

# แผนความต่อเนื่อง

(Business Continuity Plan :BCP)

เทศบาลตำบลสถาน

อำเภอเชียงของ

จังหวัดเชียงราย

# สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1</b>	
1.1 ความสำคัญของแผนความต่อเนื่อง	1
1.2 วัตถุประสงค์ (Objectives)	1
1.3 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	1
1.4 ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	2
1.5 การใช้แผนความต่อเนื่อง (BCP)	2
1.6 การทบทวนแผนความต่อเนื่อง	2
1.7 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง	2
<b>บทที่ 2</b>	
2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ(Business Impact Analysis : BIA)	5
2.2 การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์	5
2.3 เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ	6
2.4 การระบุภารกิจ กิจกรรม กระบวนการที่สำคัญ	6
2.5 ระดับผลกระทบต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ	7
2.6 กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง(Business Continuity Strategy)	10
2.7 การระบุความต้องการทรัพยากรที่สำคัญตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ	11
2.8 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	17
<b>บทที่ 3</b>	
ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน	19
<b>ภาคผนวก</b>	

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของแผนความต่อเนื่อง

แผนความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เทศบาลตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “หน่วยงาน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารทำให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากหน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่ออาจเกิดขึ้นต่อหน่วยงาน ในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงาน สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน

### 1.2 วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
5. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

### 1.3 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงพนักงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของเทศบาลตำบลสถาน

#### 1.4 ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณสำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในของหน่วยงาน ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล

#### 1.5 การใช้แผนความต่อเนื่อง (BCP)

แผนความต่อเนื่องของเทศบาลตำบลสถาน จะถูกประกาศใช้โดยนายกเทศมนตรีตำบลสถาน

#### 1.6 การทบทวนแผนความต่อเนื่อง

แผนความต่อเนื่องฉบับนี้ต้องได้รับการทบทวน และซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

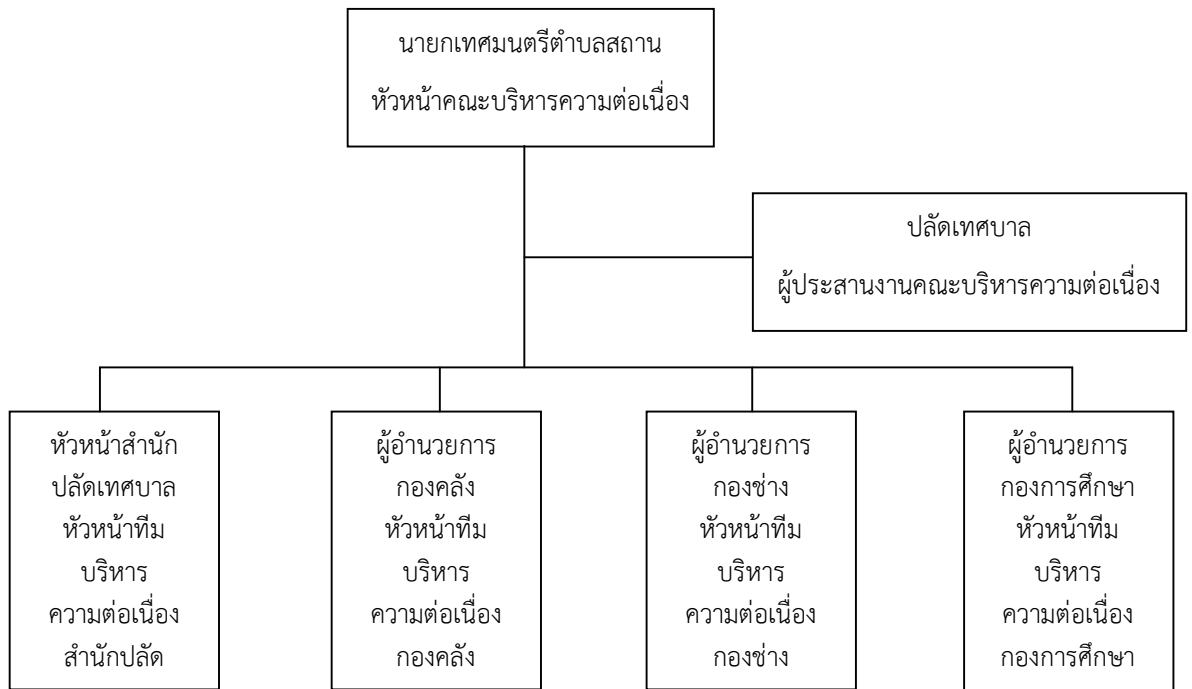
#### 1.7 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง

การบริหารแผนความต่อเนื่องเป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวน เพื่อให้แผนความต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก โดยระบบการบริหารแผนความต่อเนื่องประกอบด้วย

- การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารความต่อเนื่องของผู้บริหาร
- การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
- การทดสอบ และซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำแผนไปปฏิบัติ
- การปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

ดังนั้น เพื่อให้ทราบบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ เทศบาลตำบลสถานจึงได้กำหนดโครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน โดยประกอบด้วย (รูปภาพที่ 1)

- 1) คณะบริหารความต่อเนื่อง
- 2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง
- 3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง



รูปภาพที่ 1 โครงสร้างคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP Team) ของเทศบาลตำบลสถาน ตามโครงสร้างดังกล่าว ได้กำหนดหน้าที่แต่ละองค์ประกอบไว้ ดังนี้

1) คณะกรรมการความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการบริหารงานและให้การสนับสนุนทบทวน ทดสอบ ปรับปรุงแผนความต่อเนื่อง ประเมินแนวโน้มของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตัดสินใจ จัดหาทรัพยากรที่จำเป็น ยามวิกฤติ ตรวจสอบกำกับติดตามสถานการณ์ รวบรวมข้อมูลและรายงานสถานการณ์ให้ผู้บริหารระดับสูง ทราบ

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ร่วมมือ ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ ฉุกเฉินในส่วนของตนเองให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วตามแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งได้กำหนดรายชื่อ บุคลากรหลัก บุคลากรสำรอง ปรากฏตามตารางที่ 1 และบทบาทของทีมความต่อเนื่องไว้แล้ว รวมทั้งรวบรวมข้อมูลและรายงานสถานการณ์ต่อคณะทำงานบริหารต่อเนื่องตามแนวทางที่กำหนดไว้

3) ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงาน ภายในหน่วยงานตามกระบวนการ และให้การสนับสนุนการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะกรรมการความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นายช่วง ทะกัน	093-1348997	หัวหน้า คณะกรรมการ ความต่อเนื่อง เทศบาล ตำบลสถาน	นายธีรพล ไชยสี  นายสงวน สำนวนเย็น	090-0505209 085-6529924 080-8456482
นางวศินี ประเสริฐ ไชยทน	081-8837637	ผู้ประสานงาน คณะกรรมการ ความต่อเนื่อง เทศบาล ตำบลสถาน	นายธีรพัฒน์ ดีแก้ว	081-0258826
นายชูชาติ เถาว์ลยา	086-9176349	หัวหน้าทีม บริหาร ความต่อเนื่อง สำนัก ปลัดเทศบาล	นางดวงฤดี อัสวทองคำ	084-6105415
น.ส. อุบลภรณ์ นวลแจ่ม	087-5768809 084-9171930	หัวหน้าทีม บริหาร ความต่อเนื่อง กองคลัง	นางณัฐมน พลทนู	089-7840416
นายทนน นาระตะ	081-5941545	หัวหน้าทีม บริหาร ความต่อเนื่อง กองช่าง	นายประกาศิต ดวงปิ่น	085-5265553
นางสาวนันทิกา อัสวทองคำ	089-5601642	หัวหน้าทีม บริหาร ความต่อเนื่อง กองการศึกษา	นางสาวนครช ไชยานุภาพ	081-2884697

## บทที่ 2

### การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงานและการประเมินความเสี่ยง

#### 2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ(Business Impact Analysis : BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ เป็นขั้นตอนในการคัดกรองกระบวนการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญของหน่วยงานหากเกิดสภาวะวิกฤติ/เหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยประเมินผลกระทบในด้านต่างๆ ทั้งผลกระทบต่อทรัพยากรหลักของหน่วยงาน ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการประเมินระยะเวลามากที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงักได้ ทั้งนี้เพื่อให้เทศบาลตำบลสถานมีความพร้อมสามารถบริหารงานของหน่วยงานในสภาวะวิกฤติ/เหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีหลากหลายรูปแบบได้อย่างเหมาะสมและมีความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ซึ่งผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรจะพิจารณาใน 5 ด้าน ได้แก่

**1. ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก :** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของเทศบาลตำบลสถานได้ เนื่องจากได้รับความเสียหายและส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว

**2.ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ :** พิจารณาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือมีวัสดุอุปกรณ์ ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

**3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ :** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญเพื่อการปฏิบัติงานตามปกติได้

**4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก:** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

**5. ผลกระทบด้านลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย :** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ ตามที่ระบุไว้กับทางเทศบาลตำบลสถาน

#### 2.2 การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤติ/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์

การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤติ เป็นการประเมินสถานการณ์/เหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งเทศบาลตำบลสถานวิเคราะห์แล้วพบว่าเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดผลกระทบต่อองค์กร มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อุทกภัย อัคคีภัย และการประท้วง/จลาจล โดยพิจารณาผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงต่อทรัพยากรทั้ง 5 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์วิกฤติ/ ภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้เสีย
1   เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2   เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3   เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/ จลาจล	✓			✓	

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน และหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

### 2.3 เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ

เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ เป็นเกณฑ์การพิจารณาความเสียหายหรือความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลง รวมทั้งส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กร โดยแบ่งระดับผลกระทบเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3 เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลงมากกว่า ร้อยละ 50</li> <li>■ มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ</li> </ul>
สูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50</li> <li>■ มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน</li> </ul>
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25</li> <li>■ มีผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน</li> </ul>
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10</li> <li>■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับเจ้าหน้าที่</li> </ul>

### 2.4 การระบุภารกิจ กิจกรรม กระบวนการที่สำคัญ

จากการประมวลผลโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ สามารถวิเคราะห์ภารกิจ กิจกรรม และกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ภารกิจ กิจกรรม กระบวนการที่สำคัญ

หน่วยงาน	ภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ
สำนักปลัดเทศบาล	1. งานธุรการ
	2. งานการเจ้าหน้าที่
	3. งานนโยบายและแผน
	4. งานส่งเสริมการเกษตร
	5. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
	6. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
	7. งานกฎหมายและคดี
	8. งานบริหารงานทั่วไป
กองคลัง	9.งานธุรการการคลัง
	10. งานการเงินและบัญชี
	11. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
	12. งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน



หน่วยงาน	ภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ
	13. งานสถิติการคลัง
	14. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
	15. งานทะเบียนพาณิชย์
กองช่าง	16. งานก่อสร้าง
	17. งานออกแบบและควบคุมอาคาร
	18. งานการโยธา
	19. งานวิศวกรรม
	20. งานสาธารณูปโภค
กองการศึกษา	21. งานบริหารการศึกษา
	22. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
	23. งานการศึกษาปฐมวัย
	24. งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน
	25. งานธุรการ
หน่วยตรวจสอบภายใน	26. งานตรวจสอบภายใน

## 2.5 ระดับผลกระทบต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ

การประเมินระดับผลกระทบต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ เทศบาลตำบลสถานกำหนดช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เป็น 5 ช่วงเวลา ได้แก่ 1-2 วัน, 2-7 วัน, 1-2 สัปดาห์, > 2 สัปดาห์ และ 1 เดือน

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่เทศบาลตำบลสถาน ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 5



ตารางที่ 5 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ

กระบวนการหลัก	ระดับ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
<b>สำนักปลัดเทศบาล</b>						
1. งานธุรการ	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
2. งานการเจ้าหน้าที่	สูง		✓	✓	✓	✓
3. งานนโยบายและแผน	สูง		✓	✓	✓	✓
4. งานส่งเสริมการเกษตร	สูง		✓	✓	✓	✓
5. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
6. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
7. งานกฎหมายและคดี	สูง		✓	✓	✓	✓
8. งานบริหารงานทั่วไป	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
<b>กองคลัง</b>			✓	✓	✓	✓
9. งานธุรการการคลัง	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
10. งานการเงินและบัญชี	สูง		✓	✓	✓	✓
11. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
12. งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน	สูง		✓	✓	✓	✓
13. งานสถิติการคลัง	สูง		✓	✓	✓	✓
14. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	สูง		✓	✓	✓	✓
15. งานทะเบียนพาณิชย์	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓

กระบวนกรหลัก	ระดับ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
<b>กองช่าง</b>						
16. งานก่อสร้าง	สูง		✓	✓	✓	✓
17. งานออกแบบและควบคุมอาคาร	สูง		✓	✓	✓	✓
18. งานการโยธา	สูง		✓	✓	✓	✓
19. งานวิศวกรรม	สูง		✓	✓	✓	✓
20. งานสาธารณูปโภค	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
<b>กองการศึกษา</b>	สูง		✓	✓	✓	✓
21. งานบริหารการศึกษา	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
22. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	สูง		✓	✓	✓	✓
23. งานการศึกษาปฐมวัย	สูง		✓	✓	✓	✓
24. งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน	สูง		✓	✓	✓	✓
25. งานธุรการ	สูงมาก	✓	✓	✓	✓	✓
<b>หน่วยตรวจสอบภายใน</b>	ปานกลาง			✓	✓	✓
26. งานตรวจสอบภายใน	สูง		✓	✓	✓	✓





สำหรับภารกิจ/กระบวนงานอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ ผู้บริหารของหน่วยงานต่างๆ จะประเมินความจำเป็นและความเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก




## 2.6 กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง(Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาตามทรัพยากรใน 5 ด้าน ปรากฏดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่</li><li>ในกรณีที่มีความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง ให้ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงช่วยเหลือ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า</li><li>กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยหน่วยงานต้องสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li></ul>
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานกลางได้</li><li>กำหนดให้บุคลากรใช้คอมพิวเตอร์ของตนเอง หากหน่วยงานไม่สามารถสนับสนุนคอมพิวเตอร์ใช้งานได้</li><li>กำหนดให้งานพัสดุจัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม</li></ul>
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"><li>เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง (กรม)และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งานทำให้หน่วยงานไม่มีไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง <u>และต้องรองจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกลางจะกู้กอบให้สามารถใช้งานได้</u></li><li>ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</li><li>กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของตนเองไว้ใน external hard disk ของส่วนกลาง เป็นระยะ</li></ul>
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในงานเดียวกันก่อน</li><li>กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกงาน ในกรณีบุคลากรไม่เพียงพอ</li></ul>

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	<ul style="list-style-type: none"><li>■ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม ให้ใช้เครื่องกำเนิดไฟแทนได้โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง</li><li>■ หากระบบประปาเทศบาลตำบลสถานใช้งานไม่ได้ให้ใช้แหล่งน้ำสำรองที่มีอยู่ในพื้นที่ไปจนกว่าจะกู้ระบบประปาได้</li><li>■ กำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 2 แห่ง หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปยังผู้ให้บริการสำรองภายใน 1 วัน</li><li>■ กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลสำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li></ul>

## 2.7 การระบุความต้องการทรัพยากรที่สำคัญตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ

จากเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบและการประเมินความเสี่ยงจากภัยคุกคาม เทศบาลตำบลสถาน จึงกำหนดกลยุทธ์/แนวทางเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในทั้ง 5 ด้านตามระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้หยุดชะงักการดำเนินงานได้ ซึ่งการระบุความต้องการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าจะหากต้องปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่อง ต้องไปทำงานที่สถานที่สำรองที่ใด ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์เท่าใดและหามาได้จากแหล่งใด มีบุคลากรหลักจำนวนเท่าใดต้องมาปฏิบัติงาน และต้องประสานแจ้งหรือติดต่อกับผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดบ้าง รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 7.1-7.5

ตารางที่ 7.1 ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

หน่วยงาน	กระบวนงาน	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง	ระยะเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
			1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
สำนักปลัดเทศบาล	1. งานธุรการ	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	2. งานการเจ้าหน้าที่	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	3. งานนโยบายและแผน	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	4. งานส่งเสริมการเกษตร	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	5. งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	6. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	7. งานกฎหมายและคดี	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	8. งานบริหารงานทั่วไป	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
กองคลัง	9.งานธุรการการคลัง	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	10. งานการเงินและบัญชี	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	11. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	12. งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	13. งานสถิติการคลัง	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	14. งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.



หน่วยงาน	กระบวนงาน	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง	ระยะเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
			1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
กองคลัง	15. งานทะเบียนพาณิชย์	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
กองช่าง	16. งานก่อสร้าง	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	17. งานออกแบบและควบคุมอาคาร	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	18. งานการโยธา	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	19. งานวิศวกรรม	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	20. งานสาธารณสุข	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
กองการศึกษา	21. งานบริหารการศึกษา	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	22. งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	23. งานการศึกษาปฐมวัย	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	24. งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน		2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	25. งานธุรการ	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
หน่วยตรวจสอบภายใน	26. งานตรวจสอบภายใน	อาคารศูนย์กลางชุมชนสถาน			2 ตร.ม.	2 ตร.ม.	2 ตร.ม.
	<b>รวม</b>		<b>18ตร.ม.</b>	<b>50ตร.ม.</b>	<b>52ตร.ม.</b>	<b>52ตร.ม.</b>	<b>52ตร.ม.</b>

ตารางที่ 7.2 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการ	แหล่งที่มาของวัสดุ	หน่วยงาน	ระยะเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
			1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
Notebook เทศบาลตำบลสถาน	สำนักงาน เทศบาลตำบลสถาน	สำนักปลัดเทศบาล	2 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง
		กองคลัง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
		กองช่าง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
		กองการศึกษา	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
		<b>รวม</b>	<b>5 เครื่อง</b>	<b>9 เครื่อง</b>	<b>9 เครื่อง</b>	<b>9 เครื่อง</b>	<b>9 เครื่อง</b>
Notebook ส่วนตัว	พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง	สำนักปลัดเทศบาล	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
		กองคลัง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
		กองช่าง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
		กองการศึกษา	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
		<b>รวม</b>	<b>4 เครื่อง</b>	<b>4 เครื่อง</b>	<b>4 เครื่อง</b>	<b>4 เครื่อง</b>	<b>4 เครื่อง</b>
โทรศัพท์	สำนักงาน เทศบาลตำบลสถาน	ส่วนกลาง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
อุปกรณ์เชื่อมโยงระบบ เครือข่ายต่อผ่าน อินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card)	สำนักงาน เทศบาลตำบลสถาน	ส่วนกลาง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง
external hard disk	สำนักงาน เทศบาลตำบลสถาน	ส่วนกลาง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง

วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการ	แหล่งที่มาของวัสดุ	หน่วยงาน	ระยะเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
			1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
เครื่องปริ้นเตอร์	สำนักงาน เทศบาลตำบลสถาน	ส่วนกลาง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	สำนักงาน เทศบาลตำบลสถาน	ส่วนกลาง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องสแกน	สำนักงาน เทศบาลตำบลสถาน	ส่วนกลาง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

### 7.3 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของเทศบาลตำบลสถาน มีการจัดเก็บในระบบกลาง ซึ่งอยู่ในความดูแลของแต่ละกอง ในการปฏิบัติงานบุคลากรจะใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นระบบการเชื่อมโยงภายในหน่วยงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและหากระบบมีปัญหาต้องรอให้หน่วยงานกลางกู้คืนระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อน บุคลากรจึงจะสามารถใช้งานของระบบได้ อย่างไรก็ตามเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ เทศบาลตำบลสถานจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี ปรากฏดังตารางที่ 7.3

ตาราง 7.3 ความต้องการระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสำหรับความต่อเนื่องเพื่อการปฏิบัติงาน

ระบบเทคโนโลยีและข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบอินเทอร์เน็ต/ อินทราเน็ต	สำนัก ปลัดเทศบาล	✓	✓	✓	✓	✓
Air card/WiFi	สำนัก ปลัดเทศบาล	✓	✓	✓	✓	✓
ฐานข้อมูลใน e-office	สำนัก ปลัดเทศบาล	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 7.4 ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อการปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรที่ต้องการตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
สำนักปลัดเทศบาล	4	14	14	14	14
กองคลัง	3	7	7	7	7
กองช่าง	3	6	6	6	6
กองการศึกษา	2	3	3	3	3
หน่วยตรวจสอบภายใน			1	1	1
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>

ตารางที่ 7.5 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1-2 วัน	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์	1 เดือน
ประชาชน	✓	✓	✓	✓	✓
บริษัท, ห้างร้าน, สถานประกอบการ	✓	✓	✓	✓	✓
หน่วยงานราชการอื่นๆ		✓	✓	✓	✓
อำเภอ		✓	✓	✓	✓
จังหวัด		✓	✓	✓	✓

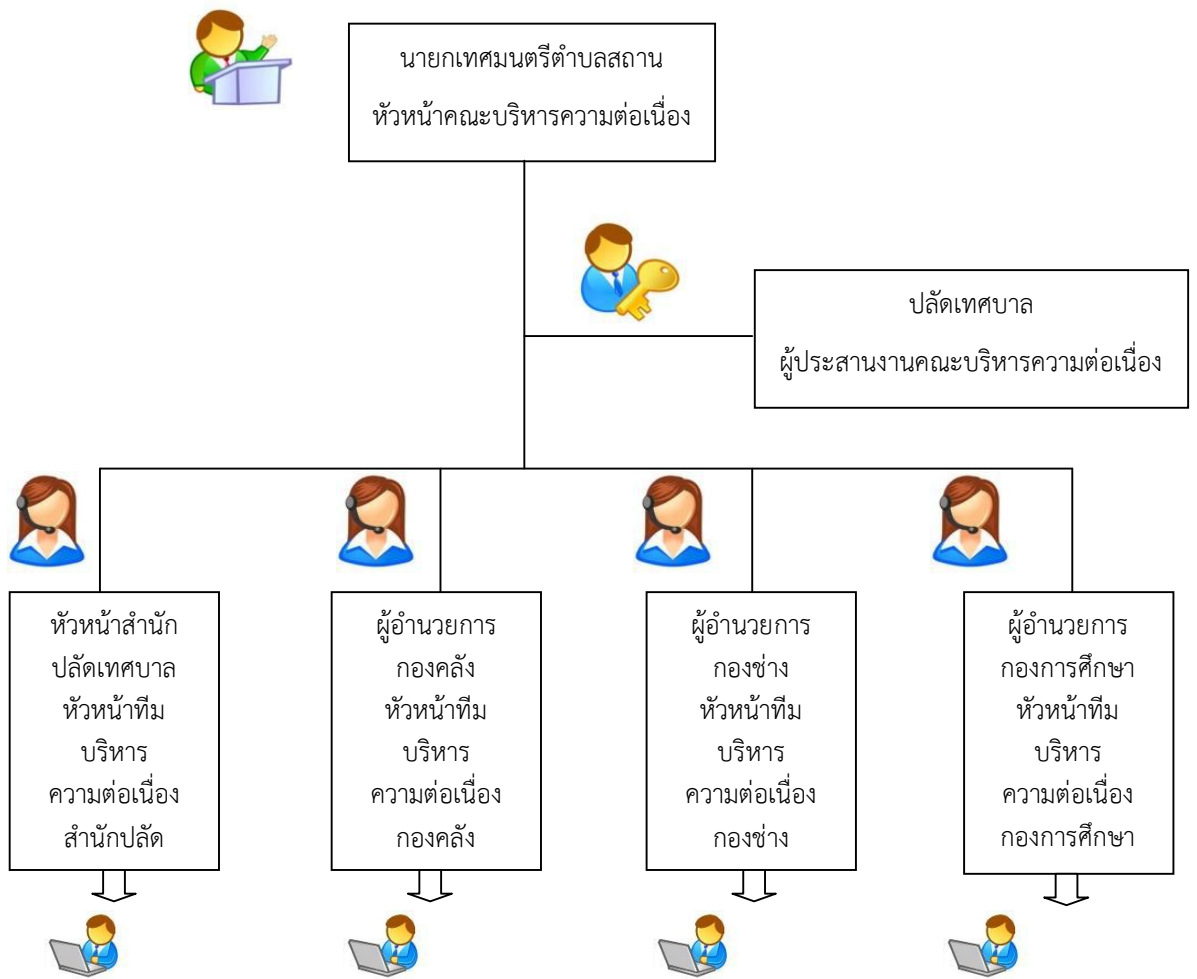
## 2.8 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินแก่เจ้าหน้าที่ในคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องแจ้งผู้ประสานงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน และหัวหน้าทีมแต่ละท่านจะติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน ตารางที่ 1 ทั้งนี้ ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะมีการมอบหมายหรือได้รับการแต่งตั้งโดยหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้เป็นบุคลากรหลัก หรือในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้:

- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมบริหารความต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ เป็นต้น



รูปภาพที่ 2 กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่โทรศัพท์กลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรายงานสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทั้งนี้ ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อบุคลากรภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

### บทที่ 3

#### ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน

ในขณะที่เกิดวิกฤต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตของหน่วยงาน และปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลสถานได้กำหนดแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้น และการฟื้นคืนในระยะกลาง เป็น 3 ระยะ ได้แก่ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน และการตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาดำเนินการ 7 วัน เพื่อให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์มีประสิทธิภาพและเทศบาลตำบลสถานสามารถกลับมาดำเนินการกิจได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ ให้เป็นหน้าที่ของทีมบริหารความต่อเนื่อง ต้องดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบสถานการณ์ และรายงานให้คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตทราบเป็นระยะ ๆ ตามกรอบเวลา โดยตรวจสอบการดำเนินงานตามขั้นตอนและกิจกรรมของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

#### วันที่ 1 ( ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในกองฯ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกองฯ	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกองฯ	<input type="checkbox"/>
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในกองฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ผู้อำนวยการกอง	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกองฯ ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วน ที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	
<p>- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	<p>หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกองต่าง ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สำนักปลัดเทศบาล</li> <li>▪ กองคลัง</li> <li>▪ กองช่าง</li> <li>▪ กองการศึกษา</li> </ul>	<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของกองต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกองฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวันเวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>





ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของกองอย่างสม่ำเสมอ (รายละเอียด ผู้ดำเนินการพร้อมระบุ)	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- แจ้างสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในกอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ		
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สำนักปลัดเทศบาล</li> <li>▪ กองคลัง</li> <li>▪ กองช่าง</li> <li>▪ กองการศึกษา</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
- แจ้างสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในกองฯ	หัวหน้า ทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของกองฯ ( พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่าง สม่าเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง	<input type="checkbox"/>

## ภาคผนวก

### 1. ทีมบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของเทศบาลตำบลสถานนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีการจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของเทศบาลตำบลสถาน ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 สำนักปลัดเทศบาล
- 1.2 กองคลัง
- 1.3 กองช่าง
- 1.4 กองการศึกษา

โดย BCP Team ประกอบด้วยตำแหน่ง หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือ ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับมาดำเนินงานในสภาวะปกติได้โดยเร็ว โดยมีรายชื่อบุคลากร และบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ปรากฏดังตาราง 8.1 – 8.4

ตารางที่ 8.1 : รายชื่อบุคลากรในทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -สำนักปลัดเทศบาล

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นายชูชาติ เถาว์ลยา	086-9176349	หัวหน้า ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นางดวงฤดี อัครทองคำ	084-6105451
		ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	พ.จ.ท.เจด็จ ทรัพย์ทวี	089-6009361
			นางพัชรียา สิงห์ธนะ	083-7642875
			นางสาวนภัทร रिมนิสร	081-1692079
			นางภัทรธีนันท์ บุญสวัสดิ์	087-3009011
			นายบัณฑิต ปรัชญาวิชัย	081-0281222
			นางสาวเกศรินทร์ ชัยพิศ	081-5943747
			นายนรินทร์ โกภญา	083-5805067
			นายพัชรพงษ์ เจริญสุข	089-4328887
			นายวาทีน แสงเพชร	089-8559479
			นางมะลิ แสงศรีจันทร์	084-7394978
			นายอภิรักษ์ สมทะนะ	-
			นางสาวจุฬารณณ์ จันทร์หอม	088-9607496

ตารางที่ 8.2 : รายชื่อบุคลากรในทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -กองคลัง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาวอุบลภรณ์ นวลแจ่ม	087-5768809 084-9171930	หัวหน้า ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นางณัฐมน พลทนู	089-7840416
		ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาวเรืองรอง ทะสม	081-6720153
			นางขวัญฤดี พินชัย	083-5644445
			นางสาวนงคราญ จันระวัง	088-2534706
			นางสาวมลธิลา ใจผ่อง	083-3246782
			นางสาวฐิตาภรณ์ พลทนู	

ตารางที่ 8.3 : รายชื่อบุคลากรในทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -กองช่าง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นายทนน นาระตะ	081-5941545	หัวหน้า ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นายประกาศิต ดวงปิ่น	085-5265553
		ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นายอิทธิชัย ไมตรี	084-3655369 080-6769798
			นายทวี ศรีสุข	083-7611946
			นายธงชัย ใจแก้ว	083-1549429
			นายอภิสิทธิ์ ศรีชัย	087-1821386
			นายสุทธิพงษ์ พินชัย	089-4292472
			นางสาวโยชิตา สำนวนเย็น	080-1215051

ตารางที่ 8.4 : รายชื่อบุคลากรในทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -กองการศึกษา

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาวนันทิกา อัครทองคำ	089-5601642	หัวหน้า ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาวนครช ไซยานุภาพ	081-2884697
		ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	นางจิราภรณ์ เงินย่น	081-6734983
			นางปิยะวรรณ สุวรรณทา	085-7068864
			นางวรัญญา สุวรรณทา	085-7159027
			นางยุพิน จันทะมา	089-2664261
			นางพิทยารัตน์ โรงสะอาด	081-0151973
			นางศุภรา สมทะนะ	081-7064582
			นางอัญชลี มูลหล้า	081-4731872
			นางสุภาภรณ์ อินต๊ะสงค์	080-7933598
			นางสงัด ศรีสุข	089-7765804
			นางสาวระวีวรรณ ไชยกัน	087-9153011
			นางแพตติยา เทพยศ	084-9854968

ตารางที่ 8.5 : รายชื่อหน่วยงานต่างๆ

ลำดับ	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	ที่ว่าการอำเภอเชียงของ	053-791352
2	สถานีตำรวจภูธรเชียงของ	053-791356,053-791426
3	ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงของ	053791433,053-791497
4	สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาเชียงของ	053-791167
5	แขวงกาทางเชียงของ	053-791710
6	สาธารณสุขอำเภอเชียงของ	053-791330
7	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสถาน	053-791411