



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักปลัด อบจ. ฝ่ายพัฒนาสังคม โทร. ๐-๔๓๒๔-๕๖๘๒
ที่ ขก ๕๑๐๐๑/๑๑๓๕๖๗ วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๓
เรื่อง (ร่าง) แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

เรียน หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทุกส่วนราชการ

จังหวัดขอนแก่น แจ้งแนวทางการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan-BCP) ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผน BCP โดยให้พิจารณาจัดทำแผน BCP ในภารกิจทั่วไป รวมถึงภารกิจที่เป็นการให้บริการประชาชน และจัดส่งไปยัง สำนักงาน ก.พ.ร. โดยตรง ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

สำนักปลัดฯ ได้จัดทำร่างแผน BCP เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งให้ทุกส่วนราชการเพื่อทบทวนและปรับปรุงร่างแผน BCP ดังกล่าว โดยส่งข้อมูลที่ต้องการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมภายในวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๓ เพื่อสำนักปลัดฯ จะได้ดำเนินการส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป และขอส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผน BCP ตามคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ ตั้งวานิชกพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น



ร่างแผน BCP

ถัดๆ ☐ สำนักงานการศึกษาฯ

☐ กองกิจการสภาฯ ☐ กองกิจการขนส่ง

☐ กองแผนฯ ☐ กองพัสดุและทรัพย์สิน

☐ กองคลัง ☐ กองการเจ้าหน้าที่

☐ สำนักงานช่าง ☐ หน่วยตรวจสอบภายใน



เจ้าพนักงานบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

วันที่ ๓๖๔๐

วันที่ 25 พ.ค. 2563

๕.๖๐

ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ถนนศูนย์ราชการ จก ๕๐๐๐๐

พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan)

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น และนายกเทศมนตรีเมืองชุมแพ เมืองพล บ้านพุ่ม และศิลา

อ้างถึง หนังสือจังหวัดขอนแก่น ที่ ขก ๐๐๒๓.๑/๑๑๓๕๐ ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๒/ว๑๔๓๔ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ตามที่จังหวัดขอนแก่นได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ซึ่งเห็นชอบในหลักการกับมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต (รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19)) ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งเน้นการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน การเร่งประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดมาตรการชั่วคราวให้มีช่องทางการรับส่งเอกสารอื่นๆ แทนการให้ประชาชนเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง และการดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ให้สามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานได้ ทั้งนี้ สำหรับการบริหารและปรับปรุง BCP จะได้มีการแจ้งรายละเอียดแนวทางโดยเร็วต่อไป นั้น

จังหวัดขอนแก่นจึงขอแจ้งแนวทางการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ และขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ตามแนวทางที่กำหนด โดยให้พิจารณาจัดทำ BCP ในภารกิจทั่วไป รวมถึงภารกิจที่เป็นการให้บริการประชาชน และขอให้จัดส่งแผนฯ ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยตรง ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ ทั้งนี้ ขอให้อำเภอแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรทัศน์ จุฬิจันทร์)

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น
ฝ่ายบริหารทั่วไป

โทร ๐ ๔๓๒๓ ๘๙๖๘

รองผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น

เรียน นายก อบจ. ขอนแก่น

- จังหวัดขอนแก่น แจ้งแนวทางการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (Business Continuity Plan-BCP) ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผน BCP โดยให้พิจารณาจัดทำแผน BCP ในภารกิจทั่วไป รวมถึงภารกิจที่เป็นการให้บริการประชาชน และจัดส่งไปยัง สำนักงาน ก.พ.ร. โดยตรง ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2563

- สำนักปลัดฯ ได้จัดทำร่างแผน BCP เรียบร้อยแล้ว เห็นควรแจ้งทุกส่วนราชการเพื่อทบทวนและปรับปรุงร่างแผน BCP ดังกล่าวก่อนส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป และขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผน BCP ตามคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

4 มิ.ย. 63
(นางทัศนีย์ เชิดโกทา) ร.ห.๒

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ

ดิเรกศรี
ประจวบค
วัฒนวิ
22 มิ.ย. 63

(นายวรเวทย์ ดิเรกศรี)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ดิเรกศรี

(นางพนาวดี ธีรียชัย)
ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ลงนามแล้ว

ดิเรกศรี

(นายพงษ์ศักดิ์ ตั้งวานิชกพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
24 มิ.ย. 2563



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ที่ ๒๗/๒๕ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ
(Business Continuity Plan-BCP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๕๐ บัญญัติว่า “เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้” รวมถึงองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๕๓ ดังนั้นอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ก.พ.ร. จึงได้เสนอแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ และมาตรการที่เกี่ยวข้องต่อคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบกรอบแนวทางดังกล่าว ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤติ

เพื่อให้ภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นหรืองานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤติการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ จึงอาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๕/๕ (๑) (๒) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. ๒๕๔๐ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (Business Continuity Plan-BCP) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น | ประธาน |
| ๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น | รองประธาน |
| ๓. ผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการสำนักการช่าง | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองกิจการขนส่ง | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน | กรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ | กรรมการ |
| ๑๑. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน | กรรมการ |
| ๑๒. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด | กรรมการ/เลขานุการ |

/มีหน้าที่...

มีหน้าที่

๑. กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
 ๒. กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง
 ๓. ควบคุม ดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ
 ๔. กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 ๕. ควบคุม และกำกับดูแลเพื่อให้การดำเนินงานหรือการให้บริการกลับเข้าสู่สภาวะปกติ โดยเร็ว
 ๖. ทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
 ๗. ปลุกฝังแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร
- ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบและกฎหมายโดยเคร่งครัด

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายพงษ์ศักดิ์ ตั้งวานิชกพงษ์)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ปลัดองค์การ ฯ.....	วันที่...../...../.....
รองปลัดองค์การ ฯ.....	วันที่...../...../.....
หัวหน้าสำนักปลัด ฯ.....	วันที่ ๒๒/๖/๖๓
หัวหน้าฝ่าย ฯ.....	วันที่ ๒๒/๖/๖๓
เจ้าหน้าที่ร่าง/ตรวจ.....	วันที่ ๒๒/๖/๖๓



(ร่าง) แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan)



องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	1
3. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	1
4. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	2
บทที่ 2 แนวทางการเชื่อมต่อความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	
แนวทางการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต	3
แนวทางการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)	5
บทที่ 3 แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	
1. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	9
2. ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	10
3. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	14
4. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	15
5. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	16
6. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	19
7. วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง	22
8. การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)	23

บทที่ 1 บทนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan : BCP)

1. ความเป็นมา

BCP จัดทำขึ้น เพื่อให้ “หน่วยงาน” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนอง และปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้ หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

2. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

3. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้การปฏิบัติงานไม่หยุดชะงักแม้เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

4. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

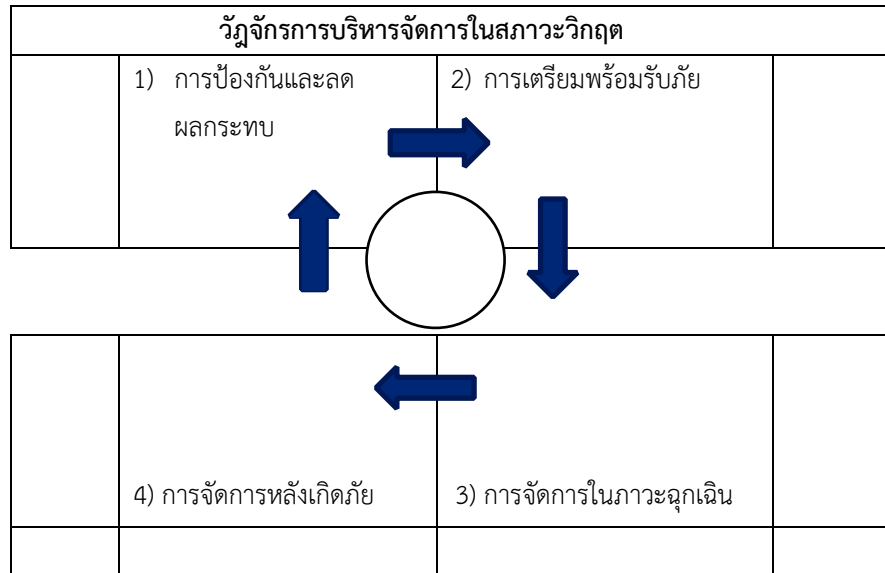
แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด
- เหตุการณ์ม็อบร้ายต่อองค์กร

บทที่ 2

แนวทางสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการองค์การในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ โดยทั่วไปจะแบ่งวัฏจักรการบริหารจัดการออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังรูป



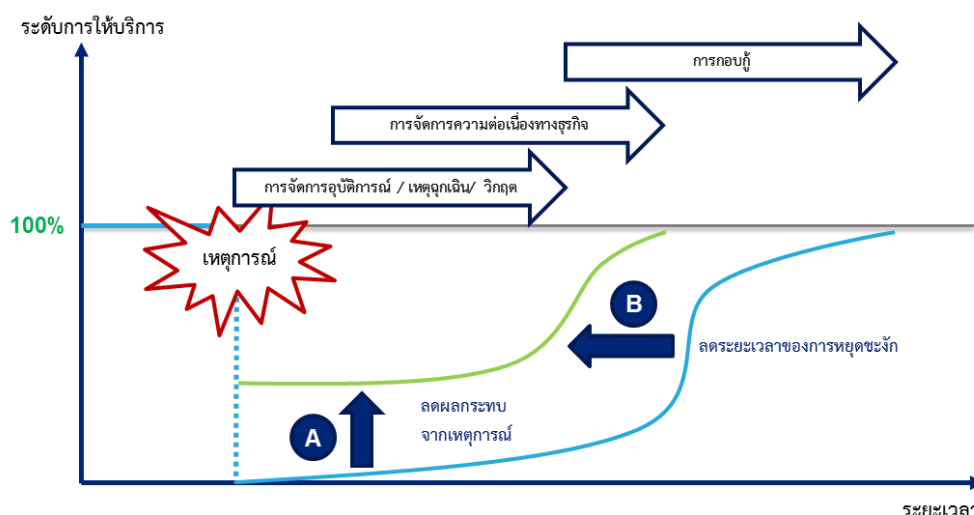
รูปที่ 1 วัฏจักรการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต

2.1 แนวทางการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

สำหรับแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานควรเน้นการควบคุมดูแล และป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหากการควบคุมภายในที่มีอยู่ไม่สามารถควบคุมดูแลและป้องกันได้ทั้งหมด เมื่อเกิดอุบัติเหตุการณ์ขึ้น ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงานจะลดลง ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของ หน่วยงานภาครัฐ คือต้องรีบดำเนินการให้ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการกลับมาในระดับที่เหมือนภาวะปกติซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา ซึ่งอาจแยกได้เป็น

- 1) ภายในช่วงระยะเวลาแรก จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติเหตุการณ์ (Incident/Emergency Management) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management)
- 2) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ ซึ่งแยกเป็น 2 ระดับ

- (1) ดำเนินงานหรือให้บริการได้ในระดับที่องค์กรยอมรับกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดภายในระยะอันสั้น
- (2) กลับมาให้บริการได้ในระดับปกติตามระยะเวลาที่กำหนดในช่วงการดำเนินการกอบกู้ กระบวนการทางธุรกิจ (Recovery) ดังแสดงตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ที่มา: ISO PAS 22399-2007 Social Security-Guideline for incident preparedness and operational continuity management

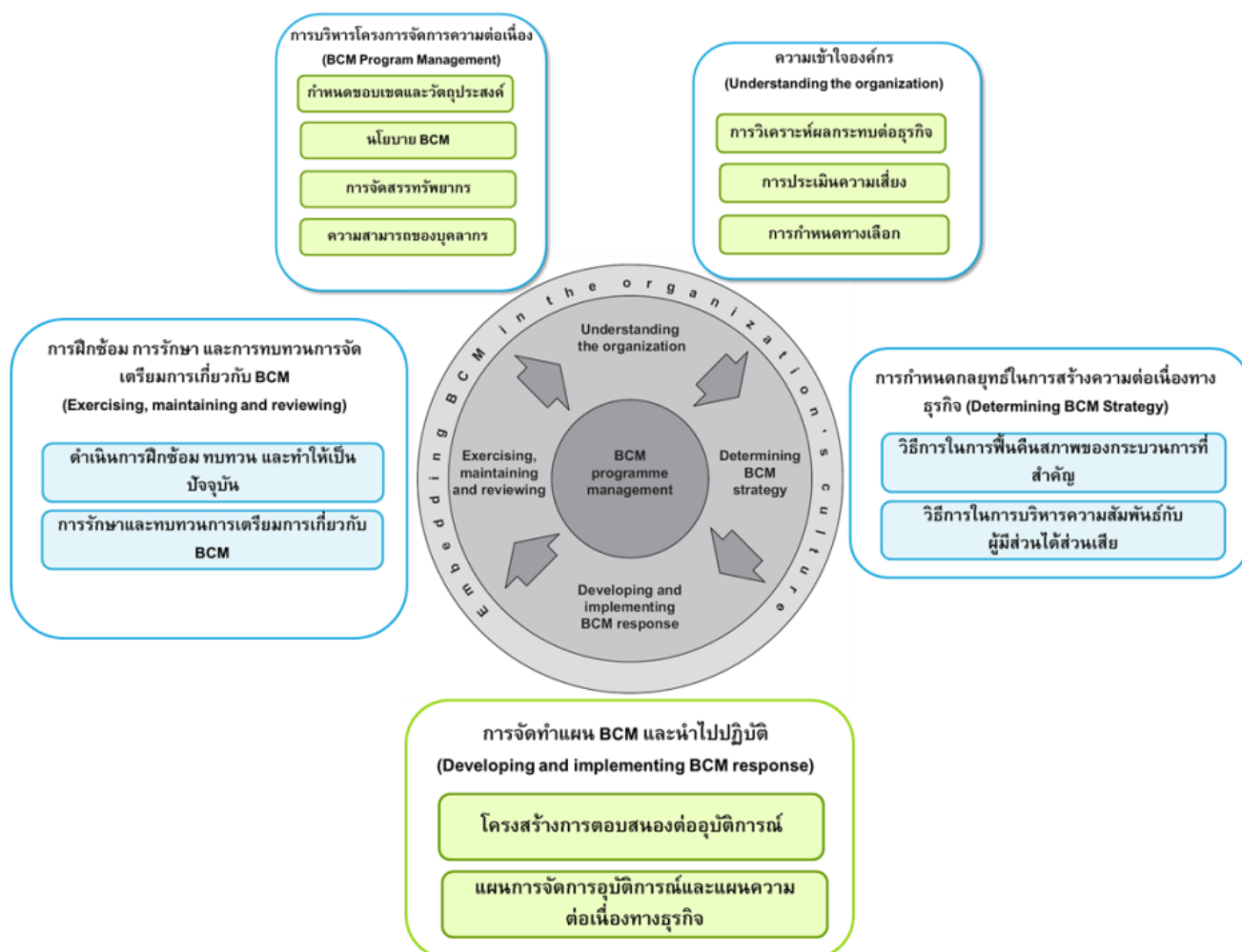
สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ หากเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่หน่วยงานต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) เพื่อเตรียมพร้อมรับภัย ซึ่งการเตรียมความพร้อมจะให้ความสำคัญในกระบวนการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรและความรู้ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนความต่อเนื่องมีดังนี้

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2.2 แนวทางการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)

ปัจจุบันมีหลากหลายแนวทางและมาตรฐานในการบริหารความต่อเนื่องโดยแนวทางที่ได้รับการใช้อย่างแพร่หลายคือ BS25999 ซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ทั้งนี้ องค์กรหรือหน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ โดยขอบเขตวิธีการบริหารจัดการและทรัพยากรที่ต้องใช้ใน BCM ของแต่ละองค์กรอาจแตกต่างกันไปตามขนาด ประเภทภารกิจ และทรัพยากรที่ใช้งาน ดังนี้

มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management



2.2.1 การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Programme Management)

โครงการจัดการความต่อเนื่อง ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักและเป็นขั้นตอนแรกของการบริหาร ความต่อเนื่อง โดยเป็นขั้นตอนการจัดทำกรอบนโยบาย BCM โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ (Incident Escalation Process) วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง และการติดตามพร้อมทั้งรายงานความ คืบหน้า

2.2.2 การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

การเข้าใจองค์กรเป็นกระบวนการทำความเข้าใจกับองค์กรและหน่วยงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้และเข้าใจในสภาพและการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานว่าจะรับผลกระทบหรือความเสียหายอย่างไร ผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis - BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment - RA) เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมต่างๆ และระดับความสามารถที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ กำหนดแนวทาง และการกำหนดกลยุทธ์ในข้อต่อไป

2.2.3 การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM strategy)

การกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องจัดทำก่อนการพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม ตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง บุคลากร (People) สถานที่ปฏิบัติงาน (Premise) อุปกรณ์และเครื่องมือ (Equipment) เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (Information) และผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ (Suppliers)

2.2.4 การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response)

หลังจากที่ได้มีการกำหนดกลยุทธ์เรียบร้อยแล้ว จะต้องจัดทำแผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน โดยให้เป็นไปตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

- Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- Emergency/Crisis Management Plan (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้นและผลกระทบขยายไปในวงกว้าง
- Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งทำ ขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ
- Recovery Plans (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

2.2.5 การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้แน่ใจได้ว่า BCM ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤติการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบ อาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้ Call Tree คือการซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงาน ที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์

- Tabletop Testing คือการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดย จำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่า ใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่
- Simulation คือการทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้
- Full BCP Exercise คือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

2.2.6 การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organisation's Culture)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการทำให้ BCM ผสมกลมกลืนเข้าจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ซึมซาบ และเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต จากแนวทาง BS25999 ที่ได้กล่าวสรุปข้างต้น หน่วยงานภาครัฐสามารถพิจารณากำหนดกลุ่มผู้รับผิดชอบและโครงสร้างโครงการจัดการความต่อเนื่องได้ ดังนี้

ขั้นตอนตามแนวทาง BS25999	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1) บริหารโครงการจัดการความ ต่อเนื่อง	■ นายก อบจ.ขก. ■ ปลัด อบจ.ขก. ■ ผอ.ทุกส่วนราชการ	กำหนดโครงสร้าง ผู้จัดการและทีมงาน รวมถึง บทบาทความรับผิดชอบในโครงการจัดการความ ต่อเนื่อง
2) ศึกษาและเข้าใจองค์กร	■ ผอ.ทุกส่วนราชการ ■ หัวหน้าฝ่าย ทุกฝ่าย	ทำการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) การประเมินความเสี่ยง/ภัยคุกคาม และ กำหนดแนวทางเลือก
3) กำหนดกลยุทธ์ BCM	■ นายก อบจ.ขก. ■ ปลัด อบจ.ขก. ■ หัวหน้าสำนักปลัด อบจ. ■ หัวหน้าฝ่าย ทุกฝ่าย	กำหนดแนวทาง/กลยุทธ์ นำเสนอต่อผู้บริหาร หน่วยงานพิจารณาและอนุมัติ
4) พัฒนาและเตรียมการตอบสนอง ต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน	■ หัวหน้าสำนักปลัด อบจ. ■ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาสังคม	พัฒนาและจัดทำแผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ ในภาวะฉุกเฉินและแผนความต่อเนื่อง
5) การทดสอบ ปรับปรุง และ ทบทวนแผน	■ ผอ.ทุกส่วนราชการ ■ หัวหน้าสำนักปลัด อบจ. ■ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาสังคม	ดำเนินการทดสอบแผนที่ได้มีการจัดทำขึ้น
6) ปลุกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่ง ของวัฒนธรรมองค์กร	■ นายก อบจ.ขก. ■ ปลัด อบจ.ขก. ■ ผอ.ทุกส่วนราชการ ■ หัวหน้าฝ่าย ทุกฝ่าย	นำเสนอแนวทางการปลุกฝัง BCM แก่ผู้บริหาร หน่วยงานนำไปปฏิบัติ

นอกจากแนวทาง BS25999 ที่ได้กล่าวสรุปข้างต้น ยังมีมาตรฐาน ISO22310 และ มอก. 22310
ที่หน่วยงานสามารถพิจารณาและประยุกต์ใช้ ในการบริหารจัดการและพัฒนาความต่อเนื่องได้

บทที่ 3

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นโดยได้นำคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงาน ก.พ.ร. มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามภารกิจหลักได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

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

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

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

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางพัฒนาดี วิริยปิยะ ปลัด อบจ.	0833388399	หัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	นายประสิทธิ์ อุดมธนะธีระ รองปลัด อบจ.	0819651825
นายวรเวทย์ ดิเรกศรี หน.สำนักปลัด อบจ.	0812621119	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางอุบลศิริ ไชยแสง หน.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	0845191970
นางศิริพร ประดาพล หน.ฝ่ายพัฒนาสังคม	0816610042	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสมชาย อิฐรัตน์ หน.ฝ่ายการท่องเที่ยวและกีฬา	0898402670
นางวราพร หาญชนะชัยกุล ผอ.กองกิจการสภาอบจ.	0817393105	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายบรรพต ภูเงิน หน.ฝ่ายกิจการสภาอบจ.	0836663521
นายประดิษฐ์ ดิลกลาภ หน.ฝ่ายการประชุม	0653589947	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสุพัฒน์ พิมพ์พา หน.ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วม	0898403459
นายเพชร มุลป้อม ผอ.กองแผนและงบประมาณ	0862302787	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายเทพมงคล ประดาพล หน.ฝ่ายนโยบายและแผน	0868566594
นายภราดร แห่สูงเนิน หน.ฝ่ายงบประมาณและพัฒนา รายได้	043236793	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางดวงเนตร ชาสุวรรณ หน.ฝ่ายสาธารณูปโภค สาธารณูปการและสิ่งแวดล้อม	0813693227
		ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวศิริวรรณ สุรินทะ หน.ฝ่ายตรวจติดตามและ ประเมินผลแผนงานโครงการ	0897121266
นางสาวจุฑารัตน์ สุกโตะชะ ผอ.กองคลัง	0982954553	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางวรรณนิภา รักดิธนา หน.ฝ่ายการเงิน	0896190768
		ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางกุลกาญจน์ แสงหมี หน.ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บฯ	0819541182
นายวิรัตน์ นาคนชม ผอ.สำนักการช่าง	0811180321	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางพัชกร สุรสิทธิ์ หน.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	0612391695
นายบวร ชินอ้วน ผอ.ส่วนวิศวกรรมกรรมการก่อสร้าง	0897121713	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายอภิราช พงษ์ศรีทัศน์ หน.ฝ่ายผังเมือง	0811180167
นายทองไทย กิตติทองศรี หน.ฝ่ายสำรวจและออกแบบ	0876368777	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสุริยา นาทัน หน.ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง	0898629722
นายไพบูลย์ นามโส หน.ฝ่ายเครื่องจักรกล	0812637835	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายอนิรุทธิ์ ประจันตะเสน หน.ฝ่ายสาธารณภัยฯ	0897116956

ตารางที่ 1 (ต่อ) รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายนำศิลป์ วิเศษ ผอ.สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	0850129059	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวภัทรี โคบุตร หน.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	0982597642
นางสุภาวดี แก้วสำราญ หน.ฝ่ายการศึกษาในระบบ	0818729677	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางบุษกร ศรีสุวรรณ หน.ฝ่ายการศึกษานอกระบบ	0872140186
นางชลพร พันโท หน.ฝ่ายส่งเสริมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม	0981233499	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายกิตติชัย อูธรา หน.ฝ่ายส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	0894224956
นายประชิด อึ้งประเสริฐ ผอ.กองกิจการขนส่ง	0817392818	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายทรงวุฒิชัย ดิลกวิลาศ หน.ฝ่ายบริหารงานขนส่ง	0818722673
นายรุ่งโรจน์ สิงห์มี หน.ฝ่ายปฏิบัติงานขนส่ง	0817398637	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายณพพร เพ็ญยินดี หน.งานสถานีขนส่งผู้โดยสาร (บ้านไผ่)	0810591301
นายทฤษฎ ดวงมาลี หน.งานสถานีขนส่งผู้โดยสาร (อุเวียง)	0866411765/ 0850126315	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายณัฐนันท์ ต้นวิวัฒน์ชัย นายช่างเครื่องกลอาวุโส งานสถานีขนส่งผู้โดยสาร (ชุมแพ)	0830438466
นางจิตลัดดา สติธนากร ผอ.กองพัสดุและทรัพย์สิน	0868614970	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางนข ปรีทรัพย์ หน.ฝ่ายทรัพย์สิน	0945154669
นายสุนัย ภูมาศ ผอ.กองการเจ้าหน้าที่	0819652333	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวจินตนา ไญ่ญามจันทร์ หน.ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	0818728347
		ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสุภาพร ภูเงิน หน.ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร	0898595118
น.ส.อังคณา ทักชะวิระพันธ์ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน	0810474049	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		

โครงสร้างและทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	■ หลัก : ห้องปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการ ■ สำรอง : บ้านของข้าราชการ/พนักงาน
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	■ กำหนดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือที่สำคัญที่ใช้นอกสถานที่พร้อมจัดไว้สำรองอย่างเพียงพอ ■ กำหนดให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยกำหนดให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการและปฏิบัติงานตามภารกิจ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	■ สำรองข้อมูล ทั้ง Local และ cloud ■ ทดสอบการนำกลับมาใช้สม่ำเสมอ
	บุคลากรหลัก	■ ให้บุคลากรปฏิบัติงานจากบ้าน ■ ลดเวลาทำงาน ณ สำนักงาน, เหลือมเวลาทำงาน ■ กำหนดบุคลากรสำรองเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนกันในสำนักงาน
	คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	■ กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานไว้อย่างชัดเจน

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
การติดต่อประสานงานในองค์กร	สูง		✓			
งานบริหารงานสถานีส่งผู้โดยสาร	สูง		✓			
งานสารบรรณและธุรการทั่วไป	สูง	✓				
งานด้านกิจการสภา อบจ.	สูง		✓			
งานแผนงานและงบประมาณ	สูง				✓	
งานการเงินและบัญชี	สูง		✓			
งานด้านช่างและเครื่องจักรกล	ปานกลาง			✓		
งานด้านการศึกษา	สูง		✓			
งานด้านพัสดุ	สูง		✓			
งานบริหารงานบุคคล	สูง		✓			
งานตรวจสอบภายใน	-	-	-	-	-	-
งานกฎหมาย	ปานกลาง			✓		
งานประชาสัมพันธ์	สูง	✓				
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สูง	✓				

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง เช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

ตารางที่ 4 การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ดำเนินงานและการให้บริการ

กระบวนการ	กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การติดต่อประสานงานในองค์กร	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ เครื่องคอมพิวเตอร์ ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันสำนักงานที่สามารถใช้งานร่วมกัน เช่น Google G Suite	■ บุคลากรหลัก - ส่วนราชการละ 20 คน	■ บุคลากร ■ ผู้ดูแลระบบเครือข่าย ■ ผู้ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต
งานบริหารงานสถานียขนส่งผู้โดยสาร	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ ถังดับเพลิงเคมี ■ เครื่องกระตุกหัวใจ	■ สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อการแจ้งข้อมูลข่าวสาร	■ บุคลากรหลัก 20 คน	■ ผู้ให้บริการรถ ■ ประชาชน/ผู้โดยสาร
งานสารบรรณและธุรการทั่วไป	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ เครื่องโทรศัพท์/โทรสาร	■ ระบบงานสารบรรณ ■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ■ ระบบร้องทุกข์/ร้องเรียน	■ บุคลากรหลัก 3 คน	■ ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกองค์กร
งานด้านกิจการสภา อบจ.	สถานที่สำรอง	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ เครื่องโทรศัพท์/โทรสาร	■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 3 คน	■ สมาชิกสภา อบจ. ■ ประชาชน
งานแผนงานและงบประมาณ	สถานที่สำรอง	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ เครื่องโทรศัพท์/โทรสาร ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ ระบบ e-plan ■ ระบบ e-kkplan ■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 5 คน	■ ผู้ดูแลระบบเครือข่าย ■ ผู้ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต

กระบวนการ	กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานการเงินและบัญชี	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ เครื่องโทรศัพท์/โทรสาร ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ ระบบ e-laas ■ ระบบ GFMS ■ ระบบรับชำระภาษีออนไลน์	■ บุคลากรหลัก 10 คน	■ ประชาชน/ผู้ประกอบการ ■ ผู้ดูแลระบบเครือข่าย ■ ผู้ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต
งานด้านช่างและเครื่องจักรกล	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ รถและเครื่องจักรกล ■ เครื่องสูบน้ำ	■ EGP ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ■ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสาร (Line)	■ บุคลากรหลัก 10 คน	■ ประชาชน
งานด้านการศึกษา	สถานที่สำรอง 10 ตร.ม./5คน	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ เครื่องโทรศัพท์/โทรสาร ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ ระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา ■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 10 คน	■ ครู/บุคลากรทางการศึกษา ■ นักเรียน
งานด้านพัสดุ	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ เครื่องโทรศัพท์/โทรสาร ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ EGP ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ■ ระบบ e-laas	■ บุคลากรหลัก 10 คน	■ ผู้รับจ้าง

กระบวนการ	กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริหารงานบุคคล	สถานที่สำรอง	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ ระบบบุคลากร ■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 10 คน	■ บุคลากร
งานตรวจสอบภายใน	สถานที่สำรอง	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 2 คน	■ ส่วนราชการภายในองค์กร
งานกฎหมาย	สถานที่สำรอง	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ เครื่องโทรศัพท์/โทรสาร ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 2 คน	■ ส่วนราชการภายในองค์กร ■ บุคลากร
งานประชาสัมพันธ์	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ สื่อโซเชียลมีเดีย ■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 3 คน	■ บุคลากร ■ ประชาชน
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สถานที่หลัก 10 ตร.ม./5คน	■ เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ ■ สัญญาณอินเทอร์เน็ต	■ ระบบเครือข่าย ■ ระบบสารสนเทศ ■ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	■ บุคลากรหลัก 2 คน	■ บุคลากร ■ ผู้ดูแลระบบเครือข่าย ■ ผู้ให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสอบถามและประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤตกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการปฏิบัติการขององค์กร - แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ /กลุ่มงาน/สำนัก หลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน	หัวหน้าคณะกรรมการ ความพร้อมฯและทีมงาน บริหารความพร้อมฯ	☐ ☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตเพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	หัวหน้าคณะกรรมการ ความพร้อมฯและทีมงาน บริหารความพร้อมฯ	☐
- สรุปรายชื่อบุคลากรที่บาดเจ็บหรือเสียชีวิต และความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานต่อการดำเนินงาน	หัวหน้าคณะกรรมการ ความพร้อมฯและทีมงาน บริหารความพร้อมฯ	☐
- รับทราบและพิจารณาอนุมัติบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่สามารถดำเนินการต่อได้ และจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะกรรมการ ความพร้อมฯและทีมงาน บริหารความพร้อมฯ	☐
- รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะกรรมการความพร้อมฯ ของ สศช. รับทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นต่อไป	หัวหน้าคณะกรรมการ ความพร้อมฯ	☐
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤตตามกระบวนการ Call Tree ให้บุคลากรรับทราบขั้นตอนการปฏิบัติต่อไป	หัวหน้าคณะกรรมการ ความพร้อมฯ	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	หัวหน้าคณะกรรมการ ความพร้อมฯ	☐

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง) (ต่อ)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต และขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) ต่อหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง สำหรับงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าคณะกรรมการความพร้อมฯ	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	หัวหน้าคณะกรรมการความพร้อมฯและทีมงานบริหารความพร้อมฯ	☐

วันที่ 3 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมฯและทีมงาน บริหารความพร้อมฯ	☐
- ตรวจสอบ ประสาน และดำเนินการจัดหาทรัพยากร รวมไปถึงตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดของทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมฯและทีมงาน บริหารความพร้อมฯ	☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมงานบริหารความพร้อมฯ	☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้แก่บุคลากร/ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมฯและทีมงาน บริหารความพร้อมฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความพร้อม	ทีมงานบริหารความพร้อมฯ	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกักกันมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักกัน	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมๆและทีมงานบริหาร ความพร้อมๆ	☐
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ดำเนินงานและให้บริการตามปกติ : ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมๆและทีมงานบริหาร ความพร้อมๆ	☐
- แจกจ่ายอุปกรณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินและให้บริการจากปกติ ให้กับบุคลากร	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมๆ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน	ทีมงานบริหารความพร้อมๆ	☐

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักตัว	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมๆและทีมงานบริหาร ความพร้อมๆ	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินและให้บริการจากปกติ ให้กับบุคลากร	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อมๆ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน	ทีมงานบริหารความพร้อมๆ	☐