

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ
(Business Continuity Plan : BCP)
สำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุง

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนดำเนินงานอย่างต่อเนือง	๑
สมมติฐานของแผนดำเนินงานอย่างต่อเนือง	๑
ขอบเขตของแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนือง	๒
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	๒
ทีมงานแผนดำเนินงานอย่างต่อเนือง	๓
ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๖
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๘
กลยุทธ์ความต่อเนือง	๑๑
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนืองและกอบกู้กระบวนการ	๑๓
ภาคผนวก ก	
การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑๘

บทนำ

ด้วยมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ มีมติเห็นชอบหลักการ ๒๕๖๓ มีนาคม ๓๑
มาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐและได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการดำเนินการเพื่อสร้างความ
พร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤตโดยมีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง)Business
Continuity Plan – BCPเพื่อให้หน่วยงานมีความสามารถในการดำเนินการหรือให้บริการภายใต้สภาวะวิกฤต (
ภายหลังเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักในระดับที่ยอมรับได้ตามที่กำหนดไว้

สำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการจัดหางาน
ทั้งในและต่างประเทศ งานควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว งานแนะแนวอาชีพ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
ซึ่งเป็นการให้บริการผู้มาติดต่อ อาทิ นายจ้าง/สถานประกอบการ ผู้ว่างงานที่มาขึ้นทะเบียน ประชาชน
ทั่วไป ซึ่งในแต่ละวันผู้มาติดต่อ ณ สำนักงานและผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ มีเป็นจำนวนมาก จึง
จำเป็นต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างเร่งด่วน หากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้นมา ดังนั้น สำนักงาน
จัดหางานจังหวัดพัทลุง จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะ
วิกฤติ (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำ
ให้กระบวนการที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติได้

สำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุง

ธันวาคม ๒๕๖๘

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (Business Continuity Plan : BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุง ยังไม่เคยจัดทำแผนดังกล่าวมาก่อน แต่เพื่อเตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น การชุมนุมประท้วง การจลาจล โดยไม่ให้อุบัติการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารทำให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้บริการต่อสังคม ชุมชน แรงงานและประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ(Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
- เพื่อให้สำนักงานฯ มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน/ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของสำนักงานฯ แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อให้บริการดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

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

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในอาคารสำนักงานฯ และบริเวณใกล้เคียงสำนักงานฯ ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์วาตภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลและก่อการร้าย
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สถานะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานฯ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
๕. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤติและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล/เหตุการณ์ ก่อการร้าย	✓	✓	-	✓	✓
๕	เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็น วงกว้าง	✓	✓	✓	-	✓
๖	เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง	✓	-	-	✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

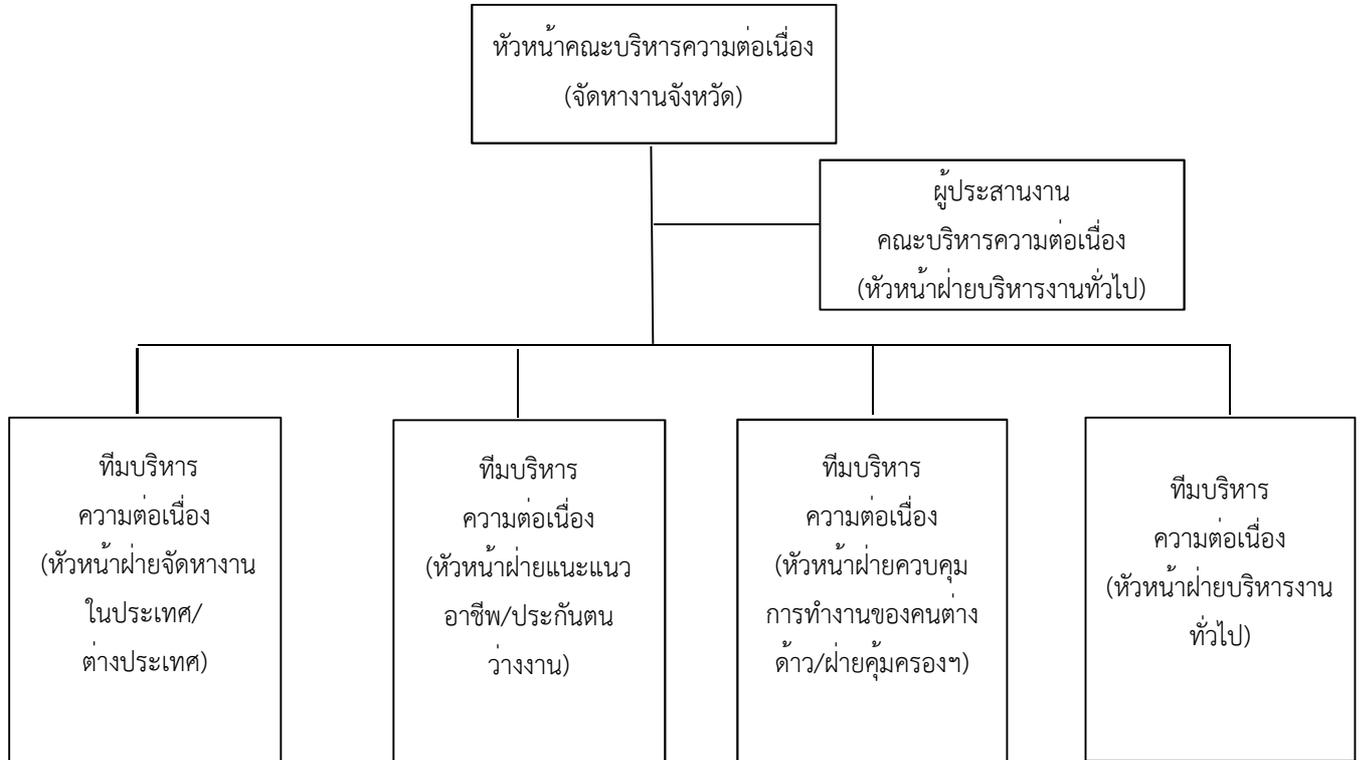
ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

๑) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

๒) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

๓) ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รายชื่อทีมงานแผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ปรากฏดังตารางที่ ๑ ในกรณีทีบุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางเรณู ขุนเศรษฐ์ จัดหางานจังหวัดพัทลุง	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๙	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง	๑.นางสาวนิภารัตน์ โยมา นักวิชาการแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการ แรงงานชำนาญการพิเศษ	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๒๑
นางสาวนิภารัตน์ โยมา นักวิชาการแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการ แรงงานชำนาญการพิเศษ	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๒๑	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ฝ่ายแนะแนว อาชีพ/ประกันตน ว่างงาน	๑.นางสาววันทนีย์ คงบัน เจ้าพนักงานแรงงานชำนาญงาน ๒.นางสาวจิราพร น้อยคำ นักวิชาการแรงงาน	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๖
นางสาวจุราตรี เพชรรักษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๓	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ฝ่ายจัดหางาน ในประเทศ/ต่างประเทศ	๑.นางมลฤดี แสนหมื่น นักวิชาการแรงงาน ๒.นางสาวเรวดี คงแก้ว นักวิชาการแรงงาน	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๓
นายยศสรัล สมนวน นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๒	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ฝ่ายควบคุม การทำงานของคน ต่างด้าว/ฝ่ายคุ้มครองฯ	๑.นางสาวน้ำหนึ่ง ณ พัทลุง นักวิชาการแรงงาน ๒. นางสาวฉัตรทริกา จันทวงศ์ เจ้าพนักงานพนักงานแรงงาน	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๒
นางวารุณี เกลี้ยงสิน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๗	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไปและผู้ประสานงาน	๑.นางนงเยาว์ นุ่นยัง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ๒.นายวุฒิกร ทองไสย เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	๐-๗๔๖๑-๔๑๔๑ ต่อ ๑๗

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐
สูง	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงตั้งแต่ร้อยละ ๒๕ แต่ไม่เกิน ๕๐
ปานกลาง	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงตั้งแต่ร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกิน ๒๕
ต่ำ	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงตั้งแต่ร้อยละ ๕ แต่ไม่เกิน ๑๐

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

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
ฝ่ายจัดหางานในประเทศ/ต่างประเทศ					
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย	สูงมาก	✓			
รับลงทะเบียน รับแจ้งการเดินทาง ผู้ที่จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ	สูง		✓		
ให้บริการจัดหางานคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ	สูง		✓		
พิจารณาคำขออนุญาตจัดตั้งบริษัทจัดหางาน	ปานกลาง			✓	
ประชาสัมพันธ์ภารกิจด้านจัดหางาน	ต่ำ				✓

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
ฝ่ายควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว/ฝ่ายคุ้มครองฯ					
พิจารณาออกใบอนุญาต, ต่อใบอนุญาต, เปลี่ยนสถานที่ทำงาน, ขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว	สูงมาก	✓			
ควบคุมและตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าว	สูง		✓		
รับเรื่องราวร้องทุกข์และวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของคนหางาน	สูง		✓		
สืบสวน สอบสวนบุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกลวงต้มตุ๋นคนหางานเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย	ปานกลาง			✓	
ประชาสัมพันธ์ภารกิจ สนง.	ต่ำ				✓
ฝ่ายแนะแนวอาชีพ/ประกันตนกรณีว่างงาน					
ขึ้นทะเบียนรับสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน	สูงมาก	✓			
บริการแนะแนวอาชีพแก่นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป กลุ่มคนพิเศษ	สูง		✓		
บริการทดสอบความถนัดและเตรียมความพร้อมทางอาชีพ	ปานกลาง			✓	
ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระแก่ผู้ว่างงาน	ปานกลาง			✓	
ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มรับงานไปทำที่บ้าน และรับจดทะเบียนกลุ่มฯ	ปานกลาง			✓	
บริการข้อมูลข่าวสารการแนะแนวอาชีพ	ต่ำ				✓

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป					
งานสารบรรณ	สูงมาก	✓			
งานการเงินและบัญชี	สูงมาก	✓			
งานบริหารงานบุคคล	สูง		✓		
งานพัสดุ	ปานกลาง			✓	

หมายเหตุ : ๑. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้นที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. ๒๒๓๐๑-๒๕๕๖)

๒. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ ๓
ตารางที่ ๓ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑.ห้องประชุมสำนักงาน	๒๖ ตร.ม.	๔๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.
	๒.สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน				
๓.ศาลากลาง					
๔.เช่าอาคารเอกชน					
ปฏิบัติงานที่บ้าน				✓	✓
รวม					

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ ๔
ตารางที่ ๔ การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	กรมการจัดหางาน/ยืม/ ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	-	-	๑๐ เครื่อง	๑๕ เครื่อง
เครื่องพิมพ์	กรมการจัดหางาน/ยืม	-	-	๕ เครื่อง	๗ เครื่อง
โทรศัพท์	กรมการจัดหางาน/ ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	-	๕ เครื่อง		
เครื่องถ่ายเอกสาร	กรมการจัดหางาน/ยืม หน่วยงานภายนอก	-	-	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
เครื่องสแกนเนอร์	กรมการจัดหางาน/ยืม หน่วยงานภายนอก	-	-	๒ เครื่อง	๑ เครื่อง
อุปกรณ์ระบบเครือข่าย ไร้สาย	กรมการจัดหางาน/ จังหวัด	-	-	๑ ชุด	๑ ชุด

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)
ตารางที่ ๕ การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
ระบบอินเทอร์เน็ต/ อินเทอร์เน็ต	กรมการจัดหางาน	✓			
Air card/ Wifi	กรมการจัดหางาน	✓			
ระบบ Smart Office	กรมการจัดหางาน	✓			

๔) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
ตารางที่ ๖ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	จำนวน ๖ งาน ๆ ละ ๒ คน รวมจำนวน ๑๒ คน			
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	จำนวน ๑๐ คน			
รวม	จำนวน ๒๒ คน			

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)
 ตารางที่ ๗ การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	๔-๘ ชั่วโมง	๑-๒ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	✓			
ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย ในการจัดเก็บฐานข้อมูล	✓			
ผู้ให้บริการไฟฟ้า	✓			
ผู้ให้บริการน้ำประปา	✓			
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน)	✓			

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังตารางที่ ๘

ตารางที่ ๘ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 <p>อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุงพิจารณาแล้วมีความเหมาะสมหรือเช่าสถานที่เอกชน ■ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ■ เหลื่อมเวลาการปฏิบัติราชการ ■ จัดประชุม/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ ■ พัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบ e-service
 <p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ขอความอนุเคราะห์จากต้นสังกัด เพื่อขอยืมเครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์, เครื่องสแกนเนอร์, และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานชั่วคราว ■ นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา(Notebook)ของหน้าที่มาใช้ในการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ■ จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยให้สำรองยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม
 <p>เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานเป็นแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินให้รอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ ■ ให้บุคลากรจัดเก็บสำรองข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนในอุปกรณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลต่างๆ
 <p>บุคลากรหลัก</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในงานเดียวกัน ■ จัดเตรียมพนักงานขับรถยนต์เพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลและส่วนราชการอื่นๆ

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	<p>ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ จัดให้แต่ละงานมีชื่อผู้ประสานงาน พร้อมระบุช่องทางการติดต่อเพื่อให้การบริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่นเกิดความต่อเนื่อง เช่น เบอร์โทรศัพท์, e-mail ■ ประสานงานโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์ เช่น เว็บไซต์, Facebook, e-mail, line เป็นต้น และเครือข่ายสื่อสารมวลชนต่าง ๆ

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)		
การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ระบุและสรุปความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในกลุ่ม ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	ผู้ประสานงาน/ทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ * ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ * ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในงานฯ ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑-๕ วันข้างหน้า	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของกลุ่มในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้อุปสรรคและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> * อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง * วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ * เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ * บุคลากรหลัก * คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	ทีมบริหารความเสี่ยง ต่อเนื่อง/งานบริหารทั่วไป	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือเฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ 	ทีมบริหารความเสี่ยง ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความพร้อมของหัวหน้าทีมบริหารความเสี่ยง 	ทีมบริหารความเสี่ยง ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - บันทึก(Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ของทีมบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ(พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) 	ทีมบริหารความเสี่ยง ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 	ทีมบริหารความเสี่ยง ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้างานทีมบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้ 	ทีมบริหารความเสี่ยง ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น		
การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ตรวจสอบการหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ * อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง * วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ * เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ * บุคลากรหลัก * คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความเสี่ยงต่อความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต * อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง * วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ * เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ * บุคลากรหลัก * คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ * อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง * วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ * เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ * บุคลากรหลัก * คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่หน่วยงาน คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบ	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ของทีมงานบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ(พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคคลกรในกลุ่ม	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในงาน	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่องตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าทีมบริหารความเสี่ยงต่อเรื่อง ทราบสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหางานทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติได้แก่ * อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง * วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ * เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ * บุคลากรหลัก * คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคคลกรในกลุ่ม	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

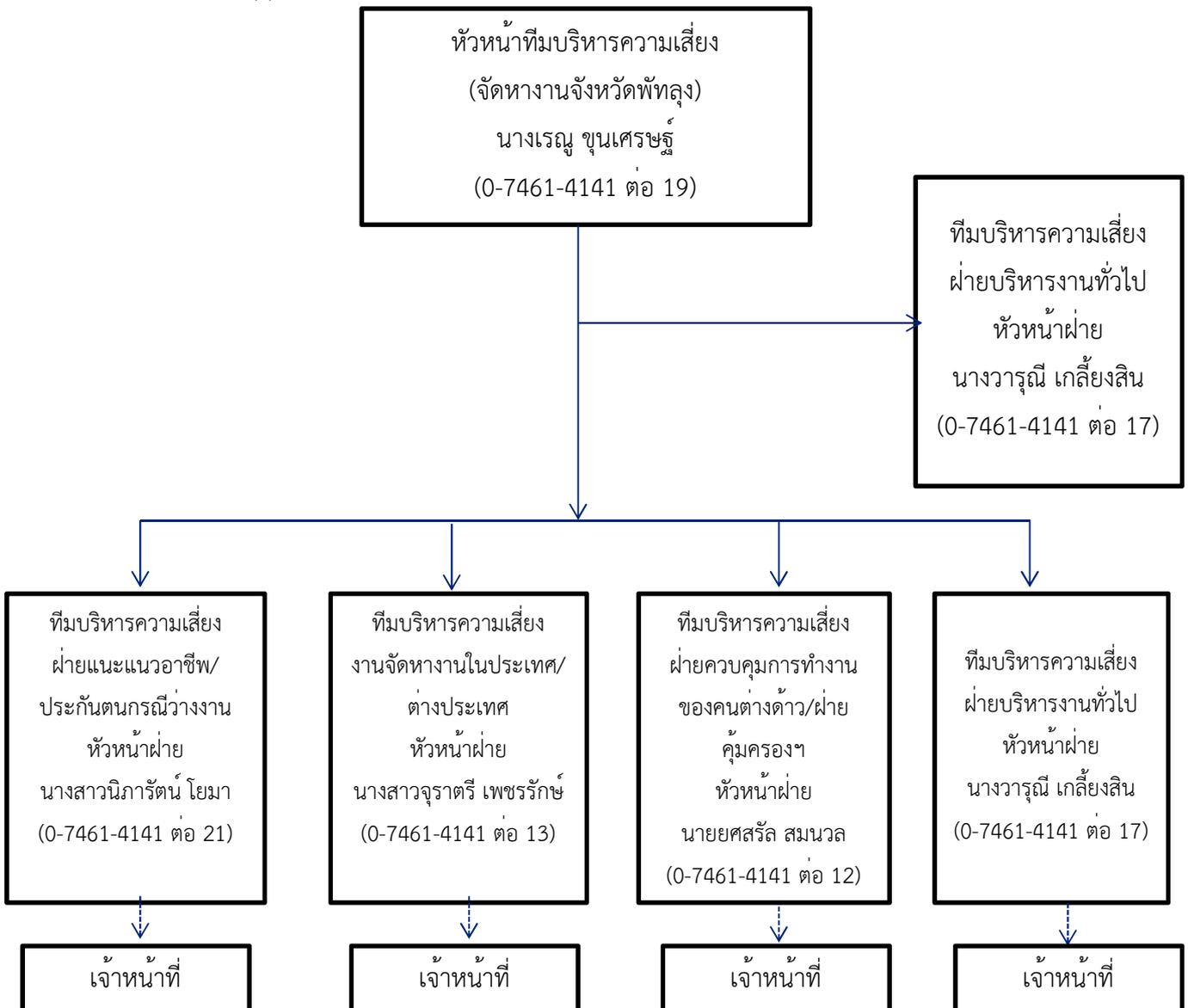
<ul style="list-style-type: none"> - บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรม และงานต่าง ๆ ของทีมงานบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ(พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) 	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่องตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ 	ทีมบริหารความเสี่ยงต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวก ก

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน(Call Tree) ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุง ขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุ ในตารางที่ ก-๑ ถึง ก-๔ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ดังนี้



ตารางที่ ก-๑ รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายแนะแนวอาชีพ/ฝ่ายประกันตนว่างงาน

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวนิภารัตน์ โยมา	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๒๑	นางสาววันทนี คงบัน	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๖
		นางสาวจิราพร น้อยคำ	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๖

ตารางที่ ก-๒ รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายจัดหางานในประเทศ/ต่างประเทศ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวจุราตรี เพชรรักษ์	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๓	นางมลฤดี แสนหมื่น	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๓
		นางสาวเรวดี คงแก้ว	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๓

ตารางที่ ก-๓ รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของงานควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว/
งานคุ้มครองฯ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายยศสรล สมนวล	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๒	นางสาวน้ำหนึ่ง ณ พัทลุง	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๒
		นางสาวฉัตรทริกา จันทวงศ์	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๒

ตารางที่ ก-๔ รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายบริหารงานทั่วไป

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางวารุณี เกลี้ยงสิน	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๗	นางนงเยาว์ นุ่นยัง	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๗
		นายวุฒิกิจ ทองไสย	๐-๗๕๖๑-๔๑๔๑ต่อ ๑๗

