

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(Business Continuity Plan : BCP)

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่
กรมประชาสัมพันธ์

บทนำ

ด้วยสภาวการณ์ปัจจุบัน โลกเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อย่างไม่คาดคิดและมักจะมีความรุนแรง ที่สำคัญส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนทั่วโลก เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว การจลาจล การประท้วง โรคระบาด เป็นต้น สภาวการณ์เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ ซึ่งอาจรุนแรงถึงขั้นหยุดชะงักและส่งผลกระทบต่าง ๆ ตามมาอีกมากมาย

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตหรือการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management : BCM) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อทุกองค์การ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้องค์การสามารถตอบสนองต่อสภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงัก หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบในด้านต่าง ๆ จึงต้องจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ซึ่งเป็นเอกสารที่รวบรวมขั้นตอน และข้อมูลที่ทำให้องค์การพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดอุบัติการณ์เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในระดับที่กำหนดไว้

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในภาวะวิกฤต [รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)] โดยมอบให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งสามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องได้

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่ จึงได้ดำเนินการรวบรวมและจัดทำ “แผนความต่อเนื่องของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่” เพื่อให้การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานในกระบวนธุรกิจที่มีความสำคัญ สามารถรองรับต่อสถานการณ์โรคระบาดได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

๒. เพื่อให้กรมประชาสัมพันธ์มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการในกระบวนงานสำคัญ

๓. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้

๔. เพื่อให้ประชาขน เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของกรมประชาสัมพันธ์ แม้กรมประชาสัมพันธ์ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

✦เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

✦ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการประชาสัมพันธ์รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

✦“บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ ของกรมประชาสัมพันธ์

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่ ชั้น ๑ อาคารศาลากลางจังหวัดแพร่ ถนนไชยบูรณ์ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ด้วยเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง
- เหตุการณ์ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร
- เหตุการณ์โรคระบาด

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนงานสำคัญให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

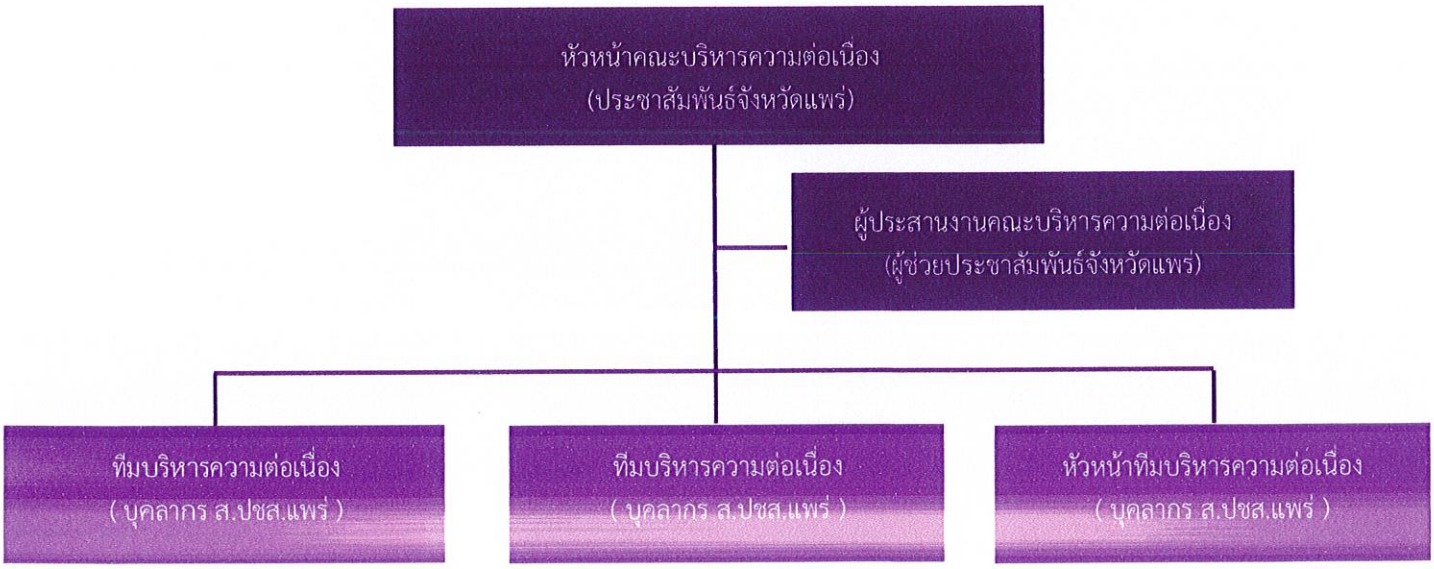
ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒	ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
๓	อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๔	ไฟฟ้าดับในวงกว้าง	-	✓	✓	-	✓
๕	เทคโนโลยีและการสื่อสาร	-	✓	✓	-	✓
๖	โรคระบาด	✓	✓	-	✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่ เนื่องจากยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารของหน่วยงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

โครงสร้างและทีมบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของกรมประชาสัมพันธ์สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้จัดวางโครงสร้างและจัดตั้งทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น ดังนี้



✦**หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง** มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

✦**ทีมบริหารความต่อเนื่อง** มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง ดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานตนเอง

✦**ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง** มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรมประชาสัมพันธ์ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

โดยทุกตำแหน่งในทีมบริหารความต่อเนื่องจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละหน่วยงาน/ส่วนงาน/ฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) <u>และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก</u>

ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางรติพร บุญคง		หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	นายโชคชัชกาญ ราชฟู	
นายโชคชัชกาญ ราชฟู		ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	นายฉัตรชัย พวงขจร	
นายฉัตรชัย พวงขจร		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวจริยา มณีกาศ	
นางสาวจริยา มณีกาศ		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางพิกูล สันป่าแก้ว	
นางพิกูล สันป่าแก้ว		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	-	

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ ▪ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ▪ ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน
ต่ำ	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ▪ ต้องมีการปฐมพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบุคคล

จากการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) ของกรมประชาสัมพันธ์ พบว่า กระบวนการทำงานที่ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ					
		๓๐ นาที	๑ ชั่วโมง	๑ วัน	๓ วัน	๑ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. กระบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในพื้นที่	สูง	✓					
๒. กระบวนการผลิตและให้บริการด้านสื่อประชาสัมพันธ์	สูง	✓					
๓. กระบวนการติดต่อประสานงานและให้บริการทางวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	✓					

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

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของหน่วยงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑. ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่	๓๐ นาที	๑ ชั่วโมง	๑ วัน	๓ วัน	๑ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่/สถานที่สำรอง	ห้องประชุม สวท.แพร่ หรือสถานที่อื่นๆ ที่จะกำหนดเป็นการเฉพาะหน้า	๘ ตร.ม.	๘ ตร.ม.	๘ ตร.ม.	๘ ตร.ม.	๘ ตร.ม.)	๘ ตร.ม.
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่	ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่	ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่	ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่	ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่	ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่	ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่

๒. ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๓๐ นาที	๑ ชั่วโมง	๑ วัน	๓ วัน	๑ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์แบบพกพาพร้อมซอฟท์แวร์	ส.ปชส.แพร่	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
เครื่องพิมพ์ รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ส.ปชส.แพร่	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด	๑ ชุด
Air card	ส.ปชส.แพร่	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด
โทรศัพท์/โทรสาร	ส.ปชส.แพร่	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

๓. ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ ๖ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๓๐ นาที	๑ ชั่วโมง	๑ วัน	๓ วัน	๑ สัปดาห์	๑ เดือน
ระบบเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต	กปส./TOT/CAT			✓	✓	✓	✓
ระบบถังข่าว (News Data Center)	สนข./CAT			✓	✓	✓	✓
ระบบเว็บไซต์ของกรม	กปส./GDCC			✓	✓	✓	✓
ระบบ Cloud สนับสนุนงานประชาสัมพันธ์	กปส.			✓	✓	✓	✓
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	กปส./GDCC			✓	✓	✓	✓

๔. ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๓๐ นาที	๑ ชั่วโมง	๑ วัน	๓ วัน	๑ สัปดาห์	๑ เดือน
บุคลากรปฏิบัติงานสถานที่สำรอง	ส.ปชส.แพร่	๓ คน	๓ คน	๓ คน	๓ คน	๓ คน	๓ คน
บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	ส.ปชส.แพร่	๒ คน	๒ คน	๒ คน	๒ คน	๒ คน	๒ คน

๕. ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

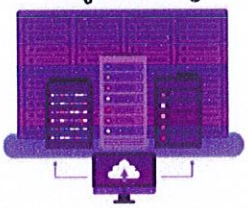
ตารางที่ ๘ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

รูปแบบบริการ	ที่มา	๓๐ นาที	๑ ชั่วโมง	๑ วัน	๓ วัน	๑ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	TOT/CAT/AIS/TRUE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
๒. ผู้ให้บริการระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า/ประปา)	กฟน./กฟภ./กปน.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 	▪ สรรหาและเตรียมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ซึ่งเป็นของหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ (ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) ▪ สรรหาและเตรียมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ที่เป็นของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ▪ สรรหาและเตรียมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ที่เป็นของภาคเอกชน อาทิ โรงแรม ▪ กำหนดแนวทางให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	▪ จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์สำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอร์รี่สำรอง ของกล้องถ่ายรูป กล้องถ่ายวีดีโอ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ▪ ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมอุปกรณ์
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 	▪ เก็บสำรองข้อมูลที่สำคัญไว้ในอุปกรณ์เก็บข้อมูลที่สามารถนำไปใช้นอกสำนักงานได้ เช่น EXTERNAL , USB แฟลชไดร์ฟ,Google Drive ▪ มีการเตรียมอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตของระบบ ▪ เช่น DTAC TOT AIS TRUE ▪ กำหนดให้มีการจัดหาระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการสื่อสารและการผลิตรายการจากทางไกลได้ เช่น ZOOM, WebEx, Microsoft Team หรือ Google Hangouts Meet เป็นต้น ▪ กำหนดให้มีการใช้ช่องทางออนไลน์เป็นช่องทางสำรองในขณะที่ยังไม่สามารถฟื้นคืนสภาพได้
บุคลากรหลัก 	▪ กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ในสภาวะวิกฤต ▪ กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราว จากภายนอกหน่วยงาน ▪ กำหนดให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องพิจารณาจัดหาและจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับการบริหารงานทั้งระบบ
คู่ค้า/ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	▪ กำหนดผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำรอง ๓ ราย คือ TRUE TOT และ CAT หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ โดยระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปใช้ระบบของผู้ให้บริการสำรองแทน ▪ กำหนดให้ใช้อุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้ง ๓ ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ▪ กำหนดให้ กฟน. กฟภ. และ กปน. เป็นผู้จัดหาไฟฟ้ากำลังสำรองและน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคในกรณีฉุกเฉิน

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนพิทักษ์องค์กร (Incident Management Plan) ของกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบ	ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง	☐
- จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตลอดจนทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ ■ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต ■ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ■ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงาน ทราบความเห็นชอบจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ - ๓ วัน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วน ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
-รายงานให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงาน สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
-ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-ดำเนินการกอบกู้และจัดหาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต -บริหารความเสี่ยงและรักษาความปลอดภัยในกรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การถูกโจมตีจากผู้ไม่หวังดี	ทีมบริหารความต่อเนื่อง/ศสช.กรมประชาสัมพันธ์	☐ ☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานเฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
-ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการ สำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่อง ตามความเห็นของคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องฯ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
-บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
-แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบอาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
-รายงานความคืบหน้าให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่ได้กำหนดไว้	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ตรวจสอบความพร้อมและพิจารณาข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- รายงานให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต - บริหารความเสี่ยงและรักษาความปลอดภัยในกรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การถูกโจมตีจากผู้ไม่หวังดี - ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง/ศสช.กรมประชาสัมพันธ์	☐ ☐ ☐
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหามาเพื่อใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการให้บริการความต่อเนื่องแก่หน่วยงานผู้ใช้บริการ/คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
-บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงานทราบ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่ได้กำหนดไว้	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานหรือให้บริการตามปกติ ■ <u>ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน</u> กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราวที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่ ■ <u>ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</u> ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย ■ <u>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</u> ประสานงานกับ ศสช. ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสารและข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหาย ■ <u>ด้านบุคลากรหลัก</u> สำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงาน เพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว ■ <u>ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> ดำเนินการสรรหาคู่ค้า/ผู้ให้บริการรายใหม่ สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานหรือให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ต้องดำเนินการ(พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่ได้กำหนดไว้	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ (BCP Checklist)

หน่วยงาน สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการสำรวจตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำ BCP รวมทั้งสำรวจความพร้อมของระบบ e-Service และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบสภาวะวิกฤต

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน		
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	☒	☒
1.2 แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้สามารถรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้		
• เหตุการณ์อุทกภัย	☒	☐
• เหตุการณ์อัคคีภัย	☒	☐
• เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล/	☒	☐
• เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	☒	☐
• เหตุการณ์ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร	☒	☐
• เหตุการณ์ไฟฟ้าดับในวงกว้าง	☒	☐
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
2.1 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	☒	☐
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)	☒	☐
2.3 ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	☒	☐
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง		
• ด้านอาคาร สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง/	☒	☐
• ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	☒	☐
• ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	☒	☐
• ด้านบุคลากร	☒	☐
• ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/	☒	☐
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	☒	☐
2.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	☒	☐

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่คณะรัฐมนตรีให้ความสำคัญ (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563)

3.1 การนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

นอกเหนือจาก e-Service ที่ระบุใน Strategy Map แล้ว หน่วยงานมีภารกิจ/งานที่มีแผนที่จะพัฒนาเป็น e-Service ในระยะต่อไป เพื่อสนับสนุนกระบวนงานหลักหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	*ระบบงาน (ถ้ามี)*
(1) กระบวนการ.กำกับ จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ (2) กระบวนการขับเคลื่อนการประชาสัมพันธ์สัมพันธ์แห่งชาติระดับจังหวัด (กปช.) (3) การบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ และถ่ายทอดสอดผ่านสื่อ Social Media	-

3.2 การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

3.2.1 จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ **มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน** (ทั้งการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	*ระบบเทคโนโลยี*
(1) ประชุมและติดตามงานผ่านระบบโปรแกรมออนไลน์ (2) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์และหน่วยงานในจังหวัด	(1) Zoom / Microsoft Team (2) Google Form , Google sheet

3.2.2 ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภารกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	*ระบบเทคโนโลยี (ถ้ามี)*
(1) พัฒนาระบบ e-Learning สำหรับบุคลากรภายในจังหวัด (2) พัฒนา Application ที่รวบรวมงานข้อมูลข่าวสารของจังหวัด	(1) e-Learning System (2) ถังรวมสื่อประชาสัมพันธ์ กปส. (Cloud)

3.3 การบริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม

รายการตรวจสอบ	**เป้าหมายความพร้อมการให้บริการ**	
	บริการได้ต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก	**หยุดชะงักไม่เกิน (ชม./วัน)**
หน่วยงานมีภารกิจ/งานเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต		
(1) *ระบุชื่อภารกิจ/งาน* - *ระบุมาตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในการหมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น* -	☐	
(2) *ระบุชื่อภารกิจ/งาน* - *ระบุมาตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในการหมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น* -	☐	

หมายเหตุ : 1. e-Service หมายถึง ระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ในรูปแบบออนไลน์ หรือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการของภาครัฐ แทนการมาติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยงาน เช่น การรับส่งเอกสาร การรับเรื่อง และ การยื่นขออนุมัติ อนุญาต เป็นต้น

2. ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การนำระบบเทคโนโลยี เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ โปรแกรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ Internet of Things AI Robotic Blockchain และรวมถึงการพัฒนาระบบ e-Service ด้วย

Strategy Map แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่

