



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(Business Continuity Plan : BCP)

เทศบาลตำบลดอนเจดีย์

สารบัญ

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง.....	1
สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	1
ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	1
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ.....	2
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์.....	2
ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	3
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy).....	5
ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ.....	6
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	8
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	10

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

BCP จัดทำขึ้น เพื่อให้ “เทศบาลตำบลดอนเจดีย์” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์वादภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2 เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3 เหตุการณ์वादภัย	✓	✓	✓	✓	✓
4 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓			✓	
5 เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

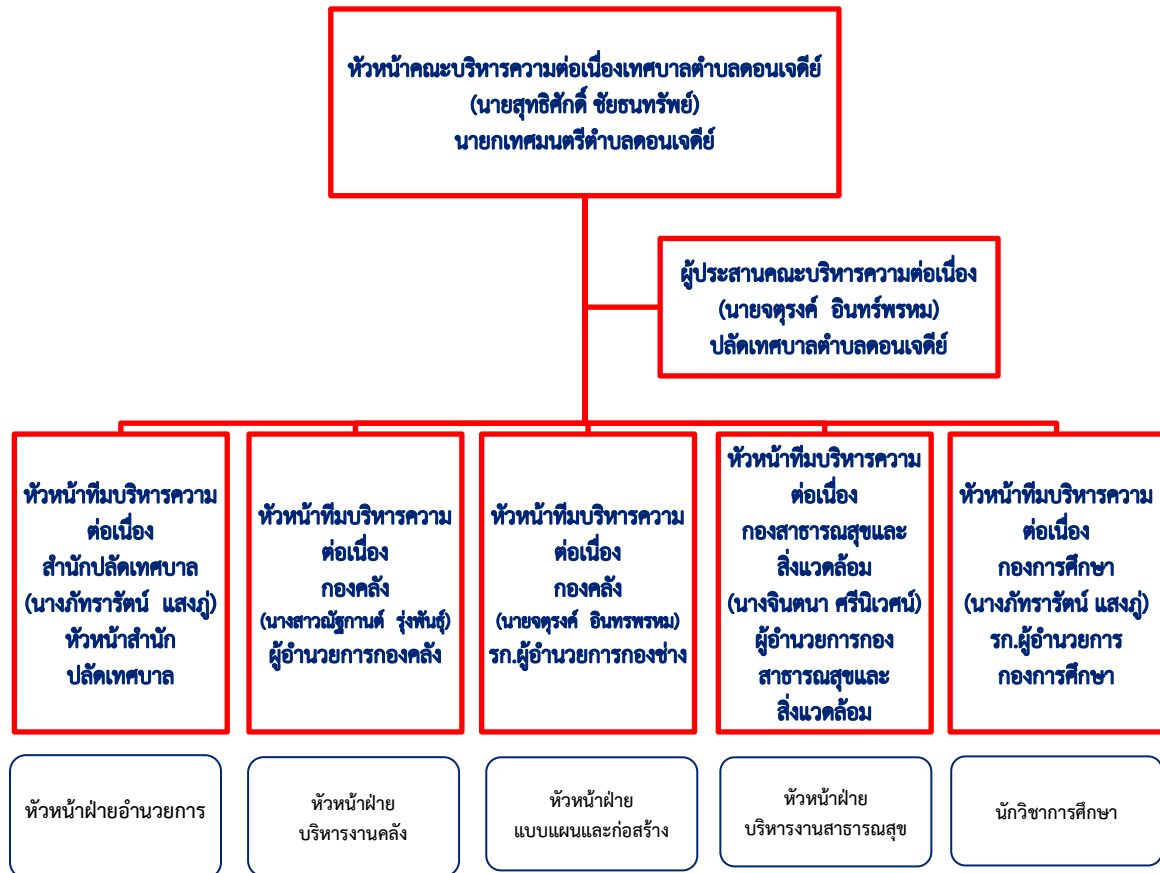
เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์มือถือ		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์มือถือ
นายสุทธิศักดิ์ ชัยชนทรัพย์ นายกเทศมนตรีตำบลดอนเจดีย์		หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง	-	-
นายจตุรงค์ อินทร์พรหม ปลัดเทศบาลตำบลดอนเจดีย์	081-9427693	ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	-	-
นางภัทรารัตน์ แสงภู หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	089-0523200	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องสำนักปลัดเทศบาล	นางสาววาสนา เณรจาที่ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	081-9879148
นางสาวณัฐกานต์ รุ่งพันธุ์ ผู้อำนวยการกองคลัง	062-5965408	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกองคลัง	นางสาวสุรีย์รัตน์ นวลแสง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	098-2659015
นายจตุรงค์ อินทร์พรหม ปลัดเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ร.ก.ผู้อำนวยการกองช่าง	081-9427693	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกองช่าง	นายอุกฤษ จันทโร หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง	081-5669310
นางจินตนา ศรีนิเวศน์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	089-9958623	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	นางสาวกนกธดา ฉิมวัย เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	081-1907098
นางภัทรารัตน์ แสงภู หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ร.ก.ผู้อำนวยการกองการศึกษา	089-0523200	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องกองการศึกษา	นางสาววรพักตร์ วรวัช นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	086-0966979

แผนภาพแสดงโครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง



กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองภายในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop หรือ Notebook Computer) ที่อาจจะเป็นส่วนบุคคล จนกว่าจะดำเนินการหาเครื่องสำรองได้
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีการพัฒนาระบบสำรองข้อมูล และให้มีการกำหนดการสำรองข้อมูล (Back-up) ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
	บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในหน่วยงานเดียวกันหรือภารกิจหน้าที่เหมือนกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกหน่วยงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ใช้บริการจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน หรือให้ใช้สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของพนักงาน

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
1. สำนักปลัดเทศบาล						
<u>ฝ่ายอำนวยการ</u>						
งานนิติการ	ปานกลาง		✓			
งานการเจ้าหน้าที่	ต่ำ			✓		
งานวิเคราะห์นโยบายและแผน	ต่ำ			✓		
งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว	ปานกลาง			✓		
งานพัฒนาชุมชน	ปานกลาง			✓		
งานทะเบียนราษฎร	ปานกลาง			✓		
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สูง	✓				
งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง	สูง	✓				
งานธุรการ	ปานกลาง		✓			
2. กองคลัง						
<u>ฝ่ายบริหารงานคลัง</u>						
งานการเงินและบัญชี	ปานกลาง		✓			
งานพัสดุและทรัพย์สิน	ต่ำ		✓			
งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์	ต่ำ					✓
งานธุรการ	ปานกลาง		✓			
3. กองช่าง						
<u>ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง</u>						
งานวิศวกรรม	ต่ำ			✓		
งานสาธารณูปโภค	ปานกลาง			✓		
งานสวนสาธารณะ	ปานกลาง			✓		
งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ	ต่ำ			✓		
งานธุรการ	ปานกลาง		✓			

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
4. ผู้อำนวยการกอง สาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข งานสุขาภิบาลอนามัย สิ่งแวดล้อม	ปานกลาง		✓			
งานส่งเสริมสุขภาพ	สูง		✓			
งานป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ	สูง				✓	
งานรักษาความสะอาด	ปานกลาง		✓			
งานธุรการ	ปานกลาง		✓			
5. ผู้อำนวยการกอง การศึกษา งานส่งเสริม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	ปานกลาง				✓	
งานการศึกษาปฐมวัย	ปานกลาง				✓	
งานกีฬาและนันทนาการ	ปานกลาง			✓		
งานธุรการ	ปานกลาง		✓			

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	บริเวณที่ไม่ได้รับผลกระทบ	96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ ในกรณีจำเป็น	ตามที่กำหนดไว้ใน แผนดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง	-	-	-	-	-
ปฏิบัติงานที่บ้าน	-	-	-	-	-	-
รวม		96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)	96 ตร.ม. (48 คน)

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะ เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับ เครื่องคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรศัพท์มือถือ	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
E-Mail	-		✓	✓	✓	✓
ระบบการเบิกจ่ายเงิน (GFMIS) ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (EGP)	หน่วยงานระบบ IT จังหวัด			✓	✓	✓
หนังสือที่ออกโดยหน่วยงาน	หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ			✓	✓	✓
หนังสือที่ได้รับจากหน่วยงานอื่น	หน่วยงานที่ออกหนังสือ			✓	✓	✓
เอกสารทางด้านการเงิน เช่น ใบแจ้งหนี้ ในเสร็จรับเงิน ฯลฯ	ผู้ประกอบการ/ลูกค้า			✓	✓	✓
ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงานงบประมาณประจำปี	ระบบสำรองข้อมูลภายในองค์กร					✓

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	48	48	48	48	48
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	-	-	-	-	-
รวม	48	48	48	48	48

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ฝ่ายงาน /กลุ่มงาน	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์/TOT/CAT	-	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้บริการระบบไฟฟ้า	-	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้บริการระบบไฟฟ้า	-	✓	✓	✓	✓
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	-	✓	✓	✓	✓
รวม	-	4	4	4	4

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง ดังนั้น (หากไม่ดำเนินการ) จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)		☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในแต่ละส่วนราชการที่ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ ● จำนวนรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต ● ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และการให้บริการ ● ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ● กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณา และเห็นชอบจาก คณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน วัน 5-1	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสถานะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุญาต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุนักงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงานเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตาม	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความ รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความต่อเนื่อง : ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความ ต่อเนื่องแก่หน่วยงาน /ผู้ใช้บริการ /คู่ค้า /ผู้ที่ได้รับ ผลกระทบ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงาน ต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และระยะเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความ รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	☐