



แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

๑. บทนำ แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้น เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กรโดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องการที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่างๆเช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์(Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
- มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง(BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆแต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงเจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง(Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)ฉบับนี้ ใช้รับรองสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์ภัยแล้ง ภัยหนาว หมอกควันไฟป่า
- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

มีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่องการจัดการทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ๑.ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้และส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
- ๓.ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ๔.ผลกระทบด้านบุคลากรหลักหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ๕.ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

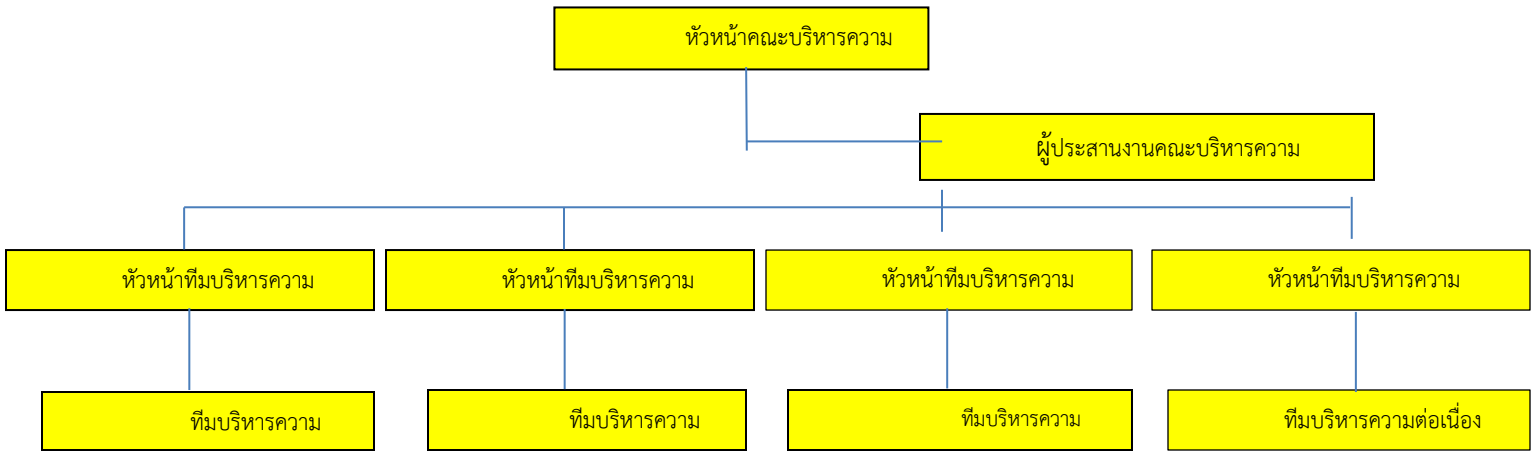
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะ วิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้าน อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ/การ จัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลที่ สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ผู้ ให้บริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วน เสีย
อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓			✓	✓
ภัยแล้ง ภัยหนาว หมอกควันไฟป่า				✓	✓
แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
โรคระบาด	✓			✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานเนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

๒. การบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

๒.๑ ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team) เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCPTeam) ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง มีโครงสร้างดังนี้



โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรอง รับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อนปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์
นางสาวศิริลักษณ์ ตั้งวรปัญญากุล	๐๘๑-๘๘๔๖๖๙๖	หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง		
นางนงเยาว์ มูลทรายคำ	๐๘๙-๒๑๒๔๕๒๑	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่อง		
นางสาวกิงกาญจน์ คำเมรุ	๐๘๑-๗๘๓๖๑๑๘	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง พื้นที่ ๑		

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์
นางกัณฑ์ฉวีรดา ปิ่นวางกุล	๐๘๙-๘๕๕๕๑๑๕	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง พื้นที่ ๒		
นายกานต์ พีระเกียรติขจร	๐๘๑-๙๕๑๒๐๐๘	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง พื้นที่ ๓		
นางสาวกรรณิกา ตันมล	๐๘๖-๔๒๑๖๖๔๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องงาน สนับสนุน		
นางรัชนก คำอ้ายอาจ	๐๘๓-๔๘๒๙๐๐๕	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง พื้นที่ ๑	นายธรรมบุญ กองชุม	๐๘๑-๑๘๑๑๐๐๘
นางสาววรินทร์พร ยวงนุ่น	๐๙๔-๘๘๙๙๔๖๓	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องพื้นที่ ๒	นางสาวกุลณรี กาวิจิตร	๐๘๔-๓๗๗๕๓๗๘
นางรัญญา ยุวศิริกุลชัย	๐๘๙-๑๑๙๐๓๕๒	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องพื้นที่ ๓	นางสาวพรเพ็ญ เป็งธรรม	๐๘๑-๕๕๔๐๕๔๓
นางสาวนิตยา วันตัน	๐๘๑-๒๕๕๕๑๒๒	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องงาน สนับสนุน	นางสาวศตพร ศรีชัย	๐๙๔-๘๘๔๙๖๕๑
นายสุชาติ ขันทะกิจ	๐๖๓-๙๘๕๑๕๖๙	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องงาน สนับสนุน		
นายภาคภูมิ ปินใจ	๐๘๙-๕๕๙๓๒๖๕	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องงาน สนับสนุน		

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์
นายอานนท์ ภูเด่นชัย	๐๘๘-๗๐๘๕๗๗๐	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องงาน สนับสนุน		
นางปราณี แสตุ้ย	๐๘๒-๑๙๑๔๕๐๓	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องงาน สนับสนุน		

๒.๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้านดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> ♣ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองคือ ศูนย์ความปลอดภัย แร่งงาน เขต ๕ ลำปาง โดยมี การสำรวจ ความเหมาะสมของสถานที่ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ♣ กรณีที่เกิดความเสียหายกับพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในขณะนั้น ให้ใช้พื้นที่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดใกล้เคียง ♣ หรือเช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ♣ ปฏิบัติงานที่บ้านเป็นการชั่วคราว
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานและหน่วยอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ เช่นกรมบัญชีกลาง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพ(Laptop/Notebook) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นการชั่วคราว ♣ กำหนดให้สรรหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ก่อนแล้วจึงสรรหาเพิ่มเติมจากภายนอก ♣ กำหนดให้จัดเก็บวัสดุ สิ้นเปลือง ในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อของหน่วยพัสดุ
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ♣ เคลื่อนย้ายและจัดเก็บข้อมูลสำคัญไปทีละปอดภัยเป็นลำดับแรกและเผื่อสำรองเทคโนโลยีสารสนเทศตลอด๒๔ ชั่วโมงเพื่อป้องกันการเกิดสภาวะวิกฤตซ้ำซ้อน ♣ จัดหาระบบ Hotspot (WiFi) เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตหากมีความจำเป็นเร่งด่วนสำรองไว้ ♣ ให้กลุ่มงานพื้นที่/งาน ทำการสำรองข้อมูลที่จำเป็นและที่สำคัญไว้ใน External หรือ Flash Drive ♣ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยีไปพลางก่อน (Manual) แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าระบบเมื่อกลับสู่เข้าสู่สภาวะปกติ
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> ♣ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน ♣ กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงานในกรณีที่บุคลากรในฝ่ายงาน/กลุ่มงานไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ♣ ให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์

๒.๓ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่๓ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		๒๔ ชั่วโมง	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
การรับคำร้อง	สูงมาก	✓	✓	✓	✓
การรับรายงาน/ขึ้นทะเบียน ตามกฎหมาย	สูงมาก	✓	✓	✓	✓
งานสนับสนุน (การเงิน)	ปานกลาง			✓	✓
งานสนับสนุน (จัดซื้อจัดจ้าง)	ปานกลาง			✓	✓
งานสนับสนุน (งานสารบรรณและงานธุรการ)	ปานกลาง			✓	✓

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

๒.๔ การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่อง

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง(Working Space Requirement) ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๒๔ ชั่วโมง	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	ศูนย์ความปลอดภัย แรงงานเขต ๕ ลำปาง	๓๐ ตรม. (๑๘ คน)	๓๐ ตรม. (๑๘ คน)	๓๐ ตรม. (๑๘ คน)	๓๐ ตรม. (๑๘ คน)
รวม		๓๐ ตรม. (๑๘ คน)	๓๐ ตรม. (๑๘ คน)	๓๐ ตรม. (๑๘ คน)	๓๐ ตรม. (๑๘ คน)

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์(Equipment & Supplies Requirement)ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๒๔ ชั่วโมง	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ยืมจากหน่วยอื่นหรือจัดหาโดยวิธีการพิเศษ	๑ เครื่อง	๔ เครื่อง	๔ เครื่อง	๔ เครื่อง
เครื่องพิมพ์ รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ยืมจากหน่วยอื่นหรือจัดหาโดยวิธีการพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรศัพท์ส่วนบุคคล	๑๘ เครื่อง	๑๘ เครื่อง	๑๘ เครื่อง	๑๘ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ยืมจากหน่วยอื่นหรือจัดหาโดยวิธีการพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
ยานพาหนะ	ยืมจากหน่วยอื่นหรือจัดหาโดยวิธีการพิเศษ	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน

๓) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ปรากฏดังตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	๒๔ ชั่วโมง	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๕ คน	๕ คน	๕ คน	๕ คน
จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บ้าน	๑๓ คน	๑๓ คน	๑๓ คน	๑๓ คน
รวม	๑๘ คน	๑๘ คน	๑๘ คน	๑๘ คน

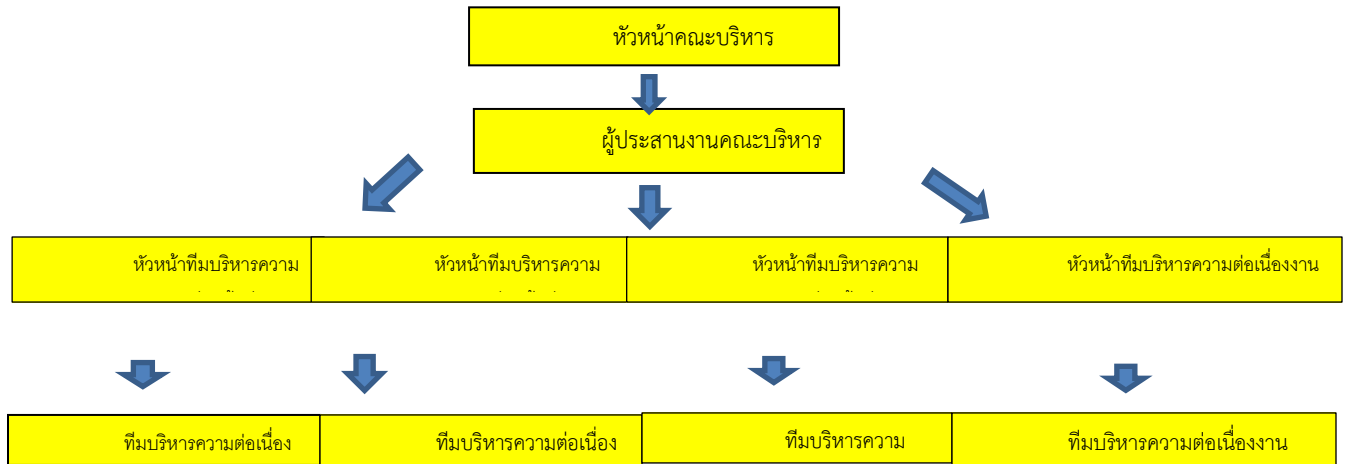
๔) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน	๒๔ ชั่วโมง	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
งานรับคำร้องทุกข์	๑ คน	๑ คน	๑ คน	๑ คน
งานสนับสนุน	๒ คน	๒ คน	๒ คน	๒ คน
รวม	๓ คน	๓ คน	๓ คน	๓ คน

๒.๕ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call tree กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงานจุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องจากนั้นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตน และบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุใน ตารางที่ ๑ สำหรับหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องที่ทีมบริหารความต่อเนื่องและผู้ประสานงานบริหารความต่อเนื่องในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

- ❖ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ❖ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ❖ ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่นสถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้าย



ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื้องานเพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื้องานรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงานทีมบริหารความต่อเนื้องานมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวังในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื้องาน

๒.๖ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื้องานและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑(ภายใน๒๔ ชั่วโมง)การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติกรใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉินวิกฤติ ตามกระบวนการCall Treeให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื้องานของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื้องานของแต่ละฝ่าย	○

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<p>ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทบพจนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจัดทำ เป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) 		
<ul style="list-style-type: none"> - ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในแต่ละฝ่ายที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต 	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ 	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายๆ ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณา และเห็นชอบจากคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว 	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑-๕ วัน 	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานๆ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร 	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ ♣ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ♣ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ♣ เทคโนโลยี สารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ♣ บุคลากรหลัก ♣ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วนหากไม่ดำเนินการ จะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับ งานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทาง ในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตาม ความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของ หน่วยงาน	หัวหน้า และทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- บันทึกและทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้อง ดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา)อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของแต่ละฝ่าย	○
- แจกสรุปลสถานการณ์และขั้นตอนการ ดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากร หลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่าง สม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายๆ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องแต่ละฝ่าย	○
- ตรวจสอบกับหน่วยงานความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ ♣ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ♣ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ♣ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ♣ บุคลากรหลัก ♣ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องแต่ละฝ่าย	○
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานความพร้อมข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง		○
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ ♣ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ♣ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ♣ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ♣ บุคลากรหลัก ♣ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		○
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตารางที่ ๖	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อ บริหารความต่อเนื่อง : ♣สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง♣วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ♣เทคโนโลยีสารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ ♣บุคลากรหลัก ♣ลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- แจกจ่ายสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความ ต่อเนื่องกับลูกค้า/ผู้ให้บริการ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
บันทึกและทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงาน บริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมบรรยายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของแต่ละฝ่าย	○
- แจกจ่ายสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในฝ่าย	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงานตามเวลาที่ได้ กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและ
สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของ ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการ กอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อ ดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย	○

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<p>- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย</p>	<p>○</p>
<p>- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ♣ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ♣ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ♣ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ♣ บุคลากรหลัก ♣ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย</p>	<p>○</p>
<p>- แจ้างสรุปลสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆเพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่ายๆ</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย</p>	<p>○</p>
<p>- บันทึกและทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายๆ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย</p>	<p>○</p>
<p>- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่าย</p>	<p>○</p>