

1. ชื่อองค์ความรู้		6.4 กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)	
2. ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้		ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล	
3. วันที่บันทึกความรู้		11 ตุลาคม 2567	
4. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้		1. นายณภสินธุ์ งามสงวนประภา	
		2. นางสาวสุกัญญา วิสุทธินันท์	
		3. นางสาวอภิสมมา ฉัตรกิตติพิภักดิ์	
5. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)			
<ol style="list-style-type: none"> เพื่อสรุปองค์ความรู้การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบในกระบวนการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ การรายงานผลนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของการเคหะแห่งชาติ ในการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 22301:2019 			
6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)			
ชื่อกระบวนการ		กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)	
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ		เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ต่างๆ	
7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2567)			
<ol style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์ BIA มีการวิเคราะห์ลงไปในกิจกรรมย่อยและพิจารณากิจกรรมที่เป็น Inter dependency มากขึ้น นำกระบวนการบริการ Call center มาเป็นกระบวนการหลัก จัดทำ RACI Chat ของกระบวนการจัดการกำหนดค่า ปรับปรุงแผนการสื่อสารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการให้มี RACI อยู่ในแผน จัดทำแผนการสื่อสารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร กำหนดให้มีการติดตามและการวัดผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการ และนำผลลัพธ์รายงานต่อคณะทำงาน ปรับปรุงแบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้ (AAR) 			
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)			
ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2567	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2567	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2567	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ความครบถ้วนของตัวชี้วัด มี 2 เรื่องดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดอบรมการสร้างตระหนักรู้ สำหรับผู้บริหารและพนักงาน 2) เผยแพร่นโยบายฯ ให้กับทุกฝ่าย/สำนัก/คตค. 	<p>ทุกฝ่าย/สำนัก/คตค. ได้รับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การสร้างตระหนักรู้ 2. การเผยแพร่นโยบายฯ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการจัดอบรมการสร้างตระหนักรู้สำหรับผู้บริหารและพนักงานแล้ว ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) หลักสูตรความตระหนักรู้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Awareness for Management) วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2567 2) หลักสูตรสร้างตระหนักรู้การบริหารความเสี่ยง การบริหารการควบคุมภายใน การประเมินตนเอง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการใช้ระบบความเสี่ยง (Awareness for User & NHA Risk System) วันที่ 26 กันยายน 2566 2. ดำเนินการเผยแพร่ นโยบายฯ แล้วเสร็จใน 2 ช่องทาง คือ <ol style="list-style-type: none"> 1) เล่มเอกสาร ตามบันทึกเลขที่ พม 5152/004 ลงวันที่ 4 มกราคม 2567 2) ระบุอีเมล ดำเนินการเผยแพร่เมื่อ วันที่ 4 มกราคม 2567 	

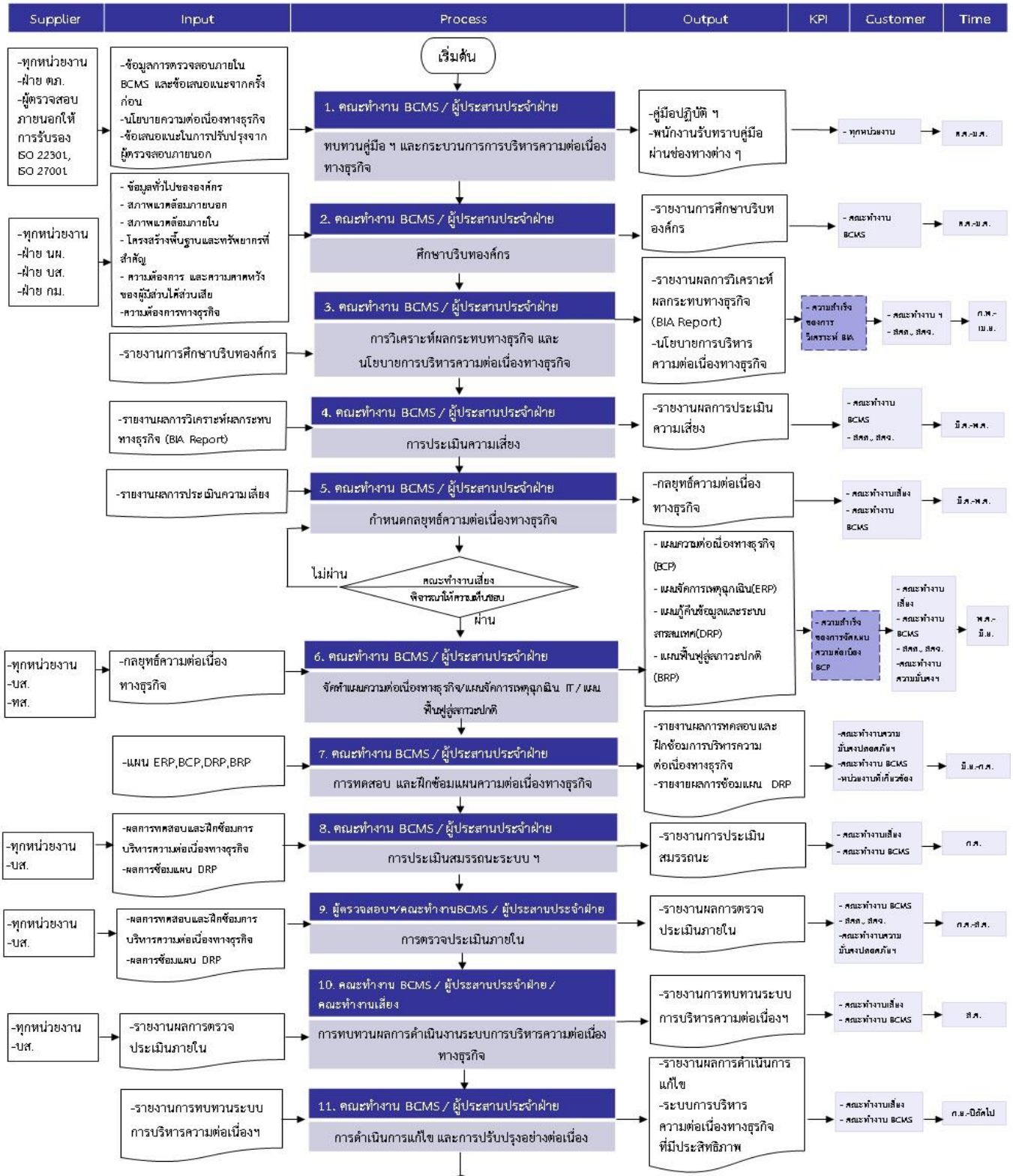
<p>2. ผลการสอบของผู้เข้าอบรมไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 70</p>	<p>มีการทดสอบความรู้อย่างน้อย 1 หลักสูตร</p>	<p>ดำเนินการจัดอบรม จำนวน 2 หลักสูตร ดังนี้ 1) การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สำหรับคณะทำงานหรือผู้พัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Lead Implementer) เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2567 มีคณะทำงานเข้าร่วมอบรมจำนวน 36 ท่าน และมีผลการสอบของผู้เข้าอบรมไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 ทั้ง 36 ท่าน 2) การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สำหรับสำนักงานเคหะนครหลวงและสำนักงานเคหะจังหวัด ระหว่างวันที่ 22-26 เมษายน 2567 มีผู้เข้าร่วมอบรมจำนวน 23 ท่าน และมีผลการสอบของผู้เข้าอบรมไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 ทั้ง 23 ท่าน</p>
<p>3. จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจครบถ้วนสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจครบถ้วนสมบูรณ์</p>	<p>ดำเนินการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ เพื่อกำหนดกิจกรรมที่เร่งด่วน โดยมีทั้งหมด 79 กิจกรรม (กิจกรรมหลัก 39 กิจกรรม และกิจกรรมสนับสนุน 40 กิจกรรม) พร้อมนำเสนอคณะทำงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการประชุม ครั้งที่ 2/2567 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2567</p>
<p>4. จำนวนรายงานผลการประเมินความเสี่ยงครบถ้วนสมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>จัดทำรายงานผลการประเมินความเสี่ยงไม่น้อยกว่า 34 พื้นที่</p>	<p>ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินความเสี่ยงรวม 43 พื้นที่ ประกอบด้วย - สำนักงานใหญ่ 1 พื้นที่ พร้อมนำเสนอคณะทำงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการประชุม ครั้งที่ 2/2567 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2567 - สดล./สดจ. จำนวน 42 พื้นที่ พร้อมนำเสนอคณะทำงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการประชุม ครั้งที่ 3/2567 เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2567</p>
<p>5. จำนวนแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ได้จัดทำในปี 2566</p>	<p>จำนวนแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) มากกว่า 44 แผน</p>	<p>ผลการดำเนินงาน : ดำเนินการจัดทำแผนทั้งสิ้นจำนวน 60 แผน ได้แก่ แผนบริหารเหตุฉุกเฉิน สำหรับผู้บริหารระดับสูง (EMP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จำนวน 59 แผน ดังนี้ 1. ฝ่ายบริหารงานชุมชนกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตอนบน (ชบ.) 2. ฝ่ายบริหารงานชุมชนกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตอนล่าง (ชล.) 3. ฝ่ายบริหารงานชุมชนภาคเหนือ (ชน.) 4. ฝ่ายบริหารงานชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ชฉ.) 5. ฝ่ายบริหารงานชุมชนภาคกลางและภาคตะวันออก (ชอ.) 6. ฝ่ายบริหารงานชุมชนภาคใต้ (ชต.) 7. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทส.) 8. ฝ่ายการบัญชี (บช.) 9. ฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้ (สน.)</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 10. ฝ่ายจัดประโยชน์ทรัพย์สิน (จป.) 11. ฝ่ายที่ดิน (ทต.) 12. กองลูกค้าสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ฝ่ายการตลาด (ลส.กต.) 13. ฝ่ายบริหารงานขาย (บข.) 14. ฝ่ายพัฒนาโครงการ 1 (พท.1) 15. ฝ่ายพัฒนาโครงการ 2 (พท.2) 16. ฝ่ายพัฒนาโครงการ 3 (พท.3) 17. ฝ่ายทรัพย์สินและอาคารเช่า (ทอ.) 18. สคส.สาขาร่มเกล้า 1 19. สคส.สาขารามคำแหง 20. สคส.สาขานวมินทร์ 21. สคส.สาขาหนองจอก 22. สคจ.ชลบุรี สาขา 1 23. สคจ.ระยอง สาขา 1 24. สคส.สาขาร่มเกล้า 2 25. สคส.สาขาฉลองกรุง 26. สคส.สาขาบางชัน 27. สคจ.นนทบุรี สาขา 2 28. สคจ.หนองคาย 29. สคจ.อุดรธานี 30. สคจ.นครราชสีมา 31. สคจ.เชียงใหม่ 1 32. สคจ.เชียงใหม่ 2 33. สคจ.เชียงราย 34. สคจ.ลำปาง 35. สคจ.สระบุรี 36. สคจ.สมุทรปราการ สาขา 2 37. สคจ.สมุทรสาคร สาขา 2 38. สคจ.ราชบุรี 39. สคจ.นครศรีธรรมราช 40. สคจ.สงขลา 41. สคจ.กาญจนบุรี 42. สคจ.ประจวบคีรีขันธ์ 43. สคจ.ชุมพร 44. สคจ.เพชรบุรี 45. สคจ.อุดรดิตถ์ 46. สคจ.พิษณุโลก 47. สคจ.นครสวรรค์ 48. สคจ.กำแพงเพชร 49. สคจ.สมุทรสาคร สาขา 1 50. สคส.สาขาออเงิน 51. สคจ.ตรัง 52. สคจ.ภูเก็ต 53. สคจ.สุราษฎร์ธานี
--	--	---

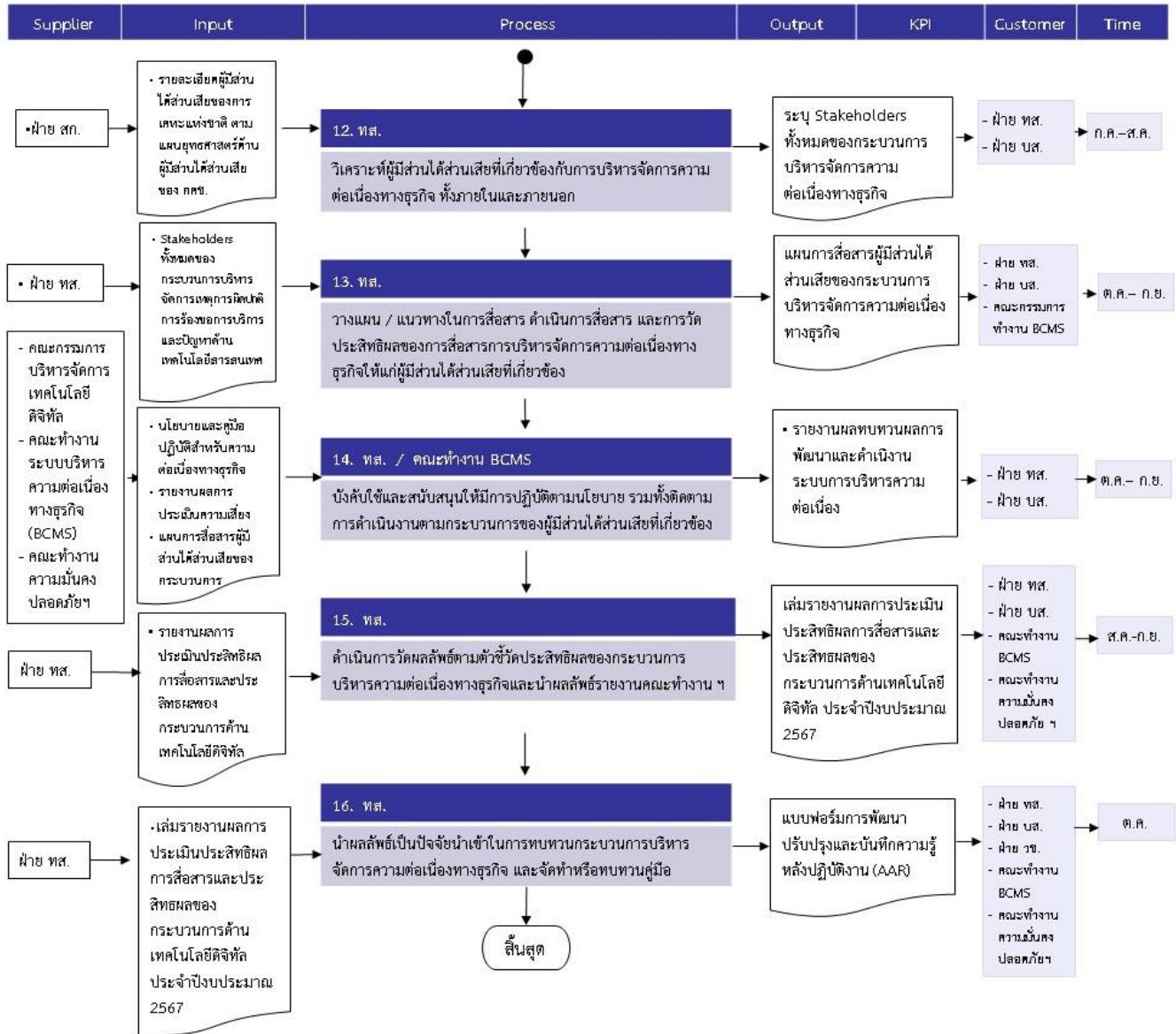
		<p>54. สคจ.นนทบุรี สาขา 1 55. สคจ.สมุทรปราการ สาขา 1 56. สคจ.อุบลราชธานี 57. สคจ.ศรีสะเกษ 58. สคจ.สุรินทร์ 59. สคจ.บุรีรัมย์</p> <p>ข้อเสนอแนะ : -</p>
<p>6.จำนวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ได้รับการทดสอบและฝึกซ้อม</p>	<p>จำนวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่ซ้อมเท่ากับ 22 แผน</p>	<p>ผลการดำเนินงาน : ดำเนินการทดสอบและฝึกซ้อมแผนฯ แล้วเสร็จ จำนวน 9 พื้นที่ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) สำนักงานใหญ่ วันที่ 20 มีนาคม 2567 และวันที่ 26 มิถุนายน 2567 จำนวน 17 แผน 2) สคจ.นนทบุรี สาขา 1 วันที่ 18 มิถุนายน 2567 3) สคจ.นนทบุรี สาขา 2 วันที่ 19 มิถุนายน 2567 4) สคจ.สมุทรปราการ สาขา 1 วันที่ 20 มิถุนายน 2567 5) สคจ.สมุทรปราการ สาขา 2 วันที่ 21 มิถุนายน 2567 6) สคจ.ศรีสะเกษ วันที่ 2 กรกฎาคม 2567 7) สคจ.อุบลราชธานี วันที่ 3 กรกฎาคม 2567 8) สคจ.บุรีรัมย์ วันที่ 4 กรกฎาคม 2567 9) สคจ.สุรินทร์ วันที่ 5 กรกฎาคม 2567 <p>รวมทั้งสิ้น 25 แผน</p> <p>ข้อเสนอแนะ : -</p>
<p>7.จำนวนระยะเวลาการซ้อมแผนฯ เทียบกับระยะเวลาเป้าหมาย ในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ที่กำหนดของพื้นที่สำนักงานใหญ่</p>	<p>RTO น้อยกว่าหรือเท่ากับที่กำหนด ในการวิเคราะห์ BIA (8 ชม.)</p>	<p>ผลการดำเนินงาน : ดำเนินการทดสอบและฝึกซ้อมแผนฯ เรียบร้อยแล้ว ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2567 (Parallel) ในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กรณีเกิดเหตุไฟฟ้าลัดวงจร ทำให้เกิดเพลิงไหม้และไม่สามารถควบคุมเพลิงได้ ซึ่งเพลิงไหม้เป็นวงกว้างของอาคาร 6 ชั้น 5 ในพื้นที่การเคหะแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ ส่งผลให้คณะทำงานการบริหารความเสี่ยง (RM Working Team) ต้องประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และต้องย้ายพนักงานไปปฏิบัติงานที่ อาคาร 5 ชั้น 3 การเคหะแห่งชาติ โดยใช้ระยะเวลาการซ้อมแผนฯ ทั้งสิ้น 2 ชั่วโมง 4 นาที 2. เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2567 (Simulation) ในพื้นที่สำนักงานใหญ่ กรณีเกิดเหตุพายุฤดูร้อนเข้าปกคลุมพื้นที่ทำให้เสาไฟฟ้าล้มเป็นเหตุให้ไฟฟ้าดับนานกว่า 8 ชั่วโมง พนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ ส่งผลให้คณะทำงานการบริหารความเสี่ยง (RM Working Team) ต้องประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และต้องย้ายพนักงานไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (ฝึกซ้อมการโทรศัพท์สื่อสาร โดยไม่มีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานจริงโดยไม่หยุดการดำเนินงานปกติ (Simulation)) โดยใช้ระยะเวลาการซ้อมแผนฯ ทั้งสิ้น 1 ชั่วโมง 35 นาที

9. Flowchart กระบวนการ ปี 2567

การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)



6.4 การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)



10. สิ่งที่ได้จากการดำเนินงานปี 2567	
ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
	<ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ใน BCMS-RPT-RMD-002 รายงาน BIA ได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างไรก็ตาม มีโอกาสสำหรับการปรับปรุงดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - Interdependency ของแต่ละกิจกรรมอาจพิจารณาใหม่อย่างชัดเจนในรายละเอียด - RTO สำหรับแต่ละกิจกรรมอาจพิจารณาให้ชัดเจนในรายละเอียด - RTO อาจเพิ่มความชัดเจนสำหรับการดำเนินงานประจำในแต่ละวันและการดำเนินโครงการ - ความเข้าใจในเกณฑ์ของ BIA สำหรับผู้ใช้ / เจ้าของกระบวนการอาจพิจารณาให้ชัดเจน <p>แนวทางจัดการ : ให้ความรู้ที่เข้าร่วม Workshop และผู้ที่เข้าร่วมการตรวจประเมินต้องเป็นคนเดียวกัน หรือหากเป็นคนละคน ผู้เข้าร่วมการตรวจประเมินจะต้องทราบรายละเอียดข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจประเมิน</p> <ul style="list-style-type: none"> การกำหนด MBCO ไม่ครอบคลุมบริการ call center, บริการการขายออนไลน์ (Sale online platform : house.nha.co.th) <p>แนวทางจัดการ :</p> <ol style="list-style-type: none"> จัดทำแผนนำเสนอต่อคณะทำงานการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำหนด Call Center และการขายออนไลน์ให้อยู่ในระดับบริการ และกำหนดค่า MBCO ให้ครบถ้วน กำหนดค่า MBCO ของกิจกรรมที่มีความเร่งด่วนให้ครบถ้วน โดยคณะทำงานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและผู้เกี่ยวข้อง
ปัญหา/อุปสรรค	การวิเคราะห์ BIA ผู้วิเคราะห์ต้องมีความเข้าใจและรู้กระบวนการที่วิเคราะห์เป็นอย่างดี
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	ผู้วิเคราะห์มีความเข้าใจในกระบวนการไม่เพียงพอ ทำให้วิเคราะห์กระบวนการไม่ครบถ้วน
11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)	
<input checked="" type="checkbox"/> ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน IRDP <input checked="" type="checkbox"/> หลักเกณฑ์ Enablers หรือมาตรฐานหรือกรอบแนวทางที่เป็นที่ยอมรับ (เช่น มาตรฐาน ISO OECD COSO-ERM เป็นต้น) <input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด <input type="checkbox"/> เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก, ลดระยะเวลา, ลดค่าใช้จ่าย, ลดการสูญเสีย, และเพิ่มคุณภาพหรือมาตรฐานในการทำงาน <input checked="" type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น <input checked="" type="checkbox"/> นโยบายรัฐบาล กฎเกณฑ์และข้อเสนอแนะของหน่วยงานกำกับดูแล นโยบายและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ รวมทั้งของผู้บริหาร <input type="checkbox"/> แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานชั้นนำหรือหน่วยงานคู่แข่ง	
12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2568)	
<ol style="list-style-type: none"> ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยงของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งเป็นส่วนสำคัญในกำหนดกลยุทธ์และการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ควรมีการติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 	

นายณกสินธุ์ งามสงวนประภา (ผู้จัดทำ)
 พระบงบาน
 11 ตุลาคม 2567

นางสาวสุกัญญา วิสุทธินันท์ (ผู้สอบทาน)
 ผอ.ก.สร.ทส.
 11 ตุลาคม 2567

นางสาวอภิสมา ฉัตรกิตต์พิภภัทร์
 ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทส.)
 ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้