

Strategy Map แผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

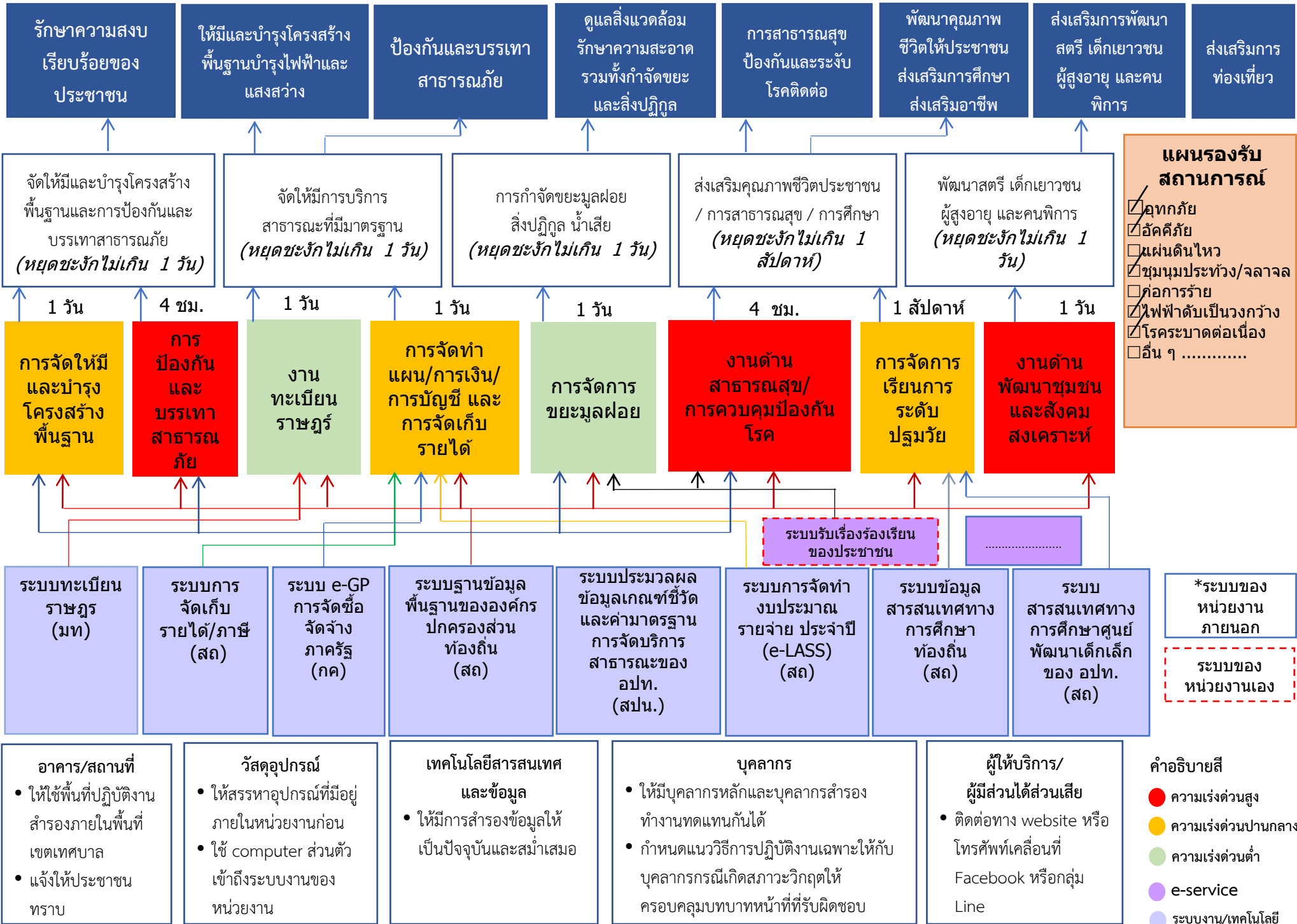
อำนาจหน้าที่

พันธกิจ

กระบวนการหลักที่สำคัญ

e-service/ระบบงาน/เทคโนโลยีที่สำคัญ

กลยุทธ์ความต่อเนื่องที่สำคัญ



คำนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ เล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อเนื่องในการบริหารธุรกิจหรือองค์กร ให้ยังคงดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก ในภาวะที่ธุรกิจต้องประสบกับสถานการณ์ไม่ปกติไม่ว่าจะเป็นภัยคุกคามจากภายนอกหรือภายใน อันจะเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจหรือภายในองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการดำเนินการกิจให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต และเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ถึงแม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อทั้งยังสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ สำนักปลัดเทศบาล ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ผู้อำนวยการกอง ทุกกอง หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย/งาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสำเร็จลุล่วงด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกท่านจะนำไปปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดคือการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์
มิถุนายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง	๑
สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๑
ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๒
ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	
การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ	๒
การวิเคราะห์ผลกระทบจากเหตุการณ์สภาวะวิกฤต	๓
ทีมงานแผนความต่อเนื่อง	๓
โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง	๔
ส่วนที่ ๓ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	๖
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๙
ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล	๑๐
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๑

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)
เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือที่เรียกต่อไปว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ซึ่งจะเรียกว่า “หน่วยงาน” เพื่อเตรียมความพร้อมองค์กรและสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กรโดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้นการจัดทำแผนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้งลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น ต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อ

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต
๓. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
๔. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
๕. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงานแม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อ (BCP Assumptions)

- แผนฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐานดังนี้
๑. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
 ๒. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
 ๓. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงานแผนบริหารความพร้อมต่อเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานหรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์อัคคีภัย
๒. เหตุการณ์อุทกภัย
๓. เหตุการณ์วาตภัย
๔. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
๕. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๖. เหตุการณ์การก่อวินาศกรรม

การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถ บริหารจัดการ และดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่องการจัดการทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และ ต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถ เข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาวซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของ หน่วยงานด้วย

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึงเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานจากวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถ มาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

โดยหน่วยงานได้ทำการวิเคราะห์เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น แต่ละกรณีจะส่งผลกระทบต่อ ทรัพยากรที่สำคัญในด้านใดบ้าง ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ผลกระทบจากเหตุการณ์สภาวะวิกฤต

เหตุการณ์สภาวะ วิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/การ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร	ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
เหตุการณ์อัคคีภัย	/	/	/	/	/
เหตุการณ์อุทกภัย	/	/	/	/	/
เหตุการณ์วาตภัย	/	/	/	/	/
เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง	/	/	/	/	/
เหตุการณ์ชุมนุม/ ประท้วง/จลาจล	/	/	/	/	/
เหตุการณ์ การก่อวินาศกรรม	/	/	/	/	/

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติและเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของหน่วยงานเนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกอง/ฝ่าย/งาน สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

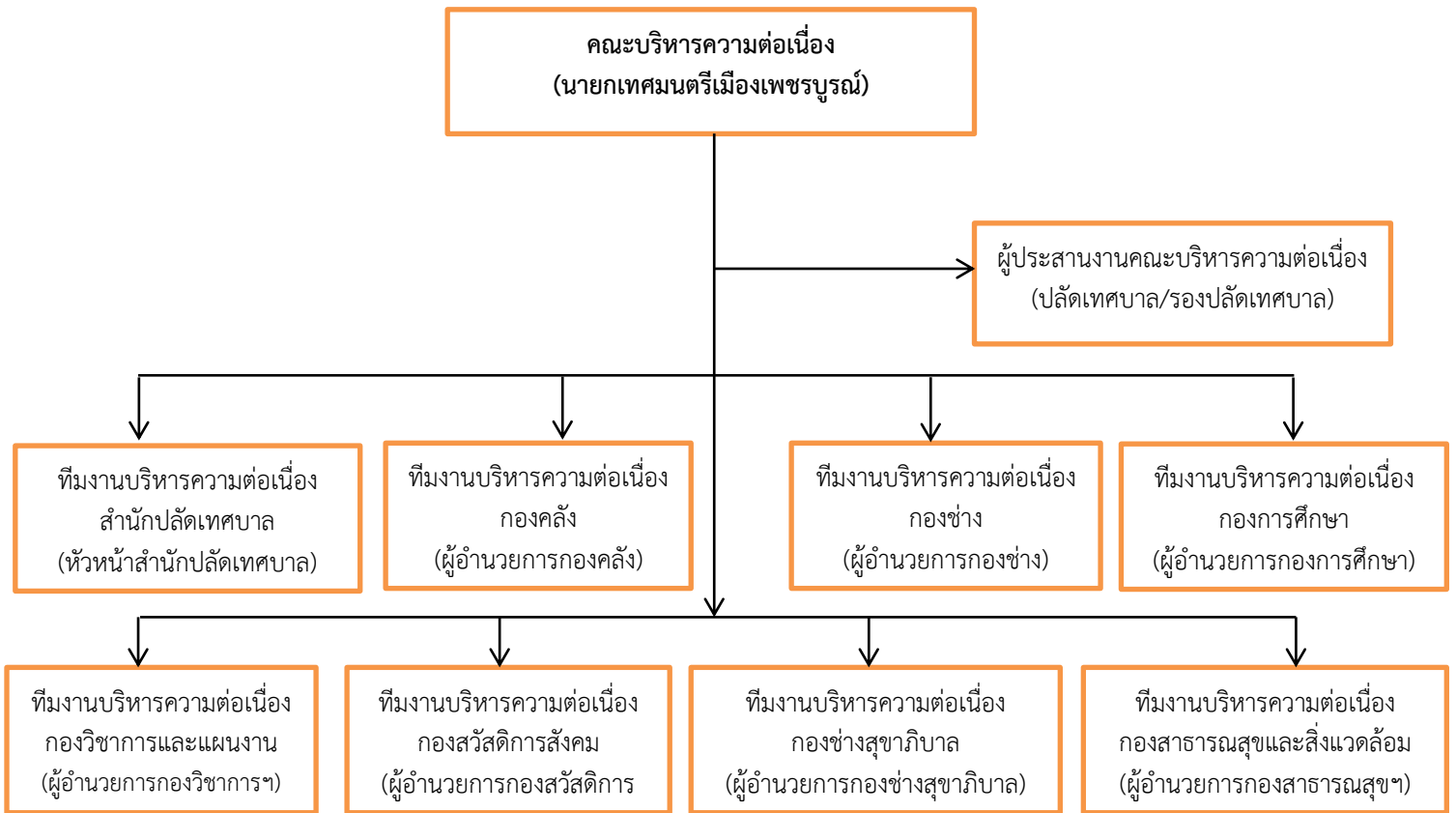
ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

๑) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่องตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง

๒) ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่องตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องของกอง/ฝ่าย/งานของตน

๓) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับกอง/ฝ่าย/งานภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือ ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเอง เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อนจนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ปรากฏดังตารางที่ ๒ ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก



ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทหน้าที่ของทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายเสกสรร นิยมเพ็ง (นายกเทศมนตรีเมืองเพชรบูรณ์)		หัวหน้าคณะ ผู้บริหารความ ต่อเนื่อง	นายนราวุธ กุนาคำ รองนายกเทศมนตรีฯ ๑ นายเดชเลิศ ม่วงอ่ำ รองนายกเทศมนตรีฯ ๒	
นางนงคราญ สุคนธสาคร (ปลัดเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์)		ผู้ประสานงาน คณะบริหาร ความต่อเนื่อง	นายวันเฉลิม เพ่งพินิจ (รองปลัดเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์) นางจินตนา ททรัพย์ปริญญาพร (รองปลัดเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์)	
นางสมมิตร พันลิว (หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล)		หัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	นายพิชัย แตรประสิทธิ์ (หัวหน้าฝ่ายป้องกันฯ) นางสาวสรัญญา ยาสมุทร (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ)	
นางปณณดา นิยมไทย (ผู้อำนวยการกองคลัง)		หัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	นางบัวขาว แตรประสิทธิ์ (หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้) นางบุษกร จารูวัฒนานนท์ (หัวหน้าฝ่ายระเบียบการคลัง)	
นายรัชชัย ประกอบสมบัติ (ผู้อำนวยการกองช่าง)		หัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	นายประเสริฐ อินทูล (หัวหน้าฝ่ายแบบแผน) นายชัยกุลพัฒน์ สุขเสถียร) (หัวหน้าฝ่ายการโยธา)	
นายวินัย รุ่งเรืองฤทธิ์ (ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม)		หัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	นางจำเนียร บุญรักษา (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป)	
นางจินตนา ททรัพย์ปริญญาพร (รองปลัดเทศบาล) (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)		หัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	นางกัญญา ก้าวสมบัติ (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข) นางบุญส่ง วงษ์มณี (หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณสุข)	
นายขวัญชัย เพ็งโตวงษ์ (กองการศึกษา)		หัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	นางจิตรสุดา แสงเรืองเดช (นักสันตนาการ)	
นายบุญส่ง มีเดช (กองวิชาการและแผนงาน)		หัวหน้าทีม บริหารความ ต่อเนื่อง	นางเปมิกา ทองใหญ่ (หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่ฯ)	

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) เป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการ ทรัพยากรให้มีความพร้อม เมื่อเกิดสภาวะวิกฤตซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
<p>อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p> 	<p><input type="checkbox"/> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในสำนักงานและภายนอก สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่</p>
<p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดทํา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p> 	<p><input type="checkbox"/> หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกำหนดแผนการเคลื่อนย้ายหรือจัดทํา วัสดุอุปกรณ์สำคัญ และอื่นๆที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงานไปยังพื้นที่สำรอง</p> <p><input type="checkbox"/> กำหนดแผนจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้ งานพร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของ ส่วนกลางได้</p> <p><input type="checkbox"/> กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) หรืออุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wi-fi) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมต่อเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต</p>
<p>เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ</p> 	<p><input type="checkbox"/> ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่มีความสำคัญ มีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตกับ ส่วนกลาง เพื่อการใช้งานทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของ ตนเอง ดังนั้นการกู้คืนสถานการณ์อาจต้องรอจนกว่าระบบการบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับคืนให้สามารถใช้งานได้</p> <p><input type="checkbox"/> กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆ ในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด</p>

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
<p>บุคลากรหลัก</p> 	<input type="checkbox"/> กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนกันได้ตามแผนฯ <input type="checkbox"/> กำหนดให้ใช้ผู้ปฏิบัติงานนอกกอง/ฝ่าย/งานที่เหมาะสมและมีลักษณะงานเดียวกันหรือใกล้เคียงกันเข้าไปทดแทนหรือเสริมในกรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดแคลนหรือมีไม่เพียงพอ
<p>ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> 	<input type="checkbox"/> กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต <input type="checkbox"/> พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยมีลูกค้า/ ผู้ให้บริการ มากกว่า ๑ ราย สำหรับให้บริการแก่หน่วยงาน

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณสุข ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ ▪ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ▪ ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ▪ ต้องมีการปฐมพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ ๕

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดัง ตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. การประเมินความเสียหายจากสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้นก่อนรับหน่วยงานภาคีเครือข่าย/ประชาชนผู้ประสบภัยที่มาติดต่อ	สูง		/			
๒. การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็น ระบบสำรองฉุกเฉิน	สูง	/				
๓. จัดตั้งศูนย์อำนวยการและสั่งการในสภาวะวิกฤตการเตรียมงานของทุกกลุ่มงาน/และทุกฝ่าย พร้อมจัดทำเวรประจำวันผลัดเวรและบูรณาการงานดูแลประชาชน/ติดต่อสื่อสารตลอด ๒๔ ชม.	สูง		/			
๔. การรับแจ้งการรายงานสถานการณ์ภัยและการขอความช่วยเหลือของทุกหน่วยงานทั้งในระดับจังหวัด/อำเภอ/อปท. เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ประเมินผลเพิ่มเติม	สูง		/	/		
๕. การติดตามวิเคราะห์สภาพปัญหาและประเมินผล	สูง		/	/	/	/
๖. การเตรียมการประสานโรงพยาบาลข้างเคียง ทั้งในและนอกเขตพื้นที่เพื่อการส่งต่อผู้ป่วย	สูง		/			
๗. ประสานหน่วยงานภายนอกสนับสนุนช่วยเหลือทั้งด้านเครื่องจักรกลและกำลังพล	สูง		/			
๘. การดูแลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานโดยตรงของเทศบาล	สูง		/			
๙. กิจกรรมรับงานการแจ้งเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ จากประชาชน/หมู่บ้าน/ชุมชน	สูง	/				
๑๐. การเบิกจ่าย สิ่งของสำรองจ่าย/ถุงยังชีพ เรือ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนและหน่วยงานที่ร้องขอ	สูง			/		
๑๑. การแจ้งติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่กู้ชีพ กู้ภัย/อปพร. ศูนย์ อปพร. อำเภอ, ศูนย์อปพร. เทศบาล และ อปท. ทุกแห่ง	ปานกลาง	/				
๑๒. การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และลงพื้นที่สำรวจ	ปานกลาง		/			

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑๓. จัดทำรายงานสรุปผลการช่วยเหลือและการ รายงานเหตุด่วนสาธารณสุขให้กับประธาน/ รองประธานคณะกรรมการ BCM	ปานกลาง		/	/		
-การดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและ งานธุรการทั่วไป	สูง		/	/	/	/
-การดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชีวัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารงานบุคคล การติดต่อประสานงาน สถิติข้อมูล	ปานกลาง			/	/	/
-การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณและเร่งรัดติดตามประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ต่ำ					/

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมากหรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ ๕ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติ งานสำรอง	ภายในสำนักงานเทศบาลและ ภายนอกสำนักงานเทศบาล	๒ ตร.ม. (๓ คน)	๔ ตร.ม. (๓ คน)	๑๐ ตร.ม. (๙ คน)	๓๐ ตร.ม. (๑๐ คน)	๕๐ ตร.ม. (๑๕ คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน	-	๕ คน	๕ คน	๑๐ คน	๒๐ คน	๓๐ คน
รวม		๒ ตร.ม. (๓ คน)	๔ ตร.ม. (๓ คน)	๑๐ ตร.ม. (๙ คน)	๓๐ ตร.ม. (๑๐ คน)	๕๐ ตร.ม. (๑๕ คน)

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)
 ตารางที่ ๖ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มี คุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อ พิเศษ/ใช้เครื่องส่วนตัวของ เจ้าหน้าที่	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๕ เครื่อง	๕ เครื่อง	๗ เครื่อง
คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ Server	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อ พิเศษ/เช่าจากผู้ให้บริการ	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้กับ คอมพิวเตอร์	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อ พิเศษ/ใช้เครื่องส่วนตัวของ เจ้าหน้าที่	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร/เครื่องสแกน	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อ พิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อ พิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT& Information requirement)
 ตารางที่ ๗ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
E - mail	-					
ระบบ GFMIS	กรมบัญชีกลาง		/	/	/	/
ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง EGP	กรมบัญชีกลาง	/	/	/	/	/
ระบบ E-laas	กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น		/	/	/	/

๔) ความต้องการด้านบุคลากรเพื่อความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
 ตารางที่ ๘ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๖ คน	๖ คน	๑๘ คน	๒๐ คน	๓๐ คน
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงาน ที่บ้าน	๕ คน	๕ คน	๑๐ คน	๒๐ คน	๓๐ คน
รวม	๑๑ คน	๑๑ คน	๒๘ คน	๔๐ คน	๖๐ คน

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๙ การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์	-	/	/	/	/
ผู้ให้บริการระบบไฟฟ้า	/	/	/	/	/
กรมบัญชีกลาง	-	-	/	/	/
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	-	-	/	/	/

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากร (พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง) คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานตนเองและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อย่างเคร่งครัด

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ขั้นตอนและกิจกรรม	ความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Treeให้กับบุคลากรในสำนัก/กอง/ฝ่าย/งานภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบและการให้บริการตลอดจนทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนการปฏิบัติงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบสูง สูงมาก (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในกอง/ฝ่ายที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ผู้อำนวยการกอง/ฝ่าย	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบโดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน • ทรัพยากรสำคัญๆ ที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กิจกรรมหรืองานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ)	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	ความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกอง/ฝ่าย/งานให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาจากคณะผู้บริหารความต่อเนื่องที่ได้รายงานผู้บริหารเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ - ๕ วันข้างหน้า	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤตพร้อมระบุทรัพยากรจำเป็นต้องใช้บริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือสำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาหรือเคลื่อนย้ายทรัพยากรจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ • บุคลากรหลัก • ประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทราบ ถึงสถานที่ให้บริการ	คณะกรรมการความต่อเนื่อง • หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องและ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะไม่ส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	คณะกรรมการความต่อเนื่อง • หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องและ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	<input type="checkbox"/>
- บันทึกและรายงานกิจกรรม ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/ฝ่าย/งาน	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- สรุปรายงานสถานการณ์ และขั้นตอนในการดำเนินการในวันถัดไป แก่หัวหน้าคณะผู้บริหารความต่อเนื่องทราบ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้า ปัญหา อุปสรรคและวิธีการแก้ไขและการดำเนินการในวันถัดไปต่อผู้บริหารเทศบาล	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากร (พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง) คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานตนเองและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-ติดตามสถานการณ์และการกู้คืนการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
-ตรวจสอบระบบและเพิ่มความพร้อมภายใต้ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
-รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของเทศบาลเรื่องความพร้อม ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะในการจัดหาเพิ่มเติมทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของกอง/ฝ่าย/งาน และประชาชนให้ทราบ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- บันทึกและรายงานกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อการบริการประชาชนในลักษณะลงพื้นที่เพื่อเขาให้ถึงประชาชนผู้รับบริการ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับวันถัดไป กับบุคลากรใน กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
-รายงานความคืบหน้า การดำเนินการให้แก่ผู้บริหารเทศบาลทราบ	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองในระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากร (พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง) คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติของหน่วยงานตนเองและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-ติดตามสภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่รับผลกระทบประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
-แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
-บันทึกและทบทวนกิจกรรม ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการประชาชน	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	ความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
-สรุปปัญหา อุปสรรค ที่ยังต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัด/วิกฤต	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
-รายงานผลการดำเนินการ ให้คณะกรรมการ ต่อเนืองทราบ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง/ฝ่าย/งาน นั้นๆ	<input type="checkbox"/>
-หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนืองรายงาน ความคืบหน้าแก่ผู้บริหารเทศบาล	หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนือง	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
รายงานหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนืองของ หน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อ ดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง ▪ สำนักปลัดเทศบาล - งานธุรการ ▪ กองช่าง ▪ สำนักปลัดเทศบาล ▪ กองคลัง	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้าน ทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติให้กับบุคลากรในกลุ่มงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
บันทึกประวัติการปฏิบัติงาน (Log Book) และ ทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความ ต่อเนืองต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

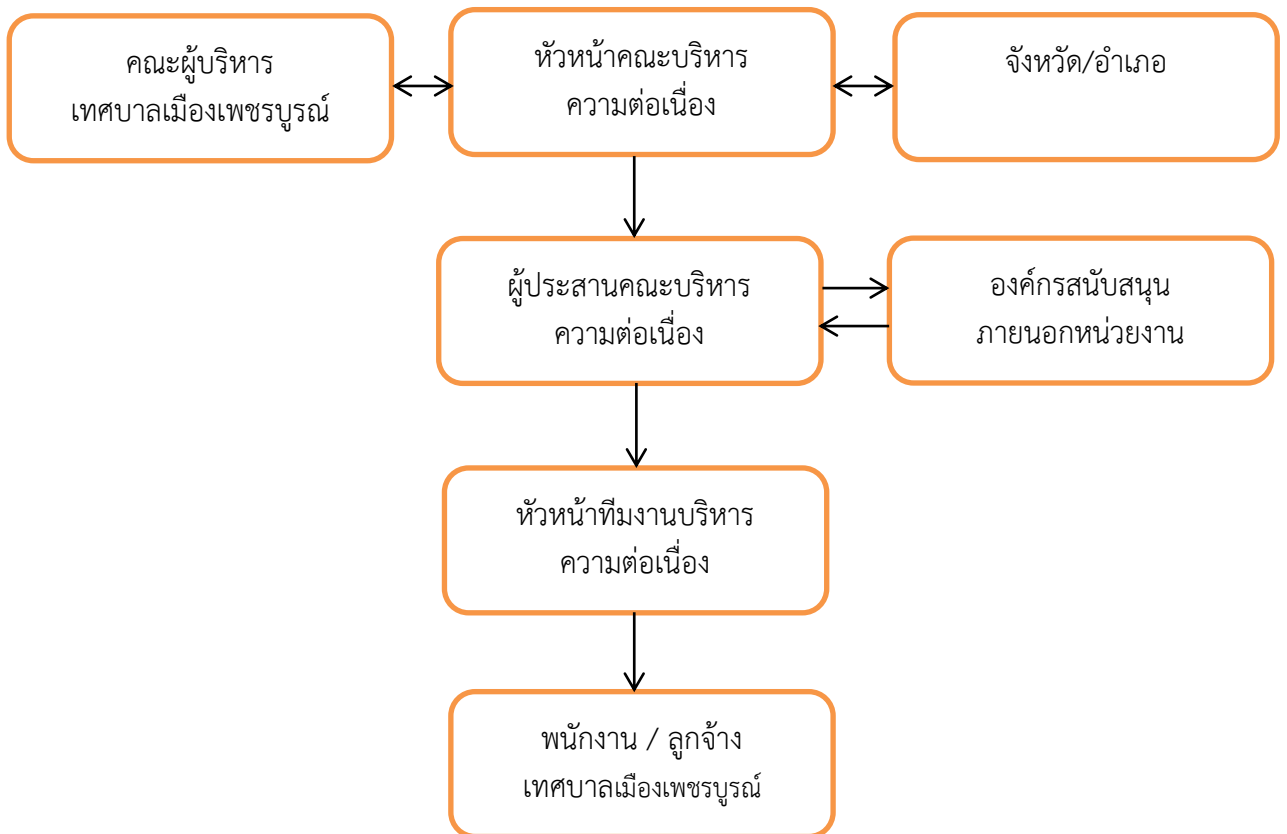
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตาม เวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวก

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน(Call Tree) ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ขึ้นโดยกระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อในตารางบัญชีรายชื่อที่ปรากฏโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยงาน การดำเนินการต่างๆภายหลังจากมีประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตกระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องตามสายการบังคับบัญชาของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย/งาน จากนั้นหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาทุกคนทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการปฏิบัติตามแผนฯ ในสภาวะวิกฤต

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree





แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อม
ต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)
เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

จัดทำโดย
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์
โทร.๐๕๖-๗๑๑๐๐๗
<http://www.nakornban.net>

แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ
(BCP Checklist)

เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการสำรวจตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำ BCP รวมทั้งสำรวจความพร้อมของระบบ e-Service และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบภาวะวิกฤต

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน		
๑.๑ ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๑.๒ แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้อาจรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้		
● เหตุการณ์อุทกภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● เหตุการณ์อัคคีภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล/	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● อื่น ๆ (ระบุ).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ส่วนที่ ๒ องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
๒.๑ ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๒.๒ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๒.๓ ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๒.๔ กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง		
● ด้านอาคาร สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง/	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านบุคลากร	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๒.๕ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๒.๖ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ ๓ ประเด็นที่คณะกรรมการให้ความสำคัญ (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

๓.๑ การนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

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

ภารกิจ/งาน	ระบบงาน (ถ้ามี)
(๑) กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่	-

๓.๒ การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

๓.๒.๑ จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน (ทั้งการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี
(๑) การประชุมและการติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์	(๑) Zoom/Microsoft Team (๒) Google Form ,Google Sheet
(๒) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในจังหวัด	

๓.๒.๒ ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี (ถ้ามี)
(๑) พัฒนาระบบ e-Learning สำหรับบุคลากรภายในเทศบาล	(๑) e-Learning System
(๒) พัฒนา Application ที่รวมงานบริการของเทศบาล ณ จุดเดียว	(๒) Service Portal

๓.๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม คมนาคมขนส่ง สถานพยาบาล

รายการตรวจสอบ	เป้าหมายความพร้อมการให้บริการ	
	บริการได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	หยุดชะงักไม่ เกิน (ชม./วัน)
หน่วยงานมีภารกิจ/งานเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต		
(๑) ระบุชื่อภารกิจ/งาน - ระบุมาตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในการ หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น -	<input type="checkbox"/>	
(๒) ระบุชื่อภารกิจ/งาน - ระบุมาตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในการ หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น -	<input type="checkbox"/>	

หมายเหตุ : ๑. e-Service หมายถึง ระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ในรูปแบบออนไลน์ หรือการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการของภาครัฐ แทนการมาติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยงาน เช่น การรับส่งเอกสาร การรับเรื่อง และการยื่นขออนุมัติ อนุญาต เป็นต้น

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