

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง | 1 |
| สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions) | 1 |
| ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP) | 2 |
| การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ | 2 |
| ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team) | 3 |
| ผลกระทบต่อการทำงานหรือการให้บริการ | 5 |
| การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ | 7 |
| กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) | 10 |
| ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ | 12 |
| ภาคผนวก ก | 18 |

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้ “หน่วยงาน” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ในสภาวะวิกฤติ
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

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

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- เหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์

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/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ 1 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

| เหตุการณ์สภาวะวิกฤต | ผลกระทบ | | | | |
|------------------------------------|---|---|--|-------------------------|--|
| | ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก | ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง | ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ | ด้าน บุคลากร หลัก | ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| 1 เหตุการณ์อุทกภัย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 เหตุการณ์อัคคีภัย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ |
| 4 เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง* | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ |
| 6 เหตุการณ์ภัยคุกคาม ทางไซเบอร์ | - | - | ✓ | - | - |

* กรณีโรคระบาดที่เกิดขึ้นเป็นเหตุให้ประชาชนหรือลูกค้าไม่สามารถเดินทางมารับบริการ ณ สำนักงานของหน่วยงานได้ในสภาวะวิกฤตนั้น จึงมีผลกระทบต่อด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก

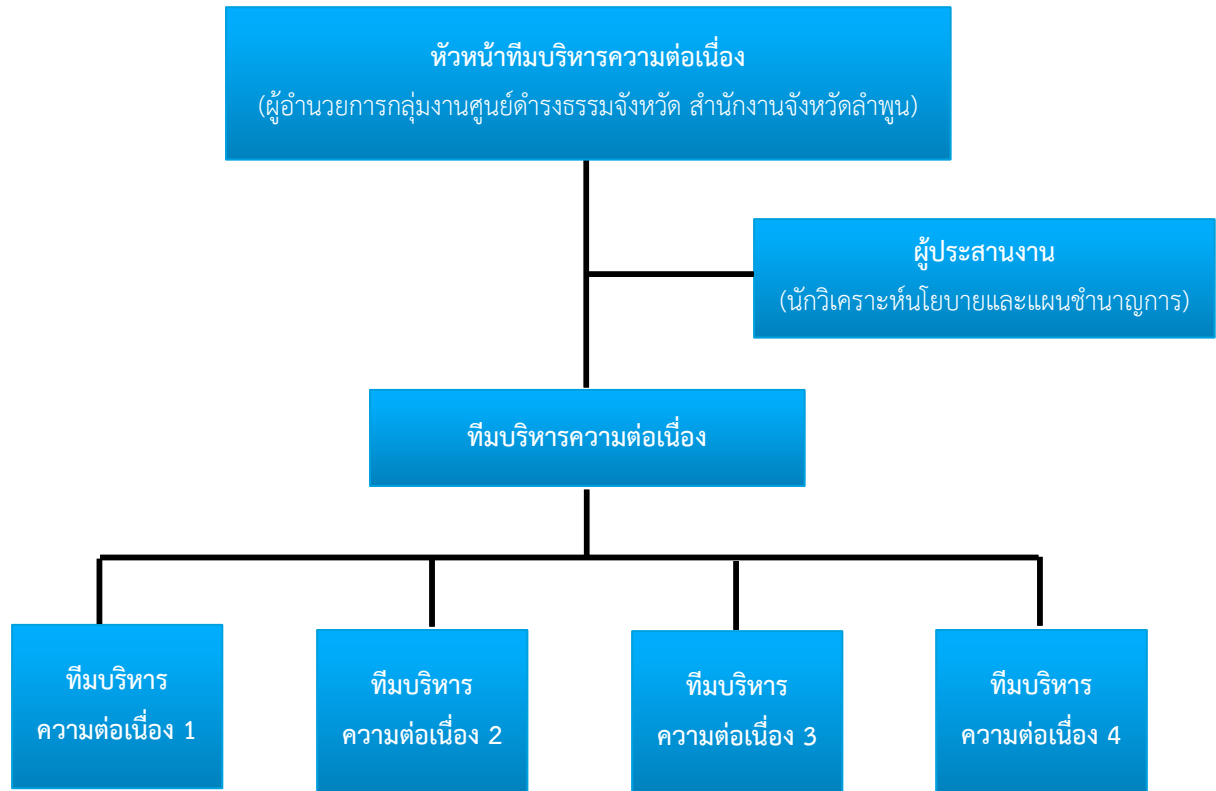
แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวนเพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก โดยระบบการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- 1) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของผู้บริหาร
- 2) การวางแผนกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
- 3) การทดสอบ และซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำแผนไปปฏิบัติ
- 4) การทบทวน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

ดังนั้น เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้จัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เพื่อทำหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่องของจังหวัด และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้



โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|--|---------------|--|---|---------------|
| ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ | | ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ |
| นายจรัส ช่างเรือน (ผู้อำนวยการกลุ่มงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลำพูน) | 0x-xxxx-xxxx | หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน | นายปฐมธรรม เงินดี (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ) | 0x-xxxx-xxxx |

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|---|---------------|------------------------------|---|---------------|
| ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ | | ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ |
| | | | นางสาวสายน้ำผึ้ง ธีระศักดิ์ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ) | 0x-xxxx-xxxx |
| | | | นายธนกร วงศ์วิเศษ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ) | 0x-xxxx-xxxx |
| | | | นายอธิพงษ์ ทนไชย (นิติกรปฏิบัติการ) | 0x-xxxx-xxxx |
| นายปฐมธรรม เงินดี (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ) | 0x-xxxx-xxxx | ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง 1 | นายธรรมศ กนกวาราสุวรรณ (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |
| นางสาวสายน้ำผึ้ง ธีระศักดิ์ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ) | 0x-xxxx-xxxx | ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง 2 | นางสาวกิริติ คำวาง (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |
| นายธนกร วงศ์วิเศษ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ) | 0x-xxxx-xxxx | ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง 3 | นายชวลิตวิทย์ ใจกาศ (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |
| นายอธิพงษ์ ทนไชย (นิติกรปฏิบัติการ) | 0x-xxxx-xxxx | ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง 4 | นายจิตรนาถ มากะนัต (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |
| นางสาวสายน้ำผึ้ง ธีระศักดิ์ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ) | 0x-xxxx-xxxx | ผู้ประสาน | | |

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ได้นำกระบวนการของหน่วยงานมาศึกษา วิเคราะห์ เพื่อระบุกระบวนการหลักที่สำคัญและระบุระดับผลกระทบ เพื่อพิจารณาถึงความเสี่ยง ภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรหลักของกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

| ระดับผลกระทบ | หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ |
|--------------|--|
| สูง | <ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ■ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ |

| ระดับผลกระทบ | หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ |
|--------------|--|
| ปานกลาง | <ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 25-50 ■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน |
| ต่ำ | <ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงาน หรือ การให้บริการลดลงน้อยกว่าร้อยละ 25 ■ ต้องมีการรักษาพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน |

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

| กระบวนการหลัก | ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ | | | | |
|--|--|----------------------------------|-------|-----------|-----------|---------|
| | | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
| 1. งานรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง | สูง | ✓ | | | | |
| 2. งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ | สูง | | ✓ | | | |
| 3. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ ให้คำปรึกษา | สูง | | ✓ | | | |
| 4. งานรับเรื่องราว ความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน | สูง | | ✓ | | | |
| 5. งานจัดชุดปฏิบัติการ เคลื่อนที่เร็ว (Mobile service) | สูง | | ✓ | | | |
| 6. งานคุ้มครองผู้บริโภค | สูง | | ✓ | | | |
| 7. งานพัสดุ | สูง | | ✓ | | | |
| 8. งานสารบรรณ | สูง | | ✓ | | | |

หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้นที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. 22301-2556)

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

| ทรัพยากร | สถานที่/ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|-------------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | 1. อาคารสำนักงาน ดังนี้ - ศาลาประชาคมจังหวัดลำพูน - ที่ว่าการอำเภอเมืองลำพูน - ที่ว่าการอำเภอป่าซาง 2. เข้าสถานที่เอกชน (ตามความเหมาะสมในกรณีที่มีแนวโน้มเกินกว่า 3 เดือน) | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. |
| ปฏิบัติงานที่บ้าน | บ้านของเจ้าหน้าที่ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| จัดประชุมออนไลน์ | ระบบ Zoom | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| เหลื่อมเวลาปฏิบัติงาน | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| รวม | | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. | อย่างน้อย 50 ตร.ม. |

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

| ทรัพยากร | ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|---------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1. คอมพิวเตอร์สำรอง | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | 1 เครื่อง | 4 เครื่อง | 4 เครื่อง | 9 เครื่อง |
| 2. คอมพิวเตอร์โน้ตบุค | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| 3. เครื่องพิมพ์ (Printer) | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | 1 เครื่อง | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง | 4 เครื่อง |

| ทรัพยากร | ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|-------------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 4. เครื่องสแกน (Scanner) | 1. ของบุคลากร 2. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |
| 3. โทรศัพท์ | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| 4. โทรสาร | 1. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | - | - | 1 เครื่อง |
| 6. เครื่องถ่ายเอกสาร | 1. เข้าใช้บริการจากบริษัทเอกชน 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |
| 7. อุปกรณ์สำรองข้อมูล | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |
| 8. ระบบเครือข่ายไร้สาย | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | 1 สัญญาณ | 1 สัญญาณ | 1 สัญญาณ | 1 สัญญาณ | 1 สัญญาณ |
| 9. วัสดุสำนักงาน | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | 1 ชุด | 1 ชุด | 2 ชุด | 2 ชุด |
| 10. โต๊ะ | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | 1 ตัว | 2 ตัว | 4 ตัว | 11 ตัว | 11 ตัว |
| 11. เก้าอี้ | 1. ของหน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. จัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | 1 ตัว | 11 ตัว | 11 ตัว | 11 ตัว | 11 ตัว |
| 10. วัสดุอุปกรณ์ป้องกัน/ฆ่าเชื้อโรค | 1. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | 1 ชุด | 1 ชุด | 1 ชุด | 1 ชุด |

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ โดยพิจารณาทั้งระบบและฐานข้อมูลที่เป็นหน่วยงานเอง และของหน่วยงานกลางอื่นๆ ดังตารางที่ 6.1 และ 6.2

ตารางที่ 6.1 ความต้องการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง

| ทรัพยากร | แหล่งข้อมูล/ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|---|--|-----------|-------|-----------|-----------|---------|
| 1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) จังหวัดลำพูน | กลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ลำพูน | ✓ | | | | |
| 2. ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน | กลุ่มงานศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลำพูน | ✓ | | | | |

ตารางที่ 6.1 ความต้องการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น/

หน่วยงานส่วนกลางที่ให้การสนับสนุน (ถ้ามี)

| ทรัพยากร | แหล่งข้อมูล/ที่มา | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|--|---|-----------|-------|-----------|-----------|---------|
| 1. ระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (Work flow) | Server ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | | ✓ | | | |
| 2. ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (สายด่วน 1567) | สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย | | | ✓ | | |
| 3. ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี (สายด่วน 1111) | สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี | | | ✓ | | |
| 4. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) | กรมบัญชีกลาง | | ✓ | | | |

4) ความต้องการด้านบุคลากรเพื่อความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

| ทรัพยากร | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 1. จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | 5 คน | 5 คน | 5 คน | 5 คน | 11 คน |
| 2. จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน | 6 คน | 6 คน | 6 คน | 6 คน | - |
| รวม | 11 คน | 11 คน | 11 คน | 11 คน | 11 คน |

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)


ตารางที่ 8 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อ หรือขอรับบริการหรือส่งมอบบริการให้หน่วยงาน




| ผู้ให้บริการ | 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
|---|-----------|-------|-----------|-----------|---------|
| ผู้ให้บริการไฟฟ้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาลำพูน) | ✓ | | | | |
| ผู้ให้บริการน้ำประปา (การประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำพูน) | | ✓ | | | |
| ผู้ให้บริการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย Internet และระบบโทรศัพท์ (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน) | ✓ | | | | |
| ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน) | | ✓ | | | |


กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

| ทรัพยากร | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|--|
|  <p>อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง</p> | <ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง โดยพิจารณาจากความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) อาคารสำนักงาน <ul style="list-style-type: none"> - ศาลาประชาคมจังหวัดลำพูน หรือ - ที่ว่าการอำเภอเมืองลำพูน หรือ - ที่ว่าการอำเภอป่าซาง 2) เช่าสถานที่เอกชน ■ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ■ ประชุม/ประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยใช้ระบบสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ ■ เหลื่อมเวลาการปฏิบัติราชการ |

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|---|---|
|  | วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ของสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ อุปกรณ์สำรองข้อมูล ระบบเครือข่ายไร้สาย วัสดุสำนักงาน โต๊ะ และเก้าอี้ สำรองไว้ใช้ในสภาวะวิกฤติ หากไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ให้ประสานขอความอนุเคราะห์จากส่วนราชการในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานชั่วคราว ■ กำหนดให้ใช้วัสดุอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่เป็นการชั่วคราวในระหว่างการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ■ จัดซื้อจัดจ้างหรือเช่าอุปกรณ์ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ตามความจำเป็นเหมาะสม ■ สำรองยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม หากไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ให้ประสานขอความอนุเคราะห์จากส่วนราชการในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อสนับสนุนยานพาหนะในการปฏิบัติงานชั่วคราว |
|  | เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> ■ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อน จากนั้นจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ ■ ให้บุคลากรสำรองข้อมูลในการปฏิบัติงานของตนในอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น Handy Drive External Harddisk เป็นต้น ■ เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลที่สำคัญ ■ จัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากสถานที่อื่นๆ ภายนอกสำนักงาน ■ จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ระบบสำรองไฟฟ้า เพื่อทำการสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบ |
|  | บุคลากรหลัก | <ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ในสภาวะวิกฤติ ■ กำหนดให้ใช้การปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา ■ พิจารณากำหนดระเบียบและแนวทางปฏิบัติ/มาตรการต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง |

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|--|---|
| | | เช่น แนวปฏิบัติในการกำหนดเวลาในการบริการประชาชน เป็นต้น |
|  | ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดเตรียมรายชื่อผู้ประสานงาน และช่องทางติดต่อสื่อสาร ■ ให้บริการ และติดต่อสื่อสารกับลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางออนไลน์ และเว็บไซต์จังหวัดลำพูน ■ ประสานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาลำพูน หรือร้านค้า เพื่อขอเช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ■ ประสานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำพูน หรือร้านค้า เพื่อจัดส่งน้ำอุปโภคและบริโภค ■ ประสานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน เพื่อเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่าย Internet |

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|---|--|--------------------------|
| - ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรทราบ ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้การบริหารความต่อเนื่อง | ผู้ประสานงาน/เลขานุการ ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
| - ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในกลุ่มงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|--|--------------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกลุ่มงานฯ ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วันข้างหน้า | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินศักยภาพและความสามารถของกลุ่มงานฯ ในการดำเนินการเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ตามแผนการจัดหาทรัพยากร | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบบรรยากาศการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 1 | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 2 | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 3 | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรหลัก | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณา ดำเนินการ หรือ ปฏิบัติงาน ด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|--|------------------------|--------------------------|
| - ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นชอบของหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - บันทึก (log Book) เหตุการณ์ ทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมงานบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในกลุ่มงานฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|--|--------------------------|--------------------------|
| - ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 1 | <input type="checkbox"/> |
| - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 2 | <input type="checkbox"/> |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 3 | <input type="checkbox"/> |
| - บุคลากรหลัก | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบความพร้อมข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|---|--------------------------|--------------------------|
| ใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต | | |
| - ประสานงานและดำเนินการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 1 | <input type="checkbox"/> |
| - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 2 | <input type="checkbox"/> |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 3 | <input type="checkbox"/> |
| - บุคลากรหลัก | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - ดำเนินการกอบกู้และจัดการข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 1 | <input type="checkbox"/> |
| - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 2 | <input type="checkbox"/> |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 3 | <input type="checkbox"/> |
| - บุคลากรหลัก | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่หน่วยงาน ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ ทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในกลุ่มงานทราบ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|--|--------------------------|--------------------------|
| - ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 1 | <input type="checkbox"/> |
| - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 2 | <input type="checkbox"/> |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 3 | <input type="checkbox"/> |
| - บุคลากรหลัก | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในกลุ่มงานฯ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ ทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|---|--------------------------|--------------------------|
| - ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 1 | <input type="checkbox"/> |
| - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 2 | <input type="checkbox"/> |
| - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 3 | <input type="checkbox"/> |
| - บุคลากรหลัก | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ทีมบริหารความต่อเนื่อง 4 | <input type="checkbox"/> |
| - กำหนดให้บุคลากรที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

ภาคผนวก ก

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้ทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละกลุ่ม รับทราบเหตุการณฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกลุ่มงาน มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรเพื่อรับทราบ โดยมีรายชื่อบุคลากรดังนี้

ตารางที่ ก-1 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของทีมบริหารความต่อเนื่อง 1

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|---|---------------|--|---------------|
| ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ | ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ |
| นายปฐมธรรม เงินดี (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ) | 0x-xxxx-xxxx | นายธรรต กนกวาราสุวรรณ (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |
| | | นางสาววิมลสุกานต์ ศิริชัย (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |

ตารางที่ ก-2 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของทีมบริหารความต่อเนื่อง 2

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|---|---------------|---|---------------|
| ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ | ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ |
| นางสาวสายน้ำผึ้ง ธีระศักดิ์ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ) | 0x-xxxx-xxxx | นางสาวกิริติ คำวาง (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |
| | | นางสาวกาญจนสิริ ทิพยผลาผลกุล (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |

ตารางที่ ก-3 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของทีมบริหารความต่อเนื่อง 3

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|---|---------------|---|---------------|
| ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ | ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ |
| นายธนกร วงศ์วิเศษ (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ) | 0x-xxxx-xxxx | นายชวัลวิทย์ ใจกาศ (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |

ตารางที่ ก-4 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของทีมบริหารความต่อเนื่อง 4

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|---|---------------|---|---------------|
| ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ | ชื่อ | เบอร์โทรศัพท์ |
| นายอธิพงษ์ ท่นไชย (นิติกรปฏิบัติการ) | 0x-xxxx-xxxx | นายจิตรนาถ มากะนัต (เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) | 0x-xxxx-xxxx |

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ข้างต้น ทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละทีม มีหน้าที่รับโทรศัพท์กลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรายงานสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน โดยทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละทีม มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อบุคลากรภายในหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จคล่องตัวภายในระยะเวลาที่คาดหวัง