



แผนบริหารความต่อเนื่อง
(Continuity management plan)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส
อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด
โทรศัพท์ ๐๔๓-๖๖๙๒๒๒

คำนำ

จากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสได้ประสบกับปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทั้งอุทกภัย วาตภัย และปัญหาการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ซึ่งเป็นปัญหาระดับโลก ประเทศไทยจึงต้องวางแผนการรองรับสถานการณ์ดังกล่าว กรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องเป็นเวลานาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสได้รับผลกระทบเช่นกัน ตลอดเวลาที่ผ่านมาพบว่าระบบและกลไกการทำงานของหน่วยงานของรัฐและภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสหลายประการมีปัญหาโดยไม่สามารถ ดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นไปโดยขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกส่วนราชการภายในองค์กรต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริหารบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการหรืองานบริการประชาชนที่สำคัญ สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส จึงได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้หน่วยงาน เตรียมความพร้อมองค์กรและสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ รวมทั้งแนวทางปฏิบัติในขณะเกิดเหตุสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพและเพื่อลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และของทางราชการ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมโดยมุ่งหวังให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกัน และรู้วิธีปฏิบัติอย่างถูกต้อง ตามขั้นตอนสามารถเผชิญ ต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สุข ของประชาชนในจังหวัดอย่างแท้จริงต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส
มิถุนายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๑
๔. ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๒
๕. การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ	๒
๖. สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์	๓
๗. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	๓
๘. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	๔
๙. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๗
๑๐. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๘
๑๑. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๑
๑๒. โครงสร้างคณะกรรมการ BCM	๑๕
๑๓. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑๖

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้ส่วนราชการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สำนัก/กอง” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากโรคระบาด ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม การเกิดโรคระบาด เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่ออาจเกิดขึ้นต่อตำบลพนมไพรและหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ตำบลกุดน้ำใสและหน่วยงาน สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- เพื่อให้ประชาชน เกษตรกร เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก

“บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภายในอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส และหน่วยงานที่ตั้งอยู่นอกอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

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

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการ การดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบ ใน ๕ ด้าน ดังนี้

- ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
- ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
- ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ไฟดับ	✓	✓	✓	✓	-
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	-	-	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	-
เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	✓	✓	-

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติและเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของหน่วยงาน และหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP) ขององค์กรสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วยหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแลติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤตซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๒

บุคลากรหลัก	หมายเลขโทรศัพท์	บทบาท	หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง	หมายเลขโทรศัพท์
นายอนุวัฒน์ ไกรแก้ว	๐๘๙-๘๖๐๓๗๕๖	หัวหน้าคณะฯ สำนักปลัด	นางสาวมนต์พัชร สมพงษ์พันธุ์ นางสาวสุรรัตน์ พารา นางพรทิพย์ ไกรแก้ว จำเริญรัฐวุฒิ ขายม นางสาวอัยยา เขตวงดวง	๐๙๗-๐๕๔๘๓๔๕ ๐๘๓-๙๔๕๓๔๕๑ ๐๙๓-๘๕๕๖๕๙๖ ๐๘๕-๔๗๙๐๔๘๘ ๐๘๓-๓๐๔๔๐๐๙

บุคลากรหลัก	หมายเลขโทรศัพท์	บทบาท	หัวหน้าทีม/บุคลากรสำรอง	หมายเลขโทรศัพท์
			นางสาวนันทยานันท์ สืบศรี นายนิรุจ กล้าหาญ นางสาวสุวดี มีรัตนไพร นางสาวพัชรารณ สุภาพ นายรัฐศาสตร์ รสภา นายประเสริฐศักดิ์ ทีคา	๐๙๔-๕๖๘๒๖๕๖ ๐๙๗-๓๔๓๐๓๗๘ ๐๙๒-๙๖๗๙๘๑๙ ๐๖๔-๑๔๕๓๘๒๔ ๐๙๓-๔๕๔๖๕๒๒ ๐๘๗-๙๕๖๒๕๓๙
นายวาที ศรีวิเศษ	๐๙๐-๒๖๓๑๐๖๘	ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าคณะกองช่าง	นายนิกร พิมพา นายวิเชียร นนทฤทธิ์ นายวีระศักดิ์ ว่องไว	๐๖๕-๐๓๕๙๐๒๖ ๐๙๘-๑๕๓๕๒๗๘ ๐๙๘-๑๗๓๖๐๖๓
นางสาวปติดา พรหมศร	๐๙๑-๘๖๒๐๘๙๕	รองปลัด อบต. รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้าคณะกองคลัง	นายเอกนรินทร์ เกตุษา นายพจนาน ไพรินทร์ นางสาวอัญชลี ชิมชม นางสาวปรียวรินทร์ นิลไชย นางสาวรัชก บัญทันใจ	๐๘๑-๔๙๒๖๓๖๐ ๐๙๖-๔๓๗๙๒๙๔ ๐๘๘-๓๖๐๒๓๒๑ ๐๘๖-๓๔๗๐๙๘๙ ๐๖๒-๑๔๘๘๒๙๒
นายกิตติพร สัตนันท์	๐๘๒-๘๖๑๖๖๕๔	หัวหน้าคณะ กองการศึกษาฯ	นางประภาพิศ ศิริ นางสาวเจตมกล คำทอง นางสุกัญญา บันลือหาญ นางสาวธัญญทิพย์ มานะสาร นางสาวอาภาพร พรหมศร นางสาวนัฐพรวรรณ ทองทัฬ นางสาววาสนา เทียงธรรม	๐๘๕-๗๗๕๕๔๐๕ ๐๘๗-๒๒๗๓๒๖๓ ๐๙๓-๓๖๐๖๔๖๓ ๐๙๑-๑๖๔๘๙๒๖ ๐๙๘-๑๐๑๐๘๘๔ ๐๙๕-๖๑๗๑๓๕๖ ๐๘๕-๒๕๖๖๐๙๔

ตารางที่ ๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	• กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายในและภายนอกสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส คือห้องประชุมสำนักงาน โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว • กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส คือ อาคารเอนกประสงค์ โรงเรียนบ้านกุดน้ำใส
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	• กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของ จังหวัดหน่วยงานต้นสังกัดและกรมบัญชีกลางได้ • กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา(Laptop/Notebook)ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องในการกอบกู้คืน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	• ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลางและเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้หน่วยงาน/กอง/สำนักไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรองนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้ • ใช้ระบบการเผื่อสำรอง PODD เข้ามาแจ้งเหตุการณ์ผ่านเครือข่ายอาสาสมัคร PODD ในชุมชน • กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆ ในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
บุคลากรหลัก	• กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน • กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน • กำหนดให้ร้องขอบุคลากรจากหน่วยงานอื่นในเขตตำบลหรืออำเภอ ในกรณีที่บุคลากรเฉพาะด้านไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัดกำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ๒ ราย คือ ทีโอที และ CAT หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยงปรับเปลี่ยนไปผู้ให้บริการสำรอง ภายใน ๑ ชั่วโมง • กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา(Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของส่วนกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้ง ๒ ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน (สูง/กลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. การประเมินความเสียหายจากสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้น ก่อนรับหน่วยงานภาคีเครือข่าย/ประชาชนผู้ประสบภัยที่มาติดต่อ	สูง		P			
๒. การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็น ระบบสำรองฉุกเฉิน ยานพาหนะและเงินสด	สูง	P				
๓. จัดตั้งศูนย์อำนวยการและสั่งการในภาวะวิกฤตการ เตรียมงานของทุกกลุ่มงาน/และทุกฝ่ายพร้อมจัดทำเวรประจำวัน ผลัดเวรและบูรณาการงานดูแลประชาชน/ติดต่อสื่อสารตลอด ๒๔ ชม.	สูง		P			
๔. การรับแจ้งการรายงานสถานการณ์ภัยและการขอความช่วยเหลือของทุกหน่วยงานทั้งในระดับจังหวัด/อำเภอ/อปท. เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ประเมินผล เพิ่มเติม	สูง			P		
๕. การติดตาม วิเคราะห์สภาพปัญหาและประเมินผล	สูง				P	
๖. การเตรียมการประสานโรงพยาบาลข้างเคียงทั้งในและนอกเขตพื้นที่เพื่อการส่งต่อผู้ป่วย	สูง		P			
๗. ประสานหน่วยงานภายนอกสนับสนุนช่วยเหลือทั้งด้านเครื่องจักรกลและกำลังพล	สูง			P		
๘. การดูแลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานโดยตรงขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส	สูง			P		

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน (สูง/กลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๙. กิจกรรม รับงานการแจ้งเหตุสถานการณ์ภัยพิบัติต่างๆจากประชาชน/หมู่บ้าน/ชุมชน	สูง					P
๑๐. การเบิกจ่าย สิ่งของสำรองจ่าย/ถุงยังชีพ อุปกรณ์ต่างๆเพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานที่ร้องขอ	สูง				P	
๑๑.การแจ้งติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่กู้ชีพกู้ภัย/อปพร./ศูนย์ อปพร.อำเภอ,ศูนย์อปพร.เทศบาลและอปท.ทุกแห่ง	ปานกลาง					P
๑๒.การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และลงพื้นที่สำรวจ	ปานกลาง					P
๑๓. จัดทำรายงานสรุปผลการช่วยเหลือและการรายงานเหตุด่วนสาธารณภัยให้กับประธาน/รองประธานคณะกรรมการ BCM	ปานกลาง					P

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

- ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ภายในและภายนอกสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล กุดน้ำใส คือห้องประชุม สำนักงาน	๒ ตร.ม. (๕ คน)	๘ ตร.ม. (๗ คน)	๖ ตร.ม. (๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	-
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	โรงเรียนบ้านกุดน้ำใส	๑๔ ตร.ม. (๑๐ คน)	๘ ตร.ม. (๘ คน)	๑๐ ตร.ม. (๑๐ คน)	-	-
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัย	-	-	-	-	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)
รวม		๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๘ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)	๑๖ ตร.ม. (๑๕ คน)

- ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณสมบัติเหมาะสม	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
GFMS Token Key	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Token Key))	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา	๑ เครื่อง	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	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
โทรสาร / เครื่องสแกน (Fax/Document Scan Machine) พร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง

● ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ ๖ ความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
Email	หน่วยงานระบบ IT องค์การบริหารส่วน ตำบล		✓	✓	✓	✓
GFMS(ระบบเบิกจ่ายเงิน)	หน่วยงานระบบ IT องค์การบริหารส่วน ตำบล			✓	✓	✓
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	หน่วยงานระบบ IT องค์การบริหารส่วน ตำบล			✓	✓	✓
หนังสือสั่งการต่างๆออกโดย หน่วยงาน	หน่วยงานต่างๆที่ ได้รับ		✓	✓	✓	✓
หนังสือสั่งการต่างๆ	หน่วยงานต้นสังกัด		✓	✓	✓	✓
เอกสารใบแจ้งหนี้	คู่ค้า			✓	✓	✓
ข้อมูลประกอบการจัดทำ แผนงบประมาณประจำปี งบประมาณ	หน่วยงานต่าง ๆ ในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลและ อำเภอ					✓

● ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง	๕	๕	๕	๑๐	๑๕
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ บ้าน	๑๐	๑๐	๑๐	๕	-
รวม	๑๕	๑๕	๑๕	๑๕	๑๕

- ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๘ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๑	๑	๑	๑	๑
รวม	๑	๑	๑	๑	๑

หมายเหตุ ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นและปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Treeให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน และกลุ่มงาน	หัวหน้า ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	*
-จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วนและ/ส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินการ	ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	*

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการที่มี/ความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	*
- รับทราบรายงานจากหน่วยงานครอบคลุม ๑) สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/ เสียชีวิต ๒) ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ ๓) ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔) กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่ง ผล / กระ ท บ อย่าง สูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\ และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	*
- พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง\ และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	*
- พิจารณาและอนุมัติจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) คู่ค้า/ราษฎรผู้ประสพภัย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	*

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องของจังหวัดร้อยเอ็ด และ หน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ ได้มีการกำหนด		

วันที่ ๒ – ๗ การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของ ทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบ กู้คืน	หัวหน้าคณะบริหาร ความ ต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	*
- รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความ พร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาและทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง : ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสานภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ทหาร,ตำรวจ, สมาคม กู้ชีพกู้ภัย, อปพร., อสม.	หัวหน้าคณะบริหาร ความ ต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	*
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่อง ขององค์การบริหารส่วน ตำบลกุดน้ำใสและหน่วยงานกำกับดูแลอย่าง สม่ำเสมอ	คณะบริหารความต่อเนื่องของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำ ใส	*

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	*
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการและตามปกติ: ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสานภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ, สมาคมกู้ชีพกู้ภัย, อปพร., อสม.	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	*
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กรบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส	*

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

การปฏิบัติการใดให้บุคลากรของหน่วยงานทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินและความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	*

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง ใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการและตามปกติ: ๑) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ๒) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ๔) บุคลากรหลัก ๕) รายชื่อผู้ประสพภัย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ สนับสนุนด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ, สมาคมกู้ชีพกู้ภัย, อปพร., อสม.	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	*
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับ ดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการ กำหนด	หัวหน้าและทีมงานความ ต่อเนื่องขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกุดน้ำใส	*
- ติดตามประเมินผลเพื่อค้นหาข้อบกพร่อง ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้แผนบริหารความ ต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องหัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	*

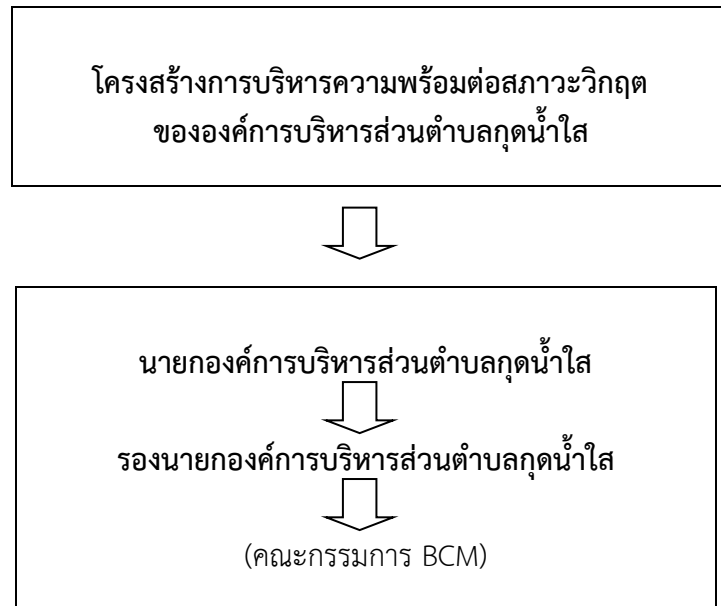
การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

เพื่อให้แน่ใจได้ว่าการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCM) ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ ได้แก่ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทยสถานการณ์ขึ้นมา การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง หรือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้บุคลากรทุกคนได้รับรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจหรือการให้บริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

คณะกรรมการ BCM ประกอบด้วย

- ๑) ประธาน/รองประธานคณะกรรมการ BCM
- ๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
- ๓) ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ BCM



คณะกรรมการ BCM มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

- ผลักดันให้การสนับสนุนให้แต่ละกอง/สำนักมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องและนำเสนอกรอบการดำเนินการ
 - จัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่อง กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ และวิธีการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
๓. ติดตาม พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้า

สำนักผู้อำนวยการกองแต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อ หัวหน้ากลุ่มงานฯ นั้นได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้หัวหน้ากลุ่มงานฯ แจ้งข้อมูลให้กับบุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

นายก/รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขุนน้ำใส
(หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง)

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัด และผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มงาน มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง