

**แผนบริหารความต่อเนื่อง**

**(Continuity management plan)**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

**งานนโยบายและแผน**

**สำนักปลัดเทศบาล**

**โทรศัพท์ ๐๕5-499081**

**คำนำ**

จากการที่ประเทศไทยประสบกับปัญหาการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเทศบาลตำบลท่าปลา ได้รับผลกระทบเช่นกัน ตลอดเวลาที่ผ่านมาพบว่าระบบและกลไกการทำงานของหน่วยงานของรัฐและภายในของเทศบาลตำบลท่าปลา หลายประการมีปัญหาโดยไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกส่วนราชการภายในองค์กรต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการหรืองานบริการประชาชนที่สำคัญ สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ เทศบาลตำบลท่าปลาจึงได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้หน่วยงาน เตรียมความพร้อมองค์กรและสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติในขณะเกิดเหตุสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพและเพื่อลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และของทางราชการ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมโดยมุ่งหวังให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าปลา มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกัน และรู้วิธีปฏิบัติอย่างถูกต้องตามขั้นตอนสามารถเผชิญต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชนในจังหวัดอย่างแท้จริงต่อไป

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าปลา

มิถุนายน 2563

**สารบัญ**

**หน้า**

**บทนำ 1**

**1. วัตถุประสงค์ 1**

**2. สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions) 1**

**3. ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP) 1**

**4. การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ 2**

**5. สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์ ๓**

**6. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 3**

**7. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง 4**

**8. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ 6**

**9. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ 7**

**10. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ 10**

**11. โครงสร้างคณะกรรมการ BCM 15**

**12. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) 16**

**บทนำ**

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “**Business Continuity Plan (BCP)**”

ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้ส่วนราชการในสำนักงานเทศบาลตำบลท่าปลา หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “**สำนัก**/**กอง**” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากโรคระบาด ภัยธรรมชาติอุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม การเกิดโรคระบาด เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงาน ต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หากเทศบาลตำบลท่าปลาไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อตำบลท่าปลาและหน่วยงาน ในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคมชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ตำบลท่าปลาและหน่วยงาน สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (CriticalBusiness Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

**วัตถุประสงค์ (Objectives)**

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
3. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. เพื่อให้ประชาชน เกษตรกร เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

**สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)**

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของเทศบาลตำบลท่าปลา

-2-

**ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)**

แผนดำเนินธุรกิจอย่างความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤต

หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายในอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลท่าปลา และหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายนอกอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลท่าปลา ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

• เหตุการณ์อุทกภัย

• เหตุการณ์อัคคีภัย

• เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล

• เหตุการณ์โรคระบาด

**การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ**

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการ การดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

-3-

**สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความเสี่ยงและภัยคุกคาม** | **ผลกระทบ** | | | | |
| **ด้านอาคาร/สถานที่**  **ปฏิบัติงานหลัก** | **ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** | **ด้านเทคโนโลยี**  **สารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** | **ด้านบุคลากร**  **หลัก** | **ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** |
| เหตุการณ์อุทกภัย | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จราจล | **√** | **-** | **-** | **√** | **√** |
| เหตุการณ์อัคคีภัย | **√** | **√** | **√** | **√** | **-** |
| เหตุการณ์โรคระบาด | **√** | **√** | **√** | **√** | **-** |

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้อง

เกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติและเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน และหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

**ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)**

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบาทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** **รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **บุคลากรหลัก** | **หมายเลขโทรศัพท์** | **บทบาท** | **หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง** | **หมายเลขโทรศัพท์** |
| นายวิเชช ปัญญาจิรภัทร์ | 0872068668 | หัวหน้าคณะฯ  สำนักปลัดเทศบาลฯ | นางอริสรา ใฝ่จิต  นางดวงนภา กันยะมี  นายเด่น รังษีสาคร  นางสาวน้ำทิพย์ ทำบุญ  นางสาวสนธยา สาทิพย์จันทร์  นายศักดิ์ชัย สุนทรารัณย์  นายธีระศักดิ์ ทิตะระ  นายสมศักดิ์ คงประโดน  นายรุจ ปริมาณ | 0850339105  0898570111  0869337872  0866802687  0863952915  0898570838  0614893989  0830495897  0967702359 |

-4-

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **บุคลากร** | **หมายเลขโทรศัพท์** | **บทบาท** | **หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง** | **หมายเลขโทรศัพท์** |
| นายอดุลย์ ถาคำ | 0819869165 | หัวหน้าคณะฯ  กองช่างเทศบาลฯ | นายเดชา ปริมาณ  นาวสาวชุนีกร ถนอมทองพันธ์  นายชวดล วงษ์จันทร์  นายศิลปะชัย อัมพรพล | 0869345697  0840485275  0962393122 |
| นางสาวอรทัย ตันติศุภรักษ์ | 0865904152 | หัวหน้าคณะฯ  กองคลังเทศบาลฯ | นางสาวสุมิตรตรา คำบุญเรือง  นางสาววนิดา สิทธิวงศ์  นางศิรินภา อินศิริ  นางสาวปาติมา เงินอิน  นางสาวนิภาพร มีรินทร์ | 0634672929  0862092219  0870481911  0932977487  0830508728 |
| นางบัวบาน อู่ทรัพย์ | 0871981991 | หัวหน้าคณะฯ  กองการศึกษา | นางศศิวิมล จิตเทพ  นางมันทนา หลักดี  นางศิริพร นันทจักร์  นางขวัญตา ธนะปัทม์  นางศุภิสรา สานหล้า  นางอัจฉรา กิจการ  นายไกรศล รัตนกุญชร | 0819734610  0931949487  0819718242  0942906845  0828819910  0654603951  0629164062 |
| นางบัวบาน อู่ทรัพย์ | 0871981991 | หัวหน้าคณะฯ  กองสาธารณสุขฯ | นาววารุณี ถาคำ  นายสุชน จ้นทร์ทอง  นายสง่า โนชัย  นายบำเรอ เพ็ชรจรุญ  นายเถลิงศุกร์ ทิพว์วิชัย  นายจีระพงษ์ เขียววิจิตร  นางจันทร์ รังษีสาคร | 0892679166  0816750283  0995483040  0851432087  0810468050  0987846711  0935914785 |
| นางมะยุรี คำมงคล | 0850512228 | หัวหน้าคณะฯ  กองสวัสดิการฯ | นางสาวเยาวภานี สีดาแก้ว  นางสาวนิภาพร ภูใจ | 0817854770  0894935879 |
| นายกิตติ เย็นยอดวิชัย | 0845934041 | หัวหน้าคณะฯ  กองประปา | นางสาววชิราภรณ์ ทิมา  นางสาวชภาภัทร กิจศิลปสกุล  น.ส.ธัญญปรัชญ์ ทรัพย์ภูริวานิช  นายชาญ มีรินทร์  นายวีรายุทธ วงศ์ปิน  นายประสิทธิ์ เชียงมัง  นายคมกริช จันเทพ  นายธงชัย ลาวะปานา | 0804498587  0858740725  0857300783  0987812633  0892221506  0821769770  0931627814  0890827348 |

- 5 -

**กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)**

กลุยุทธฺความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)**

|  |  |
| --- | --- |
| **ทรัพยากร** | **กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ** |
| **อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** | **•** กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายในและภายนอกสำนักงานเทศบาลตำบลท่าปลา โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว  **•** กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายนอกสำนักงานเทศบาลตำบลท่าปลา คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเทศบาลตำบลท่าปลา โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมแล้ว |
| **วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ** | **•** กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเตอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของจังหวัดหน่วยงานต้นสังกัดและกรมบัญชีกลางได้  **•** กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook)ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกอบกู้คืน |

-6-

|  |  |
| --- | --- |
| **ทรัพยากร** | **กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ** |
| **เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** | **•** ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลางและเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตทำให้หน่วยงาน/กอง/ฝ่ายไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองดังนั้นหากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้  **•** ใช้ระบบการเฝ้าระวัง PODD เข้ามาแจ้งเหตุการณ์ผ่านเครือข่ายอาสาสมัคร PODD ในชุมชน  **•**กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด |
| **บุคลากรหลัก** | **•**กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ ทดแทนภายในกองเดียวกัน  **•**กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกอง ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน  **•**กำหนดให้ร้องขอบุคลากรจากหน่วยงานอื่นในเขตตำบลหรืออำเภอ ในกรณีที่บุคลากรเฉพาะด้านไม่เพียงพอหรือขาดแคลน |
| **คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้**  **ส่วนเสีย** | **•** ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัดกำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพียงรายเดียว คือทีโอที หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริหารได้ ระบบเชื่อมโยงปรับเปลี่ยนไปผู้ให้บริการสำรอง ภายใน 1 ชั่วโมง  **•** กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ต แบบพกพา(Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของส่วนกลางผ่านอินเตอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพียงรายเดียวไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด |

-7-

**ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)**

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการหลัก | ระดับความเร่งด่วน  (สูง/ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ | | | | |
| 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
| 1. การประเมินความเสียหายจากสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้น ก่อนรับหน่วยงานภาคีเครือข่าย/ประชาชนผู้ประสบภัยที่มาติดต่อ | สูง |  |  |  |  |  |
| 2. การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็น ระบบสำรองฉุกเฉิน ยานพาหนะและเงินสด | สูง |  |  |  |  |  |
| 3. จัดตั้งศูนย์อำนวยการและสั่งการในภาวะวิกฤตการ เตรียมงานของทุกกลุ่มงาน/และทุกฝ่ายพร้อมจัดทำเวรประจำวัน ผลัดเวร และบูรณาการงานดูแลประชาชน/ติดต่อสื่อสาร ตลอด ๒๔ ชม. | สูง |  |  |  |  |  |
| 4. การรับแจ้งการรายงานสถานการณ์ภัยและการขอความช่วยเหลือของทุก  หน่วยงานทั้งในระดับจังหวัด/อำเภอ/อปท. เพื่อประสานงานกับหน่วยงาน  ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ประเมินผล เพิ่มเติม | สูง |  |  |  |  |  |
| 5. การติดตาม วิเคราะห์สภาพปัญหาและประเมินผล | สูง |  |  |  |  |  |
| 6. การเตรียมการประสานโรงพยาบาลข้างเคียงทั้งในและนอกเขตพื้นที่เพื่อการส่งต่อผู้ป่วย | สูง |  |  |  |  |  |
| 7. ประสานหน่วยงานภายนอกสนับสนุนช่วยเหลือทั้งด้านเครื่องจักรกลและกำลังพล | สูง |  |  |  |  |  |
| 8. การดูแลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานโดยตรงของเทศบาล | สูง |  |  |  |  |  |

-8-

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการหลัก | ระดับความเร่งด่วน  (สูง/ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ | | | | |
| 4 ชั่วโมง | 1 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ | 1 เดือน |
| 9. กิจกรรม รับงานการแจ้งเหตุสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆจากประชาชน/หมู่บ้าน/ชุมชน | สูง |  |  |  |  |  |
| 10. การเบิกจ่าย สิ่งของสำรองจ่าย/ถุงยังชีพ เรือ อุปกรณ์ต่างๆเพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานที่ร้องขอ | สูง |  |  |  |  |  |
| 11.การแจ้งติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่กู้ชีพกู้ภัย/อปพร./ศูนย์ อปพร.อำเภอ,ศูนย์อปพร.เทศบาลและอปท.ทุกแห่ง | ปานกลาง |  |  |  |  |  |
| 12.การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และลงพื้นที่สำรวจ | ปานกลาง |  |  |  |  |  |
| 13. จัดทำรายงานสรุปผลการช่วยเหลือและการรายงานเหตุด่วนสาธารณภัยให้กับประธาน/รองประธานคณะกรรมการ BCM | ปานกลาง |  |  |  |  |  |

สำหรับกระบวนงานอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

**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 | ภายในสำนักงานเทศบาลและภายนอกสำนักงานเทศบาล คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าปลา | 2 ตร.ม.  (5 คน) | 8 ตร.ม. (7 คน) | 6 ตร.ม.  (5 คน) | 16 ตร.ม.  (15 คน) | - |
| พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น | อำเภอท่าปลา | 14 ตร.ม.  (10 คน) | 8 ตร.ม.  (8 คน) | 10 ตร.ม.  (10 คน) | - | - |
| ปฏิบัติงานที่บ้าน | ที่พักอาศัย | **-** | **-** | **-** | **-** | 16 ตร.ม.  ( 15 คน) |
| รวม | | 16 ตร.ม.  ( 15 คน) | 16 ตร.ม.  ( 15 คน) | 16 ตร.ม.  ( 8 คน) | 16 ตร.ม.  ( 15 คน) | 16 ตร.ม.  ( 15 คน) |

-9-

1. **ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)** ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **ที่มา** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | | **2 สัปดาห์** | **1 เดือน** |
| คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม | ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| GFMIS Token Key | เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |
| EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง  ( Token Key ) | เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |
| เครื่องพิมพ์รองรับการใช้  งานกับเครื่อคอมพิวเตอร์ | ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |
| โทรศัพท์พร้อมหมายเลข | ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | | 1 เครื่อง | 2 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| โทรสาร / เครื่องสแกนด์  (Fax/Document Scan  Machine) พร้อม  หมายเลข | ร้านค้าผ่านกระบวน การจัดซื้อพิเศษ | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |
| เครื่องถ่ายเอกสาร | ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง | 1 เครื่อง |

-10-

1. **ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)**

**ตารางที่ 6 ความต้องการด้านเทคโนโลยี**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **แหล่งข้อมูล** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1 เดือน** |
| Email | หน่วยงานระบบ IT เทศบาล |  |  |  |  |  |
| GFMIS(ระบบเบิกจ่ายเงิน) | หน่วยงานระบบ IT เทศบาล |  |  |  |  |  |
| EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง) | หน่วยงานระบบ IT เทศบาล |  |  |  |  |  |
| หนังสือสั่งการต่างๆออกโดยหน่วยงาน | หน่วยงานต่างๆที่ได้รับ |  |  |  |  |  |
| หนังสือสั่งการต่างๆ | หน่วยงานต้นสังกัด |  |  |  |  |  |
| เอกสารใบแจ้งหนี้ | คู่ค้า |  |  |  |  |  |
| ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีงบประมาณ | หน่วยงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาลและอำเภอ |  |  |  |  |  |

1. **ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)**

**ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1 เดือน** |
| จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | 5 | 5 | 5 | 10 | 15 |
| จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน | 10 | 10 | 10 | 5 | - |
| **รวม** | **15** | **15** | **15** | **15** | **15** |

-11-

1. **ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)**

**ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเภททรัพยากร** | **4 ชั่วโมง** | **1 วัน** | **1 สัปดาห์** | **2 สัปดาห์** | **1 เดือน** |
| ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| รวม | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

**หมายเหตุ** ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการ

โทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเตอร์เน็ต

ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

**ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ**

**วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง )**

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นและปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนและกิจกรรม** | **บทบาทความรับผิดชอบ** | **ดำเนินการแล้วเสร็จ** |
| -แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Treeให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน และกลุ่มงาน | หัวหน้า ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน | ภายใน 1 ชั่วโมง |
| -จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง  - ทบทวนกระบวนงานงานที่มีความเร่งด่วนและ/ส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินการ | ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน | ภายใน 2 ชั่วโมง |

-12-

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนและกิจกรรม** | **บทบาทความรับผิดชอบ** | **ดำเนินการแล้วเสร็จ** |
| -รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนงานที่มี/ความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(ManualProcessing) | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 3 ชั่วโมง |
| - รับทราบรายงานจากหน่วยงาน ครอบคลุม  1) สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/ เสียชีวิต  2) ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ  3) ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง  4) กระบวนงานงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล/กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติ ด้วยมือ (Manual Processing) | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\  และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 4 ชั่วโมง |
| - พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 4 ชั่วโมง |
| - พิจารณาและอนุมัติจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง:  1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง  2) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ  3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล  ที่สำคัญ  4) บุคลากรหลัก  5) คู่ค้า/ราษฎรผู้ประสบภัย | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 4 ชั่วโมง |

-13-

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนและกิจกรรม** | **บทบาทความรับผิดชอบ** | **ดำเนินการแล้วเสร็จ** |
| - พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง  - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องของจังหวัดนครศรีธรรมราช และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด |  | ภายใน 4 ชั่วโมง |

**วันที่ ๒ – 7 การตอบสนองในระยะสั้น**

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนและกิจกรรม** | **บทบาทความรับผิดชอบ** | **ดำเนินการแล้วเสร็จ** |
| - ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงาน  บริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 3 วัน |
| - รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาและทรัพยากร  ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง :  1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง  2) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ  3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ  4) บุคลากรหลัก  5) รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ  สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ,  สมาคม กู้ชีพกู้ภัย, อปพร., อสม. | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\และหัวหน้าทีมงาน  บริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 3 วัน |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ของเทศบาลตำบลท่าปลาและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ | คณะบริหารความต่อเนื่องของเทศบาลตำบลท่าปลา | ภายใน 7 วัน |

-14-

**วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)**

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนและกิจกรรม** | **บทบาทความรับผิดชอบ** | **ดำเนินการแล้วเสร็จ** |
| - ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 3 วัน |
| - พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง  ใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการและตามปกติ:  1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง  2) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ  3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ  4) บุคลากรหลัก  5) รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ  สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ,  สมาคมกู้ชีพกู้ภัย, อปพร.,อสม. | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 3 วัน |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด | คณะบริหารความต่อเนื่องของเทศบาลตำบลท่าปลา | ภายใน 7 วัน |

**การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)**

การปฏิบัติการใดให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนและกิจกรรม** | **บทบาทความรับผิดชอบ** | **ดำเนินการแล้วเสร็จ** |
| - ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 14 วัน |

-15-

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนและกิจกรรม** | **บทบาทความรับผิดชอบ** | **ดำเนินการแล้วเสร็จ** |
| - พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง  ใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการและตามปกติ:  1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง  2) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ  3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ  4) บุคลากรหลัก  5) รายชื่อผู้ประสบภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ  สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ,  สมาคมกู้ชีพกู้ภัย, อปพร.,อสม. | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 14 วัน |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด | หัวหน้าและทีมงานความต่อเนื่องของเทศบาลตำบล ท่าปลา | ภายใน 14 วัน |
| - ติดตามประเมินผลเพื่อค้นหาข้อบกพร่องปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | ภายใน 15 วัน |

**การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)**

เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCM) ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ ได้แก่ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง หรือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

**การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร** ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้ และเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

-16-

**คณะกรรมการ BCM** ประกอบด้วย

1) ประธาน/รองประธานคณะกรรมการ BCM

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

3) ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ BCM

|  |
| --- |
| **โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต**  **ของเทศบาลตำบลท่าปลา** |

|  |
| --- |
| **นายกเทศมนตรีตำบลท่าปลา**  **รองนายกเทศมนตรีตำบลท่าปลา**  (คณะกรรมการ BCM) |

**สำนักปลัดเทศบาล**

(ฝ่ายเลขานุการ)

**ผอ.กองการศึกษา**

หัวหน้าทีมบริหาร

ความต่อเนื่อง

(กระบวนการสำคัญ)

**ผอ.กองช่าง**

หัวหน้าทีมบริหาร

ความต่อเนื่อง

(กระบวนการสำคัญ)

**ผอ.กองคลัง**

หัวหน้าทีมบริหาร

ความต่อเนื่อง

(กระบวนการสำคัญ)

**หัวหน้าสำนักปลัดฯ**

หัวหน้าทีมบริหาร

ความต่อเนื่อง

(กระบวนการสำคัญ)

**ผอ.กองสวัสดิการฯ**

หัวหน้าทีมบริหาร

ความต่อเนื่อง

(กระบวนการสำคัญ)

**ผอ.กองประปา**

หัวหน้าทีมบริหาร

ความต่อเนื่อง

(กระบวนการสำคัญ)

**ผอ.กองสาธารณสุข**

หัวหน้าทีมบริหาร

ความต่อเนื่อง

(กระบวนการสำคัญ)

**คณะกรรมการ BCM** มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

1. ผลักดันให้การสนับสนุนให้แต่ละกอง/ฝ่ายมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องและนำเสนอ

กรอบการดำเนินการ

1. จัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่อง กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการ

ปรับระดับของเหตุการณ์ และวิธีการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

3. ติดตาม พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

-17-

**กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree**

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

• ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของ

หน่วยงานเป็นช่องทางแรก

• ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อ

บุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

• ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้หัวหน้าฝ่ายงานฯ หัวหน้ากลุ่มงานฯ แจ้งข้อมูลให้กับบุคลากรหลักของ

หน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:

-สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

-เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และ

ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

-ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่

ทำการ

-18-

**กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree**

|  |
| --- |
| **นายก/รองนายกเทศมนตรี**  **ตำบลท่าปลา**  (หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง) |

**กลุ่มงาน/กอง/ฝ่าย**

**ที่ได้รับมอบหมาย (ผู้ประสานงาน)**

**ปลัด เทศบาล**

****

เจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่

**รองปลัดเทศบาล**

****

เจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่

**ผอ.กอง**

****

เจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด และผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้าฝ่าย มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง