

แผนบริหารความต่อเนื่อง
(Continuity management plan)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

จากการที่ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์อุทกภัยรุนแรงในช่วงระหว่างเดือนกันยายน -ธันวาคม ๒๕๕๔ ที่ผ่านมา ได้พบว่าระบบและกลไกของรัฐหลายประการมีปัญหาโดยไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกส่วนราชการต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการหรืองานบริการประชาชนที่สำคัญ สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้เสนอแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และมาตรการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ ได้เห็นชอบกรอบแนวทางดังกล่าวที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัดสถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักดำเนินการเพื่อให้ระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน ของรัฐสามารถตอบสนองต่อปัญหาและแก้ไขความไม่มีประสิทธิภาพของกลไกของรัฐในการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงเมื่อเกิดสถานการณ์จังหวัด จึงได้จัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงของสถานการณ์ต่าง ๆ เตรียมความพร้อมบทบาทและหน้าที่ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติในขณะเกิดเหตุสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพและเพื่อลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของข้าราชการเจ้าหน้าที่ และของทางราชการ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมโดยมุ่งหวังให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกัน และรู้วิธีปฏิบัติอย่างถูกต้องตามขั้นตอนสามารถเผชิญต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพอันจะนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดอย่างแท้จริงต่อไป

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช

กรกฎาคม ๒๕๕๖

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๑
๔. ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๑
๕. การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง	๒
๖. โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๒
๗. การวิเคราะห์ความเสี่ยง/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์	๓
๘. การกำหนดแนวทาง/กลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องของการดำเนินงาน	๔
๙. การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในสภาวะฉุกเฉิน	๕
๑๐. โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่อง	๖
๑๑. รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)	๗
๑๒. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	๙
๑๓. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๑๒
๑๔. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑๕
๑๕. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๖

****

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า "**Business Continuity Plan (BCP)**" ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า "**หน่วยงาน**" สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การชุมนุมประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงาน ต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหากหน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อจังหวัดและหน่วยงาน ในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้จังหวัดและหน่วยงาน สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องเพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการเพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเพื่อให้ประชาชนเกษตรกร เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ที่ ๓๖๕๒ ได้มีการจัดเตรียมไว้หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก"บุคลากร" ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนครศรีธรรมราช

ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายในอาคารศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช และหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายนอกอาคารศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด
- เหตุการณ์ไฟดับ

ขั้นตอนการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

<u>ขั้นตอนที่ ๑</u> การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง(Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) นำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล หน่วยงานจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน (BCM Programme Management) โดยมีโครงสร้างดังนี้

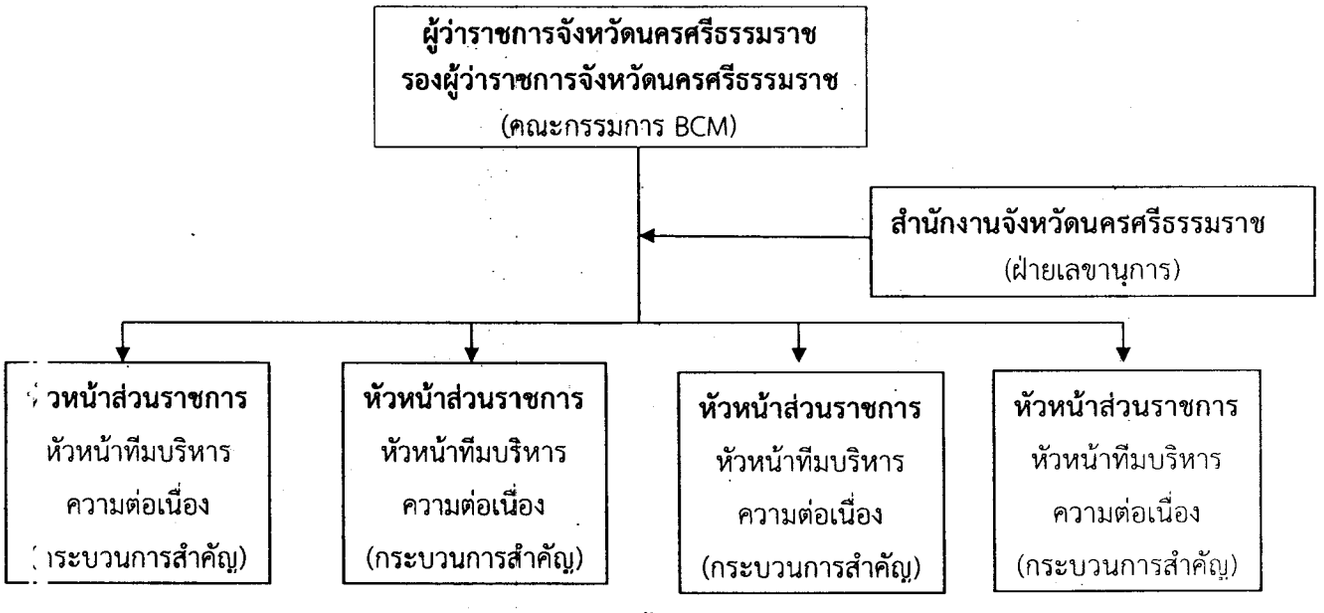
คณะกรรมการ BCM ประกอบด้วย

๑) ประธาน/รองประธานคณะกรรมการ BCM

๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓) ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ BCM

โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของจังหวัดนครศรีธรรมราช



คณะกรรมการ BCM มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

๑. ผลักดันให้การสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องและนำเสนอกรอบการดำเนินการ

๒. จัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่อง กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ และวิธีการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

๓. ติดตาม พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

ขั้นตอนที่ ๒ การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

วิเคราะห์ความเสี่ยง/ภัยคุกคาม (Risk Assessment) จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของจังหวัดและหน่วยงานในหลากหลายรูปแบบ

ของส: าวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเ: น ๕ ประเภท ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบั: งานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของหน่วยงานได้รับความเสียหายและส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบั: งานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้: ทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือมีวัสดุอุปกร: ให้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระ: บงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญได้ ทำให้ไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามป: ติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตา: ปกติ

๕. ผลกระทบด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า / ผู้ให้บริการไม่สาม: ถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ ตามที่ระบุไว้กับทางหน่วยงาน

สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	**ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ**	**ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ**	**ด้านบุคลากรหลัก**	**ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ**
อุทก: ัย	-	-	-	√	√
ไฟด:	-	√	√	-	√
ชุมนุ: ประท้วง/จราจล	√	√	√	√	-
อัคคี: ัย	√	√	√	-	√
โรคร: ะบาด	√	-	-	√	-

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากก: รดำเนินธุรกิจปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่ว: งาน และหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่ว: งานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ ๓ การกำหนดแนวทาง / กลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องของการดำเนินงาน (Determining BCM Strategy) กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

	ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
๑.	**อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก**	• กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายในและภายนอกศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว • กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงาน และกาเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว
๒.	**วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ**	• กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเตอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของจังหวัด หน่วยงานต้นสังกัด และกรมบัญชีกลางได้ • กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook)ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกอบกู้คืน
๓.	**เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ**	• ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลางและเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตทำให้หน่วยงานระดับจังหวัดไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง
		ดังนั้นหากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้ •กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔.	**บุคลากรหลัก**	•กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน •กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน •กำหนดให้ร้องขอบุคลากรจากหน่วยงานอื่นในจังหวัดหรือส่วนกลาง ในกรณีที่บุคลากรเฉพาะด้านไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
๕.	**คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	• ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัดกำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ๒ ราย คือทีโอที และ CAT หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริหารได้ ระบบเชื่อมโยงปรับเปลี่ยนไปผู้ให้บริการสำรองภายใน ๑ ชั่วโมง

		• กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของส่วนกลางผ่านอินเตอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ทั้ง ๒ ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๔ การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Repose) เป็นการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan – BCP) เพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อสภาวะฉุกเฉิน ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต้องหยุดชะงัก หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการ ดังนี้

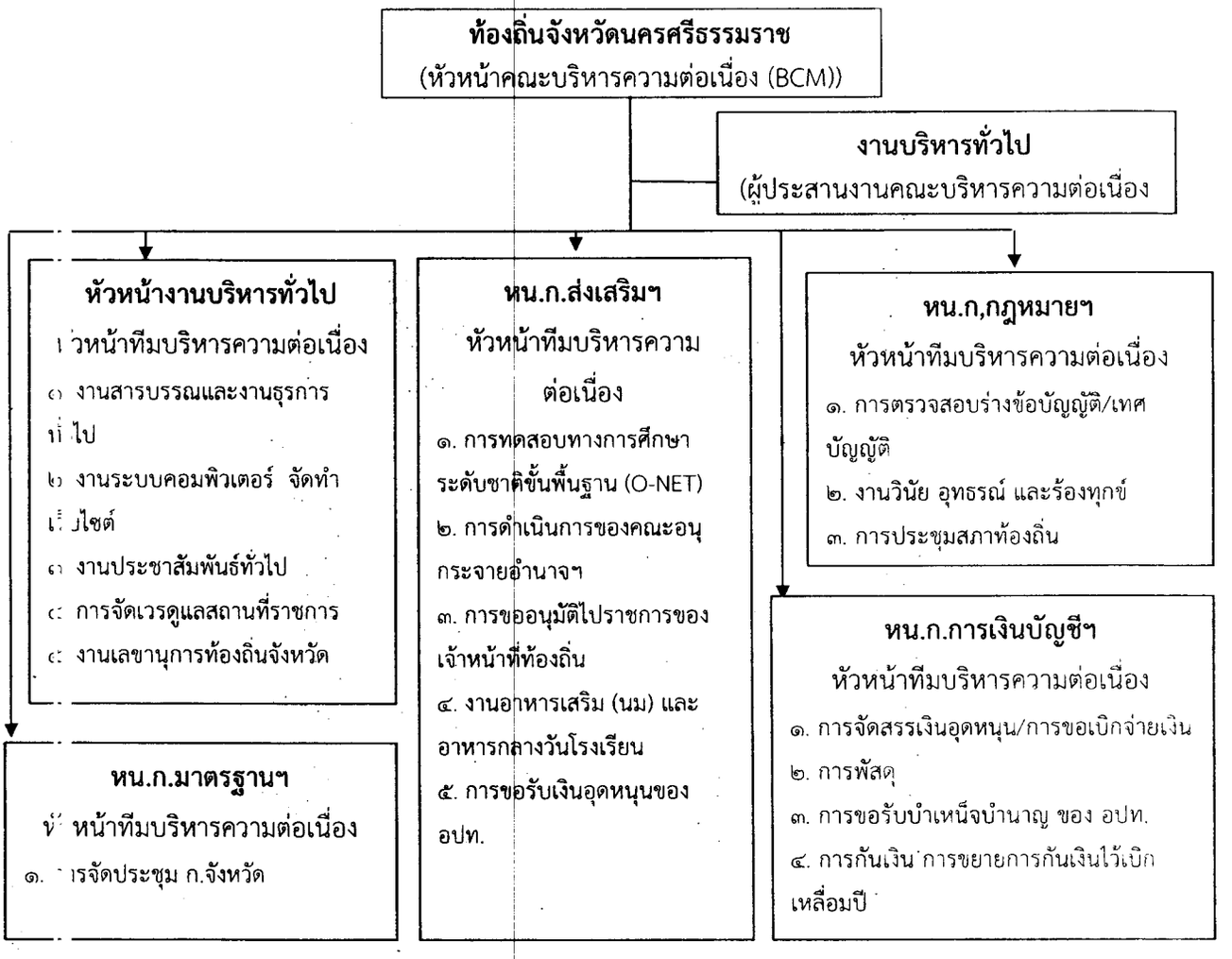
๑. จัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (BCP Team) ดังมีองค์ประกอบดังนี้

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง

๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของจังหวัดนครศรีธรรมราช



คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัิงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของที่งานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัิหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้รับการมอบหมายและแต่งตั้ขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

งาน..ริหารทั่วไป

บุคลากร	หมายเลขโทรศัพท์	บทบาท	หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง	หมายเลขโทรศัพท์
นางจ..สพร พรหมสุวรรณ	๐๘๑-๙๙๐๙๐๖๖	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -งานระบบคอมพิวเตอร์จัดทำเว็บไซต์	นายสุพจน์ จิตร์เพ็ชร์ นางศริพร ชูเมือง น.ส.ทิพวรรณ อินทะวงศ์	๐๘๖-๖๓๕๓๙๗๓ ๐๘๑-๒๗๑๐๔๙๓ ๐๘๙-๑๗๕๒๒๗๒
นางศ..พร ชูเมือง	๐๘๑-๒๗๑๐๔๙๓	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -งานประชาสัมพันธ์ทั่วไป	นายสุพจน์ จิตร์เพ็ชร์ นางกัลยา อนันตพันธ์ น.ส.ทิพวรรณ อินทะวงศ์	๐๘๖-๖๙๕๓๙๗๓ ๐๘๔-๑๘๘๒๔๙๙ ๐๘๙-๑๗๕๒๒๗๒
นางสุ..า จิตต์โสภณ	๐๘๔-๐๖๒๒๒๔๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป -การจัดเวรดูแลสถานที่ราชการ	นายสุพจน์ จิตร์เพ็ชร์ น.ส.ทิพวรรณ อินทะวงศ์ นางศริพร ชูเมือง	๐๘๖-๖๙๕๓๙๗๓ ๐๘๙-๑๗๕๒๒๗๒ ๐๘๑-๒๗๑๐๔๙๓
น.ส.ทิ..วรรณ อินทะวงศ์	๐๘๙-๑๗๕๒๒๗๒	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -งานเลขานุการท้องถิ่นจังหวัด	นายสุพจน์ จิตร์เพ็ชร์ นางสุชา จิตต์โสภณ นางศริพร ชูเมือง	๐๘๖-๖๙๕๓๙๗๓ ๐๘๔-๐๖๒๒๒๔๘ ๐๘๑-๒๗๑๐๔๙๓

กลุ่ม..านมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น

บุคลากร	หมายเลขโทรศัพท์	บทบาท	หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง	หมายเลขโทรศัพท์
นางเ..รดาว ชูแก้ว	๐๘๔-๑๙๐๕๑๓๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การจัดประชุม ก.อบต.จังหวัด	น.ส.อรองค์ ยอจุ้ย นายอภิชาติ แก่นแก้ว นางนุชรินทร์ นันทรกิจ	๐๘๖-๖๘๓๖๑๙๒ ๐๘๘-๗๖๕๐๘๖๘ ๐๘๑-๒๘๓๓๒๗๕
นายโ..มล กาญจนประดิษฐ์	๐๘๑-๘๙๔๒๘๓๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การจัดประชุม ก.ท.จังหวัด	น.ส.อรองค์ ยอจุ้ย นายคณิต สมัน นางสมใจ ช่วยภิบาล	๐๘๖-๖๘๓๖๑๙๒ ๐๘๗-๒๖๒๔๐๖๐ ๐๘๔-๕๔๑๘๙๙๘

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

บุคลากร	หมายเลขโทรศัพท์	บทบาท	หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง	หมายเลขโทรศัพท์
นายโกวณ อินทรอุปภัมภ์	๐๘๙-๘๗๔๓๐๓๕	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET)	นายอนันต์ ทองอุ่น นายสุวิทย์ โตวัฒนกูร	๐๘๖-๙๔๔๙๒๙๙
น.ส.สุภักดิ์ คำนวนจิตต์	๐๘๖-๖๗๔๑๙๓๒	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การดำเนินการของคณะอนุกระจายอำนาจฯ	นายอนันต์ ทองอุ่น นายสุพจน์ ครุฑถนอม	๐๘๖-๙๔๔๙๒๙๙ ๐๘๙-๕๘๙๖๖๘๘
นายสุพจน์ ครุฑถนอม	๐๘๙-๕๘๙๖๖๘๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การขออนุมัติไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น	นายอนันต์ ทองอุ่น น.ส.สุภักดิ์ คำนวนจิตต์	๐๘๖๙๔๔๙๒๙๙ ๐๘๖๖๗๔๑๙๓๒
นางจรวย วรรณบวร	๐๘๙-๒๙๐๓๒๔๒	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -งานอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวันโรงเรียน	นายอนันต์ ทองอุ่น นางศิริพร จันทษี	๐๘๖-๙๔๔๙๒๙๙ ๐๘๑-๙๖๘๘๙๐๖
นางจิราภรณ์ วัฒนกิจ	๐๘๕-๕๗๐๗๘๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การขอรับเงินอุดหนุนของ อปท.	นายอนันต์ ทองอุ่น น.ส.สุภักดิ์ คำนวนจิตต์	๐๘๖-๙๔๔๙๒๙๙ ๐๘๖๖๗๔๑๙๓๒

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

บุคลากร	หมายเลขโทรศัพท์	บทบาท	หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง	หมายเลขโทรศัพท์
นายวิศักดิ์ มิตรเอียด	๐๘๐-๑๔๖๐๘๑๓	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การตรวจสอบร่างข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ	นายวิทวัส จูห้อง นายณัฏฐรัชต์ อ้นประวัติ นายวชีระ กลิ่นมาลี น.ส.สยาพร ทองกลับ น.ส.ศิริพร ศรีนุรัตน์	๐๘๙-๘๖๘๖๔๘๓ ๐๘๙-๑๔๙๙๒๖๗ ๐๘๑-๙๗๘๔๖๒๐ ๐๘๓-๙๑๙๘๙๐๘ ๐๘๕-๐๒๒๑๗๒๑

น.ส.ศิริพร ศรีนุรัตน์	๐๘๕-๐๒๒๑๗๒๑	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การประชุมสภาท้องถิ่น	นายวิทวัส จูห้อง นายวุฒิศักดิ์ มิตรเอียด นายณัฏฐรัชต์ อ้นประวัติ นายวชีระ กลิ่นมาลี น.ส.สยาพร ทองกลับ น.ส.พิมพินี โหรานุกิจ	๐๘๙-๘๖๘๖๔๘๓ ๐๘๐-๑๔๖๐๘๑๓ ๐๘๙-๑๔๙๙๒๖๗ ๐๘๑-๙๗๘๔๖๒๐ ๐๘๓-๙๑๙๘๙๐๘ ๐๘๕-๕๗๓๒๗๗๕
น.ส.สยาพร ทองกลับ	๐๘๓-๙๑๙๘๙๐๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -งานวินัย อุทธรณ์ และร้องทุกข์	นายวิทวัส จูห้อง นายวุฒิศักดิ์ มิตรเอียด นายณัฏฐรัชต์ อ้นประวัติ นายวชีระ กลิ่นมาลี น.ส.สยาพร ทองกลับ น.ส.พิมพินี โหรานุกิจ น.ส.ศิริพร ศรีนุรัตน์	๐๘๙-๘๖๘๖๔๘๓ ๐๘๐-๑๔๖๐๘๑๓ ๐๘๙-๑๔๙๙๒๖๗ ๐๘๑-๙๗๘๔๖๒๐ ๐๘๓-๙๑๙๘๙๐๘ ๐๘๕-๕๗๓๒๗๗๕ ๐๘๕-๐๒๒๑๗๒๑

กลุ่มงานการเงินบัญชีและการตรวจสอบ

บุคลากร	หมายเลขโทรศัพท์	บทบาท	หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง	หมายเลขโทรศัพท์
นางจีระพร รักเอียด	๐๘๑-๒๑๒๙๐๘๙	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การจัดสรรเงินอุดหนุน/การขอเบิกจ่ายเงิน -การขอรับบำเหน็จบำนาญ ของ อปท.	นางชะบา ศรีวิลัย น.ส.วิไล สุวรรณ นางผานิต พร้อมประเสริฐ นางพรทิพย์ อารีพงษ์ น.ส.วลิดา ไกรถาวร นางวณิดา เจตนุรักษ์ น.ส.ไพริน คงสุวรรณ	๐๘๖-๖๙๕๗๓๑๕ ๐๘๑-๒๑๒๙๐๘๙ ๐๘๙-๔๗๑๔๘๖๖ ๐๘๗-๒๖๖๒๒๕๙ ๐๘๑-๐๘๖๓๙๓๕ ๐๘๙-๘๗๔๒๖๗๑ ๐๘๙-๕๒๖๑๒๗๘
น.ส.วิไล สุวรรณ	๐๘๑-๐๘๐๓๖๓๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง -การพัสดุ -การกันเงิน การขยายการกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปี	นางชะบา ศรีวิลัย นางจีระพร รักเอียด นางผานิต พร้อมประเสริฐ นางพรทิพย์ อารีพงษ์ น.ส.วลิดา ไกรถาวร นางวณิดา เจตนุรักษ์ น.ส.ไพริน คงสุวรรณ	๐๘๖-๙๖๕๗๓๑๕ ๐๘๑-๒๑๒๙๐๘๙ ๐๘๙-๔๗๑๔๘๖๖ ๐๘๗-๒๖๖๒๒๕๙ ๐๘๑-๐๘๖๓๙๓๕ ๐๘๙-๘๗๔๒๖๗๑ ๐๘๙-๕๒๖๑๒๗๘

๒.การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด พบว่ากระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ภายในระยะเวลาอันสั้น อันประกอบด้วย

ระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	๐-๒ ชั่วโมง	๒-๔ ชั่วโมง	๔-๒๔ ชั่วโมง	๒-๗ วัน	๑-๒ สัปดาห์	๒ สัปดาห์ ขึ้นไป
๑. ารประเมินความเสียห ยจากสถานการณ์ภัยที่ กิดขึ้น ก่อนรับหน่วย านภาคีเครือข่าย/ประช าชนผู้ประสบภัยที่มาถึ ต่อ			√			
๒. กา เตรียมความพร้อมด้านส ถานที่และวัสดุอุปก ณ์/เครื่องมือที่จำเป็น ระบบสำรองฉุกเฉิ ยานพาหนะและเงินสด				√		
๓. จั ตั้งศูนย์อำนวยการและส การในภาวะวิกฤต การ เตรียมงานของทุกกลุ่ม าน/และทุกฝ่ายพร้อม ัดทำเวรประจำวันผลัดเ ร และบูรณาการงานก แลประชาชน/ติดต่อ ื่อสาร ตลอด ๒๔ ชม.			√			
๔. กา รับแจ้งการรายงานสถาน ารณ์ภัยและการขอความ วยเหลือของทุกหน่วย งานทั้งในระดับจังหวั /อำเภอ/อปท. เพื่อประส านงานกับหน่วยงานที่เกี่ย ข้องเพื่อดำเนินการวิเคร าะห์ประเมินผลเพิ่มเติ			√			

๕. การติดตาม วิเคราะห์สภาพปัญหาและประเมินผล					✓		
๖. การเตรียมการประสานโรงพยาบาลข้างเคียงทั้งในและนอกจังหวัดเพื่อการส่งต่อผู้ป่วย	✓						
๗. การประสานหน่วยงานภายนอกสนับสนุนช่วยเหลือทั้งด้านเครื่องกรกลและกำลังพล					✓		
๘. การดูแลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานโดยตรงของจังหวัด				✓			
๙. กิจกรรมรับงานการแจ้งเหตุสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆจากประชาชน/อำเภอ/อปท.				✓			
๑๐. การเบิกจ่ายสิ่งของสำรองจ่าย/ถุงยังชีพ เรือ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานที่ร้องขอ					✓		
๑๑. การแจ้งติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่กู้ชีพกู้ภัย/อปพร./ศูนย์ อปพร. อำเภอ/ศูนย์ อปพร. เทศบาลและอปท.ทุกแห่ง				✓			
๑๒. การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และลงพื้นที่สำรวจ					✓		

๑๓. จัดทำรายงานสรุปผลการช่วยเหลือและการรายงานเหตุด่วนสาธารณภัยให้กับประธาน/รองประธานคณะกรรมการ BCM				✓		

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับกระบวนการหลัก

๓. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่กลุ่มงาน/ฝ่าย/สำนัก/กอง ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ดังนี้

๓.๑ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช	๒๐ ตร.ม. (๖ คน)	๒๐ ตร.ม. (๑๕ คน)	๒๐ ตร.ม. (๑๕ คน)	๒๐ ตร.ม. (๑๕ คน)	
ปฏิบัติงานที่บ้าน	-	- (๒๐ คน)	- (๒๐ คน)	- (๒๐ คน)	- (๒๐ คน)	
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเมือง	-	-	-	-	๓๐ ตร.ม. (๓๕ คน)
รวม		๒๐ ตร.ม. (๒๖ คน)	๒๐ ตร.ม. (๓๕ คน)	๒๐ ตร.ม. (๓๕ คน)	๒๐ ตร.ม. (๓๕ คน)	๓๐ ตร.ม. (๓๕ คน)

๓.๒ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	-	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
GFMIS Token Key		๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Token Key	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา	-	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	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรสาร / เครื่องสแกนด์ (Fax/Document Scanner) พร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องทำลายเอกสาร	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

๓.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในความดูแลของหน่วยงานกลาง เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์ดังนั้นหน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานกับหน่วยงานกลางผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและหากระบบมีปัญหาต้องรอให้หน่วยงานกลางกู้คืนระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนหน่วยงาน จึงจะสามารถใช้งานของระบบได้

การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
Emai	หน่วยงานระบบ IT ระดับกรม	-	-	-	-	-
GFMI (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	หน่วยงานระบบ IT จังหวัด	-	-	-	-	-
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	หน่วยงานระบบ IT จังหวัด	-	-	-	-	-
หนังสือสั่งการต่างๆ ออกโดยหน่วยงาน	หน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับ	-	-	-	-	-
หนังสือสั่งการต่างๆ	หน่วยงานต้นสังกัด	-	-	-	-	-
เอกสารใบแจ้งหนี้	คู่ค้า	-	-	-	-	-
ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีงบประมาณ	หน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดและหน่วยงานกลาง	-	-	-	-	-

๓.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	**๖ คน**	๑๕ คน	๑๕ คน	๑๕ คน	๑๕ คน

๓.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต*	๑	๑	๑	๑	๑
ผู้ให้บริการวัสดุอุปกรณ์	๑	๑	๑	๑	๑
รวม	๒	๒	๒	๒	๒

หมายเหตุ ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเตอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน หัวหน้าฝ่ายงาน หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง แต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าฝ่ายงานฯ หัวหน้ากลุ่มงานฯ และท้องถิ่นอำเภอ นั้นได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

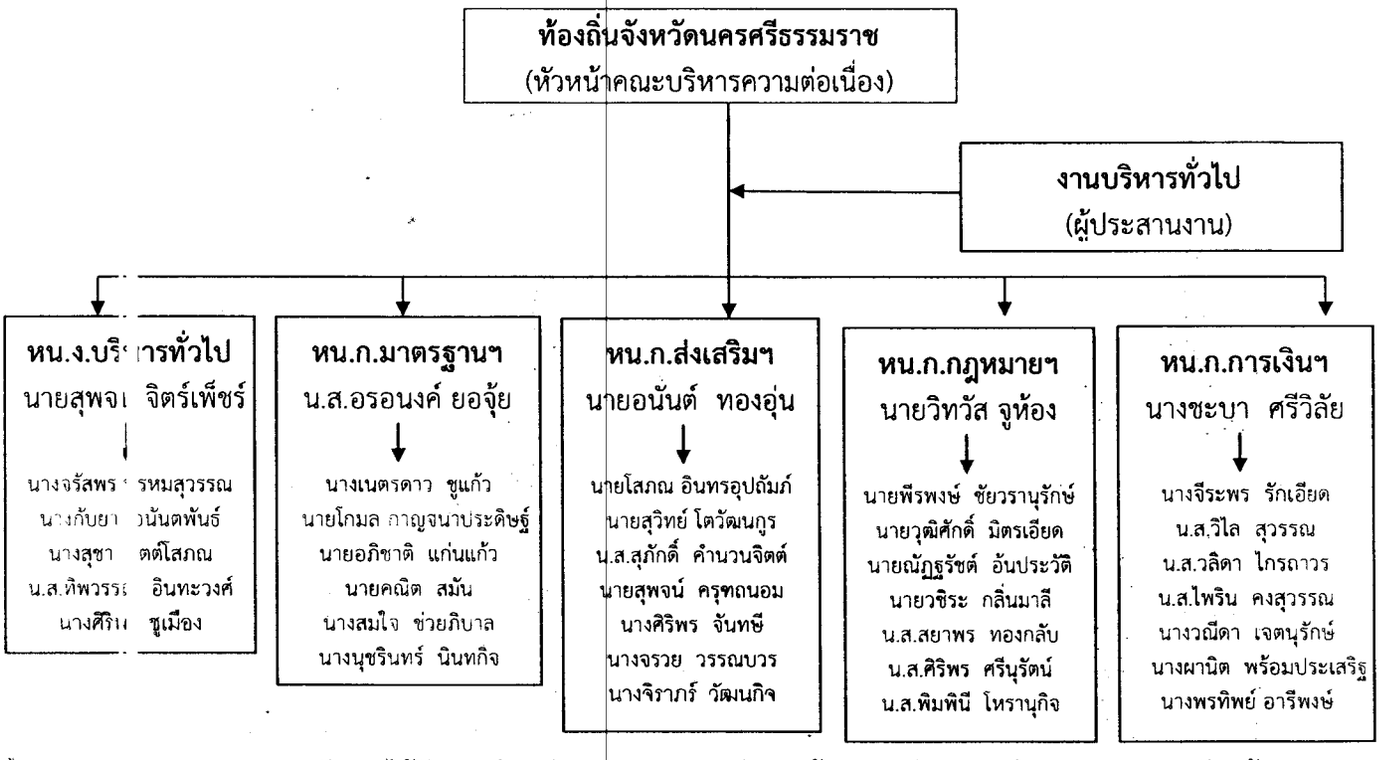
• ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก

• ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

• ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้หัวหน้าฝ่ายงานฯ หัวหน้ากลุ่มงานฯ และท้องถิ่นอำเภอแจ้งข้อมูล ให้กับบุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:

- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

กระบ นการแจ้งเหตุ Call Tree



ภายหลังจากได้รับการต่อบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้ากลุ่มง นหัวหน้างาน / งาน มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความ ร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงาน และเ าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จ ล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

ขั้นต การบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ ภายใน (๒๔ ชั่วโมง): การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลา รของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเ ชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยหน่วยงาน และจังหวัดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้ง หตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตาม กระบ นการ/Call Treeให้กับ บุคลา รหลักในหน่วยงาน และกลุ่ม งาน	หัวหน้า ทีมบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	

- จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อ ๑) รับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๒) ทบทวนกระบวนงานงานที่มีความเร่งด่วนและ/ส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินการ	ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	
- รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนงานที่มี/ความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (ManualProcessing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	
- รับทราบรายงานจากหน่วยงานครอบคลุม ๑) สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/ เสียชีวิต ๒) ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ ๓) ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔) กระบวนงานงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล/กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
- พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	

- พิจา ณาและอนุมัติจัดหา ทรัพย กรที่จำเป็นต้องใช้ในการ บริห ความต่อเนื่อง: ๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและ ข้อมูล ที่สำคัญ ๔ บุคลากรหลัก ๕ คู่ค้า/ราษฎรผู้ประสบภัย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\ และหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	
- พิจา ณา ประสานงาน จัดสรรเงิน สำรอ \ รายงานความคืบหน้าให้แก่ หัวหน คณะบริหารความต่อเนื่อง ของท วยงานกำกับดูแลอย่าง สม่ำเ องหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\ และหัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	

<u>วันที่ ๒ – ๓ การตอบสนองในระยะสั้น</u>

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคล เรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดต เมสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของ ทรัพย เกร ที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ความ าเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการ กอบกู้ น	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	
- รับท ราบและกำหนดแนวทางการเตรียม ความ ร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาและ ทรัพ เกรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความ ต่อเน ง : ๑ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ สำคัญ	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	

๔. บุคลากรหลัก ๕. รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ ๖. สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจากตำรวจ สมาคม กู้ชีพกู้ภัย, อปพร.		
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ของจังหวัดนครศรีธรรมราช และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือ	คณะบริหารความต่อเนื่อง	

<u>วันที่ ๔-๗ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)</u>

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการในระดับปกติ: ๑. สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒. วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔. บุคลากรหลัก ๕. รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ ๖. สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจากตำรวจ สมาคมกู้ชีพกู้ภัย, อปพร.	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	คณะบริหารความต่อเนื่อง	

ขั้นตอนที่ ๕ การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Revi: ving)

เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCM) ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้ เพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการ ตอบส องต่อวิกฤตการณ์ ได้แก่ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทาง โทรศั ท์การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา การ ทดสอ โดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง หรือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

ขั้นตอนที่ ๖ การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้ เวลา เะจิตวิทยาที่จะทำให้บุคลากรทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ ทุกค ึงมีเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุ วิกฤต

****