อความร่วมมือในอนาคต

## ๕) ผลกระทบด้านความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health Impacts)

- ความเสี่ยงต่อบุคลากร หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น อาคารถล่ม สิ่งของหล่นทับ หรือเหตุการณ์อื่นๆ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยและสุขภาพของบุคลากรทำให้ได้รับบาดเจ็บ

- สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย หากต้องย้ายไปปฏิบัติงานในสถานที่สำรอง สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจไม่เหมาะสมหรือไม่ปลอดภัยเท่าที่ควรอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของบุคลากรที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

- การปนเปื้อนของระบบน้ำเสียจากท่อแตกหรือโรงบำบัดน้ำเสียได้รับความเสียหาย ซึ่งอาจนำไปสู่การแพร่กระจายของเชื้อโรคในศูนย์พักพิงหรือพื้นที่รวมพล

- ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคติดต่อ (เช่น โรคทางเดินอาหาร โรคระบบทางเดินหายใจ) ในสภาพแวดล้อมที่แออัดและขาดสุขาภิบาลหลังเหตุการณ์แผ่นดินไหว

### ๗.๓ การกำหนดเป้าหมายการกู้คืน (RTO) และการกำหนดจุดกู้คืนข้อมูล (RPO) ของ สคบ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีภารกิจสำคัญในการให้ความคุ้มครองและรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แม้ในภาวะเกิดภัยพิบัติแผ่นดินไหว ดังนั้น การกำหนด Recovery Time Objective (RTO) และ Recovery Point Objective (RPO) ที่เหมาะสมในแต่ละภารกิจและระบบงานหลักจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การกู้คืนระบบและข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระดับความสำคัญของงาน

#### ๑) นิยาม RTO และ RPO ของ สคบ.

**Recovery Time Objective (RTO)** หมายถึง การพิจารณาถึงความเร่งด่วนและความสำคัญของแต่ละภารกิจงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคโดยรวมให้สามารถกลับมาใช้งานได้อีกครั้งหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว สคบ. ได้คำนึงถึงความเหมาะสมต่อความปลอดภัยและสวัสดิภาพของผู้บริโภค หรือผลกระทบต่อการทำงานหลักในวงกว้าง

**Recovery Point Objective (RPO)** หมายถึง ทรัพยากรในการกู้คืนหลังเกิดภัยพิบัติที่มีการจัดลำดับความสำคัญของการกู้คืนภารกิจงานและกระบวนการที่สำคัญก่อน เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคและการดำเนินงานหลักสามารถกลับมาได้โดยเร็วที่สุด

#### ๒) การประเมินผลกระทบและการกำหนดเป้าหมายการกู้คืนระบบในภาวะแผ่นดินไหวของ สคบ.

ภัย/สาเหตุ	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางแก้ไข/บรรเทาผลกระทบ	RTO	RPO	ความสำคัญ	หน่วยงานรับผิดชอบ
แรงสั่นสะเทือนทำลายอาคาร 	อาคารเสียหาย เข้าใช้งานไม่ได้	- จัดสำนักงานสำรอง - ทำประกันภัย ทรัพย์สิน	๔๘ ชั่วโมง	ไม่มี (กายภาพ)	High	ธพส./ สคบ.
โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT เสียหาย (Server, Internet) 	ระบบรับเรื่องร้องทุกข์/ฐานข้อมูลผู้บริโภคล่ม	- Cloud Backup - Data Center สำรอง	๔ ชั่วโมง	๑๕ นาที	Critical	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วน IT)
เจ้าหน้าที่บาดเจ็บ/กำลังคนไม่พอ 	การให้บริการหยุดชะงัก	- Staff Rotation Plan - อบรมปฐุมพยาบาล	๒๔ ชั่วโมง	ไม่ระบุ	High	สำนักงานเลขานุการกรม
ระบบสื่อสารภายในและภายนอกล้มเหลว 	ขาดการแจ้งเตือนประชาชน	- ระบบ E-Notification สำรอง - วิทยุฉุกเฉิน	๑ ชั่วโมง	ไม่มี (Real-time communication)	Critical	สำนักงานเลขานุการกรม / กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค

ภัย/สาเหตุ	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางแก้ไข/บรรเทาผลกระทบ	RTO	RPO	ความสำคัญ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ภัยรอง ไฟไหม้, น้ำเสีย, โรคระบาด 	อันตรายต่อสุขภาพ/ชีวิต	- เตรียมอุปกรณ์ฉุกเฉิน - ประสานกู้ภัยล่วงหน้า	๑๒ ชั่วโมง	ไม่มี (กายภาพ)	High	ธพส./ สคบ.
ความเสี่ยง Cyber Security หลังโครงสร้างพื้นฐานเสียหาย 	ข้อมูลผู้บริโภคถูกโจมตี/ขโมย	- Emergency Cyber Plan - Update Security Patch	๖ ชั่วโมง	๑๕ นาที	Critical	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ส่วน IT)
ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย 	ความเชื่อมั่นลดลง	- Crisis Communication Plan - Crisis PR Team	๖ ชั่วโมง (แถลงข่าวชุดแรก)	ไม่มี (ไม่ใช่ข้อมูล)	High	สคบ. (กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร)

### Key Takeaways การวางแผนกู้คืนระบบของ สคบ. ในภาวะแผ่นดินไหว เช่น

- ✔ ระบบร้องทุกข์และฐานข้อมูลผู้บริโภค เป็นภารกิจสำคัญสูงสุด (Critical)
  - ต้องมีการสำรองข้อมูลแบบ Real-time และสามารถกู้คืนได้ภายใน < ๔ ชั่วโมง
- !  โครงสร้างพื้นฐาน IT (Server, Internet) เป็นจุดเสี่ยงต่อการหยุดชะงักของภารกิจทั้งหมด
  - ควรเตรียม Data Center สำรอง และระบบ Cloud Backup พร้อมใช้งาน
- 📡 การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการลดความตื่นตระหนก
  - ควรมี Crisis Communication Plan และช่องทางสำรอง (SMS / Line / Radio)
- 🛡️ ความเสี่ยงจาก Cyber Security หลังโครงสร้างเสียหาย
  - ต้องมี แผน Emergency Cyber Plan และการอัปเดตระบบรักษาความปลอดภัยทันที

### ๓) ตารางวิเคราะห์ RTO/RPO ภายใต้ประเด็นหลักของ สคบ. ของสถานการณ์แผ่นดินไหว

ลำดับ	ประเด็นหลัก	RTO	RPO	ความสำคัญ
๑	การสื่อสารฉุกเฉินกับผู้บริโภค	๑-๒ ชั่วโมง	ทันที (Realtime Backup)	Critical
๒	การเข้าถึงข้อมูลร้องทุกข์	๔-๘ ชั่วโมง	≤ ๔ ชั่วโมง	High
๓	การดำเนินการทางกฎหมาย	ตามกรอบเวลา	สำรองทันที	Critical
๔	ฐานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค	๔-๘ ชั่วโมง	≤ ๑ วัน	High
๕	เอกสารทางกฎหมายสำคัญ	เร่งด่วนมาก	สำรองถี่มาก	Critical

## หมายเหตุ

(๑) การสื่อสารฉุกเฉินกับผู้บริโภคเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพื่อให้สามารถแจ้งเตือนให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแนะนำแนวทางการปฏิบัติตัวแก่ผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงทีในสถานการณ์วิกฤต

(๒) การเข้าถึงข้อมูลสำคัญของผู้บริโภคถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ให้คำปรึกษา และดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องหลังเกิดเหตุการณ์ ซึ่งระบบจะต้องกลับมาใช้งานได้ปกติเพื่อลดผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชน

(๓) การดำเนินการทางกฎหมายที่มีกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่ต้องกำหนดเป้าหมายเวลาการกู้คืน (RTO) ให้สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคเสียสิทธิ์ทางกฎหมายอันเนื่องมาจากการกู้คืนระบบที่ล่าช้า

(๔) ฐานข้อมูลด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่บ่อยนัก การกำหนดจุดกู้คืนข้อมูลที่ยาวนานขึ้นเล็กน้อยจะช่วยลดความถี่ในการสำรองข้อมูลไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานต่อเจ้าหน้าที่ไม่มากนัก

(๕) เอกสารทางกฎหมายที่สำคัญ เนื่องจากเอกสารเหล่านี้มีความสำคัญทางกฎหมายสูง การสูญหายของข้อมูลแม้เพียงเล็กน้อยอาจส่งผลกระทบอย่างร้ายแรง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสำรองข้อมูลที่ถี่มากเพื่อป้องกันความเสียหาย

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis - BIA) เปรียบเสมือนการประเมินผลกระทบต่อการทำงานของ สคบ. เพื่อให้เห็นภาพรวมของจุดที่เปราะบางในกระบวนการทำงานและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) กรณี รองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว ที่มีประสิทธิภาพ

## ๘. กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติแผ่นดินไหว

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของ สคบ. ได้มีการจัดทำขึ้นรองรับสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดการหยุดชะงักในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะภัยพิบัติประเภทแผ่นดินไหว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการประชาชน โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินภารกิจสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วหลังเกิดเหตุการณ์ ซึ่งมีการปรับใช้มาตรฐานและแนวทางอ้างอิงจากการพัฒนาตามกรอบแนวคิดของมาตรฐานสากล ได้แก่ ISO ๒๒๓๐๑ (Business Continuity Management System) และแนวทางจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) รวมถึงข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในหน่วยงานภาครัฐ จึงได้เน้นการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) กิจกรรมหลักของ สคบ. เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย และการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชน ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสิทธิของผู้บริโภค หากภารกิจหลักหยุดชะงักอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งด้านภาพลักษณ์ กฎหมาย และความเชื่อมั่นของประชาชน จึงได้มีการวิเคราะห์ BIA ตามตารางด้านล่าง เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญและความเร็วในการฟื้นฟู (RTO/RPO)

กระบวนการ/ภารกิจสำคัญ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ผลกระทบหากหยุดชะงัก (เชิงเวลา/เงิน/กฎหมาย/ภาพลักษณ์)	ระยะเวลาที่ยอมรับได้ (MTD)	RTO (ชม.)	RPO (ชม.)	ทรัพยากรสำคัญที่เกี่ยวข้อง	บุคลากรสำรอง/สนับสนุน
การรับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	- เสียความเชื่อมั่นจากประชาชน - เสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิผู้บริโภค - มีผลทางกฎหมาย	๑ วัน	๔ ชม.	๑ ชม.	ระบบร้องทุกข์ออนไลน์, โทรศัพท์, เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่รับเรื่องสำรองจากกอง
การตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	- กองกฎหมายและคดี - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	- ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลถูกต้อง - เสียภาพลักษณ์	๒ วัน	๘ ชม.	๔ ชม.	ฐานข้อมูลกฎหมาย, ระบบโทรศัพท์, E-mail	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/กองกฎหมายและคดีหรือโฆษก สคบ.
การสื่อสารข่าวสารแก่ประชาชน	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	- ข้อมูลผิดพลาดในภาวะวิกฤต - เกิดความตื่นตระหนก	๑ วัน	๖ ชม.	๒ ชม.	เว็บไซต์, Facebook, ทีมโฆษก	เจ้าหน้าที่กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร
การบริหารระบบ IT / Server	กองนโยบายและยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค (ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ)	- ระบบหยุดชะงัก, ข้อมูลสูญหาย - กระทบการดำเนินงานทั้งหมด	๔ ชม.	๒ ชม.	๑ ชม.	Cloud, Server, ระบบสำรองไฟ	เจ้าหน้าที่ IT ๒ คน จากศูนย์ข้อมูลสำรอง

**คำอธิบาย** MTD (Maximum Tolerable Downtime) = ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้กระบวนการหยุดชะงักได้ก่อนเกิดความเสียหายร้ายแรง,  
 RTO (Recovery Time Objective) = เป้าหมายเวลาที่ต้องฟื้นฟูกระบวนการให้กลับมาใช้งานได้  
 RPO (Recovery Point Objective) = ข้อมูลล่าสุดที่ยอมให้สูญหายได้ (หน่วยเป็นชั่วโมง)

ทั้งนี้ การวิเคราะห์กลยุทธ์การดำเนินงานของ สคบ. มุ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายที่สำคัญในภารกิจของหน่วยงาน โดยมีข้อกำหนดเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินงานได้โดยเร็วที่สุดภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว จึงมีการยกตัวอย่างสถานการณ์จำลองเพื่อใช้ประกอบการวางแผน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในอนาคต โดยครอบคลุมในหลากหลายด้าน ดังนี้

**๘.๑ กลยุทธ์ด้านบุคลากร (Personnel Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง** คือ แนวทางและแผนการที่มุ่งเน้นการดูแล จัดการ และรักษาบุคลากรของ สคบ. ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพภายหลังเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวและการให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ ความปลอดภัย และความพร้อมของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจของ สคบ. หากบุคลากรได้รับผลกระทบ ไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ หรือขาดขวัญกำลังใจ จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบหลักของกลยุทธ์ด้านบุคลากรประกอบด้วย

- **แผนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในกรณีฉุกเฉิน** โดยกำหนดช่องทาง วิธีการ และผู้รับผิดชอบในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรเพื่อให้ทราบสถานการณ์ แจ้งข้อมูลสำคัญ และตรวจสอบความปลอดภัย รวมถึงการเปิดช่องทางให้บุคลากรสามารถรายงานสถานการณ์ของตนเองและความต้องการความช่วยเหลือไปยังองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

**ตัวอย่างเช่น** เมื่อเกิดแผ่นดินไหว (หรือมีการแจ้งเตือน) ระบบจะส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังแอปพลิเคชัน แล้วบุคลากรทุกคนต้องรายงานสถานะ "ปลอดภัย" หรือ "ต้องการความช่วยเหลือ" ผ่านแอปพลิเคชัน หากไม่รายงานภายใน ๓๐ นาที ระบบจะส่ง SMS ไปยังผู้ติดต่อฉุกเฉินที่ใต้ลงทะเบียนไว้ คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะติดตามสถานะและประสานงานให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น

- **สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Work Recovery Site) และแนวทางการย้ายไปปฏิบัติงาน** สถานที่สำรอง เตรียมความพร้อมของสถานที่สำรองที่บุคลากรสามารถย้ายไปปฏิบัติงานได้หากอาคารสำนักงานหลักไม่ปลอดภัยหรือใช้งานไม่ได้ รวมถึงขั้นตอนการเคลื่อนย้าย

**ตัวอย่างเช่น** หากอาคาร สคบ. ได้รับความเสียหายและไม่สามารถใช้งานได้ หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ รองเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) จะสั่งการให้ย้ายไปยังอาคารสำรอง โดยจะมีการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันและอีเมล จัดหาที่มรณขณส่งรับตามจุดนัดหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อถึงอาคารสำรอง บุคลากรจะเข้าสู่พื้นที่ปฏิบัติงานที่ได้จัดเตรียมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายพื้นฐานไว้แล้ว

- **การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในช่วงวิกฤต** กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของบุคลากรแต่ละคนหรือคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) (ทีมในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน) ซึ่งอาจแตกต่างจากบทบาทหน้าที่ปกติ การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในช่วงวิกฤต

**ตัวอย่างเช่น** การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของบุคลากรแต่ละคนหรือคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) (ทีมในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน) ซึ่งอาจแตกต่างจากบทบาทหน้าที่ปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรหลัก เช่น ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม, ผู้อำนวยการส่วนกฎหมาย, ผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) หลัก จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานสำรองได้แต่ต้องผ่านการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ

- **แผนการสนับสนุนและดูแลบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ** จำเป็นต้องเตรียมมาตรการให้ความช่วยเหลือและดูแลบุคลากรที่อาจได้รับบาดเจ็บ สูญเสีย หรือได้รับผลกระทบทางจิตใจจากเหตุการณ์ โดยมีการประเมินความเสี่ยงด้านบุคลากรเบื้องต้นเพื่อระบุกลุ่มบุคลากรที่อาจได้รับผลกระทบมากที่สุด เช่น ผู้ที่มีที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยง หรือผู้ที่มีสมาชิกในครอบครัวที่อาจได้รับอันตราย รวมถึง แผนการเยียวยาในระยะยาวที่อาจจำเป็นต้องมีกำหนดมาตรการเพื่อรองรับบุคลากรที่ได้ผลกระทบ เช่น การสนับสนุนด้านการเงินฉุกเฉิน การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และการช่วยเหลือในการกลับมาใช้ชีวิตและปฏิบัติงานตามปกติ

**ตัวอย่างเช่น** เมื่อเกิดแผ่นดินไหว บุคลากรได้รับบาดเจ็บ จุลรวมพลหรืออาคารสำรองจะมีเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาลพร้อมอุปกรณ์เบื้องต้น หากบุคลากรแสดงอาการเครียดหรือวิตกกังวล จะมีช่องทางให้ติดต่อขอคำปรึกษาจากนักจิตวิทยาที่ได้รับการประสานงานไว้ สคบ. จะพิจารณาให้การลาหยุดพิเศษแก่บุคลากรที่บ้านพักได้รับความเสียหาย

- **การฝึกอบรมและการสร้างความตระหนัก** ให้ความรู้และฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับแผน BCP บทบาทหน้าที่ของตนเอง และวิธีการปฏิบัติตนในสถานการณ์ฉุกเฉิน

**ตัวอย่างเช่น** สคบ. เตรียมความพร้อมบุคลากรรับมือแผ่นดินไหวได้โดยการบูรณาการเนื้อหา BCP เข้ากับการดำเนินงานประจำ ผ่านกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ **การปฐมนิเทศพนักงานใหม่** ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความเสี่ยงและแผน BCP ตั้งแต่เริ่มงาน **การอบรมเชิงปฏิบัติการประจำปี** ทบทวนแผน BCP ฝึกบทบาทหน้าที่ วิธีเอาตัวรอด การใช้ช่องทางสื่อสารสำรอง และซ้อมอพยพจริง **การฝึกอบรมเฉพาะกลุ่ม** เจาะจงเนื้อหาสำหรับผู้มีบทบาทสำคัญ เช่น ILO, ERT, และทีม IT และ**การสร้างความตระหนักต่อเนื่อง** ใช้ป้ายโปสเตอร์ จดหมายข่าว Intranet กิจกรรมรณรงค์ และการซ้อมย่อย ๆ เพื่อย้ำเตือนและให้ข้อมูล

- **การบริหารจัดการกำลังคนสำรอง (Contingency Staffing)** พิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการมีบุคลากรสำรองหรือการสนับสนุนจากภายนอกหากบุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้

**ตัวอย่างเช่น** สคบ. จะต้องบริหารจัดการกำลังคนสำรองเพื่อรองรับสถานการณ์แผ่นดินไหวโดยเริ่มต้นจากการระบุตำแหน่งงานหลักและทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินการกิจสำคัญอย่างต่อเนื่อง เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้น การให้คำปรึกษา การประสานงานฉุกเฉิน และการดูแลระบบ IT เบื้องต้น เพื่อให้ทราบว่าตำแหน่งใดบ้างที่ต้องมีบุคลากรทดแทน จากนั้นจะดำเนินการกำหนดบุคลากรสำรองภายในโดยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ปัจจุบันที่มีทักษะใกล้เคียงหรือสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้จากหน่วยงานอื่นที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรง หรือมีภาระงานที่ปรับเปลี่ยนได้ และจัดให้มีการฝึกอบรมข้ามสายงานเพื่อให้บุคลากรสำรองเหล่านี้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานทดแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ สคบ. จะทำข้อตกลงความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ หรือองค์กรภายนอก เพื่อขอรับการสนับสนุนบุคลากรเพิ่มเติมในกรณีที่กำลังคนภายในไม่เพียงพอ รวมถึงการจัดทำรายชื่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีความรู้เฉพาะทางเพื่อขอความช่วยเหลือระยะสั้น ในด้านเทคโนโลยี สคบ. จะเตรียมความพร้อมระบบที่สนับสนุนการทำงานจากระยะไกล เช่น VPN และ Cloud เพื่อให้บุคลากรที่อาจไม่สามารถเดินทางมาสำนักงานยังคงปฏิบัติงานได้ โดยจะมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำรองที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสำรองสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานตามได้ง่าย และสุดท้ายจะมีการจัดการฝึกซ้อมและทดสอบการทำงานโดยใช้บุคลากรสำรองในสถานการณ์จำลองเพื่อประเมินประสิทธิภาพของแผนและระบุจุดที่ต้องปรับปรุง

## ๘.๒ กลยุทธ์ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Worksite Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

คือ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานของบุคลากรและระบบงานที่สำคัญขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วที่สุด หากสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งการสร้าง "ฐานที่มั่น" เปรียบเสมือน "บ้านหลังที่สอง" หรือ "สำนักงานชั่วคราว" ที่ถูกจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า เพื่อให้องค์กรยังคงสามารถดำเนินภารกิจหลักต่อไปได้ แม้จะเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้สถานที่หลักเสียหายหรือไม่สามารถเข้าถึงได้ เช่น แผ่นดินไหว อัคคีภัย น้ำท่วม หรือภัยพิบัติอื่นๆ จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบหลักของกลยุทธ์ด้านสถานที่ปฏิบัติงานประกอบด้วย

- **การระบุและเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง** เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเพื่อจัดหาสถานที่อื่นนอกเหนือจากสำนักงานหลัก ซึ่งสามารถใช้เป็น "ฐานที่มั่น" ชั่วคราวสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วที่สุด หากสถานที่หลักไม่สามารถใช้งานได้จากเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เช่น ภัยพิบัติ (แผ่นดินไหว อัคคีภัย น้ำท่วม) หรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานหรือความปลอดภัยของสถานที่หลัก

**ตัวอย่างเช่น** เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติจำเป็นต้องมีการเตรียมพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อให้ สคบ. มีสถานที่พร้อมสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากการระบุความต้องการที่ครอบคลุม ทั้งภารกิจและกระบวนการสำคัญ จำนวนบุคลากรที่ต้องรองรับ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระบบโทรศัพท์ การเข้าถึงระบบงานหลักและความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงความต้องการด้านอุปกรณ์สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยทั้งทางกายภาพและข้อมูล จากนั้นจะเข้าสู่ขั้นตอนการประเมินและคัดเลือกสถานที่ที่มีศักยภาพ ไม่ว่าจะในพื้นที่ภายในองค์กร สำนักงานสาขา พื้นที่เช่าภายนอก หรือสถานที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่น โดยพิจารณาตามเกณฑ์ต่างๆ เช่น ทำเลที่ตั้ง ความพร้อมใช้งาน ความจุ โครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย ค่าใช้จ่าย และข้อกำหนดทางกฎหมาย เพื่อจัดลำดับความสำคัญและเลือกสถานที่ที่เหมาะสมที่สุด เมื่อได้สถานที่แล้ว จะดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ ซึ่งรวมถึงการติดตั้งระบบ IT ที่ปลอดภัย การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน การเชื่อมต่อระบบสื่อสาร การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และการดำเนินการด้านความปลอดภัย พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ สุดท้ายคือขั้นตอนการทดสอบและบำรุงรักษา โดยจะมีการทดสอบการทำงาน สถานที่สำรองเป็นประจำเพื่อตรวจสอบความพร้อม ประเมินความคุ้นเคยของบุคลากร ทดสอบแผนการย้ายและปฏิบัติงาน รวมถึงระบุและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการตรวจสอบและบำรุงรักษาสถานที่ ระบบ IT และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

- **ขั้นตอนการย้ายไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง** เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อให้บุคลากรและระบบงานที่สำคัญสามารถย้ายไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่เตรียมไว้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

**ตัวอย่างเช่น** เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลัก เช่น แผ่นดินไหว อาคารถล่ม หรือเพลิงไหม้ จนไม่สามารถใช้งานได้หรือมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ขั้นตอนแรกคือ

การตรวจพบเหตุการณ์และการประเมินความเสียหายโดยทีมประเมินความเสียหาย ซึ่งจะตรวจสอบผลกระทบต่อสถานที่หลักและการดำเนินงาน จากนั้นผู้มีอำนาจ เช่น ผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการความต่อเนื่องทางธุรกิจ จะพิจารณาผลการประเมินและตัดสินใจประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมสั่งการให้เปิดใช้งานสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ซึ่งต้องมีการแจ้งเตือนบุคลากรผ่านช่องทางการสื่อสารฉุกเฉินที่เตรียมไว้ เช่น โทรศัพท์ SMS E-mail แอปพลิเคชัน หรือเว็บไซต์ Intranet โดยจะแจ้งถึงสถานการณ์ เหตุผลการย้าย ที่อยู่ วิธีเดินทาง เวลาเริ่มงาน คำแนะนำเพิ่มเติม และช่องทางการติดต่อประสานงาน เมื่อได้รับการแจ้งเตือน บุคลากรจะเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรองด้วยตนเอง หรือตามวิธีการที่องค์กรจัดเตรียมไว้ และรายงานตัวต่อผู้ประสานงานเพื่อยืนยันการมาถึงและรับทราบข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งผู้ประสานงานจะจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์เบื้องต้นให้ในขณะเดียวกัน ทีม IT จะต้องเปิดใช้งานระบบ IT ที่ติดตั้งไว้ ณ สถานที่สำรอง เช่น คอมพิวเตอร์ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระบบโทรศัพท์ และการเข้าถึง Server สำรอง หรือ Cloud พร้อมทั้งตรวจสอบการทำงานและให้การสนับสนุนทางเทคนิคแก่บุคลากร เมื่อทุกอย่างพร้อม หัวหน้างานหรือผู้รับผิดชอบจะมอบหมายงานโดยเน้นภารกิจสำคัญตามแผน BCP เริ่มต้นการสื่อสารและประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ ในระหว่างการปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรอง จะมีการบริหารจัดการเพื่อให้การสนับสนุนบุคลากร ดูแลความปลอดภัยของสถานที่ ทรัพย์สิน และข้อมูล รักษาการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพ และติดตามประเมินสถานการณ์ที่สถานที่หลักอย่างต่อเนื่องเพื่อวางแผนการกลับสู่สถานการณ์ปกติ เมื่อสถานการณ์คลี่คลายและได้รับการประเมินว่าปลอดภัย คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะแจ้งผู้บริหารเพื่อพิจารณาและประกาศกำหนดการกลับสู่สถานที่ปฏิบัติงานหลัก จากนั้นจะมีการแจ้งเตือนบุคลากรถึงกำหนดการและขั้นตอนการกลับ บุคลากรและอุปกรณ์จะถูกเคลื่อนย้ายกลับไปยังสถานที่หลัก และจะมีการตรวจสอบและฟื้นฟูการทำงานของระบบและอุปกรณ์ที่สถานที่หลักให้กลับสู่สภาวะปกติสมบูรณ์

- **การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น** ณ สถานที่สำรอง เป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้สถานที่ปฏิบัติงานสำรองมีความพร้อมในการรองรับการดำเนินงานของบุคลากรและระบบงานที่สำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

**ตัวอย่างเช่น** การจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สถานที่สำรองของ สคบ. อาจครอบคลุมการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่าย เช่น Router, Switch, Firewall พร้อมการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและระบบโทรศัพท์สำรองที่ใช้งานได้ รวมถึงเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็น หากมีการเข้าถึงข้อมูลสำรอง จะต้องมียูปรุ่นหรือระบบที่รองรับการกู้คืนข้อมูลจากระยะไกล และให้ความสำคัญกับการตั้งค่าระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น Firewall, VPN และระบบ Authentication นอกจากนี้ ยังต้องจัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานพื้นฐาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเขียน และโทรสาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้าสำรอง UPS แสงสว่างที่เพียงพอ ระบบปรับอากาศ ห้องน้ำ พื้นที่พักผ่อน น้ำดื่ม และชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น หากมีความจำเป็น อาจมีการจัดเตรียมห้องประชุม ห้องครัวขนาดเล็ก เครื่องจ่ายน้ำเย็น/น้ำร้อน โทรศัพท์ หรือระบบประกาศเสียงตามสาย สิ่งสำคัญคือการจัดเตรียมเอกสารและคู่มือที่จำเป็น เช่น แผน BCP ฉบับย่อ คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ IT รายชื่อผู้ติดต่อฉุกเฉิน และแผนผังทางหนีไฟ โดยหลักการสำคัญในการจัดเตรียมคือการพิจารณาจากความต้องการที่อ้างอิงจาก BIA ความเพียงพอต่อจำนวนบุคลากร ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ และความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งสำหรับ สคบ. อาจเน้นที่อุปกรณ์ IT ที่จำเป็นสำหรับการรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์และทางโทรศัพท์ การเข้าถึงฐานข้อมูลผู้บริโภค และการสื่อสารกับประชาชน ควบคู่ไปกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับบุคลากร

- **แผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร** จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางการสื่อสารในภาวะฉุกเฉินที่ชัดเจน โดยระบุช่องทางการสื่อสารหลักและสำรอง ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ ข้อความสั้น (SMS) อีเมล ระบบเครือข่ายภายใน (Intranet) หรือแอปพลิเคชันเฉพาะทาง พร้อมทั้งกำหนดบุคคลหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการแจ้งเตือนในแต่ละระดับ เพื่อให้สามารถประสานงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อันเป็นการลดความสับสนและความล่าช้าในการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะวิกฤต

**ตัวอย่างเช่น** ในกรณีเกิดแผ่นดินไหวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้สำนักงานหลักของ สคบ. ไม่สามารถใช้งานได้ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป ตรวจสอบสถานการณ์และแจ้งเหตุผ่านทางกลุ่มผู้บริหารใน LINE Official กลุ่ม BCP-สคบ.

๒. ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่ง SMS และ Email แจ้งเตือนแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ พร้อมระบุสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและเส้นทางการเดินทาง

๓. เจ้าหน้าที่เดินทางไปยังสถานที่สำรอง (เช่น อาคารสำนักงานสำรอง ณ ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ) และรายงานตัวกับเจ้าหน้าที่ประสานงาน

๔. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ออกประกาศแจ้งประชาชนทางเว็บไซต์ สคบ. และ Facebook Fan page ถึงช่องทางการร้องทุกข์และติดต่อขณะสำนักงานหลักปิดบริการชั่วคราว

๕. แผนการประชุมและติดต่อกับหน่วยงานภายนอก ดำเนินการผ่าน MS Teams และ โทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย พร้อมให้ข้อมูลผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ในเว็บไซต์สำรอง

- **การฝึกอบรมและการซักซ้อมแผน (Drill & Exercise)** การฝึก อบรม และซ้อมแผน การปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ เช่น การซ้อมย้ายสถานที่ การเปิดใช้งานระบบ IT สำรอง และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรมีความคุ้นเคยกับกระบวนการและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง โดยภายหลังการซ้อมควรมีการสรุปบทเรียนและปรับปรุงแผนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

**ตัวอย่างเช่น** การฝึกอบรมและการซักซ้อมแผน (Drill & Exercise) ของ สคบ. จำเป็น เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (แผ่นดินไหว, น้ำท่วม) หรือภัยพิบัติอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ สคบ. ซึ่งต้องมี การฝึกอบรม และ การซักซ้อมแผนการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องมีความคุ้นเคยกับกระบวนการและสามารถตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. **การซ้อมย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน** เพื่อทดสอบการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานจากสำนักงานหลักไปยังสถานที่สำรอง

- **ขั้นตอน** การจำลองเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงสำนักงานหลักได้ บุคลากรต้องเคลื่อนย้ายไปยังสถานที่สำรองที่เตรียมไว้ล่วงหน้า เช่น อาคารสำนักงานสำรองหรือสถานที่ภายนอกที่มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และระบบ IT ซึ่งผู้เข้าร่วมจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เช่น การตรวจสอบการเข้าถึงระบบเครือข่าย, การแจ้งเตือนบุคลากรผ่านระบบ SMS และ Email, การเชื่อมต่อระบบ IT สำรองและการเข้าถึงข้อมูลสำรอง

- **ผลลัพธ์ที่ได้** บุคลากรมีความคุ้นเคยกับกระบวนการและสามารถย้ายไปยังสถานที่สำรองได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

**๒. การซ่อมเปิดใช้งานระบบ IT สำรอง** เพื่อทดสอบการเปิดใช้งานระบบ IT สำรองที่เตรียมไว้เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรยังคงสามารถดำเนินการได้แม้ระบบหลักจะหยุดทำงาน

- **ขั้นตอน** จำลองเหตุการณ์ที่ระบบ IT หลักของ สคบ. ล่มหรือไม่สามารถใช้งานได้ ทีม IT จะดำเนินการเปิดใช้งานระบบสำรองที่ตั้งอยู่ในศูนย์ข้อมูลสำรอง (Data Center) หรือบน Cloud และตรวจสอบความพร้อมของการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย การเข้าถึงฐานข้อมูลสำรอง และการใช้งานเครื่องมือสื่อสารต่างๆ

- **ผลลัพธ์ที่ได้** ระบบสำรองสามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพ บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีความล่าช้า

**๓. การซ่อมการประสานงานระหว่างหน่วยงาน** เพื่อทดสอบการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรและกับหน่วยงานภายนอกในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

- **ขั้นตอน** จำลองสถานการณ์เกิดภัยพิบัติที่ทำให้สำนักงานหลักไม่สามารถใช้งานได้ ฝ่ายบริหารทั่วไปและหน่วยงานภายใน ต้องประสานงานกันอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การแจ้งเตือนบุคลากร การย้ายไปยังสถานที่สำรอง และการจัดการด้านข้อมูลและอุปกรณ์ โดยกองพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและสื่อสารองค์กรต้องจัดเตรียมประกาศและแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารภายนอก เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และสื่อมวลชน

- **ผลลัพธ์ที่ได้** หน่วยงานภายในสามารถประสานงานกันได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ลดความสับสนและความล่าช้าในการดำเนินงาน

ภายหลังจากการซ่อมทุกครั้ง สคบ. จำเป็นต้องมีการสรุปบทเรียนจากการซ่อม โดยให้แต่ละหน่วยงานภายในร่วมกันประเมินผลการดำเนินการ และตรวจสอบว่าแผนการที่วางไว้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เช่น การทดสอบการย้ายสถานที่และการเปิดใช้งานระบบ IT สำรองอาจพบว่าใช้เวลาในการย้ายบุคลากรไปยังสถานที่สำรองนานเกินไปหรือระบบ IT สำรองมีข้อผิดพลาด และการประสานงานระหว่างหน่วยงานอาจพบช่องโหว่ในการสื่อสารหรือการแจ้งเตือนที่ไม่ชัดเจน ซึ่งจากการประเมินผลจะมีการปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน ให้มีความเหมาะสมและสามารถดำเนินการได้จริงในสถานการณ์ฉุกเฉินครั้งถัดไป รวมทั้งมีการจัดอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมสูงสุดในภาวะวิกฤต

**๘.๓ กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT and Systems Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง** คือ แนวทางและแผนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อรับประกันว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ที่สำคัญต่อการดำเนินงานจะสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง หรือสามารถกู้คืนและกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ภายหลังจากการเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลัก (IT) กลยุทธ์นี้มุ่งเน้นให้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานในยุคปัจจุบัน สามารถรองรับ รักษา และฟื้นฟู การทำงานขององค์กรได้อย่างราบรื่น แม้ต้องเผชิญกับความท้าทายหรือภัยคุกคามที่ไม่คาดคิด ซึ่งองค์ประกอบหลักของกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย

- **แผนการสำรองและกู้คืนข้อมูล (Data Backup and Recovery Plan)** เป็นกระบวนการทำสำเนาข้อมูลและจัดเก็บไว้ในที่ปลอดภัย และกู้คืนข้อมูลดังกล่าวไปยังสถานที่เดิมหรือที่อื่นที่ปลอดภัย เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานอีกครั้งได้

**ตัวอย่างเช่น** การจัดทำแผนการสำรองและกู้คืนข้อมูลของ สคบ. จำเป็นต้องครอบคลุมการสำรองข้อมูลสำคัญ เช่น ฐานข้อมูลผู้บริหาร การร้องทุกข์ของผู้บริโภค ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ เอกสารสำคัญ

ข้อมูลการเงิน E-mail และเว็บไซต์ โดยมีความถี่ในการสำรองข้อมูลแตกต่างกันไปตามความสำคัญและความเปลี่ยนแปลงของข้อมูล มีการใช้วิธีการสำรองข้อมูลทั้งภายในองค์กรไปยัง NAS และภายนอกองค์กรไปยัง Cloud Storage ที่มีการเข้ารหัส รวมถึงการสำรองลง Tape เป็นรายเดือนเพื่อเพิ่มความปลอดภัย ข้อมูลสำรองจะถูกจัดเก็บทั้งในห้อง Server ภายใน สคบ. บน Data Center ของผู้ให้บริการ Cloud ในภูมิภาคอื่น และในตู้เซิร์ฟเวอร์ภายนอกสำนักงาน กระบวนการกู้คืนข้อมูลแบ่งเป็นระดับตามความรุนแรงของเหตุการณ์ โดยเจ้าหน้าที่ IT สามารถกู้คืนไฟล์เดี่ยวจาก Local Backup ได้ทันที หากเกิดความเสียหายร้ายแรงจะกู้คืนทั้งระบบจาก Cloud Storage และในกรณีฉุกเฉินร้ายแรงที่สุดจะกู้คืนจาก Tape Backup มีขั้นตอนการร้องขอ ตรวจสอบ อนุมัติ ดำเนินการ และตรวจสอบความถูกต้องของการกู้คืนข้อมูล พร้อมทั้งมีการบันทึกและรายงานผล ผู้รับผิดชอบหลักคือหัวหน้าฝ่าย IT และเจ้าหน้าที่ IT โดยผู้ใช้งานทุกคนมีหน้าที่แจ้งปัญหาข้อมูลสูญหาย แผนนี้จะมีการทดสอบการกู้คืนข้อมูลปีละครั้งและทบทวนปรับปรุงปีละครั้งเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบและองค์กร ซึ่งจะช่วยป้องกันการสูญเสียข้อมูล รักษาความต่อเนื่องในการดำเนินงาน สร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- **ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สำรองและการเข้าถึงระบบจากระยะไกล** คือ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สำรอง หรือโครงสร้างพื้นฐาน IT ที่ซ้ำซ้อน ซึ่งเตรียมพร้อมสำหรับการใช้งานทดแทนระบบหลักในกรณีที่ระบบหลักล้มเหลว ไม่สามารถใช้งานได้ หรือได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ภัยพิบัติ ความเสียหายทางกายภาพ หรือความล้มเหลวทางเทคนิค มีเป้าหมายหลักเพื่อรักษาความต่อเนื่อง การลดระยะเวลาการหยุดชะงักของการดำเนินงาน และช่วยให้องค์กรสามารถกลับมาให้บริการหรือปฏิบัติงานที่สำคัญได้อย่างรวดเร็ว ควบคู่กันนั้น การเข้าถึงระบบจากระยะไกล (Remote Access) ซึ่งเป็นการสร้างความสามารถในการเข้าถึงระบบ IT เครือข่าย หรือข้อมูลขององค์กรจากภายนอกสำนักงาน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากช่วยให้บุคลากรที่ไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานได้ ยังคงเข้าถึงระบบและข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้

**ตัวอย่างเช่น** สคบ. อาจมีการเตรียมระบบ IT สำรอง สำหรับระบบที่สำคัญ เช่น ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ ฐานข้อมูลผู้บริโภค และระบบการสื่อสารภายใน โดยอาจใช้ Server สำรองภายในองค์กร หรือใช้บริการ Cloud เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและความรวดเร็วในการกู้คืน และในส่วนของ การเข้าถึงระบบจากระยะไกล สคบ. อาจใช้ VPN เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงระบบที่จำเป็นจากภายนอกสำนักงานได้อย่างปลอดภัย ซึ่งในสถานการณ์ฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่อาจสามารถใช้อุปกรณ์ส่วนตัวหรืออุปกรณ์ที่องค์กรจัดหาให้ เพื่อเข้าถึงระบบสำรองผ่าน VPN ทำให้การดำเนินงานที่สำคัญยังคงดำเนินต่อไปได้ ทั้งนี้ การวางแผน การติดตั้ง การทดสอบ และการบำรุงรักษาระบบ IT สำรองและการเข้าถึงระบบจากระยะไกลอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้มั่นใจว่าระบบเหล่านี้จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อมีความจำเป็น

อีกหนึ่งกรณีที่แสดงให้เห็นจริงคือเมื่อเกิดสถานการณ์แผ่นดินไหวที่ส่งผลกระทบต่ออาคารสำนักงาน สคบ. การนำระบบ IT สำรองมาใช้จริงเห็นได้จากการที่ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์หลักล้มเหลว แต่ทีม IT ได้เปิดใช้งานระบบสำรองบน Cloud Platform ที่มีการจำลองข้อมูลแบบเรียลไทม์ ทำให้เจ้าหน้าที่และประชาชนยังคงสามารถเข้าถึงและใช้งานระบบได้ตามปกติ นอกจากนี้ ในส่วนของการเข้าถึงระบบจากระยะไกล เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ที่ใช้ระบบ VoIP สำรองบน Cloud เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและให้คำปรึกษาใช้ VPN เพื่อเข้าถึงฐานข้อมูลบน Cloud และเจ้าหน้าที่ สคบ. โดยรวมใช้ระบบสื่อสารภายในองค์กรและ Cloud Storage เพื่อติดต่อประสานงานและเข้าถึงเอกสารสำคัญ การดำเนินการเหล่านี้ช่วยลด

การหยุดชะงักของการให้บริการ เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน รักษาความปลอดภัยของข้อมูล และช่วยให้การกู้คืนระบบกลับสู่สถานะปกติเป็นไปอย่างรวดเร็วเมื่อสถานการณ์คลี่คลาย

- **แผนการกู้คืนระบบเครือข่ายและการสื่อสาร (Network and Communication Recovery Plan)** คือ ขั้นตอนและแนวทางที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อฟื้นฟูและทำให้ระบบเครือข่าย (Network) และระบบการสื่อสาร (Communication Systems) ที่สำคัญกลับมาใช้งานได้โดยเร็วที่สุด ภายหลังเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ระบบเหล่านี้หยุดชะงักหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ทั้งนี้ระบบเครือข่ายและการสื่อสารถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน การหยุดชะงักของระบบเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก การเข้าถึงข้อมูล การทำงานร่วมกัน และการให้บริการประชาชน

**ตัวอย่างเช่น** จากสถานการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้างที่ส่งผลกระทบต่อสำนักงานใหญ่ของ สคบ. การนำแผนการกู้คืนระบบเครือข่ายและการสื่อสารมาใช้จริงเริ่มต้นด้วยการตรวจพบปัญหาและการประเมินความเสียหาย จากนั้นจึงมีการเปิดใช้งานระบบสำรอง เช่น ระบบสำรองไฟฟ้า UPS ขนาดใหญ่สำหรับอุปกรณ์เครือข่าย การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการสองรายเมื่อการเชื่อมต่อหลักล้มเหลว Router สำรองจะทำการสลับ (Failover) ไปใช้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสำรองโดยอัตโนมัติทำให้ยังคงมีช่องทางการสื่อสารภายนอก และการใช้ระบบ VoIP สำรองบน Cloud เพื่อรักษาช่องทางการสื่อสารทั้งภายใน (ผ่านแอปพลิเคชัน) และภายนอก (ผ่านโทรศัพท์มือถือและโซเชียลมีเดีย) นอกจากนี้ การเข้าถึงระบบจากระยะไกลผ่าน VPN ยังช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้ ในขณะที่ทีม IT ดำเนินการแก้ไขและฟื้นฟูระบบหลัก เมื่อสถานการณ์คลี่คลาย จะมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อปรับปรุงต่อไป ซึ่งการมีแผนนี้ช่วยให้ สคบ. รักษาช่องทางการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล ลดผลกระทบต่อการทำงานของบริการ และเตรียมพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่อาจรุนแรงกว่า

**๘.๔ กลยุทธ์ด้านการสื่อสาร (Communication Strategy) ในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง** คือ แผนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อบริหารจัดการการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ก่อน ระหว่าง และหลังเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันเวลา และสม่ำเสมอ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความสับสน ความวิตกกังวล และรักษาความเชื่อมั่นในองค์กร สำหรับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภค การให้คำแนะนำและแนวทางการปฏิบัติแก่ผู้บริโภค การสร้างความเชื่อมั่นกับเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติภารกิจในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั้งหมดนี้เป็นผลสะท้อนถึงการบริหารจัดการข้อมูลและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ซึ่งองค์ประกอบหลักของกลยุทธ์ด้านการสื่อสาร ประกอบด้วย

- **แผนการสื่อสารภายในองค์กรในช่วงวิกฤต** เป็นการกำหนดขั้นตอนและแนวทางเพื่อบริหารจัดการการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมตั้งแต่ช่วงเวลาก่อน ระหว่าง และ ภายหลังจากการเกิดวิกฤตการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ชื่อเสียง หรือความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่ในองค์กร โดยมีเป้าหมายหลักที่สำคัญคือ การส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ทันต่อเหตุการณ์ และสม่ำเสมอ ให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรบรรเทาความสับสนและความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้น รักษาขวัญและกำลังใจให้คงอยู่ สร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับสถานการณ์ที่องค์กรกำลังเผชิญ และที่สำคัญคือการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมถึงสิ่งที่องค์กรคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในช่วงเวลาวิกฤตนั้น

**ตัวอย่างเช่น** แผนการสื่อสารภายในองค์กรในช่วงวิกฤตแผ่นดินไหวสามารถบรรลุเป้าหมายในการลดความสับสน สร้างความเข้าใจ และรักษาขวัญกำลังใจของบุคลากร องค์กรประกอบสำคัญต่างๆ จะถูกพิจารณาและกำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) จะประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เลขาธิการกรม และผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและสื่อสารองค์กร เพื่อให้การสื่อสารครอบคลุมทุกมิติที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการสื่อสารหลักจะใช้แอปพลิเคชัน LINE กลุ่มสำหรับแจ้งฉุกเฉิน E-mail และเว็บไซต์ Intranet ขององค์กร เพื่อให้เข้าถึงบุคลากรได้อย่างรวดเร็วและหลายช่องทาง ข้อความที่จะสื่อสารในช่วงเวลาต่างๆ หลังเกิดเหตุการณ์จะถูกกำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างรอบคอบ ภายใน ๑ ชั่วโมงแรก ข้อความจะถูกส่งผ่าน LINE และ E-mail โดยมีเนื้อหาว่า "เกิดแผ่นดินไหวในกรุงเทพฯ ขณะนี้กำลังประเมินความปลอดภัยของอาคาร โปรดอยู่ในที่ปลอดภัยและรอการแจ้งเตือนเพิ่มเติม" เพื่อแจ้งทราบถึงสถานการณ์เบื้องต้นและเน้นย้ำเรื่องความปลอดภัย ภายใน ๒-๓ ชั่วโมงถัดมา เมื่อมีการประเมินความเสียหายเบื้องต้นแล้ว ข้อความจะถูกส่งผ่าน LINE E-mail และ Intranet โดยมีเนื้อหาว่า "อาคารสำนักงานได้รับความเสียหายเบื้องต้น ขอให้ทุกท่านกลับบ้านก่อนเพื่อความปลอดภัย จะมีการอัปเดตสถานการณ์และแนวทางการปฏิบัติงานต่อไปภายใน [ระบุเวลา]" เพื่อแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความปลอดภัยเบื้องต้นและแนวทางการปฏิบัติในเบื้องต้น

สำหรับในวันถัดมา หลังจากมีการตรวจสอบอาคารอย่างละเอียดแล้ว ข้อมูลจะถูกเผยแพร่ผ่าน E-mail และ Intranet โดยมีเนื้อหาว่า "จากการตรวจสอบอาคาร พบว่า [ระบุส่วนที่เสียหาย/ปลอดภัย] การปฏิบัติงานในวันนี้ [ระบุสถานที่/รูปแบบการทำงาน เช่น ทำงานจากบ้านสำหรับบางแผนก] โปรดตรวจสอบ Intranet สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม" เพื่อให้บุคลากรทราบถึงสถานะของอาคารและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ขั้นตอนการสื่อสารจะเริ่มจากการแจ้งผู้บริหาร ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง/กลุ่ม และจึงส่งต่อไปยังบุคลากรทุกคน โดยจะมีการอัปเดตข้อมูลทุก [ระบุความถี่ เช่น ๒-๓ ชั่วโมง หรือตามสถานการณ์] และผู้บริหารจะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระหว่างสถานการณ์วิกฤต คณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) จะดำเนินการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ตอบคำถามที่พนักงานสอบถามเข้ามาในกลุ่ม LINE และอาจมีการจัดประชุมออนไลน์เพื่อแจ้งความคืบหน้าของสถานการณ์และการดำเนินงานต่างๆ ภายหลังสถานการณ์วิกฤตคลี่คลายลง จะมีการแจ้งการกลับมาทำงานตามปกติ ขอความคิดเห็นจากบุคลากรผ่านแบบสำรวจออนไลน์ และอาจมีการจัดกิจกรรมขอบคุณบุคลากรเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

- **แผนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก** เป็นแผนการที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อบริหารจัดการการสื่อสารกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กร ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์ โดยมีเป้าหมายหลักคือ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั่วไป ได้แก่ ผู้บริโภค ผู้ร้องทุกข์ฯ ผู้ประกอบธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ต่างประเทศ สถานศึกษา สื่อมวลชน และชุมชน เป็นต้น

**ตัวอย่างเช่น** จากสถานการณ์แผ่นดินไหวในกรุงเทพฯ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ของ สคบ. และการให้บริการประชาชน องค์กรต้องมีการดำเนินการตามแผนการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญ ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง กำหนดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยใช้เว็บไซต์ สคบ. เป็นช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นทางการ มีการอัปเดตสถานการณ์ ผลกระทบต่อการให้บริการ และแนวทางปฏิบัติสำหรับประชาชนและผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังใช้ Facebook Page เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลอย่างรวดเร็ว ตอบข้อซักถาม และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน รวมถึงใช้แอปพลิเคชัน X (Twitter) ในการสรุปข่าวสารสำคัญและกระจายข้อมูลไปยังสื่อมวลชนและประชาชนในวงกว้าง และคงให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ (หากระบบโทรศัพท์ยังสามารถใช้งานได้) และจัดแถลงข่าวเพื่อชี้แจงสถานการณ์และตอบข้อซักถามจากสื่อมวลชน โดยมีโฆษกของ สคบ. เป็นผู้ให้ข้อมูล และกำหนดข้อความสำคัญที่มีการเตรียมข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน และกระชับไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีข้อความสำหรับประชาชน เช่น "สคบ. รับทราบถึงเหตุการณ์แผ่นดินไหว และกำลังเร่งดำเนินการตรวจสอบผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน" "หากท่านได้รับผลกระทบจากเหตุแผ่นดินไหว โปรดติดต่อ สคบ. ผ่านช่องทาง [ระบุช่องทาง] เพื่อขอรับความช่วยเหลือ" และ "สคบ. จะแจ้งข้อมูลอัปเดตเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โปรดติดตามข่าวสารจากช่องทางของ สคบ." สำหรับผู้ประกอบการ สคบ. ได้เตรียมข้อความ เช่น "สคบ. ขอความร่วมมือผู้ประกอบการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบของแผ่นดินไหวต่อการดำเนินธุรกิจของท่าน" และ "สคบ. จะให้ข้อมูลสนับสนุนและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน" และสำหรับสื่อมวลชน สคบ. ได้เตรียมข้อความ เช่น "สคบ. จะจัดแถลงข่าวเพื่อชี้แจงสถานการณ์และตอบข้อซักถามในเวลา [ระบุเวลา] ณ [ระบุสถานที่]" และ "โฆษกของ สคบ. [ระบุชื่อ] เป็นผู้มีความสามารถในการให้ข้อมูลอย่างเป็นทางการ"

ในการดำเนินการสื่อสารจำเป็นต้องอัปเดตข้อมูลสถานการณ์และผลกระทบต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องผ่านเว็บไซต์และ Facebook Page โดยมีการเผยแพร่ประกาศ ข่าวสาร และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ประกอบการ สำหรับแอปพลิเคชัน X (Twitter) นั้น การสรุปประเด็นสำคัญเผยแพร่ข้อมูลไปยังสื่อมวลชนเป็นการให้ข้อมูลเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง และยังคงให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ (หากระบบโทรศัพท์ยังสามารถใช้งานได้) โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อมูลและคำแนะนำ และในการแถลงข่าว โฆษกของ สคบ. เป็นผู้ให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชน โดยมีการเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารแล้ว เพื่อให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ สคบ. ยังได้ติดตามผลตอบรับจากการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ จำนวนผู้ติดตามบนโซเชียลมีเดีย จำนวนสายที่โทรเข้ามายังสายด่วน และการรายงานข่าวของสื่อมวลชน และประเมินว่าการสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เช่น ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องหรือไม่ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อ สคบ. เป็นอย่างไร และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการสื่อสารในอนาคตหรือไม่

- **ช่องทางการสื่อสารสำรอง** เป็นระบบหรือวิธีการสื่อสารทางเลือกที่ถูกเตรียมไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การสื่อสารยังคงดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าช่องทางหลักจะล้มเหลวหรืออาจมีปัญหาด้านเครือข่าย แต่ทั่วไปการกระจายสัญญาณหลายรูปแบบ ไปจนถึงระบบ SMS ก็ยังเป็นช่องทางที่เชื่อถือได้ในหลายสถานการณ์ แม้ว่าแอปพลิเคชันอินเทอร์เน็ตอาจไม่สามารถใช้งานได้ สำหรับการสื่อสารในระยะใกล้ โดยเฉพาะ คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) (ทีมงานปฏิบัติการฉุกเฉิน) วิทยุสื่อสาร (Walkie-Talkie) เป็นทางเลือกที่มีประโยชน์ต่อองค์กรที่สามารถต้องการการสื่อสารหรือให้ข้อมูลในภาคพื้นดินได้ แม้แต่เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ไม่ใช่ช่องทางหลักสำหรับข้อมูลสำคัญก็สามารถนำมาปรับใช้ในการแจ้งเตือนเบื้องต้นหรือให้ข้อมูลแก่สาธารณะ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างเข้มงวด ในกรณีที่เว็บไซต์หลักล่ม การมีเว็บไซต์สำรอง (Mirror Site) จะช่วยให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลสำคัญได้ นอกจากนี้ การพิจารณาแอปพลิเคชันสื่อสารสำรองอื่น ๆ ที่อาจมีเสถียรภาพมากกว่าในสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นสิ่งสำคัญ สำหรับทีมงานที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกันการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) อาจเป็นทางเลือกสุดท้าย และในกรณีที่ไม่สามารถใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ การเตรียมพื้นที่

สำหรับติดป้ายประกาศและบอร์ดข่าวสารก็เป็นสิ่งจำเป็นควบคู่กันไป การกำหนดลำดับความสำคัญของช่องทางการสื่อสารสำรองเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อให้ทราบว่าช่องทางใดจะถูกนำมาใช้เมื่อช่องทางหลักล้มเหลว และช่องทางใดจะเป็นทางเลือกสุดท้าย เพื่อให้มั่นใจว่าช่องทางสำรองสามารถใช้งานได้จริงเมื่อเกิดเหตุการณ์ นอกจากนี้ การฝึกอบรมบุคลากรทุกคนให้ทราบถึงช่องทางการสื่อสารสำรองที่มีอยู่ วิธีการใช้งาน และสถานการณ์ที่ต้องใช้งาน จะช่วยให้การสื่อสารในช่วงวิกฤตเป็นไปอย่างราบรื่น การกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการช่องทางการสื่อสารสำรองเพื่อดูแล ควบคุม และเปิดใช้งานช่องทางเหล่านี้ก็เป็นส่วนสำคัญของแผนงาน

**ตัวอย่างเช่น** การประยุกต์ใช้ช่องทางการสื่อสารสำรองในสถานการณ์แผ่นดินไหว เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. กรณีแอปพลิเคชัน LINE กลุ่มสำหรับแจ้งฉุกเฉิน (สำหรับบุคลากร สคบ.) ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากเครือข่ายล่ม แผนการสื่อสารสำรองอาจกำหนดให้ใช้ SMS Broadcast ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือของเจ้าหน้าที่ สคบ. ทุกคน ข้อความอาจจะไปถึงสถานการณ์เบื้องต้น คำแนะนำด้านความปลอดภัย และช่องทางหลักสำหรับการติดตามข้อมูลสำหรับบุคลากร เช่น เว็บไซต์ Intranet สำรอง หรือหมายเลขโทรศัพท์ศูนย์กลางของคณะกรรมการต่อเนื่อง (BCP) นอกจากนี้ อาจมีการมอบหมายให้ หัวหน้าส่วนงาน/สำนักโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ในสังกัดเพื่อยืนยันการรับทราบสถานการณ์และให้ข้อมูลเบื้องต้น

๒. กรณีที่ระบบ E-mail ของ สคบ. ล่มไม่สามารถใช้งานได้ เว็บไซต์ Intranet สำรองที่อาจถูก Host (โฮสต์) ภายนอกเครือข่ายหลักของ สคบ. จะถูกเปิดใช้งานเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานในช่วงวิกฤต เช่น แนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน (เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์) รายชื่อผู้ติดต่อสำหรับประสานงานภายใน สคบ. และข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของอาคารสำนักงานต่างๆ ของ สคบ. นอกจากนี้ อาจมีการใช้ บอร์ดประกาศ ณ จุดรวมพลที่กำหนดไว้สำหรับอาคาร สคบ. แต่ละแห่ง เพื่อแจ้งข้อมูลสำคัญในกรณีที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางดิจิทัลได้

๓. สำหรับทีมงานปฏิบัติการฉุกเฉินของ สคบ. ต้องลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้บริโภครที่ได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหว อาจมีการเตรียม วิทยุสื่อสารแบบพกพา ที่สามารถสื่อสารกันได้ในระยะใกล้ โดยไม่ขึ้นกับเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ อาจมีการพิจารณาใช้ แอปพลิเคชันสื่อสารเฉพาะสำหรับทีมปฏิบัติการ ที่สามารถทำงานได้ในสภาวะเครือข่ายต่ำ หรือใช้ ระบบ GPS Tracking ควบคู่กับการส่งข้อความสั้น (SMS) เพื่อรายงานสถานะและความคืบหน้าในการช่วยเหลือ ในกรณีที่จำเป็น อาจมีการใช้ โทรศัพท์ดาวเทียมแบบพกพา สำหรับการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บัญชาการหลักของ สคบ.

๔. การเพิ่มเติมที่เน้นบทบาทของ สคบ. ต่อสาธารณะ เช่น

- **เว็บไซต์ สคบ. สำรองสำหรับประชาชน** หากเว็บไซต์หลักไม่สามารถใช้งานได้ อาจมีการเตรียมเว็บไซต์สำรองที่มีข้อมูลสำคัญสำหรับประชาชน เช่น ประกาศเกี่ยวกับสถานการณ์ ผลกระทบต่อการดำเนินงานของ สคบ. ช่องทางการติดต่อ สคบ. ชั่วคราวสำหรับการร้องทุกข์หรือสอบถามข้อมูล และคำแนะนำสำหรับผู้บริโภคที่อาจได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ

- **การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเป็นทางการ** สคบ. อาจใช้ช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Twitter อย่างเป็นทางการของ สคบ.) เพื่อแจ้งข้อมูลเบื้องต้นแก่ประชาชน ให้คำแนะนำ และแจ้งช่องทางการติดต่อ สคบ. ในช่วงวิกฤต โดยมีทีมงานเฉพาะที่คอยตรวจสอบและตอบคำถามอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

- หมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำรอง หากหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ ไม่สามารถใช้งานได้ อาจมีการประกาศหมายเลขโทรศัพท์สำรองชั่วคราวเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อ สคบ. เพื่อร้องทุกข์หรือขอคำแนะนำได้

- การกำหนดผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและอนุมัติการสื่อสาร เป็นการระบุและมอบหมายหน้าที่ให้กับบุคคลหรือทีมงานที่เฉพาะเจาะจง เพื่อทำหน้าที่หลัก ๒ ประการที่สำคัญยิ่งต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ ได้แก่ ๑) ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล เป็นบุคคลหรือทีมงานมีหน้าที่รวบรวมตรวจสอบ และเผยแพร่ข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน และทันเวลาเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤต ผลกระทบ การดำเนินการขององค์กร และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องข้อมูลต่างๆ อาจถูกส่งต่อไปยังช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ๒) ผู้รับผิดชอบในการอนุมัติการสื่อสาร อาจเป็นผู้บริหารระดับสูง (เลขาธิการหรือรองเลขาธิการ) ผู้อำนวยการกอง/สำนักที่เกี่ยวข้อง หรือผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หรือโฆษกองค์กร มีหน้าที่ในการตรวจสอบและอนุมัติเนื้อหาขอข้อความหรือประกาศที่จะถูกเผยแพร่ออกไปให้มั่นใจว่าข้อมูลนั้นถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และเหมาะสมกับสถานการณ์

**ตัวอย่างเช่น** ในสถานการณ์จำลองเมื่อเกิดแผ่นดินไหวในพื้นที่กรุงเทพฯ และมีรายงานความเสียหายต่อภายในอาคารสำนักงานของ สคบ. ควบคุมไปกับการที่ผู้บริโภคจำนวนมากติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลและร้องทุกข์ การจัดการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างเป็นระบบและมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการสื่อสารภายในองค์กรไปยังบุคลากร สคบ. นั้น ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลจะแตกต่างกันไปตามเนื้อหา โดยหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม ที่ได้รับมอบหมาย จะมีหน้าที่รวบรวมและรายงานข้อมูลความเสียหายเบื้องต้นของอาคารไปยังคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ในขณะที่เลขานุการกรมจะเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในช่วงวิกฤต เช่น การทำงานจากที่บ้าน การปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงาน หรือการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการชั่วคราว ส่วนข้อมูลอัปเดตสถานการณ์โดยรวมจะมาจากคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ซึ่งอาจประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานภายในที่จะรวบรวมและสรุปข้อมูลเพื่อแจ้งให้บุคลากรทราบ สำหรับผู้รับผิดชอบในการอนุมัติการสื่อสารภายในนั้น ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะเป็นผู้อนุมัติข้อความเบื้องต้นที่จะส่งไปยังบุคลากรอย่างรวดเร็วผ่าน LINE กลุ่ม ในขณะที่ประกาศอย่างเป็นทางการที่มีรายละเอียดมากขึ้นเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งเผยแพร่ผ่าน Intranet และ E-mail จะต้องได้รับการอนุมัติจากเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับการสื่อสารภายนอกองค์กรไปยังผู้บริโภคและสาธารณะ ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลจะประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ซึ่งจะให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานของ สคบ. ว่ายังคงเปิดให้บริการหรือไม่ และช่องทางการติดต่อชั่วคราวคืออะไร นอกจากนี้ ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/กลุ่ม หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง จะเป็นผู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค แนวทางการร้องทุกข์ของผู้บริโภค หรือข้อควรระวังต่างๆ และส่วนของผู้รับผิดชอบในการอนุมัติการสื่อสารภายนอก ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะเป็นผู้อนุมัติข้อความเบื้องต้นที่จะเผยแพร่ผ่านโซเชียลมีเดีย ส่วนแถลงการณ์อย่างเป็นทางการที่มีเนื้อหาสำคัญและเป็นทางการซึ่งเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของ สคบ. และสื่อมวลชน จะต้องได้รับการอนุมัติจากเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือรองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## ๙. ขั้นตอนการดำเนินงานในช่วงวิกฤต ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติแผ่นดินไหว

ในสถานการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหวเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำ แต่การเตรียมความพร้อมและวางแผนรับมืออย่างรอบด้านเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของประชาชน โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จำเป็นต้องให้การดำเนินงานในช่วงวิกฤตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อบุคลากรและประชาชน รวมถึงสามารถปฏิบัติภารกิจในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง สคบ. จึงได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานในช่วงวิกฤตแผ่นดินไหวที่ครอบคลุมและเป็นระบบ ดังนี้

### ๙.๑ การตรวจจับและแจ้งเตือนรักษาความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมเบื้องต้น

ขั้นตอนแรกที่สำคัญคือการตรวจจับเหตุการณ์แผ่นดินไหวอย่างรวดเร็วและแม่นยำ สคบ. จะพึ่งพาระบบตรวจวัดแผ่นดินไหวแห่งชาติของกรมอุตุนิยมวิทยาเป็นแหล่งข้อมูลหลักในการรับทราบข้อมูลการเกิดแผ่นดินไหว ทั้งในด้านความรุนแรง จุดศูนย์กลาง และเวลาเกิดเหตุ ควบคู่ไปกับการติดตามข้อมูลจากหน่วยงานระหว่างประเทศเพื่อยืนยันและเสริมข้อมูล นอกจากนี้ ยังเปิดช่องทางให้บุคลากรสามารถรายงานการรับรู้ถึงแรงสั่นสะเทือนได้โดยตรง เมื่อมีการตรวจจับหรือรับรายงานเหตุการณ์ คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะทำการประเมินข้อมูลเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว โดยพิจารณาถึงขนาดความรุนแรงและตำแหน่ง เพื่อประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อสำนักงานและบุคลากรในพื้นที่กรุงเทพฯ หากข้อมูลมีความน่าเชื่อถือและเข้าเกณฑ์การแจ้งเตือนที่กำหนดไว้ (เช่น ระดับความรุนแรงที่อาจส่งผลกระทบต่อพื้นที่) หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง (เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะตัดสินใจดำเนินการแจ้งเตือนบุคลากรทันที ในช่องทางแจ้งเตือนหลักคือแอปพลิเคชัน LINE กลุ่มสำหรับแจ้งฉุกเฉิน ซึ่งสามารถส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังบุคลากรทุกคนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีเนื้อหาที่ระบุถึงเหตุการณ์ ความรุนแรงเบื้องต้น และคำแนะนำให้บุคลากรอยู่ในที่ปลอดภัยและรอการแจ้งเตือนเพิ่มเติม ในกรณีที่ช่องทางหลักไม่สามารถใช้งานได้ จะมีการใช้ช่องทางสำรอง เช่น SMS การโทรศัพท์แจ้งผ่านหัวหน้าส่วนงาน หรือระบบประกาศเสียงตามสายภายในอาคาร (หากมี) ควบคู่ไปกับการแจ้งเตือนเบื้องต้น คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะดำเนินการอัปเดตสถานการณ์ ความรุนแรง ตำแหน่ง และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งให้คำแนะนำและแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงเปิดช่องทางให้บุคลากรสามารถรายงานสถานการณ์ของตนเองหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

### ๙.๒ การประเมินความเสียหายสำรวจผลกระทบต่ออาคารสถานที่และทรัพย์สิน

หลังจากเกิดเหตุการณ์และมีการแจ้งเตือนเบื้องต้น ขั้นตอนต่อไปคือการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นต่ออาคารสถานที่และทรัพย์สินของ สคบ. อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ โดยฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะทำการตรวจสอบเบื้องต้นบริเวณภายนอกอาคารและพื้นที่โดยรอบเพื่อประเมินความเสียหายในภาพรวม จากนั้น ทีมประเมินความเสียหาย ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรจากฝ่ายบริหารทั่วไป ส่วนการเงินและบัญชี สำนักงานเลขานุการกรม และส่วน IT จะดำเนินการตรวจสอบภายในอาคารอย่างละเอียด เพื่อประเมินความเสียหายของโครงสร้าง ระบบสาธารณูปโภค ทรัพย์สิน อุปกรณ์ต่างๆ และบันทึกข้อมูลความเสียหายอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งถ่ายภาพหรือวิดีโอประกอบการรายงาน ผลการประเมินจะถูกรายงานไปยังคณะกรรมการต่อเนื่อง (BCP) เพื่อใช้ในการพิจารณาและวางแผนการดำเนินงานต่อไป หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง หรือพบความเสียหายเพิ่มเติม จะมีการดำเนินการประเมินซ้ำตามความจำเป็น

### ๙.๓ การเปิดใช้งานแผน BCP (Business Continuity Plan) ในการตัดสินใจเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สคบ. ได้จัดลำดับภารกิจที่มีความสำคัญสูงสุด (Critical Business Functions - CBF) ซึ่งจำเป็นต้องฟื้นคืนการดำเนินงานภายหลังเกิดภัยพิบัติอย่างเร่งด่วนตามภารกิจที่สำคัญและภารกิจสนับสนุนหลัก เช่น การให้บริการสายด่วน ๑๑๖๖ การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ การรับเรื่องร้องทุกข์ทางออนไลน์ ฯลฯ โดยมีกำหนด RTO (Recovery Time Objective) และ RPO (Recovery Point Objective) สำหรับแต่ละภารกิจอย่างชัดเจน

ลำดับ	ภารกิจสำคัญ (Critical Business Function)	ระบบ/เครื่องมือสนับสนุน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู (RTO)	การสูญเสียข้อมูลที่ยอมรับได้ (RPO)	ผู้รับผิดชอบหลัก	หมายเหตุ
๑	การให้บริการสายด่วน ๑๑๖๖	ระบบ Call Center, VoIP	๒ ชั่วโมง	๓๐ นาที	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	มีระบบสำรองในศูนย์ DR
๒	ระบบร้องทุกข์ออนไลน์	Web Portal, ฐานข้อมูล CMS	๔ ชั่วโมง	๑ ชั่วโมง	ส่วนเทคโนโลยีฯ	ทำงานจากที่บ้าน (WFH) ได้
๓	การเผยแพร่ข้อมูลแจ้งเตือนผู้บริโภค	Website, Facebook, LINE OA	๑ ชั่วโมง	๑๕ นาที	ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	ใช้ Mobile device ในภาวะฉุกเฉิน
๔	ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc)	ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๖ ชั่วโมง	๒ ชั่วโมง	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สลก.)	สำรองข้อมูลอัตโนมัติรายวัน
๕	การประชุมและตัดสินใจของ BCP	Zoom, MS Teams, โทรศัพท์	๑ ชั่วโมง	ไม่มีข้อมูลสูญหาย	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	ใช้ได้จากอุปกรณ์ส่วนบุคคล
๖	การบันทึกและประเมินความเสียหายภายใน	แบบฟอร์มประเมิน, ระบบจัดเก็บเอกสาร	๘ ชั่วโมง	๒ ชั่วโมง	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สลก.)	ใช้ Google Drive สำรอง
๗	การอัปเดตข้อมูลเหตุการณ์วิกฤต	Intranet, Email, LINE Group	๓๐ นาที	ไม่เกิน ๑๐ นาที	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	ใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์

ในการเปิดใช้งานแผน BCP จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในการรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติการของ สคบ. ในช่วงวิกฤต โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจน เช่น ความเสียหายต่ออาคารหลักจนไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถใช้งานได้ ผลกระทบต่อการดำเนินงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของบุคลากร หากยังคงปฏิบัติงานในอาคารหลัก หรือมีคำสั่งจากหน่วยงานรัฐให้หยุดการปฏิบัติงานในพื้นที่ เมื่อคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ได้รับรายงานการประเมินความเสียหายและผลกระทบแล้ว จะมีการประชุมเพื่อพิจารณาข้อมูลและประเมินสถานการณ์อย่างรอบด้าน จากนั้น เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จะเป็นผู้ตัดสินใจในการเปิดใช้งานแผน BCP ตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อมีการตัดสินใจเปิดใช้งานแผน BCP แล้ว คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะดำเนินการประกาศให้บุคลากรทราบถึงการเปิดใช้งานแผน และแจ้งแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

#### ๙.๔ การดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่วางไว้

เมื่อแผน BCP ถูกเปิดใช้งาน การดำเนินงานจะเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแผน BCP ของ สคบ. ที่ได้มีการเตรียมความพร้อมไว้ ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อาจถูกนำมาใช้ เช่น การปฏิบัติงานจากสถานที่สำรองที่ได้เตรียมไว้ การทำงานจากบ้าน (Work From Home) โดยมีการกำหนดแนวทางการเข้าถึงระบบ การติดต่อสื่อสาร และการรายงานผล การปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์สายด่วน หรือการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและคุ้มครองผู้บริโภค ความรับผิดชอบในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนจะความรับผิดชอบของหน่วยงานย่อยภายใต้โครงสร้าง BCP ตามที่แสดงใน ภาคผนวก

#### ๙.๕ การจัดการเหตุการณ์และรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้า

ในช่วงวิกฤต อาจเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่ไม่คาดคิดขึ้น การมีแนวทางการจัดการเหตุการณ์เหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) และบุคลากรทุกคนมีหน้าที่ในการสังเกตและรายงานเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ อาคารถล่มบางส่วน หรือการมีผู้บาดเจ็บ เมื่อมีการรายงานเหตุการณ์ คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะทำการประเมินความรุนแรงและผลกระทบของเหตุการณ์นั้นๆ และดำเนินการตอบสนองเบื้องต้นตามขั้นตอนฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือและแผนฉุกเฉิน ซึ่งอาจรวมถึงการอพยพ การปฐมพยาบาล และการติดต่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยดับเพลิง หน่วยกู้ภัย หรือโรงพยาบาล คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะวางแผนและสั่งการเพื่อควบคุมและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้านั้นๆ พร้อมทั้งสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์และการดำเนินการต่างๆ ให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง

#### ๙.๖ การติดต่อสื่อสารและการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายใน-ภายนอกองค์กร

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการวิกฤต สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สคบ. จะใช้ช่องทางหลัก เช่น แอปพลิเคชัน LINE กลุ่มสำหรับแจ้งฉุกเฉิน E-mail และ Intranet โดยมีการอัปเดตข้อมูลเป็นระยะตามสถานการณ์ และผู้ให้ข้อมูลหลักคือคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ผู้บริหารระดับสูง และหัวหน้าส่วนงาน (ตามที่ได้รับมอบหมาย) ในส่วนของการติดต่อสื่อสารภายนอกไปยังผู้บริโภคและประชาชน จะใช้ช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สคบ. ช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook, Twitter) โทรศัพท์สายด่วน ๑๑๖๖ และสื่อมวลชน (ผ่านการแถลงการณ์หรือการให้สัมภาษณ์) ข้อมูลสำคัญที่จะเผยแพร่สู่ภายนอกจะต้องได้รับการอนุมัติจากเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร ทีมโฆษก สคบ. และผู้บริหารระดับสูง (ตามสถานการณ์)

## ๑๐. การฟื้นฟูการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมหลังเหตุการณ์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติเหตุแผ่นดินไหว

ภายหลังสถานการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหวคลี่คลายลง ขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการกลับมาปฏิบัติภารกิจในการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภคอย่างเต็มประสิทธิภาพและต่อเนื่องของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) คือ "การฟื้นฟูการดำเนินงาน" ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการที่ละเอียดและครอบคลุม ตั้งแต่การประเมินผลกระทบและความเสียหายภายหลังเหตุการณ์ การวางแผนและดำเนินการตามแผนฟื้นฟู ไปจนถึงการประกาศสิ้นสุดสถานะวิกฤตและกลับสู่การดำเนินงานตามปกติ โดยการดำเนินงานในขั้นตอนการฟื้นฟูนี้จะดำเนินการในลักษณะเป็น “เฟส” หรือ “ช่วงเวลา” ตามความเร่งด่วนและระดับความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่

### ๑๐.๑ การประเมินผลวิเคราะห์สถานการณ์หลังวิกฤตเกี่ยวกับผลกระทบและความเสียหายรอบด้าน

เมื่อสถานการณ์ฉุกเฉินเริ่มคลี่คลาย คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของ สคบ. เป็นผู้ประเมินสถานการณ์หลังวิกฤตอย่างรอบด้าน ขั้นตอนจะเริ่มต้นด้วยการรวบรวมข้อมูลจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นรายงานความเสียหายขั้นสุดท้ายจากทีมประเมินความเสียหาย ข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับการดำเนินงานในช่วงวิกฤต ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการรับมือ ข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจริง รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อประเมินผลกระทบโดยรวมต่อการดำเนินงานของ สคบ. ในทุกมิติ ในการประเมินดังกล่าวจะครอบคลุมถึงด้านบุคลากรที่อาจได้รับผลกระทบ อาคารสถานที่และโครงสร้างพื้นฐาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพย์สินและอุปกรณ์ที่เสียหาย กระบวนการให้บริการประชาชน และที่สำคัญคือความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กร ควบคู่กันไป ทีมประเมินความเสียหายจะลงลึกในการประเมินความเสียหายเชิงโครงสร้างของอาคารสถานที่และทรัพย์สินอย่างละเอียดเพื่อกำหนดขอบเขตและความเร่งด่วนในการดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดหาใหม่ โดยวิเคราะห์ตารางการประเมินผลกระทบในแต่ละหมวด (Impact Assessment Matrix) เพื่อเรียงลำดับความสำคัญของการฟื้นฟูในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบและครอบคลุมประเด็นหลัก ดังนี้

หมวดการประเมิน	รายละเอียดผลกระทบ	ระดับความรุนแรง (Impact Level)	ระดับความเร่งด่วน (Urgency Level)	หมายเหตุ
บุคลากร	มีบุคลากรได้รับบาดเจ็บ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้	สูง (๓)	สูง (๓)	ส่งผลกระทบต่อต่อเนื่องของบริการ
อาคารสถานที่	อาคารได้รับความเสียหายบางส่วน ต้องงดใช้งานชั่วคราว	ปานกลาง (๒)	สูง (๓)	ต้องหาสถานที่สำรองทันที
ระบบ IT / สารสนเทศ	ระบบเครือข่ายล่ม ฐานข้อมูลไม่สามารถเข้าถึงได้	สูง (๓)	สูง (๓)	ต้องเร่งกู้ระบบเพื่อคืนบริการ
เครื่องมือ / อุปกรณ์	อุปกรณ์สำนักงานหลักสูญหายหรือเสียหาย	ปานกลาง (๒)	ปานกลาง (๒)	ต้องเร่งจัดหาทดแทน
กระบวนการให้บริการประชาชน	ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ออนไลน์ไม่ทำงาน	สูง (๓)	สูง (๓)	กระทบความเชื่อมั่นโดยตรง
ความเชื่อมั่น / ภาพลักษณ์องค์กร	สื่อออนไลน์วิพากษ์วิจารณ์การตอบสนองช้า	ปานกลาง (๒)	สูง (๓)	ต้องมีแผนประชาสัมพันธ์แก้ไข

## หมายเหตุ

คำอธิบายระดับความรุนแรง (Impact Level)	
ระดับ	คำอธิบาย
สูง (๓)	ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินภารกิจหลักได้ กระทบต่อประชาชนในวงกว้าง
ปานกลาง (๒)	ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าหรือบางส่วน หยุดชะงัก
ต่ำ (๑)	มีผลกระทบเพียงเล็กน้อย สามารถ ดำเนินงานได้ตามปกติ

คำอธิบายระดับความเร่งด่วน (Urgency Level)	
ระดับ	คำอธิบาย
สูง (๓)	ต้องดำเนินการภายใน ๑-๓ วัน เพื่อฟื้นฟู ระบบที่สำคัญ
ปานกลาง (๒)	สามารถดำเนินการภายใน ๑ สัปดาห์
ต่ำ (๑)	สามารถวางแผนดำเนินการในระยะกลาง ถึงยาว

นอกจากนี้ คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะประเมินความต้องการในการฟื้นฟูในด้านต่างๆ อย่างครอบคลุม อาทิ งบประมาณที่ต้องใช้ บุคลากรเพิ่มเติมที่อาจจำเป็น อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ต้องจัดหา และการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ โดยข้อมูลและบทเรียนจากการประเมินสถานการณ์จะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาองค์ความรู้ (Lessons Learned) เพื่อนำเสนอผู้บริหารและบรรจุเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนรับมือวิกฤตในอนาคต

### ๑๐.๒ แผนการฟื้นฟูนำพองค์กรกลับสู่สภาวะปกติอย่างเป็นขั้นตอน

เมื่อได้ข้อมูลจากการประเมินสถานการณ์หลังวิกฤตอย่างละเอียดแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การจัดทำแผนฟื้นฟูการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็น Roadmap สำคัญในการนำพา สคบ. กลับสู่สภาวะปกติ คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) จะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแผนนี้ โดยระบุเป้าหมายที่ชัดเจน ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละชั้น ผู้รับผิดชอบในแต่ละภารกิจ และทรัพยากรที่ต้องใช้ในแต่ละด้านเพื่อให้การฟื้นฟูมีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลได้ จะมีการแบ่งช่วงไทม์ไลน์การฟื้นฟูการดำเนินงาน หลังเกิดเหตุแผ่นดินไหว สำหรับแผน BCP ของ สคบ. พร้อมระยะเวลาโดยประมาณ และกิจกรรมหลักในแต่ละระยะ ได้แก่

ระยะเวลา	ระยะของการฟื้นฟู	กิจกรรมหลัก	ผู้รับผิดชอบหลัก	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KRIs)
๑ - ๗ วัน	ฟื้นฟูเบื้องต้น	- จัดตั้งศูนย์ประสานงานชั่วคราว - ตรวจสอบความปลอดภัยของสถานที่ - ประเมินความเสียหายเบื้องต้น	คณะบริหารความต่อเนื่อง BCP / บริษัท ธารักษ์ พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด / ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายงานเบื้องต้นส่งภายใน ๔๘ ชม. / ระบบสื่อสาร คืนกลับ ๘๐%
๘ - ๓๐ วัน	ฟื้นฟูกลาง	- ซ่อมแซมระบบ IT และเครือข่ายสำคัญ - คืนระบบการให้บริการประชาชนบางส่วน - จัดหาทรัพยากรจำเป็น	ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ผู้บริโภค	ระบบประชาชนออนไลน์ กลับมา ๑๐๐% ภายใน ๑๕ วัน
๓๑ - ๖๐ วัน	ฟื้นฟูระยะยาว	- ซ่อมแซมอาคาร/โครงสร้างถาวร - คืนกำลังคนกลับมาทำงานครบ - ทดสอบระบบความพร้อมงานตามปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่อง BCP / ส่วนบริหารทรัพยากร บุคคล / ส่วนพัสดุ	บุคลากรกลับมาทำงาน ๙๐% ภายใน ๓๐ วัน
๖๑ วันเป็นต้นไป	สิ้นสุดสถานะวิกฤต	- ประกาศกลับสู่สถานการณ์ปกติ - ประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะ - สรุปผลและปรับปรุงแผน BCP	คณะบริหารความต่อเนื่อง BCP / กองพัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภคและสื่อองค์กร	ประกาศและแผนปรับปรุง BCP ฉบับใหม่แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน

แผนการฟื้นฟูจำเป็นต้องเชื่อมโยงและประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อขอรับการสนับสนุนในด้านงบประมาณ ทรัพยากร และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณชน

### ๑๐.๓ การคืนสู่สภาวะปกติภายหลังประกาศสิ้นสุดสถานะวิกฤต และการกลับมาดำเนินงานเต็มรูปแบบของ สคบ.

การประกาศสิ้นสุดสถานะวิกฤตและการกลับเข้าสู่การดำเนินงานตามปกติของ สคบ. ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ภัยพิบัติ โดยต้องอาศัยความพร้อมอย่างรอบด้าน อันได้แก่ ความมั่นคงของสถานที่ปฏิบัติงาน ระบบสนับสนุนการดำเนินงาน ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากร ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของ สคบ. กลับมาอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดแนวทางการคืนสู่สภาวะปกติไว้ดังนี้

ลำดับ	ขั้นตอนหลัก	รายละเอียด	หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบหลัก	เอกสาร/ผลลัพธ์ที่ได้
๑	การประเมินความพร้อม	ประเมินสถานะของสถานที่ ระบบ IT บุคลากร และภารกิจหลัก	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	แบบฟอร์มประเมินความพร้อมรายด้าน
๒	การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	สรุปข้อมูลจากทุกหน่วยงานและวิเคราะห์ระดับความพร้อมภาพรวม	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	รายงานสรุปผลประเมิน
๓	การเสนอแนะต่อผู้บริหาร	จัดทำข้อเสนอแนะและนำเสนอผลประเมินต่อเลขาธิการ	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	รายงานเสนอประกาศสิ้นสุดสถานะวิกฤต
๔	การตัดสินใจและอนุมัติ	พิจารณาและอนุมัติอย่างเป็นทางการในการยุติสถานะวิกฤต	เลขาธิการ/ผู้ได้รับมอบหมาย	คำสั่ง/ประกาศอย่างเป็นทางการ
๕	การประกาศอย่างเป็นทางการ	เผยแพร่ประกาศและแนวทางการกลับมาทำงาน	ทีมสื่อสารวิกฤต หรือคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) กองพัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	ประกาศผ่าน Website / Facebook / Intranet
๖	การเตรียมความพร้อม	จัดเตรียมอาคาร สถานที่ ระบบ IT บุคลากร ให้กลับมาดำเนินงาน	ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม	รายงานการเตรียมความพร้อม
๗	การติดตามและประเมินผล	ตรวจสอบความราบรื่นหลังกลับมาทำงานจริง	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	สรุปผลการติดตาม ๗-๑๔ วัน
๘	การทบทวนและปรับปรุงแผน	นำบทเรียนมาใช้ปรับแผน BCP ให้เหมาะสม	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	Lessons Learned & แผน BCP ฉบับปรับปรุง

๑) เกณฑ์การประกาศสิ้นสุดสถานะวิกฤต การพิจารณาสิ้นสุดสถานะวิกฤตจะดำเนินการภายใต้เกณฑ์ที่ชัดเจน ได้แก่

(๑) ความปลอดภัยของสถานที่ อาคารหลักหรือสถานที่ปฏิบัติงานได้รับการตรวจสอบและรับรองตามมาตรฐานวิศวกรรมว่าสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย

(๒) ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย และช่องทางให้บริการประชาชนสามารถกลับมาใช้งานได้เต็มรูปแบบ หรือมีแผนสำรองที่มีประสิทธิภาพ

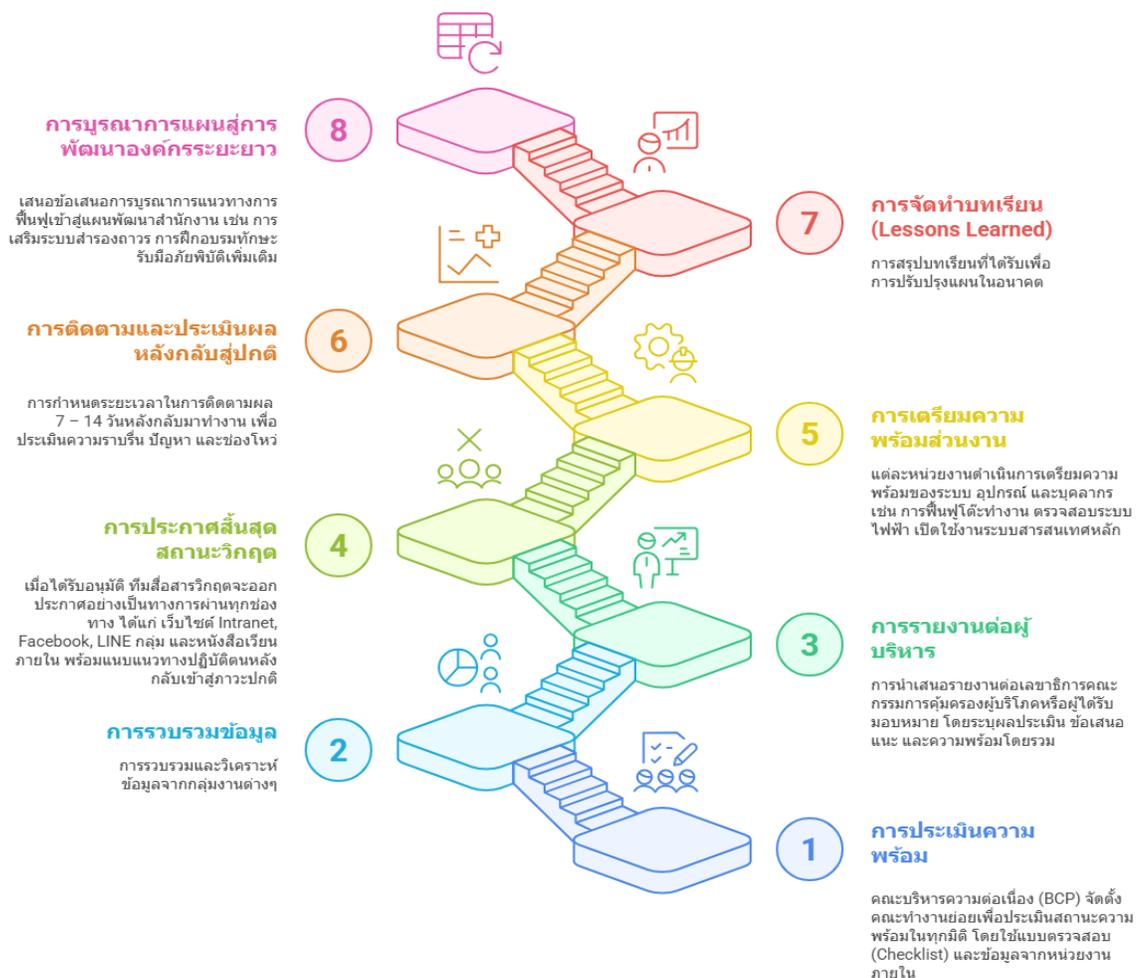
(๓) ความพร้อมของบุคลากร บุคลากรส่วนใหญ่สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ โดยมีแผนบริหารกำลังคนรองรับกรณีมีบุคลากรบางส่วนยังไม่พร้อม

(๔) ความสามารถในการดำเนินภารกิจหลัก ภารกิจสำคัญ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค การบังคับใช้กฎหมาย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ สามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) เสถียรภาพของสถานการณ์โดยรอบ พื้นที่ดำเนินงานไม่มีภัยซ้ำซ้อนหรือความเสี่ยงอาฟเตอร์ช็อกในระดับรุนแรง

(๖) การอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูง ต้องได้รับการอนุมัติจากเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

## ๒) ขั้นตอนการกลับสู่การดำเนินงานปกติ



การดำเนินการตามเกณฑ์และขั้นตอนเหล่านี้อย่างรอบคอบ จะช่วยให้ สคบ. สามารถประกาศสิ้นสุดสถานะวิกฤตและกลับสู่การดำเนินงานตามปกติได้อย่างมั่นใจ มีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติการกิจในการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

## ๑๑. การบำรุงรักษาและปรับปรุงแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) สำหรับสถานการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหว ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของ สคบ. ถือเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเฉพาะกรณีแผ่นดินไหวที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรอย่างรุนแรง ทั้งนี้ เพื่อให้แผน BCP ยังคงมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การดำเนินการบำรุงรักษาและปรับปรุงแผน BCP จึงเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และครอบคลุม โดยสามารถจำแนกออกเป็น ๓ กระบวนการหลัก ดังต่อไปนี้

**๑๑.๑ การฝึกอบรมและการซักซ้อม** เพื่อให้บุคลากรของ สคบ. ทุกระดับมีความเข้าใจในแผน BCP อย่างลึกซึ้ง และสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการดังนี้

**๑) การจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี** จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมให้แก่บุคลากรทุกระดับในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์วิกฤตตามแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ซึ่งแผนการฝึกอบรมควรครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรทั่วไป เจ้าหน้าที่ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ทีมสื่อสารภาวะวิกฤต และผู้บริหารระดับสูง โดยมีเนื้อหามุ่งเน้นให้บุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในภาวะฉุกเฉิน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน BCP รวมถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบการฝึกอบรมสามารถดำเนินการได้หลากหลาย เช่น การบรรยายในชั้นเรียน การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) การฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จำลอง (Simulation Drill) ดังนั้น การดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และลดผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ ตามตารางตัวอย่างแผนการฝึกอบรมประจำปีตามแผน BCP ของ สคบ.

ลำดับ	กลุ่มเป้าหมาย	หัวข้อการอบรม	รูปแบบการฝึกอบรม	ระยะเวลา	ความถี่	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑	บุคลากรทั่วไป	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ BCP และการปฏิบัติตนในภาวะวิกฤต	- บรรยาย - E-learning	๓ ชม.	ปีละ ๑ ครั้ง	ส่วนทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม
๒	ทีม IT	การจัดการระบบสำรอง การกู้คืนข้อมูล และการเข้าถึงจากระยะไกล	- Workshop - ฝึกปฏิบัติ	๑ วัน	ปีละ ๑ ครั้ง	ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓	ทีมสื่อสารภาวะวิกฤต	การบริหารการสื่อสารภายใน-ภายนอกในสถานการณ์ฉุกเฉิน	สัมมนาเชิงปฏิบัติการ	ครึ่งวัน	ปีละ ๑ ครั้ง	กองพัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร
๔	ผู้บริหารระดับสูง	การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการบัญชาการในสถานการณ์วิกฤต	- อภิปรายกลุ่ม - เวิร์กช็อป	๒ ชม.	ปีละ ๑ ครั้ง	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)
๕	เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย	การฝึกซ้อมสถานการณ์จำลอง (แผ่นดินไหว/การย้ายสำนักงาน)	ซ้อมแผน (Drill)	๑ วัน	ปีละ ๑ ครั้ง	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) / ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม

๒) การซักซ้อมตามสถานการณ์จำลอง (Drill) นอกเหนือจากการฝึกอบรมเชิงทฤษฎี หน่วยงานจะกำหนดให้มีการซักซ้อมการปฏิบัติตามแผน BCP โดยอ้างอิงสถานการณ์จำลอง (Scenario-based Drills) เป็นระยะ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจในแผนกับสถานการณ์จริงที่อาจเกิดขึ้น การซักซ้อมอาจมุ่งเน้นในประเด็นเฉพาะ เช่น การอพยพออกจากอาคาร การใช้ช่องทางการสื่อสารฉุกเฉิน การปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้น การดำเนินการซักซ้อมนี้ จะช่วยให้บุคลากรมีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถประสานงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น และเป็นโอกาสในการบ่งชี้จุดที่อาจเป็นข้อบกพร่องของแผน ตามตัวอย่างดังนี้

ตารางแผนการซ้อมแผนประจำปี

ลำดับ	ประเภทการซ้อม	หัวข้อสถานการณ์จำลอง	กลุ่มเป้าหมายหลัก	ระยะเวลา	ช่วงเวลาที่กำหนด	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑	Tabletop Exercise	จำลองเหตุแผ่นดินไหว ช่วงเวลาราชการ	ผู้บริหารและผู้อำนวยการ สำนัก/กอง/กลุ่ม	๒ ชม.	ไตรมาส ๑	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)
๒	Simulation Drill	การอพยพออกจากอาคารและรวมพล	บุคลากรทั้งหมด	ครึ่งวัน	ไตรมาส ๒	ฝ่ายบริหารทั่วไป / ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม
๓	Functional Exercise	การเปิดใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) สำรอง	ทีม IT / สื่อสาร / Call Center	ครึ่งวัน	ไตรมาส ๓	ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔	Full-scale Drill	ซ้อมย้ายไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	บุคลากรหลักของทุกหน่วยงาน	๑ วัน	ไตรมาส ๔	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)/ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม

## แบบฟอร์มรายงานผลการซ้อมแผน (Drill Report Form)

## ๑. ข้อมูลพื้นฐาน

- วันที่ดำเนินการซ้อม: .....
- สถานที่ดำเนินการ.....
- ประเภทการซ้อม:  Tabletop  Simulation  Functional  Full-scale
- กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วม: .....

## ๒. วัตถุประสงค์ของการซ้อม

.....

.....

## ๓. รายละเอียดของสถานการณ์จำลอง

.....

.....

## ๔. สรุปผลการปฏิบัติ (Checklist ประเมิน)

หัวข้อ	ผลการปฏิบัติ	หมายเหตุ
การแจ้งเตือนบุคลากร	<input type="checkbox"/> สำเร็จ <input type="checkbox"/> ล่าช้า <input type="checkbox"/> ไม่สำเร็จ	
การอพยพ/ย้ายสถานที่	<input type="checkbox"/> สำเร็จ <input type="checkbox"/> ล่าช้า <input type="checkbox"/> ไม่สำเร็จ	
การเปิดใช้งานระบบสำรอง	<input type="checkbox"/> สำเร็จ <input type="checkbox"/> ล่าช้า <input type="checkbox"/> ไม่สำเร็จ	
การปฏิบัติตามบทบาท	<input type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> สับสน <input type="checkbox"/> ไม่ครบ	
การประสานงานระหว่างหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> ราบรื่น <input type="checkbox"/> ปานกลาง <input type="checkbox"/> มีอุปสรรค	

## ๕. ข้อค้นพบ / จุดแข็ง

.....

## ๖. ปัญหา / อุปสรรคที่พบ

.....

## ๗. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

## ๘. ความเห็นของคณะผู้จัดการซ้อม

- ควรจัดซ้อมเพิ่มเติม  แผนควรปรับปรุง  พร้อมใช้งาน

## ลงชื่อผู้จัดทำรายงาน

ชื่อ-สกุล: .....

ตำแหน่ง: .....

วันที่: .....

๓) ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม (วางแผนและดำเนินการฝึกอบรม), คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) (กำหนดสถานการณ์จำลองและควบคุมการซักซ้อม), ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม (สนับสนุนและกำกับดูแลการเข้าร่วมของบุคลากร)

**๑๑.๒ การทดสอบและประเมินแผน (Plan Testing and Evaluation)** การทดสอบแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ถือเป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินความพร้อมของหน่วยงาน ทั้งในด้านโครงสร้างของแผนและกระบวนการปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการทดสอบและประเมินผลจะช่วยตรวจสอบความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงาน การใช้เครื่องมือหรือระบบสนับสนุนต่าง ๆ ตลอดจนประสิทธิภาพของการประสานงานระหว่างภายในหน่วยงาน จึงได้มีการกำหนดแนวทางดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

**๑) การกำหนดตารางการทดสอบแผน** องค์กรจำเป็นต้องมีการกำหนดการดำเนินการตามตารางการทดสอบแผน BCP อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยพิจารณาความเหมาะสมตามระดับความเสี่ยง ความเปลี่ยนแปลงของบริบทภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนผลการประเมินจากการทบทวนแผนในรอบที่ผ่านมา ทั้งนี้การทดสอบอาจมีหลายระดับ ได้แก่

- การทดสอบเฉพาะส่วน (Partial Test) เป็นการทดสอบเฉพาะกระบวนการหรือกิจกรรมบางส่วน of แผน เช่น การทดสอบระบบ IT สำรอง หรือการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน
- การทดสอบเต็มรูปแบบ (Full-Scale Test) เป็นการทดสอบครอบคลุมทุกขั้นตอนของแผน BCP เสมือนสถานการณ์จริง โดยมีบุคลากรจากหลายฝ่ายเข้าร่วม

**๒) การดำเนินการทดสอบ** การทดสอบจะดำเนินการตามสถานการณ์จำลองที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยมีการประเมินผลระหว่างและหลังการทดสอบ ทั้งนี้ จะมีการกำหนดคณะทำงานทดสอบแผน ผู้รับผิดชอบด้านการประเมิน และกลไกในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

**๓) การจัดทำรายงานและประเมินผล** หลังการทดสอบเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำรายงานผลการทดสอบแผน BCP โดยระบุผลการปฏิบัติจริง จุดแข็ง จุดอ่อน ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุงเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาแผนให้มีความเหมาะสมและทันสมัยยิ่งขึ้น

**๔) การสื่อสารผลการทดสอบและปรับปรุงแผน** ผลการประเมินจะถูกรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางการปรับปรุงแผน โดยมีการสื่อสารผลการทดสอบไปยังหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพ และปรับกระบวนการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ดังนั้น เพื่อให้แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของ สคบ. มีความพร้อมและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์วิกฤต โดยเฉพาะในกรณีเกิดภัยพิบัติแผ่นดินไหว จำเป็นต้องมีการทดสอบแผนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งการจัดทำ “ตารางตัวอย่างกำหนดการทดสอบแผน BCP” ถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการแผนในเชิงยุทธศาสตร์ โดยทำหน้าที่เป็น แนวทางในการกำหนดกรอบ

เวลาและความถี่ของการทดสอบอย่างชัดเจน ทำให้สามารถวางแผนการทดสอบได้อย่างเป็นระบบ ไม่เกิดช่องว่าง และสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงหรือบริบทที่เปลี่ยนแปลงขององค์กร

นอกจากนี้ ตารางดังกล่าว ยังทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากร และวางแผนการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถระบุประเภทของการทดสอบ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากแต่ละกิจกรรมได้อย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน ทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักรู้ในด้านความต่อเนื่องของภารกิจ และช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความมั่นใจแก่บุคลากรทุกระดับว่า แผน BCP เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ทั้งนี้ จึงเห็นควรกำหนดให้มีการจัดทำ “ตารางตัวอย่างกำหนดการทดสอบแผน BCP” เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการแผนฯ เพื่อให้การดำเนินการมีทิศทางที่ชัดเจน เป็นระบบต่อเนื่อง และช่วยสนับสนุนให้แผน BCP ของหน่วยงานมีความสมบูรณ์ ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับในระดับสากลตามตารางตัวอย่างดังนี้

ลำดับ	ประเภทการทดสอบ	หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก	วัตถุประสงค์การทดสอบ	รูปแบบการทดสอบ	กำหนดการ	หมายเหตุ
๑	การทดสอบเฉพาะส่วน (Partial Test)	ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	ทดสอบระบบสำรองข้อมูลและการสื่อสารฉุกเฉิน	Table-top Exercise	ไตรมาส ๑	ใช้สถานการณ์จำลองแผ่นดินไหวระดับปานกลาง
๒	การทดสอบเต็มรูปแบบ (Full-scale Test)	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	ทดสอบขั้นตอนการอพยพ การประสานงานภายใน และการดำเนินงาน ณ สถานที่สำรอง	Field Drill	ไตรมาส ๒	ดำเนินการพร้อมกันทุกกลุ่มเป้าหมาย
๓	การทดสอบระบบสื่อสารภาวะวิกฤต	สำนักงานเลขานุการกรม	ตรวจสอบช่องทางการแจ้งเตือนและการกระจายข่าวสารภายใน	Communication Simulation	ไตรมาส ๓	ใช้ระบบแจ้งเตือนหลายช่องทาง
๔	การทดสอบซ้ำหลังการปรับปรุงแผน	คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	ตรวจสอบประสิทธิภาพของแผนหลังปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ	Focused Test	ไตรมาส ๔	ทดสอบเฉพาะจุดอ่อนที่พบจากการทดสอบก่อนหน้า

**๕) การบ่งชี้จุดที่ต้องปรับปรุง** ผลจากการทดสอบแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) จะถูกนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและละเอียดถี่ถ้วน เพื่อบ่งชี้ถึง จุดแข็ง จุดอ่อน ข้อบกพร่อง ตลอดจนประเด็นที่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข ทั้งในเชิงโครงสร้าง เนื้อหา และกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อให้สามารถ ปรับปรุงและพัฒนาแผนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมรองรับสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบ่งชี้จุดที่ต้องปรับปรุงจะนำไปสู่การจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Plan) อย่างเป็นขั้นตอน และสามารถนำมาบูรณาการกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การดำเนินการในลักษณะนี้ยังช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับองค์กร

(Organizational Learning) และสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงและความสามารถในการฟื้นตัวของหน่วยงานในระยะยาว

**๑๑.๓ การทบทวนและปรับปรุง** เป็นกระบวนการสำคัญในการธำรงรักษาความพร้อมของหน่วยงานในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แผนมีความถูกต้องทันสมัย และสามารถใช้งานได้จริงภายใต้บริบทขององค์กรที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งนี้ จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการไว้ ดังนี้

**๑) การกำหนดความถี่ในการทบทวน** ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผน BCP อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อโครงสร้าง องค์กรประกอบ หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การนำระบบหรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานหลัก และการเกิดขึ้นของภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

**๒) การทบทวนเนื้อหาแผน** มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาแผนกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งในด้านภารกิจหลักขององค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยพิจารณาจาก

- ผลการฝึกอบรม การซักซ้อม และการทดสอบแผนในรอบที่ผ่านมา
- ข้อเสนอแนะหรือผลการประเมินจากผู้เกี่ยวข้อง
- ความเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร

**๓) การปรับปรุงแผนให้ทันสมัย** เมื่อได้ผลจากการทบทวนแล้ว จะดำเนินการปรับปรุงแผนโดยเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลให้มีความชัดเจน ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งพัฒนารูปแบบการนำเสนอแผนให้เข้าใจง่ายและสามารถนำไปใช้งานได้จริง โดยคงไว้ซึ่งหลักการความครอบคลุม ความต่อเนื่อง และความยืดหยุ่น

**๔) การขออนุมัติแผนที่ปรับปรุง** จะต้องเสนอขออนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เพื่อรับรองความถูกต้องและให้แผนมีผลบังคับใช้ตามระเบียบและแนวทางที่กำหนด

**๕) การเผยแพร่และสื่อสารแผน** หลังจากได้รับการอนุมัติแผน ฉบับปรับปรุงจะถูกสื่อสารไปยังหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น เอกสารทางราชการ ระบบอินทราเน็ต หรือการจัดประชุม/บรรยายสรุป เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนอย่างมั่นใจเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตจริง

ทั้งนี้ การดำเนินการตามกระบวนการบำรุงรักษาและปรับปรุงแผน BCP อย่างสม่ำเสมอ จะเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความพร้อมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ในการเผชิญกับสถานการณ์วิกฤตจากภัยพิบัติแผ่นดินไหวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบต่อการทำงาน และธำรงรักษาความสามารถในการปฏิบัติการหลักในการคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

## ๑๒. แนวทางการเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดแผ่นดินไหว ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

### ๑๒.๑ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยก่อนเกิดแผ่นดินไหว

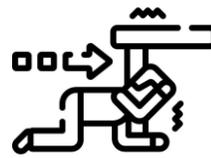
เป็นการเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์แผ่นดินไหว ซึ่งเป็นภัยพิบัติที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า สำนักงานฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมเชิงป้องกัน ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และองค์กร โดยมีแนวทางปฏิบัติโดยสังเขป ดังนี้

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
๑	การสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยง		๑) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงของแผ่นดินไหวในพื้นที่ที่ตั้งสำนักงานหรือที่พักอาศัย
			๒) ทำความเข้าใจลักษณะของแผ่นดินไหว ระดับความรุนแรง และบริเวณที่อาจได้รับผลกระทบ
			๓) ปลุกฝังจิตสำนึกว่าภัยพิบัติสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และการเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นสิ่งจำเป็น
๒	การปฏิบัติตามแผนฉุกเฉิน		๑) กำหนดจุดนัดพบภายนอกอาคารที่ปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน
			๒) จัดให้มีผู้ประสานงานหลักในภาวะวิกฤต เช่น ญาติหรือผู้รับผิดชอบภายในองค์กร
			๓) วางแผนเส้นทางอพยพ และฝึกซ้อมเป็นระยะเพื่อสร้างความคุ้นเคยในการปฏิบัติ
๓	การจัดเตรียมชุดอุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency Kit)		๑) จัดเตรียมสิ่งของจำเป็นขั้นต่ำสำหรับดำรงชีพ ๓ วัน เช่น น้ำ อาหาร ยา ไฟฉาย วิทย์ แบตเตอรี่สำรอง เอกสารสำคัญ
			๒) จัดวางชุดอุปกรณ์ไว้ในจุดที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และให้บุคลากรทุกคนรับทราบ
๔	การตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารและสิ่งของ		๑) ตรวจสอบสภาพโครงสร้างอาคารให้มั่นคงแข็งแรง
			๒) ยึดตู้ ชั้นวางของ และเฟอร์นิเจอร์หนักกับผนังป้องกันการล้ม

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๓) จัดเก็บของหนักไว้ชั้นล่าง และติดตั้งตัวล็อกที่ตู้เพื่อป้องกันของหล่น
			๔) ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและแก๊ส และช้กซ่อมวิธีตัดระบบในกรณีฉุกเฉิน
๕	การเรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้อง		๑) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
			๒) สนับสนุนการเรียนรู้วิธีดูแลตนเองและผู้อื่นในสถานการณ์ฉุกเฉิน
๖	การติดตามข่าวสารและการแจ้งเตือน		๑) ติดตามข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา หรือหน่วยงานด้านความปลอดภัย
			๒) ประสานระบบแจ้งเตือนภัยผ่านช่องทางสื่อสารภายในองค์กร
๗	การมีสติและเตรียมพร้อมทางจิตใจ		๑) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจและยอมรับในธรรมชาติของภัยพิบัติ
			๒) ฝึกการมีสติ ความมั่นใจ และความสามารถในการปฏิบัติภายใต้แรงกดดัน

### ๑๒.๒ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยกรณีเกิดแผ่นดินไหว

การเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรใน สคบ. ในกรณีเกิดแผ่นดินไหวเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างปลอดภัยและลดความเสี่ยงในการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต วิธีปฏิบัติตนในขณะที่เกิดแผ่นดินไหวจะแตกต่างกันตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
๑	การปฏิบัติตนขณะอยู่ในอาคาร		๑) หมอบลง (Drop) ทรวดตัวลงกับพื้น เพื่อลดโอกาสการล้มและทำให้ร่างกายมีความมั่นคง
			๒) หาที่กำบัง (Cover) หาที่กำบังใต้โต๊ะ เก้าอี้ที่แข็งแรง หรือเข้าไปอยู่ใต้โครงสร้างที่แข็งแรง เช่น เสา หรือผนังด้านใน เพื่อหลีกเลี่ยงการถูกของที่ตกจากที่สูง

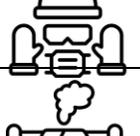
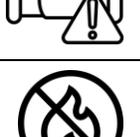
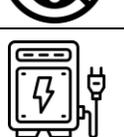
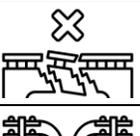
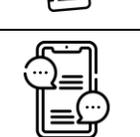
ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๓) จับยึด (Hold On) จับขาโต๊ะหรือเก้าอี้ไว้แน่นจนกว่าแรงสั่นสะเทือนจะหยุดลง หากไม่มีโต๊ะหรือเก้าอี้ ให้ใช้แขนและมือป้องกันศีรษะและลำคอ
			๔) หลีกเสี่ยงสิ่งอันตราย การอยู่ใกล้หน้าต่างกระจก หรือสิ่งของที่อาจหล่นมาทับ เช่น ป้ายหรือไฟ
๒	การปฏิบัติตนขณะอยู่นอกอาคาร		๑) หนีที่โล่ง (Open Space) รีบไปยังพื้นที่โล่งแจ้งที่ไม่มีสิ่งปลูกสร้าง เสาไฟฟ้า หรือ ต้นไม้ใหญ่ เพื่อหลีกเสี่ยงการถูกสิ่งของตกใส่
			๒) หมอบลง (Drop) ทรวดตัวลงกับพื้นจนกว่าแรงสั่นสะเทือนจะหยุดลง
			๓) ระวังสิ่งของหล่น มองดูรอบตัวและระวังสิ่งของที่อาจตกจากอาคาร เช่น เศษปูน กระเบื้อง หรือป้าย
๓	การปฏิบัติตนขณะอยู่ในรถยนต์		๑) จอดรถข้างทาง รีบจอดรถในที่ปลอดภัย ห่างจากสะพานลอย, อุโมงค์ หรือเสาไฟฟ้า
			๒) ดับเครื่องยนต์ อยู่ในรถจนกว่าแรงสั่นสะเทือนจะหยุดลง
			๓) รมัดระวังการขับชี่ หลังจากแรงสั่นสะเทือนหยุดแล้ว ค่อยขับรถต่อไปด้วยความระมัดระวัง
๔	การปฏิบัติตนขณะอยู่ในลิฟต์		๑) กดทุกชั้น (Push All Floors) รีบกดปุ่มทุกชั้นเพื่อออกจากลิฟต์โดยเร็วที่สุด
			๒) หากลิฟต์หยุด ตั้งสติและรอความช่วยเหลือ อย่าพยายามบังคับประตูลิฟต์เอง
๕	การปฏิบัติตนในที่สาธารณะ เช่น โรงภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า		๑) อย่าตื่นตระหนก พยายามควบคุมสติและอย่าวิ่งกรูไปยังทางออก เพราะอาจเกิดการเหยียบกัน
			๒) หนีที่กำบัง ใต้เก้าอี้ หรือโครงสร้างที่แข็งแรง

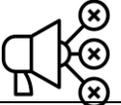
ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
			๓) ปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ
๖	สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงขณะเกิดแผ่นดินไหว		๑) การวิ่งออกจากอาคารทันที ควรรีบวิ่งออกเสี่ยงต่อการถูกสิ่งของของหล่นทับ
			๒) การยืนใกล้หน้าต่างหรือกระจก อาจได้รับบาดเจ็บจากกระจกแตกหรือสิ่งของที่ตกจากที่สูง
			๓) การใช้บันไดเลื่อน หากหยุดทำงานกะทันหัน อาจเกิดอันตรายได้
			๔) การใช้ลิฟต์ ในขณะที่เกิดแผ่นดินไหวอาจทำให้ติดอยู่ในลิฟต์หากไฟฟ้าดับ
๗	<b>ข้อควรจำ</b> ๑) การระงับหลังการสั่นสะเทือนครั้งแรกอาจไม่ใช่ครั้งที่รุนแรงที่สุด อาจมีอาฟเตอร์ช็อกตามมา ดังนั้นต้องระมัดระวังอยู่เสมอ ๒) การปฏิบัติตามหลัก “หมอบ ปิด จับ” (Drop, Cover, Hold On) เป็นการปฏิบัติที่สำคัญที่สุดเมื่ออยู่ในอาคาร เพื่อลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บ		

### ๑๒.๓ แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อความปลอดภัยกรณีหลังเกิดแผ่นดินไหวโดยทั่วไป

เมื่อแรงสั่นสะเทือนของแผ่นดินไหวสงบลง สถานการณ์อาจยังไม่ปลอดภัย เนื่องจากอาจมีอาฟเตอร์ช็อก ความเสียหายของอาคาร และอันตรายอื่นๆ การเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์หลังแผ่นดินไหวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถดูแลตนเองและผู้อื่นได้อย่างปลอดภัย โดยมีแนวทางดังนี้

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
๑	การตรวจสอบตนเองและผู้อื่น		๑) ตรวจสอบอาการบาดเจ็บของตนเองและผู้อื่น หากพบผู้บาดเจ็บ ให้ดำเนินการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเท่าที่สามารถทำได้
			๒) หากมีผู้ได้รับบาดเจ็บรุนแรง ควรแจ้งหน่วยแพทย์ฉุกเฉินโดยเร็ว
			๓) หากติดอยู่ใต้ซากอาคารหรือสิ่งกีดขวาง ให้ใช้วิธีการส่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ เช่น เคาะวัตถุแข็งกับโลหะ หรือส่งเสียงโดยไม่ใช้พลังงานมากเกินไป

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
๒	การระมัดระวังอาฟเตอร์ช็อก (Aftershock)		๑) เตรียมพร้อมรับแรงสั่นสะเทือนที่อาจเกิดขึ้น (Aftershock) ซึ่งอาจมีความรุนแรงน้อยกว่าหรือเท่ากับครั้งแรก
			๒) หากรู้สึกถึงแรงสั่น ให้ปฏิบัติตามหลัก “หมอบ – ปิด – จับ” (Drop – Cover – Hold On) อีกครั้งทันที
			๓) อย่าเพิ่งรีบกลับเข้าอาคารจนกว่าจะได้รับการยืนยันว่าปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่หรือวิศวกรโครงสร้าง
๓	การตรวจสอบความเสียหายของอาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน		๑) หากอยู่ในอาคารที่ได้รับความเสียหาย ให้รีบอพยพออกทันที โดยใช้ทางหนีไฟ ไม่ใช่ลิฟต์ และหลีกเลี่ยงบันไดที่มีรอยร้าว
			๒) อย่าเข้าใกล้อาคารที่มีรอยร้าวขนาดใหญ่ เสียงแตกร้าว หรือมีโครงสร้างเอียง
			๓) หากจำเป็นต้องกลับเข้าอาคารเพื่อเก็บของสำคัญ ควรสวมหมวกนิรภัย หน้ากาก และพกไฟฉาย
๔	การตรวจสอบระบบสาธารณูปโภค		๑) ตรวจสอบท่อแก๊ส ท่อน้ำ และสายไฟ หากพบความเสียหาย ควรปิดวาล์วแก๊ส และตัดไฟจากเบรกเกอร์หลักทันที
			๒) หากได้กลิ่นแก๊ส ห้ามใช้ไฟแช็ก ไม้ขีด หรือสวิตช์ไฟฟ้า
			๓) หลีกเลี่ยงบริเวณที่มีน้ำขังใกล้แหล่งจ่ายไฟ
๕	การหลีกเลี่ยงพื้นที่อันตราย		๑) หลีกเลี่ยงบริเวณที่อาจเกิดดินถล่ม อาคารถล่มซ้ำ หรือสะพานพัง
			๒) อย่าเดินหรือขับรถผ่านพื้นที่ที่มีสายไฟขาดตกลงพื้น หรือมีน้ำท่วมขังที่อาจมีกระแสไฟฟ้ารั่ว
๖	การใช้โทรศัพท์อย่างจำเป็น		๑) ใช้โทรศัพท์เท่าที่จำเป็น เพื่อไม่ให้ระบบสื่อสารล่มหรือหน่วง
			๒) ใช้ข้อความแทนการโทร หากสัญญาณไม่เสถียร เพื่อให้ระบบสามารถรองรับผู้ใช้จำนวนมาก

ลำดับ	แนวทางปฏิบัติ	รายละเอียด	
๗	การรับฟังข่าวสารและข้อมูล		๑) ติดตามข่าวสารและคำสั่งจากหน่วยงานราชการ อาทิ กรมอุตุนิยมวิทยา, ปภ., หรือหน่วยงานท้องถิ่น ผ่านช่องทางที่เชื่อถือได้
			๒) หลีกเลี่ยงการแพร่กระจายข่าวลือ หรือข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการยืนยัน
๘	การช่วยเหลือผู้อื่น		๑) หากปลอดภัยและสามารถทำได้ ควรช่วยเหลือผู้ที่ติดอยู่ในซากปรักหักพัง หรือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ
			๒) ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กู้ภัยอย่างเต็มที่ ไม่เข้าไปกีดขวางพื้นที่ปฏิบัติงาน
			๓) รายงานความเสียหาย หรือจุดที่มีผู้ต้องการความช่วยเหลือให้กับเจ้าหน้าที่โดยเร็ว
๙	การดูแลสุขอนามัย		๑) ล้างมือให้สะอาดก่อนรับประทานอาหาร และหลังปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง
			๒) ดื่มน้ำสะอาด และหลีกเลี่ยงอาหารที่เก็บไว้นานโดยไม่มี การเก็บรักษาที่เหมาะสม
			๓) ระวังการเกิดโรคจากสภาพแวดล้อม เช่น โรคติดต่อทางเดินอาหาร หรือโรคทางเดินหายใจ
๑๐	การเตรียมพร้อมสำหรับสถานการณ์ระยะยาว		๑) เตรียมพร้อมสำหรับความเป็นไปได้ที่ต้องอยู่นอกอาคารพักอาศัยหรืออาคารสำนักงานหลายวัน
			๒) มีชุดอุปกรณ์ฉุกเฉินพร้อมใช้งาน เช่น ยา อาหารแห้ง น้ำดื่ม ไฟฉาย วิทย์แบบใช้ถ่าน
			๓) ทบทวนและนัดหมายจุดรวมตัวกับครอบครัวหรือเพื่อนร่วมงาน กรณีสื่อสารไม่ได้

### ๑๒.๔ โครงสร้างทีมปฏิบัติการกรณีเกิดแผ่นดินไหว (Earthquake Response Team) ของ สคบ.

การจะดำเนินงานตามโครงสร้างทีมปฏิบัติการและหน้าที่ความรับผิดชอบ กรณีเกิดแผ่นดินไหวนี้ จะขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของการเกิดแผ่นดินไหวและความเสียหายที่เกิดขึ้น ดังนั้น การจะดำเนินงานตามโครงสร้างทีมปฏิบัติการฯ ดังกล่าว ก็ขึ้นอยู่กับบริบทของเหตุการณ์แผ่นดินไหวในขณะนั้นด้วย ว่ามีความรุนแรงและได้สร้างความเสียหายมากน้อยเพียงใด โดยบุคลากรจะต้องปรับใช้และดำเนินการ ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ให้มากที่สุด โดยมีรายละเอียดโครงสร้างทีมปฏิบัติการฯ ดังนี้

ทีมปฏิบัติการ	บทบาทหน้าที่
หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) (เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค)	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับฟังรายงานสถานการณ์ต่างๆ เพื่อตัดสินใจและสั่งการเกี่ยวกับการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดแผ่นดินไหว โดยเฉพาะการเกิดแผ่นดินไหวที่รุนแรงและได้สร้างความเสียหายที่ร้ายแรงขึ้น</li> <li>ตัดสินใจเชิงนโยบาย บริหารจัดการสถานการณ์โดยรวม ประกาศยกระดับ/ลดระดับสถานการณ์</li> </ol>
หัวหน้าทีมคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) (ผู้อำนวยการ สำนัก/กอง/กลุ่ม)	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับคำสั่งการจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) และสั่งการให้มีการอพยพบุคลากรและผู้ใช้บริการไป ยังจุดรวมพลที่กำหนดไว้</li> <li>รับฟังรายงานสถานการณ์ต่างๆ เพื่อรับคำสั่งการ เกี่ยวกับการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดแผ่นดินไหว</li> <li>ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>รายงานผลกระทบที่ได้รับหรือผลเสียหายที่เกิดขึ้นให้ผู้บริหารระดับระดับสูงขึ้นไปรับทราบ</li> <li>ให้ข่าวแก่สื่อมวลชน</li> </ol>
ทีมอพยพ เคลื่อนย้าย และค้นหา	<ol style="list-style-type: none"> <li>เป็นผู้นำทางในการอพยพบุคลากรและผู้ใช้บริการออกจากอาคารไปจุดรวมพลที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย</li> <li>ช่วยเคลื่อนย้ายและค้นหาผู้บาดเจ็บออกจากอาคาร (หากมี) เพื่อส่งต่อให้กับทีมปฐมพยาบาล แต่ก่อนที่ทีมอพยพฯ จะดำเนินการในขั้นตอนนี้ จะต้องวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ของแผ่นดินไหวและโครงสร้างของอาคารยุทธศาสตร์ในขณะนั้น ประกอบการตัดสินใจด้วย หรือให้อยู่ภายใต้การสั่งการและการตัดสินใจร่วมของหัวหน้าทีมคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) หรือผู้รักษาการแทน (กรณีผู้อำนวยการไม่อยู่)</li> <li>หลังจากแผ่นดินไหวสงบ ให้ร่วมกับหัวหน้าทีมคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) หรือผู้รักษาการแทน (กรณีผู้อำนวยการภาวะฉุกเฉินไม่อยู่) กับทีมดับเพลิงตรวจสอบผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น</li> </ol>

ทีมปฏิบัติการ	บทบาทหน้าที่
ทีมประชาสัมพันธ์	<p>๑. ช่วยประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายใน เพื่อสนับสนุนการค้นหาผู้รอดชีวิต การปิดระบบไฟฟ้าใน อาคาร และการดับเพลิง ภายใต้การสั่งการของหัวหน้าทีม คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP)หรือผู้รักษาการแทน (กรณีผู้อำนวยการไม่อยู่)</p> <p>๒. รับผิดชอบในการตรวจนับจำนวนบุคลากร/ผู้ใช้บริการ เพื่อแจ้งให้หัวหน้าทีมคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP) หรือรักษาการแทน/หัวหน้า ทีมอพยพ เคลื่อนย้าย และค้นหา (กรณีผู้อำนวยการไม่อยู่) ตามลำดับ เพื่อดำเนินการต่อในกรณีตรวจนับ แล้ว พบว่าบุคลากร/ผู้ใช้บริการยังมีจำนวนไม่ครบ</p>
ทีมสื่อสารสภาวะวิกฤต	<p><b>ก่อนเกิดเหตุ</b></p> <p>๑. มีแผนสื่อสารวิกฤต (Crisis Communication Plan) รองรับ</p> <p>๒. การเตรียมพร้อมข้อความมาตรฐาน (Message Templates) เช่น การแจ้งเหตุ การให้ข้อแนะนำ การชี้แจงข่าวสาร</p> <p>๓. ทบทวนช่องทางการสื่อสาร (LINE, Website, Facebook, ระบบแจ้งเตือนภายใน ฯลฯ)</p> <p>๔. ฝึกอบรมทีมงานเรื่องการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p><b>ระหว่างเกิดเหตุ</b></p> <p>๑. แจ้งเตือนบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วนผ่านช่องทางที่กำหนด</p> <p>๒. ส่งข้อความสั้น (SMS/LINE/Email) เพื่อแนะนำการอพยพ และจุดรวมพล</p> <p>๓. รวบรวมสถานการณ์และสรุปเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อแจ้งผู้บริหาร</p> <p>๔. อัปเดตสถานการณ์ผ่านช่องทางสาธารณะเป็นระยะ โดยหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่ก่อให้เกิดความตื่นตระหนก</p> <p><b>หลังเกิดเหตุ</b></p> <p>๑. ชี้แจงสถานการณ์เบื้องต้นและแนวทางฟื้นฟู/ปฏิบัติงานชั่วคราว</p> <p>๒. ออกข่าวประชาสัมพันธ์ (Press Release) ถึงสื่อมวลชน หากมีความจำเป็น</p> <p>๓. จัดทำรายงานสรุปผลการสื่อสารในช่วงวิกฤตเพื่อนำไปพัฒนาการสื่อสารในอนาคต</p> <p>๔. ให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่/ประชาชนอย่างต่อเนื่องตามคำแนะนำของหน่วยงานรัฐ</p>

ทีมปฏิบัติการ	บทบาทหน้าที่
ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประสานการปฏิบัติงานระหว่างคณะกรรมการความต่อเนื่องกับส่วนงานภายในทุกหน่วย</li> <li>๒. สนับสนุนการรวบรวมข้อมูลด้านความเสี่ยง ระบบงานสำคัญ และผลกระทบต่อการดำเนินงานจากแต่ละฝ่าย</li> <li>๓. แจ้งและกระจายข้อมูล/คำสั่ง/แนวทางจากคณะกรรมการความต่อเนื่องไปยังหัวหน้าส่วนงานต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและแม่นยำ</li> <li>๔. ให้ความร่วมมือในการติดตามผลและรายงานสถานะการปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการความต่อเนื่อง</li> <li>๕. ช่วยจัดเตรียม/ดูแลแบบฟอร์ม เอกสาร และบันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ BCP ภายในหน่วยงาน</li> <li>๖. เป็นหนึ่งในผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การแจ้งสถานะระบบ การประสานจุดรวมพลหรือการจัดลำดับความช่วยเหลือ</li> <li>๗. เข้าร่วมการประชุม ฝึกซ้อม และการทบทวนแผน BCP เป็นประจำ พร้อมเสนอข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติ</li> <li>๘. ประสานงานกับทีมสื่อสารวิกฤต เพื่อให้การส่งข้อความหรือข้อมูลระหว่างฝ่ายงานภายในเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</li> </ol>
ทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Team)	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประเมินความเสี่ยงหายของระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย และอุปกรณ์สื่อสารหลังเกิดเหตุ</li> <li>๒. ดำเนินการกู้คืนระบบ (System Recovery) ตามแผน DRP (Disaster Recovery Plan) ที่กำหนดไว้</li> <li>๓. ดูแลระบบสำรองข้อมูล (Backup) และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่สำรองไว้</li> <li>๔. ประสานงานกับผู้ให้บริการภายนอก (เช่น Cloud, ISP, ผู้ดูแล Server) เพื่อเร่งรัดการฟื้นฟูระบบ</li> <li>๕. จัดเตรียมระบบงานสำรอง (เช่น ระบบเครือข่ายชั่วคราวหรือระบบสื่อสารระหว่างหน่วยงาน) เพื่อใช้ในช่วงฟื้นฟู</li> <li>๖. สนับสนุนระบบสื่อสารของทีม Crisis Communication ในการเผยแพร่ข้อมูลทางดิจิทัล</li> <li>๗. บันทึกเหตุการณ์ความเสียหายของระบบและจัดทำรายงานสำหรับการวิเคราะห์และปรับปรุงแผน BCP/DRP ในอนาคต</li> <li>๘. ดูแลเรื่องความปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) เพื่อป้องกันภัยคุกคามเพิ่มเติมในช่วงที่ระบบอยู่ในภาวะไม่สมบูรณ์</li> </ol>

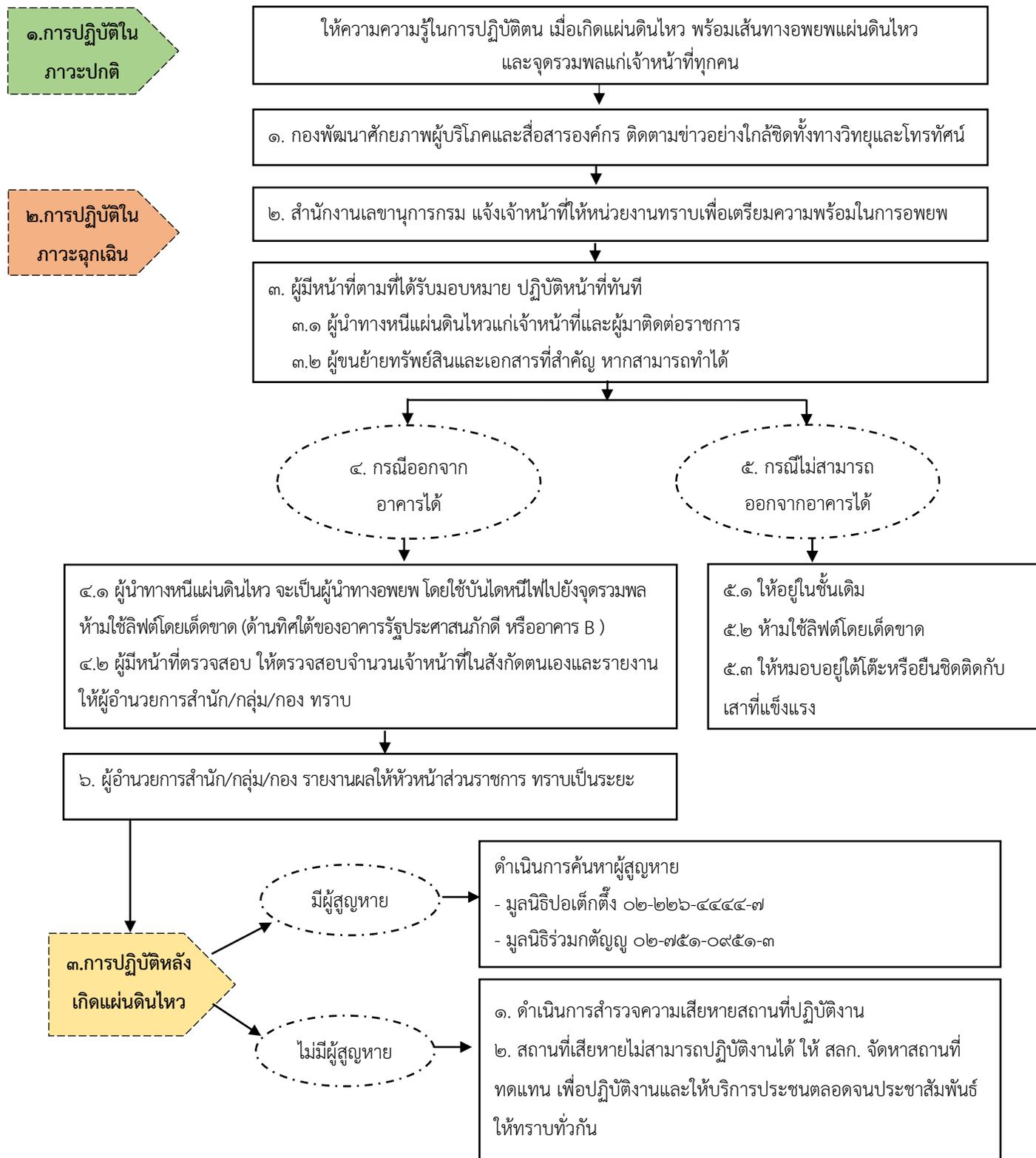
ทีมปฏิบัติการ	บทบาทหน้าที่
ทีมปฏิบัติการฉุกเฉิน (Emergency Response Team - ERT)	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับคำสั่งอพยพ และควบคุมการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังจุดรวมพลอย่างปลอดภัย</li> <li>๒. ตรวจสอบพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่ที่ได้รับความเสียหายเบื้องต้น</li> <li>๓. ประเมินความปลอดภัยเบื้องต้นให้กับผู้ที่ได้รับบาดเจ็บก่อนส่งต่อไปยังสถานพยาบาล</li> <li>๔. ใช้เครื่องมือดับเพลิง หรือควบคุมเหตุอันตรายเบื้องต้นจนกว่าหน่วยงานภายนอกจะเข้ามาดำเนินการ</li> <li>๕. รายงานสถานการณ์ฉุกเฉินให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยเร็ว</li> <li>๖. ตรวจสอบรายชื่อพนักงานและบุคลากร เพื่อยืนยันผู้สูญหายหรือผู้ติดค้างภายในอาคาร</li> <li>๗. ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กู้ภัย หน่วยแพทย์ หน่วยดับเพลิง และหน่วยงานรัฐที่เข้ามาสนับสนุน</li> <li>๘. จัดทำบันทึก/รายงานเหตุการณ์ เพื่อใช้ในการประเมินผล และปรับปรุงแผนฉุกเฉินในอนาคต</li> </ol>
ทีมประเมินความเสียหาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ตรวจสอบความเสียหายทางกายภาพของอาคาร สำนักงาน และสิ่งปลูกสร้าง</li> <li>๒. ระบุจุดที่มีความเสี่ยง เช่น รอยร้าว โครงสร้างแตกร้าว หรือพื้นที่เสี่ยงถล่ม</li> <li>๓. ประเมินว่าอาคารสามารถกลับมาใช้งานได้หรือไม่ และมีเงื่อนไขอะไรบ้าง</li> <li>๔. ตรวจสอบความเสียหายต่อเครื่องใช้สำนักงาน เฟอร์นิเจอร์ และระบบไฟฟ้า</li> <li>๕. บันทึกทรัพย์สินที่เสียหายหรือสูญหาย เพื่อใช้ในการเคลมประกันหรือวางแผนการจัดซื้อทดแทน</li> <li>๖. ประเมินระบบสารสนเทศและโครงข่าย</li> <li>๗. ตรวจสอบอุปกรณ์ IT เช่น คอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ ระบบเครือข่าย ว่ายังสามารถใช้งานได้หรือไม่</li> <li>๘. ประเมินความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูล ระบบสนับสนุนงาน และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต</li> <li>๙. จัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน</li> <li>๑๐. จัดทำเอกสารรายงานความเสียหาย พร้อมภาพถ่าย พิกัด และคำแนะนำ</li> </ol>

ทีมปฏิบัติการ	บทบาทหน้าที่
	<p>๑๑. ส่งมอบรายงานให้หัวหน้าทีมคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP) เพื่อประกอบการตัดสินใจ</p> <p>๑๒. สนับสนุนการตัดสินใจเปิด-ปิดพื้นที่ ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าอาคารหรือพื้นที่ใดปลอดภัยและสามารถกลับมาใช้งานได้</p> <p>๑๓. ประสานกับวิศวกรหรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยภายนอก (หากจำเป็น)</p>
ทีมโฆษก	<p>๑. แลกเปลี่ยน ข่าวประชาสัมพันธ์ หรือประกาศของหน่วยงานเกี่ยวกับสถานการณ์แผ่นดินไหว ผลกระทบ และมาตรการที่ดำเนินการ</p> <p>๒. ทำหน้าที่เป็น "เสียงเดียว" ที่ออกสู่ภายนอก เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนหรือข้อมูลขัดแย้ง</p> <p>๓. เป็นตัวแทนองค์กรในการให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน</p> <p>๔. เตรียมคำชี้แจงสำหรับคำถามสำคัญที่อาจถูกถามจากประชาชน สื่อ หรือหน่วยงานกำกับดูแล</p> <p>๕. ร่วมกับทีมประชาสัมพันธ์ในการจัดทำข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่</p> <p>๖. พิจารณาถ้อยคำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อลดความวิตกกังวล</p> <p>๗. ตรวจสอบข้อความตอบกลับหรือการโต้ตอบสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงข่าวลือหรือการบิดเบือน</p> <p>๘. อัปเดตข้อมูลตามสถานการณ์จริง จากทีมปฏิบัติการภาคสนาม และสื่อสารตามแนวทางของคณะผู้บริหาร</p> <p>๙. นำข้อมูลจากหน่วยงานรัฐ เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา, กรมป้องกันฯ (ปภ.) หรือ กสทช. มาใช้ประกอบการแถลง</p>
ทีมดับเพลิงเบื้องต้น	<p>๑. ตรวจสอบและควบคุมเหตุเพลิงไหม้เบื้องต้น โดยใช้อุปกรณ์ดับเพลิง เช่น ถังดับเพลิง (Fire Extinguisher), ผ้าห่มกันไฟ (Fire Blanket) และตู้ดับเพลิง (Fire Hose Reel)</p> <p>๒. ควบคุมเพลิงไหม้เล็กน้อยในระยะเริ่มต้น เพื่อป้องกันการลุกลาม</p> <p>๓. ช่วยสนับสนุนอพยพผู้คนที่ออกจากพื้นที่ที่เกิดเพลิงไหม้</p> <p>๔. ประสานกับทีมอพยพ เคลื่อนย้าย และค้นหา ในการนำบุคลากร/ผู้ใช้บริการออกจากพื้นที่เสี่ยง</p>

ทีมปฏิบัติการ	บทบาทหน้าที่
	<p>๕. ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและแหล่งเชื้อเพลิง ปิดสวิตช์ไฟหลักหรือตัดระบบแก๊ส หากพบว่ามีความเสี่ยงจากไฟฟ้าลัดวงจรหรือแก๊สรั่ว</p> <p>๖. รายงานความรุนแรงของเหตุเพลิงไหม้แก่หัวหน้าทีม BCP และประสานหน่วยดับเพลิงภายนอกทันทีเมื่อจำเป็น</p> <p>๗. ดูแลความปลอดภัยของทีมระหว่างปฏิบัติงาน สวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น ถุงมือกันร้อน หน้ากากกรองควัน และหมวกนิรภัย</p> <p>๘. ห้ามเสี่ยงเข้าไปในพื้นที่ที่มีเปลวเพลิงหรือโครงสร้างไม่มั่นคง</p> <p>๙. ร่วมตรวจสอบความเสี่ยงหลังเหตุการณ์ อาจมีการลุกไหม้ซ้ำ เช่น แผงไฟฟ้า สายไฟเสียหาย หรือครีว ร่วมกับทีมประเมินความเสียหาย เพื่อประเมินสภาพพื้นที่หลังเพลิงสงบ</p>
ทีมปฐมพยาบาล	<p>๑. ดูแลและปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ได้รับบาดเจ็บ ในการรักษาเบื้องต้น เช่น ห้ามเลือด, ปิดแผล, พันแผล, ตามแขนขา ฯลฯ</p> <p>๒. จัดลำดับความเร่งด่วนของผู้บาดเจ็บ (Triage)</p> <p>๓. ดูแลผู้บาดเจ็บจนกว่าหน่วยพยาบาลภายนอกจะมาถึง</p> <p>๔. ประเมินอาการอย่างต่อเนื่อง ดูแลด้านจิตใจเบื้องต้นสำหรับผู้ตกใจหรือเครียด</p> <p>๕. ประสานการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ ร่วมมือกับทีมอพยพเคลื่อนย้าย และค้นหา เพื่อเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บจากพื้นที่อันตราย</p> <p>๖. เตรียมพื้นที่ปฐมพยาบาลชั่วคราว ณ จุดปลอดภัย</p> <p>๗. ดูแลอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ปฐมพยาบาล ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ (เช่น ชุดปฐมพยาบาล เปลพยาบาล ผ้าพันแผล)</p> <p>๘. รายงานความต้องการเวชภัณฑ์เพิ่มเติมในกรณีฉุกเฉิน</p> <p>๙. บันทึกข้อมูลผู้บาดเจ็บ รายชื่อ อาการ การให้การรักษา และการส่งต่อไปยังโรงพยาบาล</p> <p>๑๐. ส่งข้อมูลให้หัวหน้าทีม BCP เพื่อประกอบการรายงานสถานการณ์</p> <p>๑๑. ร่วมฝึกซ้อมและประเมินความพร้อมร่วมกับหน่วยอื่น</p> <p>๑๒. เข้าร่วมการซ้อมอพยพประจำปี และซ้อมสถานการณ์ฉุกเฉิน</p>

๑๒.๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) กรณีรองรับสถานการณ์ด้านภัยพิบัติแผ่นดินไหว ของ สคบ.

แผนภาพแสดงขั้นตอน การปฏิบัติงานแผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณีแผ่นดินไหว



**๑) การปฏิบัติในภาวะปกติ** เป็นการเตรียมความพร้อมในระดับองค์กรในการรองรับเหตุการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหวที่อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โดยมีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันทีที่ และลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนให้น้อยที่สุด

**(๑) การให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่บุคลากร**

- จัดอบรมหรือบรรยายให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อเกิดแผ่นดินไหว เช่น การหลบใต้โต๊ะที่มั่นคง การปิดแก๊สหรือไฟฟ้า (หากอยู่ในพื้นที่เสี่ยง) และการไม่ใช้ลิฟต์ในระหว่างเกิดเหตุ

- เผยแพร่เอกสาร/คู่มือ/โปสเตอร์ “วิธีปฏิบัติตนขณะเกิดแผ่นดินไหว” ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประกาศในจุดที่เห็นได้ชัด ระบบ Intranet LINE E-Mail สำหรับภายใน

- การกำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ประสานงานแต่ละชั้น มีหน้าที่สื่อสารข้อมูลแก่ทีมงานอย่างสม่ำเสมอ

**(๒) การแสดงแผนผังเส้นทางอพยพ และจุดรวมพล**

- แผนผังและจุดรวมพลของอาคาร





- เส้นทางเส้นทางอพยพผ่านบันไดหนีไฟ

ชั้นที่ ๑ ทิศใต้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค

	
<p>ทางหนีไฟ ตม.</p>	<p>ทางหนีไฟ สวัสดิการกรมการพัฒนาชุมชน</p>

ชั้นที่ ๔ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของสำนักงานประสานและส่งเสริมการค้าผู้บริโภคจังหวัด สคบ. (ห้องประชุม เลขที่ ๔๐๕)

	
<p>กองบังคับการสืบสวนสอบสวนอาชกรรมทางเทคโนโลยี ๓</p>	<p>กองบังคับการสืบสวนสอบสวนอาชกรรมทางเทคโนโลยี ๔</p>

ชั้นที่ ๕ ทิศใต้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

	
<p>ทางหนีไฟ หน้ากองกฎหมายและคดี</p>	<p>ทางหนีไฟ ข้างห้องส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ หรือหน้าห้องน้ำ</p>
	
<p>ทางหนีไฟ สถาบันพระปกเกล้าฯ</p>	

ชั้นที่ ๖ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร สคบ. (ห้องประชุม ๖๐๒)

	
<p>ทางหนีไฟ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๙</p>	<p>สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ</p>

ชั้นที่ ๔ ทิศตะวันตก ห้องเก็บของส่วนพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม (ห้องประชุม ๔๐๑)

ห้องปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและกลุ่มตรวจสอบภายใน สคบ. (ห้องประชุม ๔๐๒)

ห้องเก็บของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร (ห้องประชุม ๔๐๔)

	
<p>ทางหนีไฟ บก.สอท.๑</p>	<p>ทางหนีไฟ สปสช.</p>

	
ทางหนีไฟ ทางเชื่อมอาคารจอดรถชั้น ๔	

- ป้ายแสดงสัญลักษณ์ “ป้ายหนีไฟ”

ชั้นที่ ๑ ทิศใต้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค

			
ป้ายหนีไฟ หน้าศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	ป้ายหนีไฟ หน้า ตม.	ป้ายหนีไฟ หน้าสวัสดิการกรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ	ป้ายหนีไฟหน้า ประตูทางออก ๒ ทิศใต้

ชั้นที่ ๔ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของสำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สคบ. (ห้องประชุมเลขที่ ๔๐๕)

	
กองบังคับการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๔	กองบังคับการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๓

ชั้นที่ ๕ ทิศใต้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

			
<p>ป้ายหนีไฟหน้า ในกองคุ้มครองผู้บริโภค ๒</p>	<p>ป้ายหนีไฟ ในกองกฎหมายและคดี</p>	<p>ป้ายหนีไฟ หน้ากองกฎหมายและคดี</p>	<p>ป้ายหนีไฟ หน้ากองคุ้มครองผู้บริโภค ๔</p>
			
<p>ป้ายหนีไฟ หน้าสำนักงานเลขานุการกรม</p>	<p>ป้ายหนีไฟ หน้าส่วนการเงินและบัญชี</p>	<p>ป้ายหนีไฟ หน้าห้อง ลคบ.</p>	<p>ป้ายหนีไฟ หน้าห้องส่วน บริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์</p>
			
<p>ป้ายหนีไฟหน้า ห้องศูนย์ปฏิบัติการพิเศษ สคบ.</p>			

ชั้นที่ ๖ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภครและสื่อสารองค์กร สคบ. (ห้องประชุม ๖๐๒)

		
ป้ายหนีไฟ หน้ากองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภครและสื่อสารองค์กร		

ชั้นที่ ๔ ทิศตะวันตก ห้องเก็บของส่วนพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม (ห้องประชุม ๔๐๑)

ห้องปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและกลุ่มตรวจสอบภายใน สคบ. (ห้องประชุม ๔๐๒)

ห้องเก็บของกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ห้องประชุม ๔๐๔)

			
ป้ายหนีไฟ หน้าศูนย์รับเรื่อง	ป้ายหนีไฟ หน้าตม.	ป้ายหนีไฟ หน้าสวัสดิการ กรมการพัฒนาชุมชน	ป้ายหนีไฟหน้า ประตู ทางออก ๒ ทิศใต้
			
ป้ายหนีไฟ ข้างห้องกลุ่ม ตรวจสอบภายใน สคบ.	ป้ายหนีไฟ ข้างห้องกลุ่ม พัฒนาระบบบริหาร สคบ.	ป้ายหนีไฟ ทางเชื่อมอาคารจอดรถชั้น ๔	

- สถานที่ติดตั้งสายฉีดน้ำดับเพลิง

ชั้นที่ ๑ ทิศใต้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค

	
สายฉีดดับเพลิงหน้า ตม.	สายฉีดดับเพลิงหน้า สวัสดิการกรมการ พัฒนาชุมชน

ชั้นที่ ๔ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของสำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สคบ. (ห้องประชุม  
เลขที่ ๔๐๕)


สายฉีดดับเพลิงหน้า กองบังคับการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ๓

ชั้นที่ ๕ ทิศใต้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

	
สายฉีดดับเพลิงหน้า ห้องส่วนบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	สายฉีดดับเพลิงหน้า กองกฎหมายและคดี

ชั้นที่ ๖ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภครและสื่อสารองค์กร สคบ. (ห้องประชุม ๖๐๒)



ชั้นที่ ๔ ทิศตะวันตก ห้องเก็บของส่วนพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม (ห้องประชุม ๔๐๑)

ห้องปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและกลุ่มตรวจสอบภายใน สคบ. (ห้องประชุม ๔๐๒)

ห้องเก็บของกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ห้องประชุม ๔๐๔)



- สถานที่ติดตั้งสัญญาณเตือน

ชั้นที่ ๔ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของสำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด สคบ. (ห้องประชุม เลขที่ ๔๐๕)



ชั้นที่ ๕ ทิศใต้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

	
<p>สัญญาณเตือน หน้ากองคุ้มครอง ผู้บริโภค ๔</p>	<p>สัญญาณเตือนหน้า กองกฎหมายและคดี</p>

ชั้นที่ ๖ ทิศใต้ ห้องปฏิบัติงานของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร สคบ. (ห้องประชุม ๖๐๒)

	
<p>สัญญาณเตือน หน้ากองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร</p>	

ชั้นที่ ๔ ทิศตะวันตก ห้องเก็บของส่วนพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม (ห้องประชุม ๔๐๑)

ห้องปฏิบัติงานของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและกลุ่มตรวจสอบภายใน สคบ. (ห้องประชุม ๔๐๒)

ห้องเก็บของกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ห้องประชุม ๔๐๔)

	
<p>สัญญาณเตือนหน้า บก.สอท.๑</p>	<p>สัญญาณเตือนหน้า สปสช.</p>

**(๓) การชักซ้อมแผนและฝึกอพยพหนีภัย**

- การฝึกซ้อมอพยพหนีภัยแผ่นดินไหวอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง
- การฝึกซ้อมต้องครอบคลุม ได้แก่ แจ้งสัญญาณเตือนภัย การหลบภัยเบื้องต้น การอพยพตามเส้นทางที่กำหนด การรวมตัว ณ จุดรวมพล การตรวจนับบุคลากรและการรายงานผล
- บันทึกผลการฝึกซ้อมเพื่อใช้ประเมินความพร้อม และปรับปรุงแผนให้เหมาะสม

**๒) การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน**

เมื่อเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากรและการดำเนินงานของ สคบ. ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

**(๑) การติดตามสถานการณ์และการประสานงาน**

- **สำนัก/กอง/กลุ่ม** ดำเนินการติดตามข่าวสารสถานการณ์แผ่นดินไหวอย่างใกล้ชิดจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือทุกช่องทาง ได้แก่ กรมอุตุนิยมวิทยา ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ สื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อรับทราบข้อมูลความรุนแรง จุดศูนย์กลาง และแนวโน้มของสถานการณ์
- **การประสานงาน** ประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการกรมในทันทีเพื่อร่วมกันวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และจัดทำรายงานสถานการณ์เบื้องต้นเสนอต่อผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการต่อไป
- **การแจ้งเตือน** แจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ทุกคนในสังกัดหน่วยงานของตนให้รับทราบถึงสถานการณ์แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้น และเตรียมพร้อมสำหรับการอพยพออกจากพื้นที่เสี่ยงภัยโดยเร็วที่สุดตามแผนที่กำหนดไว้

**(๒) การจัดมอบหมายหน้าที่เฉพาะกิจ** เพื่อให้การปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นระเบียบ ให้บุคลากรที่ได้รับการมอบหมายจากแต่ละหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในช่วงเกิดเหตุ ดังนี้

- **ผู้นำทางอพยพ** บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้นำทางอพยพ จะมีหน้าที่นำเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มาติดต่อราชการออกจากพื้นที่เสี่ยงภัยไปยังจุดรวมพลที่กำหนดไว้อย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและผู้มาติดต่อราชการเป็นสำคัญ
- **ผู้ขนย้ายทรัพย์สิน** หากสถานการณ์เฝ้าอำนาจและมีความปลอดภัยเพียงพอ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ขนย้ายทรัพย์สิน จะดำเนินการขนย้ายทรัพย์สินและเอกสารที่สำคัญของหน่วยงานไปยังพื้นที่ปลอดภัยตามลำดับความสำคัญที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
- **ผู้ตรวจสอบการสูญหาย** ภายหลังจากอพยพไปยังจุดรวมพล บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ตรวจสอบการสูญหาย จะทำการตรวจสอบจำนวนบุคลากรในสังกัดของตนเองอย่างรวดเร็ว และรายงานจำนวนผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงรายงานทันทีหากพบว่ามีผู้สูญหายหรือได้รับบาดเจ็บ
- **ผู้ดูแลทรัพย์สิน ณ พื้นที่พักชั่วคราว** บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดูแลทรัพย์สิน ณ พื้นที่พักชั่วคราว จะมีหน้าที่เฝ้าระวังทรัพย์สินของหน่วยงาน และดูแลความปลอดภัยบริเวณจุดรวมพลระหว่างรอการประเมินสถานการณ์และความปลอดภัยของอาคาร

**(๓) การอพยพ**

- **เส้นทางอพยพหลัก** ให้เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการดำเนินการอพยพตามเส้นทางอพยพหลักที่ได้กำหนดไว้ไปยัง พื้นที่รองรับการอพยพหนีภัย (ด้านทิศใต้ของอาคารรัฐประศาสนภักดี) จุฬารวมพล อย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

- **กรณีไม่สามารถไปยังจุดรวมพลหลักได้** หากเส้นทางอพยพหลักไม่สามารถใช้งานได้ หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถไปยังจุดรวมพลหลักได้ ให้ดำเนินการอพยพไปยังพื้นที่โล่งที่ใกล้ที่สุดและมีความปลอดภัย โดยหลีกเลี่ยงการแย่งกันออกจากอาคารโดยเฉพาะบริเวณประตูทางออก เพื่อป้องกันการเหยียบกันและการบาดเจ็บ

- **ห้ามใช้ลิฟต์** โดยเด็ดขาดในช่วงที่เกิดแผ่นดินไหว ให้ใช้บันไดหนีไฟตามที่ได้มีการกำหนดเส้นทางไว้ หรือรอจนกว่าจะแน่ใจว่าสถานการณ์ปลอดภัยแล้วจึงทำการอพยพออกจากอาคาร

**(๔) กรณีไม่สามารถอพยพออกจากอาคารได้** หากสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวยหรือไม่สามารถอพยพออกจากอาคารได้ ให้บุคลากรอยู่ในบริเวณเดิม และเลือกตำแหน่งที่ปลอดภัยที่สุดในอาคาร ได้แก่ หมอบอยู่ใต้โต๊ะทำงานที่มีโครงสร้างแข็งแรง ยืนชิดติดกับเสาอาคาร หรือโครงสร้างของอาคารที่มีความมั่นคงแข็งแรง รวมถึงการหลีกเลี่ยงบริเวณใกล้กระจก หน้าต่าง ชั้นวางของที่มีสิ่งของจำนวนมาก และวัตถุอื่นๆ ที่อาจหล่นทับได้ง่าย

**(๕) การตรวจสอบบุคลากรภายหลังการอพยพ** เมื่อถึงจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายในแต่ละหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบรายชื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตนเองอย่างละเอียด เพื่อยืนยันจำนวนบุคลากรและความปลอดภัยเบื้องต้น หากพบว่ามีเจ้าหน้าที่สูญหาย หรือได้รับบาดเจ็บ ให้รายงานต่อสำนักงานเลขานุการกรมโดยทันที เพื่อดำเนินการประสานงานในการช่วยเหลือต่อไป

**(๖) การรายงานสถานการณ์** สำนักงานเลขานุการกรม จะเป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลการอพยพ จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ปลอดภัย จำนวนผู้สูญหายหรือได้รับบาดเจ็บ และความเสียหายเบื้องต้นของอาคารสถานที่จากแต่ละส่วนงาน จัดทำรายงานสรุปสถานการณ์และผลการดำเนินการ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างต่อเนื่อง จนกว่าสถานการณ์จะยุติและได้รับการยืนยันว่าปลอดภัย

**๓) การปฏิบัติหลังเกิดแผ่นดินไหว**

ภายหลังเหตุการณ์แผ่นดินไหวสงบลง เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย การประเมินความเสียหาย และการกลับสู่การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สคบ. จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติดังนี้

**(๑) กรณีมีผู้สูญหาย** หากมีการตรวจสอบพบว่ามีบุคลากรของ สคบ. หรือประชาชนที่มาติดต่อราชการสูญหาย ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการค้นหาและช่วยเหลือผู้ที่อาจติดอยู่ภายในอาคารหรือบริเวณโดยรอบ พร้อมทั้งให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานกับหน่วยงานกู้ภัย และรวบรวมข้อมูลผู้สูญหายเพื่อดำเนินการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

- **มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง:** หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๒๖-๕๔๔๔-๗

- **มูลนิธิร่วมกตัญญู:** หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๗๕๓-๐๙๕๑-๓

**(๒) การสำรวจและประเมินความเสียหาย**

- ให้ สำนัก/กอง/กลุ่ม ภายใน สคบ. และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เช่น บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด) ดำเนินการสำรวจและประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นกับอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค ทรัพย์สิน และเอกสารสำคัญของสำนักงานอย่างละเอียด

- การประเมินความเสียหายควรครอบคลุมถึงความมั่นคงของโครงสร้างอาคาร ความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และผลกระทบต่อการทำงานของแต่ละหน่วยงาน

- ให้แต่ละหน่วยงานจัดทำรายงานผลการสำรวจและประเมินความเสียหายเบื้องต้น ส่งให้สำนักงานเลขานุการกรมเพื่อรวบรวมและนำเสนอต่อผู้บริหาร

### (๓) กรณีสถานที่ทำงานเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้

- หากผลการประเมินความเสียหายบ่งชี้ว่าสถานที่ทำงานปัจจุบันไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดหาสถานที่ทำงานและให้บริการประชาชนทดแทนสถานที่เดิมเป็นการชั่วคราวหรือถาวร ตามความเหมาะสมของสถานการณ์

- การจัดหาสถานที่ทดแทนควรคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทาง การเข้าถึงของผู้รับบริการ และความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน

- เมื่อได้สถานที่ทำงานทดแทนแล้ว ให้สำนักงานเลขานุการกรมดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและประชาชนทราบโดยทั่วกัน ผ่านช่องทางต่างๆ ของ สคบ. (เช่น เว็บไซต์ ประกาศ สื่อสังคมออนไลน์) เพื่อให้การติดต่อราชการและการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

## ๑๒.๖ ตัวชี้วัดการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉินกรณีแผ่นดินไหว

๑) ด้านยุทธศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหลัก เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การคุ้มครองผู้บริโภค ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยจำเป็นต้องเสริมสร้างความพร้อมขององค์กรในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตและภัยพิบัติ โดยจัดกลุ่มตัวชี้วัดให้อยู่ในหมวด “ผลผลิต/ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน” ได้แก่

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ในรายงานประเมินผล
ร้อยละของบุคลากรในหน่วยงานต้องผ่านการอบรมหรือซ้อมแผนรับมือแผ่นดินไหวในแต่ละปี	แสดงความพร้อมของบุคลากรในการรองรับเหตุฉุกเฉิน
ระดับความพร้อมของอุปกรณ์ฉุกเฉิน ระดับที่ ๑ มีอุปกรณ์ฉุกเฉินในการจัดการภัยพิบัติครบถ้วนและผ่านการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ระดับที่ ๒ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ฉุกเฉินที่เหมาะสมกับความเสี่ยงในแต่ละพื้นที่ เช่น ถังดับเพลิง ชุดปฐมพยาบาล เครื่องมือช่วยชีวิตเบื้องต้น และมีป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งอุปกรณ์ชัดเจน พร้อมทั้งมีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานทุก ๖ เดือน	บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนแผน BCP
ระยะเวลาในการแจ้งเตือนภายหลังเกิดเหตุ ระดับที่ ๑ บุคลากรรับทราบสัญญาณหรือข้อความแจ้งเตือนภัยได้ ทันที หลังเกิดเหตุ ระดับที่ ๒ บุคลากรรับทราบสัญญาณหรือข้อความแจ้งเตือนภัย ภายใน ๑-๕ นาที หลังเกิดเหตุ ระดับที่ ๓ บุคลากรรับทราบสัญญาณหรือข้อความแจ้งเตือนภัย เกินกว่า ๕ นาที หลังเกิดเหตุ	แสดงความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

หมายเหตุ การประเมินผลจำเป็นไปตามรอบระยะเวลา (ไตรมาส/รายปี) ควบคู่กับแบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้า

## ๑๒.๗ วิธีการติดตาม และการรายงานความก้าวหน้า

๑. การประชุมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อติดตามและรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)

๒. การรายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่ได้มีการกำหนดไว้ตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก. รายชื่อเจ้าหน้าที่และข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสาร

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์
๑. นายธรรรงค์ พูลพิพัฒน์		หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่อง	๑. นางสาวทรงศิริ จุมพล ๒. นายฐิติวัฒน์ สิงหา	๐๘๕ ๔๘๕ ๖๘๓๘ ๐๘๒ ๗๑๘ ๘๓๐๓
๒. นายศุภกิตติ มะลิ	๐๖๓ ๒๑๕ ๔๑๐๕	ผู้ประสานงานคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง	๑.นางสมพร วุฑฒิรักษ์ ๒.นางสาวกษมา สุริยวงศ์	๐๘๙ ๘๘๘ ๖๗๔๗ ๐๘๑ ๕๖๓ ๑๑๕๑
๓. นายศรัณย์ รักษ์เฝ้า	๐๘๕ ๔๘๕ ๖๘๔๑	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง กองนโยบายและยุทธศาสตร์	๑.นายนิรุตต์ ศรีไกรวิน ๒.นายชชนะนันทน์ วงศ์ปิ่น	๐๘๙ ๐๕๘ ๒๒๒๒ ๐๘๙ ๙๖๖ ๒๖๒๓
๔. นายพัสกร ทัพมงคล	๐๖๓ ๒๑๘ ๘๖๔๔	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง กองกฎหมายและคดี	๑.นายชัยสิทธิ์ บุญกัน ๒.นายชนะเดช ทัพประพันธ์	๐๘๖ ๕๐๗ ๖๔๗๘ ๐๘๙ ๖๐๒ ๓๑๔๙
๕. นายมานะ บุญส่ง	๐๖๒ ๕๙๒ ๙๙๓๗	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กองคุ้มครองผู้บริโภค ๑	นางมารีสา นาครักสุด	๐๖๑ ๔๐๖ ๓๒๑๖
๖. นายอนุพงษ์ เจริญเวช	๐๘๑ ๔๘๑ ๔๔๒๒	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กองคุ้มครองผู้บริโภค ๒	๑.นางสาวจรรววรรณ อเนกคณา ๒.นายภูมินทร์ เล็กมณี	๐๖๓ ๒๑๕ ๔๑๒๐ ๐๘๙ ๖๙๓ ๑๖๖๒
๗. นายเลิศศักดิ์ รักธรรม	๐๖๑ ๔๐๖ ๔๕๖๑	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กองคุ้มครองผู้บริโภค ๓	๑.นายฤทธิรอน ทวีทรัพย์ ๒.นางสาวนิตยาภรณ์ วงศ์คำ	๐๘๑ ๒๐๘ ๔๐๔๖ ๐๙๔ ๘๗๖ ๘๘๘๙
๘. นายจิตติภัทร์ บุญสม	๐๖๒ ๕๙๖ ๖๔๑๔	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กองคุ้มครองผู้บริโภค ๔	๑.นายณัชภัทร ขาวแก้ว ๒.นายธนาชัย สาธิตวสุธา	๐๘๗ ๐๔๒ ๔๔๐๕ ๐๘๑ ๗๑๕ ๖๘๑๘
๙. นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์	๐๘๑ ๔๐๓ ๔๖๖๖	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องกองพัฒนาศักยภาพ ผู้บริโภคและสื่อสารองค์กร	๑.นางสาวเบญญาภา ฆะราพร ๒.นางสาวดลัด ริยะสวัสดิ์	๐๖๑ ๕๔๙ ๘๓๒๓ ๐๘๖ ๖๖๑ ๓๖๖๓
๑๐. นายปฐวี เยาวลักษณ์	๐๖๑ ๔๐๖ ๔๙๕๗	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง สปจ.	๑.นางสาวกรวรรณ เทียมสินทิ ๒.นายวสันต์ สมานี	๐๘๑ ๙๐๒ ๔๒๔๔ ๐๙๙ ๐๙๒ ๑๒๓๑
๑๑. นางจรัสศรี ธนธิพันธ์	๐๘๑ ๘๐๙ ๒๒๖๓	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง กพบ.	นางสาวชรัญธิดา คนชื้อ	๐๘๓ ๔๙๒ ๒๖๑๙
๑๒. นางวารุณี ฤทธิ์งาม	๐๘๖ ๓๕๗ ๖๖๗๔	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง กตส.	นางสาวสมากร สราญนาค	๐๘๑ ๗๓๕ ๓๙๘๙

## ภาคผนวก ข. รายชื่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
สำนักงาน ก.พ.	๐๒ ๔๕๗ ๑๐๐๐
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๐๒ ๒๘๓ ๔๐๐๐
สำนักงาน ป.ป.ท.	๐๒ ๕๐๒ ๖๖๗๐-๘๐
สำนักงาน ป.ป.ช.	๐๒ ๕๒๘ ๔๘๐๐
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๐๒ ๑๒๗ ๗๐๐๐
กรมบัญชีกลาง	๐๒ ๑๒๗ ๗๐๐๐
สำนักงานประมาณ	๐๒ ๒๖๕ ๑๐๐๐
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์รัฐบาล ๑๑๑๑	๐๒ ๒๘๓ ๔๔๒๙
กสทช.	๐๒ ๖๗๐ ๘๘๘๘
คปภ.	๐๒ ๕๑๕ ๓๙๙๙
ธนาคารแห่งประเทศไทย	๐๒ ๒๘๓ ๖๔๓๐
กรมการค้าภายใน	๐๒ ๕๐๗ ๕๕๓๐
กรมการท่องเที่ยว	๐๒ ๑๔๑ ๓๓๓๓
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๐๒ ๕๙๐ ๗๐๐๐
ศาลแพ่ง	๐๒ ๕๔๑ ๒๔๒๐
- สำนักกิจการคดี/งานแผนกคดีผู้บริโภค	
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานศาลยุติธรรม	
ศาลปกครอง (ศูนย์บริการประชาชน)	๐๒ ๑๔๑ ๑๑๑๑
กรมบังคับคดี (ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกรมบังคับคดี)	๐๒ ๘๘๑ ๔๙๙๙
กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๐๒ ๑๔๓ ๙๒๒๕ ๐๒ ๑๔๒ ๑๐๕๐
สำนักงานอัยการสูงสุด	๐๒ ๑๔๒ ๑๔๓๖ ๐๒ ๑๔๒ ๑๔๔๔
กรมที่ดิน	๐๒ ๑๔๑ ๕๕๕๕
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๐๒ ๒๐๒ ๓๓๐๐
สถาบันยานยนต์	๐๒ ๗๑๒ ๒๔๑๔
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	๐๒ ๒๔๑ ๙๐๐๐
สมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค	๐๘๖ ๕๗๑ ๑๐๒๑ (วิทยา) ๐๘๗ ๙๓๑ ๔๔๐๖ (สมศรี)
สมาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	๐๘๐ ๐๗๗ ๕๕๕๖ (จิราภรณ์)
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๐๒ ๑๙๓ ๗๐๐๐
แพทยสภา	๐๒ ๕๙๐ ๑๘๘๖

รายชื่อส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
กรมการบินพลเรือน	๐๒ ๒๗๒ ๕๗๔๑
สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๐๒ ๒๘๐ ๔๐๘๕ ต่อ ๖๒๓๔
กรมควบคุมมลพิษ	๐๒ ๒๙๘ ๒๓๙๙, ๐๒ ๒๙๘ ๒๔๓๕
กรมประชาสัมพันธ์	๐๒ ๖๑๘ ๒๓๒๓
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๐๒ ๕๔๗ ๔๔๘๑
กรมวิชาการเกษตร	๐๒ ๕๖๑ ๒๘๒๕
กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๐๒ ๒๐๑ ๗๒๓๒
กรมส่งเสริมการเกษตร	๐๒ ๒๕๗๙ ๐๑๒๑-๒๗
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๐๒ ๒๐๒ ๔๔๓๕
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	๐๒ ๐๓๙ ๕๕๙๘
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลฯ	๐๒ ๑๔๑ ๖๗๗๙
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	๐๒ ๒๒๑ ๑๑๓๓
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๐๒ ๕๙๐ ๑๖๑๘-๑๙
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๐๒ ๑๒๓ ๑๒๓๔
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๐๒ ๒๐๒ ๓๔๙๖
สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๐๒ ๕๖๑ ๒๒๗๗
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๐๒ ๒๘๒ ๑๗๗๐
สำนักงานสถิติแห่งชาติ	๐๒ ๑๔๒ ๑๓๓๑ ๐๒ ๑๔๑ ๗๔๔๐
สำนักงานเลขาธิการอาเซียน	putu.sajaya@asean.org sarah.firdaus@asean.org
กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ	๐๒ ๕๐๗ ๗๕๗๒
กรมการค้าต่างประเทศ	๐๒ ๕๒๘ ๗๕๐๐-๒๙
TOT ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ	๐๒ ๑๔๒ ๑๑๗๗ , ๐๒ ๑๔๑ ๑๔๓๙
DGA Contact Center	๐๒ ๖๑๒ ๖๐๖๐
GDCC Support Center	๐๒ ๐๒๔ ๑๙๙๙ , ๐๒ ๑๐๔ ๗๔๔๙
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด	๐๘๑ ๖๙๒ ๓๖๙๙ (วราชาติ)

สายด่วนสำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน	เบอร์ติดต่อ
แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย	๑๙๑
แจ้งเหตุไฟไหม้-ดับเพลิง	๑๙๙
ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	๑๙๒
ตำรวจท่องเที่ยว	๑๑๕๕
กองปราบปราม	๑๑๙๕
กรมทางหลวง	๑๕๘๖
กรมเจ้าท่า เหตุด่วนทางน้ำ	๑๑๙๙
กรมป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย	๑๗๘๔
ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร	๑๑๙๗
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๕๔๓
รับแจ้งรถหาย ภูทอกโมบาย	๑๑๙๒
หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน	๑๖๖๙ (ทั่วไป) ๑๖๔๖ (กทม.)
สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน	๑๖๗๗
สถานีวิทยุ จส.๑๐๐	๑๘๐๘
การไฟฟ้านครหลวง	๑๑๓๐
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๑๒๙
การประปานครหลวง	๑๑๒๕
การประปาส่วนภูมิภาค	๑๖๖๒

## ภาคผนวก ค. สรุปรายการและจำนวนทรัพยากรสำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

### ๑. ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- หน่วยงานภายใน สศค. - สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี - ภาคเอกชน	อย่างน้อย ๑๘๖ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๖๕ ตร.ม.	อย่างน้อย ๕๐๐ ตร.ม.	อย่างน้อย ๑,๐๐๐ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒,๐๐๐ ตร.ม.
๒. พื้นที่สำรองปฏิบัติงานที่บ้าน	- บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานตาม สภาวะวิกฤต	-	-	-	อย่างน้อย ๑๖๑ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๓๐ ตร.ม.
รวม		อย่างน้อย ๑๘๖ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๖๕ ตร.ม.	อย่างน้อย ๕๐๐ ตร.ม.	อย่างน้อย ๑,๑๖๑ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒,๒๓๐ ตร.ม.

### ๒. ด้านความต้องการวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะสำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๕๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง
๒. โน้ตบุ๊กสำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๒๕ เครื่อง	๒๕ เครื่อง	๓๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง	๘๐ เครื่อง
๓. โทรศัพท์พร้อมหมายเลข/โทรศัพท์มือถือ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง
๔. เครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องสแกน	- ของสำนักงาน	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง	๖ เครื่อง	๘ เครื่อง	๑๐ เครื่อง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
	- จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร					
๕. เครื่องสำรองไฟ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๕๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง
๖. เครื่อง Printer	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๕ เครื่อง	๕ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๓๐ เครื่อง
๗. กล้องถ่ายรูป/ขาตั้ง กล้อง	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๒ ชุด				
๘. อุปกรณ์สำรองข้อมูล แบบพกพา	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๓๐ เครื่อง	๓๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง	๘๐ เครื่อง	๑๐๐ เครื่อง
๘. อุปกรณ์เครื่องเขียน กระดาษ ปากกา ดินสอ เป็นต้น	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณาตาม ความ เหมาะสม
๙. วัสดุ อุปกรณ์ป้องกันฆ่า เชื้อโรค เช่น เครื่องวัด หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อ โรคชนิดต่าง ๆ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณาตาม ความ เหมาะสม

### ๓. ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
<b>ระบบงาน</b>						
๑. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	Server ของสำนักงาน (ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ)	✓				
๒. ระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ (OCPB Attendance)		✓				
๓. ระบบบริหารสินทรัพย์และพัสดุ (OCPB Assets)			✓			
๔. ระบบจองห้องประชุม - จองรถราชการ (OCPB Workflow)		✓				
๕. ระบบวิเคราะห์และติดตามตัวชี้วัดองค์กร (OCPB KPI)		✓				
๖. ระบบรายงานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Report)			✓			
๗. ระบบสื่อประชาสัมพันธ์			✓			
๘. ระบบฐานข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค CPNs			✓			
๙. ระบบเว็บไซต์อินทราเน็ต (OCPB Intranet)		✓				
๑๐. ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (OCPB DPIS)		✓				
<b>ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)</b>						
๑. ระบบบริการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)	Server ของสำนักงาน (ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ)		✓			
๒. ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint)		✓				
๓. ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB D-Mediate)		✓				
๔. ระบบจดทะเบียนผู้ประกอบการรายขายตรงและตลาดแบบตรง (OCPB Direct)		✓				
๕. ระบบเตือนภัยผู้บริโภคและยื่นตรวจสอบสินค้าอันตราย (OCPB Care)			✓			

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๖. เว็บไซต์ สคบ. (ocpb.go.th)		✓				
๗. Line Official สคบ.-อปท.		✓				
๘. ระบบ Call Center ๑๑๖๖		✓				
๙. ระบบ Chatbot “พี่ปกป้อง”		✓				

#### ๔. ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personal Requirement)

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาในการจัดหา				
	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑๙๔ (๕๐%)	๒๓๓ (๖๐%)	๒๗๒ (๗๐%)	๓๑๐ (๘๐%)	๓๘๙ (๑๐๐%)
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	ดำเนินการเป็นไปตามประกาศ สคบ. เรื่อง แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่กรณีโรคระบาด				

#### ๕. ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาในการจัดหา				
	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. ผู้ให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	✓				
๒. ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล เชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) สพร.	✓				
๓. ผู้ให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud) สพร. กระทรวงดิจิทัลฯ, กสท	✓				
๔. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ (ระบบติดตามและประเมินผล แห่งชาติ eMENSCR)		✓			
๕. สำนักงานประมาณ (ระบบฐานข้อมูลแผน ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ BBEVIS)		✓			
๖. สำนักงานประมาณ (ระบบการจัดทำคำขอ งบประมาณ e-Budgeting)		✓			
๗. ผู้ให้บริการและดูแลระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ด้วยระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค โดยบริษัท แอดวานซ์ อินโนเวชัน เทคโนโลยี จำกัด	✓				

## ภาคผนวก ง. แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงาน คือ การสื่อสารข้อความสำคัญ (Key message) ให้ผู้ให้บริการ/ผู้ให้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และข้อชี้แนะพิเศษในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงาน เตรียมการไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อย ภายใต้สถานการณ์เหตุการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกันดั่งนั้น เมื่อมีการประกาศใช้แผน BCP ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ทำการเดิม เพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

### ตัวอย่างเนื้อหาของป้ายประกาศ

จากวันที่ ..... สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไปที่ เลขที่ .....

อาคาร ..... ถนน ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

หมายเลขโทรสาร .....

๒. ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารศูนย์สำรอง (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกข้อความด้วยลายมือ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่าย เพื่อนำไปยังศูนย์สำรอง (เนื่องจากเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือ หนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้า และจัดเก็บ ๑ ชุด ในสถานที่ปฏิบัติงานรวมไว้กับชุดวัสดุ/อุปกรณ์ที่ต้องเตรียมไว้และอีก ๑ ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเหตุการณ์เกิดหลังเวลาทำการ)

๓. เมื่อไปถึงศูนย์สำรอง นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งศูนย์สั่งการถึงการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานจัดส่งโทรสารให้กับศูนย์สั่งการเพื่อแจ้งแก่ส่วนงานภายใน

๔. ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าหรือลูกค้าให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงาน หาก PC และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

๕. ณ ศูนย์สำรองการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้งานได้ ระบบใดยังใช้การไม่ได้อาจมีความล่าช้า หรือ ต้องรอคอยเป็นเวลาเท่าไร

๖. จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่ หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้



**ภาคผนวก ฉ. แบบฟอร์มประเมินผลการซ้อมแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง**  
(BCP Drill Evaluation Form)

**๑. ข้อมูลพื้นฐาน**

- วันที่ซ้อมแผน: .....
- สถานที่ดำเนินการซ้อมแผน: .....
- หน่วยงาน/กลุ่มที่เข้าร่วม: .....
- ประเภทการซ้อมแผน:  Tabletop  Simulation  Full-scale Drill

**๒. การประเมินตามประเด็นหลัก**

หมวดประเมิน	รายละเอียด	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	หมายเหตุ
๒.๑ การแจ้งเตือนและการระดมทีม	ความชัดเจน รวดเร็ว และถูกต้องของการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	๕		
๒.๒ การสื่อสารภายใน/ภายนอก	ความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารที่ใช้	๕		
๒.๓ การย้ายไปยังสถานที่สำรอง	ความรวดเร็วและความพร้อมของการย้าย/การจัดตั้งจุดปฏิบัติงาน	๕		
๒.๔ การเปิดใช้งานระบบ IT สำรอง	ความสามารถในการใช้งานระบบสำรองและการเข้าถึงข้อมูล	๕		
๒.๕ การปฏิบัติงานตามบทบาท	บุคลากรปฏิบัติงานตรงตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	๕		
๒.๖ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน	ความชัดเจนในการแบ่งงานและประสานงานร่วมกัน	๕		
๒.๗ การดูแลความปลอดภัย	ด้านอาคาร ระบบไฟฟ้า สุขภาพบุคลากร	๕		

รวมคะแนน: ..... / ๓๕ คะแนน

๓. ข้อค้นพบ/สิ่งที่ทำได้ดี .....

๔. ปัญหา/อุปสรรคที่พบ .....

๕. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง .....

๖. สรุปผลการประเมินโดยคณะกรรมการซ้อมแผน  ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน  ควรปรับปรุง (ระบุประเด็น):

.....  
.....

ผู้ประเมิน: ชื่อ-สกุล: .....

ตำแหน่ง: .....

วันที่: .....

ภาคผนวก ข. แบบฟอร์มตัวชี้วัดประเมินผลการดำเนินงานตามแผน BCP กรณีแผ่นดินไหว  
(สำหรับการรายงานผลรายไตรมาส / รายปี)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ค่าร้อยละที่ได้	ระดับความสำเร็จ (ต่ำ/ปานกลาง/สูง)	หมายเหตุ
๑	ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการอบรมการปฏิบัติเมื่อเกิดแผ่นดินไหว	๑๐๐%	... ราย	...%	...	-
๒	จำนวนครั้งของการฝึกซ้อมอพยพหนีภัยแผ่นดินไหวในปีงบประมาณ	ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง	... ครั้ง	...%	...	ระบุวันที่จัด
๓	ความพร้อมของอุปกรณ์ฉุกเฉินในพื้นที่	พร้อมใช้ ๑๐๐%	...% ตรวจสอบแล้ว	...%	...	ตาม checklist
๔	ระยะเวลาการแจ้งเตือนบุคลากรหลังเกิดเหตุ (นาที)	ไม่เกิน ๕ นาที	... นาที	-	...	จากการซ้อมจริง
๕	สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ทราบเส้นทางอพยพและจุดรวมพล	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	...%	...%	...	จากแบบสำรวจหรือแบบประเมินหลังอบรม

ภาคผนวก ข. โปสเตอร์ “แนะนำวิธีการเตรียมพร้อมและรับมือแผ่นดินไหว”

# แนะนำวิธีการเตรียมพร้อมและรับมือกับ “แผ่นดินไหว”

### ก่อนเกิดแผ่นดินไหว

- วางแผนเส้นทางอพยพ และสถานที่ในการรวมตัว  

- จัดเตรียมอุปกรณ์พยาบาลและให้ความรู้เบื้องต้นแก่บุคลากรภายในองค์กร  

- อย่าวางสิ่งของที่มีน้ำหนักมากไว้บนที่สูง หรือหลังตู้เอกสาร  

- ซ้อมอพยพเมื่อเกิดแผ่นดินไหวขณะอยู่ในอาคาร  


### ขณะเกิดแผ่นดินไหว

- ตั้งสติเมื่อได้รับการแจ้งเตือนจาก Cell Broadcast  

- กรณีอยู่ใกล้โต๊ะให้หลบใต้โต๊ะที่มีโครงสร้างแข็งแรงและอย่าวิ่งออกไปหรือใช้ลิฟต์  

- กรณีหากอยู่ในอาคารให้ระวังเพดาน ร่วงทับ และควรร้างจากประตู หน้าต่าง กระจก  

- หลังจากแผ่นดินไหวสงบให้อพยพออกจากอาคาร **ทันที**  


### หลังเกิดแผ่นดินไหว

- ปฐมพยาบาลผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ และขอความช่วยเหลือจากแพทย์  

- อย่ากีดขวางการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทางการแพทย์  

- เลี่ยงการใช้โทรศัพท์ เว้นแต่ในกรณีจำเป็น  

- เตรียมพร้อมสำหรับเกิดแผ่นดินไหวครั้งต่อไป  


## แจ้ง ๕พส. เขามาตรวจสอบ

- ตรวจสอบสภาพอาคารสำนักงาน  

- ตรวจสอบระบบน้ำประปา ก่อนใช้ เช่น ชักโครก  

- ตรวจสอบระบบไฟฟ้า เช่น สายไฟ หม้อแปลง  


## หากอยู่นอกอาคาร ห้ามอยู่ใกล้อาคารสูงหรือกำแพง ควรอยู่ในที่โล่งแจ้ง

- 



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



02 141 3637



www.ocpb.go.th



ocpb connect

ภาคผนวก ณ. โปสเตอร์ “ภัยเจ็บหลังแผ่นดินไหว”

## ภัยเจ็บหลัง แผ่นดินไหว

**สมองเมาแผ่นดินไหว Post - earthquake Dizziness Syndrome**  
หรือโรคสมองเมาแผ่นดินไหว (Earthquake Drunk) คือ กลุ่มอาการ  
เวียนหลังแผ่นดินไหว

มีอาการคลื่นไส้ เวียนศีรษะ รู้สึกเหมือนปั่นป่วน สามารถหายเองได้  
ภายในไม่กี่ชั่วโมงเมื่อร่างกายสามารถปรับตัวได้ หรือบางคนอาจเป็น  
สัปดาห์หรือเป็นเดือน



**โรค PTSD หรือโรคเครียดหลังเหตุการณ์สะเทือนขวัญ Post-Traumatic Stress Disorder**

เป็นภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นหลังประสบเหตุการณ์รุนแรงหรือความเครียด เช่น แผ่นดินไหว ถูกทำร้ายร่างกาย  
การสูญเสียคนที่รัก และจำเป็นต้องได้รับการรักษา โดยจะมีลักษณะอาการ

- หวนคิดถึงเหตุการณ์เดิม เช่น ได้ยินเสียงหรือ  
ภาพในเหตุการณ์
- ฝันร้ายเกี่ยวกับเหตุการณ์ ทำให้หลับยากหรือ  
สะดุ้งตื่นกลางดึก
- หลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้นึกถึงเหตุการณ์
- รู้สึกหวาดระแวงหรือสั่นผวา ใจสั่น สะดุ้งง่าย  
ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา
- อาการซึมเศร้า หรือวิตกกังวลร่วมด้วย เช่น  
เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ



**อาการแพนิคหลังแผ่นดินไหว Panic Disorder**

คือ ภาวะผิดปกติของระบบประสาทอัตโนมัติ ผู้ป่วยจะรู้สึกกลัว ตื่นตระหนก วิตกกังวล นอนไม่หลับ  
สภาวะนี้จะมีผลต่อคนที่เป็โรคประจำตัวเกี่ยวกับฮอร์โมน เนื่องจากเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก

สามารถรับมือและฟื้นฟูด้วยวิธีการ ดังนี้

- ตั้งสติกลับมาให้ได้มากที่สุด
- ยอมรับความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดขึ้น
- แชร์ความรู้สึกให้คนใกล้ชิด
- งดเสพข่าวที่มากเกินไป
- เช็กที่อยู่อาศัยและความปลอดภัยของคนใกล้ชิด
- อยู่กับปัจจุบัน โฟกัสสิ่งรอบตัว เช่น สี รูปร่าง หรือเสียง
- เตรียแผนรับมือหากเกิดสถานการณ์นั้นขึ้นอีก



### หลักการปฏิบัติตัวเมื่อเป็นโรคหลังแผ่นดินไหว

1. สูดหายใจเข้าออกลึกๆ ซ้ำๆ ให้ผ่อนคลาย และระบบการทรงตัวจะค่อยๆ เริ่มกลับมาทำงานอย่างปกติ
2. พักสายตาจากหน้าจอโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ หยุดการฟังหรือจ้องหน้าจอนาน
3. มองไปจุดไกลๆ หรือนอนราบลงจะช่วยทำให้อาการดีขึ้น
4. นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ หากปวดหัวหลังแผ่นดินไหวก็สามารถกินยาแก้ปวดรักษาตามอาการ
5. โทรปรึกษาสายด่วน สุขภาพจิต โทร 1323
6. โทรปรึกษาด้านสุขภาพ โทร 1646
7. เจ็บป่วยฉุกเฉิน โทร 1669



## เอกสารอ้างอิง

๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ สคบ. ที่ ๖๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓
๒. ประกาศ สคบ. เรื่อง แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๓
๓. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM) และแบบฟอร์มแนะนำสำหรับการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ของสำนักงาน ก.พ.ร.
๔. ตัวอย่างแผนปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเพื่อรองรับภัยพิบัติด้านอัคคีภัยและแผ่นดินไหว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

120 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ  
80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง  
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทร. 02-143-0434-36 โทรสาร. 02-143-9776  
<https://www.ocpb.go.th>