แผนบริหารความต่อเนื่อง ประจำปี 2562

Business Continuity Plans

จัดทำโดย องค์การจัดการน้ำเสีย

กันยายน 2562

คำนำ

ในสภาวการณ์ปัจจุบัน ภัยพิบัติอันเป็นสาธารณภัยมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรุนแรงมากขึ้นการดำเนินงานเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินเพื่อป้องกันและลดผลกระทบทางด้านสุขภาพต่อประชาชนจึงนับว่าเป็นบทบาทสำคัญและจำเป็นหน่วยงานทุกภาคส่วนจะต้องบูรณาการงานร่วมกัน ในการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึงจะสามารถดำเนินการป้องกันและช่วยเหลือสนับสนุนได้ทันต่อเหตุการณ์นำมาซึ่งความปลอดภัยองค์กรและพนักงานในองค์กร

เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์วัดผลและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ในหัวข้อระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยงองค์การจัดการน้ำเสีย ได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเตรียมพร้อมตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินด้านอุทกภัย อัคคีภัย การก่อประท้วง การก่อจลาจล การก่อวินาศกรรม มาจัดทำเป็นแนวทางการปฏิบัติในเรื่องการเตรียมพร้อมตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานที่ถูกต้อง และรู้บทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจนตั้งแต่ขั้นเตรียมการขั้นปฏิบัติ ขณะเกิดภัยและขั้นการฟื้นฟูภายใต้ยุทธศาสตร์และมาตรการที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว ตามความต้องการของพื้นที่และได้ มาตรฐานสากล ซึ่งจะสามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ เมื่อเกิดสถานการณ์สาธารณภัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

องค์การจัดการน้ำเสีย

กันยายน 2562

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1

บทนำ..... 1

วัตถุประสงค์ (Objectives) 1

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง 6

การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร 7

หลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน 10

บทที่ 2

การบริหารความต่อเนื่องขององค์การจัดการน้ำเสีย 12

กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง 12

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง..... 12

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree 16

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง..... 17

ผลกระทบทางธุรกิจ..... 21

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ..... 22

บทที่ 3

ขั้นตอนดำเนินการใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง..... 26

แผนปฏิบัติการเพื่อบริหารความต่อเนื่องขององค์การจัดการน้ำเสีย 26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ระบุขั้นตอนหรือภัยเพื่อประกาศใช้แผน 28

ขั้นตอนการดำเนินงานใช้แผน BCP 29

ผังการติดต่อหน่วยงานฉุกเฉิน..... 34

กระบวนการที่ใช้เพื่อถอนตัวออกเมื่อเหตุการณ์ยุติ..... 34

บทที่ 4

แผนปฏิบัติการในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบ..... 36

หมวด ก : สำหรับทุกสถานการณ์ –การประกาศใช้แผน BCP 37

หมวด ข : ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน 38

หมวด ค : การสูญเสียบุคลากรสำคัญ 40

หมวด ง : ความล้มเหลวของระบบไอที 42

หมวด จ : ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้ 44

รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน 45

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ..... 46

ภาคผนวก

หน้า

ภาคผนวก 1 การปฏิบัติตนกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ 49

แผนการบรรเทาภัยพิบัติที่เกิดจากวาตภัย 49

แผนการบรรเทาภัยพิบัติที่เกิดจากอุทกภัย ดินถล่มหรือโคลนถล่ม 54

แผนการบรรเทาภัยพิบัติที่เกิดจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม 58

ภาคผนวก 2 การบริหารบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียจากเหตุภาวะฉุกเฉิน 63

ปัญหาที่เกิดกับระบบรวบรวมน้ำเสีย 63

ปัญหาขยะมูลฝอยและตะกอนสะสมในเส้นท่อ 63

ปัญหาท่อชำรุดแตกรั่ว 64

ระบบควบคุมไฟฟ้าของเครื่องจักรขัดข้อง/เสียหาย 65

ระบบไฟฟ้ากำลังขัดข้อง 65

ปัญหาที่เกิดกับประตูน้ำและวาล์ว 66

อุปกรณ์เครื่องจักรกลเกิดการขัดข้อง 66

ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าเกิดการชำรุด 67

ปัญหาที่เกิดกับระบบบำบัด 68

ปริมาณน้ำเสียที่เข้าระบบบำบัดมีปริมาณมากกว่าปกติ 68

ปัญหาการรั่วซึมของบ่อ 68

น้ำในบ่อบำบัดเกิดกลิ่นเหม็นที่รุนแรง 69

ระยะเวลาเก็บกักน้ำในบ่อลดลง 70

สาหร่ายเติบโตเร็วมากเกินไป 70

มีสารพิษเข้าสู่ระบบ 71

ภาคผนวก

หน้า

ภาคผนวก 3 แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ..... 73

ภาคผนวก 4 กลยุทธ์การกู้คืนธุรกิจ..... 77

ภาคผนวก 5 คณะผู้บริหารความต่อเนื่อง..... 80

ภาคผนวก 6 แผนการสื่อสารของหน่วยงาน..... 83

ภาคผนวก 7 แบบทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 85

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)..... 15

ตารางที่ 2 การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ..... 18

ตารางที่ 3 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy 19

ตารางที่ 4 ผลกระทบทางธุรกิจ Business Impact Analysis(BIA)..... 22

ตารางที่ 5 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง 22

ตารางที่ 6 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์..... 23

ตารางที่ 7 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี..... 24

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น..... 25

ตารางที่ 9 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องการติดต่อหรือขอรับบริการ..... 25

บทที่ 1

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plans (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้ องค์การจัดการน้ำเสียสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากองค์การจัดการน้ำเสียไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อองค์การจัดการน้ำเสียในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคมชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้นการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นให้สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่องและกำหนดขั้นตอนวิธีการในกรณีที่เกิดเหตุการณที่ไม่ปกติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน
2. เพื่อให้การหยุดชะงักของการปฏิบัติงานมีผลกระทบน้อยที่สุดไม่ว่าจะหยุดชะงักด้วยสาเหตุใดก็ตาม และเพื่อให้สามารถดำเนินปฏิบัติงานต่อไปในระดับที่ยอมรับได้
3. เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การกู้คืนของภารกิจต่างๆ ขององค์กรในช่วงที่เกิดวิกฤติ โดยหน่วยงานต่างๆ จะมุ่งเน้นไปที่การกู้คืนและสนับสนุนกระบวนการที่สำคัญ

4. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ข้อตกลงกับผู้รับบริการ

5. เพื่อจำกัดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ทรัพยากร ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ขององค์กร

6. องค์กรสามารถปฏิบัติภารกิจหลักที่สำคัญต่อไปได้ในช่วงภาวะวิกฤต

7. องค์กรสามารถให้บริการหรือดำเนินกิจกรรมต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

8. องค์กรสามารถฟื้นกลับงานหรือกิจกรรมที่สำคัญต่อภารกิจหลักสู่ภาวะปกติ

9. เพื่อจัดระบบการดำเนินงานและเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ไว้รองรับสถานการณ์ภัยพิบัติตามลักษณะความเสี่ยงภัยในทุกขั้นตอนทั้งในช่วงก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว

10.เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการป้องกัน การเตรียมความพร้อม การระงับและบรรเทา และการฟื้นฟูบูรณะ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในทุกสถานการณ์

หลักการเตรียมความพร้อมในภาวะวิกฤตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือการที่องค์กรสามารถนำบทเรียนสถานการณ์ความรุนแรงสำคัญที่ผ่านมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการ หรืองานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงาน หรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม่ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์ หรือภัยพิบัติต่างๆ ซึ่งที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต 4 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับองค์กร

2. เตรียมความพร้อมขององค์กรในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินภารกิจการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plans)

3. การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง

4. การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการองค์กรในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ โดยทั่วไปจะแบ่งวงจรการบริหารจัดการออกเป็น ๔ ขั้นตอน คือ

1. การป้องกันและลดผลกระทบ
2. การเตรียมพร้อมรับภัย
3. การจัดการในภาวะฉุกเฉิน
4. การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ คือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียซึ่งภายในช่วงระยะเวลาแรกจะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้างการตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานต้องทบทวนแผนความต่อเนื่อง Business Continuity Plans (BCP) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน
4. การให้บริการสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นต้น
5. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือ Business Continuity Plans (BCP) เป็นชุดของเอกสารคำแนะนำและวิธีการที่ช่วยให้การดำเนินงาน/งานบริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินและหรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก/หรือมีอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงาน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน หรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นตาม

แนวทางของการบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Management (BCM) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management (BCM) Standard หมายถึงรหัสมาตรฐานของ British Standards Institution (BSI) ที่องค์กรทั่วโลกยอมรับและนำไปใช้โดยเครือจักรภพอังกฤษซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ดังนี้

1. การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Program Management) ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลัก และขั้นตอนแรกของการบริหารความต่อเนื่อง มีขั้นตอนคือ

1.1. การจัดทำกรอบนโยบาย BCM

1.2. โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง

1.3. ลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM

1.4. การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

1.5. การปรับระดับของเหตุการณ์ (Incident Escalation Progress)

1.6. วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง

1.7. การติดตามความพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

2. การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding of Organization) เพื่อให้เข้าใจในสภาพและการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานในการรับผลกระทบหรือความเสี่ยงผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ Business Impact Analysis (BIA) และการประเมินความเสี่ยง Risk Assessment (RA) และภัยคุกคามต่างๆ เช่น แผ่นดินไหว อุทกภัย อัคคีภัย การก่อประท้วง การก่อจลาจล การก่อวินาศกรรม และโรคระบาด ที่จะมีผลกระทบต่อทรัพยากร 5 ด้าน ได้แก่

2.1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ทำงานหลักและสำนักงานสาขา

2.2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดส่งวัสดุอุปกรณที่สำคัญ

2.3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลที่สำคัญ

2.4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก

2.5. ผลกระทบด้านคู่ค่า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมต่างๆ และระดับความสามารถที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนงาน การกำหนดแนวทางและการกำหนดกลยุทธ์ในขั้นตอนต่อไป

3. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM Strategy) เป็นการกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืน การดำเนินงาน (Recovery Strategy) และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมตาม ข้อมูลที่ได้จาก BIA ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง บุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยี ข้อมูลและผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ

4. การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response) ได้แก่

4.1. Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

4.2. Emergency/Crisis Management Plan (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และผลกระทบขยายไปในวงกว้าง

4.3. Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ตามระยะเวลา คือ การตอบสนองทันทีภายใน 24 ชั่วโมง การตอบสนองในระยะเวลาภายใน 7 วัน และตอบสนองเหตุการณและกู้สถานการณ์ในระยะเวลาเกิน 7 วัน

4.4. Recovery Plan (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

5. การทดสอบ ปรับปรุงและทบทวนแผน (Exercising Monitoring and Reviewing) เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่า BCM ที่จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

5.1. Call Tree คือ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิก ทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อโทรศัพท์

5.2. Tabletop Testing คือ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยจำลองโจทย์ทุกสถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่

5.3. Simulation คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองนำแผน BCP มาประยุกต์ใช้

5.4. FULL BCP Exercise คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

6. การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in The Organization's Culture) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา และจิตวิทยา ที่จะทำให้บุคลากรทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาท หน้าที่ ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

1. รองรับได้ถึงสถานกาณ์ร้ายแรงที่สุด (Worst Case Scenario) แผนรองรับการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี รวมถึงความเสียหายที่เกิดกับผู้ให้บริการและการสูญเสียบุคลากรสำคัญ การมีแผนรองรับในสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถกู้คืนในสถานการณ์ที่รุนแรงน้อยกว่าได้ทั้งนี้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่เตรียมไว้

2. ระยะเวลาในการกู้คืน (Recovery Time Frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานเป็นระยะเวลา 30 วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน 30 วัน หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการให้น่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

4. ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) ในการกู้คืนงานที่สำคัญ จำเป็นที่จะต้องมีศูนย์-ปฏิบัติงานสำรองไว้อย่างน้อย 1 แห่ง หน่วยงานต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการกำหนดศูนย์-ปฏิบัติงานสำรอง

5. “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดขององค์การจัดการน้ำเสีย

การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

เป็นการระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติทางธุรกิจที่สำคัญภายในองค์กรเพื่อค้นหาและระบุว่ามีธุรกรรม สายปฏิบัติงาน ภาระงาน บริการ/ผลิตภัณฑ์ใดบ้างที่วิกฤติ ที่กิจการควรจะต้องทำการส่งมอบตามพันธกิจที่มีต่อลูกค้า/ผู้รับบริการลูกค้า คู่ค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน Value Chain การที่จะระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤติทางธุรกิจที่สำคัญได้ อาจจะต้องเริ่มต้นจากการทบทวน

1. พันธกิจหลักของกิจการ
2. ยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของกิจการ
3. เงื่อนไข หรือพันธะสำคัญทางกฎหมายที่กิจการต้องมการส่งมอบ ดำเนินการให้ครบถ้วนตามเงื่อนไข และให้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด

การอธิบายถึงลักษณะของการส่งมอบ การปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไข รายละเอียดของการส่งมอบต้องระบุให้ชัดเจนที่สุดถือว่ามีความสำคัญต่อการได้มาซึ่งข้อมูลสถานการณ์วิกฤติ กระบวนงาน/สายงานวิกฤติ ภาระงานวิกฤติ บริการวิกฤติ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในขั้นตอนต่อไป โดยกล่าวถึงกระบวนการทำงานและกิจกรรมในการทำงานของทุกคนในภาวะปกติ ขนาดของการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดสำคัญที่ต้องปฏิบัติตาม (เช่น กรอบเวลาที่กำหนด พันธะสัญญาตามกฎหมายกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ เป็นต้น) ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ส่งงาน/ให้บริการ และที่รับงาน/บริการ จากหน่วยงาน (Upstream and downstream dependencies) ทำให้เข้าใจขอบเขตการกู้คืนเพื่อที่จะได้สามารถสั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผลเพื่อ

1. ลดโอกาสของการดำเนินงานที่ต้องหยุดชะงัก
2. ลดระยะเวลาในการตอบสนองและกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ
3. จำกัดผลกระทบต่อองค์กรจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน

โดยมีขั้นตอนของการทำความเข้าใจกับองค์กร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ Business Impact Analysis (BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ หรือ Business Impact Analysis (BIA) หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมทางธุรกิจ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของกิจกรรมนั้นๆ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุกิจกรรม กระบวนการ บริการและ/หรือผลิตภัณฑ์หลัก เป็นการพิจารณาการปฏิบัติราชการ/กระบวนงานตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ต่างๆในองค์การจัดการน้ำเสีย โดยระบุกิจกรรม/กระบวนการ กรอบเวลา หรือรอบเวลาในการทำงาน ผู้ส่งมอบงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับบริการเพื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการ/กิจกรรมการทำงาน

ขั้นตอนที่ 2 ระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไปการระบุผลกระทบในขั้นตอนนี้จะเริ่มต้นที่การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามซึ่งแผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์ก่อการร้าย
- เหตุการณ์โรคระบาด

2. การวิเคราะห์ผลกระทบทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้องค์การจัดการน้ำเสีย สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

2.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

2.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

2.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

2.5 ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

หลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ ▪ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ▪ ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ▪ ต้องมีการปฐมพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

3. สรุปเหตุการณ์และผลกระทบจากเหตุการณ์

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ภัยพิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓			✓	
เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓			✓	
เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	

4. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม

โดยกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุดของแต่ละกิจกรรม หรือกระบวนการ เพื่อจัดพิจารณากำหนดระดับผลกระทบ (สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ ไม่เป็นสาระ) และจัดกลุ่มกิจกรรมตามลำดับของระดับผลกระทบ/ความสำคัญในการฟื้นคืนกลับสู่ภาวะปกติ

5. จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)

สำหรับกลุ่มกิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูง ปานกลาง

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

บทที่ 2

การบริหารความต่อเนื่อง

กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy (BCS)

เมื่อเกิดกรณีการสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลัก (Loss of Key Pillars) องค์การจะต้องเลือกวิธีการในการลดความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมที่สำคัญ (กิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูง ปานกลาง) เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับและสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy (BCS) ดังนี้

1. กำหนดกลยุทธ์การกู้คืนของกิจกรรมที่สำคัญโดยระบุถึงปัจจัยหลักของการสูญเสียและเสียหายเพื่อการกู้คืนภายในระยะเวลาที่ยอมให้หยุดดำเนินการขั้นต่ำได้

2. กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง โดยระบุทรัพยากรสำคัญขั้นต่ำที่กระบวนงานต้องใช้ในการดำเนินงานทั้ง 5 อย่าง ได้แก่ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ บุคลากร และคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. กำหนดบุคลากรสำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยงาน

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plans Team)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ขององค์การจัดการน้ำเสีย สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) องค์การดการน้ำเสีย มีโครงสร้างดังนี้

1. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน หรือผู้บริหารระดับรองลงมาที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนของแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง

2. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ รองผู้อำนวยการ/ผู้อำนวยการฝ่าย มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนของแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

3. ผู้ประสานงานคณะบริหารงานมีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงาน และให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางของแผนบริหารความต่อเนื่อง

อำนาจหน้าที่

1. จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยครอบคลุมการเตรียมความพร้อมด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูล ด้านสถานที่ และด้านงบประมาณ

2. จัดทำโครงการฝึกอบรมและการประชาสัมพันธ์แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองคการ พร้อมทั้งจัดให้มีการสื่อสารเพื่อป้องกันและลดความตระหนักของผู้ที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน รวมทั้งสามารถแจ้งเหตุแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงที

3. จัดหาพื้นที่เพื่อเตรียมตั้งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อให้สามารถใช้เป็นที่ทำงานได้ทันที รวมทั้งการจัดหาอุปกณ์ที่จำเป็นเพื่อให้การบริการไม่หยุดชะงัก

4. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามระบบที่วางแผนไว้ มีการปรับปรุงและซักซ้อมแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตอย่างสม่ำเสมอ

5. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ทุกสิ้นปีงบประมาณ

6. แต่งตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตามที่มอบหมาย

7. รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียทราบเป็นระยะๆ

โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติ ได้โดยเร็วตามบทบาท หน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นายชีระ วงศบูรณะ	081-8423802	ห. คณะบริหารความต่อเนื่อง ผอ.อจน.	นายวิรัตน์ ภมรานนท์	089-1268354
ว่าที่ ร.ต.พัฒนภูมิ อังศุสิงห์	081-8087080	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง สผอ.	นางดวงแข ยงสุวรรณ	081-4228990
น.ส.สรรพางดี ล่ามกิจจา	085-6891616	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง สตน.	นายอภินท์ ธนัพประภัศร์	086-8922298
นายวิสิษฐ์ อริยะเวสตระกูล	062-5929555	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รผอ.บร.	น.ส.ศมนันท์ บรรณวิจิตรเลขา	081-4223494
นายสุชัย เจนพจนารถ	081-8423802	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รผอ.วผ.	นางบุณฑริกา สุดใจนาค	099-1599818
นายวิรัตน์ ภมรานนท์	061-4146555	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รผอ.ปก.	น.ส.อรวรรณ จันทรา	081-8380967
นายอนุกูล แหลมปัญญา	081-7121248	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รก.ฝอก.	นายอนุกูล แหลมปัญญา	081-7121248
นางสาววรนันท์ จันทร์ดนู	095-4596051	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝบง.	นายบรรพต ศุขวัฒนะกุล	089-6693769
นางสาวศิริวรรณ ลิมป์รุ่งรัตนา	061-4159666	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รก.ฝพอ.	นางบุณฑริกา สุดใจนาค	099-1599818
นายอธิรักษ์ บุพจันโท	063-2035762	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝวศ.	นายอนุพันธ์ เตียไพรัชกูลกิจ	081-7789090
นายกิตติ ธีรสรเดช	063-2035763	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝจส.1	นายรัฐวุฒิ ทับทอง	081-8349880
นายปัณณพัฒน์ จันทร์เจริญสุข	096-1496364	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝจส.2	น.ส.รัชนี รัตนาภูผา	085-3206710

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการ บริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต ขององค์การจัดการน้ำเสีย จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละท่านจึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ขององค์การจัดการน้ำเสียที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน ตารางที่ 1

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา :

1. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่าน เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
2. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
3. ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้:
    3.1. สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
    3.2. เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนขององค์การจัดการน้ำเสียสำหรับผู้บริหารขององค์การจัดการน้ำเสียและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
    3.3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยงาน มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy (BCS)

การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อมมี 5 ด้าน ได่แก่

1. ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
3. ด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่สำคัญ
4. ด้านบุคลากร
5. ด้านคู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกลยุทธ์ ดังนี้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	**เครื่องมือและอุปกรณ์**	**ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่สำคัญ**	**บุคลากร**	**คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
งานสารบรรณและธุรการทั่วไป	ใช้พื้นที่สำรอง 10 ตรม. (5 คน)	เครื่องคอมฯ พร้อมเครื่องพิมพ์ 1 ชุด	- ระบบจัดซื้อจัดจ้าง - ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	บุคลากรหลัก 5 คน	ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*
งานด้านการเงิน บัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล	ใช้พื้นที่สำรอง 10 ตรม. (5 คน)	เครื่องคอมฯ พร้อมเครื่องพิมพ์ 1 ชุด	- ระบบบัญชีการเงิน ครุภัณฑ์และบริหารบุคคล - ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	บุคลากรหลัก 5 คน	ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*
งานจัดทำแผนงานงบประมาณ ควบคุมและตรวจสอบภายในและเร่งรัดติดตามการประเมินผลปฏิบัติงาน	ใช้พื้นที่สำรอง 10 ตรม. (5 คน)	เครื่องคอมฯ พร้อมเครื่องพิมพ์ 1 ชุด	- ระบบตรวจสอบภายใน - ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	บุคลากรหลัก 5 คน	ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*

ตารางที่ 3 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง Business Continuity Strategy (BCS)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง คือ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ - กรณีที่เกิดความเสียหายกับพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในขณะนั้น ให้ใช้พื้นที่ของสำนักงานสาขา อจน. จังหวัดใกล้เคียงหรือเช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะ เหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของ อจน. ได้ - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง <u>ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในการกอบกู้คืนก่อน</u>

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของ อจน. มีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นหากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ สำรองของ อจน. จะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้ -ประสานงานกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ขอติดตั้ง/ใช้บริการเครื่องแม่ข่ายสำหรับเก็บข้อมูลระบบสารสนเทศของ อจน. ในแต่ละระบบ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูลที่มีความสำคัญของ อจน. - ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึก ข้อมูลด้วยระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
	บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง / ทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ	-การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า และเจ้าหน้าที่ของ อจน. มีความพร้อมที่จะดำเนินการปรับปรุงระบบไฟฟ้าได้เอง หรือสามารถขอการสนับสนุนจาก การไฟฟ้านครหลวงได้ใน 24 ชั่วโมง - การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่าย น้ำประปา และเจ้าหน้าที่ของ อจน. มีความพร้อมที่จะดำเนินการปรับปรุงระบบประปาได้เองภายในเวลา 1 ชั่วโมง - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ อจน. ใช้บริการเชื่อมโยง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทภายนอกซึ่งในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤตกับตัวอาคาร และส่งผลกระทบต่อระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของ อจน. หรือต้องย้ายอาคาร ปฏิบัติงาน เมื่อประสานทางบริษัทจะสามารถเชื่อมโยง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใหม่ได้ในเวลา 24 ชั่วโมง

ผลกระทบทางธุรกิจ Business Impact Analysis (BIA)

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ Business Impact Analysis (BIA) ของ อจน. พบว่ากระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ ภายในระยะเวลาอันสั้น อันประกอบด้วย

ตารางที่ 4 ผลกระทบทางธุรกิจ Business Impact Analysis (BIA)

กระบวนการ	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้านการเงิน บัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล	ปานกลาง			✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณ ควบคุมและตรวจสอบภายในและเร่งรัดติดตามการประเมินผลปฏิบัติงาน	ต่ำ						✓

สำหรับกระบวนการอื่นๆที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่น ให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับ กระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1. ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ 5 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	60 ตร.ม. (30 คน)	60 ตร.ม. (30 คน)	100 ตร.ม. (50 คน)	200 ตร.ม. (100 คน)	200 ตร.ม. (100 คน)	200 ตร.ม. (100 คน)
สำนักงานสาขา	จังหวัดใกล้เคียง				30 ตร.ม. (10 คน)	30 ตร.ม. (20 คน)	30 ตร.ม. (30 คน)
รวม		60 ตร.ม. (30 คน)	60 ตร.ม. (30 คน)	100 ตร.ม. (50 คน)	230 ตร.ม. (110 คน)	230 ตร.ม. (120 คน)	230 ตร.ม. (130 คน)

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ		2 เครื่อง	2 เครื่อง	4 เครื่อง	8 เครื่อง	10 เครื่อง
ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
ระบบงานบัญชีการเงิน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯที่เก็บรักษา		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ		1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง	3 เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรสารพร้อมหมายเลข	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ		1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
รวม			8 เครื่อง	9 เครื่อง	12 เครื่อง	17 เครื่อง	20 เครื่อง

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในความดูแลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) ดังนั้นหน่วยงานจึงสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศสำรองได้ภายหลังการเชื่อมต่อระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสำรองแล้วเสร็จภายในเวลา 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 7 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
E-mail	หน่วยงาน IT ของ สรอ.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	หน่วยงาน IT ของ สรอ.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบงานบัญชี การเงิน และ บริหารงานบุคคล	หน่วยงาน IT ของ สรอ.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
หนังสือสั่งการต่างๆ ออกโดยหน่วยงาน	หน่วยงานต้นสังกัด			✓	✓	✓	✓
เอกสารใบแจ้งหนี้	คู่ค้า				✓	✓	✓
ข้อมูลการจัดทำแผนงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ	หน่วยงานต่างๆ ของ อจน. และสำนักงานสาขา						✓ (เร่งด่วนช่วงเดือน (ก.ค.)

4. ด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	4 คน	6 คน	10 คน	30 คน	40 คน	50 คน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	40 คน	25 คน	15 คน	5 คน	-	-
รวม	44 คน	31 คน	25 คน	35 คน	40 คน	50 คน

5. ด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 9 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องการติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภททรัพยากร	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*		2 คน	2 คน	2 คน	2 คน	2 คน
รวม		2 คน	2 คน	2 คน	2 คน	2 คน

หมายเหตุ ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่าน อินเทอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

บทที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินงานใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง

แผนปฏิบัติการเพื่อบริหารความต่อเนื่องขององค์การจัดการน้ำเสีย

ลำดับที่	กิจกรรมหลัก	กลุ่มเป้าหมาย/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบหลัก
1	คัดเลือกสถานที่ที่เหมาะสม	กำหนดสถานที่ที่เหมาะสมในการเป็นศูนย์ปฏิบัติการ ใน ทส. และ สำนักงานสาขา	กกล. / กปง.1 และ กปง.2
2	เตรียมความพร้อมด้านสถานที่	- จัดหาสถานที่ทำงานสำรอง - จัดหาที่พักสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่จะไปปฏิบัติงาน จำนวนไม่เกิน 100 คน - จัดเตรียมความพร้อมด้านสารสนเทศและการสื่อสาร - จัดเตรียมระบบส่งกำลังบำรุง เช่น อาหาร รถที่จะใช้ใน ทส. และการอำนวยความสะดวกอื่นๆ	กกล. / กปง.1 และ กปง.2 กทบ. กสป. กพบ.
3	สำรวจความพร้อมของสถานที่	ดำเนินการสำรวจความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สผอ. / ฝจส.1 และ ฝจส.2
4	กำหนดและจัดทำรายชื่อผู้ที่จะต้องไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรอง และเตรียมงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ	- กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่สำรอง - ประสานและรวบรวมรายชื่อเจ้าหน้าที่ - จัดทำแผนและเตรียมงบประมาณ	รผอ. อจน.(บร.) กทบ. กนผ. และ กงป.
5	แจ้งแผนการอพยพให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและเตรียมตัว	แจ้งใน war room และช่องทางต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับทราบและเตรียมตัวให้พร้อม	รผอ. อจน.(วผ.)
6	เตรียมการรองรับผู้ติดตามและครอบครัวของเจ้าหน้าที่	- สำรวจและเตรียมอำนวยความสะดวกให้ผู้ติดตามและครอบครัวของเจ้าหน้าที่	กปส. และ กคพ.
7	เตรียมความพร้อมด้านการเดินทางไป ทส.	จัดรถ/เรือ/ประสานขอรับการสนับสนุนพาหนะตามความเหมาะสมกับสถานการณ์	กพบ.

ลำดับที่	กิจกรรมหลัก	กลุ่มเป้าหมาย/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบหลัก
8	ประกาศย้ายศูนย์และเริ่มอพยพเมื่อมีความจำเป็น	ประกาศให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเริ่มอพยพตามแผน	กกล.
9	แจ้งแนวทางการปฏิบัติงานใน อจน. ให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านทราบ	แจ้งให้เจ้าหน้าที่ของ อจน. ทุกท่านทั้งส่วนกลางและภูมิภาค รวมทั้งกระทรวง ทส. และสถานที่ปฏิบัติงานสำรองขิง สาขาได้ทราบ เพื่อการปฏิบัติงานและประสานงานได้อย่างราบรื่น	กกล.

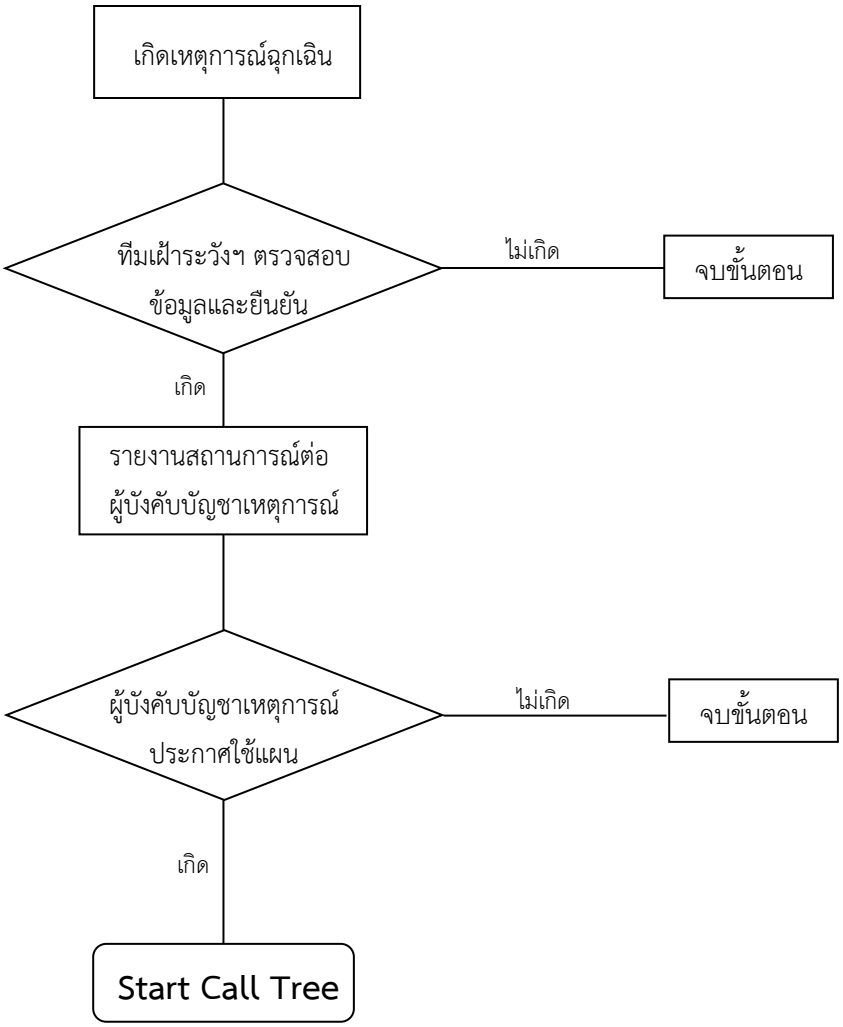
โดยที่ อจน. มอบผู้รับผิดชอบ สำนักผู้อำนวยการ เป็นผู้แจ้งจุดนัดพบให้กับบุคลากรทราบ โดยโทรศัพท์ ตามผังการสื่อสาร Call Tree และ SMS ให้บุคลากรทุกคนทราบ หรืออาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามความเหมาะสม

ข้อแนะนำสำหรับผู้ที่ต้องไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค

1. ฟังคำสั่งการแจ้งแผนอพยพจาก อจน. โดย รผอ. อจน.(วผ.) ว่าจะเคลื่อนย้ายเมื่อใดและนัดหมายการอพยพ
2. เตรียมเสื้อผ้า ของใช้ส่วนตัว พร้อมใช้ 7-14 วัน
3. วิธีการเดินทางสามารถใช้รถยนต์ส่วนตัว หากต้องการเดินทางพร้อมคณะ อจน. ได้จัดยานพาหนะไว้ รองรับ และรอการนัดหมายการเดินทาง
4. ที่พัก อจน. ได้จัดที่พักไว้ให้ที่ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. กรมจัดเตรียมอาหารไว้ทั้ง 3 มื้อ ณ สถานปฏิบัติงาน
6. กรมจัดทำคำสั่งให้ไปปฏิบัติราชการนอกพื้นที่ และสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการกับ อจน. ได้
7. เตรียมอุปกรณ์สื่อสาร/Notebook ส่วนตัวนำไปด้วย และทาง อจน.จะจัดเตรียมให้จำนวนหนึ่งสำหรับการใช้งาน
8. สำหรับผู้ที่มีความจำเป็นต้องนำครอบครัวไปด้วย อจน. จะจัดที่พักให้สำหรับครอบครัว (แต่อาจทำได้อย่างจำกัด)
9. คาดว่า อจน. จะปฏิบัติงานนอกสถานที่ประมาณ 1-2 อาทิตย์และจะกลับมาปฏิบัติงานที่ อจน. โดยเร็วที่สุด เมื่อสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

ระบุขั้นตอนของเหตกุารณ์หรือภัยเพื่อประกาศใช้แผน

วิธีประกาศใช้แผน



ขั้นตอนการดำเนินงานใช้แผน BCP (Plan Activation)

การเฝ้าระวังก่อนเกิดเหตุ : เพื่อลดความเสี่ยง/ผลกระทบ ในการเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติให้กับหน่วยงานต่างๆในองค์กร

ระยะเหตุการณ์	ประเด็นในแผน	ผู้รับผิดชอบหลักและรอง
ก่อนเกิดเหตุ	1. การเตรียมการป้องกัน • สถานที่ • ระบบงาน • ข้อมูลและเอกสารสำคัญต่างๆ • อุปกรณ์ เครื่องมือ	หน่วยงานต่างๆ
	2. สถานที่เก็บและตำแหน่งที่ตั้งของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการป้องกันความเสียหาย	สผอ.
	3. การระบุสถานที่ที่เป็นอันตรายต่างๆในองค์กร	หน่วยงานต่างๆ
	4. การมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละหน่วยงาน • หน่วยงานประเมินสถานการณ์ • หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ป้องกัน • หน่วยงานสื่อสารและประชาสัมพันธ์	รผอ.อจน.(บร.) รผอ.อจน.(ปก.) รผอ.อจน.(วผ.)
	5. หน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร ที่ให้การช่วยเหลือและเตือนภัย • ภารกิจที่ช่วยเหลือ • หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้	กกล. และ กทบ.
	6. การทดสอบแผนป้องกัน • หน่วยงานที่รับผิดชอบ • ความถี่/ช่วงเวลาในการทดสอบ • วิธีปฏิบัติ	กกล./กพบ./กสป. และ กมว.

ระยะเหตุการณ์	ประเด็นในแผน	ผู้รับผิดชอบหลักและรอง
ก่อนเกิดเหตุ	7. การบำรุงรักษาแผน ● หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กสป.
	8. การกำหนดสถานการณ์ที่ต้องดำเนินการทบทวนแผนป้องกัน ● การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ● การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับระบบงาน ● การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ● การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร	ผอ.อจน. รผอ.อจน.(บร.) รผอ.อจน.(ปก.) รผอ.อจน.(วผ.)
	9. ทีมงานสำหรับการประสานงานกลาง ● ทีมประเมินความเสียหาย ● ทีมขนย้ายทรัพย์สิน ● ทีมสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	กกล./กกม./กพบ./กสป./กปง. และ กสป.

ขณะเกิดเหตุ : เพื่อช่วยลดผลกระทบด้านภารกิจ ชื่อเสียง การเงินและมิใช่การเงิน เป็นต้น

ระยะเหตุการณ์	ประเด็นในแผน	ผู้รับผิดชอบหลักและรอง
ขณะเกิดเหตุ	1. การระบุแผนผังแสดงที่ตั้ง อุปกรณ์ และเส้นทางคมนาคมต่างๆ ● ทางคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับการบรรเทาขณะเกิดภัย ได้แก่ ทางเข้า-ออก ที่ใช้ในการหนีภัย ● ที่ตั้งอุปกรณ์ในการบรรเทาขณะเกิดภัย	กกล./กพบ./กปง.1/กปง.2 และ กสป.
	2. การสื่อสารและรหัสสัญญาณที่ใช้ในการเตือนภัย	กปส. / กปง.1 และ กปง.2
	3. รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่และที่ตั้งของศูนย์อพยพ	กกล. และ กปส.
	4. การมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละหน่วยงาน ● หน่วยงานส่งกำลังบำรุง ● หน่วยงานสื่อสารและประชาสัมพันธ์	รผอ.อจน.(บร.) รผอ.อจน.(ปก.)
	5. หน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร ที่ให้การช่วยเหลือและเตือนภัย ● ภารกิจที่ช่วยเหลือ ● หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้	กกล. และ กทบ.
	6. การทดสอบและบรรเทาขณะเกิดภัย	กกล./กพบ./กสป. และ กมว.
	7. การบำรุงรักษาแผน	กสป.

ฟื้นฟูหลังเกิดภัย : เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถกอบกู้กระบวนการภารกิจสำคัญให้กลับมาดำเนินการได้

ระยะเหตุการณ์	ประเด็นในแผน	ผู้รับผิดชอบหลักและรอง
หลังเกิดเหตุ	1. เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน • ข้อมูล • เอกสารต่างๆ • คณะทำงาน • งบประมาณ	หน่วยงานต่างๆ
	2. กระบวนการปฏิบัติงาน	หน่วยงานต่างๆ
	3. การมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละหน่วยงาน • หน่วยงานประเมินความเสียหาย • หน่วยงานปฏิบัติการฟื้นฟู • หน่วยงานสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	รผอ.อจน.(บร.) รผอ.อจน.(วผ.) รผอ.อจน.(ปก.)
	4. หน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร ที่ให้การช่วยเหลือและเตือนภัย • ภารกิจที่ช่วยเหลือ • หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้	กกล. และ กทบ.
	5. การทดสอบและฟื้นฟูหลังเกิดภัย	หน่วยงานต่างๆ
	6. การบำรุงรักษาแผน	กสป.

ขั้นตอนการปฏิบัติ	แนวทางปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
1. ก่อนเกิดเหตุ	1.1 ติดตามข้อมูลข่าวสารจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น 1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบและเตรียมการแก้ไขปัญหา 1.3 จัดเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบการสื่อสาร ยานพาหนะ 1.4 สื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง 1.5 รวบรวมรายชื่อ ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่รับผิดชอบและประสานงาน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และรายชื่อหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถใช้ในกรณีฉุกเฉิน	
2. ขณะเกิดเหตุ	2.1 ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน รายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น 2.2 ดำเนินการตามคำสั่งในแผน 2.3 สื่อสารให้เจ้าหน้าที่บุคลากรได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตน 2.4 ควบคุม ดูแล ประสานงาน จัดเตรียมพื้นที่สำรองหรือจุดรวมพลที่สามารถตรวจนับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติงานหากเกิดเหตุฉุกเฉิน และประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น 2.5 ติดตามผลการแก้ไขปัญหา 2.6 บันทึกเหตุการณ์ การบันทึกข้อมูลเกี่ยวข้องกับภาวะฉุกเฉินทั้งหมด ตั้งแต่รายงานเหตุการณ์ การเกิดเหตุ และระหว่างเกิดเหตุ 2.7 การให้ข้อมูลขณะเกิดเหตุภาวะฉุกเฉิน การตอบคำถามขณะเกิดเหตุภาวะฉุกเฉินให้กับสื่อ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
3. หลังเกิดเหตุ	3.1 รายงานเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นขององค์กร ต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง 3.2 หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องประกาศยุติแผนฉุกเฉิน	

แจ้งเหตุร้าย	หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน
กองปราบปราม	1195
ตำรวจทางหลวง	1193
ไฟฟ้าขัดข้อง	1130
มูลนิธิร่วมกตัญญู	0-2751-0951-3
ศูนย์จราจรอุบัติเหตุ จส.100	1137
สวพ. 91	1644
ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	1860
ศูนย์นเรนทร	1669
สายด่วนกรมทางหลวง	1586
สายด่วนกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1784
หน่วยแพทย์กู้ชีพ กทม.	1554
เหตุด่วนเหตุร้าย	191
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1129
การไฟฟ้านครหลวง	0-2252-9586
สถานีดับเพลิงและกู้ภัย	199

กระบวนการที่ใช้เพื่อถอนตัวออก เมื่อเหตุการณ์ยุติ

หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง เป็นผู้พิจารณาการยุติเหตุการณ์และแจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อสั่งการให้คณะทำงานถอนตัวออกจากสถานที่สำรองและบริหารจัดการกับวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในสถานที่สำรองตามที่ได้ตกลงกันก่อนที่จะมาปฏิบัติงานยังสถานที่สำรอง โดยครอบคลุมประเด็น ดังต่อไปนี้

- การสำรวจความเสียหาย
- การกู้คืน
- การกลับสู่สถานที่ปฏิบัติงานหลัก

คณะบริหารความต่อเนื่องในการเตรียมแผนบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์อุทกภัย พิจารณาความ พร้อมกลับสู่สถานปฏิบัติงานหลัก โดยกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของทีมงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทีมยุทธศาสตร์
    - ออกคำสั่งปิดสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และเปิดสถานปฏิบัติงานหลัก
    - ออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรกลับมาปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก
    - ดำเนินการช่วยเหลือและสงเคราะห์เจ้าหน้าที่บุคลากร ที่ประสบอุทกภัย
2. ทีมบริหารจัดการ
    - ตรวจสอบความเสียหายและสิ่งอำนวยความสะดวก
    - ดำเนินการซ่อมแซม
    - ทำความสะอาดพื้นที่ทำการ
3. ทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ส่งกำลังบำรุง
    - ดำเนินการกู้คืนระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด
    - ดำเนินการย้ายการปฏิบัติงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก
    - สนับสนุนการกลับมาปฏิบัติงานยังระบบงานหลัก
4. ทีมสื่อสาร
    - จัดเตรียมการสื่อสารประชาสัมพันธ์การกลับมาสู้ภาวะปกติ
    - สื่อสารไปยังบุคลากรและหน่วยงาน/บุคลากรภายนอกเพื่อกลับมาปฏิบัติงานในภาวะปกติ

เจ้าหน้าที่ บุคลากร เมื่อได้รับแจ้งการเหตุการณ์ยุติ ต้องจัดเก็บข้อมูลเพื่อเตรียมการย้ายมาปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และตรวจสอบความครบถ้วนของระบบ/ข้อมูล/เอกสาร ที่ใช้ปฏิบัติงานจริง กลับมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

บทที่ 4

แผนปฏิบัติการในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบ

ในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ ดังนี้

หมวด ก : สำหรับทุกสถานการณ์-การประกาศใช้แผน BCP (Plan Activation)

หมวด ข : ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน (รวมถึงการสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูล) (Loss of Workplace covering Loss of Vital Records)

หมวด ค : การสูญเสียบุคลากรสำคัญ (Loss of Key Personnel)

หมวด ง : ความล้มเหลวของระบบไอที (Loss of IT System)

หมวด จ : ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้ (Failure of Key Dependency)

หมวด ก : สำหรับทุกสถานการณ์-การประกาศใช้แผน BCP (Plan Activation)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนการปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุ (Recall Tree) ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	1. ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุให้เป็นปัจจุบันอยู่ 2. ส่งสำเนาให้กับหัวหน้าคณะและทีมบริหารความต่อเนื่องทุกครั้งที่มีการปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุ
2	ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุสำหรับบุคคลสนับสนุนการกู้คืนการปฏิบัติงาน (External Support Recall List) ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และจัดเก็บแผนผังการแจ้งเหตุสำหรับบุคคลภายนอกที่สนับสนุนการกู้คืนการปฏิบัติงาน
เมื่อประกาศใช้แผน BCP			
1	แจ้งบุคลากรที่สำคัญ	ผู้ประสานงาน BCP	โทรศัพท์หาบุคลากรสำคัญตามรายชื่อแจ้งเหตุเพื่อแจ้งการประกาศใช้แผน BCP
2	แจ้งเหตุให้บุคลากรหลักในกระบวนการ/กิจกรรมที่สำคัญเข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ติดต่อเจ้าหน้าที่ให้ไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	แจ้งเหตุให้บุคลากรสำรองทราบเพื่อรองรับในบทที่บุคลากรหลักไม่สามารถทำได้
3	แจ้งผู้จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงาน BCP	แจ้งให้ผู้จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติ งานสำรองทราบเพื่อให้จัดเตรียมความพร้อมสำหรับใช้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
4	แจ้งบุคลากรอื่นๆ ทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในทีมเฉพาะ	ผู้ประสานงาน BCP	แจ้งให้บุคลากรอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในทีมเฉพาะทราบเกี่ยวกับสถานการณและการตัดสินใจสำหรับการจัดการของหน่วยงาน (เช่น ให้อยู่บ้าน, การจัดสรรพนักงานให้มาทำงาน เป็นต้น)
5	แจ้งบุคลากรสนับสนุนอื่นที่สำคัญ	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	แจ้งบุคลากรสนับสนุนอื่นที่สำคัญ เพื่อให้ความช่วยเหลือในการ กู้คืนธุรกิจ เช่น คู่ค้า ผู้ให้เช่าระบบ suppliers หรือ ผู้ให้บริการอื่นๆ และผู้รับบริการหลักเป็นต้น

หมวด ข : ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน (รวมถึงการสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูล) (Loss of Workplace covering Loss of Vital Records)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนการปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	**ผู้รับผิดชอบ**	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP	ตรวจสอบการจัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้มีความพร้อมและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานที่สำคัญเป็นเวลาอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ขึ้นไปโดยมีหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นผู้สั่งการหรืออาจมีการแต่งตั้งผู้สั่งการแทนก็ได้
3	ดูแลและจัดเก็บเอกสารข้อมูลสำคัญ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ตรวจสอบว่าได้มีการเก็บเอกสารข้อมูลสำคัญไว้ในที่ปลอดภัยตามระยะเวลาที่กำหนดโดยสม่ำเสมอหรือไม่เพื่อให้สามารถกู้คืนหรือสร้างเอกสารข้อมูลสำคัญขึ้นมาใหม่ได้
4	มาตรฐานกระบวนการทำงานในช่วงเหตุการณ์ฉุกเฉิน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	กำหนดมาตรฐานของกระบวนการทำงานในภาวะของเหตุการณ์ฉุกเฉิน คือ • ลดขั้นตอนความซับซ้อนในการปฏิบัติงานลงแต่ต้องแม่นยำและถี่ถ้วนในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากปริมาณงานในสภาวะเช่นนี้ จะมีข้อราชการไม่มากอาจใช้เวลาต่อหนึ่งเรื่องมากกว่าปกติเพื่อความถูกต้องในการทำงาน • หัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติงานควรเขียนบันทึกการปฏิบัติงาน รายงานผลสรุปที่เกิดขึ้น เช่น ระยะเวลาในการฟ|}นคืนระบบ ความขัดข้องระหว่างการปฏิบัติงาน ความไม่เพียงพอในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน • ติดต่อผู้รับบริการทางโทรศัพท์ตามเบอร์ติดต่อที่ได้จัดทำไว้เพื่อแจ้งสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ และเบอรโทรศัพท์เบอร์โทรสาร และแจ้งความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้นจากระยะเวลาของการฟื้นคืนระบบ

ภายในเวลา 6 ชม. - 2 วัน			
1	แจ้งบุคลากรที่สำคัญ	ผู้ประสานงาน BCP	จัดเตรียมเคลื่อนย้ายไปศูนย์ปฏิบัติการสำรอง
2	เคลื่อนย้ายไปศูนย์ปฏิบัติการสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP/ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	เคลื่อนย้ายไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ อย่างรวดเร็ว (จัดทำแผนที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรองและเส้นทางการเดินทางเพื่อ แจกบุคลากร)
3	จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP/ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	● จัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ ระบบงานที่ต้องใช้ ● ตรวจสอบ ทดสอบอุปกรณ์และระบบงานIT ที่ต้องใช้ ● ทดสอบการส่งสัญญาณโทรศัพท์และแฟกซ์ที่จำเป็น ● จัดหาบริการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในและภายนอก ● จัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างเร่งด่วนตามความสำคัญจำเป็น ● ในการจัดตั้งศูนยปฏิบัติงานสำรองและดำเนินการตามแผนฯ
4	การกู้คืนเอกสารข้อมูลสำคัญ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	● เรียกเอกสารข้อมูลสำคัญซึ่งเก็บ หรือ จัดทำสำรองไว้ ● สร้างเอกสารข้อมูลสำคัญที่เสียหายขึ้นมาใหม่ ● เปลี่ยนเส้นทางการจัดส่งเอกสารข้อมูลที่สำคัญ ● ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารข้อมูลสำคัญสำหรับงานที่ทำค้างอยู่ในเวลาที่เกิดเหตุการณ์
5	แจ้งให้ทราบว่ามีบริการใดได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องหรือผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าศูนย์สั่งการ	● ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน ● ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
6	รายงานต่อผู้บริหาร/ศูนย์สั่งการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	รวบรวมข้อมูลความเสียหายและสถานการณ์ กู้คืนการปฏิบัติงานล่าสุด เพื่อรายงานต่อศูนยสั่งการ
ภายในเวลา 1 - 7 วัน			
7	จัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน	ผู้ประสานงาน BCP	● ประเมินความเพียงพอของอุปกรณเครื่องใช้ในการทำงานสำหรับระยะเวลาทำงาน 30 วัน ● ส่งแบบฟอร์มการจัดซื้อให้กับฝ่ายพัสดุ **หมายเหตุ :** ในการประเมินความเพียงพอดังกล่าว ให้พิจารณารายการที่ต้องจัดเตรียมการสั่งซื้อไว้แล้วในแบบฟอร์มจัดซื้อเพื่อให้สามารถขออนุมัติได้ทันที

หมวด ค : การสูญเสียบุคลากรสำคัญ (Loss of Key Personnel)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนการปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	เตรียมบุคลากรสำรอง/มีการสับเปลี่ยนหน้าที่กันเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	จัดให้มีการหมุนเวียนการทำงานของบุคลากรเพื่อการทดแทนกัน มีการสอนงาน/ฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อให้คุ้นเคยกับภารกิจที่สำคัญ กรณีสูญเสียบุคลากรหลัก
ภายในเวลา 1 - 7 วัน			
1	รายงานต่อศูนย์สั่งการ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องหรือผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าศูนย์สั่งการ	รายงานความเคลื่อนไหวให้ศูนย์สั่งการทราบอย่างต่อเนื่อง
2	สื่อสารให้ทราบถึงบริการที่ได้รับลกระทบ		● ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน ● ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
3	สั่งการให้บุคลากรสำรองเข้าปฏิบัติงาน		ดำเนินการเพื่อให้ บุคลากรสำรองสามารถปฏิบัติงานแทนได้ เช่น สิทธิเข้าถึงอาคารสถานที่ เอกสาร ข้อมูล ระบบ
4	ให้อำนาจอนุมัติและอำนาจการลงนามที่จำเป็นแก่บุคลากรสำรอง		ปรับปรุงเอกสารอำนาจอนุมัติ และอำนาจในการลงนามที่จำเป็นเพื่อให้บุคลากรสำรองมีอำนาจในการดำเนินการ
5	เปลี่ยนสถานที่/ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารข้อมูล	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	หากบุคลากรสำรองไม่ได้ปฏิบัติงานในสถานที่เดิมของบุคลากรหลัก ให้เปลี่ยนเส้นทางของเอกสาร จดหมาย หมายเลขโทรศัพท์ และอื่นๆ ส่งไปยังสถานที่ที่บุคลากรสำรองทำงานอยู่
6	ทำรายการที่หยุดชะงักขณะเกิดเหตุ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	● ตรวจสอบสถานะของรายการที่เพิ่งทำเสร็จ ก่อนที่จะเกิดเหตุการณหยุดชะงักและทำรายการที่ยังคงค้างอยู่ให้เสร็จสิ้น

ภายในเวลา 14 วัน			
7	พิจารณาจัดสรร / เกลี่ยบุคลากรตามความเหมาะสม	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	• ประเมินจำนวนบุคลากรที่เหลืออยู่ • ประสานงานกับกองการเจ้าหน้าที่จัดสรรข้าราชการที่มีอยู่ให้กับหน่วยที่ขาดแคลนมากตามความเหมาะสมและแต่งตั้งรักษาการแทนกรณีจำเป็น • แจ้งหัวหน้าหน่วยงานและตัวบุคลากรขอความร่วมมือไปช่วยงานในบทที่ต้องการหรือขาดแคลนมาก

หมวด ง : ความล้มเหลวของระบบไอที (Loss of IT System)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนการปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	จัดทำแผนฟื้นฟูจากความเสียหาย (Disaster Recovery Plan : DRP)	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	จัดทำแผนฟื้นฟูจากความเสียหายโดยมีหัวข้อ ดังต่อไปนี้ - วัตถุประสงคบอกถึงวัตถุประสงคของแผนฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดขึ้นจริง - ขอบเขต ระบุหน่วยงานหรือหน้าที่ทางธุรกิจและกลุ่มบุคคลที่ต้องนำแผนฯไปใช้ได้จริง - บทบาทและความรับผิดชอบระบุบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในการฟื้นฟูจากความเสียหาย - ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ในการฟื้นฟูการดำเนินงาน - การฝึกอบรมระบุโปรแกรมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทุกฝ่ายและจำเป็นต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม - ตารางการทดสอบและฝึกซ้อมจัดตารางการทดสอบแผนฟื้นฟูและการฝึกซ้อมฟื้นฟูการดำเนินงาน - ตารางบำรุงรักษาจัดตารางทบทวนและปรับปรุงข้อมูลในแผนฟื้นฟูเป็นระยะ - ข้อควรระวังระบุเรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องควรระวังหรือควรให้ความสนใจเป็น
3	ทบทวนการจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ตามแผนฟื้นฟูจากความเสียหาย (DRP)	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ตรวจสอบว่าได้มีการระบุระบบงานที่ต้องใช้สำหรับการปฏิบัติงานสำคัญอย่างครบถ้วน และพิจารณาว่า ● มี DRP พร้อมและเพียงพอ ● มีวิธีการทำงานอื่นที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ (workaround procedure) เมื่อเกิดความล้มเหลวของระบบงาน
4	พิจารณาระบบงานที่ DRP ไม่รองรับ	ผู้ประสานงาน BCP	หากระบบงานคอมพิวเตอร์ ใดไม่มี แผน DRP รองรับ ให้พิจารณาความจำเป็นและแจ้งเจ้าของระบบงานเพื่อดำเนินการในลำดับต่อไป

ภายในเวลา 4 ชม. - 2 วัน			
1	รายงานต่อศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	รายงานสถานการณ์ให้ศูนย์สั่งการทราบอย่างต่อเนื่อง
2	สื่อสารให้ทราบถึงบริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	● ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน ● ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อ บริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
3	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ (Manual Work Around)	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ใช้ขั้นตอนการทำงานด้วยตัวเองโดยที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ
เมื่อมีการกู้คืนระบบงาน			
1	กู้คืนข้อมูลเมื่อสถานการณกลับสู่ภาวะปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	● ตรวจสอบสถานะของข้อมูลที่กู้คืนได้ ● สร้างข้อมูลที่เสียหายไปขึ้นมาใหม่ ● บันทึกรายการที่เกิดขึ้นระหว่างที่ระบบล้มเหลว และระมัดระวังไม่ให้มีการบันทึกรายการซ้ำหรือขาดไป
2	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	● ประกาศใช้แผนการสื่อสารภายของหน่วยงานถ้ามีบริการที่ยังได้รับผลกระทบหลังจากกู้คืนระบบงาน ● ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อ บริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เปRนไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ

หมวด จ : ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้ (Failure of Key Dependency)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนการปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤติ			
1	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปีเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
2	ทบทวนความพร้อมของการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) ของผู้ให้บริการสำคัญ	ผู้รับผิดชอบกระบวนงาน	ทบทวนรายชื่อหน่วยงาน บุคคลของผู้ให้บริการสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบัน และสามารถติดต่อ ประสานหรือให้บริการในระดับที่ยอมรับได้ เมื่อเกิดเหตุการณ์หยุดวิกฤต
ภายในเวลา 1 - 3 วัน			
1	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงาน BCP	ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงานเพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบข้อชี้แจงหรือเงื่อนไขพิเศษและทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
2	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ
ภายในเวลา 7 วัน			
3	พิจารณาแนวทาง/ช่องทางต่างๆ ในการติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน/ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	• รวบรวมข้อมูลสำคัญ/จำเป็นต่อการใช้ดำเนินการต่อไป • ประสานขอสำเนาข้อมูลกรณีข้อมูลขาดหายไป หรือมีไม่ครบ • กรณีระบบยังใช้การไม่ได้ต้องประสานผู้ดูแลระบบนั้นและทำงานตรวจสอบข้อมูล สำรองข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้อง • ดำเนินการประสานงาน ระบบต่างๆเพื่อให้ขั้นตอนกาปฏิบัติการเข้าสู่ภาวะปกติ

รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน

รายงานต่อ	ความถี่/สัญญาณแจ้งเหตุ	หัวข้อรายงาน	ผู้รายงาน
หัวหน้า คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องและผู้บริหารสูงสุด	แจงเหตุการณ์ฉุกเฉิน	การติดต่อในสายงานตาม Call Tree เรียบร้อย แจ้งการประกาศใช้แผนฉุกเฉิน	ผู้ประสานงาน BCP
ผู้ประสานงาน BCP	พบกันที่จุดนัดพบ	เจ้าหน้าที่ที่ต้องเข้าปฏิบัติงานระหว่าง เหตุการณ์ฉุกเฉินมาถึงจุดนัดพบครบถ้วน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	การย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	การโยกย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	ทีมกู้คืนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ผู้ประสานงาน BCP	สถานที่ปฏิบัติงานใหม่	สามารถเข้าสถานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรองได้เจ้าหน้าที่เข้าประจำการครบถ้วนตรวจสอบเอกสารสำรองและอุปกรณ์ต่างๆว่าใช้งานได้ อยู่ระหว่างการรอติดตั้งระบบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ความสัมฤทธิ์ผลของการ เชื่อมต่อระบบงานต่างๆ ณ ศูนย์ฏิบัติงานสำรอง	ทุกระบบสามารถ Log-in เข้าระบบใช้ งานได้หรือมีข้อขัดข้องประการใด	ทีมกู้คืนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	Processing รายการ	การเริ่มปฏิบัติงานตามปกติได้	กลุ่ม/ฝ่ายสังกัด สำนัก
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ปัญหาคงค้าง	สรุปการแก้ไขปัญหา หรือปัญหาคงค้างแก่หัวหน้าฝ่ายเป็นระยะๆ	กลุ่ม/ฝ่ายสังกัด สำนัก
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	การปิดงานสิ้นวัน	กระบวนการปิดงานสิ้นวัน สรุปงานที่เสร็จสิ้น ปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	กลุ่ม/ฝ่ายสังกัด สำนัก
หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องและผู้บริหารสูงสุด	การปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรอง	สรุปการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรองประจำวัน	- ผู้ประสานงาน BCP - หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ

	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติการ
ก่อนเกิดวิกฤติ		
1	ผู้ประสานงาน BCP	ปรับปรุงเอกสารเหล่านี้ให้เป็นปัจจุบันและจัดเก็บ: ● ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ที่ได้รับความเสียหาย เช่น แผนผัง สถานที่ทำงานของหน่วยงาน (ซึ่งมีรายละเอียดของการวางเฟอร์นิเจอร์และ อุปกรณ์ต่างๆ), แผนผังการเดินสายเคเบิ้ล,สายโทรศัพท์ต่างๆ และเงื่อนไข พิเศษ เป็นต้น (เช่น ภาพถ่ายสถานที่ทำงานปัจจุบัน แผนผังสถานที่ทำงาน ปัจจุบัน) ● รายละเอียดการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ การสำรองข้อมูลโดยเฉพาะ อย่างยิ่งสำหรับระบบที่ไม่มี DRP server ● เอกสาร/ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ทำงานที่ ได้รับความเสียหายขึ้นมาใหม่ **หมายเหตุ:** ควรมีการเก็บสำเนาปัจจุบันไว้ในระบบกลาง หรือนอกสถานที่หากเกิดเหตุจำเป็นสามารถเรียกมาใช้ได้
2	ผู้ประสานงาน BCP	ส่งสำเนาข้อมูลไปเก็บไว้นอกสถานที่ทำงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
ภายในเวลา 1 - 7 วัน		
3	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	เรียกข้อมูลที่ต้องใช้ในการนำกลับสู่สภาพเดิม ซึ่งเก็บไว้นอกสถานที่ทำงาน (เช่น แผนผังสถานที่ทำงานหลัก system configuration เอกสารสำคัญต่างๆ)
4	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงาน BCP	ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนรวมกันในเรื่อง : ● การซ่อมแซมและฟื้นฟูสถานที่ทำงานหลักที่เสียหายขึ้นมาใหม่หรือการเสาะหา และการจัดตั้งสถานที่ทำงานหลักแห่งใหม่ ● จัดซื้อและติดตั้งระบบที่ได้รับความเสียหาย ● กำหนดตารางเวลา/บุคลากรการทำงาน ● เกลี่ยหรือจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อทดแทนจำนวนบุคลากรในจุดที่ขาดอยู่

ภายในเวลา 14 วัน		
5	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	ตัดสินใจกลยุทธ์การกลับสู่ภาวะปกติ และระยะเวลา ซึ่งควรประกอบด้วย ● สถานที่ทำงานหลักจะต้องซ่อมแซมหรือย้ายไปยังที่อื่นหรือไม่ ● ควรซื้อระบบ (ฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์) หรือไม่ ● การจัดสรรบุคลากร/การแต่งตั้งรักษาการ (ตำแหน่ง จำนวนคน อื่นๆ) ● ต้นทุนที่จะเกิดขึ้น ● กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติ
	ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอนการปฏิบัติการ**
ภายในเวลา 21 วัน		
6	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	● ประชุมคณะทำงานมาวางแผนร่วมกันเพื่อฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติ ● สร้างแบบฟอร์มตรวจสอบ เพื่อช่วยในการระบุงานหน้าที่ที่จะทำ ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ และผู้รับผิดชอบงานหน้าที่นี้ควรประกอบด้วย ● การเปลี่ยนเส้นทางของสายโทรศัพท์ ● การจัดตั้งและทดสอบอุปกรณ์ ● ตรวจสอบการกู้คืนข้อมูลขึ้นมาใหม่เพื่อเก็บรักษาข้อมูล ให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ ● การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญที่ขาดไป ● การติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ
7	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	เมื่อจัดทำแผนเรียบร้อยแล้ว สื่อสารให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับแผนการกลับสู่ภาวะปกติ และตารางเวลาการดำเนินการ

ภายในเวลา 30 วัน		
8	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงาน BCP	ก่อนที่จะยกเลิกการใช้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการต้องทดสอบว่ากระบวนการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้อย่างดีในสถานที่ทำงานใหม่
9	ผู้ประสานงาน BCP/ หัวหน้าทีม บริหารความต่อเนื่อง	ดำเนินการเปลี่ยนศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้กลับไปอยู่ในสภาพเดิม (original condition) ดังนี้ : ● เอาซอฟต์แวร์ที่ได้ติดตั้งไว้ที่ศูนย์สำรองออก ● ตรวจสอบว่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ได้เอาออกจากฮาร์ดดิสก์และที่เก็บชั่วคราวอื่นๆ เรียบร้อยแล้ว ● ทำลายหรือกำจัดเอกสารต่างๆ และรายงานข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่ใช้แล้วออกไป ● ตรวจสอบว่าทรัพยากรทุกอย่างที่ให้ผู้อื่นไปใช้ได้คืนกลับมาในสภาพที่ดี ● ส่งคืนสถานที่
10	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	ดำเนินการยกเลิกสิทธิการเขาถึงอาคารสถานที่ ข้อมูล และอำนาจต่างๆ ที่เคยอนุญาติให้กับบุคลากรชุดสำรอง

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

การปฏิบัติตนกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ

การปฏิบัติตนกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ

ปัจจุบันปัญหาเรื่องภัยพิบัติเป็นสาธารณภัยในประเทศไทยมีแนวโน้มที่ จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความแปรปรวนของภูมิอากาศความไม่สมดุลของระบบนิเวศน์ ความแปรปรวนของระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม จนมีผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้น เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติของผู้ปฏิบัติงาน อจน. จึงได้จัดทำคู่มือป้องกันกรณีหากเกิดภัยพิบัติ ซึ่งประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติตน แผนป้องกันและบรรเทา กรณีหากเกิดภัยพิบัติไว้รองรับสถานการณ์และเพื่อเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินสามารถดำเนินไปได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

<u>แผนการบรรเทาภัยพิบัติที่เกิดจากวาตภัย</u>

วาตภัย หมายถึง ภัยธรรมชาติซึ่งเกิดจากพายุลมแรงจนทำให้เกิดความเสียหายแก่อาคารบ้านเรือน ต้นไม้ และสิ่งก่อสร้างต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นบริเวณกว้างจากความแรงของลมที่พัดเวียนเข้าหาจุดศูนย์กลางของพายุ โดยความเสียหายจะมีมากที่สุดบริเวณใกล้แนวศูนย์กลางที่พายุเคลื่อนผ่าน

1. อันตรายที่เกิดจากวาตภัย

เกิดบนบก ต้นไม้ถอนรากถอนโคน ต้นไม้ทับบ้านเรือนพัง ผู้คนได้รับบาดเจ็บถึงตาย เรือกสวน ไร่นาเสียหาย บ้านเรือนที่ไม่แข็งแรงไม่สามารถต้านทานความรุนแรงของลมได้พังระเนระนาด หลังคาบ้านที่ทำด้วยสังกะสีจะถูกพัดเปิด กระเบื้องหลังคาปลิวว่อน เสาไฟฟ้า เสาโทรเลข เสาโทรศัพท์ล้ม สายไฟฟ้าขาด ไฟฟ้าลัดวงจร เกิดเพลิงไหม้ ผู้คนที่พักอยู่ริมทะเล จะถูกคลื่นซัดท่วมบ้านเรือนและกวาด ลงทะเล ฝนตกหนักมากทั้งวันและทั้งคืน อุทกภัยจะตามมา น้ำป่าจากภูเขาไหลหลากลงมาอย่างรวดเร็วและรุนแรงเกิดน้ำท่วมฉับพลันในบริเวณที่ราบลุ่มเชิงเขา เส้นทางคมนาคม ทางรถไฟ สะพาน และถนนถูกตัดขาด

ในทะเล มีลมพัดแรงจัดมากเกิดคลื่นใหญ่ เรือขนาดใหญ่อาจถูกพัดพาไปเกยฝั่งหรือชนหินโสโครกทำให้จมได้ เรือขนาดเล็กอาจพลิกคว่ำและจมลงเกิดคลื่นใหญ่ซัดฝั่งทำให้ระดับน้ำสูงท่วมอาคารบ้านเรือนบริเวณริมทะเล และอาจกวาดสิ่งก่อสร้างที่ไม่แข็งแรงลงทะเลได้ เรือประมงบริเวณชายฝั่งจะถูกทำลาย

2. ขั้นตอนการปฏิบัติการบรรเทาภัยที่เกิดจากวาตภัย

เป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากวาตภัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว

2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติก่อนการเกิดวาตภัย

เป็นการดำเนินการเพื่อจัดเตรียมและลดผลกระทบ หรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคไว้ล่วงหน้าก่อนที่วาตภัย จะเกิดขึ้น

1. จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาวาตภัยรวมทั้งประสานและฝึกซ้อมแผนการบรรเทาวาตภัย กับพนักงานภายในหน่วยงานและสำนักงานสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. เฝ้าระวังและเตือนภัย เผยแพร่ให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการรู้เท่าทันและหลีกเลี่ยง ให้พ้นจากภัยธรรมชาติทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3. ตรวจสภาพความปลอดภัยของอาคาร สำนักงาน ประตู หน้าต่าง ช่องทางลม เสาไฟฟ้าและสายไฟฟ้า ทั้งในและนอกบริเวณสำนักงาน โดยปรับปรุงยึดเหนี่ยวให้มั่นคงแข็งแรง

4. ตัดกิ่งไม้หรือริดกิ่งไม้บริเวณสำนักงานที่อาจหักโค่นลงได้จากวาตภัย

5. ติดตั้งสายล่อฟ้าสำหรับอาคารสูง

6. สำรวจอาคาร สถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรงเพื่อกำหนดเป็นเขตพื้นที่ปลอดภัย รองรับการอพยพของพนักงานในกรณีฉุกเฉิน พร้อมจัดทำแผนที่ แสดงบริเวณสถานที่ที่กำหนดเป็นเขตพื้นที่ที่ปลอดภัย

7. ประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลหน่วยงานด้านข่าวสาร การแจ้งเตือนและการให้ความช่วยเหลือให้พนักงานรับทราบและเตรียมความพร้อมอพยพเมื่อมีเหตุ เช่น การเตรียมเสบียงอาหาร น้ำดื่ม ยารักษาโรค ไฟฉายและอุปกรณ์ กรณีที่จำเป็นในการเผชิญวาตภัยที่อาจเกิดขึ้น

8. สำรวจจัดทำทะเบียนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และยานพาหนะที่จำเป็นใช้ในขณะเกิดเหตุ ถ้ามีไม่ครบควรจัดหาเพิ่มเติม

9. สนับสนุนให้มีการปลูกป่าเพื่อบรรเทาความรุนแรงของลมพายุ

2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติขณะเกิดวาตภัย

เป็นการดำเนินการในสถานการณ์ฉุกเฉินโดยการระดมทรัพยากรต่างๆ เข้าช่วยเหลือเพื่อรักษาชีวิต ทรัพย์สินและบรรเทาทุกข์แก่พนักงานผู้ประสบภัยตลอดจนลดความรุนแรงของวาตภัยที่เกิดขึ้น

1. ไม่ตื่นตกใจ พยายามควบคุมสติอย่างสงบและอยู่ในอาคารที่มั่นคงแข็งแรงตลอดเวลาที่เกิดเหตุ ไม่ออกมาในที่โล่งแจ้ง

2. ปิดประตู หน้าต่างทุกบาน รวมทั้งปรับปรุงและปิดกั้นช่องทางลมและช่องทางต่างๆ ที่ลมจะเข้าไป ทำให้เกิดความเสียหายได้

3. ตัดสะพานไฟ ปิดวาล์วน้ำและแก๊สหุงต้มให้เรียบร้อย

4. ออกห่างจากวัตถุที่เป็นสื่อไฟฟ้าทุกชนิด เช่น ลวด โลหะ ท่อน้ำ แนวรั้วบ้านเป็นต้น ไม่ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิด รวมทั้งไม่สวมใส่เครื่องประดับที่เป็นโลหะ

5. ไม่ควรอยู่ในพื้นที่ต่ำ เนื่องจากอาจเกิดน้ำป่าไหลหลากหรือน้ำท่วมฉับพลันหรือแผ่นดินถล่มได้

6. ไม่ใช้เทียน ไม้ขีดไฟหรือสิ่งที่จะทำให้เกิดเปลวไฟหรือประกายไฟเพราะอาจมีแก๊สรั่วอยู่

7. ติดตามเหตุการณ์และคำเตือนลักษณะอากาศของทางราชการอย่างใกล้ชิด

8. เตรียมพร้อมที่จะอพยพไปในที่ปลอดภัยจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยเหลือพนักงานผู้ประสบภัยในพื้นที่ที่เกิดภัยและเป็นหน่วยงาน ในการสั่งการอำนวยการ วางแผนและประสานการปฏิบัติ

9. ประเมินระดับความรุนแรงของวาตภัยที่เกิดขึ้นและรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10. จัดชุดปฏิบัติการพยาบาลในลักษณะของหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้การช่วยเหลือเบื้องต้นและค้นหาพนักงานผู้ประสบภัยเพื่อทำการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บ ณ จุดที่เกิดเหตุและนำส่งโรงพยาบาล

11. จัดระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ได้รับความเสียหายโดยเฉพาะบริเวณอาคารประกาศเป็นเขตควบคุมเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

12. ดำเนินการอพยพเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย รวมทั้งเคลื่อนย้ายทรัพย์สิน ไปไว้ในพื้นที่ปลอดภัย และจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณพื้นที่อพยพ

13. ประกาศแนะนำ แจ้งเตือนเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเป็นปัจจุบัน

14. รวบรวมรายงาน ข้อมูลความเสียหายและการช่วยเหลือ พร้อมทั้งสรุปเหตุการณ์และสถานการณ์ เสนอต่อ ผู้บริหารสูงสุด เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันจนกว่าเหตุการณ์จะยุติ

15. ประสานขอความช่วยเหลือไปยังสำนักงานเขต หรือ จังหวัดที่รับผิดชอบพื้นที่จังหวัดนั้นหรือศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อเกินขีดความสามารถของการประปาส่วนภูมิภาค

16. เมื่อจวนตัวให้คำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตมากกว่าทรัพย์สิน

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติหลังเกิดวาตภัย

เป็นการดำเนินการช่วยเหลือพนักงานผู้ประสบภัยจากวาตภัยให้กลับคืนสู่สภาพคงเดิมในช่วงก่อนเหตุการณ์หรือดีกว่า เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานผู้ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาพปกติ

1. การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมชีวิตความเป็นอยู่

- สำรวจความเสียหายและความต้องการด้านต่างๆ ของพนักงานผู้ประสบภัย
- จัดส่งเครื่องอุปโภค บริโภค เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเข้าไปยังพื้นที่ที่เกิดวาตภัยโดยเร่งด่วนเพื่อสงเคราะห์พนักงานผู้ประสบภัยและรายงานขอรับการสนับสนุนเพิ่มเติมหากสิ่งของที่จัดเตรียมไม่เพียงพอ จากหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั้งในและนอกพื้นที่ เพื่อให้การสงเคราะห์พนักงานผู้ประสบภัย
- ให้การสงเคราะห์พนักงานผู้ประสบภัย เช่น ด้านที่พัก น้ำอุปโภคบริโภค เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในเบื้องต้น
- ความสะอาด รื้อสิ่งปรักหักพัง ซ่อมแซมสิ่งชำรุดเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว
- ซ่อมแซมหรือปรับปรุงสิ่งสาธารณประโยชน์และระบบสาธารณูปโภค เช่นการไฟฟ้า ประปา ถนนที่ชำรุดเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็ว
- เฝ้าระวังโรคติดต่อที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น โรคระบบทางเดินหายใจ โรคติดเชื้อและปรสิต โรคฉี่หนู โรคผิวหนัง โรคระบบทางเดินอาหาร รวมทั้งดำเนินการกำจัดของเสียต่างๆ และพาหะนำโรค

2. การฟื้นฟูทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ประสบภัย

○ จัดให้มีบริการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย เพื่อรักษาชีวิตผู้ได้รับอันตรายในระยะแรก

○ จัดการประชาสัมพันธ์ เพื่อฟื้นฟูสภาพจิตใจและสร้างความเชื่อมั่นในการให้ความช่วยเหลือของการประปาส่วนภูมิภาคต่อพนักงานผู้ประสบภัยอย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน

<u>แผนการบรรเทาภัยพิบัติที่เกิดจากอุทกภัย ดินถล่มหรือโคลนถล่ม</u>

อุทกภัย หมายถึง เหตุการณ์ที่มีน้ำท่วมพื้นดินสูงกว่าระดับปกติ ซึ่งมีสาเหตุจากมีปริมาณน้ำฝนมากจนทำให้มีปริมาณน้ำส่วนเกินมาเติมปริมาณน้ำผิวดินที่มีอยู่ตามสภาพปกติจนเกินขีดความสามารถการระบายน้ำของแม่น้ำ ลำคลอง และยังมีสาเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์ โดยการปิดกั้นการไหลของน้ำตามธรรมชาติ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา จนเป็นอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชนและสิ่งแวดล้อม

ดินถล่มหรือโคลนถล่ม หมายถึง ปรากฏการณ์ที่มวลดินหรือหินไถลเลื่อนลงจากพื้นที่ต่ำกว่าภายใต้อิทธิพลแรงโน้มถ่วงของโลก และการมีน้ำเป็นตัวกลางทำให้มวลวัสดุเกิดความไม่เสถียรภาพ อัตราการไถลเลื่อนดังกล่างข้างต้นอาจช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับประเภทของวัสดุ ความลาดชัน สภาพสิ่งแวดล้อม และปริมาณน้ำฝน

1. อันตรายที่เกิดจากอุทกภัย

1) ความเสียหายโดยตรง

○ น้ำท่วมอาคารบ้านเรือน สิ่งก่อสร้างและสาธารณสถาน ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจอย่างมาก บ้านเรือนหรืออาคารสิ่งก่อสร้างที่ไม่แข็งแรงจะถูกกระแสน้ำที่ไหลเชี่ยวพังทลายได้ คนและสัตว์พาหนะและสัตว์เลี้ยงอาจได้รับอันตรายถึงชีวิตจากการจมน้ำตาย

o เส้นทางคมนาคมและการขนส่ง อาจจะถูกตัดเป็นช่วง ๆ โดยความแรงของกระแสน้ำ ถนน และสะพานอาจจะถูกกระแสน้ำพัดให้พังทลายได้ สินค้าพัสดุอยู่ระหว่างการขนส่งจะได้รับความเสียหาย

o ระบบสาธารณูปโภค จะได้รับความเสียหาย เช่น โทรศัพท์ โทรเลข ไฟฟ้า และประปา

2) ทางอ้อม

o จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยทั่วไป เกิดโรคระบาด สุขภาพจิตเสื่อม และสูญเสียความปลอดภัย

2. ขั้นตอนการปฏิบัติในการบรรเทาภัยที่เกิดจากอุทกภัย ดินถล่มหรือโคลนถล่ม

เป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากอุทกภัยได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัยและภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว

2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติก่อนการเกิดอุทกภัย ดินถล่มหรือโคลนถล่ม

เป็นการดำเนินการเพื่อจัดเตรียมและลดผลกระทบหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคไว้ล่วงหน้าก่อนที่อุทกภัยจะเกิดขึ้น

o จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาอุทกภัยรวมทั้งประสานและฝึกซ้อมแผนการบรรเทาอุทกภัย กับพนักงานหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

o การติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องของกรมอุตุนิยมวิทยาหรือทางราชการจากวิทยุโทรทัศน์

o เชื่อฟังคำเตือนอย่างเคร่งครัด

o เคลื่อนย้ายพนักงาน และอุปกรณ์สำนักงาน พาหนะและสิ่งของต่างๆ ไปอยู่ในที่สูงซึ่งเป็นพื้นที่ พ้นระดับน้ำที่เคยท่วมมาก่อน

o เตรียมแพ เรือไม้ หรือเรือยาง ไว้ใช้เป็นพาหนะเมื่อน้ำท่วมเป็นเวลานาน เพื่อช่วยอพยพเมื่อเกิดอุทกภัยร้ายแรง

o เตรียมสำรองอาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์ ไว้ให้พอจะมีอาหารรับประทานเมื่อน้ำท่วมเป็นเวลาหลายวัน

o เคลื่อนย้ายพาหนะเช่น รถยนต์ หรือล้อเลื่อนไปอยู่ที่สูง หรือทำแพสำหรับที่พักรถยนต์ อาจจะใช้ถังน้ำขนาด 200 ลิตร ผูกติดกันแล้วใช้กระดานปูก็ได้

o เตรียมกระสอบใส่ดินหรือทราย เพื่อเสริมคันดินที่กั้นน้ำให้สูงขึ้น เมื่อน้ำขึ้นสูงท่วมคันดินที่สร้างอยู่

o สำรวจ รวบรวมข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่รับผิดชอบ ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งสำรวจพื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพ

o ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ในการป้องกันภัย เพื่อเตรียมรับสถานการณ์

o กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุการณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ

2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติขณะเกิดอุทกภัย ดินถล่มหรือโคลนถล่ม

เป็นการดำเนินการในสถานการณ์ฉุกเฉินโดยการระดมทรัพยากรต่างๆ เข้าช่วยเหลือเพื่อรักษาชีวิตทรัพย์สินตลอดจนลดความรุนแรงของอุทกภัยที่เกิดขึ้น

o ตัดสะพานไฟและปิดแก๊สหุงต้มให้เรียบร้อย

o อยู่ในอาคารที่แข็งแรงหรืออยู่ในที่สูงพ้นระดับน้ำที่เคยท่วมมาก่อน

o ไม่ควรขับขี่ยานพาหนะฝ่าไปในขณะเกิดน้ำหลากหรือขณะเกิดน้ำท่วม

o ติดตามเหตุการณ์และคำเตือนเกี่ยวกับลักษณะอากาศจากทางราชการอย่างใกล้ชิด

o แจ้งเตือนภัยให้พนักงานอพยพหรือขนย้ายทรัพย์สินไปไว้ที่ปลอดภัย

o ตั้งศูนย์อำนวยการป้องกันและบรรเทาภัยตามแผนที่กำหนดไว้ เช่นด้านเครื่องอุปโภคบริโภค น้ำดื่ม ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพโดยเร่งด่วน

o อพยพพนักงานออกจากพื้นที่ประสบภัย ดูแลที่พักชั่วคราว อาหาร น้ำอุปโภคบริโภค เครื่องนุ่งห่ม ที่เห็นว่าเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งจัดระบบรักษาความปลอดภัยในบริเวณพื้นที่อพยพ

o จัดหน่วยบรรเทาทุกข์ การรักษาพยาบาล รวมทั้งจัดหาเวชภัณฑ์ยารักษาโรคที่จำเป็นเพื่อดูแลสุขภาพอนามัยผู้ประสบภัย

o รายงานสถานการณ์ความเสียหายให้ ผวก.

o เมื่อจวนตัวให้คำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตมากกว่าทรัพย์สิน

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติหลังเกิดอุทกภัย ดินถล่มหรือโคลนถล่ม

เป็นการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอุทกภัย ให้กลับคืนสู่สภาพคงเดิมในช่วงก่อนเหตุการณ์ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของผู้ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาพปกติ

1. การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมชีวิตความเป็นอยู่

o ให้การช่วยเหลือแก่พนักงานผู้ประสบภัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

o สำรวจความเสียหายและความต้องการด้านต่างๆ ของพนักงานผู้ประสบอุทกภัย

o ทำความสะอาดโคลนตม รื้อสิ่งปรักหักพัง ซ่อมแซมสิ่งชำรุดเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพปกติ

o ซ่อมแซมสิ่งสาธารณประโยชน์และระบบสาธารณูปโภค ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็วที่สุด

o ทำความสะอาด ทำลายซากสัตว์ที่ล้มตาย พร้อมทั้งจัดการเก็บฝังเพื่อป้องกันโรคระบาด

2. การฟื้นฟูทางด้านร่างกายและจิตใจของพนักงานผู้ประสบภัย

o จัดให้มีบริการรักษาพยาบาลพนักงานผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย เพื่อรักษาชีวิตผู้ได้รับอันตรายในระยะแรก

o จัดการประชาสัมพันธ์ เพื่อฟื้นฟูสภาพจิตใจและสร้างความเชื่อมั่นในการให้ความช่วยเหลือ ของการประปาส่วนภูมิภาคต่อพนักงานผู้ประสบภัย

<u>แผนการบรรเทาภัยพิบัติที่เกิดจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม</u>

แผ่นดินไหว (Earthquake) หมายถึง การสั่นสะเทือนของพื้นดิน อันมีสาเหตุหลักมาจากการขยับเคลื่อนตัวของเปลือกโลก การสั่นสะเทือนนี้อาจมีระดับความรุนแรงขั้นต่ำที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ แต่บางครั้งก็อาจมีระดับความรุนแรงในขั้นที่เป็นอันตรายจนก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงได้

อาคารถล่ม หมายถึง อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ได้แก่ ตึก บ้าน โรง เรือน แพ คลังสินค้า สำนักงาน ที่ได้รับความเสียหายจากการโยกไหวตัวรุนแรง ซึ่งเป็นผลมาจากแผ่นดินไหวและอาจทำให้เกิดความเสียหายหรือพังทลายลงมาได้

พื้นที่เสี่ยงภัยแผ่นดินไหวในประเทศไทย

o แผ่นดินไหวขนาดใหญ่ที่มีแหล่งกำเนิดจากภายนอกประเทศ โดยมีแหล่งกำเนิดจากตอนใต้ของประเทศจีน พม่า ลาว ทะเลอันดามัน ตอนเหนือของ เกาะสุมาตราซึ่งจะทำให้เกิดแรงสั่นไหวในบริเวณภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและกรุงเทพมหานคร

o แผ่นดินไหวเกิดจากแนวรอยเลื่อนที่ยังสามารถเคลื่อนตัว ซึ่งอยู่บริเวณภาคเหนือและภาคตะวันตกของประเทศ เช่น รอยเลื่อนเชียงแสน รอยเลื่อนแม่ทา รอยเลื่อนแพร่ รอยเลื่อนเถิน รอยเลื่อนเมยอุทัยธานี รอยเลื่อนศรีสวัสดิ์ รอยเลื่อนเจดีย์สามองค์ รอยเลื่อนคลองมะรุย

1. อันตรายที่เกิดจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม ภัยที่เกิดจากแผ่นดินไหวสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

o ภัยจากการสั่นไหวของพื้นดิน ก่อให้เกิดการปรับตัวของดินที่ต่างกัน การพังทลายของดินและโคลน และการที่ดินมีสภาพกลายเป็นของเหลวอาจเกิดอาคารถล่มได้

o ภัยจากการยกตัวของพื้นดินบริเวณรอยเลื่อน

o ภัยที่เกิดจากคลื่นใต้น้ำที่เรียกว่า “Tsunami” คลื่นนี้เกิดขึ้นจากแผ่นดินไหวขนาดใหญ่ในทะเลและมหาสมุทร ทำให้เกิดคลื่นทะเลซัดฝั่ง

o ภัยจากอัคคีภัยหลังการเกิดแผ่นดินไหว

2. ขั้นตอนการปฏิบัติในการบรรเทาภัยที่เกิดจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม

เพื่อให้สามารถดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่มได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัยและภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว

2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติก่อนการเกิดแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม

เป็นการดำเนินการเพื่อจัดเตรียมและลดผลกระทบความเสียหายหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคไว้ล่วงหน้าก่อนที่แผ่นดินไหวและอาคารถล่มจะเกิดขึ้น

o จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาภัยแผ่นดินไหวและอาคารถล่มรวมทั้งประสานและฝึกซ้อม แผนการบรรเทาภัยกับพนักงานหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

o การติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมอุตุนิยมวิทยาหรือทางราชการจากวิทยุโทรทัศน์และเชื่อฟังคำเตือนอย่างเคร่งครัด

o ตรวจสภาพความปลอดภัยของอาคารและเครื่องใช้ภายในอาคาร ทำการยึดอุปกรณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย เช่น ตู้และชั้นหนังสือยึดติดกับฝาหรือเสา ไม่วางของหนักบนที่สูง

o สอนพนักงานให้รู้จักตัดไฟ ปิดวาล์วน้ำและแก๊ส

o สำรองเสบียงอาหาร น้ำดื่ม ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อาทิ ไฟฉาย เครื่องมือช่าง อุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อเตรียมรับแผ่นดินไหวและอาคารถล่มที่จะเกิดขึ้น

o ซักซ้อมความพร้อมของพนักงาน โดยกำหนดวิธีปฏิบัติตนเมื่อเกิดแผ่นดินไหวและกำหนดจุดนัดพบที่ปลอดภัย เมื่อมีการพลัดพรากหรือเตรียมการเพื่อการอพยพเคลื่อนย้ายไปอยู่ที่ปลอดภัย

o การประปาส่วนภูมิภาคต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่รวมทั้งฝึกซ้อมการช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดแผ่นดินไหวหรืออาคารถล่มอันเนื่องมาจากแผ่นดินไหว

o สำรวจ พื้นที่เสี่ยงภัยในพื้นที่รับผิดชอบ ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งสำรวจ พื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

o ให้มีการตรวจสภาพของอาคารหากไม่แข็งแรงให้ประสานแจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อให้มีการเสริมความแข็งแรง รวมทั้งควบคุมการก่อสร้างอาคารให้สามารถต้านทานแรงแผ่นดินไหว

o ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ในการป้องกันภัยให้ เพื่อเตรียมรับสถานการณ์

2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติขณะเกิดแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม

เป็นการดำเนินการในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการระดมทรัพยากรต่างๆ เข้าช่วยเหลือเพื่อรักษาชีวิต ทรัพย์สินและบรรเทาทุกข์แก่พนักงานผู้ประสบภัย ตลอดจนลดความรุนแรงของแผ่นดินไหวและอาคารถล่มที่เกิดขึ้น

o ไม่ตื่นตกใจ พยายามควบคุมสติอย่างสงบ อยู่ในที่แข็งแรงปลอดภัย ถ้าอยู่ในอาคารให้ยืนหรือหมอบอยู่ในส่วนของอาคารที่มีโครงสร้างแข็งแรงที่สามารถรับน้ำหนักได้มาก หรืออยู่ใต้โต๊ะที่แข็งแรง เพื่อป้องกันอันตรายจากสิ่งปรักหักพังร่วงหล่นลงมา อยู่ให้ห่างจากประตู หน้าต่าง สายไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า และสิ่งห้อยแขวน

o ตัดสะพานไฟ ปิดวาล์วน้ำ และแก๊สหุงต้มให้เรียบร้อย

o หากอยู่ในรถ ให้หยุดรถจนกว่าความสั่นสะเทือนจะหยุด

o หากอยู่ชายหาดให้อยู่ห่างจากชายฝั่งให้มากที่สุดเพราะอาจเกิดคลื่นสึนามิ (Tsunami)

o อย่าใช้เทียน ไม้ขีดไฟหรือสิ่งที่จะทำให้เกิดเปลวไฟหรือประกายไฟ เพราะอาจมีแก๊สรั่วอยู่

o ติดตามเหตุการณ์และคำเตือนของทางราชการอย่างใกล้ชิดและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ไม่ตื่นตกใจ

o เตรียมความพร้อมที่จะอพยพไปในที่ปลอดภัย

o จัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ ที่เกิดภัยและเป็นศูนย์กลางในการประสานการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

o จัดระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ได้รับความเสียหาย

o ดำเนินการอพยพเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยรวมทั้งเคลื่อนย้ายทรัพย์สินขององค์กรไปไว้ในพื้นที่ปลอดภัย

o เมื่อจวนตัวให้คำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตมากกว่าทรัพย์สิน

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติหลังเกิดแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม

เป็นการดำเนินการช่วยเหลือพนักงานผู้ประสบภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม ให้กลับคืนสู่สภาพคงเดิมในช่วงก่อนเหตุการณ์ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานผู้ประสบภัย

1) การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมชีวิตความเป็นอยู่

o สำรวจความเสียหายและความต้องการด้านต่างๆ ของพนักงานผู้ประสบภัย

o ให้การช่วยเหลือพนักงานผู้ประสบภัย เช่นที่พักอาศัยชั่วคราว น้ำอุปโภคบริโภค เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

o ทำความสะอาดรื้อสิ่งปรักหักพัง สิ่งชำรุดเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

2) การฟื้นฟูทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ประสบภัย

o จัดให้มีบริการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บ ผู้ป่วย เพื่อรักษาชีวิตผู้ได้รับอันตรายในระยะแรก

o จัดการประชาสัมพันธ์ เพื่อฟื้นฟูสภาพจิตใจและสร้างความเชื่อมั่นในการให้ความช่วยเหลือขององค์การจัดการน้ำเสียต่อพนักงานผู้ประสบภัยอย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน

ภาคผนวก 2

การบริหารบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสีย

จากเหตุภาวะฉุกเฉิน

การบริหารบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียจากเหตุภาวะฉุกเฉิน

ในกรณีเหตุภาวะฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นบริเวณพื้นที่จัดการน้ำเสียหรือระบบบำบัดน้ำเสียของสำนักงานจัดการน้ำเสียสาขาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเหตุที่เกิดจากภัยพิบัติ อุทกภัย อัคคีภัย ชุมนุม ก่อการร้าย และโรคระบาด เป็นต้น หรือเหตุการณ์ที่เกิดจากระบบบำบัดน้ำเสีย องค์การจัดการน้ำเสียมีแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดังนี้

ปัญหาที่เกิดกับระบบรวบรวมน้ำเสีย

1. ปัญหาขยะมูลฝอยและตะกอนสะสมในเส้นท่อ

สาเหตุ

- มีขยะมูลฝอย ดิน และทรายไหลจากพื้นผิวดินเข้าในเส้นท่อ

ผลกระทบ

- ทำให้เกิดกลิ่นเหม็น
- ทำให้เกิดการสึกหรอแก่เครื่องสูบน้ำหรือเกิดการอุดตันในเส้นท่อ และเป็นสาเหตุให้เครื่องจักรในระบบเสียหายได้

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ตรวจสอบและทำความสะอาดท่อรวบรวมน้ำเสีย เช่น ใช้เครื่องมือล้างท่อที่ติดตั้งกับรถบรรทุก เรียกว่า รถดูดสิ่งโสโครกและฉีดล้างท่อ

2. ปัญหาท่อชำรุดแตกรั่ว

สาเหตุ

- ท่อรวบรวมน้ำเสียมีอายุการใช้งานมานาน หรือมีน้ำหนักมากดหรือกระแทกจนแตกหรือทรุดตัวจนเสียรูปทรงไป

ผลกระทบ

- ทำให้น้ำเสียไม่สามารถไหลผ่านไปได้ตามปกติ
- น้ำเสียไหลลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือแหล่งน้ำธรรมชาติ

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ตรวจสอบตำแหน่งของส่วนที่ชำรุดแล้วจึงขุดดินลงไปจนถึงระดับของท่อที่ฝังอยู่ ใช้กระสอบทรายกั้นน้ำชั่วคราวและกระเทาะปูนทรายที่ยึดรอยต่อของท่อ แล้วจึงปรับระดับท้องท่อโดยใช้ทรายรองพื้น จากนั้นก็นำท่อใหม่มาเปลี่ยนแทนท่อท่อนเดิมที่ชำรุด โดยการจัดวางท่อทั้ง 3 ท่อน ให้ได้แนวเดียวกัน แล้วจึงโบกปูนทรายโดยรอบรอยต่อของแต่ละท่อนดังเดิม แล้วรอให้ปูนทรายแข็งตัวก่อนที่จะกลบดินต่อไป
- ใช้ EM ช่วยลดความสกปรกของน้ำเสียระหว่างรอการแก้ไขซ่อมแซมท่อรวบรวมน้ำเสีย

3. ระบบควบคุมไฟฟ้าของเครื่องจักรขัดข้อง/เสียหาย

สาเหตุ

- มีการใช้งานของเครื่องจักรอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะเวลานาน

ผลกระทบ

- เครื่องจักรกลไฟฟ้าตัวนั้นจะหยุดการทำงานในทันที จนกว่าจะมีการแก้ไขแล้วเปิดเดินเครื่องใหม่ ทำให้ระบบทำงานไม่สมบูรณ์

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ตรวจสอบเบื้องต้นถึงสาเหตุความผิดปกติ เพื่อซ่อมแซมแก้ไข
- เปลี่ยนอุปกรณ์ทันทีในกรณีที่อุปกรณ์หลักเกิดการเสียหายใช้ไม่ได้

4. ระบบไฟฟ้ากำลังขัดข้อง

สาเหตุ

- ไฟฟ้าดับ หรืออุปกรณ์ชำชรุดเสียหาย

ผลกระทบ

- หากขัดข้องเกินกว่า 6 ชั่วโมง เป็นผลให้เกิดความเสียหายต่อการทำงานของระบบรวมทั้งการที่ไฟฟ้ากำลังขัดข้องบ่อยครั้ง จะลดอายุการทำงานของเครื่องจักรและอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบ

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ปิด Main Control Breaker เพื่อตัดไฟในระบบพร้อมปิดสวิทช์ควบคุมวงจรอุปกรณ์ขนาดใหญ่ทั้งหมด

- ในกรณีที่ระบบไฟฟ้าปกติให้ทำการเปิด Main Control Breaker ก่อนแล้วจึงค่อยๆ เปิดสวิทช์เครื่องจักรแต่ละตัวเพื่อป้องกันการกระชากของกระแสไฟฟ้า
- ตรวจสอบการทำงานของเครื่องจักรกลที่อาจได้รับผลกระทบจากการขัดข้องของระบบไฟฟ้า เช่น เครื่องสูบน้ำ

5. ปัญหาที่เกิดกับประตูน้ำและวาล์ว

สาเหตุ

- ปัญหาจากการรั่วซึมหรือปิดไม่สนิท
- ปัญหาจากประตูน้ำฝืด

ผลกระทบ

- ทำให้ประตูน้ำไม่สามารถปิดให้สนิทและเกิดการรั่ววึมของน้ำ

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ตรวจสอบหัวเปิด-ปิดวาล์วสัปดาห์ละครั้ง

6. อุปกรณ์เครื่องจักรกลเกิดการขัดข้อง

สาเหตุ

- มีอายุการใช้งานนานและมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ผลกระทบ

- ทำให้กระบวนการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียดำเนินไปอย่างไม่ต่อเนื่องและต้องหยุดสูบน้ำเสียเข้าระบบ
- น้ำที่ผ่านการบำบัดไม่มีคุณภาพตามความต้องการ

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ตรวจสอบหัวเปิด-ปิดวาล์วสัปดาห์ละครั้ง

7. ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าเกิดการชำรุด

สาเหตุ

- สัตว์เข้าไปแทะทำลายสายไฟภายในตู้
- มีอายุการใช้งานนาน

ผลกระทบ

- ทำให้ระบบควบคุมไฟฟ้าเสียหายเสื่อมสภาพ

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- อุดช่องโหว่ของตู้ควบคุมระบบไฟ
- ฉีดพ่นยาฆ่าแมลงบริเวณโดยรอบตู้ควบคุมระบบไฟ
- เปลี่ยนตู้หากเกิดการชำรุดเสียหายมาก

ปัญหาที่เกิดกับบ่อบำบัด

1. ปริมาณน้ำเสียที่เข้าระบบบำบัดมีปริมาณมากกว่าปกติ

สาเหตุ

- มีขยะมูลฝอย ดิน และทรายไหลจากพื้นผิวดินเข้าในเส้นท่อ

ผลกระทบ

- ทำให้เกิดกลิ่นเหม็น
- ทำให้เกิดการสึกหรอแก่เครื่องสูบน้ำหรือเกิดการอุดตันในเส้นท่อ และเป็นสาเหตุให้เครื่องจักรในระบบเสียหายได้

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ตรวจสอบและทำความสะอาดท่อรวบรวมน้ำเสีย เช่น ใช้เครื่องมือล้างท่อที่ติดตั้งกับรถบรรทุก เรียกว่า รถดูดสิ่งโสโครกและฉีดล้างท่อ

2. ปัญหาการรั่วซึมของบ่อ

สาเหตุ

- บ่อบำบัดมีลักษณะเป็นบ่อดิน ทำให้สัตว์เลื้อยคลานขุดรูเพื่อเป็นที่อาศัยได้ง่าย

ผลกระทบ

- ทำให้น้ำเสียในระบบบำบัดเกิดการรั่วซึมออกสู่ภายนอก
- เกิดการพังทลายของคันดิน

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- การก่อสร้างจะต้องบดอัดคันดินให้แข็งแรง และมีความลาดชันของคันดินเพียงพอ
- ปลูกหญ้าบริเวณคันดิน เพื่อจะช่วยยึดดินไม่ให้พังทลายได้
- ตรวจสอบรอบๆบ่อ ขจัดเศษอาหารรอบบ่อ
- คอยซ่อมแซมส่วนที่พังทลายของบ่อ

3. น้ำในบ่อบำบัดเกิดกลิ่นเหม็นที่รุนแรง

สาเหตุ

- การหมักหมมของตะกอนที่ก้นบ่อและเกิดภาวะไร้ออกซิเจน

ผลกระทบ

- ตะกอนจะลอยขึ้นเป็นฝ้าไขทำให้ปิดกั้นการถ่ายเทออกซิเจนจากอากาศลงสู่น้ำในบ่อ เครื่องจักรในระบบเสียหายได้

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ต้องคอยกวาดหรือตักฝ้าตะกอนทิ้งแล้วทำลายอยู่เสมอจะลดปัญหาเรื่องกลิ่นลงได้

4. ระยะเวลาเก็บกักน้ำในบ่อลดลง

สาเหตุ

- สารแขวนลอยในน้ำเสียจะเกิดการตกตะกอนและสะสมอยู่ที่ก้นบ่อมากเกินไป

ผลกระทบ

- บ่อบำบัดตื้นขึ้นทำให้น้ำที่ออกจากระบบยจึงไม่ดีพอ

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ควรมีการตรวจวัดความลึกของบ่อเป็นระยะๆ เพื่อประเมินการสะสมของตะกอนที่ก้นบ่อ
- วัดความลึกที่กลางบ่ออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ถ้ามีการสะสมหนามากกว่า 50 ซม. ให้ทำการขุดลอกตะกอนออกจากบ่อ

5. สาหร่ายเติบโตเร็วมากเกินไป

สาเหตุ

- มีสภาพปัจจัยต่างๆ ที่เหมาะสมในการเจริญเติบโตของสาหร่าย

ผลกระทบ

- น้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดมีปริมาณของแข็งแขวนลอย (SS) และค่า BOD เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้
- แหล่งรับน้ำทิ้งมีปริมาณสาหร่ายเพิ่มมากขึ้นอาจก่อให้เกิดปัญหา Algae Bloom ตามมาเมื่อสภาวะเหมาะสม

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ปล่อยน้ำออกที่ระดับใต้ผิวน้ำที่มีสาหร่ายน้อย
- ปลูกผักตบชวาในบ่อบ่มบ่อสุดท้าย
- ก่อสร้างบึงประดิษฐ์ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ

6. มีสารพิษเข้าสู่ระบบ

สาเหตุ

- น้ำในบ่อบำบัดมีอุณภูมิสูงทำให้เกิดความเป็นกรด ด่าง สูง

ผลกระทบ

- มีผลกระทบต่อจุลินทรีย์ภายในระบบบำบัดน้ำเสีย ทำให้น้ำทิ้งไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

วิธีการป้องกัน/แก้ไข

- ตรวจสอบระดับสารพิษ เช่น ค่า pH อุณหภูมิ ทุกวัน
- หากพบว่าน้ำเสียมีค่า pH ต่ำหรือสูง เกินไป หรืออุณหภูมิ สูงเกินไป ให้สูบน้ำเสียเข้าบ่อเก็บน้ำฝน จนกว่าจะเข้าสู่สภาวะปกติ

ภาคผนวก 3

แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ

แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ

หน่วยงาน.....

ลักษณะงาน	กิจกรรม/ กระบวนการ	กรอบเวลา/รอบเวลา ปฏิบัติงาน	ผู้ส่งมอบ งาน	หน่วยงานภายในที่ เกี่ยวข้อง	ผู้รับบริการ

หลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ ■ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕-๕๐ ■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ■ ต้องมีการรักษาพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ■ ต้องมีการปฐมพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

สรุปเหตุการณ์และผลกระทบจากเหตุการณ์

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ภัยพิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓			✓	
เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓			✓	
เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	

วิเคราะห์ระดับผลกระทบต่อกระบวนการ

หน่วยงาน.....กิจกรรม/กระบวนงาน.....

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ				
	ไม่เป็นสาระสำคัญ 1	ต่ำ 2	ปานกลาง 3	สูง 4	สูงมาก 5
1.ผู้รับบริการภายนอก (คุณภาพของงาน ความครบถ้วนของงาน การส่งต่องาน เป็นต้น)					
2. ผู้รับบริการภายใน (คุณภาพของงาน ความครบถ้วนของงาน การส่งต่องาน เป็นต้น)					
3.บุคลากรในหน่วยงาน (จำนวนลดลง ขวัญกำลังใจ ความเครียด)					
4. กรอบเวลาการดำเนินงานตาม ข้อบังคับ กฎระเบียบต่างๆข้อตกลงการ ดำเนินการ/สัญญาต่างๆ /TOR					
5. กระบวนการทำงาน/ระบบเทคโนโลยี ที่ใช้งาน (กระบวนการหยุดชะงัก/การเข้า ไมถึง server, application/ผู้ใหบริการระบบ)					
A = สรุปภาพรวมระดับผลกระทบ (ใช้ฐานนิยม หมายถึงค่าที่ซ้ำกันมากที่สุด)					

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ				
	มากกว่า 2 สัปดาห์ 1	2 สัปดาห์ 2	1 สัปดาห์ 3	1 - 2 วัน 4	ภายใน 1 วัน 5
B = ระยะเวลาที่ยอมให้หยุดได้นานที่สุด					

สรุประดับผลกระทบ เท่ากับ .... (A x B)

(ไม่เป็นสาระ = 1-5, ต่ำ =6-8, ปานกลาง =8-11 , สูง = 12-15, สูงมาก = 16-25)

แบบประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม

หน่วยงาน.....

หน่วยงานย่อย	กระบวนการ/กระบวนงาน/กิจกรรม	ผลกระทบต่อ			ระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้หยุดได้	เหตุผล	คะแนน/ระดับผลกระทบ
		ผู้ส่งมอบงาน	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับบริการ			

ภาคผนวก 4

กลยุทธ์การกู้คืนธุรกิจ

กลยุทธ์การกู้คืนธุรกิจ (Business Recovery Strategy)

หน่วยงาน.....กิจกรรม/กระบวนงาน.....

ความสูญเสีย/เสียหาย	บริการขั้นต่ำที่ให้ได้	ระยะเวลาหยุดดำเนินการขั้นต่ำที่ให้ได้	ระดับบริการที่คาดว่าจะกู้ได้ (วันที่ 1 ถึง สัปดาห์ที่ 4)	กลยุทธ์การกู้คืนที่นำมาปฏิบัติ Business Recovery Strategy Adopted
1. สถานที่ปฏิบัติงาน 2. วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาอุปกรณ์ที่สำคัญ 3. เอกสารสำคัญ	1. รับเอกสาร 2. พิจารณาเอกสารเร่งด่วนเพื่อดำเนินการ	4 ชม.	Day 1-3 : 20% Week 1 : 30% Week 2 : 50% Week 3 : 60% Week 4 : 80%	(1) รายงานหัวหน้าทีมของตนเอง (2) แจ้งเจ้าหน้าที่ที่กำหนดตามผังใน Call Tree ให้ อยู่ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด (3) แจ้งหน่วยงานที่ติดต่อทั้งภายในและภายนอกถึงสถานการณ์และบริการขั้นต่ำที่ยังให้ได้รวมถึง ระยะเวลาที่จะให้บริการอื่นๆต่อไปได้ (4) เตรียมการให้บริการด้วยระบบธรรมดาและสำรองข้อมูลสำหรับจัดเก็บเข้าระบบ (5) เตรียมการย้ายไปศูนย์ปฏิบัติการสำรองตามคำสั่งศูนย์สั่งการ (6) จัดเตรียมทรัพยากรตามที่กำหนด และ IT ติดตั้งระบบงานที่ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง (7) ตรวจสอบการทำงานของระบบ (8) สอบทานเอกสารสำคัญที่จะใช้งาน (9) ลำดับงานเร่งด่วนให้สอดคล้องกับความพร้อมของระบบและอุปกรณ์ที่รองรับ (10) แจ้งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องถึงสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ให้เข้าทำงาน ณ สถานที่ใหม่ตามลำดับความสำคัญของงานสำหรับลักษณะงานที่ทำที่บ้านได้ ให้ทำที่บ้านไปก่อน 1 สัปดาห์แล้วค่อยพิจารณาปรับตามขนาดสถานที่สำรอง (11) เริ่มปฏิบัติงานต่อตามกระบวนการปกติ (12) เข้าฟื้นฟูและปรับปรุงสถานที่ทำงาน (13) รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

กลยุทธ์การกู้คืนธุรกิจ (Business Recovery Strategy)

หน่วยงาน.....กิจกรรม/กระบวนงาน.....

ความสูญเสีย/เสียหาย	บริการขั้นต่ำที่ให้ได้	ระยะเวลาหยุดดำเนินการขั้นต่ำที่ให้ได้	ระดับบริการที่คาดว่าจะกู้ได้ (วันที่ 1 ถึง สัปดาห์ที่ 4)	กลยุทธ์การกู้คืนที่นำมาปฏิบัติ Business Recovery Strategy Adopted
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ / ข้อมูลสำคัญ			Day 1-3 : 20% Week 1 : 30% Week 2 : 50% Week 3 : 60% Week 4 : 80%	
บุคลากรหลัก/สำคัญ				
ผู้ให้บริการที่สำคัญ				

กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ

หน่วยงาน.....กิจกรรม/กระบวนงาน.....

การกำหนดทรัพยากรที่สำตัญ						
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์		ระบบงาน เทคโนโลยี หรือ ระบบสารสนเทศ	บุคลากร		คู่ค้าผู้ให้บริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	ประเภท/ ชนิด	จำนวน (หน่วย)		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	

ภาคผนวก 5

คณะผู้บริหารความต่อเนื่อง

คณะผู้บริหารความต่อเนื่ององค์การจัดการน้ำเสีย

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นายชีระ วงศบูรณะ	081-8423802	ห. คณะบริหารความต่อเนื่อง ผอ.อจน.	นายวิรัตน์ ภมรานนท์	089-1268354
ว่าที่ ร.ต.พัฒนภูมิ อังศุสิงห์	081-8087080	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง สผอ.	นางดวงแข ยงสุวรรณ	081-4228990
น.ส.สรรพางดี ล่ามกิจจา	085-6891616	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง สตน.	นายอภินท์ ธนัพประภัศร์	086-8922298
นายวิสิษฐ์ อริยะเวสตระกูล	062-5929555	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รผอ.บร.	น.ส.ศมนันท์ บรรณวิจิตรเลขา	081-4223494
นายสุชัย เจนพจนารถ	081-8423802	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รผอ.วผ.	นางบุณฑริกา สุดใจนาค	099-1599818
นายวิรัตน์ ภมรานนท์	061-4146555	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รผอ.ปก.	น.ส.อรวรรณ จันทรา	081-8380967
นายอนุกูล แหลมปัญญา	081-7121248	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รก.ฝอก.	นายอนุกูล แหลมปัญญา	081-7121248
นางสาววรนันท์ จันทร์ดนู	095-4596051	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝบง.	นายบรรพต ศุขวัฒนะกุล	089-6693769
นางสาวศิริวรรณ ลิมป์รุ่งรัตนา	061-4159666	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง รก.ฝพอ.	นางบุณฑริกา สุดใจนาค	097-2100053
นายอธิรักษ์ บุพจันโท	063-2035762	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝวศ.	นายอนุพันธ์ เตียไพรัชกูลกิจ	081-7789090
นายกิตติ ธีรสรเดช	063-2035763	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝจส.1	นายรัฐวุฒิ ทับทอง	081-8349880
นายปัณณพัฒน์ จันทร์เจริญสุข	096-1496364	ห.ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝจส.2	น.ส.รัชนี รัตนาภูผา	085-3206710

1. เมื่อเกิดเหตุวิกฤตหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องประกาศภาวะวิกฤตโดยโทรศัพท์รายงานผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียและโทรแจ้งผู้ประสานงาน BCP ให้ดำเนินการตามแผน BCP และให้โทรแจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

2. ผู้ประสานงาน BCP โทรศัพท์แจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องและดำเนินการตามแผน BCP รวมถึงรายงานสถานะการดำเนินการตามแผนให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

3. หัวหน้าทีมคณะบริหารความต่อเนื่องดำเนินการตามแผน BCP ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

4. ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden) รับผิดชอบการเคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากสถานที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการและต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแล ความปลอดภัยอาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

5. หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building manager) ประสานงานกับผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor manager) ในการช่วยเคลื่อนย้ายบุคลากร ณ สถานที่เกิดเหตุทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากรรวมถึงทรัพย์สินสำคัญขององค์การจัดการน้ำเสีย

ทีมบริหารความต่อเนื่อง

กลุ่ม/ฝ่าย..... หน่วยงาน.....

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	ตำแหน่ง	โทรศัพท์ที่ทำงาน	โทรศัพท์ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	อีมล์
	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
	หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย				
	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง				
	เจ้าหน้าที่สำรอง				
	เจ้าหน้าที่สำรอง				

ภาคผนวก 6

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานคือการสื่อสารข้อความสำคัญ (key messages) ให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล เพื่อให้ผู้ให้บริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และข้อชี้แนะพิเศษในการดำเนินการจึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงาน เตรียมการไว้ล่วงหน้า แผนการสื่อสารของหน่วยงานควรประกอบด้วยแผนการสื่อสารที่จะดำเนินการ และข้อความที่มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อย ภายใต้สถานการณ์เหตุการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกันดังนั้น เมื่อมีการประกาศใช้ แผน BCP ให้ปฏิบัติดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ ทำการเดิม เพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว **ตัวอย่างเนื้อความของป้ายประกาศ**

2. จากวันที่ .....องค์การจัดการน้ำเสีย ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไปที่เลขที่..... อาคาร..... ถนน..... หมายเลขโทรศัพท์..... หมายเลขโทรสาร.....

3. ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารศูนย์สำรอง (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกข้อความด้วยลายมือ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่าย เพื่อนำไปยังศูนย์สำรอง(เนื่องจากเวลาเกิดเหตุอาจไมมีระบบจัดพิมพ์หนังสือ หนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควร จัดทำไว้ล่วงหน้า และจัดเก็บ 1 ชุดในสถานที่ปฏิบัติงานรวมไว้กับชุดวัสดุ/อุปกรณ์ที่ต้องเตรียมไว้และ อีก 1 ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเหตุการณ์เกิดหลังเวลาทำการ)

4. เมื่อไปถึงยังศูนย์สำรอง นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งศูนย์สั่งการถึงการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน จัดส่งโทรสารให้กับศูนย์สั่งการเพื่อแจ้งแก่ส่วนงานภายใน

5. ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าหรือลูกค้าให้ ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงาน หากPC และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้การได้ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

6. ณ ศูนย์สำรองการปฏิบัติงานผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้การได้ระบบใดยังใช้การไม่ได้อาจมีความล่าช้า หรือ ต้องรอคอยเป็น เวลาเท่าไร

7. จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่หรือบริการใดสามารถ ใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้

ภาคผนวก 7

แบบทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

☞ เหตุการณ์อัคคีภัย ☜

สถานการณ์จำลอง มีดังนี้

1. ไฟไหม้ตึกอาคารเล่าเป้งง่วน ชั้น 24 เหตุการณ์เกิดขึ้นในวันจันทร์เวลา 14.00 น. ซึ่งเป็นวันทำงาน

2. ครุภัณฑ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า วัสดุ อุปกรณ์ เสียหายเป็นส่วนมาก

3. มีบุคลากรบาดเจ็บรวม 20 คน เนื่องจากเป็นวันทำงานตามปกติ

ภารกิจที่ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

1. การวิเคราะห์สถานการณ์ของอัคคีภัย

2. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เตือนภัย และ call center

3. การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ทีมงาน.....

วันที่ 1 (เหตุการณ์เกิดที่อาคาร เล่าเป้งง้วน ชั้น 24)

ขั้นตอนกิจกรรม

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

วันที่ 2 – 7 การตอบสนองในระยะเวลาสั้น

ขั้นตอนกิจกรรม

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ขั้นตอนกิจกรรม

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

☞ เหตุการณ์อุทกภัย ☜

สถานการณ์จำลอง มีดังนี้

1. น้ำท่วมบริเวณโดยรอบของอาคารเล่าเป้งง้วน ถ.วิภาวดี ความลึกเฉลี่ย 1 เมตร การเดินทางเข้ามาในบริเวณองค์การจัดการน้ำเสีย อาคารเล่าเป้งง้วน ได้โดยทางเรือ

2. ไม่มีบุคลากรบาดเจ็บหรือเสียชีวิต

ภารกิจที่ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

1. การวิเคราะห์สถานการณ์อุทกภัย

2. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เตือนภัย และ call center

3. การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ทีมงาน.....

วันที่ 1 (เหตุการณ์เกิดที่บริเวณโดยรอบอาคาร เล่าเป้งง้วน)

ขั้นตอนกิจกรรม

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

วันที่ 2 – 7 การตอบสนองในระยะเวลาสั้น

ขั้นตอนกิจกรรม

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ขั้นตอนกิจกรรม

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....
5. .....