



แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

คำนำ

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการเตรียมความพร้อม การป้องกัน การรับมือ และการฟื้นฟูการดำเนินงานของหน่วยงานในกรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตหรือภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนและภารกิจหลักของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๑
๑.๔ ขอบเขตของแผน (Scope)	๑
บทที่ ๒ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยง	
๒.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบจากภาวะวิกฤติ (Business Impact Analysis : BIA)	๓
๒.๒ เหตุการณ์วิกฤติที่พิจารณา	๓
๒.๓ การประเมินผลกระทบจากภาวะวิกฤติกับเหตุการณ์วิกฤติที่พิจารณา	๔
๒.๔ ระดับผลกระทบต่อกระบวนการหลักหรือภารกิจ	๔
๒.๕ ระดับผลกระทบต่อกระบวนการหลัก	๕
บทที่ ๓ การกำหนดกลยุทธ์และแผนรองรับภาวะวิกฤต	
๓.๑ กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๖
๓.๒ การจัดโครงสร้างทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team)	๖
๓.๓ แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Call Tree)	๗
๓.๔ รายชื่อและบทบาทของทีมบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ (BCP Team)	๘
๓.๕ รายชื่อติดต่อของทีมบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ (BCP Team)	๑๐
๓.๖ กลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤติ (Business Continuity Strategy)	๑๑
๓.๗ การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ	๑๒
บทที่ ๔ การฟื้นฟูและการทบทวนแผน	
๔.๑ การฟื้นฟูการดำเนินงาน	๑๗
๔.๒ การทบทวนและปรับปรุงแผน	๑๗
ภาคผนวก	
Checklist การรับมือเหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน	๑๘
Checklist การรับมือเหตุการณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล่ม หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์	๒๐
Checklist การรับมือเหตุการณ์อุทกภัย	๒๑
Checklist การรับมือเหตุการณ์อัคคีภัย	๒๒
Checklist การรับมือเหตุการณ์โรคระบาด	๒๓

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย จัดทำขึ้นภายใต้หลักการเตรียมความพร้อมในภาวะวิกฤตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการต้องสามารถนำบทเรียนจากสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน โดยเฉพาะในด้านการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของรัฐและงานบริการที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้จะเผชิญกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้พิจารณานำบทเรียนจากเหตุการณ์อุทกภัยในพื้นที่จังหวัดเชียงราย เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้สถานที่ราชการและการให้บริการประชาชน มาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำและปรับปรุงแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฉบับนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่และสภาพความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจริง ทั้งนี้ แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของส่วนราชการประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่

๑) การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน

๒) การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)

๓) การซักซ้อมแผนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต

๔) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในภาวะวิกฤต

และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางดังกล่าว สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายจึงกำหนดให้มีการทบทวนและซักซ้อมแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสามารถรองรับสถานการณ์ปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในการรักษาความต่อเนื่องของภารกิจและการให้บริการประชาชน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายมีแผนรองรับและสามารถดำเนินการกิจหลักได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต

๒) เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนด้านแรงงาน การขึ้นทะเบียน และการอนุญาต

๓) เพื่อกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจนเมื่อเกิดเหตุวิกฤต

๔) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าหน่วยงานมีความพร้อมในการบริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน

๑.๓ สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยแผน BCP ฉบับนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานสำคัญ ดังนี้

- ๑) บุคลากรของสำนักงานยังคงสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ แม้สถานที่ทำงานหลักไม่สามารถใช้งานได้
- ๒) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอาจหยุดชะงักบางส่วนหรือทั้งหมด
- ๓) อาจต้องมีการปฏิบัติงานจากสถานที่สำรองหรือปฏิบัติงานนอกสถานที่ (Work from Home)

๑.๔ ขอบเขตของแผน (Scope) แผนนี้ครอบคลุมภารกิจหลักของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้แก่

- ๑) งานบริการประชาชนด้านการลงทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน
- ๒) งานบริการนายจ้าง/สถานประกอบการ ประกาศตำแหน่งงานว่างและการขอคัดรายชื่อคนหางาน
- ๓) งานทะเบียนและการอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว
- ๔) งานสนับสนุนด้านธุรการและระบบสารสนเทศที่จำเป็นต่อการให้บริการ

บทที่ ๒

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยง

๒.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบจากภาวะวิกฤติ (Business Impact Analysis : BIA)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้วิเคราะห์ผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤติที่อาจเกิดขึ้นต่อกระบวนการหลัก โดยพิจารณาผลกระทบด้านการให้บริการประชาชน ๕ ด้าน ดังนี้

๒.๑.๑ ผลกระทบต่ออาคารสถานที่/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งหลักได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

๒.๑.๒ ผลกระทบด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๒.๑.๓ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือข้อมูลได้รับความเสียหาย

๒.๑.๔ ผลกระทบด้านบุคลากรหลักหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สำคัญ ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้

๒.๑.๕ ผลกระทบต่อผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง ไม่สามารถติดต่อหรือส่งมอบงานได้

๒.๒ เหตุการณ์วิกฤติที่พิจารณา

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ได้การประเมินเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ที่ต้องมีการวางแผนเพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยง ๗ ประเด็น ดังนี้

๒.๒.๑ เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน

๒.๒.๒ เหตุการณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล่ม หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์

๒.๒.๓ เหตุการณ์อุทกภัย

๒.๒.๔ เหตุการณ์อัคคีภัย

๒.๒.๕ เหตุการณ์โรคระบาด

๒.๓ การประเมินผลกระทบจากภาวะวิกฤติกับเหตุการณ์วิกฤติที่พิจารณา

เหตุการณ์ภาวะ วิกฤติ	ผลกระทบ				
	อาคารสถานที่	เทคโนโลยี สารสนเทศ	วัสดุ อุปกรณ์	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ผู้รับบริการ
ไฟฟ้าดับเป็น เวลานาน		/	/		
ระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศล่ม หรือถูกโจมตี ทางไซเบอร์		/			
อุทกภัย	/		/	/	/
อัคคีภัย	/		/	/	
โรคระบาด				/	/

๒.๔ ระดับผลกระทบต่อกระบวนการหลักหรือภารกิจ

การประเมินผลกระทบในแต่ละช่วงเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สำนักงานได้
พิจารณาระดับผลกระทบตามช่วงเวลาเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

- ระดับ ๑ ๑ - ๔ ชั่วโมง
- ระดับ ๒ ๑ วัน
- ระดับ ๓ ๑ สัปดาห์
- ระดับ ๔ มากกว่า ๑ สัปดาห์

๒.๕ ระดับผลกระทบต่อกระบวนการหลัก

กระบวนการงาน	ระดับความสำคัญ	ผลกระทบหากหยุดชะงัก	ระยะเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
			ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔
งานบริการประชาชน	สูง	ประชาชนไม่ได้รับบริการ เกิดความไม่พึงพอใจ		/		
งานทะเบียน/อนุญาต	สูงมาก	เกิดความล่าช้า อาจกระทบสิทธิของประชาชน	/			
งานธุรการและ IT	ปานกลาง	สนับสนุนงานหลักไม่ได้			/	

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว ไม่ได้รับผลกระทบมากหรือมีความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นสามารถพิจารณาแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

บทที่ ๓

การกำหนดกลยุทธ์และแผนรองรับภาวะวิกฤต

๓.๑ กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดกลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่องของการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการรักษาความต่อเนื่องของภารกิจหลักและการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ วิกฤตหรือเหตุฉุกเฉิน โดยใช้แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของงาน การปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับสถานการณ์ การใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ตลอดจนการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและช่องทางการสื่อสารที่มีความพร้อม เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ลดผลกระทบจากการหยุดชะงัก และฟื้นฟูการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว

๓.๑.๑ ใช้สถานที่ทำงานสำรองของหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ หรือใช้ปฏิบัติงานนอกสถานที่

๓.๑.๒ ใช้ระบบสารสนเทศสำรองและการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบส่วนกลางของกรมการจัดหางาน

๓.๑.๓ จัดลำดับความสำคัญของงาน โดยเน้นงานบริการประชาชนเป็นอันดับแรก

๓.๒ การจัดโครงสร้างทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้กำหนดโครงสร้างทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) เพื่อทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ประสานงาน และตัดสินใจในการบริหารจัดการสถานการณ์วิกฤตหรือ เหตุฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการประชาชน โดยมีกำหนดบทบาทและความ รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ดังนี้

๓.๒.๑ ผู้อำนวยการแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Director)

ตำแหน่ง: จัดหางานจังหวัดเชียงราย

หน้าที่และความรับผิดชอบ: กำหนดนโยบาย แนวทาง และทิศทางในการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ของหน่วยงาน ตัดสินใจสั่งการเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต รวมถึงการประกาศใช้แผน BCP กำกับดูแลและติดตาม การดำเนินงานของทีม BCP ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรายงานสถานการณ์และผลการดำเนินงานต่อ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงตามสายการบังคับบัญชา

๓.๒.๒ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการมีงานทำ / ผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator)

ตำแหน่ง: หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการมีงานทำ

หน้าที่และความรับผิดชอบ: ประสานการปฏิบัติงานระหว่างทีม BCP กับบุคลากรทุกส่วนงาน ควบคุม ติดตาม และรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานในช่วงเกิดเหตุวิกฤต สนับสนุนการตัดสินใจของ ผู้อำนวยการแผน และทำหน้าที่แทนเมื่อได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูลสถานการณ์เพื่อใช้ในการฟื้นฟูและทบทวน แผน

๓.๒.๓ ทีมปฏิบัติการด้านการให้บริการประชาชน (Service Operation Team)

ตำแหน่ง: หัวหน้างานจัดหางานในประเทศและต่างประเทศ งานแนะแนวอาชีพและส่งเสริม การประกอบอาชีพอิสระ งานบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ด้านตรวจคนหางานเชียงราย หัวหน้าศูนย์บริการเขต เศรษฐกิจพิเศษ หัวหน้าศูนย์ช่วยเหลือแรงงานต่างด้าว และงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

หน้าที่และความรับผิดชอบ: ดำเนินการให้บริการประชาชนตามภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การให้บริการออนไลน์ หรือการนัดหมายล่วงหน้า แจ้งข้อมูล แนวทาง และข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน และรายงานปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการต่อผู้ประสานงานหลัก

๓.๒.๔ ทีมสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรการ (Support & IT Team)

ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศตามคำสั่งแต่งตั้ง

หน้าที่และความรับผิดชอบ: ดูแลและสนับสนุนความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบ IT กรณีระบบขัดข้องหรือไม่สามารถใช้งานได้ จัดเตรียมเอกสารข้อมูล และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤต สนับสนุนการสื่อสารภายในหน่วยงานและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๕ ทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ (Communication Team)

ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่และความรับผิดชอบ: สื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์และการให้บริการแก่ประชาชน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และประกาศหน้าที่ตั้งของสำนักงาน ประสานการสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในกรณีจำเป็น รับฟังข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน

๓.๓ แผนการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Call Tree)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) เพื่อให้การสื่อสารการแจ้งข้อมูล และการสั่งการในภาวะวิกฤตเป็นไปอย่างรวดเร็ว ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งให้บุคลากรทุกระดับสามารถรับทราบสถานการณ์ แนวทางการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

ขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

๑) การรับแจ้งเหตุ

เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตหรือเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าดับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง หรืออุทกภัย เจ้าหน้าที่ผู้พบเหตุหรือได้รับแจ้งเป็นรายแรก จะต้องรายงานเหตุการณ์ต่อจัดหางานจังหวัดเชียงราย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยทันที

๒) การสั่งการและประกาศใช้แผน

จัดหางานจังหวัดเชียงรายทำหน้าที่พิจารณาสถานการณ์ และมีอำนาจสั่งการหรือประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) พร้อมมอบหมายหน้าที่ให้แก่ทีมบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team)

๓) การแจ้งต่อผู้ประสานงานหลัก

ผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator) ดำเนินการแจ้งข้อมูลและคำสั่งไปยังหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าทีมปฏิบัติการในแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมและดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้

๔) การกระจายข้อมูลสู่บุคลากรทุกระดับ

หัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้าทีมปฏิบัติการทำหน้าที่แจ้งข้อมูลต่อบุคลากรในความรับผิดชอบของตน เพื่อให้รับทราบสถานการณ์ แนวทางการปฏิบัติงาน และรูปแบบการให้บริการประชาชนในช่วงภาวะวิกฤต

๕) การสื่อสารต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ป้ายประกาศ และช่องทางอื่นที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความสับสน

๖) ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในกระบวนการ Call Tree

- โทรศัพท์ราชการและโทรศัพท์มือถือ
- กลุ่มแอปพลิเคชันสื่อสารภายในหน่วยงาน (เช่น LINE กลุ่มสำนักงาน)
- เว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักงาน
- ประกาศ ณ สถานที่ทำการหรือจุดให้บริการชั่วคราว

การทบทวนและทดสอบระบบ Call Tree

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดให้มีการทบทวนและซักซ้อมกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ควบคู่กับการทบทวนแผน BCP อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต

๓.๔ รายชื่อและบทบาทของทีมบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ตำแหน่ง	ชื่อ/เบอร์โทรศัพท์		ตำแหน่ง	ชื่อ/เบอร์โทรศัพท์
จัดหางานจังหวัด	น.ส. พอหทัย วงศ์สวัสดิ์	ผู้อำนวยการแผน บริหารความพร้อมต่อ สภาวะวิกฤต (BCP Director)	ผู้ที่จัดหางานจังหวัด มอบหมาย	นายชินกร สถิตเลิศพิภักดิ์
หัวหน้ากลุ่มงาน	นางกุลลาบ สมสลัง	ผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator)	หัวหน้าฝ่าย บริหารงานทั่วไป	นางสาวศลิดา สังวัตถุ
หัวหน้างาน	นางกุลลาบ สมสลัง	ทีมปฏิบัติการด้านการ ให้บริการประชาชน (Service Operation Team)	นักวิชาการแรงงาน	นางสาววิปศยา อะทะวงศา
หัวหน้างาน	นายชินกร สถิตเลิศพิภักดิ์	ทีมปฏิบัติการด้านการ ให้บริการประชาชน (Service Operation Team)	นักวิชาการแรงงาน	นายมัศ เทพา

๓.๔ รายชื่อและบทบาทของทีมบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ (BCP Team) (ต่อ)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ตำแหน่ง	ชื่อ/เบอร์โทรศัพท์		ตำแหน่ง	ชื่อ/เบอร์โทรศัพท์
หัวหน้างาน	น.ส. หยาดรุ้ง คำเงิน	ทีมปฏิบัติการด้านการ ให้บริการประชาชน (Service Operation Team)	เจ้าหน้าที่ด้านตรวจ คนหางานเชียงราย	น.ส. สุชาดา ปัญญาดี
หัวหน้างาน	นายณัฐจักร์ ศรีแก้วเลิศ	ทีมปฏิบัติการด้านการ ให้บริการประชาชน (Service Operation Team)	นักวิชาการแรงงาน	นางนัยนา ปวงรังสี
หัวหน้าฝ่าย บริหารงานทั่วไป	นางสาวศลิตา สังวัตฤ	ทีมปฏิบัติการด้านการ ให้บริการประชาชน (Service Operation Team)	นักจัดการงานทั่วไป	น.ส. รัตติกาล ยอดรักษ์
นักวิชาการ แรงงาน	นางสาวทองกวาว ปิัจจวงค์	ทีมสนับสนุนด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรการ (Support & IT Team)	นักวิชาการแรงงาน	นางสาวสุภาลักษณ์ แซ่ผุง
นักวิชาการ แรงงาน	นายภูวรินทร์ สุทธิแสน	ทีมสนับสนุนด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรการ (Support & IT Team)	นักวิชาการแรงงาน	นายมัส เทพา
นักวิชาการ แรงงาน	นางนัยนา ปวงรังสี	ทีมสนับสนุนด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรการ (Support & IT Team)	นักวิชาการแรงงาน	ว่าที่ร้อยตรีวัฒนา กาญจนธมยา
นักวิชาการ แรงงาน	นางสาววิปศยา อะทะวงศา	ทีมสนับสนุนด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรการ (Support & IT Team)	นักแนะแนวอาชีพ	น.ส. อรธนา ราษฎร์ พิทักษ์
นักวิชาการ แรงงาน	นางสาวสุภาลักษณ์ แซ่ผุง	ทีมสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ (Communication Team)	นักวิชาการแรงงาน	น.ส. วรินทร์ เต็มใจ

๓.๔ รายชื่อและบทบาทของทีมบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ (BCP Team) (ต่อ)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ตำแหน่ง	ชื่อ/เบอร์โทรศัพท์		ตำแหน่ง	ชื่อ/เบอร์โทรศัพท์
นักวิชาการ แรงงาน	ว่าที่ร้อยตรีวัฒนา กาญจนภมยา	ทีมสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ (Communication Team)	เจ้าพนักงานแรงงาน	น.ส. ศิริพร ใหม่ จันทร์
นักวิชาการ แรงงาน	น.ส. วราภรณ์ กุณา วงศ์	ทีมสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ (Communication Team)	นักวิชาการแรงงาน	น.ส. ศิริทิพย์ นิสสัย

๓.๕ รายชื่อติดต่อทีมบริหารความพร้อมในภาวะวิกฤติ (BCP Team)

ที่	ชื่อ สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่	ที่พักอาศัยปัจจุบัน(จริง)
๑	นางสาวพอหทัย วงศ์สวัสดิ์	จัดหางานจังหวัด		
๒	นางกุลลาภ สมส้าง	นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ		
๓	นายชินกร สถิตเลิศพิภัทร์	นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ		
๔	นางสาวหยาดรุ่ง คำเงิน	นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ		
๕	นายณัฐจักร ศรีแก้วเลิศ	นักวิชาการแรงงาน ชำนาญการ		

๓.๖ กลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤติ (Business Continuity Strategy)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดกลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤติ เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์วิกฤติที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการรักษาความต่อเนื่องของภารกิจหลัก ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักของการให้บริการ และสามารถฟื้นฟูการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ทั้งนี้ ได้กำหนดกลยุทธ์ใน ๕ ด้านสำคัญ ดังนี้

๓.๖.๑ ด้านอาคารสถานที่ / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก

๑) อาคารสำรอง กำหนดให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เป็นอาคารสำรองในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และกรณีเกิดเหตุขยายเป็นวงกว้างไม่สามารถดำเนินการในบริเวณดังกล่าวได้ กำหนดให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เป็นพื้นที่สำรอง

๒) กำหนดแนวทางการเหลื่อมเวลาทำงาน

๓) กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)

๓.๖.๒ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๑) จัดเตรียมและสำรองวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์สื่อสารและการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น โทรศัพท์สำนักงานฯ ที่สามารถแชร์ฮอตสปอต คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

๒) กำหนดให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ กรณีที่อุปกรณ์สำรองไม่เพียงพอต่อปริมาณความต้องการใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (BCP Director)

๓.๖.๓ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ

๑) กำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัยและความพร้อมใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ โดยมีการสำรองข้อมูลสำคัญอย่างสม่ำเสมอ

๒) การเข้าถึงระบบสารสนเทศส่วนกลางของกรมการจัดหางาน และการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามระดับหน้าที่ เพื่อป้องกันการสูญหายหรือการเข้าถึงข้อมูลโดยมิชอบ

๓.๖.๔ ด้านบุคลากรหลักหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) จัดทำบัญชีรายชื่อบุคลากรหลักและผู้ปฏิบัติงานทดแทนในแต่ละภารกิจ พร้อมกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน

๒) การเตรียมความพร้อมด้านทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤติ เพื่อให้การให้บริการประชาชนสามารถดำเนินต่อไปได้แม้บุคลากรบางส่วนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๓.๖.๕ ด้านผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องที่ไม่สามารถติดต่อหรือส่งมอบงานได้

๑) กำหนดแนวทางการสื่อสารและการประสานงานกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสม เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อแจ้งข้อมูลสถานการณ์ แนวทางการให้บริการ และการเลื่อนหรือปรับกระบวนการส่งมอบงาน เพื่อลดผลกระทบและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ

๓.๗ การดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้กำหนดแนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นการลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน รวมถึงการฟื้นฟูการดำเนินงานให้สามารถกลับสู่ภาวะปกติได้โดยเร็ว ทั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการรับมือ สำหรับเหตุการณ์สำคัญ ดังนี้

๓.๗.๑ เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน

ขั้นตอนการรับมือ

เมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการประชาชน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการใช้งานระบบสารสนเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การแจ้งเหตุและรายงานสถานการณ์

เจ้าหน้าที่ผู้พบเหตุหรือรับทราบเหตุไฟฟ้าดับ ให้รีบแจ้งเหตุไปยังจัดหางานจังหวัดเชียงราย หรือผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator) โดยทันที พร้อมแจ้งข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่

- เวลาเกิดเหตุ
- พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและความรุนแรงของสถานการณ์

เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาสั่งการได้อย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนที่ ๒ การประเมินผลกระทบ

ผู้ประสานงานหลักร่วมกับทีมสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรการ ดำเนินการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการประชาชน ระบบงานสำคัญ อุปกรณ์สำนักงาน และระบบสารสนเทศ โดยพิจารณาว่าการให้บริการใดสามารถดำเนินการต่อได้ และการให้บริการใดจำเป็นต้องชะลอหรือระงับชั่วคราว

ขั้นตอนที่ ๓ การปรับรูปแบบการให้บริการ

ในกรณีที่ไฟฟ้าดับเป็นเวลานานเกินกว่า ๑ ชั่วโมง ให้ปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การให้บริการเฉพาะงานเร่งด่วน การรับคำร้องหรือคำขอในรูปแบบเอกสาร หรือการชะลอการให้บริการที่ต้องพึ่งพาระบบไฟฟ้าและระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงความปลอดภัยและความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ

ขั้นตอนที่ ๔ การใช้ทรัพยากรและสถานที่สำรอง

ดำเนินการใช้อุปกรณ์สำรองที่มีอยู่ เช่น แบตเตอรี่สำรอง เครื่องสำรองไฟ (UPS) หรืออุปกรณ์สื่อสารที่ไม่ต้องใช้ไฟฟ้า รวมถึงพิจารณาย้ายการปฏิบัติงานไปยังสถานที่ที่มีไฟฟ้าพร้อมใช้งาน หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่หน่วยงานได้เตรียมไว้ เพื่อให้ภารกิจสำคัญสามารถดำเนินต่อไปได้

ขั้นตอนที่ ๕ การสื่อสารและแจ้งข้อมูลแก่ประชาชน

ทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ดำเนินการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ไฟฟ้าดับ แนวทางการให้บริการ และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชน ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ หรือป้ายประกาศ ณ สถานที่ทำการ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความสับสน

ขั้นตอนที่ ๖ การฟื้นฟูและกลับสู่ภาวะปกติ

เมื่อระบบไฟฟ้ากลับมาใช้งานได้ ให้ทีมสนับสนุนตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ ระบบไฟฟ้า และระบบสารสนเทศก่อนเปิดให้บริการตามปกติ พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรและประชาชนทราบถึงการกลับมาให้บริการตามปกติ และบันทึกเหตุการณ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนและปรับปรุงแผน BCP ต่อไป

๓.๗.๒ เหตุการณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล่ม หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์

ขั้นตอนการรับมือ

เมื่อเกิดเหตุการณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง ระบบล่ม หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ความปลอดภัยของข้อมูล และความต่อเนื่องของการดำเนินงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การระงับระบบที่ได้รับผลกระทบ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการระงับการใช้งานระบบหรืออุปกรณ์ที่ได้รับผลกระทบทันที เช่น การตัดการเชื่อมต่อเครือข่าย หรือการปิดระบบที่มีความเสี่ยง เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของความเสียหายและลดผลกระทบต่อข้อมูลและระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๒ การแจ้งเหตุและรายงานผู้บริหาร

ดำเนินการแจ้งเหตุให้จัดหางานจังหวัดเชียงราย ผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator) และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทราบโดยทันที พร้อมรายงานลักษณะของเหตุการณ์ ระบบที่ได้รับผลกระทบ และผลกระทบเบื้องต้นต่อการให้บริการประชาชน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบสาเหตุและประเมินความเสียหาย

ทีมสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตรวจสอบสาเหตุของปัญหา เช่น ความขัดข้องของระบบ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือการโจมตีทางไซเบอร์ พร้อมประเมินขอบเขตความเสียหายของระบบและข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๔ การใช้ระบบสำรองหรือการปฏิบัติงานชั่วคราว

ในระหว่างที่ระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้ ให้พิจารณาใช้ระบบสำรอง การปฏิบัติงานแบบออฟไลน์ หรือการดำเนินงานด้วยวิธีการอื่นที่เหมาะสม เพื่อให้ภารกิจสำคัญและการให้บริการประชาชนสามารถดำเนินต่อไปได้ตามความจำเป็น

ขั้นตอนที่ ๕ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประสานงานกับหน่วยงานส่วนกลาง ผู้ดูแลระบบ หรือผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับการสนับสนุนทางเทคนิค การแก้ไขปัญหา และคำแนะนำในการฟื้นฟูระบบให้กลับมาใช้งานได้อย่างปลอดภัย

ขั้นตอนที่ ๖ การฟื้นฟูระบบและทดสอบความพร้อม

ดำเนินการฟื้นฟูระบบและข้อมูลจากการสำรองข้อมูล (Backup) ตามขั้นตอนที่กำหนด พร้อมทดสอบการทำงานของระบบและความปลอดภัยก่อนเปิดใช้งานอีกครั้ง เมื่อมั่นใจว่าระบบมีความพร้อมและปลอดภัยแล้วจึงเปิดให้บริการตามปกติและแจ้งบุคลากรและประชาชนให้ทราบ

๓.๗.๓ เหตุการณ์อุทกภัย

ขั้นตอนการรับมือ

เมื่อเกิดเหตุการณ์อุทกภัยหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดอุทกภัย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออาคารสถานที่ การปฏิบัติงานของบุคลากร และการให้บริการประชาชน สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์

ให้ผู้ประสานงานหลักและทีมที่เกี่ยวข้องติดตามข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์น้ำ และประกาศแจ้งเตือนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา หน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานในพื้นที่อย่างใกล้ชิด เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและเตรียมความพร้อมล่วงหน้า

ขั้นตอนที่ ๒ การแจ้งเหตุและประเมินความเสี่ยง

เมื่อมีความเสี่ยงหรือเกิดเหตุอุทกภัย ให้รีบแจ้งเหตุแก่จัดหางานจังหวัดเชียงราย หรือผู้ประสานงานหลัก พร้อมดำเนินการประเมินความเสี่ยงต่ออาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ และการให้บริการประชาชน โดยให้คำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากรเป็นอันดับแรก

ขั้นตอนที่ ๓ การป้องกันความเสียหายและการเคลื่อนย้ายทรัพย์สิน

ดำเนินการย้ายอุปกรณ์สำนักงาน เอกสารสำคัญ และข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น ไปยังพื้นที่ปลอดภัยหรือชั้นที่สูงขึ้น รวมถึงการสำรองข้อมูลสารสนเทศในระบบที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันความเสียหายและการสูญหายจากน้ำท่วม

ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุงแบบการให้บริการ

ในกรณีที่สถานที่ปฏิบัติงานได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงสูง ให้ระงับการให้บริการ ณ สถานที่ดังกล่าวเป็นการชั่วคราว และปรับไปใช้การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ การให้บริการ ณ สถานที่สำรอง หรือการปฏิบัติงานนอกสถานที่ เพื่อให้ภารกิจหลักและการให้บริการประชาชนสามารถดำเนินต่อไปได้ตามความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๕ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ดำเนินการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์อุทกภัย การเปลี่ยนแปลงสถานที่หรือรูปแบบการให้บริการ แนวทางการติดต่อ และระยะเวลาที่คาดว่าจะกลับสู่ภาวะปกติ ให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและชัดเจน

ขั้นตอนที่ ๖ การฟื้นฟูและกลับสู่ภาวะปกติ

เมื่อสถานการณ์คลี่คลาย ให้ดำเนินการตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ระบบไฟฟ้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนเปิดให้บริการตามปกติ พร้อมทั้งสรุปบทเรียนและบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตในอนาคต

๓.๗.๔ เหตุการณ์อัคคีภัย

ขั้นตอนการรับมือ

เมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยภายในอาคารหรือบริเวณที่ทำการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และความต่อเนื่องของการให้บริการประชาชน สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การแจ้งเหตุและอพยพบุคลากร

เมื่อพบเหตุเพลิงไหม้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้พบเห็นเหตุแจ้งเหตุเพลิงไหม้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที และดำเนินการอพยพบุคลากรและผู้รับบริการออกจากพื้นที่เกิดเหตุไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตเป็นสำคัญ

ขั้นตอนที่ ๒ การควบคุมความเสี่ยงเบื้องต้น

ในกรณีที่สามารถดำเนินการได้อย่างปลอดภัย ให้ตัดกระแสไฟฟ้าและระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความเสี่ยงในการลุกลามของเพลิงไหม้ และป้องกันอันตรายเพิ่มเติมต่อบุคลากรและทรัพย์สิน

ขั้นตอนที่ ๓ การแจ้งผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แจ้งเหตุอัคคีภัยให้อำนาจการสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยทันที เพื่อพิจารณาสั่งการและประสานการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๔ การประเมินความเสียหาย

หลังจากควบคุมสถานการณ์ได้แล้ว ให้ดำเนินการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นต่ออาคารสถานที่ อุปกรณ์สำนักงาน เอกสาร และระบบงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดทำบันทึกข้อมูลและหลักฐานประกอบ เพื่อใช้ในการวางแผนฟื้นฟูและรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

ขั้นตอนที่ ๕ การปรับปรุงแบบการให้บริการ

ในกรณีที่สถานที่ปฏิบัติงานไม่สามารถใช้งานได้ ให้พิจารณาใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง การปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้การให้บริการประชาชนและภารกิจหลักของหน่วยงานสามารถดำเนินต่อไปได้ตามความจำเป็น

ขั้นตอนที่ ๖ การฟื้นฟูและกลับสู่ภาวะปกติ

ดำเนินการฟื้นฟูอาคาร ระบบไฟฟ้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยตรวจสอบความปลอดภัยและความพร้อมก่อนเปิดให้บริการตามปกติ พร้อมทั้งบันทึกบทเรียนจากเหตุการณ์เพื่อนำไปปรับปรุงแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตในอนาคต

๓.๗.๕ เหตุการณ์โรคระบาด

ขั้นตอนการรับมือ

เมื่อเกิดเหตุการณ์โรคระบาดหรือภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากร ผู้รับบริการ และความต่อเนื่องของการให้บริการประชาชน สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุข

ให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามมาตรการ แนวทาง และคำแนะนำของหน่วยงานสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด เช่น การคัดกรองสุขภาพ การสวมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และการเว้นระยะห่าง เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรค

ขั้นตอนที่ ๒ การปรับปรุงแบบการทำงาน

พิจารณาปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปฏิบัติงานนอกสถานที่ (Work from Home) การทำงานแบบสลับวัน หรือการจัดแบ่งทีมปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดและรักษาความต่อเนื่องของภารกิจหลัก

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดมาตรการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย

ดำเนินการจัดให้มีมาตรการด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงานอย่างเหมาะสม เช่น การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และการจัดจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ เพื่อสร้างความปลอดภัยแก่บุคลากรและผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ ๔ การลดความแออัดของผู้รับบริการ

ปรับรูปแบบการให้บริการเพื่อลดความแออัดของผู้รับบริการในสถานที่ เช่น การใช้ระบบนัดหมายล่วงหน้า การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาด

ขั้นตอนที่ ๕ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

สื่อสารข้อมูลสถานการณ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติงานแก่บุคลากรและประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและความร่วมมือในการป้องกันการแพร่ระบาด

ขั้นตอนที่ ๖ การประเมินและปรับมาตรการอย่างต่อเนื่อง

ประเมินสถานการณ์และผลกระทบจากโรคระบาดเป็นระยะ พร้อมทั้งปรับมาตรการและแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมกับระดับความรุนแรงของสถานการณ์ จนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลายและสามารถกลับไปให้บริการตามปกติได้อย่างปลอดภัย

บทที่ ๔

การฟื้นฟูและการทบทวนแผน

๔.๑ การฟื้นฟูการดำเนินงาน

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดแนวทางการฟื้นฟูการดำเนินงานภายหลังจากสถานการณ์วิกฤตหรือเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนสามารถกลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับการลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อภารกิจหลักของหน่วยงาน และผู้รับบริการ ทั้งนี้ การดำเนินการฟื้นฟูให้ครอบคลุมด้านอาคารสถานที่ ระบบงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากร ตามแนวทางดังต่อไปนี้

การประเมินความพร้อมหลังเกิดเหตุ

ดำเนินการประเมินความพร้อมของอาคารสถานที่ ระบบไฟฟ้า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์สำนักงาน และทรัพย์สินของทางราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความปลอดภัยและสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

การจัดลำดับความสำคัญของภารกิจ

จัดลำดับความสำคัญของภารกิจและการให้บริการประชาชน โดยให้ความสำคัญกับงานบริการหลักและงานเร่งด่วนก่อน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบจากการหยุดชะงักของการดำเนินงาน

การฟื้นฟูระบบงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดำเนินการฟื้นฟูระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการกู้คืนข้อมูลจากระบบสำรอง การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการทดสอบความพร้อมของระบบก่อนเปิดให้บริการตามปกติ

การบริหารจัดการบุคลากร

จัดสรรและบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงการดูแลสวัสดิภาพ ความปลอดภัย และความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารและแจ้งข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการฟื้นฟูการดำเนินงานและการกลับมาให้บริการตามปกติแก่ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

การรายงานและบันทึกข้อมูล

จัดทำรายงานสรุปผลการฟื้นฟูการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต

๔.๒ การทบทวนและปรับปรุงแผน

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แผนมีความเหมาะสม ทันสมัย และสามารถรองรับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการต้องพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำบทเรียนจากสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายกำหนดให้มีการทบทวนและซักซ้อมแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตหรือเหตุฉุกเฉิน เพื่อประเมินความพร้อมของบุคลากร ระบบงาน และกระบวนการสื่อสาร รวมถึงการทดสอบความสามารถในการนำแผนไปใช้ได้จริง

การทบทวนและปรับปรุงแผนประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑) การซักซ้อมแผน (Exercise/Test) ดำเนินการซักซ้อมตามสถานการณ์จำลองที่เหมาะสม เช่น เหตุไฟฟ้าดับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้อง หรืออุทกภัย เพื่อทดสอบขั้นตอนการสั่งการ การสื่อสาร และการปฏิบัติงานของทีม BCP

๒) การประเมินผลการซักซ้อม รวบรวมผลการซักซ้อม ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่พบจากการปฏิบัติจริง เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพของแผน

๓) การปรับปรุงและพัฒนาแผน ปรับปรุงเนื้อหา ขั้นตอน และมาตรการในแผน BCP ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โครงสร้างหน่วยงาน เทคโนโลยี และบทเรียนจากเหตุการณ์หรือการซักซ้อมที่ผ่านมา

๔) การสื่อสารและสร้างความเข้าใจ เผยแพร่และสื่อสารแผนที่ปรับปรุงแล้วให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามแผนได้อย่างถูกต้อง

๕) การจัดเก็บและใช้ประโยชน์จากข้อมูล จัดเก็บเอกสาร รายงาน และผลการทบทวนแผนไว้เป็นหลักฐานประกอบการประเมินผล และใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการพัฒนาแผนในระยะต่อไป

การทบทวนและปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายมีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤต สามารถรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Checklist การรับมือเหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

วันที่เกิดเหตุ: _____ เวลา: _____

ผู้บันทึก: _____

<p>๑. การแจ้งเหตุและสั่งการ</p>	<p><input type="checkbox"/> แจ้งเหตุให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายทราบ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator)</p> <p><input type="checkbox"/> ประเมินเบื้องต้นว่าเป็นไฟฟ้าดับเฉพาะจุด / ทั้งอาคาร / เป็นเวลานาน</p> <p><input type="checkbox"/> พิจารณาประกาศใช้แผน BCP (ถ้าจำเป็น)</p>
<p>๒. การประเมินผลกระทบ</p>	<p><input type="checkbox"/> ประเมินผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน</p> <p><input type="checkbox"/> ประเมินผลกระทบต่อระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ระบุงานที่ยังสามารถดำเนินการได้</p> <p><input type="checkbox"/> ระบุงานที่ต้องชะลอหรือระงับชั่วคราว</p>
<p>๓. การปรับรูปแบบการให้บริการ</p>	<p><input type="checkbox"/> ให้บริการเฉพาะงานเร่งด่วน</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้การรับคำร้อง/เอกสารแบบไม่ใช้ระบบไฟฟ้า</p> <p><input type="checkbox"/> ชะลอการให้บริการที่ต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์</p> <p><input type="checkbox"/> พิจารณาปรับไปใช้การให้บริการออนไลน์หรือช่องทางอื่น</p>
<p>๔. การใช้ทรัพยากรและสถานที่สำรอง</p>	<p><input type="checkbox"/> ใช้อุปกรณ์สำรอง (UPS / แบตเตอรี่ / อุปกรณ์สื่อสาร)</p> <p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์สำรอง</p> <p><input type="checkbox"/> พิจารณาย้ายการปฏิบัติงานไปยังสถานที่ที่มีไฟฟ้าพร้อมใช้งาน</p> <p><input type="checkbox"/> จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามความจำเป็น</p>
<p>๕. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p><input type="checkbox"/> แจ้งสถานการณ์ให้บุคลากรทุกคนทราบ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งประชาชนผ่านเว็บไซต์ / Facebook / LINE / ป้ายประกาศ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งแนวทางการให้บริการและระยะเวลาที่คาดว่าจะกลับสู่ปกติ</p> <p><input type="checkbox"/> รับข้อซักถามหรือข้อร้องเรียนจากประชาชน</p>
<p>๖. การฟื้นฟูและกลับสู่ภาวะปกติ</p>	<p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ก่อนเปิดใช้งาน</p> <p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><input type="checkbox"/> เปิดให้บริการตามปกติ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งประชาชนว่ากลับมาให้บริการตามปกติแล้ว</p> <p><input type="checkbox"/> บันทึกเหตุการณ์และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแผน BCP</p>

Checklist การรับมือเหตุการณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล่ม หรือถูกโจมตีทางไซเบอร์
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

วันที่เกิดเหตุ: _____ เวลา: _____

ผู้บันทึก: _____

<p>๑. การระงับระบบและป้องกันความเสียหาย</p>	<p><input type="checkbox"/> ระงับการใช้งานระบบที่ได้รับผลกระทบทันที</p> <p><input type="checkbox"/> ตัดการเชื่อมต่อเครือข่ายของอุปกรณ์ที่มีความเสี่ยง</p> <p><input type="checkbox"/> ป้องกันการเข้าถึงข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม</p> <p><input type="checkbox"/> บันทึกรายละเอียดระบบที่ได้รับผลกระทบ</p>
<p>๒. การแจ้งเหตุและรายงานผู้บริหาร</p>	<p><input type="checkbox"/> แจ้งผู้อำนวยการสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator)</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><input type="checkbox"/> รายงานผลกระทบเบื้องต้นต่อการให้บริการประชาชน</p>
<p>๓. การตรวจสอบสาเหตุและประเมินความเสียหาย</p>	<p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบสาเหตุของระบบขัดข้อง / การโจมตีทางไซเบอร์</p> <p><input type="checkbox"/> ประเมินขอบเขตความเสียหายของระบบและข้อมูล</p> <p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ</p> <p><input type="checkbox"/> จัดทำบันทึกเหตุการณ์และผลการตรวจสอบ</p>
<p>๔. การดำเนินงานชั่วคราวระหว่างระบบขัดข้อง</p>	<p><input type="checkbox"/> ใช้ระบบสำรอง (ถ้ามี)</p> <p><input type="checkbox"/> ปฏิบัติงานแบบออฟไลน์ชั่วคราว</p> <p><input type="checkbox"/> ให้บริการเฉพาะงานเร่งด่วน</p> <p><input type="checkbox"/> ชะลอหรือระงับการให้บริการที่ต้องใช้ระบบ IT</p>
<p>๕. การประสานงานและการแก้ไขปัญหา</p>	<p><input type="checkbox"/> ประสานหน่วยงานส่วนกลางที่ดูแลระบบ</p> <p><input type="checkbox"/> ประสานผู้ให้บริการระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง</p> <p><input type="checkbox"/> ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามคำแนะนำทางเทคนิค</p> <p><input type="checkbox"/> ติดตามความคืบหน้าการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>๖. การฟื้นฟูระบบและกลับสู่ภาวะปกติ</p>	<p><input type="checkbox"/> ฟื้นฟูระบบและข้อมูลจากการสำรองข้อมูล (Backup)</p> <p><input type="checkbox"/> ทดสอบการทำงานและความปลอดภัยของระบบ</p> <p><input type="checkbox"/> เปิดใช้งานระบบตามปกติ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งบุคลากรและประชาชนว่ากลับมาให้บริการตามปกติแล้ว</p> <p><input type="checkbox"/> สรุปบทเรียนและขอเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแผน BCP</p>

Checklist การรับมือเหตุการณ์อุทกภัย
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

วันที่เกิดเหตุ: _____ เวลา: _____

ผู้บันทึก: _____

<p>๑. การติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์</p>	<p><input type="checkbox"/> ติดตามประกาศแจ้งเตือนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด</p> <p><input type="checkbox"/> ประเมินแนวโน้มและระดับความรุนแรงของสถานการณ์น้ำ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งข้อมูลสถานการณ์เบื้องต้นแก่ผู้บริหารและผู้ประสานงานหลัก</p> <p><input type="checkbox"/> เตรียมความพร้อมบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็น</p>
<p>๒. การแจ้งเหตุและประเมินความเสี่ยง</p>	<p><input type="checkbox"/> แจ้งผู้อำนวยการสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายทราบ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator)</p> <p><input type="checkbox"/> ประเมินความเสี่ยงต่ออาคารสถานที่และทรัพย์สิน</p> <p><input type="checkbox"/> ประเมินความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของบุคลากร</p> <p><input type="checkbox"/> พิจารณาประกาศใช้แผน BCP (ถ้าจำเป็น)</p>
<p>๓. การป้องกันความเสียหายและการเคลื่อนย้าย</p>	<p><input type="checkbox"/> ย้ายอุปกรณ์สำนักงานไปยังพื้นที่ปลอดภัยหรือพื้นที่สูง</p> <p><input type="checkbox"/> ย้ายเอกสารสำคัญไปยังพื้นที่ปลอดภัย</p> <p><input type="checkbox"/> สำรองข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ</p> <p><input type="checkbox"/> ตัดกระแสไฟฟ้าในพื้นที่เสี่ยงตามความเหมาะสม</p>
<p>๔. การปรับปรุงแบบการให้บริการ</p>	<p><input type="checkbox"/> ระวังการให้บริการ ณ สถานที่ที่ได้รับผลกระทบ</p> <p><input type="checkbox"/> ปรับไปใช้การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือการปฏิบัติงานนอกสถานที่</p> <p><input type="checkbox"/> ให้บริการเฉพาะงานเร่งด่วนตามความจำเป็น</p>
<p>๕. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์</p>	<p><input type="checkbox"/> แจ้งบุคลากรทุกคนเกี่ยวกับสถานการณ์และแนวทางปฏิบัติ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งประชาชนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานที่หรือรูปแบบการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้ช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน (เว็บไซต์ / สื่อสังคมออนไลน์ / ป้ายประกาศ)</p> <p><input type="checkbox"/> รับข้อซักถามหรือข้อร้องเรียนจากประชาชน</p>
<p>๖. การฟื้นฟูและกลับสู่ภาวะปกติ</p>	<p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารสถานที่</p> <p><input type="checkbox"/> ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><input type="checkbox"/> ทำความสะอาดและฟื้นฟูพื้นที่ปฏิบัติงาน</p> <p><input type="checkbox"/> เปิดให้บริการตามปกติ</p> <p><input type="checkbox"/> แจ้งประชาชนว่ากลับมาให้บริการตามปกติแล้ว</p> <p><input type="checkbox"/> บันทึกเหตุการณ์และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแผน BCP</p>

Checklist การรับมือเหตุการณ์อัคคีภัย
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

วันที่เกิดเหตุ: _____ เวลา: _____

ผู้บันทึก: _____

	<input type="checkbox"/> แจ้งเหตุเพลิงไหม้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น ๑๙๙) <input type="checkbox"/> แจ้งผู้อำนวยการสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย <input type="checkbox"/> แจ้งผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator) <input type="checkbox"/> อพยพบุคลากรและประชาชนออกจากพื้นที่อย่างปลอดภัย <input type="checkbox"/> ตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีผู้ตกค้างในอาคาร
๒. การควบคุมสถานการณ์เบื้องต้น	<input type="checkbox"/> ตัดกระแสไฟฟ้าและระบบที่เกี่ยวข้อง (หากปลอดภัย) <input type="checkbox"/> ใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น (ถ้าสามารถดำเนินการได้อย่างปลอดภัย) <input type="checkbox"/> ปิดกั้นพื้นที่อันตราย <input type="checkbox"/> ป้องกันไม่ให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าพื้นที่
๓. การประเมินความเสียหาย	<input type="checkbox"/> ประเมินความเสียหายต่ออาคารสถานที่ <input type="checkbox"/> ประเมินความเสียหายต่ออุปกรณ์และเอกสาร <input type="checkbox"/> ประเมินผลกระทบต่อ การให้บริการประชาชน <input type="checkbox"/> บันทึกข้อมูลและภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี)
๔. การปรับปรุงแบบการให้บริการ	<input type="checkbox"/> ระวังการให้บริการ ณ สถานที่ที่ได้รับผลกระทบ <input type="checkbox"/> ใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง <input type="checkbox"/> ปรับไปใช้การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ <input type="checkbox"/> ให้บริการเฉพาะงานเร่งด่วนตามความจำเป็น
๕. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/> แจ้งบุคลากรทุกคนเกี่ยวกับสถานการณ์ <input type="checkbox"/> แจ้งประชาชนถึงการเปลี่ยนแปลงสถานที่หรือรูปแบบการให้บริการ <input type="checkbox"/> ใช้ช่องทางเว็บไซต์ / สื่อสังคมออนไลน์ / ป้ายประกาศ <input type="checkbox"/> รับข้อซักถามและข้อร้องเรียนจากประชาชน
๖. การฟื้นฟูและกลับสู่ภาวะปกติ	<input type="checkbox"/> ตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารโดยผู้เชี่ยวชาญ <input type="checkbox"/> ฟื้นฟูอาคาร อุปกรณ์ และระบบงาน <input type="checkbox"/> เปิดให้บริการตามปกติเมื่อมีความปลอดภัย <input type="checkbox"/> บันทึกเหตุการณ์และสรุปบทเรียนเพื่อปรับปรุงแผน BCP

Checklist การรับมือเหตุการณ์โรคระบาด
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

วันที่เกิดเหตุ: _____ เวลา: _____

ผู้บันทึก: _____

๑. การติดตามและเฝ้าระวัง	<input type="checkbox"/> ติดตามประกาศและคำแนะนำจากหน่วยงานสาธารณสุข <input type="checkbox"/> ประเมินระดับความรุนแรงและผลกระทบ <input type="checkbox"/> แจ้งผู้บริหารและผู้ประสานงานหลัก <input type="checkbox"/> เตรียมมาตรการรองรับด้านบุคลากรและสถานที่
๒. การป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาด	<input type="checkbox"/> จัดให้มีมาตรการคัดกรองบุคลากรและผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (หน้ากาก เจลแอลกอฮอล์ ฯลฯ) <input type="checkbox"/> ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ <input type="checkbox"/> จำกัดจำนวนผู้รับบริการในพื้นที่
๓. การบริหารจัดการบุคลากร	<input type="checkbox"/> ปรับรูปแบบการทำงาน (Work from Home / สลับวันทำงาน) <input type="checkbox"/> จัดเจ้าหน้าที่สำรองสำหรับภารกิจสำคัญ <input type="checkbox"/> เฝ้าระวังสุขภาพของบุคลากร <input type="checkbox"/> ให้คำแนะนำด้านสุขภาพและความปลอดภัยแก่บุคลากร
๔. การปรับรูปแบบการให้บริการ	<input type="checkbox"/> ลดการให้บริการแบบเผชิญหน้า <input type="checkbox"/> ใช้ระบบนัดหมายล่วงหน้า <input type="checkbox"/> ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์หรือโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ให้บริการเฉพาะงานจำเป็นหรือเร่งด่วน
๕. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์	<input type="checkbox"/> แจ้งบุคลากรเกี่ยวกับมาตรการและแนวทางปฏิบัติ <input type="checkbox"/> แจ้งประชาชนถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ <input type="checkbox"/> ใช้ช่องทางเว็บไซต์ / สื่อสังคมออนไลน์ / ป้ายประกาศ <input type="checkbox"/> ตอบข้อซักถามและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
๖. การฟื้นฟูและกลับสู่ภาวะปกติ	<input type="checkbox"/> ประเมินสถานการณ์และผ่อนคลายมาตรการตามความเหมาะสม <input type="checkbox"/> กลับสู่รูปแบบการทำงานปกติอย่างค่อยเป็นค่อยไป <input type="checkbox"/> เปิดให้บริการตามปกติ <input type="checkbox"/> สรุบทบทเรียนและปรับปรุงแผน BCP