

แผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้ “หน่วยงาน” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

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

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อม
- 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)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (แผ่นดินไหว)
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือไม่สามารถมีวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลที่ สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	ภัยพิบัติทางธรรมชาติ (แผ่นดินไหว)	✓	✓	✓	✓	✓
4	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓			✓	✓
5	เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง				✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ดังนี้

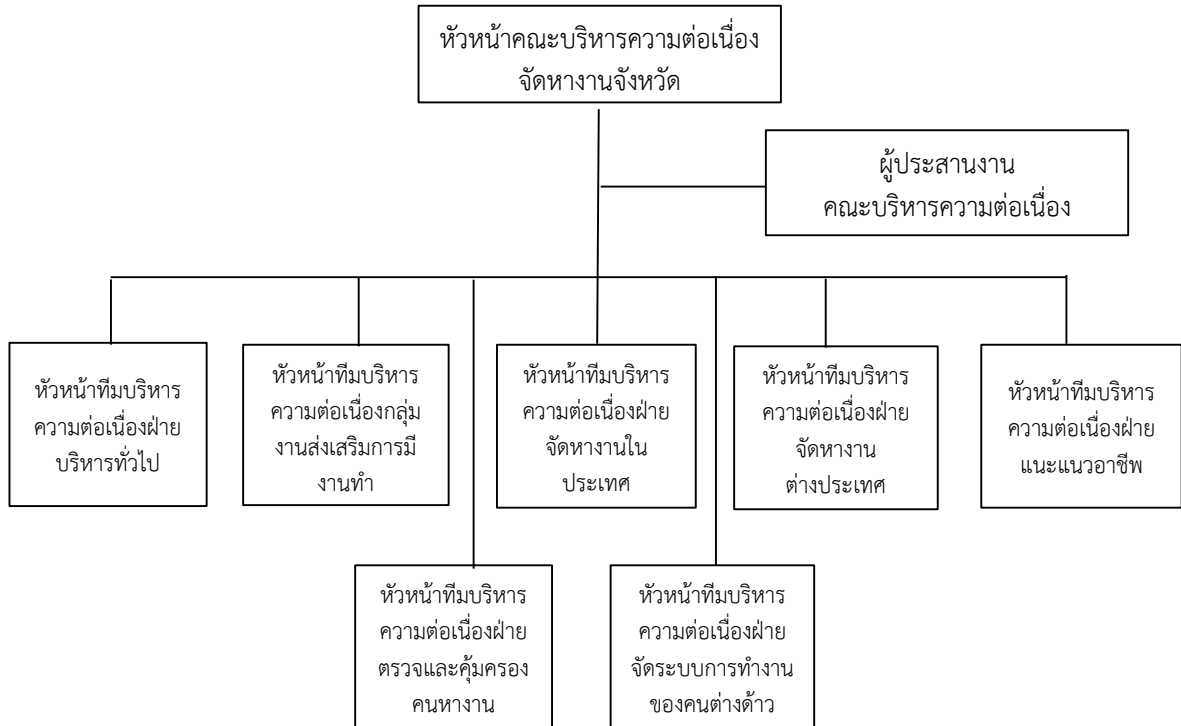
1) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงต้องมีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายขึ้น โดยมีโครงสร้างดังนี้



ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงาน ให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามบทบาทและรายชื่อบุคลากร ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลักของทีมบริหารความต่อเนื่อง ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

รายชื่อทีมงานแผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ปรากฏดังตารางที่ 1 ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายปรีชา อินทรชาธร (จจ.ชร.)	08-0051-9811	หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง	นายพงศกร ยามะสั๊ก	08-9632-5773
นายพงศกร ยามะสั๊ก	08-9632-5773	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่อง	นางกุลลาบ สมสลัง	09-1859-6529
นายพงศกร ยามะสั๊ก	08-9632-5773	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย บริหารทั่วไป	น.ส.รัตติกาล ยอดรักษ์	08-3007-2993
นายพงศกร ยามะสั๊ก	08-9632-5773	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องกลุ่ม งานส่งเสริมการมี งานทำ	นางกุลลาบ สมสลัง	09-1859-6529
น.ส. ภคอร พิมพิกลาง	08-9929-1528	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย จัดหางานใน ประเทศ	น.ส.ทองกวาว ปิจจวงศ์	09-4605-4747
นายสุริยา พริงลำภู	08-1883-5488	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย จัดหางาน ต่างประเทศ	นายสมพงศ์ แก้วสิทธิ์	08-3475-2475
นายณัฐจักร ศรีแก้วเลิศ	08-2919-9251	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย แนะแนวอาชีพ	นางนัยนา ปวงรังษี	08-3476-8609
นายสุริยา พริงลำภู	08-1883-5488	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย ตรวจและคุ้มครอง คนหางาน	นายนิรันท์ วงศ์ชัยศิริฎ	08-7904-8088
นางกุลลาบ สมสลัง	09-1859-6529	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย จัดระบบการทำงาน ของคนต่างด้าว	นายณัฐจักร ศรีแก้วเลิศ	08-2919-9251

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงกว่า ร้อยละ 50 ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงาน หรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 25-50 ▪ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงาน หรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 25 ▪ ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
1. งานจัดหางานในประเทศ						
- รับขึ้นทะเบียนหางาน	สูง		✓	✓		
- รับรายงานตัวกรณีว่างงาน	สูง		✓	✓		
- จัดหางานให้แก่ผู้ว่างงาน นักเรียนนักศึกษา คนพิการ ผู้พันโทฯ และผู้สูงอายุ	สูง		✓	✓		
2. งานจัดหางานไปทำงาน ต่างประเทศ						
- รับลงทะเบียน	ปานกลาง		✓	✓		
- รับแจ้งการการเดินทาง ด้วยตนเอง	สูง		✓	✓		
- นายจ้างพาไปทำงาน/ ฝึกงานต่างประเทศ	สูง		✓	✓		
- รับแจ้งการเดินทางกลับ (Re-entry)	สูง		✓	✓		
- การขอรับเงินช่วยเหลือ กองทุนเพื่อช่วยเหลือ คนหางาน	สูง			✓		
- อบรมคนหางานก่อนเดินทาง ไปทำงานต่างประเทศ	สูง		✓	✓		
3. งานบริการออกใบอนุญาต ทำงานให้คนต่างด้าว						
- แร้งงานต่างด้าว 3 สัญชาติ	สูง		✓	✓		
- คนต่างด้าวระดับฝีมือ	สูง		✓	✓		
- คนต่างด้าวพื้นที่สูง	สูง		✓	✓		
4. งานรับเรื่องร้องทุกข์	สูง		✓	✓		
5. งานสารบรรณและงาน ธุรการทั่วไป	ปานกลาง		✓	✓		

- หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุขึ้น ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และ ทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. 22301-2556)
2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม ความเหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่น สามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

- 1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3
ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	1) สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 20 เชียงราย 2) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงราย 3) ศูนย์ OSS แม่สาย		36 ตร.ม. (จนท.) 50 ตร.ม. (ผู้ให้บริการ)	86 ตร.ม.	86 ตร.ม.	
ปฏิบัติงานที่บ้าน			-	-	-	
รวม			86 ตร.ม.	86 ตร.ม.	86 ตร.ม.	

- 2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4
ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
เครื่องคอมพิวเตอร์	ยืม สนง.สวัสดิการฯ, สพร.20, ศูนย์ OSS แม่สาย		5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	
เครื่อง printer	ศูนย์ OSS แม่สาย		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข/โทรสาร/เครื่องสแกนเนอร์	ศูนย์ OSS แม่สาย		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	
เครื่องถ่ายเอกสาร	เช่า		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	
โต๊ะ	ยืม สนง.สวัสดิการฯ, สพร.20, ศูนย์ OSS แม่สาย		10 ตัว	10 ตัว	10 ตัว	
เก้าอี้	ยืม สนง.สวัสดิการฯ, สพร.20, ศูนย์ OSS แม่สาย		40 ตัว	40 ตัว	40 ตัว	

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)
ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบสารสนเทศจัดหางานในประเทศ	ฐานข้อมูล Online กรมการจัดหางาน		✓	✓		
ระบบสารสนเทศจัดหางานต่างประเทศ	ฐานข้อมูล Online กรมการจัดหางาน		✓	✓		
ระบบสารสนเทศแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ	ฐานข้อมูล Online กรมการจัดหางาน		✓	✓		
ระบบสารสนเทศแรงงานต่างด้าวถูกกฎหมาย	ฐานข้อมูล Online กรมการจัดหางาน		✓	✓		
ระบบงานห้องสมุดกรมฯ	ฐานข้อมูล Online กรมการจัดหางาน		✓	✓		
ระบบ GFMS	กรมบัญชีกลาง		✓	✓		
ระบบ e-GP	กรมบัญชีกลาง		✓	✓		
ระบบการเงิน KTB Online	ฐานข้อมูล Online ธนาคารกรุงไทย		✓	✓		

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		15 คน	15 คน		
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน		-	-		
รวม		15 คน	15 คน		

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)
ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ



ผู้ให้บริการ	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการไฟฟ้า		✓	✓		
ผู้ให้บริการน้ำประปา		✓	✓		
ระบบเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสาร		✓	✓		
รวม					

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	<p>อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p> <p>ในกรณีที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายนอกหน่วยงาน โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ตามที่ระบุในแผนความต่อเนื่อง
	<p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p> <p>ในกรณีที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ไม่สามารถใช้วัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญดังเช่นสถานการณ์ปกติมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์ที่มีอยู่ภายในหน่วยงานซึ่งไม่ได้รับความเสียหายก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของสำนักงานฯ ได้ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Note Book) ของเจ้าหน้าที่ได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์
	<p>เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p> <p>ในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤตทั้ง 5 เหตุการณ์ซึ่ง สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญได้ ทางสำนักงานฯ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> สำรองข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานไว้ ณ สถานที่นอกหน่วยงาน ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน ในระหว่างที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้แล้วจึงบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	บุคลากรหลัก	<p>ในกรณีที่บุคลากรหลักของ สำนักงานจัดหางานจังหวัด เชียงราย ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารความพร้อมต่อ สภาวะวิกฤต ■ กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงาน ทดแทนกันได้ ในหน่วยงาน ฝ่ายงาน/หรือกลุ่มงาน เดียวกัน
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>ในกรณีที่ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤต มีแนวทาง ในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมกำหนดให้มีผู้ให้ บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งหาก ผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยง จะปรับเปลี่ยนไปยังผู้ให้บริการสำรองภายใน 3 ชั่วโมง ■ กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่าน อินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Ari Card) ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของกรมการจัดหางาน ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 - 5 วัน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูง	ทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ พร้อมขออนุมัติดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) ระหว่างที่ทรัพยากรของหน่วยงานยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่สภาพปกติได้ 	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- ประชาสัมพันธ์แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน แก่ คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ ทราบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในสำนักงานจัดหางาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทควารับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของสำนักงานฯ ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- ประชาสัมพันธ์แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ คู่ค้า/ผู้ให้บริการ ทราบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของสำนักงานฯ ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายถึงสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- แจกสรุปลสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวก ก

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงรายขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมีรายชื่อบุคลากรดังนี้

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายพงศกร ยามะสัก	08-9632-5773	นางสาวรัตติกาล ยอดรักษ์	08-3007-2993

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของกลุ่มงานส่งเสริมการมีงานทำ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายพงศกร ยามะสัก	08-9632-5773	นางกุหลาบ สมสลัง	09-1859-6529

ตารางที่ 3 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายจัดหางานในประเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวภคอร พิมพิกลาง	08-9929-1528	นางสาวทองกวาว ปิจจวงศ์	09-4605-4747

ตารางที่ 4 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายจัดหางานต่างประเทศ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายสุริยา พริ้งลำภู	08-1883-5488	นายสมพงศ์ แก้วสิทธิ์	08-3475-2475

ตารางที่ 5 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายแนะแนวอาชีพ สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายณัฐจักร ศรีแก้วเลิศ	08-2919-9251	นางนัยนา ปวงรังษี	08-3476-8609

ตารางที่ 6 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายตรวจและคุ้มครองคนหางาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายสุริยา พริ้งลำภู	08-1883-5488	นายนิธินันท์ วงศ์ชัยสิทธิ์	08-7904-8088

ตารางที่ 7 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางกุหลาบ สมสลัง	09-1859-6529	นายณัฐจักร ศรีแก้วเลิศ	08-2919-9251

ตารางที่ 8 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายพงศกร ยามะสัก	08-9632-5773	นางกุหลาบ สมสลัง	09-1859-6529

