

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

ของ

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา



สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์ ๓

๑.๒ สมมุติฐานของแผนความต่อเนื่องต่อสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions) ๓

๑.๓ ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of Assumptions) ๓

๑.๔ การทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง ๔

๑.๕ โครงสร้างคณะและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ๔
(Business Continuity Plan Team)

๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ๔

บทที่ ๒ การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงาน และการประเมินความเสี่ยง

๒.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบจากสภาวะวิกฤต (Business Impact Analysis : BIA) ๖

๒.๒ การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ ๖

๒.๓ เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน ๗

๒.๔ ระดับของผลกระทบต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ ๘

๒.๕ กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง ๘

๒.๖ ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในภาวะวิกฤต ๘

๒.๗ การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ๑๐

๒.๘ แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤต ๑๑

บทที่ ๓ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและการกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตอบสนองต่อเหตุการณ์ ๑๙

บทที่ ๑
บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “**Business Continuity Plan (BCP)**” จัดทำขึ้น เพื่อให้สำนักงานพาณิชย์จังหวัด “**หน่วยงาน**” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีแผนเตรียมการรองรับให้การดำเนินงานและการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือที่มีต่อหน่วยงาน จากการหยุดชะงักหรือไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ ทำให้ผู้รับบริการต้องเสียโอกาส เสียเวลาและงบประมาณในการรอรับบริการ เกิดความเสียหายในภาพรวม เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

๑.๑ วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ และลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น
- เพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) รวมทั้งภาคส่วนอื่นๆ มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

๑.๒ สมมติฐานของแผนความต่อเนื่องต่อสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

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

๑.๓ ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในบริเวณพื้นที่ของหน่วยงาน หรือภายในสถานที่ปฏิบัติงานหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

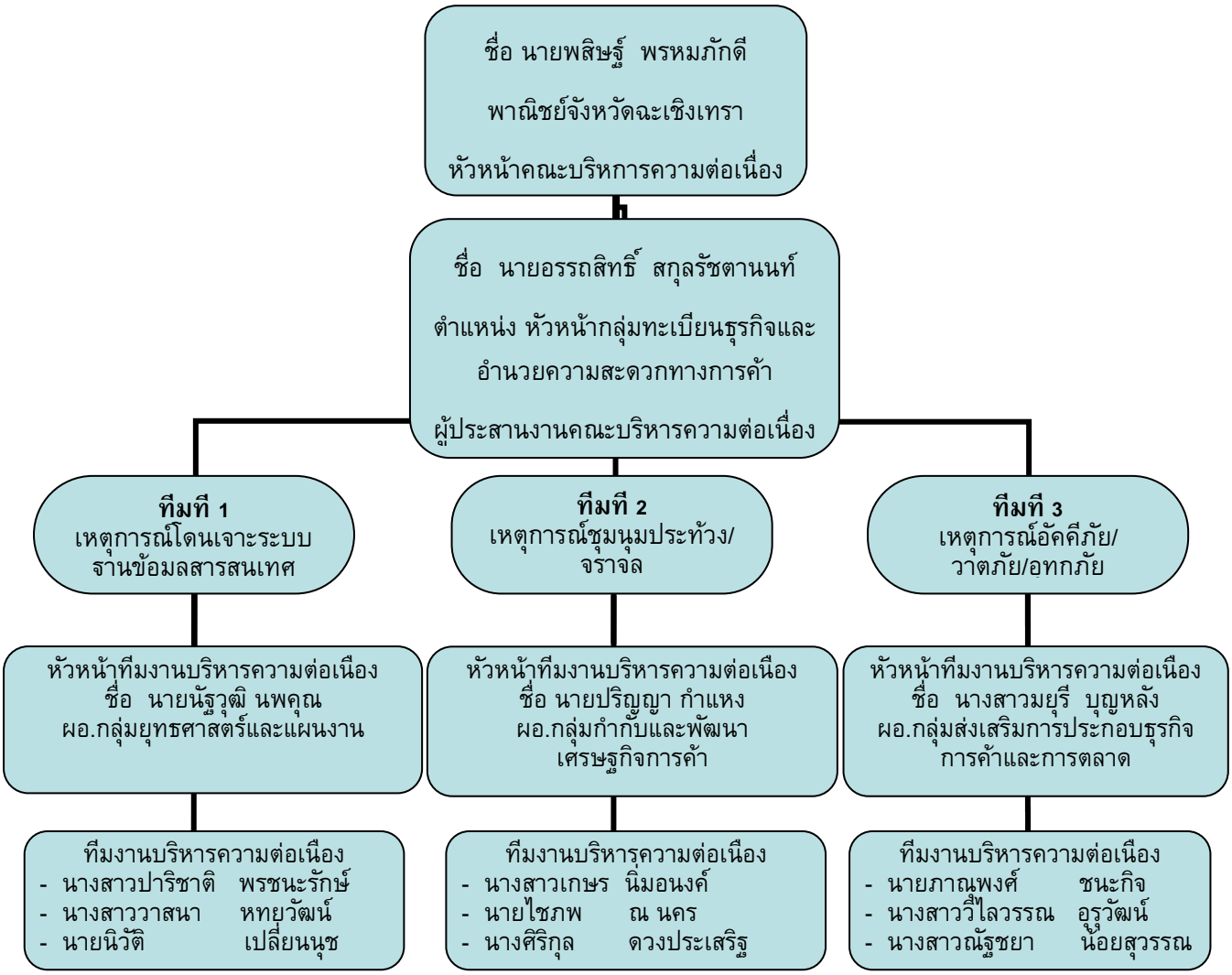
- เหตุการณ์โดนเจาะระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน/ระบบสารสนเทศขัดข้อง
- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์วาตภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

๑.๔ การทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ ต้องได้รับการทบทวน และซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๕ การกำหนดโครงสร้างคณะและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้จัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยงานขึ้น ประกอบด้วย หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยมีโครงสร้างดังต่อไปนี้



รูปที่ ๑ โครงสร้างคณะผู้บริหารความต่อเนื่องของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา

๑.๖ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะบริหารความต่อเนื่อง

๑. กำหนดนโยบาย กรอบแนวทางการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานในภาวะวิกฤต

๒. พิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับภารกิจที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ระดับการยอมรับของผลกระทบและระยะเวลาการหยุดชะงัก รวมถึงทรัพยากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

๓. ดำเนินการให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและการให้บริการในภาวะวิกฤต
๔. ให้ข้อมูลข่าวสารต่อสื่อสาธารณะภายนอกองค์การ

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในหน่วยงาน ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	**เบอร์โทรศัพท์**		**ชื่อ**	**เบอร์โทรศัพท์**
ชื่อ นายพสิษฐ์ พรหมภักดี ตำแหน่ง พาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา	๐๘๑-๙๙๕๑๙๕๔	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ชื่อ นายอรรถสิทธิ์ สกุลรัชตานนท์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ	๐๘๑-๘๖๑๔๕๙๒
ชื่อ นายนัฐวุฒิ นพคุณ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์ฯ	๐๘๙-๔๙๐๒๖๖๔ ๐๖๕-๘๗๙๗๔๑๙	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	ชื่อ นายพสิษฐ์ พรหมภักดี ตำแหน่ง พาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา	๐๘๑-๙๙๕๑๙๕๔
ชื่อ นายอรรถสิทธิ์ สกุลรัชตานนท์ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มทะเบียนธุรกิจฯ	๐๘๑-๘๖๑๔๕๙๒	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ ๑	ชื่อ นายนัฐวุฒิ นพคุณ ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มยุทธศาสตร์ฯ	๐๘๙-๔๙๐๒๖๖๔ ๐๖๕-๘๗๙๗๔๑๙
ชื่อ นายปริญญา กำแหง ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มกำกับฯ	๐๘๙๒๔๕๐๑๐๕	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ ๒	ชื่อ นางสาวมยุรี บุญหลัง ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมฯ	๐๘๑-๒๖๖๙๒๔๑ ๐๖๕-๕๑๐๑๘๗๑
ชื่อ นางสาวมยุรี บุญหลัง ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมฯ	๐๘๑-๒๖๖๙๒๔๑ ๐๖๕๕๑๐๑๘๗๑	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ทีมที่ ๓	ชื่อ นายปริญญา กำแหง ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มกำกับฯ	๐๘๙-๒๔๕๐๑๐๕

บทที่ ๒
การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงาน และการประเมินความเสี่ยง

๒.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบจากสภาวะวิกฤต (Business Impact Analysis : BIA)

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

๒. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. **ผลกระทบด้านผู้รับบริการ / ผู้ให้บริการที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

๒.๒ การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต เป็นการประเมินสถานการณ์/เหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับองค์การ ซึ่งหน่วยงานวิเคราะห์แล้วพบว่าเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดผลกระทบต่อองค์กร มี ๔ ปัจจัย โดยพิจารณาผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงต่อทรัพยากรทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๒ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบจากสภาวะวิกฤต

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ด้านการจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์ระบบสารสนเทศและเครือข่ายขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้			✓		✓
๒	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๕	เหตุการณ์วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓

๒.๓ เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ (Business Impact Analysis) โดยพิจารณาจากความเสียหายหรือความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลง รวมทั้งส่งผลต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน โดยแบ่งระดับผลกระทบเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ตารางที่ ๓ เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ
สูงมาก	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ■ มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
สูง	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลงร้อยละ ๒๕ – ๕๐ ■ มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ปานกลาง	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลงร้อยละ ๑๐ - ๒๕ มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ต่ำ	■ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลงร้อยละ ๕ – ๑๐ ■ มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับเจ้าหน้าที่

๒.๔ ระดับของผลกระทบต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ

การประเมินระดับผลกระทบในแต่ละช่วงเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หน่วยงานกำหนดช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เป็น ๕ ช่วงเวลา ได้แก่ ๑) ๑ – ๔ ชั่วโมง ๒) ๑ วัน ๓) ๑ สัปดาห์ ๔) ๑ - ๒ สัปดาห์ ๕) > ๒ สัปดาห์

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจ (Business lmpact Analysis) พบว่ากระบวนการดำเนินงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๗ กระบวนงาน ดังนี้

<u>ตารางที่ ๔</u> ผลกระทบต่อภารกิจ/กระบวนการที่สำคัญ (Business lmpact Analysis)

กระบวนงาน	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๑ - ๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๑ - ๒ สัปดาห์	> ๒ สัปดาห์
๑. รับ – ส่งหนังสือภายนอก	สูง		✓			
๒. จัดทำยุทธศาสตร์และแผนงาน	สูง					✓
๓. ให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด	สูงมาก	✓				
๔. กำกับดูแลการค้าของจังหวัด	สูง					✓
๕. แก้ไขปัญหาทางการค้า	สูง			✓		
๖. ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจการค้า	สูง				✓	
๗. รับจดทะเบียนธุรกิจ ทรัพย์สินทางปัญญา และอำนวยความสะดวกทางการค้า	สูงมาก	✓				

สำหรับภารกิจ/กระบวนงานอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ ผู้บริหารของหน่วยงานจะประเมินความจำเป็นและความเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

๒.๕ กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๕ กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	☐ การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง โดยเน้นถึงความปลอดภัย และความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	☐ กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเตอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงาน ☐ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่สำหรับการปฏิบัติงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนทั้งในและนอกสำนักงาน
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	☐ ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ฐานข้อมูลกลาง เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล
บุคลากรหลัก	☐ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในส่วนราชการหรือส่วนราชการเดียวกัน ☐ กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือส่วนราชการในกรณี ที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ เน้นความสะดวก และความรวดเร็วของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในฐานะลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๖ ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในภาวะวิกฤต

ในการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เป็นผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงาน/ให้บริการได้ช่วงระยะหนึ่ง ให้สามารถปฏิบัติงานในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หน่วยงานได้วิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็น (ขั้นต่ำ) ที่ต้องใช้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต ของแต่ละกระบวนงานดังนี้

ตารางที่ ๖ ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในภาวะวิกฤต

กระบวนงาน	ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่อง				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมืออุปกรณ์	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	บุคลากร	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ
๑. รับ – ส่งหนังสือภายนอก	ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา KCC	- คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๑ เครื่อง - เครื่องเขียน - กระดาษ	-ระบบเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	-บุคลากรหลัก ๑ คน นางสาววริศรา สีหาพงษ์	ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต
๒. จัดทำยุทธศาสตร์และแผนงาน	ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา KCC	- คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๑ เครื่อง - เครื่องเขียน - กระดาษ	-ระบบเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต -ฐานข้อมูลในระบบ e-office	-บุคลากรหลัก ๑ คน (นายนัฐวุฒิ นพคุณ)	ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

๓. จัดทำและให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของจังหวัด	ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา KCC	- คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๑ เครื่อง -เครื่องเขียน -กระดาษ	-ระบบเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต ฐานข้อมูลในระบบ e-office	-บุคลากรหลัก ๑ คน (นายปริญญา กำแหง)	ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต
๔. กำกับดูแลการค้าของจังหวัด	ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา KCC	-คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๑ เครื่อง -เครื่องเขียน -กระดาษ	-ระบบเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	-บุคลากรหลัก ๑ คน (นายปริญญา กำแหง)	ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต
๕. แก้ไขปัญหาทางการค้า	ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา KCC	-คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๑ เครื่อง -เครื่องเขียน -กระดาษ	-ระบบเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	-บุคลากรหลัก ๑ คน (นายปริญญา กำแหง)	ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต
๖. ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจ	ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา KCC	-คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๑ เครื่อง -เครื่องเขียน -กระดาษ	-ระบบเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต	-บุคลากรหลัก ๑ คน (นางสาวมยุรี บุญหลัง)	ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต
๗. รับจดทะเบียนธุรกิจและทรัพย์สินทางปัญญา	ศูนย์การเรียนรู้เมืองฉะเชิงเทรา KCC	-คอมพิวเตอร์แบบพกพา ๑ เครื่อง -เครื่องเขียน -กระดาษ	-ระบบเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต -ฐานข้อมูลในระบบ e-office	-บุคลากรหลัก ๑ คน (นายอรรถสิทธิ์ สกุลรัชตานนท์)	ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

๒.๗ การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree เป็นกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต โดยเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน จากนั้นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนได้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผนความต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะมีการมอบหมายหรือได้รับการแต่งตั้งโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องให้เป็นบุคลากรหลัก หรือในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรองโดยพิจารณา

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการ หรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้

- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง
- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมบริหารความต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ เป็นต้น

๒.๘ แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤต

๑) เหตุการณ์ระบบสารสนเทศและเครือข่ายขัดข้อง

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการจัดทำแผนแก้ไขปัญหาจากเหตุการณ์ระบบสารสนเทศและเครือข่ายขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ โดยมอบหมายให้กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นผู้รับผิดชอบหลัก มีขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การปฏิบัติงานก่อนเกิดเหตุโดนเจาะระบบจนถึงการปฏิบัติงานหลังโดนเจาะระบบ ดังนี้

การป้องกันการเจาะระบบ/ระบบเครือข่ายขัดข้อง มีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ป้องกันการเจาะระบบจากบุคคลภายนอก โดยประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตระหนักและเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งาน Internet อย่างปลอดภัย

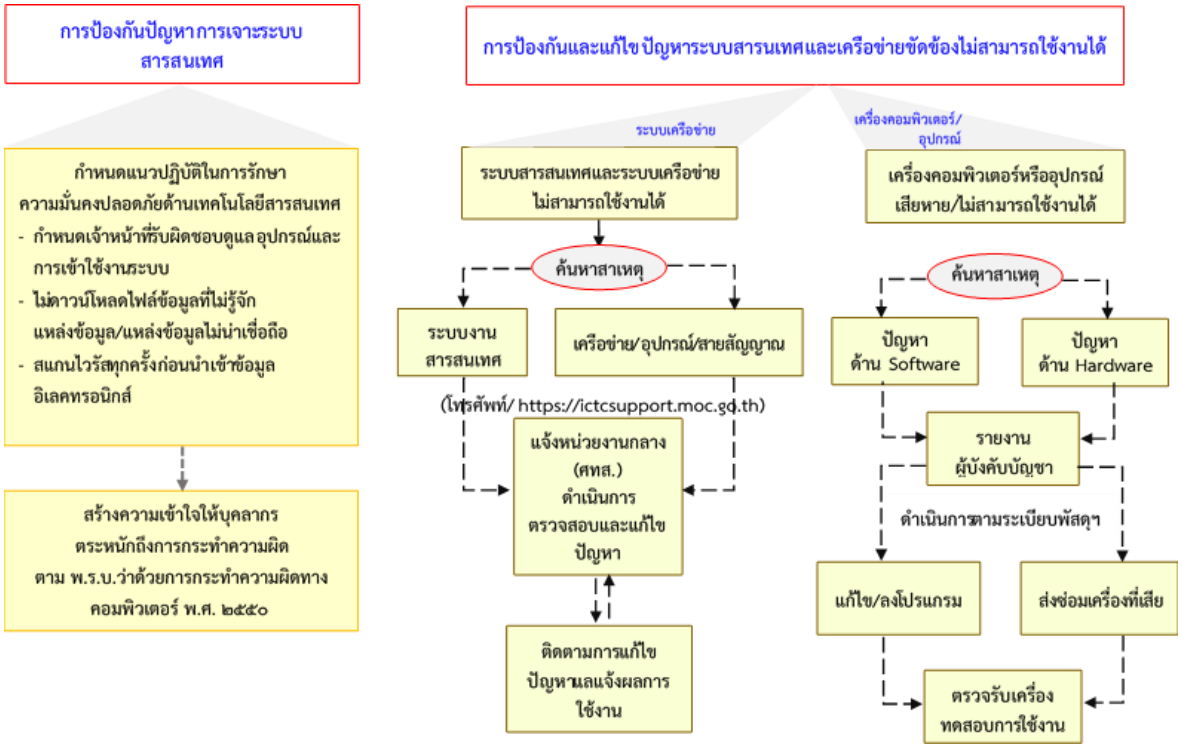
๒. กำหนดแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยไม่ติดตั้งโปรแกรมที่สุ่มเสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ขณะเกิดเหตุการณ์ระบบสารสนเทศและเครือข่ายขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ มีการดำเนินการดังนี้

๑. ตรวจสอบสภาพปัญหาเบื้องต้น โดยเก็บหลักฐานการโดนเจาะระบบ เช่น copy หน้าจอระบบงานที่มีการเปลี่ยนแปลง

๒. ประสานแจ้ง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) เพื่อดำเนินการตรวจสอบความเสียหาย/ขัดข้องของระบบงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหา

๓. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ



รูปที่ ๒ แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายสารสนเทศขัดข้อง

ตารางที่ ๗ ระบบสนับสนุนการปฏิบัติเพื่อสร้างความต่อเนื่องในกรณีระบบสารสนเทศและเครือข่ายขัดข้อง

ระบบงาน	ผู้ดูแลระบบ	เบอร์โทร
๑. การบริหารจัดการระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ (ส่วนภูมิภาค)		
ระบบเครือข่ายภายใน (LAN)	คุณชาติชาย จันฤาไชย	๗๓๐๑
ระบบอินเทอร์เน็ต	คุณสำเนา พันธุ์โสม	๗๓๐๐
ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wifi)	คุณนัทธินี ธีรพรวงษ์งามดี	๖๔๑๓
เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	คุณชาติชาย จันฤาไชย	๗๓๐๑
ระบบสนับสนุนกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่		
ระบบ Webmail กระทรวงพาณิชย์	คุณนัทธินี ธีรพรวงษ์งามดี	๖๔๑๓
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-less)	คุณนิตยา ประสงค์สุข	๗๒๙๑
ระบบการลา (DPIS)	คุณศิริวรรณ บุญสิงห์	๖๕๓๙
ระบบสลิปเงินเดือน	คุณวาสนา ส่องแสง	๖๒๖๘
๒. ระบบงานบริการ (ที่ให้บริการผ่านสำนักงานพาณิชย์จังหวัด)		
๒.๑ กรมการค้าต่างประเทศ		
(๑) ระบบลงทะเบียนผู้ประกอบการ	คุณวรากร คำมูล คุณนริศร จินตวรรณ	๐ ๒๕๔๗ ๔๘๑๐ ภายใน ๔๖๐๒
(๒) ระบบการให้บริการออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า		
(๓) ระบบการให้บริการออกใบอนุญาตและหนังสือรับรองการส่งออก-นำเข้า		
(๔) ระบบตรวจรับรองคุณสมบัติของสินค้าทางด้านถิ่นกำเนิดสินค้า	คุณสุมาลี เพชรสุวรรณ	๔๖๐๐
๒.๒ กรมการค้าภายใน		
(๑) ระบบฐานข้อมูลสินค้าอุปโภคบริโภค	คุณมารุต เหล่าสิทธิบุญชัย คุณชูเกียรติ สาระสุรีย์ภรณ์ คุณนพกร วรฉัตร	๕๕๗๕
(๒) เว็บไซต์ กลุ่มผู้กำกับดูแลและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า		
(๓) ระบบฐานข้อมูลตรวจสอบและปฏิบัติการ และระบบฐานข้อมูลร้องทุกข์	คุณอภิชัย เพียรพานิชย์	๕๕๗๒, ๕๕๘๔
(๔) ระบบฐานข้อมูลค้าข้าว		
(๕) ระบบงานชั่งตวงวัด		
(๖) ระบบการรายงานการรับซื้อ ผลิต จำหน่าย ปริมาณคงเหลือและสถานที่เก็บน้ำมันปาล์ม		
๒.๓ กรมทรัพย์สินทางปัญญา		
(๑) เครื่องหมายการค้า	คุณชัยพร โพธิ์ปั้น	๑๓๐๙
(๒) สิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร	คุณนพดล เผือกทองคำ	๑๓๐๙
(๓) สิทธิบัตรการออกแบบ		
(๔) ลิขสิทธิ์	คุณยุรนันท์ โพธิ์ปั้น	๑๓๐๙
(๕) สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์	คุณชัยพร โพธิ์ปั้น	๑๓๐๙
(๖) รับลงทะเบียน e-signature		
๒.๔ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า		
(๑) ระบบจดทะเบียนนิติบุคคล	คุณพณิชา เกื้อประจง คุณมนทิพา เข่งพิมล คุณไพรจิตรตา บุญมี	๓๖๔๒-๓
(๒) ระบบตรวจค้นและรับรองสำเนาเอกสาร		
(๓) ระบบค่าธรรมเนียม		
(๔) ระบบพิมพ์หนังสือรับรองนิติบุคคล/หนังสือรับรองภาษาอังกฤษและใบอนุญาตประกอบธุรกิจต่างด้าวและหนังสือรับรอง		
(๕) ระบบเปรียบเทียบปรับ		
(๖) ระบบงบการเงิน (e-filing)		
(๗) ระบบขอหนังสือรับรอง/รับรองสำเนาเอกสาร(e-Service)		
(๘) ระบบจดทะเบียนสมาคมการค้าและหอการค้า		
๒.๕ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ		
(๑) ระบบเว็บไซตกรมสงเสริมการคาระหวางประเทศ (ditp.go.th)	คุณสุกานดา วงศสวาง	๗๘๒๗
(๒) ระบบบริการขอมูล/คำปรึกษาผาน Mobile Application, DITP Connect, DITP Touch	คุณพันทิพา ชพานนท์	๘๒๔๗
(๓) ระบบกิจกรรมกรมสงเสริมการคาระหวางประเทศ (drive.ditp.go.th)	คุณพงฐเชตต รัชตะทรัพย	๘๑๗๓
(๔) ระบบฝึกอบรม/สัมมนาของสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการการค้ายุคใหม่ (NEA)	คุณศรัณยา สี่พร คุณศรารินทร เมฆศิริวิไล	๘๑๔๐ ๘๑๔๗
(๕) ระบบตลาดกลางพาณิชยอิเล็กทรอนิกส (Thaitrade.com)	ทีมดูแลระบบ	๗๘๒๕

๒) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการจัดทำแผนป้องกันและระงับเหตุชุมนุมประท้วง โดยมอบหมายให้กลุ่มกำกับและพัฒนาเศรษฐกิจการค้า เป็นผู้รับผิดชอบหลัก มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ก่อนเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง การป้องกันและเตรียมความพร้อม มีแนวทางดังนี้

๑. ติดตามสถานการณ์ ตรวจสอบประเด็นปัญหาที่อาจเกิดความเดือดร้อน/ความขัดแย้ง ศึกษาวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา

๒. วางแผนการดำเนินงาน จัดเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบการสื่อสาร ยานพาหนะ และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติไว้ให้พร้อม

๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจและรับฟังปัญหาความเดือดร้อน/ความขัดแย้งระหว่างส่วนราชการกับประชาชน

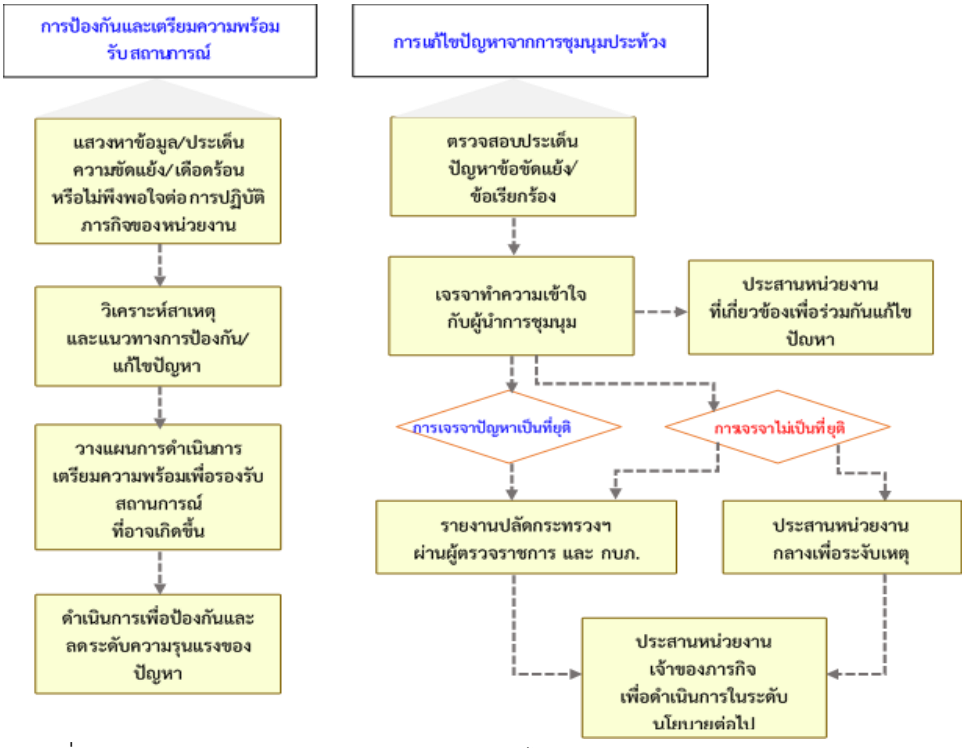
ขณะเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน มีแนวทางดังนี้

๑. ตรวจสอบ พบหรือได้รับรายงานว่า มีเงื่อนไข ประเด็นปัญหาข้อขัดแย้งความเดือนร้อน ดำเนินการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา

๒. ดำเนินการเจรจาทำความเข้าใจกับผู้นำการชุมนุม เพื่อไม่ให้เกิดความกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการเป็นประการสำคัญเร่งด่วน

๓. ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจา ยุติประเด็นปัญหาข้อขัดแย้ง ความเดือดร้อนต่างๆ จัดประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อดูแลรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยบริเวณอาคารสถานที่

๔. รายงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผ่านหน่วยงานกลาง (กบภ.) และกรมในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ที่เป็นเจ้าของภารกิจ เพื่อดำเนินการในระดับนโยบายต่อไป



รูปที่ ๓ แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหา**การชุมนุมประท้วง**

๓) เหตุการณ์อัคคีภัย

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการจัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟไหม้ โดยมอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมประกองธุรกิจการค้าและการตลาด เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑. <u>แผนป้องกันการเกิดอัคคีภัย</u> มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๑.๑ การรณรงค์ป้องกันอัคคีภัย เป็นแผนเพื่อป้องกันการเกิดอัคคีภัยในอาคาร โดยเป็นการสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมในเรื่องการป้องกันอัคคีภัยให้เกิดขึ้นในทุกระดับของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑.๒ การจัดการความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเพลิงไหม้และการอพยพออกจากพื้นที่ที่เกิดเพลิงไหม้อย่างถูกต้อง ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และจัดให้มีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติฯ เป็นประจำ รวมทั้งฝึกซ้อมการดับเพลิงเบื้องต้น (ในกรณีไฟไหม้เล็กน้อย) การฝึกซ้อมหนีไฟ และการฝึกอบรมการปฐมพยาบาล เป็นต้น

๑.๓ การตรวจตรา เป็นการสำรวจความเสี่ยงและตรวจตราเพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และขจัดต้นเหตุของการเกิดอัคคีภัย ก่อนจัดทำแผนควรมีข้อมูลต่างๆ คือ เชื้อเพลิง สารเคมี สารไวไฟ ระบบไฟฟ้า จุดที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดเพลิงไหม้ และต้องมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ คุณสมบัติ ลักษณะการลุกไหม้ ปริมาณของสารอันตรายที่มีอยู่สูงสุด ชนิดของสารดับเพลิงและปริมาณที่ต้องใช้ เพื่อประกอบการวางแผน นอกจากนี้ การตรวจตรา ควรมีการกำหนดบุคคล พื้นที่ที่รับผิดชอบ หัวข้อ และจุดที่ต้องตรวจ ระยะเวลา ความถี่ ผู้ตรวจสอบรายงาน การส่งรายงาน การแจ้งข้อบกพร่องในการตรวจตราที่ชัดเจน

๑.๔ การเตรียมความพร้อม โดยการสำรวจความพร้อมใช้งานของเครื่องมือ/อุปกรณ์ เช่น ถังดับเพลิง สายยางสำหรับฉีดน้ำ เป็นต้น

๒. <u>แผนดับเพลิง</u>

๒.๑ กรณีเกิดเพลิงไหม้เล็กน้อยไม่รุนแรง เจ้าหน้าที่ผู้พบเหตุ แจ้งหัวหน้าส่วนราชการ ประเมินความรุนแรงของเหตุและความสามารถในการระงับเหตุ และดำเนินการเข้าดับเพลิงทันที

๒.๒ กรณีเกิดเพลิงไหม้ที่ไม่สามารถระงับเหตุได้ เจ้าหน้าที่ผู้พบเหตุ แจ้งหัวหน้าทีมฯ และสมาชิกทีมฯ แจ้งสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเข้าระงับเหตุ ดำเนินการตัดกระแสไฟฟ้า ใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเข้าระงับเหตุขั้นต้น และให้สัญญาณการอพยพหนีภัย

๒.๓ รายงานผู้บังคับบัญชา

๓. <u>แผนอพยพหนีไฟ</u>

แผนอพยพหนีไฟ กำหนดขึ้นเพื่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร และอาคารในขณะเกิดเพลิงไหม้ แผนอพยพหนีไฟที่กำหนดขึ้นนั้นมีองค์ประกอบต่างๆ เช่น ผู้นำทางหนีไฟ จุดนัดพบ หน่วยตรวจสอบพนักงาน หน่วยช่วยชีวิตและยานพาหนะ ฯลฯ จึงต้องกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน โดยขึ้นตรงต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑ ผู้นำทางหนีไฟ จะเป็นผู้นำทางพนักงานอพยพหนีไฟไปตามทางออกที่จัดไว้

๓.๒ จุดนัดพบ หรือเรียกอีกอย่างว่า “จุดรวมพล” จะเป็นสถานที่ที่ปลอดภัย ซึ่งพนักงานสามารถที่จะมารายงานตัวและทำการตรวจสอบนับจำนวนได้

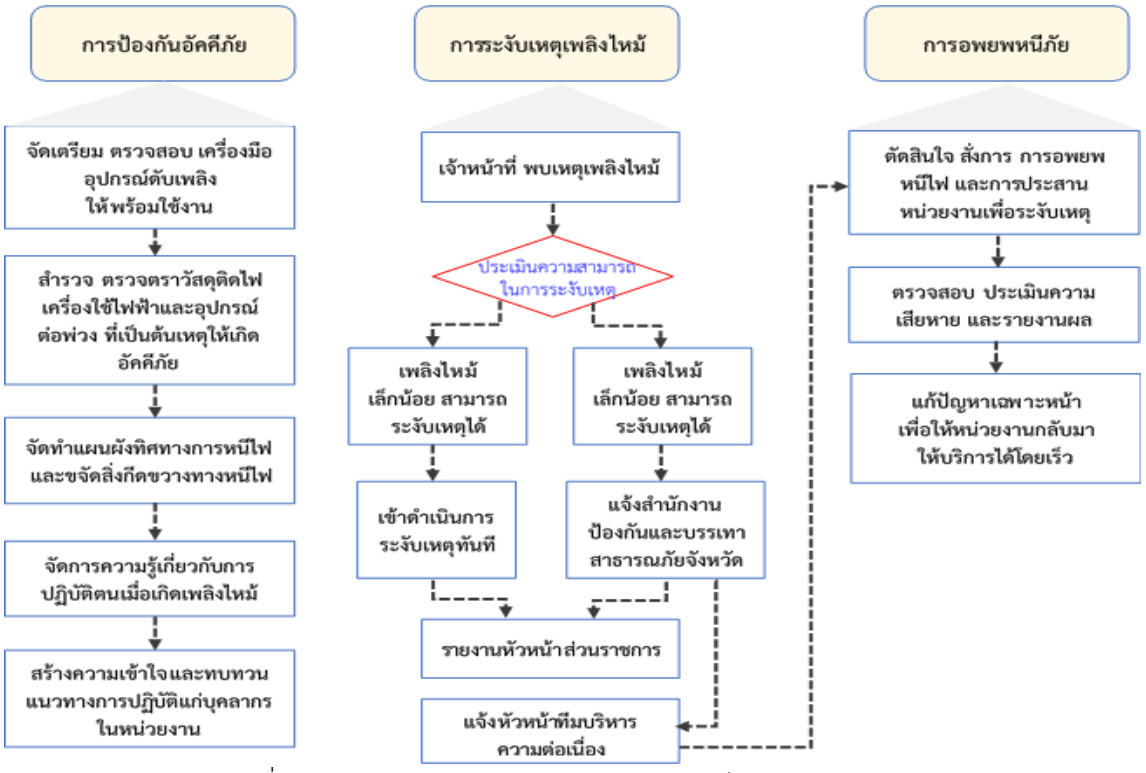
๓.๓ หน่วยตรวจสอบจำนวนพนักงาน มีหน้าที่ตรวจนับจำนวนพนักงานว่ามีการอพยพหนีไฟออกมาอยู่ในบริเวณที่ปลอดภัยครบทุกคนหรือไม่ หากพบว่าพนักงานอพยพหนีไฟออกมาไม่ครบตามจำนวนจริง ซึ่งหมายถึง ยังมีพนักงานติดอยู่ในพื้นที่ที่เกิดอัคคีภัย

๓.๔ หน่วยช่วยชีวิตและยานพาหนะ จะเข้าค้นหาและทำการช่วยชีวิตพนักงานที่ยังติดค้างอยู่ในอาคารหรือในพื้นที่ที่ได้เกิดอัคคีภัย รวมถึงกรณีของพนักงานที่ออกมาอยู่ที่จุดรวมพลแล้วมีอาการเป็นลม ช็อคหมดสติหรือบาดเจ็บ เป็นต้น หน่วยช่วยชีวิตและยานพาหนะจะทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและนำส่งโรงพยาบาล

๓.๕ การจัดให้มีการซ้อมอพยพหนีไฟเป็นระยะ โดยควรกำหนดให้มีขึ้นอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๔. แผนหลังเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย แผนบรรเทาทุกข์ ประกอบด้วย

- การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การสำรวจความเสียหาย
- การรายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและกำหนดจุดนัดพบเพื่อรอรับคำสั่ง
- การช่วยชีวิตและค้นหาผู้เสียชีวิต
- การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย ทรัพย์สินและผู้เสียชีวิต
- การประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงาน และรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้
- การช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
- การปรับปรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยเร็วที่สุด



รูปที่ ๔ แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาอัคคีภัย

๔) เหตุการณ์อุทกภัย

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการจัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยมอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมประกองธุรกิจการค้าและการตลาด เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อประเมินสถานการณ์

๒. วางแผนการป้องกันแก้ไขปัญหา

๓. มอบหมายตัวบุคคลให้ติดตามข่าวน้ำท่วมจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพร้อมรายงานผลทุกระยะและให้เฝ้าระวังตลอด ๒๔ ชั่วโมง

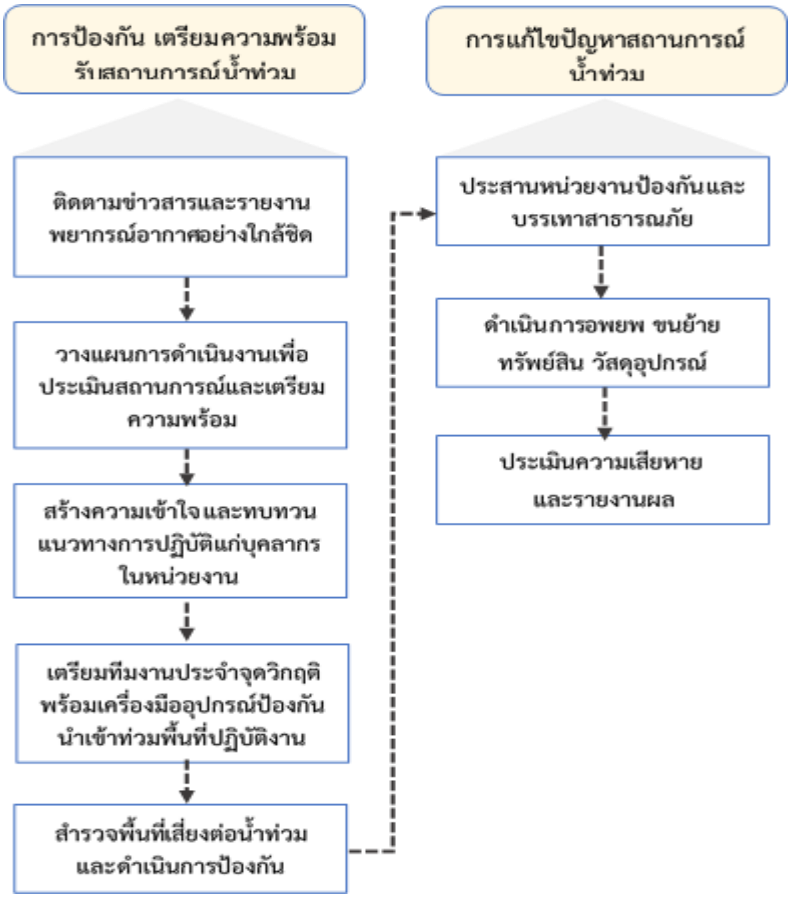
๔. เตรียมทีมงานให้ประจำแต่ละจุดที่วิกฤตพร้อมเครื่องมือสื่อสาร

๕. สำรวจพื้นที่บริเวณน้ำท่วม เพื่อจัดเตรียมกระสอบทราย และเตรียมวางแนวกระสอบทรายให้สามารถใช้งานได้ทันที

๖. ประสานหน่วยงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๗. ดำเนินการอพยพ ขนย้ายทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ เพื่อป้องกันมิให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหาย

๘. รายงานจังหวัด และปลัดกระทรวงพาณิชย์ (ผ่านผู้ตรวจราชการและ กบภ.)



รูปที่ ๕ แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย

๕) เหตุการณ์วาตภัย

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการจัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาวาตภัย โดยมอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมประกองธุรกิจการค้าและการตลาด เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

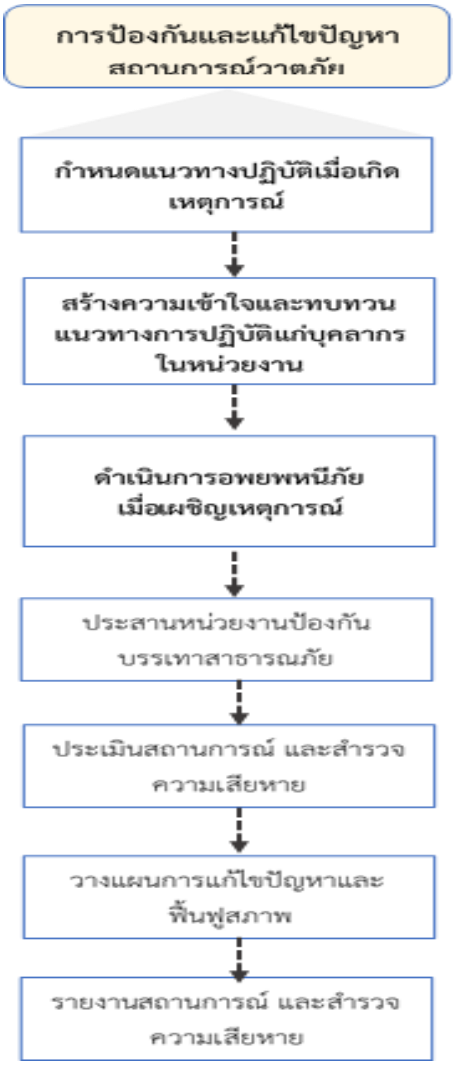
๑. ดำเนินการอพยพหนีภัย

๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อยับยั้งเหตุที่อาจจะเกิดต่อเนื่อง เช่น ไฟฟ้าลัดวงจร หรือไฟไหม้

๒. ประเมินสถานการณ์ และสำรวจความเสียหาย

๓. วางแผนการแก้ไขปัญหา

๔. รายงานจังหวัด และปลัดกระทรวงพาณิชย์ (ผ่านผู้ตรวจราชการและ กบภ.)



รูปที่ ๖ แนวทางการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาวาตภัย

บทที่ ๓
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ (ภายใน ๑ - ๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของแต่ละส่วนคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงานทราบ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วนราชการ	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก/งานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ - ๕ วัน ข้างหน้า	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงานเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงานเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบ/ผู้ให้บริการ/คู่ค้า	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วนราชการต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในส่วนราชการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ ๘ - ๑๕ การตอบสนองระยะกลาง (๑ – ๒ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / ผู้ให้บริการที่สำคัญ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วนราชการ ■ สำนักงานปลัด ■ สำนักงานปลัด ■ สำนักงานปลัด ■ ทุกส่วน ■ ทุกส่วน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในส่วนราชการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วนราชการ	☐

วันที่ ๘ - ๑๕ การตอบสนองระยะกลาง (๑ – ๒ สัปดาห์)		
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วนราชการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินงาน และระยะเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วนราชการ	☐

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา