



แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)
กรุงเทพมหานคร

สารบัญ

หน้า

บทนำ	๑
แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรุงเทพมหานคร (Business Continuity Plan : BCP)	
วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๒
สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Assumptions)	๒
ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (Scope of BCP)	๒
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	
ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan Team)	๔
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร	๕
ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๖
ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	๗
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	๑๐
Strategy Map แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ	๑๒
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๓
การซักซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผน	๑๘
BCP Checklist แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ	๑๙
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	๒๒
ภาคผนวก ข ตัวอย่างร่างคำสั่ง	๒๙
สรุปขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP)	๓๑

บทนำ

สถานการณ์วิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งที่มีสาเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์หรือจากภัยธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่เกิดจากการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น การชุมนุมประท้วง การจลาจล หรือแม้แต่โรคระบาดร้ายแรง เช่น สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา Covid – 19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชน และการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยหน่วยงานระดับสำนักและสำนักงานเขต มีสถานที่ทำการ ตั้งกระจายครอบคลุมทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติงานที่จำนวนมาก หากเกิดสภาวะวิกฤต ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และการให้บริการประชาชน รวมถึงข้าราชการและลูกจ้างอาจได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตนั้นเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครสามารถปฏิบัติงานใน “งานที่มีความสำคัญ” ได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครได้เตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์วิกฤตนั้น ต่อไปได้

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

กรุงเทพมหานคร

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร” สามารถนำไปใช้ตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยสามารถดำเนินงาน และให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

หากหน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในหน่วยงาน ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือเป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ

๑. เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อม ในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
๓. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
๔. เพื่อให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Assumptions)

แผนฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรอง มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
๓. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ และลูกจ้างทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (Scope of BCP)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์อัคคีภัย
๒. เหตุการณ์อุทกภัย
๓. เหตุการณ์แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
๔. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๕. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่องร้ายแรง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการ การดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญ จึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่เดิมได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงประชาชนผู้รับบริการ ที่ไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานได้

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากร หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านภาคีเครือข่ายที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ภาคีเครือข่าย/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

โดยการวิเคราะห์ว่าเมื่อมีเหตุการณ์สภาวะวิกฤตเกิดขึ้น แต่ละกรณีจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

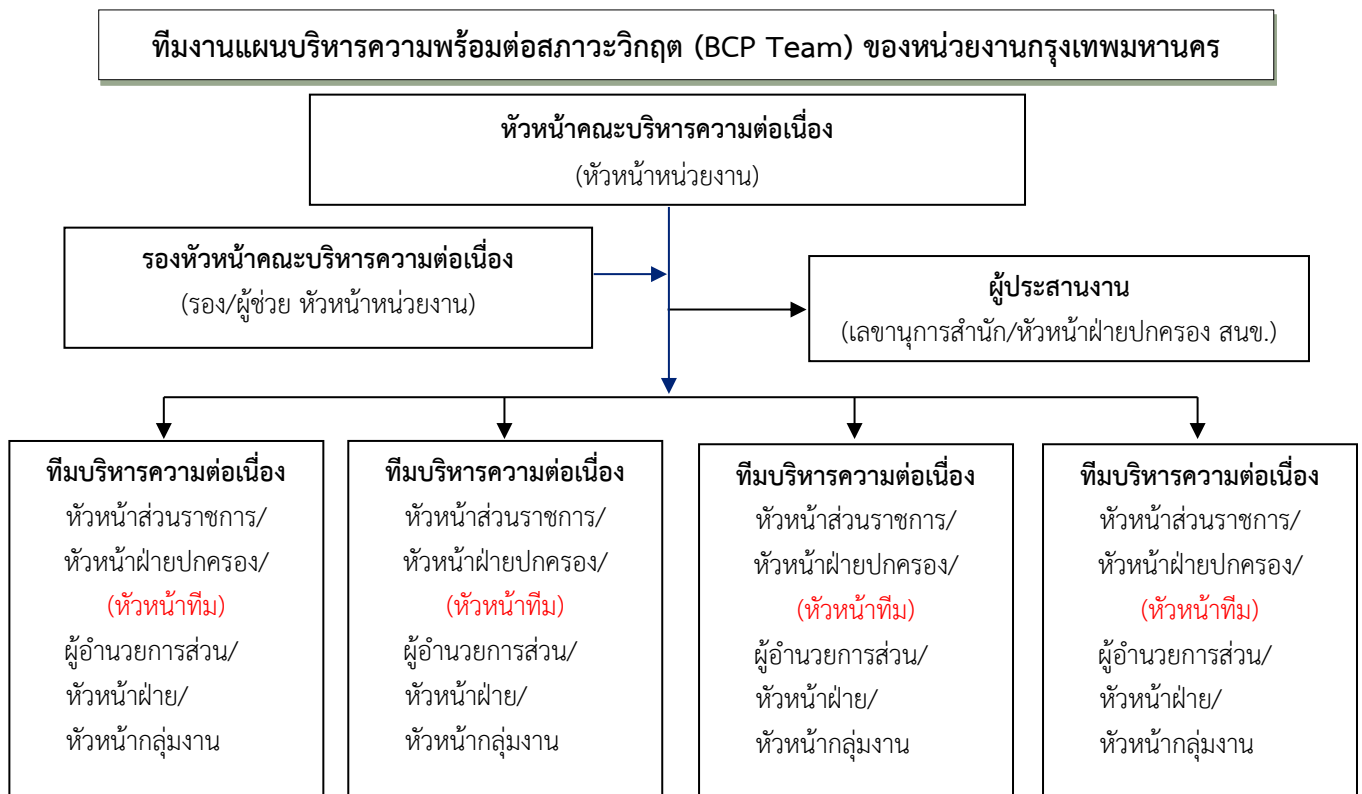
เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญและการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร	เครือข่าย/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	-	✓	✓
๕	เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	-	✓	✓

ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan Team) ของหน่วยงาน

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวน เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก โดยระบบการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- ๑) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของผู้บริหาร
- ๒) การวางแผนกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
- ๓) การทดสอบ และซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำไปปฏิบัติ
- ๔) การทบทวน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

เพื่อให้ทราบถึงบทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของหน่วยงาน จะต้องจัดตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ดังนั้น จึงได้กำหนดโครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยหน่วยงานจะต้องจัดตั้งทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) ขึ้น ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตน ให้สามารถกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้



หมายเหตุ : พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ บุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
..... ผู้อำนวยการสำนัก/ หัวหน้าสำนักงาน/ ผู้อำนวยการเขต		หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง	๑. รองผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ด้าน..... ๒. รองผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ด้าน..... หรือ ๑. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ฝ่าย ๑ ๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ฝ่าย ๒	
..... เลขานุการสำนัก/ หัวหน้าฝ่ายปกครอง		ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่องฯ	๑. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ๒. หัวหน้าฝ่าย...(ที่ได้รับมอบหมาย)	
..... ผู้อำนวยการสำนักงาน/ ผู้อำนวยการกอง		หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	 ผู้อำนวยการส่วน/ หัวหน้าฝ่าย...(ที่ได้รับมอบหมาย)	

หมายเหตุ : พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานรายงานการดำเนินงานพร้อมปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) นำเรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามลำดับต่อไป

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการ ในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน เมื่อมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน และให้นำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตไปปฏิบัติใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยงานกรุงเทพมหานคร เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งรองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบ

เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละกลุ่ม มีหน้าที่ติดต่อบุคลากรที่อยู่ในกำกับดูแล แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉินและการปฏิบัติเพื่อให้ดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ปานกลาง	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนลดลงระหว่าง ร้อยละ ๒๕ - ๕๐ ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ต่ำ	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนลดลงน้อยกว่า ร้อยละ ๒๕ ของกระบวนการหลักทั้งหมด

หมายเหตุ : สามารถกำหนดระดับผลกระทบได้ตามความเหมาะสม เช่น สูง/ปานกลาง/ต่ำ หรือ สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ/ไม่เป็นสาระสำคัญ เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
สำนักงานเลขานุการ สำนัก.....						
๑) งานสารบรรณ	สูง		✓			
๒) งานการเงิน/บัญชี/ พัสดุ/ครุภัณฑ์	สูง		✓			
๓) งานอาคารสถานที่	สูง		✓			
๔) งานยานพาหนะ	สูง	✓				
๕) งานประชาสัมพันธ์	สูง	✓				

หมายเหตุ : ๑. หน่วยงานระดับสำนัก/ สำนักงานเขต จะต้องวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการหลัก หรือการให้บริการตามภารกิจหน่วยงาน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๒. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้นที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู

๓. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ผู้บริหารของหน่วยงานประเมินแล้วเห็นว่า อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่น สามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ แต่หากพิจารณาแล้ว เห็นว่ายังคงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติ ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับ กระบวนงานหลักได้

ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

ในการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เป็นผลให้หน่วยงาน ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานใน กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงได้วิเคราะห์ ทรัพยากรที่จำเป็น (ขั้นต่ำ) ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต ของแต่ละกระบวนงาน ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑. ห้องประชุมของ หน่วยงาน.... ๒. สถานที่อื่นที่มีความ เหมาะสมและคาดว่าจะ ไม่ได้รับผลกระทบ	๑๖ ตร.ม. (๘ คน)	๑๖ ตร.ม. (๘ คน)	๓๒ ตร.ม. (๑๖ คน)	๔๔ ตร.ม. (๒๒ คน)	-
ปฏิบัติงานที่บ้าน		๑๐ คน	๑๐ คน	๓๓ คน	๒๗ คน	-
รวม		๑๘ คน	๑๘ คน	๔๙ คน	๔๙ คน	

หมายเหตุ : สามารถเข้าปฏิบัติหน้าที่ภายในช่วงเวลาที่กำหนดได้

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์ สำรองที่มี คุณลักษณะ เหมาะสม เช่น Notebook	๑. ร้านค้าผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษตามความ จำเป็นและเหมาะสม ๒. เข้าบริษัทภายนอก ๓. ทำข้อตกลงยืมจาก หน่วยงานภายนอก ๔. ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ของบุคลากร	๒ เครื่อง	๕ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๕ เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร/ เครื่องสแกน	๑. ร้านค้าผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษตามความ จำเป็นและเหมาะสม ๒. ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ของบุคลากร	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง	๔ เครื่อง	๖ เครื่อง

ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
คอมพิวเตอร์ที่ต้องต่อเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เช่น GFMS e-GP	- กรุงเทพมหานคร	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	๑. ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษตามความจำเป็นและเหมาะสม ๒. เช่าบริษัทภายนอก ๓. ทำข้อตกลงยืมจากหน่วยงานภายนอก	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่เป็นเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุสภาวะวิกฤต โดยพิจารณาทั้งระบบและฐานข้อมูลที่เป็นของหน่วยงานเอง และของหน่วยงานกลางอื่น ๆ ดังตารางที่ ๖.๑ และ ๖.๒

ตารางที่ ๖.๑ ความต้องการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
เว็บไซต์กรุงเทพมหานคร/เว็บไซต์สำนัก/สำนักงานเขต	กรุงเทพมหานคร		✓			
ระบบรับเรื่องร้องเรียน กรุงเทพมหานคร ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ โทร ๑๕๕๕	กรุงเทพมหานคร	✓				
ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของ กรุงเทพมหานคร	ระบบติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร (Bma DIGITAL Plans/BMA MONITOR)					
ระบบจัดทำคำขอ งบประมาณรายจ่าย (e-Budgeting)	สำนักงบประมาณ		✓			
ระบบฐานข้อมูลแผน/และผลการใช้จ่าย งบประมาณ	สำนักงบประมาณ		✓			
ระบบรับ-ส่ง สารบรรณ	หน่วยงานที่รับ - ส่ง หนังสือ		✓			

ตารางที่ ๖.๒ ความต้องการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น/
หน่วยงานส่วนกลางที่ให้การสนับสนุน

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)	กรมบัญชีกลาง					
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP)	กรมบัญชีกลาง		✓			

๔) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
ดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๘ คน	๘ คน	๑๖ คน	๒๒ คน	-
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	๑๐ คน	๑๐ คน	๓๓ คน	๒๗ คน	-
รวม	๑๘ คน	๑๘ คน	๔๙ คน	๔๙ คน	-

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) ดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
การไฟฟ้านครหลวง (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๓๐ หรือสาขาพื้นที่.....)	✓				
การประปานครหลวง (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๒๕ หรือสาขาพื้นที่.....)	✓				
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) (หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒๖๗๐๘๘๘๘ หรือ ๑๒๐๐)	✓				
ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทรู (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๒๔๒) ดีแทค (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๗๘) เอไอเอส (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๗๕)	✓				

หมายเหตุ : จากตารางที่ ๔ - ตารางที่ ๘ พิจารณาปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของหน่วยงาน

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในห้องประชุมสำนัก.../สำนักงานเขต... หรือสถานที่อื่นที่มีความเหมาะสมโดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้า - กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน - ประชุม/ประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยใช้ระบบสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ - ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร แก่ผู้รับบริการและหน่วยงานภายนอกผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์ - พัฒนาระบบการให้บริการ โดยเน้นในรูปแบบ e-service เพื่อให้ประชาชนยังสามารถติดต่อราชการได้แม้เกิดสภาวะวิกฤต
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) และอุปกรณ์เครือข่ายไว้พร้อมใช้ในสภาวะวิกฤตไว้ล่วงหน้า หากไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ ให้จัดทำฐานข้อมูลหน่วยงานที่สามารถติดต่อประสานงานเพื่อสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างทันการณ์เมื่อเกิดสภาวะวิกฤต - จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานหรืออุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านระบบ Internet ไว้ล่วงหน้า หากไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ ให้จัดทำฐานข้อมูลหน่วยงานที่สามารถติดต่อประสานงานหรือจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานได้อย่างทันการณ์เมื่อเกิดสภาวะวิกฤต - หากหน่วยงานไม่สามารถสนับสนุนคอมพิวเตอร์ใช้งานได้ ให้บุคลากรใช้คอมพิวเตอร์ของตนเอง - จัดหา หรือเตรียมเครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกนเอกสาร (Scanner) และเครื่องโทรสาร (Fax) พร้อมอุปกรณ์เครือข่าย Network ไว้เพื่อใช้งานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต - จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยให้สำรองยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม - จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องกำเนิดสำรองไฟฟ้า การทำสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ - จัดหาวัสดุสำนักงานที่จำเป็นเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น External Hard Disk, Thumb Drive ฯลฯ - กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลือง ในปริมาณที่เหมาะสม

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญที่เชื่อมโยงระบบเครือข่ายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำรองข้อมูลไว้ในระบบ - ข้อมูลสำคัญที่ไม่ได้เชื่อมโยงระบบเครือข่ายให้สำรองข้อมูลไว้ที่หน่วยงาน - ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
	บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในหน่วยงาน ส่วน/ฝ่ายหรือกลุ่มงานเดียวกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก ฝ่าย งาน หรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายไม่สามารถให้บริการได้ - ประสานงานให้การไฟฟ้านครหลวง เพิ่มกำลังการจ่ายไฟ เพื่อรองรับปริมาณการใช้สำหรับการกู้คืนสถานการณ์สู่สภาวะปกติ

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในกลุ่ม ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	ผู้ประสานงาน/เลขานุการทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกลุ่มให้ทราบตามเนื้อหา และข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑- ๕ วันข้างหน้า	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ประเมินศักยภาพและความสามารถของกลุ่ม ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้อำนาจจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง “ทราบ” พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของหัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และบททวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในกลุ่ม เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัด ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูล และรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อ บริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อ สภาวะวิกฤตแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงาน ต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในกลุ่ม	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น ต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่ • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในกลุ่ม	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรม และงานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ และนำเรียนปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามลำดับต่อไป	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

การชักซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผนฯ โดยดำเนินการดังนี้

๑) การฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ (Table Top Exercise) เป็นการฝึกซ้อมแผนมุ่งเน้นการระบุดูแลจุดแข็งจุดอ่อน รวมทั้งการทำความเข้าใจแผนและขั้นตอนการปฏิบัติที่ใช้อยู่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บนพื้นฐานของสถานการณ์สมมติที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมในการฝึกซ้อมมักเป็นเจ้าหน้าที่ระดับสูง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือบุคลากรหลักในเรื่องนั้นๆ ข้อดีของการฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ คือไม่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากร จึงเป็นรูปแบบการฝึกซ้อมที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ สามารถทดสอบแผน นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

๒) การฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ (Functional Exercise) เป็นการฝึกซ้อมที่มีการจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินให้สมจริงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์ หรือบุคลากรไปยังจุดเกิดเหตุเพียงในระยะสั้นๆ เป้าหมายของการฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ก็เพื่อทดสอบ หรือประเมินขีดความสามารถในหน้าที่ (Functions) ของส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง หรือหลายส่วนงานในการจัดการเหตุฉุกเฉิน

ทั้งนี้หน่วยงานสามารถดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนฯ ที่กำหนดได้ตามความเหมาะสม และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกซ้อมได้ตามสถานการณ์หรือตามนโยบายของผู้บริหาร

**แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ
(BCP Checklist)
หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร**

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการสำรวจตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำ BCP รวมทั้งสำรวจความพร้อมของระบบ e-Service และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบสภาวะวิกฤต

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน		
๑.๑ ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	☐	☒
๑.๒ แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้อาจรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้ ● เหตุการณ์อุทกภัย ● เหตุการณ์อัคคีภัย ● เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล ● เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง ● อื่น ๆ (ระบุ) เหตุการณ์แผ่นดินไหว	☒ ☒ ☒ ☒ ☒	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
ส่วนที่ ๒ องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
๒.๑ ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	☒	☐
๒.๒ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)	☒	☐
๒.๓ ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	☒	☐
๒.๔ กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง ● ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● ด้านบุคลากร ● ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒ ☒ ☒ ☒ ☒	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
๒.๕ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	☒	☐
๒.๖ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	☒	☐

ส่วนที่ ๓ ประเด็นที่คณะรัฐมนตรีให้ความสำคัญ (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

๓.๑ การนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

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

ภารกิจ/งาน	ระบบงาน (ถ้ามี)
๑. งานสารบรรณติดต่อประสานงาน	- ระบบสารบรรณหน่วยงาน/อิเล็กทรอนิกส์ (Smart e-Office)
๒. งานพัสดุ/การเงิน/งบประมาณ	- ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และ ระบบ IT ต่างๆ

๓.๒ การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

๓.๒.๑ จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน (ทั้งการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี
(๑) ประชุมและการติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์	(๑) Zoom/Microsoft Team/Line
(๒) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	(๒) Google Form, Google Sheet, E-Mail

๓.๒.๒ ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี (ถ้ามี)
(๑) ประชุมและการติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์	-
(๒) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	

๓.๓ การบริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม คมนาคมขนส่ง สถานพยาบาล

รายการตรวจสอบ	เป้าหมายความพร้อมการให้บริการ	
	บริการได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	หยุดชะงักไม่เกิน (ชม./วัน)
หน่วยงานมีภารกิจ/งานเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต		
(๑) ระบุชื่อภารกิจ/งาน การรักษาพยาบาล การดับเพลิงและกู้ภัย ระบุมตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในการ หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น จัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนเป็นพลัด เตรียมพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง	☒	
(๒) ระบุชื่อภารกิจ/งาน ระบุมตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในการ หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น.....	☐	

- หมายเหตุ : ๑. e-Service หมายถึง ระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ในรูปแบบออนไลน์ หรือ การใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการของภาครัฐ แทนการมาติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยงาน เช่น การรับส่งเอกสาร การรับเรื่อง และ การยื่นขออนุมัติ อนุญาต เป็นต้น
๒. ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การนำระบบเทคโนโลยี เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ โปรแกรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ Internet of Things AI Robotic Blockchain และรวมถึงการพัฒนาระบบ e-Service ด้วย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

วัตถุประสงค์ สมมติฐาน และขอบเขต

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้น เพื่อให้ “หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต กรณี การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดชะงักในการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการประชาชนได้

กรุงเทพมหานคร ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินการบริหารงานในสภาวะวิกฤต จึงได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานมีการเตรียมพร้อม สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ ซึ่งจะช่วยให้ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- ๑) เพื่อให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครสามารถดำเนินงานได้ต่อเนื่อง ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน
- ๒) เพื่อลดความเสียหาย และจำกัดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อข้าราชการและลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบ
- ๓) เพื่อให้ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของกรุงเทพมหานคร แม้จะต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤตจากโรคระบาด

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions) จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- ๑) เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และมีปริมาณผู้ป่วยที่ติดเชื้อเพิ่มขึ้นทุกวัน
- ๒) ข้าราชการและลูกจ้าง มีความเสี่ยงที่จะได้รับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยหากมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับเชื้อเป็นผู้ป่วย หรือเป็นผู้ที่เฝ้าระวังติดตามอาการ หน่วยงานนั้นต้องหยุดภารกิจจากการปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว ซึ่งเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ
- ๓) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ และลูกจ้างกรุงเทพมหานคร
- ๔) ระยะเวลาการระบาดอาจยาวนานเป็นเวลาหลายเดือนหรืออาจเป็นปี

การระบุขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงาน (Job Description)

หน่วยงานจะต้องระบุภารกิจงานของตน และลำดับความสำคัญของงานที่ต้องดำเนินการ โดยให้ความสำคัญถึงคุณภาพชีวิต และความปลอดภัยของข้าราชการและลูกจ้างเป็นสำคัญ และไม่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการบริการประชาชน สืบเนื่องจากเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ประเภท ได้แก่

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้สถานที่ปฏิบัติงานไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากร หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านภาคีเครือข่ายที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ภาคีเครือข่าย/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

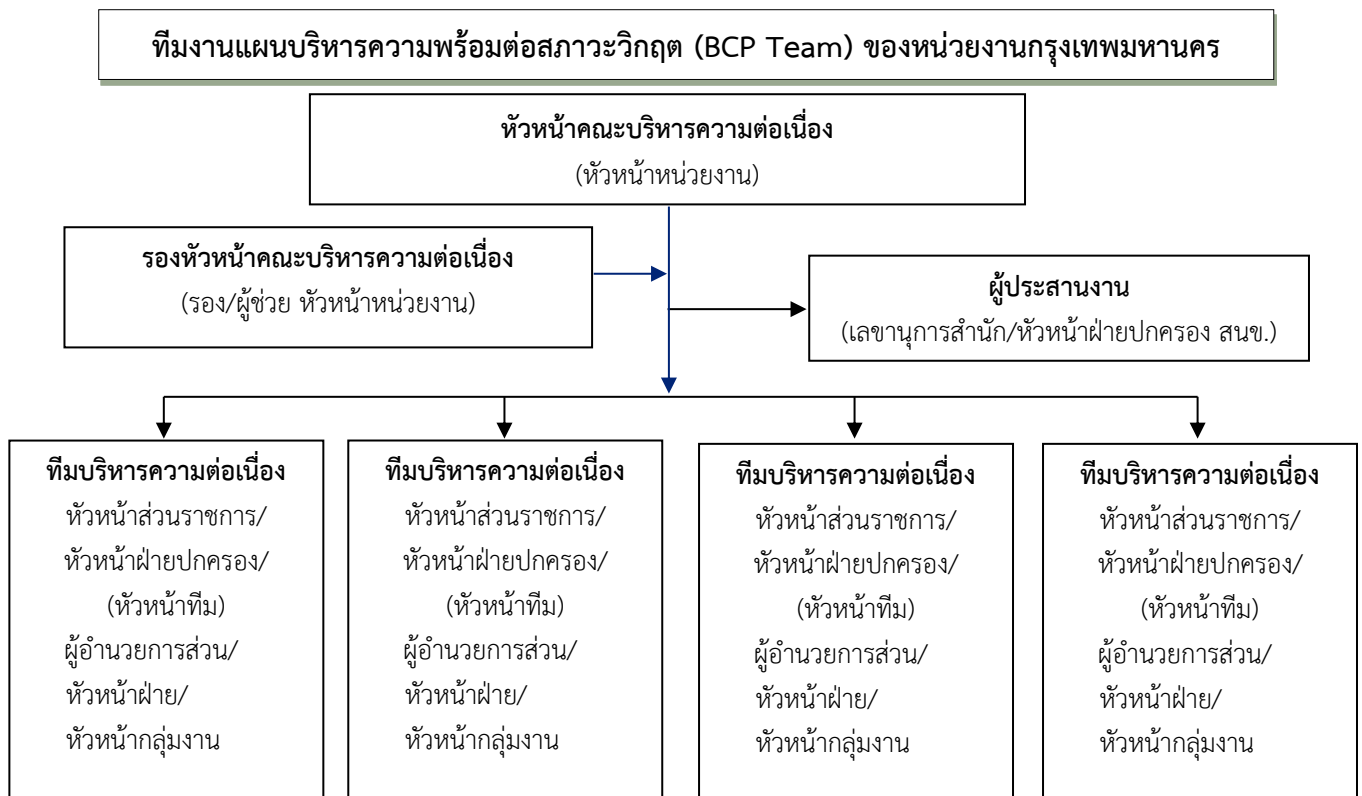
เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	✓	✓	-	✓	✓

การบริหารความต่อเนื่องการดำเนินการบริหารงานในสภาวะวิกฤตของกรุงเทพมหานคร

๑. โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องการดำเนินการบริหารงานในสภาวะวิกฤตหน่วยงานของ กรุงเทพมหานคร

เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของ“หน่วยงานกรุงเทพมหานคร” สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง/ทีมงาน

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) คือตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย และตัดสินใจประกาศใช้แผนฉุกเฉินฯ และประกาศยกเลิกการใช้แผนฉุกเฉินฯ ในระหว่างที่เกิดเหตุการณ์ระบด ตลอดจนติดตามสถานการณ์ และสื่อสารข้อมูลการระบด ประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามมาตรการ และรายงานการดำเนินการต่อคณะผู้บริหารระดับสูงของกรุงเทพมหานคร เป็นระยะๆ



หมายเหตุ : พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ บุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
..... ผู้อำนวยการสำนัก/ หัวหน้าสำนักงาน/ ผู้อำนวยการเขต		หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง	๑. รองผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ด้าน..... ๒. รองผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ด้าน..... หรือ ๑. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ฝ่าย ๑ ๒. ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ฝ่าย ๒	
..... เลขานุการสำนัก/ หัวหน้าฝ่ายปกครอง		ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่องฯ	๑. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ๒. หัวหน้าฝ่าย...(ที่ได้รับมอบหมาย)	
..... ผู้อำนวยการสำนักงาน/ ผู้อำนวยการกอง		หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	 ผู้อำนวยการส่วน/ หัวหน้าฝ่าย...(ที่ได้รับมอบหมาย)	

หมายเหตุ : พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

ทั้งนี้ ให้นำหน่วยงานรายงานการดำเนินงานพร้อมปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) นำเรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามลำดับต่อไป

๒. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานของคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งรองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง โดยทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละกลุ่ม และแจ้งต่อไปยังหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อแจ้งไปยังบุคลากร ภายใต้การบังคับบัญชาของตน ให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องดังกล่าว

ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องจัดทำรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารไว้ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อบุคลากรหลักนั้นได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรองทันที

๓. การวางแผนเตรียมการรับมือกับการระบาดที่อาจเกิดขึ้น และกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

- การเตรียมความพร้อมของสถานที่ทำงาน เช่น การวางแผนล่วงหน้าในเรื่องแนวทางการทำความสะอาดกรณีที่เกิดการระบาด เช่น น้ำยาฆ่าเชื้อ เจลทำความสะอาดมือ ความถี่ของการทำความสะอาดอาคารสถานที่ ระบบระบายอากาศของสำนักงาน กำหนดแนวทางเบื้องต้นในการจัดส่งเอกสารในช่วงระหว่างการเปิดใช้อาคารตามความจำเป็นในกรณีที่มีการระบาด

- เตรียมแนวทางด้านทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดทำวิธีปฏิบัติในสถานที่ทำงาน เมื่อมีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) การกำหนดแนวทางในการจำกัดการเดินทางไปพื้นที่เสี่ยง

- เตรียมความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ ที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องพิมพ์ / โทรศัพท์ / โทรสาร / เครื่องสแกน / เครื่องถ่ายเอกสาร

- เตรียมแนวทางปฏิบัติในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ตามความจำเป็น (Work from Home)

- กำหนดแนวทางการติดต่อสื่อสาร (ประชาสัมพันธ์ในกรณีฉุกเฉิน)

๔. การบริหารความต่อเนื่องการดำเนินงานในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน หรือมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ให้หน่วยงานพิจารณากำหนดวิธีปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่น ได้ตามความเหมาะสมตามแนวทาง ดังนี้

๔.๑ มาตรการการดำเนินงานในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

๔.๑.๑ มาตรการการปฏิบัติราชการเหลื่อมเวลาการทำงาน แบ่งรอบการทำงานและรอบเวลาการพักรับประทานอาหารกลางวันของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อลดความแออัด โดยแบ่งเป็น ๓ รอบ ได้แก่

รอบที่ ๑ ตั้งแต่ ๐๗.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. โดยให้พักรับประทานอาหารกลางวันเวลา

๑๑.๓๐ - ๑๒.๓๐ น.

รอบที่ ๒ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยให้พักรับประทานอาหารกลางวันเวลา

๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

รอบที่ ๓ ตั้งแต่ ๐๙.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. โดยให้พักรับประทานอาหารกลางวันเวลา

๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น.

โดยให้ใช้อุปกรณ์ส่วนบุคคล เช่น แก้วน้ำ ช้อน ช้อนกลางส่วนตัว เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสอุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกัน และให้นั่งให้มีระยะห่างประมาณ ๑ - ๒ เมตร (Social Distancing) กับบุคคลข้างเคียง

๔.๑.๒ มาตรการสลับวันทำงานเพื่อลดปริมาณคน หรือลดความแออัดในที่ทำงาน

- จัดทำตารางการปฏิบัติราชการสลับวันภายในกลุ่มงาน/ฝ่าย ในอัตราที่เหมาะสมกับภารกิจของแต่ละบุคคล โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ ทั้งนี้หัวหน้าส่วนราชการให้มาปฏิบัติราชการทุกวันทำการ

- ผู้ที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องไม่ออกนอกพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่ได้รับคำสั่ง สามารถ ส่ง/พิมพ์งาน ทางระบบออนไลน์ได้ และสามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา และการปฏิบัติงานที่บ้าน ไม่ถือเป็นวันหยุดราชการ (ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓)

- การลงเวลาปฏิบัติราชการในสมุดลงเวลาราชการ ให้ลงบันทึกตามความเป็นจริง วันใดปฏิบัติงานที่บ้านให้ระบุปฏิบัติงานที่บ้าน

- การรับ-ส่งหนังสือ/พัสดุส่วนตัว ขอความร่วมมือให้บุคลากรในหน่วยงาน แจ้งที่อยู่นำส่งที่บ้าน กรณีแจ้งส่งมาที่หน่วยงาน ให้รับที่ทำการไปรษณีย์ด้วยตัวเอง

- การรับ-ส่งหนังสือราชการ ให้ใช้ระบบ e-mail/Line/Google Drive อีกช่องทางหนึ่ง

ทั้งนี้ ให้จัดทำคำสั่งสลับวันทำงาน และ/หรือ การปฏิบัติราชการที่บ้าน โดยจัดทำตารางการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน/ฝ่าย ตามความเหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

๔.๑.๓ มาตรการเกี่ยวข้องกับงบประมาณ (พิจารณาตามความเหมาะสม)

- กิจกรรมฝึกอบรมที่มีผลต่อตัวชี้วัดงบประมาณ เลื่อนการจัดอบรมออกไป ๑ เดือน (หากยังมีการระบาดของโรคให้เลื่อนต่อไปได้อีก/ปรับเปลี่ยนวิธีการ)

- กิจกรรมฝึกอบรมที่มีผลต่อการบรรลุตัวชี้วัดงบประมาณ ที่จำเป็นต้องดำเนินการ ให้ปรับเปลี่ยนวิธีการ และกำหนดมาตรการคัดกรอง/ป้องกันกลุ่มเป้าหมาย (เงินที่เหลื่อมจ่ายให้ส่งคืนฝ่ายการคลัง เพื่อดำเนินการตาม มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓)

- กิจกรรมฝึกอบรมที่ไม่ส่งผลต่อการบรรลุตัวชี้วัดงบประมาณ ไม่จำเป็นต้องจัด ให้ดำเนินการยกเลิกกิจกรรมนั้น (คืนเงินฝ่ายการคลัง เพื่อดำเนินการตาม มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓)

๔.๒ การจัดแบ่งประเภทงาน วิเคราะห์งานจากความสำคัญ/ความจำเป็นเร่งด่วนของงานที่ต้องปฏิบัติในกรณีเกิดโรคระบาด โดยแบ่งงานเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ ๑ งานที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถหยุดได้ และไม่สามารถปฏิบัติจากที่บ้านได้ เช่น งานทะเบียน งานรักษาความปลอดภัยและช่วยเหลือประชาชน งานรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฯลฯ

ประเภทที่ ๒ งานที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ (Work From Home) โดยใช้ระบบงานพื้นฐาน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต และเป็นงานที่ไม่ควรหยุดชะงักเป็นเวลานาน หรือเป็นงานที่สามารถมาปฏิบัติงานที่หน่วยงานได้เป็นครั้งคราวเท่าที่จำเป็น ส่วนมากจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร เช่น งานธุรการ งานวิชาการ วิเคราะห์ ประเมินผล ฯลฯ

ประเภทที่ ๓ งานที่ไม่จำเป็นเร่งด่วน ซึ่งสามารถชะลอ หรือระงับการดำเนินการได้ชั่วคราว เช่น งานจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ฯลฯ

๔.๓ แนวทางการปฏิบัติ เมื่อวิเคราะห์งานตามความสำคัญ/ความจำเป็น เร่งด่วนของงานที่ต้องปฏิบัติในกรณีเกิดโรคระบาด ออกเป็น ๓ ประเภทแล้ว ให้กำหนดแนวทางการปรับเปลี่ยนการทำงานและสถานที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

งานประเภทที่ ๑ การปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานเดิม ให้ดำเนินการ ดังนี้

- กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อลดการติดต่อแบบพบปะกันโดยตรง (Face to face)
- กำหนดมาตรการการปฏิบัติราชการเหลื่อมเวลาการทำงาน โดยให้ทุกกลุ่มงาน/ฝ่ายแบ่งรอบการทำงานและรอบเวลาการพักรับประทานอาหารกลางวันของบุคลากรในสำนักงาน เพื่อลดความแออัด
- การเตรียมความพร้อมของสถานที่ทำงาน เช่น การวางแผนล่วงหน้าในเรื่องแนวทางการทำความสะอาดกรณีที่เกิดการระบาด เช่น น้ำยาฆ่าเชื้อ เจลทำความสะอาดมือ ความถี่ของการทำความสะอาด เตรียมการเกี่ยวกับระบบระบายอากาศ กำหนดแนวทางเบื้องต้นในการจัดส่งเอกสารในช่วงระบาด การเปิดใช้อาคารตามความจำเป็นในกรณีที่มีการระบาด

งานประเภทที่ ๒ การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เป็นทางเลือกสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้านเพื่อรับมือกับวิกฤติดังกล่าว ซึ่งการทำงานที่บ้านจะต้องมีการปรับกระบวนการทำงาน วิธีการทำงาน มีเครื่องมือในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การกำหนดระยะเวลาในการทำงาน และมีผู้ติดตามควบคุมผลงาน ให้สามารถบริหารงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีวิธีการดังนี้

๑) นำงานเข้าระบบออนไลน์

- ใช้ระบบการรับส่งงานด้วย e-mail
- ใช้ระบบการรับส่งหนังสือสารบัญอิเล็กทรอนิกส์
- เตรียมคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/โน้ตบุ๊ก ให้รองรับการทำงานที่บ้านได้

๒) การวางแผนการติดต่อสื่อสาร ใช้ระบบ Social Network ในการปฏิบัติงาน เช่น Zoom Cloud Meeting, Google Hangouts Meet, Skype, Facebook Messenger, LINE, Microsoft Teams ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้นอกจากจะโทรคุยแบบ ๑ ต่อ ๑ ยังสามารถประชุมแบบกลุ่ม (Video Conference) ได้ด้วย

๓) การเฝ้าระวังทรัพย์สินของหน่วยงาน การประกาศ Work From Home อาจส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินของหน่วยงาน ดังนั้น ให้มีผู้ดูแลทรัพย์สินและสามารถติดต่อได้ เพื่อให้สามารถรับทราบข่าวสารและนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่างทันท่วงที

งานประเภทที่ ๓ งานที่ไม่จำเป็นเร่งด่วน ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาตามความเหมาะสม

๔.๔ การจัดสรรทรัพยากรบุคคล ให้กำหนดการปฏิบัติงานบุคลากรตามความจำเป็น โดย

- ๑) จัดทำตารางการปฏิบัติราชการเหลื่อมเวลาการทำงาน หรือสลับวันภายในกลุ่มงาน/ฝ่าย ในอัตราที่เหมาะสมกับภารกิจของแต่ละบุคคล โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ
- ๒) ผู้ที่สลับวันทำงานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องไม่ออกนอกพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่ได้รับคำสั่ง สามารถ ส่ง/พิมพ์งาน ทางระบบออนไลน์ได้ และสามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา
- ๓) การจัดทำวิธีปฏิบัติในสถานที่ทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และการกำหนดแนวทางในการจำกัดการเดินทางไปพื้นที่เสี่ยง

ทั้งนี้ ให้จัดทำคำสั่ง การสลับวันทำงาน การปฏิบัติราชการที่บ้าน และจัดทำตารางการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน/ฝ่าย ตามความเหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ



คำสั่งสำนัก/สำนักงาน/สำนักงานเขต
ที่ /

เรื่อง แต่งตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของ...(ระบุหน่วยงาน)....

ด้วยมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบในหลักการ มาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต [รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)] โดยให้หน่วยงานของรัฐ ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถรองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่อง

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของ...(หน่วยงาน)...ในการบริหารราชการและให้บริการ ประชาชนในสภาวะวิกฤต และบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงแต่งตั้ง คณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤต โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. คณะบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ๑.๑ หัวหน้าหน่วยงาน (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| ๑.๒ รองหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | รองหัวหน้า คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| ๑.๓ หัวหน้าส่วนราชการ (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| ๑.๔ ฯลฯ | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| ๑.๕ เลขานุการสำนัก/หัวหน้าฝ่ายปกครอง (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ และเลขานุการ |

ให้คณะบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ประเมินลักษณะ ขอบเขต แนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผน บริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน
๒. กำหนดนโยบาย อำนาจการ บริหารงานให้เป็นไปตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะ วิกฤตของหน่วยงาน
๓. กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน
๔. สรุปรายงานการบริหารความต่อเนื่องฯ นำเรียนปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร ทราบตามลำดับชั้น
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามปลัดกรุงเทพมหานครหรือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมอบหมาย

๒. ทีมบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------------|
| ๒.๑ หัวหน้าส่วนราชการ (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | หัวหน้าทีมบริหารฯ |
| ๒.๒ ผู้อำนวยการส่วน (ถ้ามี) (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | ทีมบริหารฯ |
| ๒.๓ หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | ทีมบริหารฯ |
| ๒.๔ ฯลฯ (ระบุชื่อ/ตำแหน่ง) | ทีมบริหารฯ |
| ๒.๕ หัวหน้าฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย | ทีมบริหารฯ และเลขานุการ |

ให้ทีมบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของหน่วยงาน หรือนำไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์
๒. กำกับ ดูแล ควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ให้มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ เพื่อให้งานในการกิจหลัก หรือการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
๓. ติดตามสถานการณ์ ประชาสัมพันธ์ ชี้แจง ข้อมูลข่าวสาร ให้บุคลากรและประชาชนทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในสถานการณ์ รวมถึงการดำเนินงานในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดสภาวะวิกฤต
๔. ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขสภาวะวิกฤติ ให้คณะบริหารความต่อเนื่องฯ ทราบอย่างสม่ำเสมอ
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่หัวหน้าหน่วยงาน และคณะบริหารความต่อเนื่องฯ มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน พ.ศ.

หมายเหตุ ให้หน่วยงานพิจารณาปรับโครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่องฯ ให้สอดคล้องกับโครงสร้างหน่วยงาน ตามความเหมาะสม

สรุปขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP)

๑. ขั้นตอนการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ของหน่วยงาน โดยให้สอดคล้องกับแผนฯ กรุงเทพมหานคร

- ๑.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP)
- ๑.๒ คณะทำงานศึกษา ทำความเข้าใจในการกิจของหน่วยงาน โดยวิเคราะห์ กิจกรรม/การให้บริการ ที่เป็นการกิจสำคัญของหน่วยงาน
- ๑.๓ ระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ผลกระทบ/โอกาสที่จะเกิด ที่ส่งผลต่อกิจกรรม/การให้บริการ
- ๑.๔ วางมาตรการแก้ไขปัญหาความเสี่ยง โดยระบุ บุคลากรหลัก/บุคลากรสำรอง/ทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ การจัดทนายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานหรือการให้บริการ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

- ๒.๑ แต่งตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน
- ๒.๒ เวียนแจ้งแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบและถือปฏิบัติ โดยหัวหน้าหน่วยงาน มอบนโยบาย และบริหารงานให้เป็นไปตามแผน
- ๒.๓ ประชุม/ซักซ้อม/ฝึกซ้อม ทีมบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team : BCP Team) ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง (ตามคำสั่งของหน่วยงาน) เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติตามแผน โดยสอดคล้องกับกิจกรรมตามกระบวนการบริหารความต่อเนื่อง และกอบกู้กระบวนการ

๓. ขั้นตอนการตรวจสอบ หรือปรับแผน

นำปัญหา อุปสรรคที่ได้รับ ไปพิจารณาปรับแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน (Business Continuity Plan - BCP) ให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนมากยิ่งขึ้นต่อไป และปรับให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ