แบบฟอร์มแนะนำสำหรับ
การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะ
วิกฤต

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้ **"หน่วยงาน"** เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- "บุคลากร" ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

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

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	-	-	✓	✓
4	เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓	-	-	✓	✓
5	เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง	✓	✓	✓	-	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

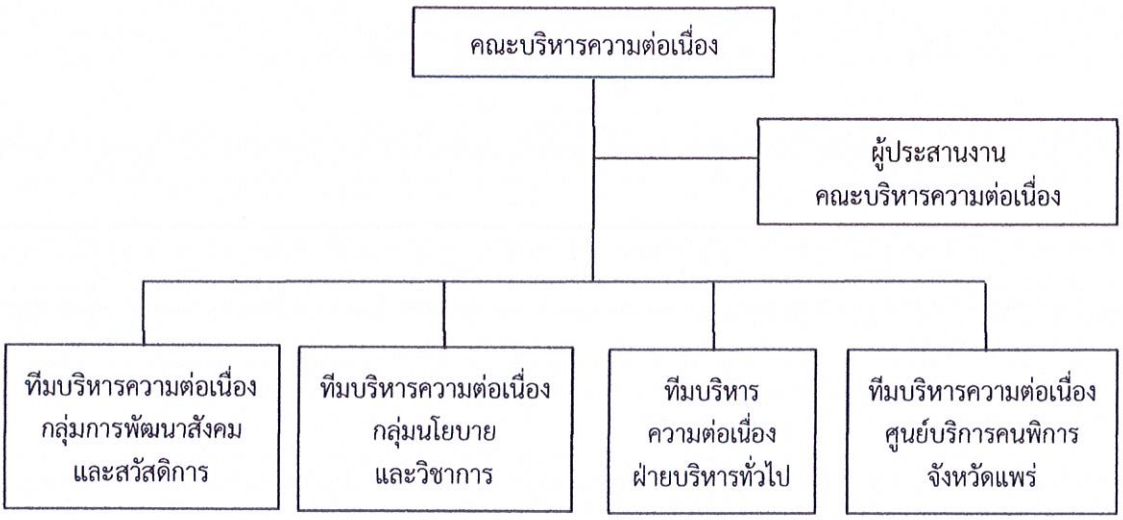
ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ปรากฏดังตารางที่ 1 ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางอนงค์ เจริญวัย	081-9614621	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	จ.ท.สิงหนาท ทองเตี่ยง	065-2218489
นางสาวกริสนา พลชา	089-6198811	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กลุ่มการพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	นางสาวชุติมณฑน์ แรกข้าว	093-1325065
นางสุภัสสร พรหมวงศนันท์	080-3566394	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กลุ่มนโยบายและวิชาการ	นางสาวกรรณิกา จอมแปง	086-4475022
นางสาวสุดาภรณ์ สารจันทร์	091-8515582	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารทั่วไป	นางสาวมาริสา มาติดต่อ	088-8154510
นางสาวจิตรตรี อนุสนธิ์	081-9513316	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดแพร่	นางสาวทัศนีย์ สร้อยแก้ว	086-4295443

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินระดับสูงมาก ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ■ เกิดการสูญเสียชีวิตหรือภัยคุมคามต่อสาธารณชน
ปานกลาง	■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินระดับสูง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 25 – 50 ■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ บุคคล กลุ่มคน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ต่ำ	■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงน้อยกว่าร้อยละ 25 – 50 ■ ต้องมีการรักษาพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน

หมายเหตุ : สามารถกำหนดระดับผลกระทบได้ตามความเหมาะสม เช่น สูง/ปานกลาง/ต่ำ หรือ สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ/ไม่เป็นสาระสำคัญ เป็นต้น

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		2 ชั่วโมง	1 - 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
เงินกู้ประกอบอาชีพคนพิการ / ผู้สูงอายุ	ปานกลาง				✓	
การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน	ปานกลาง			✓		
การให้เงินอุดหนุนงบประมาณโครงการ / กิจกรรม	ต่ำ					✓
การรับชำระหนี้เงินกู้ประกอบอาชีพคนพิการ / ผู้สูงอายุ	ปานกลาง			✓		

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		2 ชั่วโมง	1 - 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป	สูง		✓			
งานการเงินและพัสดุ	สูง		✓			
ระบบงานศูนย์ข้อมูล	สูง		✓			
ช่องทางร้องเรียน	สูง	✓				

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

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- หอประชุมที่ว่าการอำเภอเมืองแพร่ - ศูนย์พัฒนาราษฎรบนพื้นที่สูงจังหวัดแพร่	16 ตร.ม. (8 คน)	20 ตร.ม. (10 คน)	24 ตร.ม. (12 คน)	32 ตร.ม. (16 คน)	40 ตร.ม. (20 คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน		/	/	/	/	/
รวม		16 ตร.ม.	20 ตร.ม.	24 ตร.ม.	32 ตร.ม.	40 ตร.ม.

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์สำรอง	- เครื่องสำรอง - เครื่องส่วนตัว - ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นเหมาะสม	5 เครื่อง	8 เครื่อง	20 เครื่อง	40 เครื่อง	40 เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานคอมพิวเตอร์	- เครื่องสำรอง - เครื่องส่วนตัว - ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นเหมาะสม	1 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง	4 เครื่อง	5 เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร/เครื่องสแกน	- เครื่องสำรอง - เครื่องส่วนตัว - ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นเหมาะสม	1 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง
ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องต่อเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เช่น GFMIS E-GP	ฝ่ายบริหารทั่วไป	1 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง	4 เครื่อง	5 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	- ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นเหมาะสม	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระบบ Cloud (เช่าบริษัทเอกชน)	✓				
ระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงาน			✓			
ระบบการประชุมออนไลน์	ระบบ Jin Conferene call		✓			

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	8 คน	10 คน	12 คน	16 คน	20 ตน
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	32	30	28	24	20
รวม	40	40	40	40	40

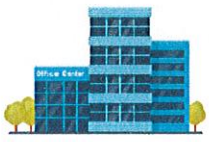
5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)
ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการไฟฟ้า	✓				
ผู้ให้บริการน้ำประปา		✓			
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย Internet	✓				
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย	✓				
รวม					

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	**อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง**	▪ สรรหาเตรียมอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กับหน่วยงานราช การอื่นในสังกัด หรือนอกสังกัด หรือภาคเอกชน ▪ กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ▪ พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน เป็นระบบ e - service

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	**วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ**	▪ จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต ▪ ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชนเพื่อขอยืมเครื่องและอุปกรณ์
	**เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ**	▪ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual)ไปก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบเมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ ▪ จัดหาพื้นที่บนระบบ Cloud หรือ Server ของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและสามารถปฏิบัติงานนอกสำนักงานได้
	**บุคลากรหลัก**	▪ กำหนดให้บุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ ในสภาวะวิกฤต ▪ กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลกรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติชั่วคราวจากหน่วยงานราชการอื่นๆ ในสังกัด หรือส่วนกลาง
	**คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	▪ กำหนดให้มีคู่ค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย สำรอง เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต ▪ กระจายความเสี่ยง โดยมีคู่ค้า/ผู้ให้บริการ มากกว่า 1 ราย

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในกลุ่ม ภายหลังได้รับแจ้งเหตุกับหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต - ทบกวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูงดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ	เลขานุการหัวหน้าทีมบริหารต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐

- รายงานหัวหน้าทีมความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกลุ่มให้ทราบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 – 5 วันข้างหน้า	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของกลุ่มในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ตามแผนบริหารจัดการทรัพยากร	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กลุ่มนโยบายและวิชาการ	☐
• บุคลากรหลัก	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุมัติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐

- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- บันทึกเหตุการณ์และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์สำหรับในวันถัดไปและขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้บุคลากรหลักในกลุ่ม เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง / หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้เวลากอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กลุ่มนโยบายและวิชาการ	☐
• บุคลากรหลัก	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นใช้ในการบริหารความพร่อมต่อสภาวะวิกฤต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐

- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กลุ่มนโยบายและวิชาการ	☐
• บุคลากรหลัก	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กลุ่มนโยบายและวิชาการ	☐
• บุคลากรหลัก	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่หน่วยงาน คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	
- บันทึกเหตุการณ์และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆของทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์สำหรับในวันถัดไปและขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้บุคลากรหลักในกลุ่ม เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง / หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กลุ่มนโยบายและวิชาการ	☐
• บุคลากรหลัก	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- บันทึกเหตุการณ์และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์สำหรับในวันถัดไปและขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้บุคลากรหลักในกลุ่มเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง / หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่	หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	กลุ่มนโยบายและวิชาการ	☐
- บุคลากรหลัก	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐
- บันทึกเหตุการณ์และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์สำหรับในวันถัดไปและขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้บุคลากรหลักในกลุ่ม เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง / หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกลุ่ม	☐

ภาคผนวก ก

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน)Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน)Call Tree) ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแพร่ ขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมีรายชื่อบุคลากรดังนี้

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของกลุ่มการพัฒนสังคมและสวัสดิการ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		**ทีมบริหารความต่อเนื่อง**	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวกริสนา พลชา	089-6198811	จ่าอากาศโทสิงหนาท ทองเตี่ยง	065-2218489
		นางสาวกรรณิกา จอมแปง	086-4475022
		นางสาวอรวรรณ จินตามณี	087-1754884

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของกลุ่มนโยบายและวิชาการ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		**ทีมบริหารความต่อเนื่อง**	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสุภัสสร พรหมวงศนันท์	080-3566394	นางสาวชุติมณฑน์ แรกข้าว	093-1325065
		นางสาวทัศนีย์ สร้อยแก้ว	086-4295443
		นายปวริศร์ จิณเสน	065-4425395

ตารางที่ 3 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายบริหารทั่วไป

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวสุดาภรณ์ สารจันทร์	091-8515582	นางสาวมาริสา มาติดต่อ	088-8154510
		นาวสาวบัณฑิตา ทอดเสียง	081-8840651
		นางสาววัชรารัตน์ อุตคำมี	087-3579466

ตารางที่ 4 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของศูนย์บริการคนพิการจังหวัดแพร่

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวจิตรตรี อนุสนธิ์	081-9513316	นางสาวปภาวรินท์ ปิติจะ	098-3594191
		นางสาวศุภักษร ทองศิริประภา	085-0369515
		นางสาวชุติมา ไชยพงษ์วิสุตษ์	093-1388462

แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ (BCP Checklist)

หน่วยงาน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแพร่

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	☒	☐
• เหตุการณ์มีไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง	☒	☐
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)*
-	-

3.2 การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

3.2.1 จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน
(ทั้งการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	*ระบบเทคโนโลยี*
1) การประชุมและติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์ 2) การบันทึกข้อมูลผู้ประสบปัญหาทางสังคม ในกรณีได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	Acu Conference Google Form

3.2.2 ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภารกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	*ระบบเทคโนโลยี (ถ้ามี)*
จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลกลาง	

3.3 การบริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม คมนาคมขนส่ง สถานพยาบาล

รายการตรวจสอบ	**เป้าหมายความพร้อมการให้บริการ**	
	บริการได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	**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) สำนักงาน พมจ.แพร่

อำนาจหน้าที่ พมจ.แพร่

รายงานสถานการณ์ทางสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อการกำหนดนโยบายในระดับจังหวัด รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข	จัดทำแผนงานโครงการและกิจกรรม ด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ของจังหวัด ให้เป็นไปตาม นโยบายของกระทรวงฯ	ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานกับ องค์กรเครือข่ายในจังหวัด ทั้งภาครัฐและเอกชน	ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทาง สังคม รวมทั้งส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการ จัดสวัสดิการสังคมตามกฎหมาย	เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ในระดับจังหวัด

พันธกิจ

พัฒนาคนและสังคมให้มี คุณภาพ มีภูมิคุ้มกันต่อการ เปลี่ยนแปลง *(หยุดชะงักไม่เกิน 1 สัปดาห์)*	เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่าย ให้มีส่วนร่วมพัฒนาสังคม คุณภาพ *(หยุดชะงักไม่เกิน 1 วัน)*	จัดบริการสวัสดิการสังคม อย่างเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกัน และความมั่นคงในชีวิต *(หยุดชะงักไม่เกิน 1 วัน)*	พัฒนาองค์ความรู้ ขีด ความสามารถ และระบบ บริหารจัดการด้านการพัฒนา สังคม *(หยุดชะงักไม่เกิน 1 สัปดาห์)*	**แผนรองรับสถานการณ์** ☑อุทกภัย ☑อัคคีภัย ☑ชุมนุมประท้วง/จลาจล ☑ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง ☑โรคระบาดต่อเนื่อง ☐อื่น ๆ .....

กระบวนการ หลักที่สำคัญ

2 สัปดาห์	1 สัปดาห์	1 เดือน	5 วันทำการ	2 วันทำการ	2 วันทำการ	2 ชั่วโมง
เงินกู้ประกอบอาชีพ คนพิการ / ผู้สูงอายุ	การช่วยเหลือผู้ ประสบปัญหา ความเดือดร้อน	การให้เงินอุดหนุน งบประมาณ โครงการ	การรับชำระหนี้ เงินกู้ประกอบ อาชีพคนพิการ / ผู้สูงอายุ	ดำเนินการ เกี่ยวกับงาน สารบรรณ	ระบบงานศูนย์ ข้อมูล	ช่องทางการ ร้องเรียน

e-service/ระบบงาน/ เทคโนโลยีที่สำคัญ

สายด่วน 1300 ตลอด 24 ชั่วโมง	E – mail : phrae@m-society.go.th	Facebook Fan Page : สำนักงานพัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์จังหวัดแพร่
โปรแกรม Acu conference ประชุมออนไลน์	ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (Smart e-office)	ฐานข้อมูลโทรศัพท์ หน่วยงาน

ระบบของหน่วยงานเอง

กลยุทธ์ความต่อเนื่องที่สำคัญ

อาคาร/สถานที่	วัสดุอุปกรณ์	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล	บุคลากร	ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
• สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หอประชุมที่ว่าการอำเภอเมือง แพร่และศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่ พึ่งจังหวัดแพร่ • ทำงานที่บ้าน • จัดประชุมออนไลน์	• เตรียม Notebook และ อุปกรณ์เครือข่ายสำรอง • สำรองยานพาหนะไว้ที่ สถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง	• จัดเก็บข้อมูลสำรอง • จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล กลาง	• ใช้บุคลากรสำรองทดแทน/ บุคลากรนอกกลุ่มฝ่าย • จัดเตรียมพนักงานขับ รถยนต์เพื่อติดต่อ ประสานงานกับบุคคลและ ส่วนราชการอื่นๆ	• ใช้ระบบ E – สารบรรณ • ติดต่อผ่านระบบ E-Mail

คำอธิบายสี
- ความเร่งด่วนสูง
- ความเร่งด่วนปานกลาง
- ความเร่งด่วนต่ำ
- e-service
- ระบบงาน/เทคโนโลยี