



แนวคิดในการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน

ดร. ครรชิต มัลย์วงศ์

ศูนย์ประสานงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ปี ค.ศ. 2000

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

18 กุมภาพันธ์ 2542

ปัญหาคอมพิวเตอร์และระบบอัตโนมัติที่คาดว่าจะเกิดในปี ค.ศ. 2000 นั้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นปัญหาที่สร้างความยุ่งยากแก่มนุษย์มากที่สุดนับตั้งแต่เริ่มยุคประวัติศาสตร์มาที่ว่าได้ ทุกวันนี้คนจำนวนหลายล้านคนทั่วโลกต้องถูกดึงเข้ามาเกี่ยวข้องกับปัญหานี้โดยไม่ได้คาดคิดและเตรียมตัวมาก่อน แต่ที่สำคัญก็คือการจัดการกับปัญหานี้เป็นเรื่องที่เราไม่คุ้นเคยมาก่อน และ จนถึงทุกวันนี้ก็ไม่มีใครที่สามารถบอกได้แน่ชัดว่าตนเองมีความสามารถหรือเทคนิคที่จะแก้ปัญหานี้ได้จริง ๆ

ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะปัญหาที่เรียกว่า Y2K นี้เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าทางด้านคอมพิวเตอร์และเครื่องมือเครื่องจักรอัตโนมัติทั้งหลาย เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ทำงานแทนมนุษย์ในด้านต่าง ๆ นับตั้งแต่การคิดเลขง่าย ๆ ไปจนถึงการควบคุมโรงงานไฟฟ้านิวเคลียร์ ดังนั้นปัญหา Y2K จึงอาจจะเกิดกับการประยุกต์คอมพิวเตอร์ เกิดกับการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ ต่าง ๆ ทั้งในบ้าน สำนักงาน โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย โรงงานอุตสาหกรรม บนเครื่องบิน ในยานอวกาศ ในเรือดำน้ำ ฯลฯ รายการของงานประยุกต์และสิ่งที่จะเกิดปัญหา Y2K ได้นั้นมียืดยาวนานไม่มีใครสามารถเขียนได้หมดสิ้น

ทุกวันนี้องค์การสหประชาชาติ รัฐบาล ห้างร้าน บริษัท หน่วยงานและประชาชนทั่วไปที่สนใจใช้คอมพิวเตอร์ต่างก็ตระหนักว่าปัญหา Y2K นี้เป็นปัญหาจริง ไม่ใช่เรื่องที่ถูกขึ้นมาเล่น ๆ เพียงแต่ไม่ทราบว่าจะผลที่จะเกิดขึ้นจะหนักหนาสาหัสแค่ไหนเท่านั้น เมื่อตระหนักแล้วผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายต่างก็พยายามหาทางแก้ไขปัญหา Y2K ในงานประยุกต์และในอุปกรณ์ต่าง ๆ เท่าที่จะคิดออกหรือตรวจพบได้ ขณะนี้คาดว่า การตรวจสอบแก้ไขก็คงจะทำกันไปมากแล้ว อย่างเช่นในประเทศไทยเราเอง การแก้ไขที่ทางคณะกรรมการประสานงาน Y2K ระดับชาติได้พยายามผลักดันขึ้นเนะมานานแล้วนั้น ขณะนี้ก็มีมีความก้าวหน้าไปมากทีเดียว อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าการแก้ไขจะสำเร็จลุล่วงได้ตามแผน (เฉพาะระบบหลักที่มีความสำคัญมาก ๆ) แต่เราก็ยังไม่สามารถคลายใจได้ว่าเราจะไม่ประสบผลกระทบจากปัญหา Y2K เลย



นักแก้ปัญหา Y2K เห็นว่าการแก้ปัญหาจนถึงขั้นการทดสอบอย่างจริงจังได้เสร็จสิ้นด้วยดี นั้นเป็นเรื่องจำเป็น แต่ยังไม่พอเพียง เพราะถึงแม้ว่าระบบของเราจะปลอดภัยจากปัญหา Y2K แล้ว แต่เราก็คงจะประสบปัญหาจากภายนอก จากพันธมิตร จากลูกค้า หรือจากระบบอื่น ๆ ภายในหน่วยงานของเราเอง โดยไม่คิดไม่ฝันมาก่อน ได้เหมือนกัน

ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานทั้งหลายจะต้องรีบเร่งจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน หรือ Contingency Plan โดยด่วน นอกจากนั้นแผนที่จัดทำขึ้นนี้ก็จะต้องคิดกันอย่างรอบคอบ และคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา Y2K ให้ครอบคลุมมากที่สุด

บทความนี้พยายามเสนอแนะแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินที่คาดว่าจะสมบูรณ์และน่าจะช่วยแก้ปัญหาได้จริงหากเกิดปัญหา Y2K ขึ้นกับหน่วยงานของเราจริง

เนื้อหาที่นำเสนอในบทความแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

- การจัดทำแผนจากกระบวนการเทียบกับจากปัญหา
- ขั้นตอนในการทำแผนจากกระบวนการสำคัญ
- การทดสอบแผนสำรองฉุกเฉิน
- การจัดการกับวิกฤติการณ์ Y2K
- สรุป

การจัดทำแผนจากกระบวนการ เทียบกับ จากปัญหา

แผนสำรองฉุกเฉินที่จะกล่าวถึงในที่นี้ไม่ใช่เป็นเพียงแผนสำหรับแก้ปัญหาเมื่อเกิดวิกฤติขึ้นแล้วเท่านั้น แต่เป็นแผนสำหรับดำเนินการในยามที่เกิดวิกฤติ คือเมื่ออุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เสียหายใช้การไม่ได้เหมือนปกติ เป็นแผนที่พยายามทำให้การทำงานไม่หยุดชะงัก แต่อาจจะมีสมรรถนะลดต่ำกว่ายามปกติ เช่น การทำงานอาจจะช้าลงกว่าเดิมบ้าง ผู้ขอรับบริการอาจจะต้องเสียเวลากลับมาติดต่อหลายครั้งมากขึ้น หรือ การทำงานใช้ อุปกรณ์แบบเดิมเช่นเครื่องพิมพ์ดีดแทนเครื่องพีซี สำหรับการแก้ปัญหาเมื่อเกิดวิกฤตินั้นก็ยังคงต้องดำเนินไปด้วยพร้อมกัน เช่น หากคอมพิวเตอร์เสียหายก็ต้องแก้ไขคอมพิวเตอร์ หรือหากโปรแกรมใช้งานไม่ได้ก็ต้องแก้ไขโปรแกรม หรือ จัดหาโปรแกรมมาใช้ใหม่

เป้าหมายของการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินก็คือให้แน่ใจว่าหน่วยงานยังสามารถทำงานต่อไปได้ หรือ ที่เรียกว่ายังคงมี Business Continuity



แผนสำรองฉุกเฉินในกรณีของปัญหา Y2K นั้นเป็นแผนที่ไม่เคยมีใครคาดคิดมาก่อนว่าจะทำอย่างไร และจะต้องระบุงอะไรในแผนที่บ้าง แต่เมื่อถึงขณะนี้เราจะรอช้าไม่ได้แล้ว ไม่ว่าปัญหา Y2K จะเกิดขึ้นจริงหรือไม่ และจะร้ายแรงหรือไม่ เราจะต้องคำนึงถึงแผนสำรองฉุกเฉินนี้ อย่างจริงจัง

การจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินโดยทั่วไปมีอยู่สองแนวคิดด้วยกัน คือ

1. จัดทำแผนสำรองฉุกเฉินโดยคาดการณ์ว่าหน่วยงานจะประสบปัญหาอะไรบ้าง เช่น จากการขาดแคลนไฟฟ้า น้ำประปา หรือประสบปัญหาการสื่อสารโทรคมนาคมใช้การไม่ได้ เมื่อคาดการณ์ปัญหาหลักๆ ได้แล้ว ก็นำมาพิจารณาว่าปัญหาเหล่านี้จะทำให้เกิดความยุ่งยากกับหน่วยงานได้อย่างไร จากนั้นก็หาแนวทางที่จะทำให้หน่วยงานทำงานต่อไปได้ภายใต้ความยุ่งยากเช่นนั้น ยกตัวอย่างเช่น การจัดให้มีระบบไฟฟ้าสำรองพร้อมแบตเตอรี่ในสถานที่ที่จำเป็น หรือการมีระบบเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองสำหรับห้องผ่าตัดในโรงพยาบาล
2. พิจารณาทั้งหน่วยงานว่ามีกระบวนการทำงานสำคัญๆ อย่งไรบ้าง แต่ละกระบวนการมีขั้นตอนอะไรบ้าง ขั้นตอนเหล่านี้ใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง จะเกิดอะไรขึ้นกับกระบวนการเหล่านี้หากอุปกรณ์เหล่านั้นเกิดปัญหา Y2K และเราจะมีวิธีอื่นใดที่จะทำให้ขั้นตอนเหล่านี้ยังคงดำเนินต่อไปได้บ้าง ยกตัวอย่างเช่น ในการประกอบกิจการธนาคารนั้น การฝากถอนเงินเป็นกระบวนการที่สำคัญมาก ปัจจุบันนี้ธนาคารทุกแห่งเก็บรายละเอียดข้อมูลบัญชีลูกค้าเอาไว้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ส่วนกลาง ลูกค้าสามารถไปถอนเงินที่สาขาธนาคารทุกแห่งได้ เพราะมีระบบคอมพิวเตอร์ตรวจสอบกับคอมพิวเตอร์กลาง ในกรณีที่คอมพิวเตอร์กลางเสียหาย หรือ ระบบโทรคมนาคมเสียหายใช้การไม่ได้ ธนาคารก็ยังสามารถให้บริการลูกค้าต่อไปได้ แต่ลูกค้าจะต้องไปถอนเงิน ณ สาขาที่ตนเปิดบัญชีไว้ เพราะธนาคารได้เตรียมเก็บข้อมูลของลูกค้าเอาไว้ในคอมพิวเตอร์ ณ สาขาที่เปิดบัญชีเอาไว้แล้ว

การพิจารณาให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานยังคงดำเนินต่อไปได้นั้นเป็นเรื่องสำคัญ และสมควรเป็นแนวทางสำหรับให้หน่วยงานทั้งหลายพิจารณาจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรับมือกับปัญหา Y2K ดังนั้นจะได้นำแนวคิดนี้มาขยายความต่อไป



ขั้นตอนการวางแผนสำรองฉุกเฉินจากกระบวนการสำคัญ

หน่วยงานทั้งหลายไม่ว่าจะในภาครัฐหรือเอกชน ย่อมต้องมีกระบวนการทำงานต่าง ๆ มากมายหลายอย่าง บางกระบวนการก็สำคัญมาก บางกระบวนการก็สำคัญน้อยลงไป กระบวนการในบริษัทเอกชนที่เห็นได้ง่ายเพราะส่วนใหญ่มีลักษณะเหมือนกันได้แก่ กระบวนการรับใบสั่งสินค้า กระบวนการจัดส่งสินค้า กระบวนการเก็บเงิน กระบวนการผลิตสินค้า กระบวนการสั่งซื้อวัตถุดิบหรือชิ้นส่วน ฯลฯ

กระบวนการในภาครัฐค่อนข้างจะเห็นได้ยากกว่าตัวอย่างข้างต้น เพราะหน่วยงานภาครัฐมีหลากหลายรูปแบบ หน่วยงานบางหน่วยเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงเช่น กรมสรรพากร ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรซึ่งจะต้องรับแบบฟอร์มภาษีจากผู้เสียภาษี แต่หน่วยงานบางหน่วยอาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงเลย เช่น กรมทางหลวง ดังนั้นการพิจารณาแยกกระบวนการให้เห็นชัด ๆ จึงค่อนข้างยากกว่าบริษัทเอกชน

ขั้นตอนในการวางแผนสำรองฉุกเฉินด้วยวิธีจำแนกกระบวนการสำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. พิจารณากำหนดว่าอะไรคือบริการ หรือ ผลิตภัณฑ์หลักของหน่วยงาน ในหน่วยงานราชการนั้นงานหลักก็คือบริการ ส่วนในรัฐวิสาหกิจงานหลักมีทั้งบริการและผลิตภัณฑ์ สิ่งเหล่านี้คืออะไรหน่วยงานควรจะรู้อย่างชัดเจนอยู่แล้ว แต่สำหรับหน่วยงานบางแห่งอาจจะมีบริการและผลิตภัณฑ์อยู่หลายประเภทด้วยกัน หากจะต้องพิจารณาทั้งหมดในเวลานี้ก็อาจจะไม่ทันการณ์ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรเน้นไปที่บริการและผลิตภัณฑ์หลักซึ่งหากไม่สามารถจัดให้บริการหรือผลิตได้แล้วจะทำให้หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ คือ ขาด business continuity
2. พิจารณากำหนดว่าในการจัดบริการหรือการผลิตนั้น มีภารกิจสำคัญอะไรบ้าง และใครคือผู้เกี่ยวข้องที่จะได้ผลประโยชน์จากบริการหรือการผลิตนั้น ยกตัวอย่างเช่น กระทรวงการต่างประเทศมีภารกิจมากมายหลายประการ แต่ภารกิจอย่างหนึ่งก็คือบริการจัดทำหนังสือเดินทางให้แก่ประชาชน สมมุติว่าเกิดปัญหา Y2K ขึ้นอย่างกว้างขวาง ปัญหานั้นอาจจะมีผลกระทบต่อภารกิจการทำหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศได้ ดังนั้นกระทรวงการต่างประเทศก็จะต้องพิจารณาหาทางจัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน ซึ่งอาจจะเรียกว่า แผนเพื่อการทำหนังสือเดินทางคงความต่อเนื่องก็ได้ แผนนี้ขอเรียกสั้น ๆ ว่า Business Continuity Plan เรียกย่อ ๆ ว่า BCP ขอให้สังเกตว่าเราใช้คำว่า **business** ในความหมายที่กว้างมาก ไม่ได้หมายถึงการดำเนินการที่จะต้องได้ผลกำไรเหมือนการทำธุรกิจภาคเอกชน



3. พิจารณากำหนดว่าภารกิจสำคัญที่กำหนดขึ้นนั้น มีกระบวนการอย่างไรบ้าง ในขั้นตอนนี้เราจะต้องตรวจสอบการทำงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องว่ามีขั้นตอนและรายละเอียดอย่างไร ใครเป็นผู้ทำงาน ปริมาณงานเป็นเท่าใด และใช้เครื่องมืออะไรบ้าง ยกตัวอย่างเช่นในการจัดทำหนังสือเดินทางข้างต้น กระบวนการประกอบด้วยการรับคำร้องพร้อมเอกสารขอหนังสือเดินทางจากประชาชน การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารประกอบคำร้อง การรับเงินค่าธรรมเนียม การถ่ายภาพผู้ขอหนังสือเดินทาง การออกเลขหมายและใบเสร็จรับเงิน การตรวจสอบประวัติผู้ขอหนังสือเดินทาง การจัดทำเล่มหนังสือเดินทาง การบันทึกรายละเอียดลงในฐานข้อมูลผู้ถือหนังสือเดินทาง การส่งหนังสือเดินทางให้แก่ผู้ขอ ในการตรวจสอบกระบวนการเหล่านี้เราจะต้องบันทึกด้วยว่าจะต้องใช้เครื่องมืออะไรบ้าง เช่นใช้กล้องถ่ายรูปสำหรับพิมพ์ภาพถ่ายเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลผู้ถือหนังสือเดินทาง การใช้ระบบประมวลผลคำ (word processing) ฯลฯ การรู้รายละเอียดเหล่านี้ทำให้เราสามารถคำนวณได้ภายหลังว่าหากต้องการให้การทำหนังสือเดินทางดำเนินต่อไปได้แม้ในช่วงที่เกิดปัญหา Y2K นั้น เราจะใช้เครื่องมืออะไร จะสามารถทำงานได้มากน้อยแค่ไหน จากนั้นเราก็สามารถประกาศให้ผู้ขอหนังสือเดินทางทราบได้ว่าจะต้องรอนานเท่าใด
4. จำแนกและวิเคราะห์ความเสี่ยงจาก Y2K หลังจากเข้าใจกระบวนการทำงานของหน่วยงานอย่างละเอียดแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการวิเคราะห์ว่ากระบวนการทำงานเหล่านี้มีโอกาสที่จะเกิดปัญหา Y2K อย่างไรบ้าง เรื่องที่จะต้องพิจารณามีดังนี้
 - พิจารณาว่าภารกิจที่กำลังศึกษาอยู่นั้นมีโอกาสที่จะเกิดปัญหา Y2K มากน้อยเพียงใด ปัญหา Y2K นั้นจะเกิดจากที่ใด และจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างไรบ้าง ในกรณีของการจัดทำหนังสือเดินทางปัญหา Y2K อาจเกิดจากระบบถ่ายภาพผู้ขอหนังสือเดินทาง แต่โอกาสอาจจะมีน้อยเพราะได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วและพบว่าระบบนี้ไม่มีปัญหา Y2K อย่างไรก็ตามเราก็ยังต้องพิจารณาว่าปัญหาอาจจะยังคงเกิดขึ้นได้อีกเหมือนกัน จุดต่อมาที่อาจจะเกิดปัญหาก็คือการค้นหาข้อมูลประวัติของผู้ขอหนังสือเดินทาง สมมติว่ากระทรวงการต่างประเทศสามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้ ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นก็คือ ระบบทะเบียนราษฎรอาจจะประสบปัญหา Y2K แต่โอกาสก็มีน้อย เพราะทางกรมการปกครองได้ตรวจสอบระบบนี้แล้ว และมีความเชื่อมั่นว่าจะ



ไม่เกิดปัญหานี้ แต่ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้อีกก็คือ ระบบสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างกระทรวง ๆ กับกรมการปกครองอาจจะประสบปัญหา Y2K ทำให้สื่อสารกันไม่ได้ หรือระบบคอมพิวเตอร์ของกระทรวง ๆ เองอาจจะมีปัญหา ทำให้ตรวจสอบประวัติไม่ได้ นอกจากนี้ก็อาจจะเกิดปัญหากับระบบคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถบันทึกประวัติผู้ขอหนังสือเดินทางเก็บไว้ในฐานข้อมูลได้

- กำหนดโอกาสหรือความน่าจะเป็นของปัญหาที่ได้พิจารณาข้างต้นเป็นระดับต่าง ๆ เช่น ไม่น่าเกิด เกิดได้ยาก เกิดได้บ้าง อาจจะได้ และ เกิดแน่นอน
 - กำหนดหรือคาดคะเนวันที่ซึ่งอาจจะเกิดปัญหา Y2K ตามที่ได้พิจารณาข้างต้น ปัญหา Y2K นั้นเป็นที่เข้าใจกันทั่วไปว่าจะเกิดขึ้นในวันที่ 1 มกราคม ปี ค.ศ. 2000 แต่ในความเป็นจริงปัญหานี้อาจจะเกิดขึ้นก่อนก็ได้ และขณะนี้หลักฐานว่าได้เกิดปัญหาเหล่านี้บ้างแล้ว
 - พิจารณาว่าความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากปัญหา Y2K นั้นจะส่งผลเป็นระยะเวลาสั้นมากน้อยเพียงใด เช่น เกิดขึ้นในช่วงสั้น ๆ แล้วจะกลับคืนสู่สภาพปกติ เกิดเป็นระยะเวลาพอสมควร หรือ เกิดเป็นระยะเวลาการคาดคะเนนี้จะทำให้เราพิจารณาได้ว่าต้องวางแผนสำรองแบบใด
 - พิจารณาว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดความเสียหายเป็นจำนวนเงินมากน้อยเพียงใด ประเด็นนี้อาจจะตอบได้ยาก แต่ก็สมควรศึกษา
 - จัดจำแนกลักษณะความเสียหายหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยกำหนดว่าเป็นความเสียหายที่ไม่จำเป็นต้องให้ความสนใจ ไม่สำคัญมากนัก สำคัญมาก จำเป็นต้องแก้ไขทันที หรือ เป็นความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน
 - สูดท้ายให้จำแนกระดับของความเสียหายว่าเป็นเช่นใด เช่น มีความเสี่ยงต่ำ ปานกลาง สูง สูงมาก วิกฤติมาก หรือเสียหายร้ายแรง
5. พิจารณาแนวทางลดความเสี่ยง หรือ ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ณ จุดนี้ เราได้จัดทำรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ในภารกิจสำคัญของเราเรียบร้อยแล้ว เราทราบดีแล้วว่า จะมีโอกาสที่จะเกิดปัญหา Y2K มากน้อยเพียงใด ผลกระทบจะเป็นเช่นใด ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงเป็นการพิจารณาหาทางลดโอกาสที่จะเกิดปัญหา Y2K หรือ ลดผลกระทบที่จะเกิดกับการทำงานของหน่วยงานลงให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การดำเนินงานในขั้นตอนนี้จะมีปัญหาหลักๆ ได้บ้างหากเราดำเนินการขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นได้ไม่สมบูรณ์ เช่น ไม่สามารถแจกแจงกระบวนการได้ครบถ้วน หรือ ไม่สามารถกำหนดตัว



ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบได้อย่างครบถ้วน ย้อนกลับไปสู่ตัวอย่างการทำหนังสือเดินทางข้างต้น ได้กล่าวแล้วว่าผู้ที่เกี่ยวข้องก็คือประชาชนผู้ขอหนังสือเดินทาง แต่ยังมีผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่อีก เช่น กรมการปกครอง หรือ บริษัทผู้จัดส่งกระดาษและวัสดุสำหรับใช้ในการทำหนังสือเดินทาง ดังนั้นหากเราลืมกำหนดผู้เกี่ยวข้องเหล่านี้ ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้แต่เราลืมกำหนดก็คือปัญหาเรื่องผู้จัดส่งวัสดุไม่สามารถส่งวัสดุให้เราผลิตหนังสือเดินทางได้ ผลก็คือเราก็ไม่สามารถจัดทำหนังสือเดินทางได้หากต้องพึ่งพาอาศัยวัสดุเหล่านั้นในการทำงานประจำวัน ในกรณีเช่นนี้วิธีการลดความเสี่ยงอาจจะเป็นการจัดซื้อจัดหาวัสดุสำหรับใช้ในการทำหนังสือเดินทางเอาไว้มากกว่าปกติ หรือจัดไว้ให้มากพอสำหรับช่วงที่คาดการณ์ว่าจะเกิดปัญหา Y2K

6. พิจารณารiskที่ยังหลงเหลือ ในขั้นตอนที่แล้วเราได้กำหนดแนวทางในการลดความเสี่ยง หรือ ผลกระทบลงบ้างแล้ว แต่ที่นั่นหน่วยงานก็ยังคงอาจจะมีความเสี่ยงหลงเหลืออยู่บ้าง ซึ่งเราเรียกว่าความเสี่ยงหลงเหลือ (residue risk) และเราจะต้องพิจารณากำหนดให้ได้ว่าเรายังมีความเสี่ยงอะไรหลงเหลืออยู่อีกบ้าง นอกจากนี้เรายังต้องตรวจสอบต่อไปว่า แนวทางที่เรากำหนดไว้ในขั้นตอนที่แล้วนั้นจะทำให้หน่วยงานมีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้นในแง่มุมอื่น ๆ ได้อีกหรือไม่ หรือแนวทางนั้นได้ผลักดันให้เกิดความเสี่ยงในกระบวนการอื่น ๆ เพิ่มขึ้นหรือไม่ หรือแนวทางนั้นจะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากขึ้นกว่าปกติหรือไม่ เรื่องค่าใช้จ่ายนั้นเป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาให้ชัดเจน การกำหนดแนวทางที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายถึงห้าแสนบาทเพื่อลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจจะมีมูลค่าเพียงหนึ่งหมื่นบาทนั้นย่อมเห็นได้ชัดว่าเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น
7. จัดทำแผนสำรองฉุกเฉิน เป้าหมายของแผนสำรองฉุกเฉินนั้นก็คือการพยายามจัดการกับวิกฤติการณ์ให้มีประสิทธิผลมากที่สุด ก่อนอื่นเราต้องเข้าใจว่าเราไม่สามารถลดความเสี่ยงใด ๆ ให้เป็นศูนย์ คือ ทำให้ไม่เกิดขึ้นเลยได้ ปัญหา Y2K นั้นไม่ได้มีเฉพาะในหน่วยงานของเราเท่านั้น แต่มีอยู่ในทุกหน่วยงาน มีอยู่ในระบบต่าง ๆ มากมาย มีอยู่ในประเทศไทย มีอยู่ในสิงคโปร์ ในยุโรป ในอเมริกา ฯลฯ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบเล็ก ๆ ในอเมริกาอาจส่งผลให้บริษัทไม่สามารถจัดส่งกระดาษสำหรับจัดพิมพ์หนังสือเดินทางให้แก่กระทรวงการต่างประเทศของไทยได้ ดังนั้นจึงมีคำเตือนว่าปัญหาอาจจะมาจากจุดที่เราไม่คิดฝัน หรือ ไม่ได้เตรียมการไว้ก็ได้ นอกจากนั้นเราต้องเข้าใจด้วยว่าเราสามารถจัดการได้เฉพาะสิ่งที่เราควบคุมได้ แต่สิ่งที่เราควบคุมไม่



ได้นอกหน่วยงานของเรานั้นยังมีอีกมากนัก ดังนั้นการวางแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อเหตุ
วิกฤติจึงจำเป็นและอาจจะได้ผลดีกว่าการแก้ปัญหาโดยตรงด้วยซ้ำ

ในการวางแผนสำรองฉุกเฉินนั้น สิ่งแรกที่เราจะต้องพิจารณาก็คือ ระดับสมรรถนะของ
ภารกิจของเรา นั่นคือในยามปกตินั้น เรามีศักยภาพในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด
ที่ระดับนี้เองที่เราจะต้องพยายามนำภารกิจของเรากลับมาสู่ให้ได้หลังจากที่เกิดวิกฤติ
การณ์ขึ้นจริง ๆ

ต่อมาเราต้องพยายามวาดภาพสถานการณ์ฉุกเฉินให้ได้ นั่นก็คือจะต้องพยายามคิดว่า
หากเกิดปัญหา Y2K ขึ้นจริงแล้ว จะเกิดอะไรขึ้นกับภารกิจของเรา และเราจะสังเกต
อาการของวิกฤติการณ์ได้อย่างไร เช่น สมรรถนะในการทำงานของเราจะลดน้อยลงไป
ถึงระดับใด จากสมรรถนะเหล่านี้เราพอจะบอกได้หรือไม่ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจะ
หนักหน่วงมากน้อยเพียงใด ขอให้สังเกตว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับภารกิจนั้นอาจจะแตก
ต่างกันไปในแต่ละวัน คือไม่ต้องเหมือนกันหมด และในสถานการณ์ที่ต่างกัน เราอาจ
จะใช้วิธีรับมือกับปัญหาที่แตกต่างกันไปได้

กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานยามฉุกเฉิน คือพิจารณาการดำเนินงานที่อาจจะใช้
อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่คอมพิวเตอร์ หรือใช้อุปกรณ์ที่ไม่มีปัญหา Y2K หรือใช้คนทำงาน
การดำเนินงานเหล่านี้อาจจะมีสมรรถนะต่ำไปจากเดิม แต่ย่อมจะดีกว่าที่การดำเนินงาน
ทั้งหมดจะต้องหยุดชะงัก

ให้กำหนดระยะเวลาที่สั้นที่สุดที่จะแก้ปัญหาได้ ในเมื่อเราเห็นภาพของปัญหาที่อาจจะ
เกิดขึ้นแล้ว เราก็ควรจะกำหนดต่อไปว่าหากเกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้น เราจะต้องใช้เวลา
อย่างน้อยที่สุดเท่าใดจึงจะแก้ปัญหาเหล่านั้นได้

ให้กำหนดระยะเวลาที่หน่วยงานจะสามารถใช้การดำเนินงานยามฉุกเฉินได้โดยไม่ก่อให้เกิด
เกิดปัญหากับภารกิจหรือกระบวนการอื่น ๆ



8. กำหนดแผนการดำเนินงานก่อนกลับสู่สภาพปกติ ในขั้นตอนที่แล้วเราได้กำหนดแผนการดำเนินงานยามเกิดวิกฤติแล้ว ในขั้นตอนนี้ว่าเมื่อเกิดปัญหา Y2K ขึ้น เราจะต้องรีบดำเนินการแก้ปัญหา และ ใช้แนวทางดำเนินงานยามวิกฤติตามแผนที่วางไว้ แต่เมื่อแก้ปัญหาเสร็จแล้ว เรายังจะกลับสู่สภาพปกติทันทีไม่ได้ เรายังจะต้องดำเนินการพิเศษอีกบางอย่างเพื่อให้แน่ใจว่าเราจะดำเนินการดั้งเดิมได้โดยไม่มีปัญหาอีก งานที่เราจะต้องทำก่อนกลับคืนสู่สภาพปกติมีดังนี้
- พิจารณาว่าจะทดสอบการแก้ปัญหา Y2K ได้อย่างไร
 - พิจารณาว่าจะนำข้อมูลที่เกิดขึ้นในช่วงดำเนินการฉุกเฉินกลับสู่ระบบปกติอย่างไร
 - พิจารณาว่าจะพิจารณาเงื่อนไขอะไรบ้างก่อนที่จะประกาศว่าหมดภาวะฉุกเฉิน และสามารถกลับคืนสู่สภาพปกติได้
9. แผนการแก้ปัญหาฉุกเฉินร้ายแรง (Disaster Recovery Plan) ในกรณีที่ได้เกิดปัญหา Y2K ขึ้นเราจะต้องอาศัยแผนนี้สำหรับการแก้ปัญหาเพื่อให้หน่วยงานยังคงดำเนินงานตามปกติต่อไปได้ โดยปกติแล้วหน่วยงานต่าง ๆ สมควรมีแผนแก้ปัญหาฉุกเฉินอยู่แล้ว ยกตัวอย่างเช่นตามโรงพยาบาลก็จะมีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำหรับใช้งานหากไฟฟ้าดับ หรือหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงพยาบาลระเบิด มิฉะนั้นการผ่าตัดคนไข้ก็จะมีปัญหาได้ แต่แผนแก้ปัญหาฉุกเฉินร้ายแรงที่มีอยู่เดิมอาจจะไม่พอเพียงที่จะรับมือกับปัญหา Y2K ดังนั้นหน่วยงานทั้งหลายจะต้องนำแผนแก้ปัญหาฉุกเฉินร้ายแรงที่มีอยู่เดิมมาพิจารณาใหม่ให้ครอบคลุมปัญหา Y2K ด้วย แล้วนำมาเป็นส่วนหนึ่งของแผนสำรองฉุกเฉิน วิธีการก็คือให้พิจารณาว่าปัญหา Y2K จะเกิดได้อย่างไร และมีโอกาสทำให้เกิดความฉุกเฉินร้ายแรงดังที่ได้กำหนดไว้ในแผนเดิมหรือไม่ นอกจากนั้นควรพิจารณาด้วยว่าปัญหา Y2K นั้นมีลักษณะที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อเนื่องขยายไปทั่วหน่วยงานได้ แต่แผนฉุกเฉินร้ายแรงที่มีอยู่อาจจะไม่ได้รองรับปัญหาจุดนี้



การทดสอบแผนสำรองฉุกเฉิน

หลังจากจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินแล้ว เราจำเป็นต้องทดสอบให้แน่ใจว่าแผนสำรองฉุกเฉินนี้สามารถใช้งานได้จริง เราไม่อาจเขียนแผนสำรองฉุกเฉินแล้วก็ปล่อยไว้เฉย ๆ โดยไม่ทดสอบได้ว่าแผนนั้นใช้การได้จริง การทดสอบนี้ก็เปรียบเสมือนกับการซ้อมดับเพลิง หรือ หนีเพลิงไหม้ของอาคารขนาดใหญ่ซึ่งจำเป็นจะต้องทำเป็นประจำ และในบางครั้งจำเป็นจะต้องสร้างสถานการณ์จำลองให้เหมือนจริงมากที่สุด

การทดสอบแผนฉุกเฉินนั้นอาจทำได้หลายวิธีดังนี้

ก. ทดสอบโดยการทดลองดำเนินการตามแผนฉุกเฉินทุกขั้นตอน วิธีนี้ทำค่อนข้างยาก เพราะเรามักจะไม่มีทรัพยากรมากพอให้ดำเนินการ ยกตัวอย่างเช่นการทดลองรับแบบคำร้องขอหนังสือเดินทาง การถ่ายรูป ตลอดจนการจัดทำหนังสือเดินทางโดยวิธีการสำรองที่คิดขึ้นโดยไม่ใช้คอมพิวเตอร์เลย จะมีความยุ่งยากมากเพราะอาจจะไปรบกวนการทำงานตามปกติก็ได้ แต่ถ้าไม่ทดลองเราก็อาจจะไม่มีทางบอกได้ว่าแผนสำรองฉุกเฉินนั้นใช้การได้จริงหรือไม่ หน่วยงานบางแห่งที่มีศูนย์ทดสอบ หรือ มีศูนย์ฝึกอบรมอาจจะสามารถทดสอบแผนฉุกเฉินได้ง่ายขึ้น วิธีการก็คือเราจะต้องปรับเปลี่ยนศูนย์ทดสอบให้มีสิ่งแวดล้อมเหมือนกับสำนักงานหรือส่วนที่ทำงานตามปกติ จัดหาอุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ แล้วทดสอบแผนสำรองที่จัดทำขึ้น หากใช้ไม่ได้ผลก็ต้องปรับเปลี่ยนกรรมวิธีให้เหมาะสมหรือเป็นไปได้ดีมากขึ้น และหากใช้ได้แล้ว ศูนย์ทดสอบหรือศูนย์ฝึกอบรมแห่งนี้ก็จะกลายเป็นสถานที่สำหรับฝึกอบรมบุคลากรอื่น ๆ ให้พร้อมที่จะทำงานในสถานะฉุกเฉินต่อไป

ข. ทดสอบโดยการแยกส่วนดำเนินการ ในกรณีที่ภารกิจมีขนาดใหญ่มาก และมีขั้นตอนการดำเนินงานหลายขั้นตอนจนเป็นไปได้ที่จะทดสอบแผนสำรองฉุกเฉินทั้งหมดในเวลาเดียวกัน เราก็อาจจะแยกส่วนการดำเนินการออกเป็นส่วนย่อย ๆ แล้วทดสอบแผนที่ละส่วนให้แน่ใจว่าจะสามารถดำเนินการทุกส่วนได้จริง

ค. ทดสอบโดยการจำลองสถานการณ์ (Simulation) การจำลองสถานการณ์ในที่นี้ไม่เหมือนกับการทดสอบโดยวิธีแรก ซึ่งก็เป็นการสร้างสถานการณ์จำลองเหมือนกัน สำหรับวิธีที่กล่าวถึงใหม่นี้ หมายความว่าทดสอบโดยการเขียนโปรแกรมสร้างสถานการณ์จำลองขึ้น ป้อนข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนสำรองฉุกเฉินเข้าไปในโปรแกรม แล้วตรวจสอบผลของโปรแกรมว่าเป็นเช่นใด มีการติดขัด ณ จุดใดบ้างหรือไม่ การจำลองสถานการณ์แบบนี้เรียกว่าเป็นการจำลองเชิงความน่าจะเป็น (Probabilistic simulation)



ในการทดสอบแผนสำรองฉุกเฉินนั้น ต้องพิจารณาด้วยว่าเราจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารติดต่อ หรือ มีการรับส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกบ้างหรือไม่ โดยทั่วไปแล้วไม่มีหน่วยงานใดที่แยกเป็นอิสระจากหน่วยงานอื่นโดยสิ้นเชิง เราจำเป็นจะต้องทำงานติดต่อกับหน่วยงานอื่นอยู่เสมอ ดังนั้นการทดสอบของเราจึงควรจะต้องได้รับความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย หากดำเนินไปฝ่ายเดียว แผนของเราอาจจะไม่สมบูรณ์หรือใช้การไม่ได้

ข้อที่ควรคำนึงในการวางแผนสำรองฉุกเฉินที่มีผู้อื่นเกี่ยวข้องด้วยก็คือ การแบ่งความรับผิดชอบหากเกิดปัญหา Y2K ขึ้น ยกตัวอย่างเช่นเราจะต้องเจรจากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเราว่าเขาเหล่านั้นจะมีปัญหามากน้อยแค่ไหน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาไปแล้วหรือไม่ และหากเกิดปัญหา Y2K ขึ้นจริง ในการทำธุรกิจร่วมกับเรา เขาจะดำเนินการอย่างไร เรื่องเหล่านี้ควรรีบหยิบยกขึ้นมาเจรจากับทุกฝ่ายให้เข้าใจตรงกัน หากเน้นกันไป ฝ่ายต่างอาจจะคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน ผลก็คือเมื่อเกิดวิกฤติขึ้นจริงก็อาจจะไม่มีใครแก้ไขปัญหา

การจัดการกับวิกฤติการณ์ Y2K

วิกฤติการณ์ Y2K เป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยมีใครคาดถึงมาก่อน แม้เราจะไม่ทราบชัดเจนว่าจะจัดการกับวิกฤติการณ์นี้ได้อย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด แต่เราก็อาจใช้แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนแก้ปัญหาฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นเป็นประจำได้

เท่าที่ผ่านมามีคณะกรรมการประสานงานแก้ไขปัญหา Y2K ระดับชาติได้แนะนำและสั่งการให้หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหา Y2K ของหน่วยงานขึ้น และ ให้คณะกรรมการเร่งรีบดำเนินการสำรวจตรวจสอบและแก้ไขปัญหา Y2K โดยใช้ขั้นตอนที่เรียกว่า AARVI หรือ Awareness, Assessment, Renovation, Verification และ Implementation นอกจากนั้นได้กำหนดให้เร่งรีบดำเนินการวางแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหาและความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจริง ๆ ได้ อย่างไรก็ตามแนวคิดในการจัดการกับความฉุกเฉินนี้ก็อาจจะยังไม่เป็นที่เข้าใจชัดเจนนัก จึงขอนำมาขยายความเพิ่มขึ้นในที่นี้

1. หน่วยงานควรตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยง หรือ คณะกรรมการจัดการในสถานะฉุกเฉินขึ้น โดยมีประธานคณะกรรมการ Y2K หรือ รองประธานเป็นหัวหน้า และให้มีผู้แทนจากหน่วยงานย่อยอื่น ๆ ร่วมเป็นกรรมการ คณะกรรมการชุดนี้ทำหน้าที่รวมแผนสำรองฉุกเฉินของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นแผนเดียว



2. การตรวจสอบภารกิจและกระบวนการสำคัญต่าง ๆ ให้ถือเป็นหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานย่อย นั่นก็คือจะต้องให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานย่อยศึกษาเองว่ามีกระบวนการใดบ้างที่สำคัญ หากเกิดปัญหา Y2K ขึ้นจะทำประการใด นั่นก็คือให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำร่างแผนสำรองฉุกเฉินของหน่วยงานย่อยขึ้นเอง
3. จัดประชุมคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงเพื่อนำร่างแผนสำรองฉุกเฉินของทุกหน่วยงานย่อยมาพิจารณา ให้แต่ละหน่วยงานย่อยพิจารณาว่าจะได้รับผลกระทบจากหน่วยงานใด และหน่วยงานนั้นจะต้องทำประการใด โดยวิธีนี้แต่ละหน่วยงานย่อยจะสรุปได้เองว่าจะต้องปรับแก้ร่างแผนสำรองฉุกเฉินของตนอย่างไรบ้างจึงจะสอดคล้องกันได้ทั้งหน่วยงาน
4. ดำเนินการวางแผนและจัดการทดสอบแผนสำรองฉุกเฉิน
5. ดำเนินการหาทรัพยากร และ จัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้พร้อมที่จะดำเนินการหากเกิดสภาวะฉุกเฉินขึ้น
6. ประชาสัมพันธ์แผนสำรองฉุกเฉินให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบด้วยแต่ในกรณีหลังนี้ไม่ต้องลงรายละเอียดมากนัก

หลังจากได้แผนสำรองฉุกเฉินที่ทดสอบแล้ว หน้าที่ของคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงก็ได้หมดสิ้นไป ตรงกันข้ามหน้าที่ของคณะกรรมการชุดนี้ก็ยังคงมีอยู่ต่อไปอีกนาน ก็จะต้องคอยติดตามสถานการณ์ว่าจะมีปัญหา Y2K หรือไม่ ต้องตรวจสอบอาการของหน่วยงานว่ามีทำที่ว่าจะเกิดปัญหา Y2K แล้วหรือไม่ หากพบอาการที่บ่งบอกว่าจะเป็นปัญหา คณะกรรมการก็ต้องรีบพิจารณานำแผนสำรองฉุกเฉินขึ้นมาดำเนินการทันที

นั่นหมายความว่าประธานคณะกรรมการชุดนี้ต้องมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการว่าเมื่อใดจึงจะใช้แผนสำรองฉุกเฉินได้ และหมายความต่อไปว่าเจ้าหน้าที่ที่เป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดนี้อาจจะต้องเตรียมพร้อมที่จะทำงานในช่วงที่เปลี่ยนจากปี 1999 ไปสู่ปี 2000

ในทางกลับกัน ประธานกรรมการชุดนี้ก็ต้องพิจารณาว่าการนำแผนสำรองฉุกเฉินมาใช้ในการดำเนินการนั้นให้ผลดีหรือไม่เพียงใด ต้องปรับเปลี่ยนหรือไม่ และ หากใช้จนสถานการณ์ใกล้กลับคืนสู่ปกติแล้ว จะกลับมาใช้วิธีการดำเนินการแบบเดิมเมื่อใด



สรุป

การจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับปัญหา Y2K นั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง หน่วยงานทั้งหลายไม่ควรเพิกเฉยหรือนิ่งนอนใจ เพราะหากปัญหา Y2K เกิดขึ้นจริงโดยไม่มีแผนรองรับแล้ว ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจจะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานต้องหยุดชะงักและอาจส่งผลร้ายแก่หน่วยงานได้มาก

การทำแผนสำรองฉุกเฉินควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และจะต้องจัดขึ้นเป็นคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงที่ดึงขึ้นให้ดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ แผนสำรองฉุกเฉินควรจัดทำขึ้นโดยพิจารณากระบวนการสำคัญของหน่วยงานเป็นหลัก ควรพิจารณาว่าหากกระบวนการสำคัญของหน่วยงานเกิดปัญหาขึ้น จะมีวิธีดำเนินการอย่างไรจึงจะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานไม่หยุดชะงัก หลังจากได้ร่างแผนสำรองฉุกเฉินของแต่ละหน่วยงานย่อยแล้วก็ควรนำมาพิจารณาร่วมกันให้ได้แผนรวมของทั้งหน่วยงาน จากนั้นก็ต้องทดสอบให้แน่ใจว่าแผนที่จัดทำขึ้นนั้นใช้การได้จริง

ขณะนี้ช่วงเวลาที่เหลืออยู่ก่อนถึงปี 2000 นั้นเหลือน้อยเต็มทีแล้ว แต่ก็ยังพอเพียงสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินที่มีคุณภาพและใช้การได้จริง โปรดอย่าได้รีรอ ควรเร่งคิดเรื่องนี้อย่างจริงจัง เพื่อที่ท่านจะได้ไม่เสียใจในภายหลัง

ขอขอบคุณและหวังว่าทุกท่านคงจะไม่ต้องนำแผนสำรองฉุกเฉินขึ้นมาใช้



แบบตรวจสอบความพร้อมของหน่วยงานต่อ ปัญหาคอมพิวเตอร์ปี ค.ศ. 2000

รายละเอียดลักษณะของหน่วยงาน			
ประเภทของหน่วยงาน			
ชื่อหน่วยงาน			
ที่อยู่			
ชื่อหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบ			
ตำแหน่ง			
ที่อยู่			
โทรศัพท์			
1.งบประมาณที่ตั้งไว้เพื่อการแก้ไขปัญหา Y2K ของหน่วยงาน ทั้งสิ้น ประมาณ (บาท)			
2.งบประมาณที่ตั้งสำหรับการแก้ไขปัญหา Y2K คิดเป็นสัดส่วนต่อกิจกรรมต่อไปนี้เท่าใด			
2.1 เทียบกับงบประมาณที่ได้รับอนุมัติในปีงบประมาณ นี้			
2.2 กิจกรรมของแผนฉุกเฉิน และการประเมินความเสี่ยง			
2.3 การเตรียมการทางกฎหมาย			
2.4 การประชาสัมพันธ์			
2.5 การสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานที่ทำธุรกิจด้วย			
หน่วยงานท่านมีการจัดตั้งคณะทำงานประเมินความเสี่ยงหรือไม่			
คณะทำงานดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามแผน Y2K หรือไม่			
3. ท่านกำลังอยู่ในขั้นตอนใดของการประเมินความเสี่ยง	ยังไม่ได้เริ่ม	กำลังดำเนินการ	เสร็จแล้ว
3.1 ระบุสาขาหรือแผนกที่มีความเสี่ยง			
3.2 ได้ประเมินความเสี่ยงแล้ว			
3.3 ได้เตรียมแผนป้องกันแล้ว			
3.4 ได้เตรียมแผนฉุกเฉินรองรับแล้ว			
3.5 ได้ทดสอบแผนฉุกเฉินแล้ว			
3.6 ได้ติดตามความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น			



4. กระบวนการของหน่วยงานที่อาจเกิดผลกระทบจากปัญหา Y2K สูงสุด 5 ลำดับ				
4.1				
4.2				
4.3				
4.4				
4.5				
5 แผนฉุกเฉินของระบบทั้งหมด จะได้รับการทดสอบเมื่อใด				
5.1	31/3/99	30/6/99	30/9/99	1/1/2000
5.2				
5.3				
5.4				
5.5				
6. ระบุระบบงานที่อาจเกิดความเสียหายจากปัญหา Y2K ห้าลำดับแรก				
	วันที่คาดว่าจะเกิด	ส่วนใดของธุรกิจ	% ของความเสียหายที่คาด	จะใช้เวลากู้สถานการณ์นานเท่าใด
6.1				
6.2				
6.3				
6.4				
6.5				
7. ผู้ใดหรือแผนงานใดที่จะเป็นผู้กำหนดให้มีแผนฉุกเฉิน				
8. ประเมินภาพรวมความพร้อมรับปัญหา Y2K ของหน่วยงานจะแล้วเสร็จขั้นตอนต่างๆเมื่อใด				
8.1	31/3/99	30/6/99	30/9/99	1/1/2000
8.2				
8.3				
8.4				