

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)



องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

คำนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมของหน่วยงานในการดำเนินภารกิจให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต และเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอบถึงแม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบ แต่ยังสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมโดยมุ่งหวังให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอบ มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกัน และรู้วิธีปฏิบัติอย่างถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเผชิญต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกอบ

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	๑
๓. สมมุติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๑
๔. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๒
๕. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	๒
๖. ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	๓
๗. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๖
๘. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๘
๙. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๑๐
๑๐. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๑
๑๑. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)	๑๗

บทนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)

องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือ “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่วสามารถเตรียมความพร้อมขององค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและ ปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อุปการะหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหน่วยงานต้องหยุดการ ดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือ กับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่าง ปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้งลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อม
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจาก การหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
3. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
4. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับ เหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

1. เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลา สำคัญต่างๆ แต่มีได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบ สารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน
4. ระยะเวลาในการกู้คืน (Recovery Time Frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการ ทำงานเป็นระยะเวลา 30 วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน 30 วัน หน่วยงานที่ได้รับ ผลกระทบจะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อ เตรียมการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์อุทกภัย
๒. เหตุการณ์อัคคีภัย
๓. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๔. เหตุการณ์ภัยพิบัติระบบสารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต
๕. เหตุการณ์วิกฤตระบบสาธารณสุขโลก
๖. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
๒. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
๓. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
๔. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
๕. **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์ผลกระทบจากเหตุการณ์สภาวะวิกฤต

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑ เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒ เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓

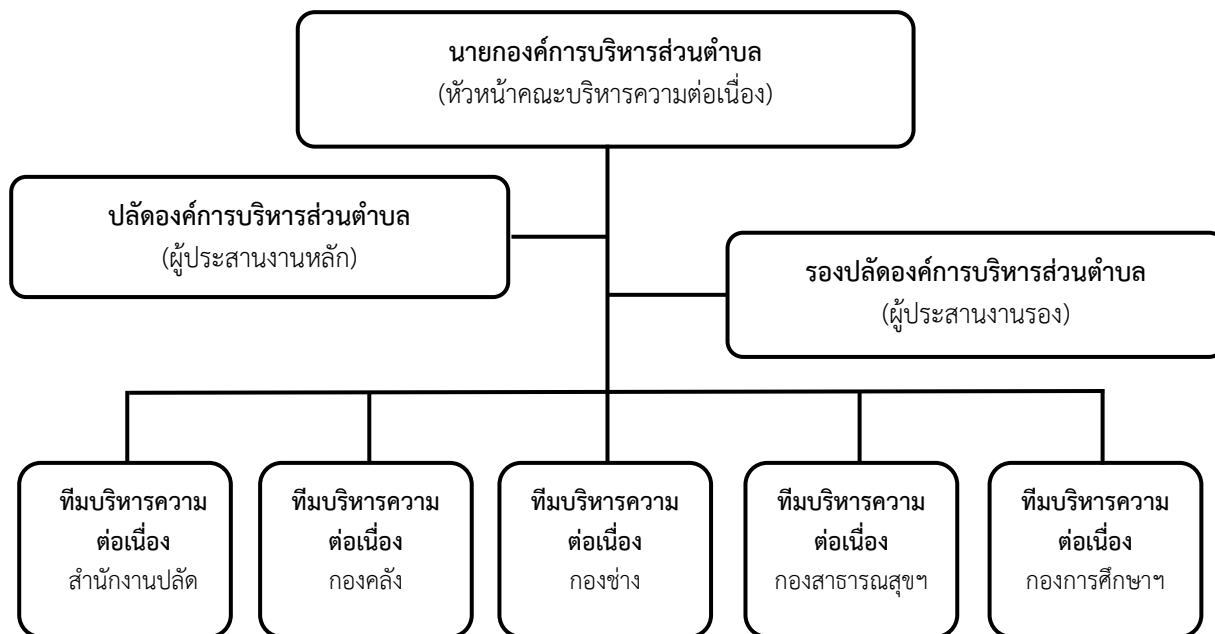
เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงาน งานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย
๓	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	✓	✓		✓	✓
๔	เหตุการณ์ภัยพิบัติระบบ สารสนเทศ/อินเทอร์เน็ต			✓		
๕	เหตุการณ์วิกฤตระบบ สาธารณสุขโรค	✓		✓		
๖	เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง	✓			✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกอง/ฝ่าย/งาน สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

- ๑) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- ๒) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของกอง/ฝ่าย/งาน ของตน
- ๓) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับกอง/ฝ่าย/งาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



แผนผังโครงสร้างทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team)

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกัน ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง เพื่อให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อนจนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team) ปรากฏดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์
นายมานพ เปี่ยมคล้า	๐๘๑-๘๕๕๘๖๖๕	ประธาน คณะกรรมการ บริหารความ ต่อเนื่อง	นายสุรินทร์ ภูศรี นายปะกฤษ รื่นรวย นายลือชา เปี่ยมคล้า พ.อ.อ.รณชัย แสงศรี	๐๘๑-๐๑๕๑๘๘๗ ๐๘๓-๔๕๔๕๖๙๓ ๐๘๕-๙๑๔๔๑๙๙ ๐๙๔-๔๙๕๙๑๕๙
พ.อ.อ.รณชัย แสงศรี	๐๙๔-๔๙๕๙๑๕๙	หัวหน้าคณะทำงาน ฝ่ายดำเนินการ ประสานงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาวจารุวรรณ คงล้อม นายวิชิต คงกะพันธ์ นางนารีรัตน์ กันภูมิ นายอาคม รูปสูง นางสาววิชุดา อึ้งเจริญ นางสาววันดี อิ่มจิตร	๐๘๘-๗๕๘๐๐๔๙ ๐๘๑-๙๘๖๗๖๓๐ ๐๖๑-๘๒๐๕๔๑๖ ๐๘๕-๙๔๐๔๙๔๕ ๐๘๔-๑๓๒๐๓๐๗ ๐๙๕-๕๑๒๒๙๕๘

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์
นางสาววันดี อิ่มจิตร	๐๙๕-๕๑๒๒๙๕๘	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สำนักงานปลัด	นางกรรณิการ์ กุลมุติวัดน์ นายสมบัติ คุณธร นายธนวัฒน์ ล้อเลิศวิไล นางสาวพัชรินทร์ ปานมา นางสาวศิริขวัญ เหมหงษา นายสมาน คนใหญ่ นางสาวนรินทร์ เจริญลาภ นางธัญรัศม์ แซ่เฮง นางสาวปทิตตา อยู่เย็น นางสาวกวิสรา ภูระหงษ์ นายสุภชัย สีหาราช นายพรรคดี หงส์ทอง	๐๘๙-๙๑๙๙๘๔๙ ๐๘๑-๔๓๐๔๖๗๕ ๐๘๗-๘๐๔๐๓๓๓ ๐๙๘-๒๕๓๘๒๐๑ ๐๘๘-๕๕๒๒๒๖๔ ๐๘๙-๕๓๕๓๘๔๙ ๐๘๒-๒๙๔๓๒๗๘ ๐๘๑-๑๙๕๔๙๒๘ ๐๙๕-๙๔๙๘๘๒๕ ๐๙๙-๙๔๘๘๘๔๐๖ ๐๙๕-๗๗๐๖๕๘ ๐๖๔-๙๐๕๖๐๗๕
นางนารีรัตน์ กันภูมิ	๐๖๑-๘๒๐๕๔๑๖	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองคลัง	นางสาวสุรางค์ ธาณิชธรราร นางสาววราภา ภูศรี นางสาวมยุรี อ่อนสัมพันธ์ นายพีรพงษ์ โปธิบัวทอง นางสาวสุกฤษณ์ เวชสุวรรณมณี นายปัญญา ลอยสูงวงษ์ นางสาวเข็มจิรา หงส์ทอง นางสาวชนิษฐา อาทร	๐๙๒-๒๕๐๑๘๓๙ ๐๘๑-๙๘๑๓๙๙๘ ๐๘๕-๑๙๖๘๐๔๑ ๐๘๗-๕๕๖๐๗๔๖ ๐๘๑-๘๒๐๔๑๗๔ ๐๘๕-๒๘๙๒๑๘๔ ๐๖๑-๕๑๖๕๕๓๘ ๐๙๔-๕๕๗๖๙๘๒
นายวิชิต คงกะพันธ์	๐๘๑-๙๘๖๗๖๓๐	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองช่าง	นายโกศล อยู่คง นายสาธิต อินทร์บำรุง นายภานุเดช ทรายแจ่ม นายพีรรัตน์ โพธิ์ทอง นายอโนชา เปี่ยมกล้า นายนิทัศน์ อินทร์บำรุง นายกิตตินนท์ โตเผือก นางสาวสุภาวดี จันทน์นวน นายจิรายุส เอี่ยมลอยพันธ์	๐๘๖-๓๒๐๓๑๗๕ ๐๘๕-๒๙๑๙๒๙๓ ๐๙๘-๓๖๔๗๑๒๒ ๐๘๐-๑๘๗๒๐๐๑ ๐๙๒-๕๘๕๘๗๕๐ ๐๙๘-๔๖๔๑๗๘๑ ๐๙๓-๑๑๘๒๕๓๑ ๐๙๒-๓๒๖๔๔๑๖ ๐๖๒-๙๒๙๑๙๙๗
นายอาคม รูปสูง	๐๘๕-๙๔๐๔๙๔๕	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	นางสาวทรงศวรรณ ห้วยหงษ์ทอง นายสมเกียรติ หงษ์ทอง นางสาววัลลภวดี พิมพะธนะพูนพร นายประดิษฐ์ แก้วลิ้ม นายประจัน สระแจ่ม นายสุรวุฒิ โคกอินทร์ นายมารุต แสงประเสริฐ นายเสริมส่ง ขตเชื้อไทย	๐๙๒-๓๖๓๖๕๕๗ ๐๙๒-๘๑๒๗๗๖๙ ๐๘๙-๘๓๖๔๔๗๔ ๐๘๙-๙๘๙๑๘๙๓ ๐๙๕-๙๓๐๙๕๘๓ ๐๙๗-๒๖๐๘๐๑๖ ๐๙๖-๕๕๑๐๓๘๖

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ	หมายเลขโทรศัพท์
นางสาววิชุดา อึ้งเจริญ	๐๘๔-๑๓๒๐๓๐๗	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	นางสาวพรสุดา พงษ์ธนกรกุล นางศรีสมร ฐานวรานุรักษ์ นางสาวกัญจน์สุรีย์ ผลรอด นางสาวนิรมิต สาริตดี นางน้ำทิพย์ ชูวงษ์ นางสาวมณีนันท์ แก้วพิจิตร นางสุนีย์ รูปสูง	๐๘๒-๒๙๘๙๔๖๗ ๐๘๗-๑๖๖๔๖๐๖ ๐๙๒-๙๗๑๓๙๖๖ ๐๖๓-๑๓๗๙๒๑๖ ๐๘๒-๕๕๔๕๔๗๘ ๐๘๘-๐๔๐๙๒๙๗ ๐๘๖-๗๖๙๒๘๒๒

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business impact Analysis) เพื่อกำหนดระดับผลกระทบต่อกระบวนการทำงานสำคัญที่ต้องเร่งฟื้นฟูให้กลับมาดำเนินงานหรือให้บริการประชาชนได้โดยเร็ว โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบต่อภารกิจงาน ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อประชาชน เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน
สูง	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕ - ๕๐ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อประชาชน เกิดการบาดเจ็บต่อประชาชน/ผู้รับบริการ/กลุ่มคน
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๑๐ - ๒๕ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อประชาชน
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๕ - ๑๐ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อประชาชน
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงน้อยกว่าร้อยละ ๕

เมื่อนำเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบมาใช้ในการวิเคราะห์งานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่วแล้ว พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. สำนักงานปลัด - งานบริหารงานทั่วไป - งานนโยบายและแผน - งานกฎหมายและคดี - งานส่งเสริมการเกษตร - งานสวัสดิการและพัฒนา ชุมชน - งานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ต่ำ ปานกลาง สูงมาก	✓		✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
๒. กองคลัง - งานการเงิน - งานบัญชี - งานทะเบียนพัสดุและ ทรัพย์สิน - งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง			✓ ✓ ✓ ✓		
๓. กองช่าง - งานก่อสร้าง - งานออกแบบและควบคุม อาคาร - งานประสานสาธารณูปโภค	ปานกลาง ปานกลาง สูง		✓	✓ ✓		
๔. กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม - งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม - งานรักษาความสะอาด	ปานกลาง ปานกลาง			✓ ✓		
๕. กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม - งานบริหารการศึกษา - งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ปานกลาง ปานกลาง			✓ ✓		

หมายเหตุ : ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุขึ้นที่ทำให้
 ผลิตภัณท์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้อง
 ได้รับการฟื้นฟู (มอก.๒๒๓๐๑-๒๕๕๖)

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่น
 สามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องในแต่ละกอง ประเมิน
 ความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับ
 กระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

วิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรในการสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกุงยังคงสามารถดำเนินงานหรือให้บริการประชาชนได้เมื่อเกิดสภาวะวิกฤต โดยพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ภายในสำนักงาน และภายนอกสำนักงาน คือ สนามกีฬาแม่ฉัตร หมู่ที่ ๔					
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	วัดวังตะกุง					
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัย					
รวม						

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม						
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับคอมพิวเตอร์						
โทรศัพท์/โทรสาร/เครื่องสแกน						
เครื่องถ่ายเอกสาร						
เครื่องสำรองไฟฟ้า						
แอร์การ์ดรองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต						

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ ๖ ความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ระบบ website ของ อบต.	ผู้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต		✓	✓	✓	✓
ระบบสารสนเทศต่างๆ - GFMIS - EGP - E-LAAS - E-Plan	กรมบัญชีกลาง กรมบัญชีกลาง กรมส่งเสริมฯ กรมส่งเสริมฯ					
ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม งาน/โครงการของ หน่วยงาน	ระบบสำรองข้อมูล ภายนอกองค์กร				✓	✓

๔) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรที่ ปฏิบัติงานที่สำนักงาน / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๒๐	๒๐	๒๐	๓๐	๕๑
จำนวนบุคลากร ปฏิบัติงานที่บ้าน	๓๑	๓๑	๓๑	๒๑	-
รวม	๕๑	๕๑	๕๑	๕๑	๕๑

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๘ การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์	-	✓	✓	✓	✓
ผู้ให้บริการระบบไฟฟ้า	-	✓	✓	✓	✓
กระทรวงมหาดไทย	-	-	✓	✓	✓
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	-	-	✓	✓	✓
กรมบัญชีกลาง	-	-	✓	✓	✓
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	-	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมต่อเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในและภายนอกสำนักงาน โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายนอกสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู คือ สนามกีฬาแม่ันฤศรี ตั้งอยู่บ้านคลองน้ำเค็ม หมู่ที่ ๔ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่แล้ว
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของจังหวัดหน่วยงานต้นสังกัด และกรมบัญชีกลางได้ กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop / Notebook) ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกอบกู้คืน
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลางและเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยงาน/กอง/ฝ่ายไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ดังนั้นหากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรองจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้ ใช้ระบบการเผื่อสำรอง PODD เข้ามาแจ้งเหตุการณ์ผ่านเครือข่ายอาสาสมัคร PODD ในชุมชน กำหนดดำเนินงานด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญๆ ในกรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง / ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน กำหนดให้ร้องขอบุคลากรจากหน่วยงานอื่นในเขตตำบลหรืออำเภอ ในกรณีที่บุคลากรเฉพาะด้านไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัดกำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ๒ ราย คือ ทีโอที และ CAT หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยงปรับเปลี่ยนไปผู้ให้บริการสำรอง ภายใน ๑ ชั่วโมง กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของส่วนกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้ง ๒ ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

ในการปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแผนเผชิญเหตุที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ให้กับบุคลากรภายในสำนักงาน ตามกระบวนการ Call Tree ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๒. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๓. ระบุดูแลและสรุปรายชื่อบุคลากรในกลุ่มงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<p>๔. รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบโดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายแลผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้การบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๕. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคคลในฝ่ายฯให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว</p>	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๖. ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ - ๕ วันข้างหน้า</p>	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๗. ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างหน้า ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร</p>	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๘. รายงานความคืบหน้าแก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</p>	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๙. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๑๐. พิจารณาดำเนินหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะไม่ส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ</p>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๑๑. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำนักงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑๒. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๑๓. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๑๔. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๒ - ๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแผนเผชิญเหตุที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๒. ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๕. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตารางที่ ๖	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๖. ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อ บริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๗. แจกสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ ส่วนราชการ/ผู้ใช้บริการ/คู่ค้า/ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่ ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๘. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกลุ่มฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๙. แจกสรุปลสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในกลุ่มฯ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๑๐. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแผนเผชิญเหตุที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับ ผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการ การกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๒. ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานการณ์การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากร - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๕. แจกจ่ายอุปกรณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่ายๆ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๖. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายๆ พร้อมระบุอย่างสม่ำเสมอ (รายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา)	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๗. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

ในการปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแผนเผชิญเหตุที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๒. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานการณ์การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<p>๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากร - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๕. แจกสรูปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในกลุ่ม</p>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๖. บันทึกประวัติการปฏิบัติงาน (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ)</p>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<p>๗. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้</p>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่วจึงได้กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ขึ้น ซึ่งกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง ตามตารางบัญชีรายชื่อที่ปรากฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จากนั้นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกองมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อให้รับทราบเหตุการณ์และปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

