

ชื่อแผนงาน                      แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ      สำนักงานเขตวัฒนา

\*\*\*\*\*

## ๑. สถานการณ์

สำนักงานเขตวัฒนา ประกอบด้วย ๑๐ ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายเทศกิจ มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มี และควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัว การจัดให้มีและควบคุม สุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสุขสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษา ที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อม และมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นกำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของ กรุงเทพมหานคร โดยปฏิบัติงานภายใต้กรอบการดำเนินงานของ กรุงเทพมหานครตามแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร ภารกิจหน้าที่เกี่ยวเนื่องกับทั้งประชาชน เอกชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หากไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องในช่วงสภาวะวิกฤตแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต เรียกว่า "Business Continuity Plan (BCP)" จัดทำขึ้น เพื่อให้สำนักงานเขตวัฒนา สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ไม่ว่าจะเป็น อุบัติภัยร้ายแรง หรือเช่นเหตุการณ์ปัจจุบันซึ่งเกิดกรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) จนอาจไม่สามารถควบคุมได้ หรือความเสี่ยงภัยจากการคุกคามทางไซเบอร์ในยุคปัจจุบัน โดยจะ สามารถดำเนินงานและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุฉุกเฉิน ที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือเป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อหน่วยงาน

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และเป็นแนวทางปฏิบัติงานในสภาวะ วิกฤตของสำนักงานเขตวัฒนา

๒.๒ เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการและบรรเทาความเสียหายของทางราชการให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้

๒.๓ เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพสำนักงานเขตวัฒนาแม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผล กระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

## ๓. สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Assumptions)

๓.๑ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

๓.๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรอง มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก และ

๓.๓ “บุคลากร” ที่ถูกระบุในแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ ฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานเขตวัฒนา

๓.๔ ระยะเวลาการเกิดเหตุการณ์อาจยาวนานเป็นเวลาหลายเดือนหรืออาจเป็นปี

## ๔. ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (Scope of BCP)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบสำนักงานเขตวัฒนาหรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- ๑) เหตุการณ์อัคคีภัย
- ๒) เหตุการณ์อุทกภัย
- ๓) เหตุการณ์แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
- ๔) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- ๕) เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่องร้ายแรง
- ๖) เหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์

## ๕. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานเขตวัฒนา สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้อง ระบุไว้ในแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบ ๕ ด้าน ดังนี้

๑) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารใช้สถานที่เดิมได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไป ปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงประชาชนผู้รับบริการ ที่ไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของ หน่วยงานได้

๒) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการ จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔) ผลกระทบด้านบุคลากร หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕) ผลกระทบด้านภาคีเครือข่ายที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ภาคีเครือข่าย/ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) สำนักงานเขตวัฒนาฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติและเหตุขัดข้องดังกล่าว ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการ เนื่องจาก ยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยสำนักงานเขตวัฒนา สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

**สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์**

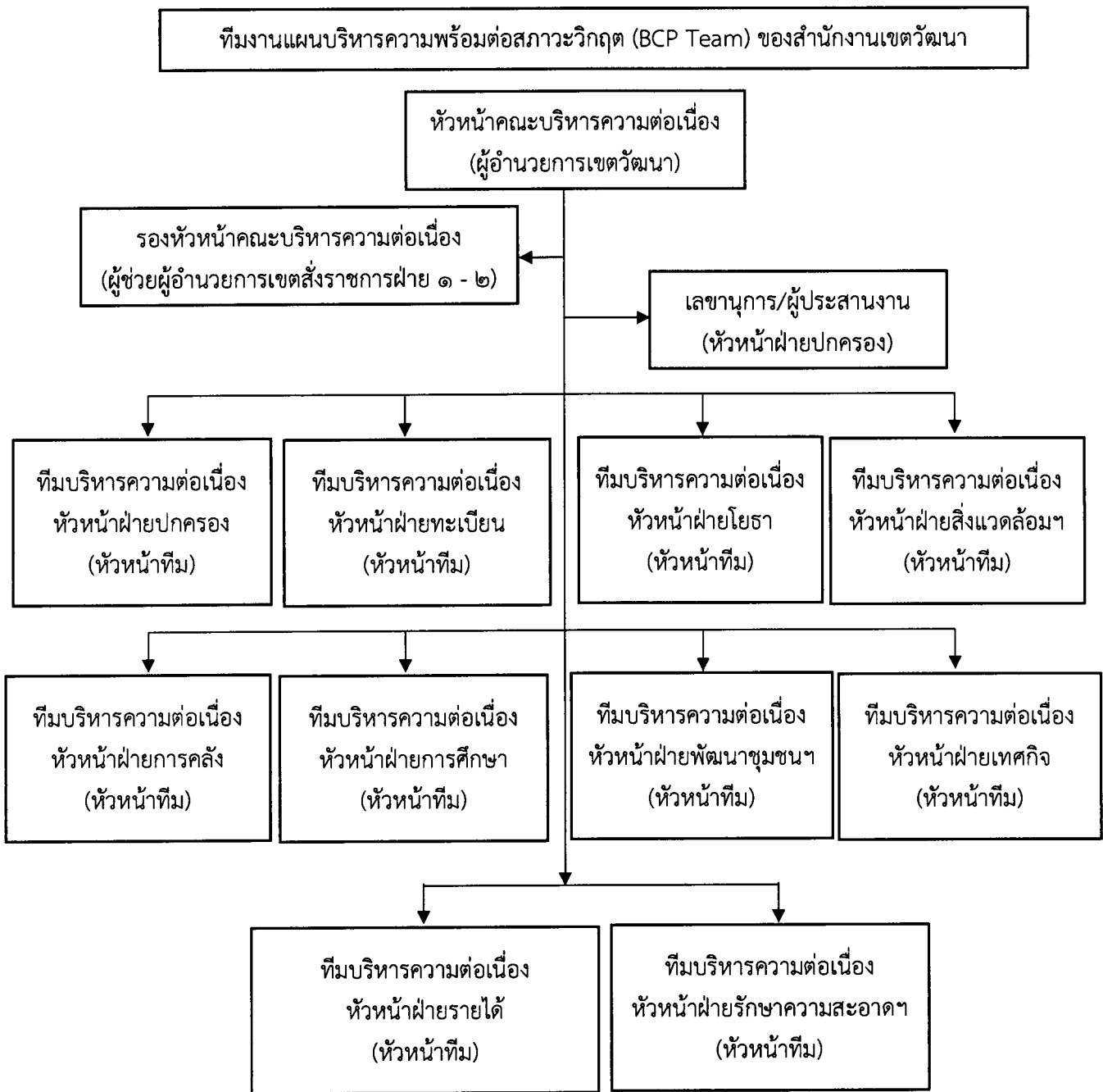
| เหตุการณ์สภาวะวิกฤต |                                 | ผลกระทบ                         |  |  |             |  |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|--|-------------|--|
|                     |                                 | ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก | ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญและการจัดหา จัดส่ง | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ด้านบุคลากร | เครือข่าย/ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| ๑                   | เหตุการณ์อัคคีภัย               | √                               | √  | √                                      | √           | √  |
| ๒                   | เหตุการณ์อุทกภัย                | √                               | √  | √                                      | √           | √  |
| ๓                   | เหตุการณ์แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม | √                               | √  | √                                      | √           | √  |
| ๔                   | เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล    | √                               | √  | -                                      | √           | √  |
| ๕                   | เหตุการณ์โรคระบาด               | √                               | √  | -                                      | √           | √  |
| ๖                   | ภัยคุกคามทางไซเบอร์             | -                               | √  | √                                      | √           | √  |

**๖. ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan Team)**

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กรมีการวางแผน การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวนเพื่อให้แผนบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤตเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก โดยระบบการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- ๑) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของผู้บริหาร
- ๒) การวางแผนกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
- ๓) การทดสอบและซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำแผนไปปฏิบัติ
- ๔) การทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ สำนักงานเขตวัฒนาต้องจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) โดยกำหนดโครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานเขตวัฒนา เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลและจัดตั้งทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง ร่วมมือกันปฏิบัติงานและกู้คืน เหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายของตน ให้สามารถกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก



โครงสร้างบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

| บุคลากรหลัก                                | บทบาท  | บุคลากรสำรอง  |
|--|--|---|
| ผู้อำนวยการเขตวัฒนา                        | หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง                                   | ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต<br>- สังกะการฝ่าย ๑<br>- สังกะการฝ่าย ๒ |
| หัวหน้าฝ่ายปกครอง                          | ผู้ประสานงานและ<br>หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายปกครอง   | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายทะเบียน                         | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายทะเบียน                     | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายโยธา                            | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายโยธา                        | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและ<br>สุขภาพ        | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายสิ่งแวดล้อม                 | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายรายได้                          | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายรายได้                      | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาด<br>และสวนสาธารณะ | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายการคลัง                         | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายการคลัง                     | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายการศึกษา                        | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายการศึกษา                    | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชนและ<br>สวัสดิการสังคม | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |
| หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ                          | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง<br>ฝ่ายเทศกิจ                      | รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย                                  |

๗. การกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดภาวะวิกฤต

ตารางแสดงกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

| ทรัพยากร  | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง   |
|---|--|
| อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองบริเวณห้องประชุม ชั้น ๗ สำนักงานเขตวัฒนา</li> <li>- กรณีอาคารสำนักงานได้รับความเสียหายจนใช้งานไม่ได้ ให้ประสานขอใช้สถานที่ทำการชั่วคราวจากสำนักงานเขตข้างเคียง โดยทีมบริหารความต่อเนื่องฯ ตรวจสอบความเหมาะสม ของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมการใช้สถานที่</li> </ul>  |
| วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการ จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อสำรองไว้ และให้ข้าราชการและบุคลากรจัดหาโทรศัพท์มือถือ ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานต้นสังกัดได้</li> <li>- กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ได้เป็นการชั่วคราวหากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในการกู้คืนข้อมูลในช่วง ระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองและสภาวะวิกฤต</li> <li>- กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card / Wireless Wifi Adapter) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ กรุงเทพมหานครไม่สามารถให้บริการได้ในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul> |
| เทคโนโลยี สารสนเทศ และ ข้อมูลที่สำคัญ                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญสำนักงานเขตวัฒนามีลักษณะ แบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลางและเชื่อมโยงระบบผ่านเครือข่าย MIS ของ กรุงเทพมหานคร และ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทีมบริหารความเสี่ยงฯ ประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลเชื่อมต่อระบบงานในสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หรือแก้ไขปัญหาการเชื่อมต่อระบบงาน</li> <li>- กำหนดให้มีการบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญ ๆ กรณี ที่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถกอบกู้ให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>- กำหนดให้สลับสับเปลี่ยนกันปฏิบัติงานที่บ้าน โดยพิจารณาขอบข่ายภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน โดยต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปฏิบัติงานได้</li> </ul>  |

| ทรัพยากร                                      | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง   |
|---|--|
| บุคลากรหลัก                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดให้สลับสับเปลี่ยนกันปฏิบัติงานที่บ้าน โดยพิจารณาขอบข่ายภารกิจที่ไม่ได้รับ ผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน โดยต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปฏิบัติงานได้</li> <li>- กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองทำงานทดแทนกันได้ภายใน ฝ่าย/กลุ่มงานเดียวกันในสภาวะวิกฤต</li> <li>- กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงาน/ฝ่าย ในกรณีบุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน</li> <li>- กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราวจากหน่วยงาน อื่น ๆ ในสังกัดหรือส่วนกลาง</li> </ul> |
| ผู้ให้บริการที่สำคัญ<br>ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดช่องทางการสื่อสารสำรองสำหรับประสานงานระหว่างหน่วยงาน และใช้ติดต่อ ให้บริการกับประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>   |

#### ๘. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของสำนักงานเขตวัฒนา

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาเมื่อมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตสำนักงานเขตวัฒนาและให้นำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) สำนักงานเขตวัฒนา เริ่มต้นจากการที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (หัวหน้าฝ่ายปกครอง) ทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งรองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละฝ่าย รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยทีมบริหารความ ต่อเนื่องแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ติดต่อบุคลากรที่อยู่ในกำกับดูแล แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉินและการปฏิบัติ เพื่อให้ดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

#### ๙. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

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

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่แต่ละฝ่ายต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายใน ระยะเวลาตามที่กำหนด

ตารางผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

| กระบวนการหลัก  | ระดับความ<br>เร่งด่วน | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ |       |           |           |         |
|--|-----------------------|----------------------------------|-------|-----------|-----------|---------|
|  |                       | ๔ ชั่วโมง                        | ๑ วัน | ๑ สัปดาห์ | ๒ สัปดาห์ | ๑ เดือน |
| งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป   | สูง                   |                                  | ✓     |           |           |         |
| งานด้านการทะเบียน<br>งานด้านการเงิน วัสดุ ครุภัณฑ์<br>การบริหารบุคคล งานติดต่อ<br>ประสานงาน งานสถิติข้อมูล | ปานกลาง               |                                  |       | ✓         |           |         |
| งานแผน งบประมาณ การติดตาม<br>ประเมินผลการปฏิบัติงานของ<br>หน่วยงาน   | ปานกลาง               |                                  |       | ✓         |           |         |

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมากหรือมีความ ยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้หัวหน้าส่วนราชการประเมินความจำเป็น และเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

๑๐. ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตาราง  
ตารางการระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

| ทรัพยากร   | สถานที่/ที่มา                             | ๔<br>ชั่วโมง          | ๑<br>วัน        | ๑<br>สัปดาห์    | ๒<br>สัปดาห์    | ๑<br>เดือน      |
|--|---|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| พื้นที่สำหรับสถานที่<br>ปฏิบัติงานสำรองรองรับ<br>เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อ<br>ราชการ | - ห้องประชุม ชั้น ๗<br>- สำนักงานเขตวัฒนา | ๕๐ คน<br>๓๐๐ คน       | ๕๐ คน<br>๓๐๐ คน | ๕๐ คน<br>๓๐๐ คน | ๕๐ คน<br>๓๐๐ คน | ๕๐ คน<br>๓๐๐ คน |
| พื้นที่สำหรับสถานที่<br>ปฏิบัติงานใหม่ในกรณี<br>จำเป็น                               | ปฏิบัติงานที่บ้าน                         | พิจารณาตามความเหมาะสม |                 |                 |                 |                 |



๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตาราง  
 ตารางการระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

| ทรัพยากร  | สถานที่/ที่มา  | ๔ ชั่วโมง | ๑ วัน     | ๑ สัปดาห์ | ๒ สัปดาห์ | ๑ เดือน   |
|---|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| คอมพิวเตอร์สำรอง<br>พร้อมพริ้นเตอร์<br>และอุปกรณ์ต่อพ่วง<br>ที่มีคุณลักษณะ<br>เหมาะสม | - ขอสนับสนุนจากสำนักยุทธ<br>ศาสตร์และประเมินผล<br>- ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อ<br>พิเศษตามความจำเป็น<br>และเหมาะสม<br>- ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวของ<br>บุคลากร | ๒ ชุด     | ๒ ชุด     | ๕ ชุด     | ๑๐ ชุด    | ๑๕ ชุด    |
| โทรศัพท์/โทรสาร<br>พร้อมหมายเลข   | - ร้านค้าผ่านกระบวนการ<br>จัดซื้อพิเศษ ตามความจำเป็น<br>และเหมาะสม   | ๑ เครื่อง | ๒ เครื่อง | ๓ เครื่อง | ๕ เครื่อง | ๕ เครื่อง |
| เครื่องถ่ายเอกสาร   | - ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อ<br>พิเศษตามความจำเป็นและ<br>เหมาะสม<br>- เข้าบริษัทภายนอก/ทำข้อตกลง<br>ยืมจากหน่วยงานภายนอก                                    | ๑ เครื่อง | ๑ เครื่อง | ๑ เครื่อง | ๒ เครื่อง | ๒ เครื่อง |

๓) ความต้องการด้านบุคลากรเพื่อความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)  
 ตารางการระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

| ทรัพยากร  | ๔ ชั่วโมง                   | ๑ วัน                       | ๑ สัปดาห์                   | ๒ สัปดาห์                   | ๑ เดือน                     |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| จำนวนบุคลากร<br>ปฏิบัติงานที่สำนักงาน<br>เขต/สถานที่ปฏิบัติงาน<br>สำรอง | ๒๐ คน                       | ๒๐ คน                       | ๓๐ คน                       | ๓๐ คน                       | พิจารณา<br>ตาม<br>สถานการณ์ |
| จำนวนบุคลากร<br>ปฏิบัติงานที่บ้าน                                       | พิจารณา<br>ตาม<br>สถานการณ์ | พิจารณา<br>ตาม<br>สถานการณ์ | พิจารณา<br>ตาม<br>สถานการณ์ | พิจารณา<br>ตาม<br>สถานการณ์ | พิจารณา<br>ตาม<br>สถานการณ์ |

๔) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางการระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

| ฝ่ายงาน / กลุ่มงาน                             | ๔ ชั่วโมง   | ๑ วัน       | ๑ สัปดาห์   | ๒ สัปดาห์   | ๑ เดือน     |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | ฝ่ายละ ๑ คน | ฝ่ายละ ๑ คน | ฝ่ายละ ๑ คน | ฝ่ายละ ๑ คน | ฝ่ายละ ๑ คน |

หมายเหตุ : ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card / Wireless Wifi Adapter) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือเชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) หมายถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่เป็นเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุสภาวะวิกฤต โดยพิจารณาทั้งระบบและฐานข้อมูลของสำนักงานเขตวัฒนาและของหน่วยงานกลางอื่น ๆ

ความต้องการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลของสำนักงานเขตวัฒนา

| ทรัพยากร   | แหล่งข้อมูล/ที่มา   | ๔ ชั่วโมง | ๑ วัน | ๑ สัปดาห์ | ๒ สัปดาห์ | ๑ เดือน |
|--|---|-----------|-------|-----------|-----------|---------|
| เว็บไซต์กรุงเทพมหานคร/<br>เว็บไซต์สำนักงานเขต                  | กรุงเทพมหานคร   |           | ✓     |           |           |         |
| ระบบงานทะเบียน   | กรมการปกครอง<br>กระทรวงมหาดไทย                                |           | ✓     |           |           |         |
| ระบบรับเรื่องร้องเรียน-<br>ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๕๕๕        | กรุงเทพมหานคร /<br>กลุ่มประชาสัมพันธ์                         |           | ✓     |           |           |         |
| ระบบติดตามและประเมินผล<br>การปฏิบัติราชการของ<br>กรุงเทพมหานคร | ระบบติดตามและประเมินผลฯ<br>(BMA DIGITAL Plans/BMA<br>MONITOR) |           | ✓     |           |           |         |
| ระบบรับ-ส่ง สารบรรณ  | หน่วยงานที่รับ-ส่ง หนังสือ                                    |           | ✓     |           |           |         |

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

| ผู้ให้บริการ  | ๔ ชั่วโมง | ๑ วัน | ๑ สัปดาห์ | ๒ สัปดาห์ | ๑ เดือน |
|---|-----------|-------|-----------|-----------|---------|
| การไฟฟ้านครหลวง<br>หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๓๐   | ✓         |       |           |           |         |
| การประปานครหลวง<br>หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๒๕   | ✓         |       |           |           |         |
| สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจาย<br>เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ<br>โทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)<br>หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒๖๗๐๘๘๘๘<br>หรือ ๑๒๐๐ | ✓         |       |           |           |         |
| ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต<br>ทรู (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๒๕๒)<br>ดีแทค (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๗๘)<br>เอไอเอส (หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๗๕)       | ✓         |       |           |           |         |

๑๑. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม   | บทบาทความรับผิดชอบ                          | การควบคุมการปฏิบัติ     |
|---|---|-------------------------|
| ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต  | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในกลุ่ม ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง  | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |

| ขั้นตอนและกิจกรรม   | บทบาทความรับผิดชอบ                      | การควบคุมการปฏิบัติ     |
|---|---|-------------------------|
| <p>รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต</li> <li>• ความเสียหายและผลกระทบต่อการทำงาน และการให้บริการ</li> <li>• ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>• กระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินการ หรือปฏิบัติงานด้วยมือ</li> </ul> | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| <p>สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกลุ่มให้ทราบ ตามเนื้อหา และข้อความที่ได้รับการพิจารณา และเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว</p>   | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| <p>ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็น ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑-๕ วันข้างหน้า</p>  | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| <p>ประเมินศักยภาพและความสามารถของแต่ละฝ่าย ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสถานะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสถานะวิกฤตตามแผนการจัดการทรัพยากร</p>  | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| <p>รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง “ทราบ” พร้อมขออนุมัติการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ</p>   | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |
| <p>ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสถานะวิกฤต ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>* เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>* บุคลากรหลัก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>                   | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะบริหารความต่อเนื่องฯ |

| ขั้นตอนและกิจกรรม   | บทบาทความรับผิดชอบ                          | การควบคุมการปฏิบัติ      |
|---|---|--------------------------|
| พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วนหากไม่ดำเนินการ จะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่องก่อน | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการ<br>ต่อเนื่องฯ |
| ระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการสำหรับงาน เร่งด่วน/ผู้รับบริการ เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทาง ในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่อง ตามความเห็นของหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง      | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการ<br>ต่อเนื่องฯ |
| บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและ งานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลา)   | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการ<br>ต่อเนื่องฯ |
| แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับ ในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในแต่ละฝ่าย เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง                        | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการ<br>ต่อเนื่องฯ |
| รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้   | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการ<br>ต่อเนื่องฯ |

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม   | บทบาทความรับผิดชอบ                          | การควบคุมการปฏิบัติ      |
|---|---|--------------------------|
| ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ ต้องใช้ในการกอบกู้คืน   | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการ<br>ต่อเนื่องฯ |
| ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัด ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>• การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>• บุคลากรหลัก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการ<br>ต่อเนื่องฯ |

| ขั้นตอนและกิจกรรม  | บทบาทความรับผิดชอบ                      | การควบคุมการปฏิบัติ      |
|--|---|--------------------------|
| รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ทราบความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต  | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>• วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>• บุคลากรหลัก</li> <li>• หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูล และรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ   | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>• วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>• บุคลากรหลัก</li> <li>• หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>        | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ   | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ<br>(พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)   | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในกลุ่ม  | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้  | หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม  | บทบาทความรับผิดชอบ                          | การควบคุมการปฏิบัติ      |
|--|---|--------------------------|
| ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน  | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ   | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ทราบสถานะภาพ การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ  | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>• วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>• เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>• บุคลากรหลัก</li> <li>• หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในกลุ่ม  | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| บันทึก (Log book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ<br><br>(พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)   | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |
| รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ และนำเรียนปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ตามลำดับต่อไป   | หัวหน้าทีมบริหาร<br>ความต่อเนื่องของทุกฝ่าย | คณะกรรมการความต่อเนื่องฯ |

## ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

### ๑. กรณีเกิดเหตุอัคคีภัย เหตุอุทกภัย เหตุแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม เหตุชุมนุมประท้วง จลาจล ภัยคุกคามทางไซเบอร์

#### ๑.๑ เมื่อเริ่มมีเหตุการณ์

๑) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องติดตามข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์การเกิดสาธารณภัยอย่างใกล้ชิด วิเคราะห์แนวโน้มความรุนแรงของภัยรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกระยะ

๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำรองข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น สำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้อยู่ในระบบสารสนเทศ หรือระบบข้อมูลกลางลงอุปกรณ์สำรองข้อมูล อาทิ External Hard Disk แผ่น CD ฯลฯ หรืออัปโหลดขึ้นระบบคลาวด์ เช่น Google Drive เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล รวมถึงเป็นการเตรียมข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต ประสานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำรองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมเผื่อระวังป้องกันการถูกคุกคาม การโจรกรรมข้อมูลที่สำคัญ

๓) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องประชุมร่วมพิจารณาเพื่อเตรียมการหาสถานที่ปฏิบัติงาน สำรองเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ เพื่อเตรียมรับกับสถานการณ์หากภัยพัฒนาเข้าสู่สภาวะวิกฤต

๔) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง แจ้งหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ตามกระบวนการ Call Tree เพื่อทราบและเตรียมความพร้อมในเบื้องต้น โดยเริ่มจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแจ้งทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละทีมเรียงไป จนกระทั่งครบทุกคนในทีม เมื่อทีมบริหารความต่อเนื่องทีมสุดท้ายได้รับแจ้งข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้ติดต่อกลับไปยังหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อยืนยันการรับทราบข้อมูล กรณีที่ไม่สามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้ติดต่อบุคลากรสำรอง ตามลำดับที่ที่กำหนดไว้ในรายชื่อของทีมบริหารความต่อเนื่อง

๕) การบริหารจัดการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ถือปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานเขตวัฒนา

#### ๑.๒ เมื่อเหตุการณ์พัฒนาเข้าสู่สภาวะวิกฤตซึ่งจะเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักลง

๑) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง สั่งการให้ทีมบริหารความต่อเนื่อง เตรียมความพร้อม ของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ ให้เรียบร้อย พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน

๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเสนอหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องประกาศใช้แผน บริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) สำนักงานเขตวัฒนา

๓) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง แจ้งข้อมูลให้กับบุคลากรหลักของทีมบริหารความต่อเนื่อง ตามกระบวนการ Call Tree เพื่อทราบการประกาศใช้และปฏิบัติตามแผนบริหารความพร้อมต่อ สภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) สำนักงานเขตวัฒนา

๔) ทีมบริหารความต่อเนื่อง รายงานตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ กำหนดภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ที่ได้แจ้งจากหัวหน้าทีมฯ

๕) ประชุมทีมบริหารความต่อเนื่องร่วมกับหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อสรุปสถานการณ์ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ รับทราบนโยบายแนวทางการปฏิบัติงาน

๖) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องติดตามการปฏิบัติงานของทีมบริหารความต่อเนื่อง แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงติดตามสถานการณ์ว่าได้กลับสู่สภาวะปกติแล้วหรือไม่ เพื่อตัดสินใจในการกลับมาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งปกติ



### ๑.๓ เมื่อเหตุการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติ

๑) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ตรวจสอบความเสียหายและดำเนินการฟื้นฟูสภาพแวดล้อม เพื่อให้เข้าสู่การทำงานในสภาวะปกติ

๒) กำหนดเป้าหมายให้สามารถปฏิบัติงานตามปกติ

### ๒. กรณีเกิดเหตุโรคระบาดต่อเนื่องร้ายแรง

กรณีการแพร่ระบาดของโรคระบาดต่อเนื่องร้ายแรง ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ เวลานาน หรือมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาให้ทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละฝ่ายจัดทำแผนการปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่นได้ โดยมีแนวทาง ดังนี้

#### ๑) มาตรการดำเนินงานในสภาวะวิกฤตของสำนักงานเขตวัฒนา

๑.๑) มาตรการปฏิบัติราชการเหลื่อมเวลาการทำงาน แบ่งรอบการทำงานและรอบเวลาการพักผ่อนรับประทานอาหารกลางวันของบุคลากรในแต่ละฝ่าย เพื่อลดความแออัด โดยแบ่งเป็น ๒ รอบ ได้แก่

รอบที่ ๑ ตั้งแต่ ๐๗.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. โดยให้พักรับประทานอาหารกลางวันเวลา

๑๑.๓๐ - ๑๒.๓๐ น.

รอบที่ ๒ ตั้งแต่ ๐๙.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. โดยให้พักรับประทานอาหารกลางวันเวลา

๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น.

๑.๒) ให้ใช้อุปกรณ์ส่วนบุคคล เช่น แก้วน้ำ ช้อน ช้อนกลางส่วนตัว เพื่อลดความเสี่ยงจาก การสัมผัสอุปกรณ์ที่ใช้ร่วมกันและให้ที่นั่งระหว่างบุคคลให้มีระยะห่างประมาณ ๒ เมตร (Social Distancing)

๑.๓) การประชุมระหว่างหน่วยงาน หรือการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมากปรับเป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)

#### ๒) มาตรการสลับวันทำงานเพื่อลดปริมาณคน หรือลดความแออัดในที่ทำงาน

๒.๑) จัดทำตารางการปฏิบัติราชการสลับวันภายในแต่ละฝ่าย ในอัตราที่เหมาะสมกับภารกิจของแต่ละบุคคล โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ ทั้งนี้หัวหน้าฝ่ายมาปฏิบัติราชการทุกวันทำการ

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

๒.๓) การลงเวลาปฏิบัติราชการในสมุดลงเวลาราชการ ให้ลงบันทึกตามความเป็นจริง วันใดปฏิบัติงานที่บ้านให้ระบุปฏิบัติงานที่บ้าน

๒.๔) การรับ-ส่งหนังสือ/พัสดุส่วนตัว ขอความร่วมมือให้บุคลากรในหน่วยงาน แจ้งที่อยู่ นำส่งที่บ้าน กรณีแจ้งส่งมาที่หน่วยงาน ให้รับที่ทำการไปรษณีย์ด้วยตัวเอง

๒.๕) การรับ-ส่งหนังสือราชการ ให้ใช้ระบบ e-mail/Line/Google Drive อีกช่องทางหนึ่ง ทั้งนี้ให้จัดทำคำสั่งสลับวันทำงาน และ/หรือ การปฏิบัติราชการที่บ้าน โดยจัดทำตารางการปฏิบัติงานของแต่ละ ฝ่าย/กลุ่มงาน ตามความเหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

#### ๓) มาตรการเกี่ยวข้องกับงบประมาณ (พิจารณาตามความเหมาะสม)

๓.๑) กิจกรรมฝึกอบรมที่มีผลต่อตัวชี้วัดงบประมาณ เลื่อนการจัดอบรมออกไป ๑ เดือน (หากยังมีการระบาดของโรคให้เลื่อนต่อไปได้อีก/ปรับเปลี่ยนวิธีการ)

๓.๒) กิจกรรมฝึกรวมที่มีผลต่อการบรรลุตัวชี้วัดงบประมาณ ที่จำเป็นต้องดำเนินการให้ปรับเปลี่ยนวิธีการ และกำหนดมาตรการคัดกรอง/ป้องกันกลุ่มเป้าหมาย (เงินที่เหลือจ่ายให้ส่งคืนฝ่ายการคลัง เพื่อดำเนินการตาม มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓)

๓.๓) กิจกรรมฝึกรวมที่ไม่ส่งผลต่อการบรรลุตัวชี้วัดงบประมาณ ไม่จำเป็นต้องจัด ให้ดำเนินการยกเลิกกิจกรรมนั้น (คืนเงินฝ่ายการคลัง เพื่อดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓)

**๔) การจัดแบ่งประเภทงาน วิเคราะห์งานจากความสำคัญ/ความจำเป็นเร่งด่วนของงานที่ต้องปฏิบัติ ในกรณีเกิดโรคระบาด โดยแบ่งงานเป็น ๓ ประเภท ดังนี้**

**ประเภทที่ ๑** งานที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถหยุดได้และไม่สามารถปฏิบัติจากที่บ้านได้ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนทั่วไป ทะเบียนพาณิชย์ การสอบสวนรับรองบุคคล งานพินัยกรรม การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การรับเรื่องร้องทุกข์ งานสารบรรณและธุรการ งานดูแล รักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานสารสนเทศ การก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ ฯลฯ

**ประเภทที่ ๒** งานที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ (Work From Home) โดยใช้ระบบงานพื้นฐาน เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต และเป็นงานที่ไม่ควรหยุดชะงักเป็นเวลานาน หรือเป็นงานที่สามารถมาปฏิบัติงาน ที่หน่วยงานได้เป็นครั้งคราวเท่าที่จำเป็น ส่วนมากจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่หน่วยงาน เช่น งานวิชาการวิเคราะห์ ประเมินผล การจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ งานอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานอาสาสมัครกรุงเทพมหานครเฝ้าระวังภัยและยาเสพติด งานลูกเสือชาวบ้าน การประชุม ฯลฯ

**ประเภทที่ ๓** งานที่ไม่จำเป็นเร่งด่วน ซึ่งสามารถชะลอ หรือระงับการดำเนินการได้ชั่วคราว เช่น งานจัดฝึกรวมให้ความรู้ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ ฯลฯ

#### **๕) แนวทางการปฏิบัติ**

เมื่อวิเคราะห์งานตามความสำคัญ/ความจำเป็น เร่งด่วนของงานที่ต้องปฏิบัติในกรณีเกิด โรคระบาด ออกเป็น ๓ ประเภทแล้ว ให้กำหนดแนวทางการปรับเปลี่ยนการทำงานและสถานที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

#### **งานประเภทที่ ๑** การปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานเดิมให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อลดการติดต่อแบบพบปะกันโดยตรง (Face to face) การติดต่อแบบท

(๒) กำหนดมาตรการการปฏิบัติราชการเหลือเวลาการทำงาน โดยให้ทุกกลุ่มงานแบ่งรอบการทำงานและรอบเวลาการพักรับประทานอาหารกลางวันของบุคลากรในสำนักงาน เพื่อลดความแออัด

(๓) การเตรียมความพร้อมของสถานที่ทำงาน เช่น การวางแผนทางการทำความสะอาดกรณีที่เกิดการระบาด เช่น น้ำยาฆ่าเชื้อ เจลทำความสะอาดมือ ความถี่ของการทำความสะอาด เตรียมการ เกี่ยวกับระบบระบายอากาศ กำหนดแนวทางเบื้องต้นในการจัดส่งเอกสารในช่วงระบาด การเปิดใช้อาคารตามความจำเป็นในกรณีที่มีการระบาด

**งานประเภทที่ ๒** การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เป็นทางเลือกสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการทำงานที่บ้าน ซึ่งต้องมีการปรับกระบวนการทำงานวิธีการทำงาน มีเครื่องมือในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การ

กำหนดระยะเวลาในการทำงาน และมีผู้ติดตาม ควบคุมผลงาน ให้สามารถบริหารงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีวิธีการ ดังนี้

(๑) ทำงานเข้าระบบออนไลน์

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

(๒) การวางแผนการติดต่อสื่อสาร ใช้ระบบ Social Network ในการปฏิบัติงาน เช่น Zoom Cloud Meeting, Google Hangouts Meet, Skype, Facebook Messenger, Microsoft Teams, LINE ซึ่งโปรแกรมเหล่านี้สามารถโทรคุยแบบ ๑ ต่อ ๑ และประชุมแบบกลุ่ม (Video Conference) ได้ด้วย (๓) การเฝ้าระวัง ทรัพย์สินสำนักงานเขตพัฒนาการประกาศ Work From Home อาจส่งผล กระทบทรัพย์สินสำนักงานเขตพัฒนา ดังนั้น ให้มีผู้ดูแลทรัพย์สินและสามารถติดต่อได้ เพื่อให้สามารถรับทราบข่าวสารและนำไปสู่การตัดสินใจได้อย่าง ทันทีทันที่

งานประเภทที่ ๓ งานที่ไม่จำเป็นเร่งด่วน ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาตามความเหมาะสม

๖) การจัดสรรทรัพยากรบุคคล ให้กำหนดการปฏิบัติงานบุคลากรตามความจำเป็น โดย

๖.๑) จัดทำตารางการปฏิบัติราชการเหลื่อมเวลาการทำงานหรือสลับวันภายในฝ่าย/กลุ่มงาน ที่เหมาะสมกับภารกิจของแต่ละบุคคล โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ

๖.๒) ที่สลับวันทำงานที่ปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องไม่ออกนอกพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่ได้รับคำสั่ง สามารถส่งงาน ทางระบบออนไลน์ได้ และสามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา

๖.๓) การจัดทำวิธีปฏิบัติในสถานที่ทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และการกำหนดแนวทางในการ จำกัดการเดินทางไปพื้นที่เสี่ยง ทั้งนี้ ให้จัดทำคำสั่ง การสลับวันทำงาน การปฏิบัติราชการที่บ้าน และจัดทำตาราง การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย หรือกลุ่มงาน ตามความเหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

๒.๑ เมื่อเริ่มมีเหตุการณ์

๑) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องติดตามข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์อย่างใกล้ชิดวิเคราะห์ แนวโน้มความรุนแรงของภัยรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทุกระยะ

๒) ให้เจ้าหน้าที่สำรองข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้อยู่ในระบบ สารสนเทศหรือระบบข้อมูลกลางไว้ในอุปกรณ์สำรองข้อมูล อาทิ External Hard Disk แผ่น CD ฯลฯ หรือ อีพไคลด์ขึ้นระบบคลาวด์ เช่น Google Drive เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล ประสานสำนักยุทธศาสตร์และ ประเมินผลสำรองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นการเตรียมข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต

๓) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรองเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ เพื่อเตรียมรับกับสถานการณ์หากภัยพัฒนาเข้าสู่สภาวะวิกฤต

๔) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง แจ้งหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อทราบและแจ้งบุคลากร ในทีมฯ ตามกระบวนการ Call Tree เพื่อเตรียมพร้อมเบื้องต้น เมื่อทีมบริหารความต่อเนื่องทีมสุดท้าย ได้รับแจ้ง ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้ติดต่อกลับไปยังหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อยืนยันการรับทราบข้อมูล กรณีที่ไม่ สามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้ติดต่อบุคลากรสำรอง ตามลำดับที่ที่กำหนดไว้ในรายชื่อของทีมบริหารความ ต่อเนื่อง

## ๒.๒ เมื่อเหตุการณ์พัฒนาเข้าสู่สภาวะวิกฤตซึ่งจะเป็นผลทำให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงัก

- ๑) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง สั่งการให้ทีมบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ ให้เรียบร้อย พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละฝ่ายเสนอหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) สำนักงานเขตวัฒนา
- ๓) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแจ้งข้อมูลให้กับบุคลากรหลักของทีมฯ ตามกระบวนการ Call Tree เพื่อทราบการประกาศใช้และปฏิบัติตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan :BCP) สำนักงานเขตวัฒนา
- ๔) ทีมบริหารความต่อเนื่องรายงานตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ที่ได้แจ้งจากหัวหน้าทีมฯ
- ๕) ประชุมทีมบริหารความต่อเนื่องร่วมกับหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องเพื่อสรุปสถานการณ์ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ รวมถึงนโยบาย แนวทางในการปฏิบัติงาน
- ๖) ทีมบริหารความต่อเนื่องติดตามการปฏิบัติงานของทีมบริหารความต่อเนื่องแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงติดตามสถานการณ์ว่าได้กลับสู่สภาวะปกติแล้วหรือไม่ เพื่อพิจารณาการกลับมาปฏิบัติงานที่ตั้งปกติ

## ๒.๓ เมื่อเหตุการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติ

- ๑) ตรวจสอบความเสียหายและดำเนินการฟื้นฟูสภาพแวดล้อมให้เข้าสู่การทำงานในสภาวะปกติ
- ๒) กำหนดเป้าหมายให้สามารถปฏิบัติงานตามปกติ

## ๑๒. การซักซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผน ดำเนินการดังนี้

๑. ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรหลักร่วมรับการฝึกซ้อมแผนฯ บนโต๊ะ (Table Top Exercise) ซึ่งเป็นการฝึกซ้อมแผนฯ มุ่งเน้นการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน รวมทั้งการทำความเข้าใจแผนและขั้นตอนการปฏิบัติที่ใช้อยู่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบนพื้นฐานของสถานการณ์สมมติที่กำหนดขึ้น ข้อดีของการฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ คือ ไม่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากร จึงเป็นรูปแบบการฝึกซ้อมที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ สามารถทดสอบแผน นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

๒. เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ หรือบุคลากรหลัก การฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ (Functional Exercise) เป็นการฝึกซ้อมที่มีการจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินให้สมจริงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีการเคลื่อนย้ายวัสดุ อุปกรณ์ หรือบุคลากรไปยังจุดเกิดเหตุเพียงในระยะสั้น ๆ เป้าหมายของการฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ก็เพื่อทดสอบ หรือประเมินขีดความสามารถในหน้าที่ (Functions) ของส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งหรือหลายส่วนงานในการจัดการเหตุฉุกเฉิน

## ๑๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต ตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) สำนักงานเขตวัฒนา สามารถบรรเทาผลกระทบการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักการดำเนินงานหรือการให้บริการและบรรเทาความเสียหายของทางราชการ ให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของสำนักงานเขตวัฒนา แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ ภัยธรรมชาติและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๑๔. การติดตามประเมินผล

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่ายเป็นผู้ติดตามและประเมินผลเพื่อรายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องสำนักงานเขตวัฒนา และผู้บริหารกรุงเทพมหานครทราบหลังเหตุการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

ลงชื่อ..........ผู้เสนอแผน

(นางสาวอุทัยวรรณ ตีสกุล)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตวัฒนา

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติแผน

(นางสาวสุชिरา ศิลาพันธ์)

ผู้อำนวยการเขตวัฒนา