



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

บทนำ

จากการที่ประเทศไทยประสบกับปัญหาการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ซึ่งเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้รับผลกระทบเช่นกัน ตลอดเวลาที่ผ่านมาพบว่าระบบและกลไกการทำงานของหน่วยงานของรัฐและภายในของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง หลายประการมีปัญหาโดยไม่สามารถดำเนินการกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกส่วนราชการภายในองค์กรต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการหรืองานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ เทศบาลตำบลทุ่งหลวงจึงได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้หน่วยงาน เตรียมความพร้อมองค์กรและสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติในขณะเกิดเหตุสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพและเพื่อลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และของทางราชการ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมโดยมุ่งหวังให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและรู้วิธีปฏิบัติอย่างถูกต้องตามขั้นตอนสามารถเผชิญต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดอย่างแท้จริงต่อไป

สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

มิถุนายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๒
๑. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	๔
๒. สมมุติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๔
๓. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๔
๔. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	๕
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ผลกระทบจากเหตุการณ์สภาวะวิกฤต	๕
๕. ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	๖
ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)	๗
๖. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๗
ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)	๙
๗. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๑๐
ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง	๑๐
ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์	๑๐
ตารางที่ ๖ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี	๑๑
ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น	๑๑
ตารางที่ ๘ การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ	๑๑
๘. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๑๒
ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๑๒
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องแลกรอบวัฏกระบวนการ	๑๓
ภาคผนวก ก การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)	๑๔

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือที่เรียกต่อไปกันว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ซึ่งจะเรียกว่า “หน่วยงาน” เพื่อเตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ
๓. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
๔. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
๕. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

๑. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
๒. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
๓. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤติ หรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานหรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์อัคคีภัย
๒. เหตุการณ์อุทกภัย
๓. เหตุการณ์वादภัย
๔. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
๕. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๖. เหตุการณ์อื่นๆ เช่น ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง เป็นต้น

การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการ และดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานจากวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ/การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ ให้บริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
๑.เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒.เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓.เหตุการณ์वादภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๔.เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓	-	-	✓	✓
๕.เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	-	-	✓	✓
๖.เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง	✓	✓	✓	✓	✓
๗.เหตุการณ์การก่อวินาศกรรม	✓	✓	✓	✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกอง/ฝ่าย/งาน สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

คณะกรรมการ BCM ประกอบด้วย

- ๑) ประธาน/รองประธานคณะกรรมการ BCM
- ๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
- ๓) ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ BCM

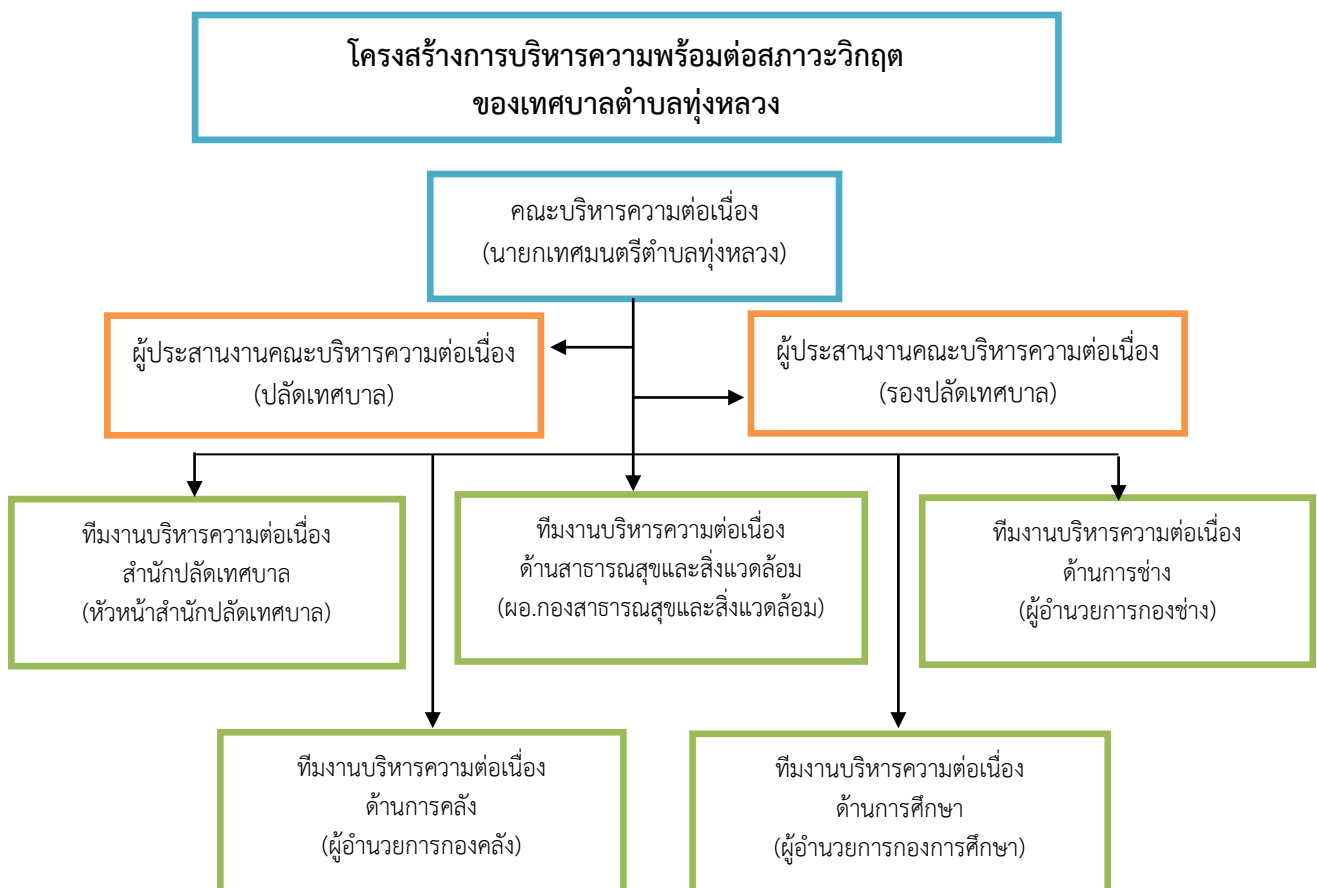
คณะกรรมการ BCM อำนาจและหน้าที่

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

๑) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง

๒) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องของกอง/ฝ่าย/งาน ของตน

๓) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับกอง/ฝ่าย/งาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รายชื่อทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง

ปรากฏดังตารางที่ ๑ ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทหน้าที่ของทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายนครเศรษฐ์ เรืองพยุงค์ศักดิ์ นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง	๐๘๐-๐๒๒๔๐๔๐	หัวหน้าคณะ ผู้บริหารความ ต่อเนื่อง	นายสุชิน จักรเพชร รองนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง นายประสิทธิ์ เกิดทรัพย์ รองนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง	๐๘๑-๙๔๑๘๖๘๙ ๐๘๙-๙๑๑๑๒๑๑
นายวิทยา วงศ์ศรีแก้ว ปลัดเทศบาล	๐๘๙-๘๓๖๒๔๕๖	ผู้ประสานงาน คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	นายเฉลิมเกียรติ หล้าคำ สำนักปลัดเทศบาล นายชาญณรงค์ แสงทิพย์ ผู้อำนวยการกองช่าง นางสาวสุกิสรา บุญนพ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานการคลัง ร.ก.ผู้อำนวยการกองคลัง นายถนอมศักดิ์ รวมธรรม รองปลัดเทศบาล ร.ก.ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ และ ร.ก.ผู้อำนวยการกองการศึกษา	๐๘๑-๙๘๑๔๕๕๔ ๐๙๑-๐๐๓๕๓๔๓ ๐๖๔-๔๗๕๕๑๙๑ ๐๙๑-๗๓๘๙๗๓๙

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายเฉลิมเกียรติ หล้าคำ สำนักปลัดเทศบาล	๐๘๑-๙๘๑๔๕๕๔	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นายธานินทร์ วิรุฬห์ภูตินักบริหารงาน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ นางสาวดวงนภา คำภา หัวหน้าฝ่ายปกครอง	๐๘๙-๙๖๒๘๔๐๗ ๐๘๙-๘๘๖๘๕๖๑
นายชาญณรงค์ แสงทิพย์ ผู้อำนวยการกองช่าง	๐๙๑-๐๐๓๕๓๔๓	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นายสาธิต ผูกน้อย หัวหน้าฝ่ายการโยธา นายวีรภัทร์ เทพสุธา วิศวกรโยธา	๐๘๒-๓๕๐๔๙๒๔ ๐๙๖-๗๙๕๕๕๑๓
นางสาวสุกิสรา บุญนพ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานการคลัง ร.ก.ผู้อำนวยการกองคลัง	๐๖๔-๔๗๕๕๑๙๑	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาวอัญชลินทร์ วงศ์ชุดิสรณ์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ นางสาวชนมณีภา บัวดี นักวิชาการเงินและบัญชี	๐๘๘-๐๒๐๘๙๐๕ ๐๙๙-๒๖๕๖๖๒๒
นายถนอมศักดิ์ รวมธรรม ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	๐๙๑-๗๓๘๙๗๓๙	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นายเอกรินทร์ กล่อมทรัพย์ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข รัชนิพร คงเพชร ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	๐๖๑-๖๖๓๖๔๕๖ ๐๘๕-๒๖๔๔๒๕๗
นายถนอมศักดิ์ รวมธรรม ผู้อำนวยการกองการศึกษา	๐๙๑-๗๓๘๙๗๓๙	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาวสาธิตา บำเพ็ญพงษ์ นักวิชาการศึกษา นางสาวมณีนรัตน์ มีรอด เจ้าพนักงานธุรการ	๐๙๗-๐๑๖๔๙๔๒ ๐๙๙-๑๕๔๙๕๒๒

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ(Business Impact Analysis)

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

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

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. การประเมินความเสียหายจากสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้น ก่อนรับหน่วยงานภาคีเครือข่าย/ประชาชน ผู้ประสบภัยที่มาติดต่อ	สูง		✓			
๒. การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็น ระบบสำรองฉุกเฉิน ยานพาหนะและเงินสด	สูง	✓				
๓. จัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและสั่งการในสภาวะวิกฤต การเตรียมงานของทุกกลุ่มงาน/และทุกฝ่ายพร้อม จัดทำเวรประจำวัน ผลัดเวร และบูรณาการงานดูแล ประชาชน/ติดต่อสื่อสาร ตลอด ๒๔ ชม.	สูง		✓			
๔. การรับแจ้งการรายงานสถานการณ์ภัยและการ ขอความช่วยเหลือของทุกหน่วยงานทั้งในระดับ จังหวัด/อำเภอ/อปท. เพื่อประสานงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ประเมินผล เพิ่มเติม	สูง			✓		
๕. การติดตาม วิเคราะห์สภาพปัญหาและ ประเมินผล	สูง				✓	
๖. การเตรียมการประสานโรงพยาบาลข้างเคียงทั้ง ในและนอกเขตพื้นที่เพื่อการส่งต่อผู้ป่วย	สูง		✓			
๗. ประสานหน่วยงานภายนอกสนับสนุนช่วยเหลือ ทั้งด้านเครื่องจักรกลและกำลังพล	สูง			✓		
๘. การดูแลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน ที่ติดต่อประสานงานโดยตรงของเทศบาล	สูง				✓	
๙. กิจกรรมรับงานการแจ้งเหตุสถานการณ์ภัยพิบัติ ต่างๆจากประชาชน/หมู่บ้าน/ชุมชน	สูง					✓
๑๐. การเบิกจ่าย สิ่งของสำรองจ่าย/ถุงยังชีพ เรือ อุปกรณ์ต่างๆเพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงาน ที่ร้องขอ	สูง				✓	
๑๑.การแจ้งติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่กู้ชีพกู้ภัย/ อปพร./ศูนย์ อปพร.อำเภอ, ศูนย์ อปพร.เทศบาล และอปท.ทุกแห่ง	ปานกลาง					✓
๑๒.การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และลงพื้นที่สำรวจ	ปานกลาง					✓
๑๓. จัดทำรายงานสรุปผลการช่วยเหลือและการ รายงานเหตุด่วนสาธารณภัยให้กับประธาน/รอง ประธานคณะกรรมการ BCM	ปานกลาง					✓

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมากหรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ภายในสำนักงานเทศบาลและภายนอกสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหลวง	๒ ตร.ม. (๕ คน)	๘ ตร.ม. (๗ คน)	๖ ตร.ม. (๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	-
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	โรงเรียนชุมชนทุ่งหลวง	๑๔ ตร.ม. (๑๐ คน)	๘ ตร.ม. (๘ คน)	๑๐ ตร.ม. (๑๐ คน)	-	-
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัย	-	-	-	-	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)
รวม		๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๘ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
GFMS 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
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
โทรสาร / เครื่องสแกน (Fax/Document Scan Machine) พร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ ๖ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
E - mail						
ระบบ GFMIS	กรมบัญชีกลาง		✓	✓	✓	✓
ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง EGP	กรมบัญชีกลาง	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบ E-laas	กรมส่งเสริมฯ		✓	✓	✓	✓

๔) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๕	๕	๕	๑๐	๑๕
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	๑๐	๑๐	๑๐	๕	-
รวม	๑๕	๑๕	๑๕	๑๕	๑๕

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๘ การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๑	๑	๑	๑	๑
รวม	๑	๑	๑	๑	๑

หมายเหตุ ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ตในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อม เมื่อเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายในสำนักงานและภายนอกสำนักงาน เทศบาลตำบลทุ่งหลวง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ - กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายนอกสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหลวง คือ โรงเรียนชุมชนทุ่งหลวง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ ตำบลทุ่งหลวง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กำหนดแผนการเคลื่อนย้ายหรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำคัญ และอื่นๆ ที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงานไปยังพื้นที่สำรอง - กำหนดแผนจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลางได้ - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) หรืออุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-fi) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต
เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ 	- ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่มีความสำคัญ มีลักษณะแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตกับส่วนกลาง เพื่อการใช้งาน ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง ดังนั้น การกู้คืนสถานการณ์อาจต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับคืนให้สามารถใช้งานได้ - กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆ ในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
บุคลากรหลัก 	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันได้ตามแผนฯ - กำหนดให้ใช้ผู้ปฏิบัติงานนอกกอง/ฝ่าย/งาน ที่เหมาะสมและมีลักษณะงานเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เข้าไปทดแทนหรือเสริมในกรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดแคลนหรือมีไม่เพียงพอ
ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	- กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต - พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยมีลูกค้า/ ผู้ให้บริการ มากกว่า ๑ ราย สำหรับให้บริการแก่หน่วยงาน

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากร (พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง) คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานตนเองและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Treeให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน และกลุ่มงาน	หัวหน้า ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
-จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน และให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วนและ/ส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินการ	ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
-รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการที่มี/ความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รับทราบรายงานจากหน่วยงานครอบคลุม ๑) สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/ เสียชีวิต ๒) ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ ๓) ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔) กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติ ด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\ และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ต่อ)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) คู่ค้า/ราษฎรผู้ประสบภัย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องของจังหวัดราชบุรี และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒ – ๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากร (พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง) คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานตนเองและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง : ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ, สมาคม กู้ชีพกู้ภัย, อปพร., อสม.	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ	คณะกรรมการความต่อเนื่องของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง	☐

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากร (พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง) คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานตนเองและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการและตามปกติ: ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ, สมาคมกู้ชีพกู้ภัย, อปพร., อสม.	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	คณะกรรมการความต่อเนื่องของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง	☐

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

การปฏิบัติการใดให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและ ความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่ จำเป็นต้อง ใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการและตามปกติ: ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ, สมาคมกู้ชีพกู้ภัย, อปพร., อสม.	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าและทีมงานความ ต่อเนื่องของเทศบาลตำบล ทุ่งหลวง	☐
- ติดตามประเมินผลเพื่อค้นหาข้อบกพร่อง ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้แผนบริหารความ ต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	☐

การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCM) ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผน ในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ ได้แก่ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผัง รายชื่อทางโทรศัพท์การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ ขึ้นมา การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง หรือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์ จริงมากที่สุด

การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้ บุคลากรทุกคนได้รับรู้ และเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้การ ปฏิบัติภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

ภาคผนวก

-การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน หัวหน้าฝ่ายงาน หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง แต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุใน รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าฝ่ายงานฯ หัวหน้ากลุ่มงานฯ นั้นได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อ บุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้หัวหน้าฝ่ายงานฯ หัวหน้ากลุ่มงานฯ แจ้งข้อมูลให้กับบุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด และผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้าฝ่าย มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

แผนผัง กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

