



# แผนบริหาร ความต่อเนื่อง ในสภาวะวิกฤต (BCP)

Business Continuity Plan (BCP)

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

## คำนำ

แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น สำหรับการบริการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า Business Continuity Plan (BCP) จัดทำขึ้นเพื่อให้ “หน่วยงาน” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อุปการะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และมีการเตรียมความพร้อม สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพภายใต้สภาวะวิกฤตต่าง ๆ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามบทบาท ภารกิจ และลดความเสียหายอันเกิดจากการสูญเสียของบุคลากร และทรัพย์สินของทางราชการให้น้อยที่สุด และเพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักที่สำคัญของกรมสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ ดังนั้นบุคลากรทุกคนจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามคู่มืออย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการซักซ้อมเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ไม่สับสนและสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หากเกิดเหตุการณ์จริง ตลอดจนทบทวนแผนให้ทันต่อสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต โดยคาดหวังว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

๑ ธันวาคม ๒๕๖๘

# สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง	1
สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	1
ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	2
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	2
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	3
ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	3
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	4
ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	5
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	6
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call tree	9
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	10

# แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น สำหรับการบริการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)

## บทนำ

BCP จัดทำขึ้น เพื่อให้ “หน่วยงาน” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

## วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน/การให้บริการในสภาวะวิกฤต
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
3. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
4. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

## สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงเจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน
4. “ภาวะฉุกเฉิน” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุจากความประมาทเลินเล่อ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการผู้รับบริการ/ผู้ติดต่อ/ประสานงาน สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น
5. “ผู้รับบริการผู้มาติดต่อประสานงาน” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือ มาติดต่อประสานงานกับสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

## ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อุทกภัย
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
4. เหตุการณ์โรคระบาด
5. เหตุการณ์แผ่นดินไหว

## การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาวซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

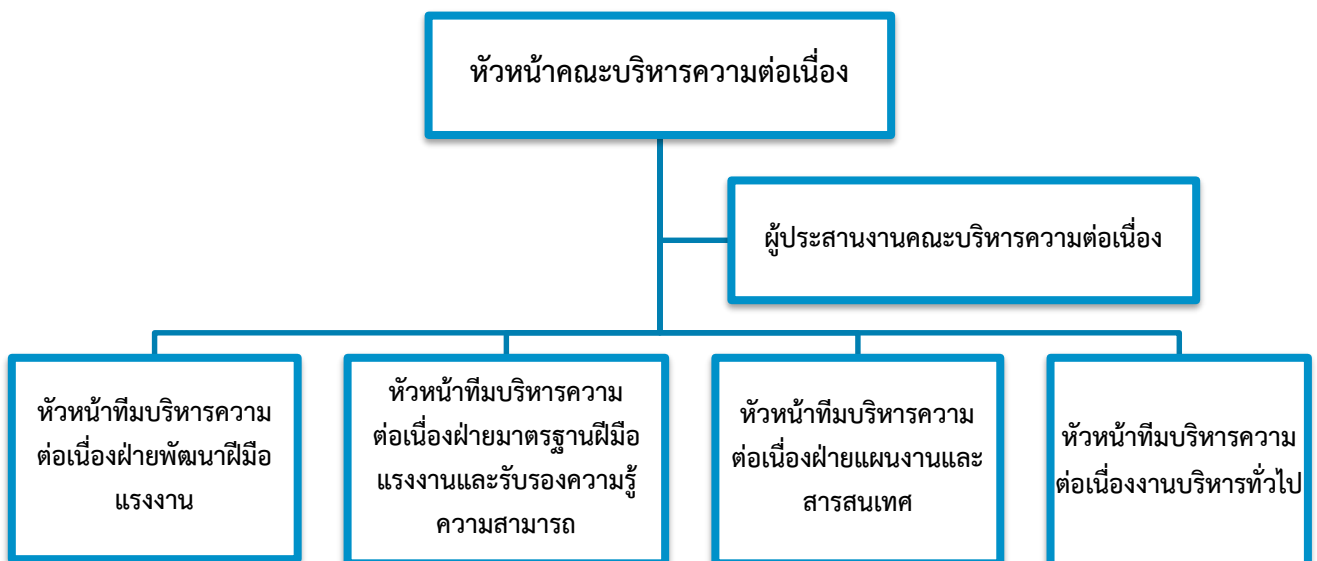
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2 เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓		✓	✓
4 เหตุการณ์โรคระบาด		✓		✓	✓
5 เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมโดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

#### ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่องมีโครงสร้าง ดังนี้



โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวสายชล ต้นอำนาจ ผู้อำนวยการสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานเลย	08-5483-8519	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง สนพ.เลย	นายชรินทร์ แสนศักดิ์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฝีมือ แรงงาน	08-9457-9685
นางชยาภัสร์ ศรีปัญญา นักวิชาการพัฒนาฝีมือ แรงงานชำนาญการ หัวหน้างานบริหารทั่วไป	09-4381-2381	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่อง/ หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง งานบริหารทั่วไป	น.ส.สุนทรพร เชื้อเมืองพาน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ งานบริหารทั่วไป	09-7146-5993
นายชรินทร์ แสนศักดิ์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือ แรงงานชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฝีมือ แรงงาน	08-9457-9685	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย พัฒนาฝีมือแรงงาน	นางสาวจิราภรณ์ พรมาศรี นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน	06-5979-7459
นายวีระเดช สมศรีนวล ครูฝึกฝีมือแรงงานระดับ ช3 หัวหน้าฝ่ายมาตรฐานฝีมือ แรงงานและรับรองความรู้ ความสามารถ	09-5668-0595	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย มาตรฐานฝีมือแรงงาน และรับรองความรู้ ความสามารถ	นายวรภพ รุจีวิราภัทร นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน ปฏิบัติการ ฝ่าย มาตรฐานฝีมือแรงงาน	09-9291-1529
นางสาวพนิดา น้อยยามาศย์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือ แรงงานปฏิบัติการ หัวหน้าฝ่ายแผนงานและ สารสนเทศ	09-7146-5993	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย แผนงานและ สารสนเทศ	นายประวิณ มาตรา นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ	09-8586-3422

### กลยุทธ์ความต่อเนื่อง(Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>1. สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำสวย อ.เมืองเลย</li> <li>2. สำนักงานแรงงานจังหวัดเลย</li> </ul> <p>โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่หรือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านแทน</p>
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านอินเทอร์เน็ต</li> <li>- กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) ของเจ้าหน้าที่เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกอบกู้คืนก่อน</li> <li>- กำหนดให้มีการจัดหาเครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องโทรสาร พร้อมอุปกรณ์เครือข่าย</li> <li>- กำหนดให้มีการจัดเตรียมยานพาหนะ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานโดยให้สำรอง ยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม</li> <li>- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องกำเนิดสำรองไฟฟ้า การทำสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ</li> <li>- กำหนดให้มีการจัดหาสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ที่อยู่สำรอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม น้ำ ไฟฟ้า ฯลฯ)</li> </ul>
	เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เคลื่อนย้าย Server ไปยังพื้นที่ปลอดภัย (ในกรณีที่สามารถทำได้)</li> <li>- ให้บุคลากรสำรองข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเก็บไว้กับอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น Handy Drive External Harddisk เป็นรายสัปดาห์/รายเดือน</li> </ul>
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในฝ่าย/งาน เดียวกัน</li> <li>- กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่าย/งาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน ที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน</li> </ul>
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่ สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีการขยายระยะเวลาในการยื่นเอกสารที่จำเป็นในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การขอทำบัตรผู้ผ่านการประเมิน การออกวุฒิบัตร หนังสือรับรอง เป็นต้น จนกระทั่งสภาวะวิกฤตผ่านไป</li> <li>- ประชาสัมพันธ์และประสานงานโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ เช่น E - Service /เว็บไซต์ Facebook/e-mail/ Line@ เป็นต้น</li> </ul>

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ(Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ฝึกอบรม	ต่ำ					✓
ทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน	ปานกลาง			✓		
รับรองหลักสูตรตาม พ.ร.บ. ส่งเสริม ฯ	สูง		✓			
รับรองความรู้ความสามารถ	สูง		✓			

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

#### การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

##### 1.ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	- สำนักงานเทศบาลตำบล น้ำสวย อ.เมืองเลย - สำนักงานแรงงาน จังหวัดเลย	อย่างน้อย 100 ตร.ม.	อย่างน้อย 100 ตร.ม.	อย่างน้อย 100 ตร.ม.		
พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานใหม่ในกรณี จำเป็น	- ศาลากลางจังหวัดเลย - มณฑลทหารบกที่ 28				อย่างน้อย 100 ตร.ม.	อย่างน้อย 100 ตร.ม.
ปฏิบัติงานที่บ้าน				✓	✓	
<b>รวม</b>		อย่างน้อย 100 ตร.ม.	อย่างน้อย 100 ตร.ม.	อย่างน้อย 100 ตร.ม.	อย่างน้อย 100 ตร.ม.	อย่างน้อย 100 ตร.ม.

## 2.ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment &amp; Supplies Requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	สัปดาห์ 1	สัปดาห์ 2	1เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มี คุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ พิเศษ			4 เครื่อง	4 เครื่อง	5 เครื่อง
เครื่องพิมพ์ รองรับการใช้ งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ พิเศษ			2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
โทรสาร เครื่องสแกน/ (Fax/Document Scan Machine)	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ พิเศษ			1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ พิเศษ			1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
อุปกรณ์สำนักงาน	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ พิเศษ			✓ พิจารณา ตามความ จำเป็นและ เหมาะสม	✓ พิจารณา ตามความ จำเป็นและ เหมาะสม	✓ พิจารณา ตามความ จำเป็นและ เหมาะสม
วัสดุอุปกรณ์ ป้องกัน/ฆ่า เชื้อโรค เช่น เครื่องวัด อุณหภูมิ หนูกาก อนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยา ฆ่าเชื้อโรค	ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อ พิเศษ				✓ พิจารณา ตามความ จำเป็นและ เหมาะสม	✓ พิจารณา ตามความ จำเป็นและ เหมาะสม

## 3.ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT &amp; Information Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	สัปดาห์ 1	สัปดาห์ 2	1เดือน
ระบบอินเทอร์เน็ต	หน่วยงาน IT	-	✓	✓	✓	✓
ระบบบริหารการเงินการ คลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ GFMS	หน่วยงาน IT	-	✓	✓	✓	✓
ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ e - GP	หน่วยงาน IT	-	✓	✓	✓	✓

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	สัปดาห์ 1	สัปดาห์ 2	1เดือน
ระบบสารสนเทศสำหรับ เจ้าหน้าที่ (Data Center) - ระบบรายงานผลการ พัฒนาฝีมือแรงงาน - ระบบรับรองความรู้ ความสามารถ - ระบบติดตามผลสัมฤทธิ์/ พึงพอใจ - ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ - ระบบคลังข้อมูล(data warehouse) - ระบบบริหารจัดการ เว็บไซต์	หน่วยงาน IT	-	✓	✓	✓	✓

#### 4. ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	สัปดาห์ 1	สัปดาห์ 2	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	8 คน	8 คน	18 คน	18 คน	18 คน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน					
รวม	8 คน	8 คน	18 คน	18 คน	18 คน

#### 5. ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ฝ่ายงาน /กลุ่มงาน	4 ชั่วโมง	1 วัน	สัปดาห์ 1	สัปดาห์ 2	1เดือน
ฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน	1 คน	1 คน	8 คน	8 คน	8 คน
ฝ่ายมาตรฐานฝีมือแรงงาน	1 คน	1 คน	3 คน	3 คน	3 คน
ฝ่ายแผนงานและประเมินผล	1 คน	1 คน	3 คน	3 คน	3 คน
งานบริหารงานทั่วไป	2 คน	2 คน	4 คน	4 คน	4 คน
รวม	5 คน	5 คน	18 คน	18 คน	18 คน

## กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call tree

กระบวนการ Call tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหาร ความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต ของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง จากนั้นหัวหน้าทีมบริหาร ความ ต่อเนื่องติดต่อและแจ้งไปยังทีมงานของตนและบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงานการบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตาม รายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน ตารางที่ 1 สำหรับหัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องใน การบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงานบริหารความต่อเนื่อง

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา :

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์ โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการ หรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้
  - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
  - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของ หน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
  - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มี การย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วน หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่โทร กลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหาร ความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ ตลอดเวลาเพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วง ในระยะเวลาที่คาดหวังในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

## ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน24ชั่วโมง)		
การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงานภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - จัดลำดับความเร่งด่วนของงาน หรือส่งผลกระทบสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) - ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงาน ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบตามเนื้อหาและมติที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้วและนำไปปฏิบัติ - ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ * สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง * วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ * เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ * บุคลากรหลัก * ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>



วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)		
การปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน - ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานและบุคลากร	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าหรือที่ปรึกษาคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ - แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานและบุคลากร	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าหรือที่ปรึกษาคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ <u>พร้อมสรุปข้อเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาของการดำเนินงาน</u>	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)		
การปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน - ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานและบุคลากร	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าหรือที่ปรึกษาคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานและบุคลากร	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าหรือที่ปรึกษาคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ <u>พร้อมสรุปข้อเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาของการดำเนินงาน</u>	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

กรณีหน่วยงานที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงเป็นเรื่องที่มีชั้นความลับของข้อมูลหรือข้อมูลมีความอ่อนไหวที่หน่วยงานไม่อาจเผยแพร่ต่อสาธารณะ หรืออาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ได้จัดทำแผนรองรับภารกิจดังกล่าวไว้แล้ว และจัดเก็บไว้ที่หน่วยงาน/งานบริหารทั่วไป