

แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan : BCP)

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๗๐

หน่วยงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง

๑ ตุลาคม ๒๕๖๙

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้ “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง” เตรียมความพร้อมองค์กรและสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อหน่วยงาน โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

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

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ ฉุกเฉิน บริเวณศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประกอบด้วยเหตุการณ์ซึ่งได้วิเคราะห์และประเมินผลกระทบแล้ว ปรากฏตามแผนรองรับภาวะฉุกเฉินหรือมาตรการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปางรวม ๘ แผน ดังต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์อุทกภัย
๒. เหตุการณ์อัคคีภัย
๓. เหตุการณ์ชุมนุมของฝูงชน

๔. เหตุการณ์แผ่นดินไหว
๕. เหตุการณ์ก่อวินาศกรรม
๖. เหตุการณ์โรคระบาด
๗. เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
๘. เหตุการณ์ฝุ่น PM ๒.๕

<u>คำจำกัดความ</u>

๑) “ภาวะฉุกเฉิน” หมายถึง สภาวะอันอาจเป็นภัยหรือมีอันตรายแฝงสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปางและผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน รวมทั้งทรัพย์สินและของมีค่าของส่วนราชการ

๒) “ภัยพิบัติ” หมายถึง สาธารณภัย อันได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยสงคราม ภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อการร้าย ตลอดจนภัยอื่น ๆ ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้นซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ

๓) “อัคคีภัย” หมายถึง เหตุการณ์ที่มีเปลวไฟลุกติดสิ่งของต่าง ๆ ภายในสถานที่หนึ่งสถานที่ใดจนอาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

๔) “อุทกภัย” หมายถึง เหตุการณ์ที่มีน้ำท่วมพื้นดินสูงกว่าระดับปกติ ซึ่งมีสาเหตุจากปริมาณน้ำฝนมาก จนทำให้มีปริมาณน้ำส่วนเกินมาเติมปริมาณน้ำผิวดินที่มีอยู่ตามสภาพปกติจนเกินขีดความสามารถการระบายน้ำของแม่น้ำ ลำคลอง และยังมีเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์ โดยการปิดกั้นการไหลของน้ำตามธรรมชาติ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา จนเป็นอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนและสิ่งแวดล้อม

๕) “แผ่นดินไหว” หมายถึง การสั่นสะเทือนของพื้นดิน อันมีสาเหตุหลักมาจากการขยับเคลื่อนตัวของเปลือกโลก การสั่นสะเทือนนี้อาจมีระดับความรุนแรงขั้นต่ำที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ แต่บางครั้งอาจมีระดับความรุนแรงในขั้นที่เป็นอันตรายจนก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงได้

๖) “การชุมนุมของฝูงชน” หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันมาดำเนินการใด ๆ เพื่อให้บรรลุในสิ่งที่ต้องการ

๗) “การก่อวินาศกรรม” หมายถึง การกระทำใด ๆ อันเป็นการมุ่งทำลายทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ หรือสิ่งอันเป็นสาธารณูปโภค หรือการรบกวน ขัดขวางหน่วงเหนี่ยวระบบการปฏิบัติงานใด ๆตลอดจนการประทุษร้ายต่อบุคคลอันเป็นการก่อให้เกิดความปั่นป่วนทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของรัฐ

๘) “โรคระบาด” หมายถึง โรคติดต่อหรือโรคที่ยังไม่ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแน่ชัด ซึ่งอาจแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง หรือมีภาวะของการเกิดโรคมากผิดปกติกว่าที่เคยเป็นมา

๙) “เทคโนโลยีดิจิทัล” หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ข้อมูล (Data) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเลต และการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในการดำเนินงานในองค์กร หรือเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เช่น ฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่ขอรับบริการ เป็นต้น

๑๐) “ฝุ่น PM ๒.๕” หมายถึง ฝุ่นละอองขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางไม่เกิน ๒.๕ ไมครอน มีขนาดเล็กประมาณ ๑ ใน ๒๕ ส่วนของเส้นผ่าศูนย์กลางของเส้นผม ขนจมูกไม่สามารถกรองได้ ลอยในอากาศได้นานและไกลถึง ๑,๐๐๐ กิโลเมตร และอาจมีสารพิษที่เกาะมาด้วย หากฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM ๒.๕ ล่องลอยอยู่ในอากาศปริมาณมาก จะเห็นท้องฟ้าเป็นสีหม่น หรือเกิดเป็นหมอกควัน

๑๑) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้หมายถึงเจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

๑๒) “สภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้หมายถึงเหตุอันเกิดจากภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุจากความประมาทเลินเล่อหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน/การให้บริการ/ผู้รับบริการ/ผู้ติดต่อประสานงาน/สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น

๑๓) “ผู้รับบริการ/ผู้ติดต่อประสานงาน” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้หมายถึง ประชาชนที่เข้ามารับบริการหรือมาติดต่อประสานงานกับกรมกิจการผู้สูงอายุ ที่เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่หลากหลายรูปแบบ ทำให้การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนฯ เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักของหน่วยงานได้รับความเสียหาย และส่งผลให้การปฏิบัติงานหยุดชะงักในช่วงระยะแรก /ระยะกลาง/ระยะยาว

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้

๕. ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการแก่หน่วยงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถให้บริการหรือส่งมอบงานตามที่ระบุไว้กับหน่วยงานได้

ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤต และผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบจากเหตุการณ์				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. อุทกภัย	✔	✔	✔	✔	✔
๒. อัคคีภัย	✔	✔	✔	✔	✔
๓. ชุมนุมของฝูงชน	✔	✔	✔	✔	✔
๔. แผ่นดินไหว	✔	✔	✔	✔	✔
๕. การก่อวินาศกรรม	✔	✔	✔	✔	✔
๖. โรคระบาด	✔	✔	✔	✔	✔
๗. เทคโนโลยีดิจิทัล	✔	✔	✔	✔	✔
๘. ฝุ่น PM ๒.๕	✔	✔	✔	✔	✔

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายใน

ระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปางสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือ กันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

๑) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

๒) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

๓) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางพัชรินทร์ เสนาะสันต์ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง	๐๘๗-๖๙๑๙๙๗๔	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	นางจันทราพร คินิมาน นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	๐๙๗-๐๗๕๘๖๐๗
นางจันทราพร คินิมาน นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	๐๙๗-๐๗๕๘๖๐๗	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	นางสาวธิดาภรณ์ จ๊ะใจ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	๐๖๕-๕๗๔๕๕๓๓
นางจันทราพร คินิมาน นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	๐๙๗-๐๗๕๘๖๐๗	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มนโยบายและวิชาการ	นายณัฐวัฒน์ หมวดหยู เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๐ ๙ ๑ - ๘๕๓๘๓๑๓

นางสาวสมฤทัย ผิวกลาง นักสังคมสงเคราะห์	๐๘๖- ๑๙๗๔๒๘๑	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิ (ในสถาบัน)	นางนภัทร สิงห์ทอง พี่เลี้ยง ส.๒	๐๙๕- ๗๔๒๖๕๕๑
นางวนิดา เขมะศิริ นักพัฒนาสังคม	๐๘๔- ๓๗๘๘๔๙๒	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กลุ่มส่งเสริมศักยภาพในชุมชน	นางสาวธนัญญา จันทร์ศรีเมือง ช่วยปฏิบัติงานพัสดุ (งานพัฒนาสังคม)	๐๘๐- ๐๓๒๑๖๔๙

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ แบ่งระดับผลกระทบออกเป็น ๕ ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังนี้

ตารางที่ ๒ หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบจากเหตุการณ์

ระดับผลกระทบ	การเงิน	ความสามารถในการปฏิบัติงาน	บุคลากร/ผู้รับบริการ	ชื่อเสียง
สูงมาก	จำนวนเงินในระดับสูงมาก	ลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐	สูญเสียชีวิต	ส่งผลระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	จำนวนเงินในระดับสูง	ลดลงร้อยละ ๒๕ - ๕๐	บาดเจ็บ	ส่งผลระดับประเทศ
ปานกลาง	จำนวนเงินในระดับปานกลาง	ลดลงร้อยละ ๑๐ - ๒๕	ต้องมีการรักษาพยาบาล	ระดับท้องถิ่น
ต่ำ	จำนวนเงินในระดับต่ำ	ลดลงร้อยละ ๕ - ๑๐	มีการปฐมพยาบาล	ระดับชุมชน
ไม่เป็นสาระสำคัญ	-	ลดลงน้อยกว่าร้อยละ ๕	-	-

นอกเหนือจากนี้ การประเมินผลกระทบในแต่ละช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ แบ่งออกเป็น ๕ ช่วงระยะเวลา ดังนี้

ตารางที่ ๓ ระยะเวลาของการหยุดชะงักจากเหตุการณ์

ระดับที่	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก
๑	๔ ชั่วโมง
๒	๑ วัน
๓	๑ สัปดาห์
๔	๒ สัปดาห์
๕	๑ เดือน

ในการวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินงาน พบว่า กระบวนการทำงานที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏตามตาราง ๔

ตารางที่ ๔ กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ

ลำดับ	กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ (√)			ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (√)					หน่วยงาน
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน	
กระบวนงานหลัก										
๑	การพัฒนาองค์ความรู้			√				√	√	บริหารงานทั่วไป
๒	การพัฒนาศักยภาพก่อนวัยสูงอายุ/ผู้สูงอายุและเครือข่ายในชุมชน		√					√	√	ส่งเสริมศักยภาพในชุมชน
๓	การสนับสนุนงบประมาณดำเนินงานแก่เครือข่าย		√					√	√	ส่งเสริมศักยภาพในชุมชน
๔	การดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน	√			√	√	√			ส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิ (ในสถาบัน)
๕	ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม (ยากลำบาก/สงเคราะห์ค่าจัดการศพ/ปรับปรุง/ซ่อมบ้าน)			√		√				ส่งเสริมศักยภาพในชุมชน
กระบวนงานสนับสนุน										
๖	งานช่วยอำนวยการ/งานสารบรรณ			√	√	√				บริหารงานทั่วไป
๗	งานงบประมาณ การเงิน และการบัญชี	√					√	√		การเงิน
๘	งานการพัสดุ	√						√	√	พัสดุ
๙	งานการบริหารทรัพยากรบุคคล			√					√	บริหารงานทั่วไป
๑๐	งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	√			√	√				นโยบายและวิชาการ
๑๑	งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงาน		√		√	√				นโยบายและวิชาการ

สำหรับกระบวนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ประเมินการได้รับผลกระทบแล้ว พบว่า มีความยืดหยุ่นที่สามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ ให้ผู้อำนวยการศูนย์/ฝ่าย ประเมินความจำเป็นและความเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

พิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

๑) ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ ๕ การระบุพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง	พื้นที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวง พม. หรือส่วนราชการอื่นในพื้นที่ที่ตั้งอยู่	๐ ตรม. (๐ คน)	๐ ตรม. (๐ คน)	๐ ตร.ม (๐ คน)	๐ ตรม. (๐ คน)	๐ ตร.ม. (๐ คน)
ปฏิบัติงานที่บ้าน	-	-	-	-	-	-

* หมายเหตุ : พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง ๑ คนต่อ ๔ ตารางเมตร โดยบุคลากรที่เหลือให้ปฏิบัติงานที่บ้าน แต่ถ้าสถานที่ทำงานเดิมไม่สามารถปฏิบัติงานได้อีกต่อไป ควรจะจัดหาพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานแห่งใหม่ ภายหลังวิกฤตเสร็จสิ้นกรณีที่จำเป็นภายใน ๒ สัปดาห์ (๑ ชั้น/๑ อาคาร)

๒) ด้านวัสดุอุปกรณ์/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (Equipment & Supplies Requirement)

<u>ตารางที่ ๖ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์</u>

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงสำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	- ขอยืมจากหน่วยงานในสังกัด - กระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	- กระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	- ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร/สแกนพร้อมหมายเลข	- ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เช่น GFMIS	- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
รถยนต์ หรือยานพาหนะอื่น ๆ	- ขอยืมจากหน่วยงานในสังกัด - กระบวนการจัดซื้อพิเศษ	๑ คัน	๑ คัน	๒ คัน	๒ คัน	๓ คัน

๔) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ (IT & Information Requirement)

การเก็บสำรองข้อมูลไว้เพื่อกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดวิกฤต ลดความเสี่ยงในการที่จะเกิดความเสียหายสามารถแบ่งประเภทของการสำรองข้อมูลไว้เพื่อกู้คืนข้อมูล (DR-Site) เป็น ๓ แบบ ดังตารางท้ายนี้

ตารางที่ ๗ ประเภทของการเก็บข้อมูลไว้เพื่อกู้คืนข้อมูล (DR-Site)

Hot Site	หมายถึง ระบบสำรองที่จะสามารถทำงานได้ทันที ที่ระบบหลักมีปัญหามีลักษณะเช่นเดียวกับMirror Site ซึ่งหมายถึงว่ามีระบบสำรองที่ทำงานเหมือนระบบจริงติดตั้งอยู่อีกสถานที่หนึ่ง
Warm Site	ระบบสำรองที่สามารถทำงานได้ก็ต่อเมื่อมีการติดตั้งข้อมูลที่อัพเดทที่ได้จากการทำสำรองข้อมูล
Cold Site	การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เบื้องต้นในระดับหนึ่ง ถ้ามีปัญหาจำเป็นต้อง ทำการติดตั้งใหม่ทั้งหมด

ตารางที่ ๘ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ประเภททรัพยากร	**แหล่งข้อมูล**	Hot Site	Warm Site	Cold Site
		๔ – ๑๒ ชม.	**๑ - ๗ วัน**	**> ๘ วัน**
ระบบ Internet /Intranet/ E- Mail	- กลุ่มนโยบายและวิชาการ		√	
ระบบการเบิกจ่ายเงิน (GFMIS) ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (EGP)	- บริหารงานทั่วไป - งานการเงิน - งานพัสดุ		√	
หนังสือที่ออกโดยหน่วยงาน	- ระบบงานสารบรรณ - ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	√	√	
หนังสือที่ได้รับจากหน่วยงานอื่น	- ระบบงานสารบรรณ - ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	√	√	
เอกสารทางด้านการเงิน เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ	- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป - งานการเงิน		√	
ระบบ e-service	- บริหารงานทั่วไป	√	√	

๔) ด้านบุคลากรหลัก (Personnel Requirement)

ตารางที่ ๙ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็นสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน

ประเภททรัพยากร	**๔ ชั่วโมง**	**๑ วัน**	**๑ สัปดาห์**	**๒ สัปดาห์**	**๑ เดือน**
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑๕	๑๕	๑๕	๒๐	๒๕
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	๑๕	๑๕	๑๕	๑๐	-
รวม (คน)	๓๐	๓๐	๓๐	๓๐	๒๕

๕) ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๑๐ การระบุจำนวนคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ฝ่ายงาน /กลุ่มงาน	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย อินเตอร์เน็ต/โทรศัพท์/ อินทราเน็ต/ฐานข้อมูล/การบำรุงรักษา		๑	๑	๑	๑
รวม		๑	๑	๑	๑

กลยุทธ์บริหารความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ ในการกลับมาทำงานให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต จึงให้กำหนดกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	**อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง**	- ขอความร่วมมือใช้พื้นที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวง พม. หรือส่วนราชการอื่นในพื้นที่ที่ตั้งอยู่ * ให้มีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียม ความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ หรือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านได้
	**วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ**	- จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ด้าน IT และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีในฝ่าย/กลุ่มที่อยู่ในสำนักงานก่อนแล้วจึงสรรหาจากหน่วยงานภายนอก (เช่น หน่วยงานในสังกัดกระทรวง พม.) - จัดหาอุปกรณ์สำนักงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น(เก้าอี้ โต๊ะ ปากกา กระดาษ คลิป ฯลฯ) โดยการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ (กรณีมีความจำเป็น) - จัดหายานพาหนะ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ภัยพิบัติหรือสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท - กำหนดให้มีการจัดหาสาธารณูปโภคพื้นฐาน (เช่น ที่อยู่สำรอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม น้ำ – ไฟ ฯลฯ)
	**เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ**	ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานมีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ทำให้หน่วยงานจังหวัดไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรอจนกว่าระบบบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้
	**บุคลากรหลัก**	- กำหนดให้มีบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ภายในหน่วยงาน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงานหรือภายนอกกองในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	**คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน กำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต จำนวน ๑ ราย จึงกำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (SIM Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานผ่านอินเตอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตขององค์การไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกได้ เป็นหน่วยงานและเครือข่ายด้านผู้สูงอายุ ผู้รับบริการ ประชาชน/จิตอาสา ฯลฯ จึงกำหนดให้มีการแจ้งข่าวเกี่ยวกับเหตุสภาวะวิกฤตในเว็ปไซค์หน่วยงาน การประชาสัมพันธ์/สื่อสารผ่านโทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ค เป็นต้น

<u>ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องเพื่อกอบกู้กระบวนการสำคัญและรายละเอียดผู้รับผิดชอบ</u>

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกท่านคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปางกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรในองค์การ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๒. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบ ต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง การทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	- ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๓. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในองค์การที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต	- ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๔. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในประเด็นดังต่อไปนี้ - สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	- ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ - หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- กระบวนงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)		
๕. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การแล้ว	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๖. ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ – ๕ วันข้างหน้า	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๗. ประเมินศักยภาพและความสามารถขององค์การฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๘. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการในระหว่างที่ทรัพยากรขององค์การยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่สภาวะปกติได้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๙. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๑๐. พิจารณาการดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๑๑. ระบุองค์การที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่อง	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๑๒. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๑๓. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/กลุ่ม เพื่อทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๑๔. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒ – ๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกท่านคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปางกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๒. ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๔. ประสานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๕. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๖. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๗. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่กอง/กลุ่มงาน/ผู้รับบริการ/คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๘. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๙. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/กลุ่ม เพื่อทราบ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๑๐. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้		☐

วันที่ ๘ การตอบสนองในระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกท่านคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปางกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๒. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๔. ประสานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๕. แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรใน ผส.	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๖. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
๗. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

รายชื่อคณะผู้จัดทำ
แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)
ปะจำปีงบประมาณ ๒๕๗๐
ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง

นางพัชรินทร์ เสนาะสันต์

นางจันทราพร คินิมาน

นางสาวธิดาภรณ์ จ๊ะใจ

นางวนิดา เขมะศิริ

นางสาวสมฤทัย ผิวกลาง