แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(Business Continuity Plan : BCP)

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

เทศบาลตำบลศรีวิชัย

อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

มิถุนายน ๒๕๖๓

คำนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) จัดทำขึ้นเพื่อให้ **"เทศบาลตำบลศรีวิชัย"** ซึ่งจะเรียกว่า **"หน่วยงาน"** เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด วิกฤตเศรษฐกิจหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

ด้วยเหตุนี้ เทศบาลตำบลศรีวิชัย อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้จัดทำ "แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)" ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมรับภัยและสามารถบริหารจัดการองค์การให้สามารถปฏิบัติงานบริการหลักที่มีความสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ แม้ต้องประสบกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินอันจะส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีวิชัยต่อไป

เทศบาลตำบลศรีวิชัย
มิถุนายน ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

๑.	บทนำ	๑
๒.	วัตถุประสงค์	๒
๓.	สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๒
๔.	ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๓
๕.	การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ	๓
๖.	สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์	๔
๗.	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	๕
๘.	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	๗
๙.	ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๘
๑๐.	การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๑๐
๑๑.	ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๒
๑๒.	การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑๘
๑๓.	กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑๘

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)
เทศบาลตำบลศรีวิชัย

บทนำ

สภาวการณ์ปัจจุบันโลกเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อย่างไม่คาดคิดและมักจะมีความรุนแรง ที่สำคัญส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนทั่วโลก เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว การจลาจล การประท้วง โรคระบาด เป็นต้น เช่นเดียวกันประเทศไทยเคยผ่านสถานการณ์อุทกภัยรุนแรง ในช่วงระหว่างเดือนกันยายน – เดือนธันวาคม ๒๕๕๔ ซึ่งในครั้งนั้นได้พบว่าระบบและกลไกของรัฐหลายประการมีปัญหาโดยไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริการประชาชน

ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการ และงานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์ภัยพิบัติ อาศัยอำนาจตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๐ บัญญัติว่า “เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ใน มาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้”สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เสนอแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และมาตรการที่เกี่ยวข้องต่อคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ ให้ทุกส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต

ปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประเทศต่าง ๆ รวมถึงประเทศไทยได้ออกมาตรการอย่างเข้มงวดเพื่อยับยั้งการแพร่เชื้อทั้งห้ามการเดินทางเข้า - ออกประเทศของพลเมือง การปิดเมือง การกักตัว สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน รวมถึงการให้บริการของภาครัฐที่ยังมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เสนอคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต[รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ดังกล่าว รวมทั้งให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ให้เป็นปัจจุบัน โดยนำมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต [รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)] มาผนวกไว้ในแผนฯ ให้สามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานได้ ทั้งนี้ ให้มุ่งเน้นการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนด้วย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับมาตรการดังกล่าว และให้หน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม และคมนาคมขนส่ง เร่งปรับเพิ่มแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะแผนการให้บริการอย่างต่อเนื่องในพื้นที่สำคัญ เช่น สถานพยาบาล และแผนการหมุนเวียนหรือทดแทนบุคลากรในระยะสั้นซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที เพื่อให้หน่วยงานมีแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน รอบคอบ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีวิชัย
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ และลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- รองรับได้ถึงสถานการณ์ร้ายแรงที่สุด (Worst Case Scenario) แผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี รวมถึงความเสียหายที่เกิดกับผู้ให้บริการและการสูญเสียบุคลากรสำคัญการมีแผนรองรับในสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถกู้คืนในสถานการณ์ที่รุนแรงน้อยกว่าได้ ทั้งนี้เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสารองที่เตรียมไว้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) ในการในการดำเนินงานหรือการให้บริการที่สำคัญ จำเป็นที่จะต้องมีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองไวอย่างน้อย ๑ แห่ง โดยเทศบาลตำบลต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการกำหนดศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ภายในสำนักงานเทศบาลตำบลศรีวิชัย ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด
- และเหตุการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

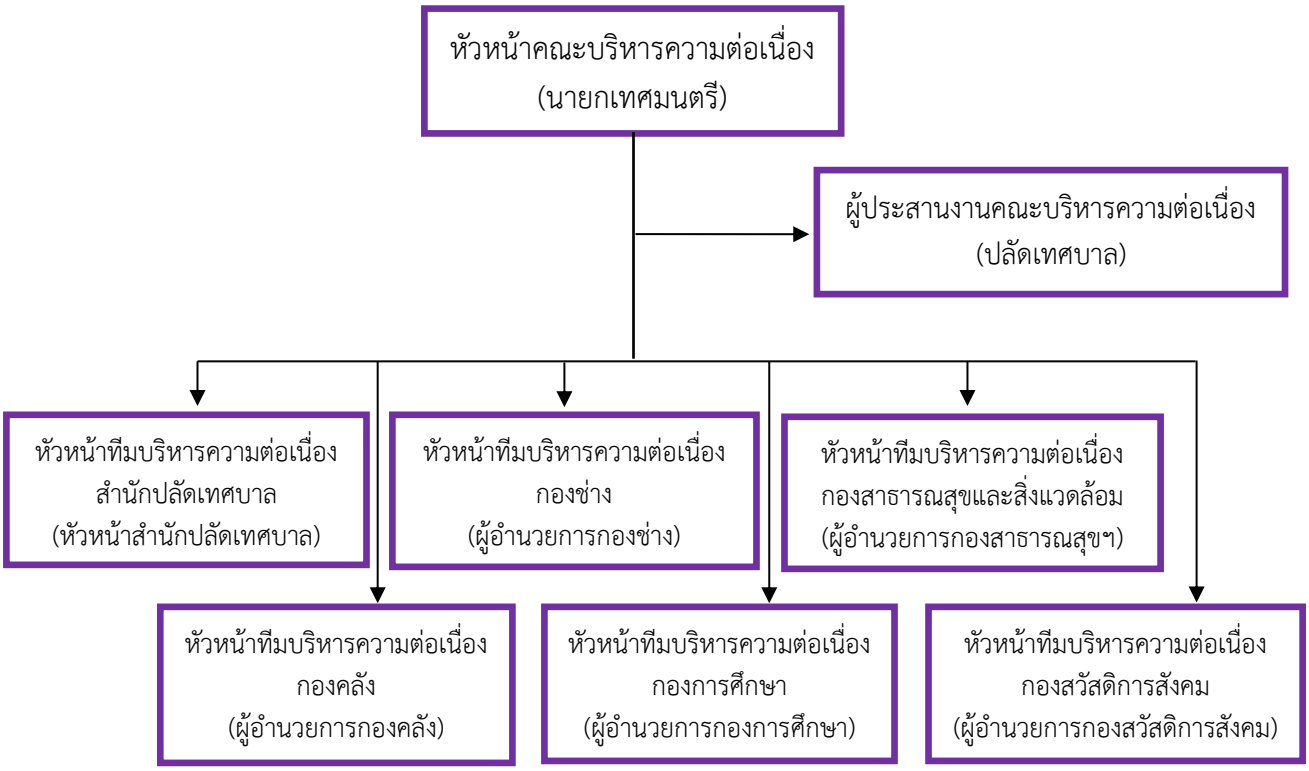
๕. ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์แผนดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	-	-	✓	✓
๕	เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓	-	-	✓	✓
๖	เหตุการณ์ภัยแล้ง	-	✓	-	-	✓
๗	เหตุการณ์วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๘	เหตุการณ์โรคระบาด	✓	-	-	✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)



เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) มีหน้าที่ดังนี้

คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของกองงาน /ฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับกองงาน/ฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) <u>และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก</u> ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวพริ้มเพรา วรรณภิละ (หัวหน้าสำนักปลัด)	๐๘๔-๗๒๙๖๓๓๐	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (สำนักปลัดเทศบาล)	น.ส.ดุจเดือน อุดสาสาร ว่าที่ ร.ต.กมล อินแฝง นายรัชนินทร์ เมืองใจ น.ส.รัชณีย์ กองแก้ว นางรุจิดา ชมภูเทพา นายภูเบศร์ บุญมา	๐๙๔-๖๓๖๖๓๓๑ ๐๙๗-๙๑๘๔๐๕๑ ๐๙๐-๒๔๙๗๓๓๐ ๐๙๒-๕๖๒๔๙๔๘ ๐๙๑-๐๖๙๑๕๗๔ ๐๙๓-๑๒๘๘๕๐๘
นางอรชร สมพงษ์ (ผู้อำนวยการกองคลัง)	๐๘๑-๗๔๖๙๖๒๖	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (กองคลัง)	น.ส.เพียงขวัญ ต๊ะยานะ นางปราณี สิทธิยะ น.ส.สิริรัตน์ กันตุ่น นายจิรัสย์ ญาณะพันธ์	๐๘๕-๖๙๔๒๐๖๒ ๐๘๙-๗๕๗๖๗๖๑ ๐๖๒-๖๔๒๓๙๒๘ ๐๘๑-๐๒๔๒๐๔๔
นายประยุทธ เงาส่อง (ผู้อำนวยการกองช่าง)	๐๘๑-๓๖๖๔๖๕๗	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (กองช่าง)	นายไพรัตน์ ธนันชัย นายวสันต์ ทะกาวิน นายสุรินทร์ มณีขัติย์	๐๖๕-๕๙๗๒๕๕๒ ๐๘๙-๕๕๔๓๔๒๒ ๐๘๘-๒๘๙๕๑๔๐
นางสาวนงคราญ ศรีไทย (นักวิชาการศึกษาชำนาญการ)	๐๘๙-๙๒๗๕๗๘๓	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (กองการศึกษา)	นางพิมพ์เพ็ญ ยอดแก้ว น.ส.วรรดา ตาใจ	๐๘๑-๙๖๐๕๓๖๐ ๐๙๕-๖๘๕๒๔๒๐
นางสาวเบญจมาศ วงค์ต๊ะ (นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ)	๐๘๒-๑๘๑๘๔๖๑	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (กองสวัสดิการสังคม)	น.ส.กรรณิการ์ วงค์จันติ๊บ นายธนาธิป อุต๊ะมา	๐๘๔-๑๗๓๓๓๒๕ ๐๘๑-๘๘๒๖๒๘๕
นางสาวศิริพร รังสิยารมณ์ (นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ)	๐๙๔-๙๐๙๓๕๗๕	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	นายศุภกิจ ยอดมูลดี น.ส.สุดารัตน์ ชัยพูน	๐๘๖-๖๕๙๖๙๓๙ ๐๘๒-๖๑๖๓๖๕๘

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	▪ สรรหาและเตรียมการในเรื่องอาคาร/สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง กับหน่วยงานราชการอื่นๆ ในสังกัด หรือนอกสังกัด ▪ สรรหาและเตรียมการในเรื่องอาคาร/สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำรอง กับภาคเอกชน เช่น โกดัง อาคารเอนกประสงค์ เป็นต้น ▪ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายนอกสำนักงานเทศบาลตำบลศรีวิชัย คือ ศูนย์เรียนรู้ชุมชนตำบลศรีวิชัย ตั้งอยู่บ้านแม่ป้อก หมู่ที่ ๖
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	▪ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กำหนดแผนการเคลื่อนย้ายหรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำคัญ และอื่นๆ ที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงานไปยังพื้นที่สำรอง ▪ กำหนดแผนจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมอุปกรณ์เชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลางได้ ▪ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) หรืออุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-fi) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ▪ ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือดำเนินการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพิเศษ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	▪ ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญมีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลางและเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ต ทำให้หน่วยงาน/กอง/ฝ่ายไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง หากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้ ▪ กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆ ในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ▪ พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน เป็นระบบ e-service

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	บุคลากรหลัก	▪ การปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ▪ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน ▪ กำหนดให้ใช้ผู้ปฏิบัติงานนอกกอง/ฝ่าย/งาน ที่เหมาะสมและมีลักษณะงานเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เข้าไปทดแทนหรือเสริมในกรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดแคลนหรือมีไม่เพียงพอ ▪ กำหนดให้ร้องขอบุคลากรจากหน่วยงานอื่นในเขตตำบลหรืออำเภอ ในกรณีที่บุคลากรเฉพาะด้านไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
	คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	▪ กำหนดให้มีคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต ▪ พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยมีคู่ค้า/ ผู้ให้บริการ มากกว่า ๑ ราย สำหรับให้บริการแก่หน่วยงาน ▪ กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของส่วนกลางผ่านอินเตอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ทั้ง ๒ ราย

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๒๕-๕๐ ▪ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
ต่ำ	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงน้อยกว่าร้อยละ ๒๕ ▪ ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับกองงาน/ฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน

พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. การจัดให้มีและบำรุงโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับผลกระทบ	ปานกลาง		✓			
๒. การบริหารงานบุคคล	สูง	✓				
๓. งานทะเบียนราษฎร	ปานกลาง		✓			
๔. การจัดทำแผนพัฒนา/งานการเงินและบัญชี และงานการจัดเก็บรายได้	สูง		✓			
๕. การจัดการขยะมูลฝอย	สูง		✓			
๖. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม/การควบคุมป้องกันโรค	สูง	✓				
๗. การจัดการเรียนการสอนระดับปฐมวัย	ปานกลาง			✓		
๘. งานด้านพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์	ปานกลาง		✓	✓		

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภท ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- ศูนย์เรียนรู้ชุมชนตำบลศรีวิชัย ตั้งอยู่บ้านแม่ป้อก หมู่ที่ ๖	๒๐ ตร.ม. (๑๐ คน)	๓๐ ตร.ม. (๑๕ คน)	๔๐ ตร.ม. (๒๐ คน)	๖๐ ตร.ม. (๓๐ คน)	๖๐ ตร.ม. (๓๐ คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัย	✓	✓	✓	✓	✓
รวม		**๒๐ ตร.ม.**	**๓๐ ตร.ม.**	**๔๐ ตร.ม.**	**๖๐ ตร.ม.**	**๖๐ ตร.ม.**

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	- เครื่องสำรอง - เครื่องส่วนตัว - ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	๒ เครื่อง	๓ เครื่อง	๖ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๕ เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับคอมพิวเตอร์	- เครื่องสำรอง - เครื่องส่วนตัว - ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง	๕ เครื่อง	๖ เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร /เครื่องสแกน (Fax/Document Scan Machine) พร้อมหมายเลข	- เครื่องสำรอง - เครื่องส่วนตัว - ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๓ เครื่อง	๔ เครื่อง	๖ เครื่อง
GFMIS Token Key	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Token Key)	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	- ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ ๖ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระบบ Cloud (เช่าบริษัทเอกชน)		✓			
ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น e-LAAS	กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น		✓			
ระบบสารสนเทศของเทศบาลตำบล	ระบบ Cloud (เช่าบริษัทเอกชน)		✓			
ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน	ระบบ Cloud (เช่าบริษัทเอกชน)	✓				
GFMIS (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	กระทรวงการคลัง			✓		
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	กระทรวงการคลัง			✓		
หนังสือสั่งการต่างๆ	หน่วยงานต้นสังกัด		✓			

๔) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑๐	๑๕	๒๐	๓๐	๓๐
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	๔๔	๓๙	๓๔	๒๔	๒๔
รวม	๕๔	๕๔	๕๔	๕๔	๕๔

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๘ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต	✓				
ผู้ให้บริการไฟฟ้า		✓			
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน)		✓			
รวม	๑	๒			

<u>หมายเหตุ</u> ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเตอร์เน็ตในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
➢ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน และกลุ่มงาน	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	☐
➢ จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	เลขานุการหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (ManualProcessing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุม ประเด็นดังนี้ ๑) สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต ๒) ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ ๓) ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔) กระบวนงานงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล/กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติ ด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐ ☐ ☐ ☐
➢ พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ ตามที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑-๕ วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ประเมินศักยภาพและความสามารถของกอง ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิฤกต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิฤกตตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิฤกต ได้แก่ ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ราษฎรผู้ประสบภัย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง สำนักปลัดเทศบาล สำนักปลัดเทศบาล กองช่าง สำนักปลัดเทศบาล สำนักปลัดเทศบาล	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
➢ พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูง และไม่สามารถรอได้ โดยต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ บันทึกเหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องของกองอย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในกอง เพื่อรับทราบและดำเนินการ เช่น แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง/ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
➢ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง :	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่อง	
๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กองช่าง	☐
๔) บุคลากรหลัก	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๕) คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำนักปลัดเทศบาล	☐
➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิฤตก	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิฤกต ได้แก่	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่อง	
๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กองช่าง	☐
๔) บุคลากรหลัก	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๕) คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำนักปลัดเทศบาล	☐
➢ ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิฤกต ได้แก่	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่อง	
๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		
๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	สำนักปลัดเทศบาล	☐
๔) บุคลากรหลัก	กองช่าง	☐
➢ ๕) คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำนักปลัดเทศบาล	☐
	สำนักปลัดเทศบาล	☐

➢ แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิฤกตแก่หน่วยงานคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ บันทึกเหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องของกองอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในกอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	**บทบาทความรับผิดชอบ**	**ดำเนินการแล้วเสร็จ**
➢ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบสถานภาพ การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่อง	
๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<u>กองช่าง</u>	☐
๔) บุคลากรหลัก	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
๕) คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
➢ แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในกอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ บันทึกเหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องของกองอย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
➢ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืนอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการตามปกติที่ดีขึ้น	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบสถานภาพ การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพิ่มเติมเพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติที่ดีขึ้น	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพิ่มเติม เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติที่ดีขึ้น ได้แก่	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่อง	
๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<u>กองช่าง</u>	☐
๔) บุคลากรหลัก	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
๕) คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>	☐
➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

➢ แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในกอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ บันทึกเหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องของกองอย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
➢ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐ .

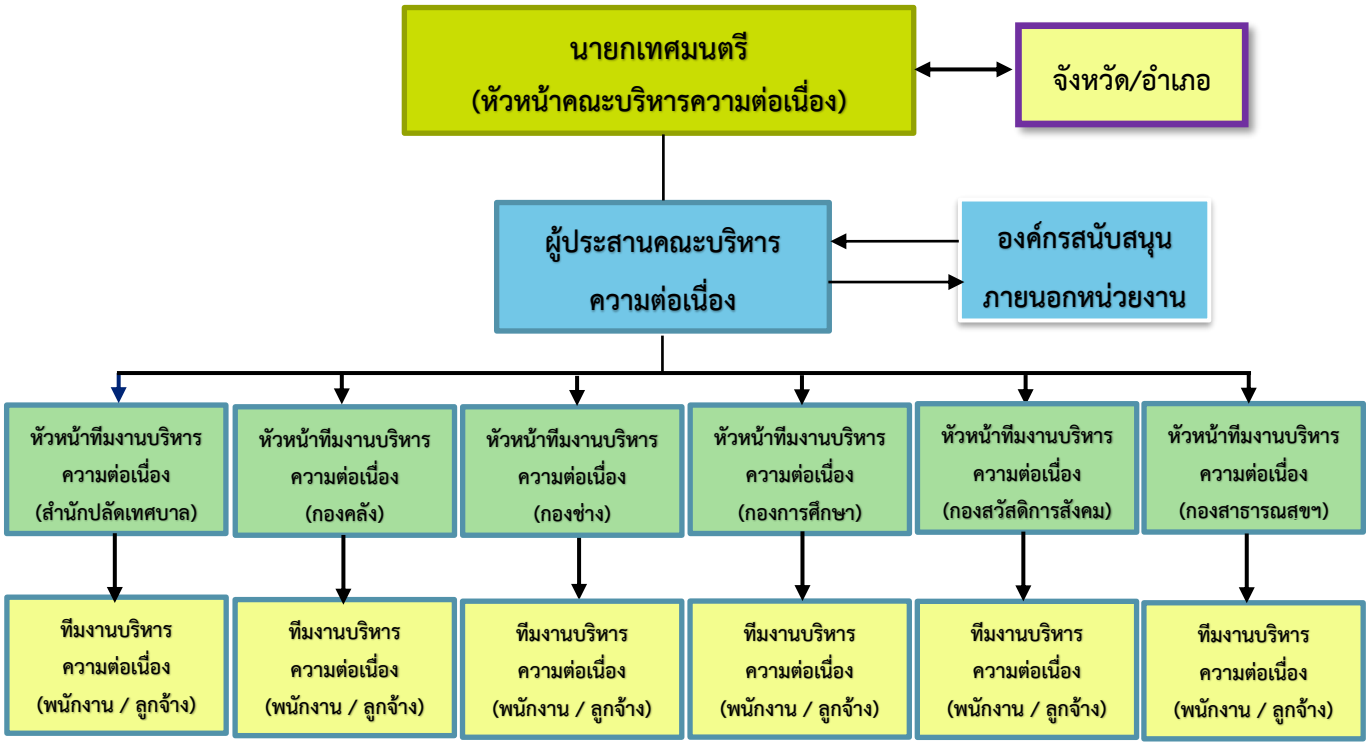
การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCM) ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ ได้แก่ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง หรือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้ และเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของเทศบาลตำบลวิเศษไชยชาญ ขึ้นโดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อในตารางบัญชีรายชื่อที่ปรากฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงาน การดำเนินการต่างๆ ภายหลังจากมีประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ตามสายการบังคับบัญชาของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย/งาน จากนั้นหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาทุกคนทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการปฏิบัติตามแผนฯ ในสภาวะวิกฤต

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree