



คู่มือการปฏิบัติงาน
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)

เทศบาลตำบลแม่เฒ่า
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

คำนำ

ด้วยคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 มีมติเห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ ในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้รองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่อง

เทศบาลตำบลแม่งาม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อใช้เป็นแนวทางในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤต ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลแม่งาม หยุดชะงัก หรือไม่สามารถปฏิบัติราชการได้ตามปกติ ให้สามารถดำเนินการบริการประชาชนหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลตำบลแม่งาม

มิถุนายน 2563

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ สมมติฐาน และขอบเขต	
- วัตถุประสงค์	1
- สมมติฐานของแผนดำเนินงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง	2
- ขอบเขตของแผนดำเนินงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง	2
การบริหารความต่อเนื่อง	
- โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง	3
- กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน	5
- กำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ	6
- ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	7
- การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	9
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที	11
- การตอบสนองในระยะสั้น	12
- การตอบสนองระยะกลาง	13
- การตอบสนองระยะยาว	14

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เทศบาลตำบลไม้งาม อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจหลัก หรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤต และมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ

มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการ และให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ และให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยจัดส่งแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ที่ปรับปรุงแล้วเสร็จให้สำนักงาน ก.พ.ร ภายในเดือนมิถุนายน 2563 เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐต่อไป

เทศบาลตำบลไม้งาม ได้จัดทำ “แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต” (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมและสามารถบริหารจัดการองค์การให้สามารถปฏิบัติงานใน “งานบริการหลักที่มีความสำคัญ” ได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ แม้ต้องประสบสถานการณ์วิกฤต อันจะส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้งาม และระบบการให้บริการภาครัฐในภาพรวมต่อไป

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ของเทศบาลตำบลไม้งาม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เทศบาลตำบลไม้งาม สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดจากภัย ธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อุปสรรคและวิกฤตหรือเหตุการณ์ ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เทศบาลตำบลไม้งาม สามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้งลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางเตรียมพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤต เหตุฉุกเฉิน เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น
2. เพื่อลดผลกระทบด้านต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการหยุดปฏิบัติงานหรือชะลอการดำเนินงานการให้บริการประชาชนในช่วงสภาวะวิกฤต
3. เพื่อให้บุคลากร หน่วยงานราชการ ประชาชน มีความเชื่อมั่นว่า องค์กรสามารถดำเนินงานและให้บริการอย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ด้วยทรัพยากร ข้อมูล สารสนเทศและการปฏิบัติที่กำหนด จนเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions) :

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) ของเทศบาลตำบลไม้งาม ฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. สำนัก/กอง ต้องรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
3. บุคลากร ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และพนักงานทั้งหมดของเทศบาลตำบลไม้งาม

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง(BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลตำบลไม้งาม ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย/วาตภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง
- เหตุการณ์โรคระบาด/โรคติดต่อร้ายแรง

อย่างไรก็ตาม แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ☞ ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
- ☞ ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
- ☞ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศหรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ☞ ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- ☞ ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/ จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
เหตุการณ์อุทกภัย/วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง /จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ เป็นวงกว้าง	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์โรคระบาด /โรคติดต่อร้ายแรง	✓	✓	✓	✓	✓

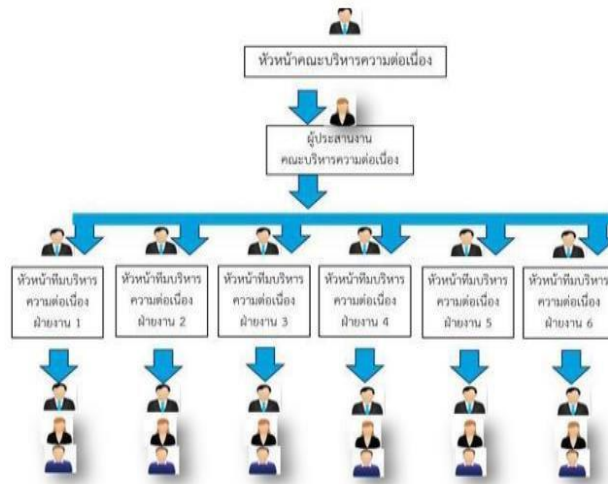
แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินการปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของ เทศบาลตำบลไม้งาม และแผนดังกล่าวนี้สามารถทบทวน ปรับปรุง แก้ไข ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ภายในเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารท้องถิ่น สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การบริหารความต่อเนื่อง

โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (BCP) ของ เทศบาลตำบลไม้งาม สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย

1. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ นายกเทศบาลตำบลไม้งาม มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง
2. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ปลัดเทศบาลตำบลไม้งาม/ผู้อำนวยการสำนัก/กอง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติการของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริการความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องของ ฝ่ายงาน/ส่วนงานของตนเอง
3. ผู้ประสานงานคณะบริการความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงานและองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

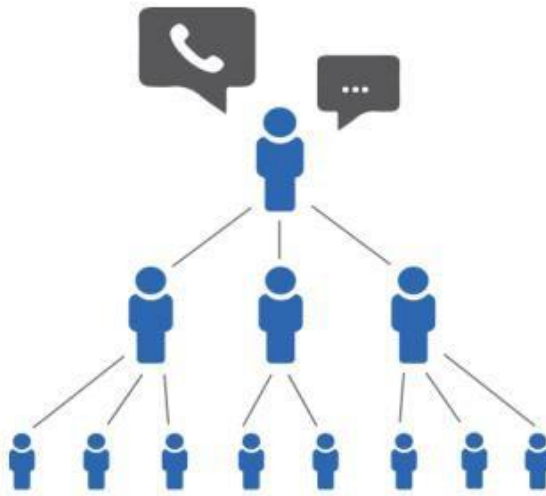


ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ให้ความร่วมมือ ปฏิบัติงาน ติดตาม และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานให้สามารถเผชิญสภาวะวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) เทศบาลตำบลไม้งาม จึงได้กำหนดบทบาทและบุคลากรหลักในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ - นามสกุล	เบอร์มือถือ		ชื่อ - นามสกุล	เบอร์มือถือ
นายเกษมสันต์ คำพุ่ม นายกเทศมนตรีตำบลไม้งาม	095-6356117	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง	นายธีรพล ตันยา ปลัดเทศบาลตำบลไม้งาม	089-8586611
นางจินตนา อ่อนน้อม หัวหน้าสำนักปลัด	081-8886673	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 1	นายวิชา ธนะไชย หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	085-7346605
นางสาวอนงลักษณ์ หมื่นแก้ว ผอ.กองคลัง	086-4440294	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 2	นายสุเชนทร์ คำชู หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	085-0950824
นายเฉลิมรัตน์ อ่อนจิตร หน.ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง รักษาการแทน ผอ.กองช่าง	080-5114668	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 3	นายจุมพล ถิ่นถิ่น นายช่างโยธาอาวุโส	089-7020753
นางสาวอิสริย์ ตะเนา ผอ.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	081-9530058	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 4	นางนิตยา อรุณ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	091-8410392
จ.อ.เกรียงศักดิ์ ปทุมพันธ์ เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาฯ	062-4721300	ผู้ประสานงาน คณะกรรมการความต่อเนื่อง	นายชัชชัย นิลประดับ นักจัดการงานทะเบียนและบัตรฯ	082-1754029

** บุคลากรในทีมต้องติดต่อได้ตลอดเวลา **

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)



จุดเริ่มต้นของกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินจะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง (นายกเทศบาลตำบลไม้งาม) แจ้งให้ผู้ประสานงาน/หัวหน้าทีมบริหารความเสี่ยงรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องตามสายงานบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน สำนัก/กอง แต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไป ยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนเอง รับทราบสถานการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของเทศบาลตำบลไม้งาม ที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางการติดต่อที่กำหนดไว้ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อบุคลากรสำรอง โดยพิจารณาจาก

- ☞ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ และ Line Group
- ☞ ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลัก ดังต่อไปนี้
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วน ของเทศบาลตำบลไม้งาม สำหรับหัวหน้าคณะบริการความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่อง เมื่อได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนแล้ว หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องที่มีหน้าที่ติดต่อ/ส่งข้อความให้กับผู้ประสานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเทศบาลตำบลไม้งามและบุคลากรทั้งหมดด้วย

-

6- ระเบียบการ

การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ตามระยะเวลา ดังนี้

- ☞ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
- ☞ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
- ☞ การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลไม้งาม - แจ้งให้ประชาชนทราบ
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้สรรหาอุปกรณ์ที่มีอยู่ภายในหน่วยงานก่อน - ให้ computer ส่วนตัว เข้าถึงระบบงานของหน่วยงาน
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้มีการสำรองข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและสม่ำเสมอ
บุคลากรที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองทำงานทดแทนกันได้ - กำหนดแนววิธีการปฏิบัติงานเฉพาะให้กับบุคลากร <p>กรณีเกิดสภาวะวิกฤตให้ครอบคลุมบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ</p>
ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อทาง website หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Facebook หรือ กลุ่ม Line

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการหรือการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือ การให้บริการ หน่วยงานต้องประเมินผลกระทบ ซึ่งระดับผลกระทบจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การ พิจารณาระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบและลักษณะของผลกระทบ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none">➢ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินระดับสูงมาก➢ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50➢ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน➢ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none">➢ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง➢ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25 – 50➢ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน➢ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none">➢ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง➢ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10 – 25➢ ต้องมีการรักษาพยาบาล➢ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none">➢ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ➢ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5 - 10➢ ต้องมีการปฐมพยาบาล➢ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none">➢ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ 5

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่า กระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็น ดังนี้

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		3 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
1.การจัดให้มีและบำรุงโครงสร้างพื้นฐาน	ปานกลาง			✓		
2. การจัดทำแผน/การเงิน/การพัสดุ และการจัดเก็บรายได้	ปานกลาง		✓			
3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สูง	✓				
4. งานทะเบียนราษฎร	ปานกลาง		✓			
5.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สูง	✓				
6. การจัดการขยะมูลฝอย	สูง	✓				
7. งานด้านสาธารณสุข/การควบคุมป้องกันโรค	สูง	✓				
8. จัดการเรียนการสอนระดับปฐมวัย	ปานกลาง			✓		
9. งานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์	ปานกลาง		✓			

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

-

9

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	3 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง	ทต.ไม่งาม	54 ตร.ม. (30 คน)	60 ตร.ม. (30 คน)	108 ตร.ม. (60 คน)	108 ตร.ม. (60 คน)	-
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	ตามที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง	-	-	-	-	108 ตร.ม. (60 คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน	-	54 ตร.ม. (30 คน)	48 ตร.ม. (30 คน)	-	-	-
รวม		108 ตร.ม. (60 คน)	108 ตร.ม. (60 คน)	108 ตร.ม. (60คน)	108 ตร.ม. (60 คน)	108 ตร.ม. (60 คน)

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	ที่มา	3 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ผ่านกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง	20 เครื่อง	20 เครื่อง	30 เครื่อง	30 เครื่อง	30 เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์		15 เครื่อง	15 เครื่อง	20 เครื่อง	20 เครื่อง	20 เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข		2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
โทรสาร/เครื่องสแกน พร้อมหมายเลข		2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร		2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	3 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
Website , Facebook , Line	หน่วยงาน ระบบ IT เทศบาล	✓				
GFMS , e - LAAS , EGP , e - Plan	สถ.		✓	✓		
ระบบทะเบียนราษฎร	มท.		✓			
ระบบข้อมูลสารสนเทศ ทางการศึกษาท้องถิ่น	สถ.		✓	✓		
ระบบสารสนเทศ ทางการศึกษาศูนย์ เด็กเล็ก ของ อปท.	สถ.		✓	✓		
หนังสือสั่งการต่าง ๆ ออก โดยหน่วยงาน	หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับ	✓	✓			
หนังสือสั่งการต่าง ๆ	หน่วยงานต้นสังกัด	✓	✓			

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ประเภททรัพยากร	3 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	20	20	30	30	60
จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บ้าน	40	40	30	30	-
รวม	60	60	60	60	60

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน	3 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	2 คน	2 คน	2 คน	2 คน	2 คน
รวม	2 คน	2 คน	2 คน	2 คน	2 คน

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

การตอบสนองต่อเหตุการณ์วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินทันทีในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรเทศบาลตำบลแม่งามคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
➤ แจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ/call tree ให้บุคลากรหลักในหน่วยงานและกลุ่มงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	✓
➤ จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินการให้บริการและทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้การบริหารความต่อเนื่อง ➤ ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและหรือสิ่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินการ	คณะบริหารความต่อเนื่อง	✓
➤ รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	✓
➤ รับทราบรายงานจากหน่วยงาน ครอบคลุม สรุป - จำนวน/รายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติด้วยมือ ➤ พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง , หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องและผู้ประสานคณะบริหารความต่อเนื่อง หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	✓

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
> พิจารณาและอนุมัติจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน (ผู้ประสบภัย) 	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	✓
> พิจารณา ประสานงาน จัดสรรงบประมาณ > รายงานความคืบหน้าให้หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแล หรือตามที่ได้มีกำหนด	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง /ผู้ประสานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	✓

การตอบสนองในระยะสั้น (วันที่ 2 - 7)

การปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่นและปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
> ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	✓
> รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก 	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	✓

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- จำนวน รายชื่อผู้ประสบภัย /ผู้ให้บริการ/สนับสนุน ด้าน การช่วยเหลือจาก ตำรวจ สมาคม กู้ชีพกู้ภัย อปพร.		
➤ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่องและหน่วยงานกำกับดูแลสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	✓

การตอบสนองในระยะกลาง วันที่ 8 (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่นและปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
➤ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพย์สินที่ได้รับ ผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้อง ใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	✓
➤ รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและ ข้อจำกัดในการจัดหาและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการ การบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - จำนวน รายชื่อผู้ประสบภัย /ผู้ให้บริการ/สนับสนุน ด้านการช่วยเหลือจาก ตำรวจ สมาคม กู้ชีพกู้ภัย อปพร. ฯลฯ	หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	✓
➤ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่องและหน่วยงานกำกับดูแลสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	✓

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> ➤ พิจารณากลยุทธ์การกลับสู่สภาวะปกติ และระยะเวลาประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ทำงานหลักจะต้องซ่อมแซมหรือย้ายไปยังที่อื่นหรือไม่ - ควรซื้อระบบ (Hardware , Software) หรือไม่ ➤ การจัดสรรบุคลากร/การแต่งตั้งรักษาการ (ตำแหน่ง, จำนวนคน อื่น ๆ) ➤ ต้นทุนที่จะเกิดขึ้น ➤ กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาวะปกติ 	<p>หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ทดสอบกระบวนการปฏิบัติงานว่าสามารถดำเนินงานได้อย่างดีในสถานที่ทำงานใหม่ 	<p>หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ดำเนินการเปลี่ยนศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้กลับไปอยู่ในสภาพเดิม ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เอา Software ที่ได้ติดตั้งไว้ที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองออก - ตรวจสอบว่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ได้เอาออกจาก Harddisk และที่เก็บชั่วคราวอื่น ๆ เรียบร้อยแล้ว - ทำลายเอกสารต่าง ๆ และรายงานข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แล้วออกไป - ตรวจสอบว่าทรัพยากรทุกอย่างที่ให้ผู้อื่นไปใช้ได้คืนกลับมาแล้วในสภาพที่ดี - ส่งคืนสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 	<p>ผู้ประสานคณะกรรมการ ต่อเนื่อง/หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ดำเนินการยกเลิกสิทธิการเข้าถึงอาคารสถานที่ ข้อมูล และอำนาจต่าง ๆ ที่เคยอนุญาตให้บุคลากรสำรอง 	<p>หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่อง</p>	<p style="text-align: center;">✓</p>