

คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



สารบัญ

1. บทนำ.....	3
2. แนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤต	5
2.1 แนวทางการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต	5
2.2 แนวทางการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management).....	7
3. การพัฒนาแผนความต่อเนื่อง.....	11
3.1 การทำความเข้าใจองค์กร.....	11
3.2 การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง	17
3.3 การจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP).....	20
ภาคผนวก ก. ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์.....	ก-1
ภาคผนวก ข. ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จังหวัดฉะเชิงเทรา	ข-1

จากการที่ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์อุทกภัยรุนแรง ในช่วงระหว่างเดือนกันยายน – เดือนธันวาคม 2554 ที่ผ่านมา ได้พบว่าระบบและกลไกของรัฐหลายประการมีปัญหาโดยไม่สามารถดำเนินการกิจการในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกส่วนราชการต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการหรืองานบริการประชาชนที่สำคัญ สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ

โดยที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 50 บัญญัติว่า “เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามนอกเหนือจากที่กำหนดในราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 และมาตรา 49 ก็ได้”

ดังนั้นอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ก.พ.ร. จึงได้เสนอแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และมาตรการที่เกี่ยวข้องต่อคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 และคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบกรอบแนวทางดังกล่าว ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

- (1) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับส่วนราชการ
- (2) การเตรียมความพร้อมของส่วนราชการ
- (3) การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติจริง และ
- (4) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

พร้อมทั้งมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักดำเนินการเพื่อให้ระบบบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐสามารถตอบสนองต่อปัญหาและแก้ไขความไม่มีประสิทธิภาพของกลไกของรัฐในการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต

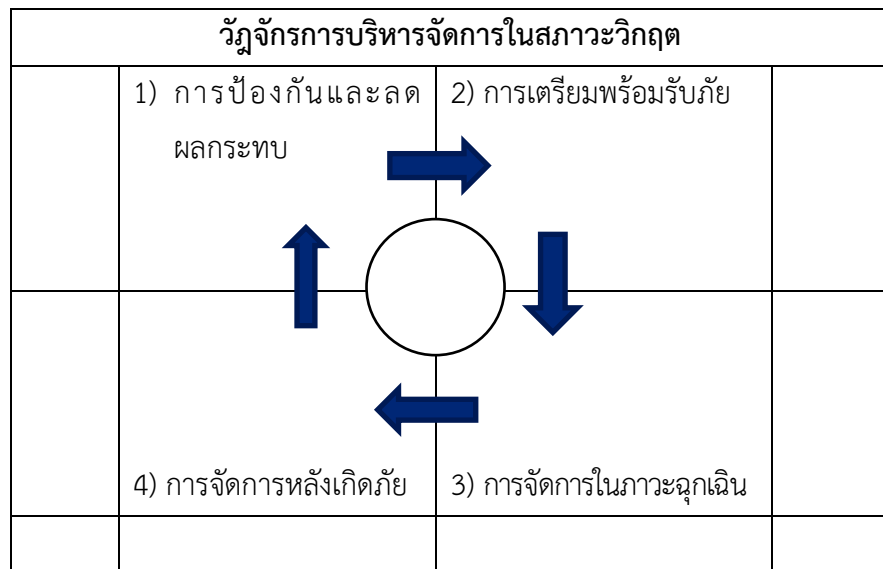
เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ดังกล่าวสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำโครงการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของรัฐมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินการกิจการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) ในสภาวะวิกฤต และสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงานในหน่วยงานนำร่องระดับกรมและจังหวัด อย่างละ 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลราชวิถี สังกัดกรมการแพทย์

และจังหวัดฉะเชิงเทราในหน่วยงานสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด เพื่อเป็นกรณีศึกษาในการจัดทำคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ซึ่งจะเป็นแนวทางและแผนการดำเนินการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ เพื่อช่วยลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง โดยคู่มือดังกล่าวจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ **ส่วนแรก** เป็นแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤต ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management และ**ส่วนที่สอง** (ภาคผนวก) เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนความต่อเนื่อง ที่ได้นำไปนำร่อง กับหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ และสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดจังหวัดฉะเชิงเทรา ภายใต้โครงการการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต พร้อมตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของทั้งสองหน่วยงาน เพื่อให้ทุกส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อม และสามารถบริหารจัดการองค์การให้สามารถปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในงานบริการหลักที่มีความสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ แม้ประสบสถานการณ์วิกฤต อันจะส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของรัฐ

ดังนั้น คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต จะเป็นประโยชน์ที่ช่วยให้ทุกหน่วยงานของรัฐมีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการบริหารจัดการองค์การเพื่อเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ทำให้งานบริการประชาชนหรือภารกิจหลักที่สำคัญของหน่วยงานสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

2. แนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการองค์การในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ โดยทั่วไปจะแบ่งวัฏจักรการบริหารจัดการออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังรูปที่ 1 คือ 1) การป้องกันและลดผลกระทบ 2) การเตรียมพร้อมรับภัย 3) การจัดการในภาวะฉุกเฉิน และ 4) การจัดการหลังเกิดภัย



รูปที่ 1 วัฏจักรการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต

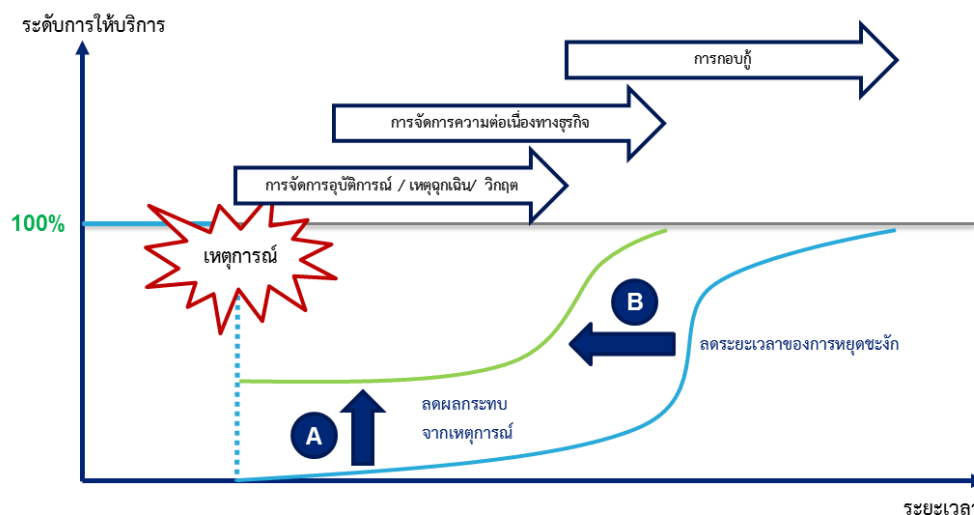
2.1 แนวทางการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

สำหรับแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานควรเน้นการควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหากการควบคุมภายในที่มีอยู่ ไม่สามารถควบคุมดูแลและป้องกันได้ทั้งหมดเมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงานจะลดลง ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ คือต้องรีบดำเนินการให้ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการกลับมาในระดับที่เหมือนภาวะปกติซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา ซึ่งอาจแยกได้เป็น

1) ภายในช่วงระยะเวลาแรก จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management)

2) ภายหลังจากนั้น จะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ ซึ่งแยกเป็น 2 ระดับ

- (1) ดำเนินงานหรือให้บริการได้ในระดับที่องค์กรยอมรับกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดภายในระยะอันสั้น
- (2) กลับมาให้บริการได้ในระดับปกติตามระยะเวลาที่กำหนด ในช่วงการดำเนินการกอบกู้กระบวนการทางธุรกิจ (Recovery) ดังแสดงตามรูปที่ 2.1



รูปที่ 2 - แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ที่มา: ISO PAS 22399-2007 Social Security – Guideline for incident preparedness and operational continuity management

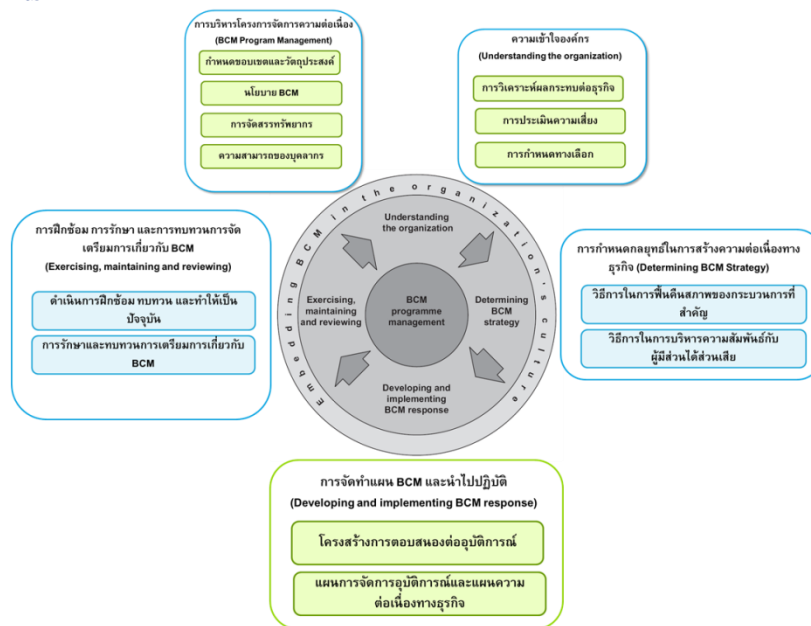
สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ หากเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่หน่วยงานต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) เพื่อเตรียมพร้อมรับภัย ซึ่งการเตรียมความพร้อมจะให้ความสำคัญในกระบวนการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรและความรู้ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนความต่อเนื่องมีดังนี้

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2.2 แนวทางการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)

ปัจจุบัน มีหลากหลายแนวทางและมาตรฐานในการบริหารความต่อเนื่อง โดยแนวทางที่ได้รับการใช้อย่างแพร่หลายคือ BS25999 ซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ทั้งนี้ องค์กรหรือหน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ โดยขอบเขตวิธีการบริหารจัดการ และทรัพยากรที่ต้องใช้ใน BCM ของแต่ละองค์กรอาจแตกต่างกันไปตามขนาด ประเภทภารกิจ และทรัพยากรที่ใช้งาน ดังนี้

มาตรฐานสากล BS25999 Business Continuity Management



2.2.1 การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Programme Management)

โครงการจัดการความต่อเนื่อง ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักและเป็นขั้นตอนแรกของการบริหารความต่อเนื่อง โดยเป็นขั้นตอนการจัดทำกรอบนโยบาย BCM โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่างๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ (Incident Escalation Process) วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง และการติดตามพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

2.2.2 การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

การเข้าใจองค์กรเป็นกระบวนการทำความเข้าใจกับองค์กรและหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงความรู้และเข้าใจในสภาพและการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานว่า จะรับผลกระทบหรือความเสี่ยงอย่างไร ผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA) และ การประเมินความ

เสี่ยง (Risk Assessment - RA) เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมต่างๆ และระดับความสามารถที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ การกำหนดแนวทาง และการกำหนดกลยุทธ์ในข้อต่อไป

2.2.3 การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM strategy)

การกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (Recovery Strategy) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องจัดทำก่อนการพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม ตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง บุคลากร (People) สถานที่ปฏิบัติงาน (Premise) อุปกรณ์และเครื่องมือ (Equipment) เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (Information) และผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ (Suppliers)

2.2.4 การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response)

หลังจากที่ได้มีการกำหนดกลยุทธ์เรียบร้อยแล้ว จะต้องจัดทำแผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน โดยให้เป็นไปตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

- Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- Emergency/ Crisis Management Plan (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และผลกระทบขยายไปในวงกว้าง
- Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ
- Recovery Plans (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

2.2.5 การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้แน่ใจได้ว่า BCM ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤติการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

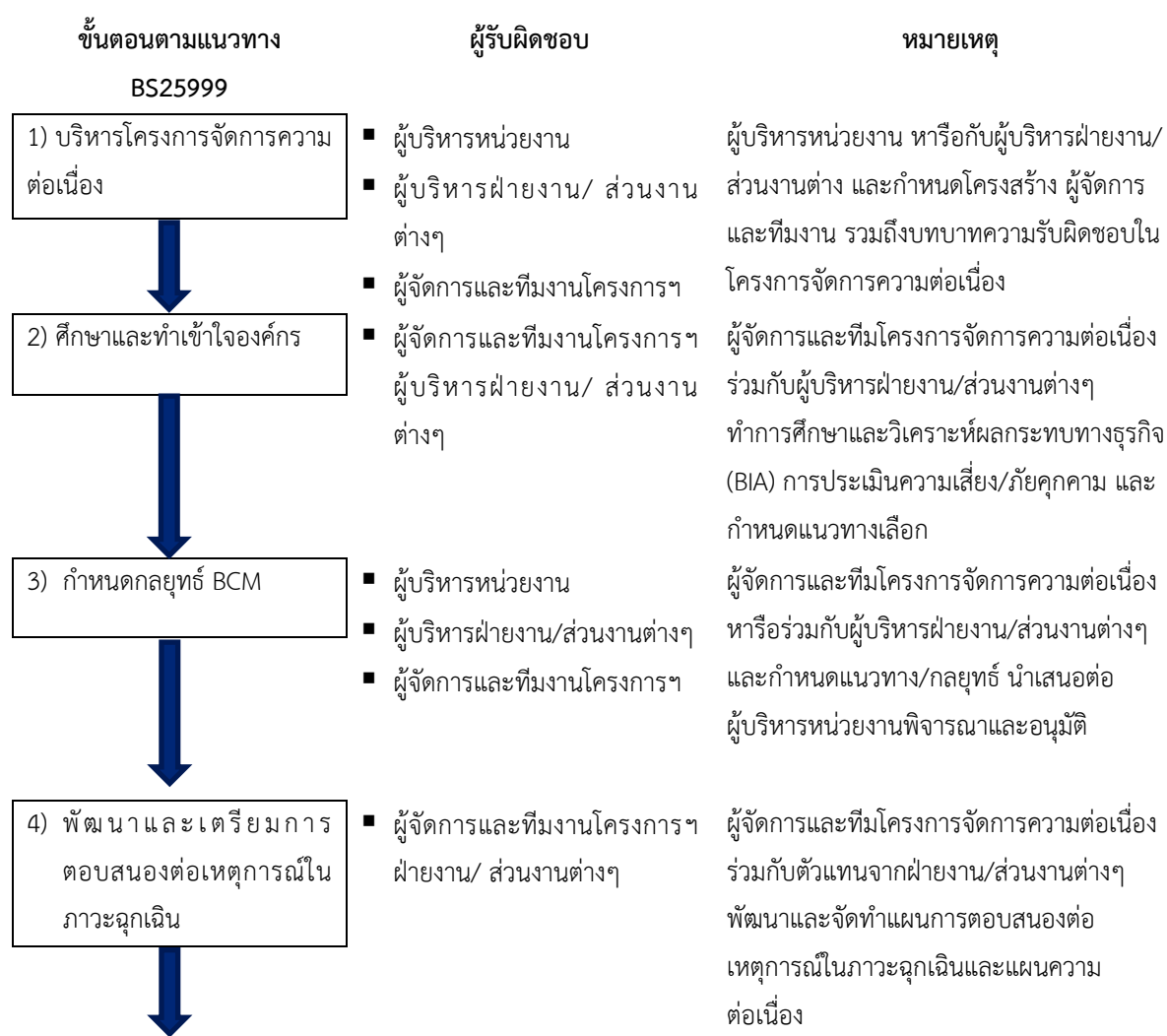
- Call Tree คือการซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์

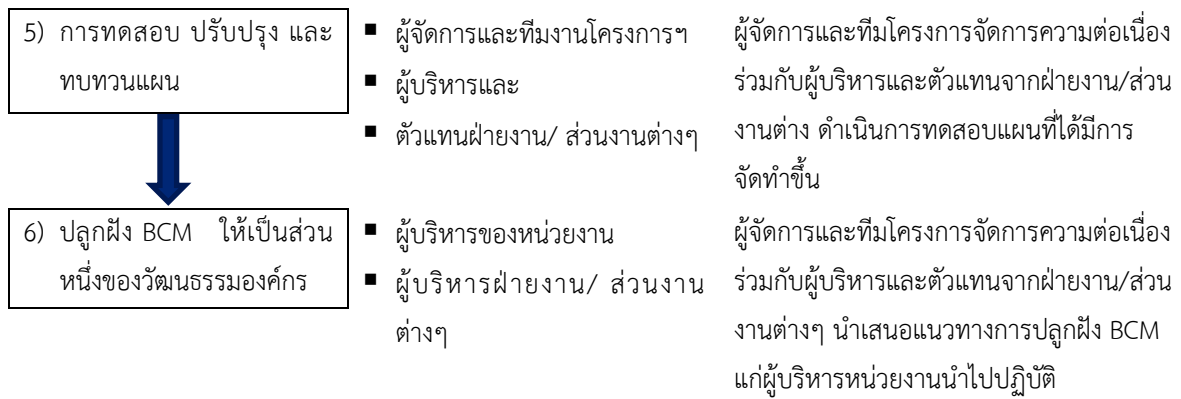
- Tabletop Testing คือการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่า ใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่
- Simulation คือการทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้
- Full BCP Exercise คือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

2.2.6 การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organisation's Culture)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการทำให้ BCM ผสมกลมกลืนเข้าจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

จากแนวทาง BS25999 ที่ได้กล่าวสรุปข้างต้น หน่วยงานภาครัฐสามารถพิจารณากำหนดกลุ่มผู้รับผิดชอบและโครงสร้างโครงการจัดการความต่อเนื่องได้ ดังนี้

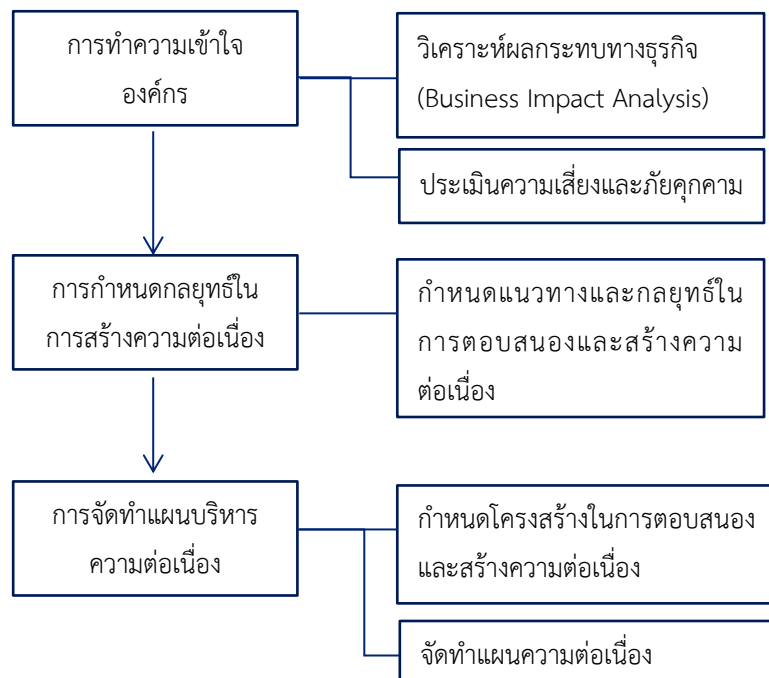




นอกจากแนวทาง BS25999 ที่ได้กล่าวสรุปข้างต้น ยังมีมาตรฐาน ISO22310 และ มอก. 22310 ที่หน่วยงานสามารถพิจารณาและประยุกต์ใช้ ในการบริหารจัดการและพัฒนาความต่อเนื่องได้

3. การพัฒนาแผนความต่อเนื่อง

คู่มือฉบับนี้จะนำเสนอแนวทางในการจัดทำแผนความต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแบ่งโครงสร้างที่สำคัญออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก และ 5 ขั้นตอนย่อย ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 – โครงสร้างของแผนความต่อเนื่อง

3.1 การทำความเข้าใจองค์กร

การทำความเข้าใจองค์กรเป็นขั้นตอนแรกในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถพิจารณาระบุและศึกษาความสำคัญของกระบวนการ กิจกรรม และ/หรือผลิตภัณฑ์ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่ อันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงและความสัมพันธ์กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งทำให้ทราบและตระหนักถึงความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน โดยการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตจะช่วยให้องค์กรลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนี้

- ลดโอกาสของการดำเนินงานที่ต้องหยุดชะงัก
- ลดระยะเวลาในการตอบสนองและกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ
- จำกัดผลกระทบต่อองค์กรจากการหยุดชะงักการดำเนินงาน

นอกจากนี้ การเข้าใจองค์กรยังทำให้มั่นใจได้ว่าแผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถตอบสนองต่อกระบวนการ กิจกรรม และ/หรือผลิตภัณฑ์ของหน่วยงานตามลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน ซึ่งในขั้นตอนของการทำความเข้าใจองค์กรประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

- การระบุกระบวนการ กิจกรรม และ/หรือผลิตภัณฑ์ในการดำเนินงาน
- การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร
- การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

3.1.1 การระบุกิจกรรม กระบวนการ และ/หรือผลิตภัณฑ์

เป็นขั้นตอนการพิจารณาและระบุกระบวนการ หรือกิจกรรม หรือผลิตภัณฑ์ ในหน่วยงานของตน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

(1) นำโครงสร้างองค์กรและคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) มาพิจารณากำหนดกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น คำบรรยายลักษณะงานของฝ่ายบริหารทั่วไป ประกอบด้วย

- ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล
- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยงาน

(2) ศึกษาคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) และกำหนดกิจกรรมหรือกระบวนการสำคัญ ๆ ลงในตารางที่ 1

หน่วยงาน	กิจกรรม/กระบวนการ	หมายเหตุ
ฝ่ายบริหารทั่วไป	■ ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป	■ งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป
ฝ่ายบริหารทั่วไป	■ ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	■ การเงิน การบัญชี และพัสดุ
		■ การบริหารบุคคล
		■ งานประสานงาน (ทั้งภายในและภายนอก)
ฝ่ายบริหารทั่วไป	■ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของจังหวัด	■ งานจัดทำแผนงาน และงบประมาณ
		■ งานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 การกำหนดกระบวนการ จากคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description)

การกำหนดกิจกรรม/กระบวนการในการปฏิบัติงาน ควรมีการสัมภาษณ์หรือนำฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาให้ข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการ และให้ดำเนินการกำหนดกิจกรรม/กระบวนการจนครบทุกฝ่ายงาน/ส่วนงานในหน่วยงาน แล้วจึงนำกระบวนการทั้งหมดมาสรุปรวมลงในตารางที่ 1 เพื่อประเมินผลกระทบในขั้นตอนที่ 2.3

3.1.2 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม

หน่วยงานต้องศึกษาและระบุความเสี่ยง ภัยคุกคามที่มีโอกาสเกิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมแจ้งให้ทุกหน่วยงานในองค์กรรับทราบเพื่อตระหนักถึงความเสี่ยงและภัยคุกคาม รวมทั้งเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน โดยความเสี่ยงและภัยคุกคาม อาจประกอบไปด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด ฯลฯ

โดยมีแนวทางในการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม ดังนี้

(1) หน่วยงานวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจากเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งประเภทของผลกระทบต่อทรัพยากรได้ 5 ด้าน ดังนี้

(1.1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักของหน่วยงาน ได้รับความเสียหายและส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ในช่วงระยะแรก หรือระยะกลาง หรือระยะยาว

(1.2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

(1.3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้

(1.4) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้

(1.5) ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการแก่หน่วยงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานเพื่อให้หน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงานได้

(2) นำผลวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามไประบุไว้ในตารางที่ 2 ทั้งนี้ ความเสี่ยงและภัยคุกคามบางเหตุการณ์อาจส่งผลกระทบต่อทรัพยากรของหน่วยงานได้มากกว่า 1 ด้าน เช่น การเกิดอัคคีภัยอาจเกิดความเสียหายต่ออาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงความเสียหายต่อวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ตลอดจนชีวิตและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ แต่คู่ค้า/ผู้ให้บริการแก่หน่วยงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจไม่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากมีสถานที่ปฏิบัติงานนอกพื้นที่

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
อุทกภัย	✓	✓		✓	✓
อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓			✓	✓
โรคระบาด	✓			✓	

ตารางที่ 2 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญ

3.1.3 การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) หน่วยงานต้องประเมินผลกระทบ ซึ่งระดับผลกระทบจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
	ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ 3 ระดับผลกระทบและลักษณะของผลกระทบ

นอกจากการพิจารณาประเมินผลกระทบแล้ว หน่วยงานต้องประเมินระดับผลกระทบในแต่ละช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ช่วงระยะเวลา คือ

- | | | |
|----------------|----------------|------------|
| 1) 0-2 ชั่วโมง | 2) 2-4 ชั่วโมง | 3) 1 วัน |
| 4) 1 สัปดาห์ | 5) 2 สัปดาห์ | 6) 1 เดือน |

โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ดังนี้

(1) นำกระบวนการที่ได้มีการศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดไว้ในตารางที่ 1 มาประเมินกระบวนการที่สำคัญและระบุระดับผลกระทบ (ตามเกณฑ์การพิจารณาในตารางที่ 3) โดยต้องพิจารณาถึงความเสี่ยง ภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรหลักในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการ และจัดทำเป็นข้อมูลตามตารางที่ 4

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป	สูง		✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหาร บุคคล งานติดต่อประสานงาน งาน สถิติข้อมูล	สูง			✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำ แผนงาน งบประมาณ และเร่งรัด ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	ต่ำ						✓

ตารางที่ 4 กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก

(2) ภายหลังจากประเมินและระบุระดับผลกระทบแล้ว ขั้นตอนต่อไปให้พิจารณาช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักเมื่อสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคามเริ่มส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งในบางกรณีเหตุการณ์ความเสี่ยงหรือภัยคุกคามอาจยังไม่ส่งผลกระทบในทันที แต่จะเริ่มและ/หรือทวีความรุนแรงในช่วงระยะเวลาถัดไป ตัวอย่างเช่น งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป เหตุการณ์ความเสี่ยงหรือภัยคุกคามอาจยังไม่ส่งผลกระทบในทันที แต่หากระยะเวลาล่วงเลยไปตั้งแต่ 2-4 ชั่วโมงขึ้นไป อาจส่งผลกระทบให้หน่วยงานไม่สามารถออกหนังสือซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบให้แก่หน่วยงานภายนอกได้ หรือไม่สามารรถดำเนินงานเพื่อให้มีผลบังคับใช้ในกรณีเร่งด่วน-

(3) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ประเมินแล้ว หากพบว่าได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตอยู่ในระดับสูงถึงสูงมากและมีช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0-2 ชั่วโมง ถึง 1 วัน ให้กำหนดเป็นกระบวนการเร่งด่วนที่ต้องจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องตามแนวทางที่จะกล่าวต่อไป

สำหรับกระบวนการที่ประเมินแล้ว พบว่าผลกระทบอยู่ในระดับปานกลางและมีช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักอยู่ระหว่าง 0-2 ชั่วโมง ถึง 1 วัน ให้หน่วยงานพิจารณาตามความเหมาะสมในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง

3.2 การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง

การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ก่อนมีการจัดทำแผนความต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการบริหารความต่อเนื่องที่ได้จัดทำขึ้นมีความ สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจากการเตรียมความพร้อมด้าน ทรัพยากรขององค์กรในสภาวะวิกฤต ในบางกรณีจำเป็นต้องใช้งบประมาณ อาทิ การสร้างระบบเทคโนโลยี สารสนเทศสำรอง เพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำงานในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักไม่สามารถ ใช้งานได้ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่อง จึงต้องผ่านการพิจารณาของ ผู้บริหารขององค์กร ซึ่งทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อมมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร และด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกล ยุทธ์การดำเนินการดังนี้

(1) ให้องค์กรพิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการสำคัญ ทั้ง 5 ด้าน (ตามตารางที่ 4) โดยให้พิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดให้สอดคล้องกับระดับการ ดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต (หน่วยงานไม่ควรกำหนดทรัพยากรเสมือนการ ปฏิบัติงานในสภาวะปกติ) เช่น หากหน่วยงานกำหนดระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการที่ในสภาวะ ปกติไว้ที่ร้อยละ 50 ดังนั้น ในสภาวะวิกฤตการใช้ทรัพยากรควรปรับลดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยให้ ระบุรายละเอียดแยกตามประเภทของทรัพยากรในตารางที่ 5

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป	■ ใช้ พท. สำรอง 10 ตรม. (5 คน)	■ เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตั้งโต๊ะหรือพกพา) พร้อมเครื่องพิมพ์ 1 ชุด	■ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ■ ระบบ GFMS ■ ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	■ บุคลากรหลัก 5 คน	■ ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*
งานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	■ ใช้ พท. สำรอง 10 ตรม. (5 คน)	■ เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตั้งโต๊ะหรือพกพา) พร้อมเครื่องพิมพ์ 1 ชุด	■ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ■ ระบบGFMS ■ ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	■ บุคลากรหลัก 5 ท่าน	■ ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*

ตารางที่ 5 การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ

(2) ภายหลังการกำหนดและรวบรวมทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการในกระบวนการที่สำคัญของแต่ละหน่วยงานแล้ว ให้ศึกษาและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องเสนอผู้บริหารองค์กรพิจารณาอนุมัติ โดยแนวทางในการพิจารณาอาจประกอบด้วยทางเลือก ดังตารางที่ 6

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	▪ สรรหาและเตรียมการ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือนอกสังกัด ▪ สรรหาและเตรียมการ อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กับภาคเอกชน อาทิ โรงแรม มุลนิธิ ▪ กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
เครื่องมือและอุปกรณ์	▪ จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต ▪ ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ ▪ ดำเนินจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพิเศษ
ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	▪ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยี เพื่อจัดเตรียมและให้มีระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศสำรอง ▪ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ
บุคลากร	▪ กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ ในสภาวะวิกฤต ▪ กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราวจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือส่วนกลาง
ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	▪ กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต ▪ พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยมีลูกค้า/ ผู้ให้บริการ มากกว่า 1 ราย สำหรับให้บริการแก่หน่วยงาน

ตารางที่ 6 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

ตัวอย่างกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานราชการระดับจังหวัด

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในศาลากลางจังหวัด โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่
เครื่องมือและอุปกรณ์	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลางและกรมบัญชีกลางได้ - กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง <u>ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกู้คืน</u>
ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่มีความสำคัญ มีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตกับส่วนกลาง ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง <u>ดังนั้น การกู้คืนสถานการณ์อาจต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับคืนให้สามารถใช้งานได้</u>
บุคลากร	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน / เดียวกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัด กำหนดผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2 ราย คือ ทีโอที และ CAT หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปใช้ระบบของผู้ให้บริการสำรองแทน - กำหนดให้ใช้อุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของจังหวัด ทั้ง 2 ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(3) กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องได้รับการอนุมัติแล้ว หน่วยงานต้องนำกลยุทธ์และแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องต่อไป

3.3 การจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP)

การจัดแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อสถานะฉุกเฉินที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต้องหยุดชะงัก หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประทุรัง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น ถ้าหน่วยงานไม่มีกระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง อาจเกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น การจัดทำแผนความต่อเนื่องต้องกำหนดไว้เป็นยุทธศาสตร์และได้รับการอนุมัติ ดังนั้น การจัดทำแผนความต่อเนื่อง จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมและสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแผนความต่อเนื่องมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

- กำหนดโครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง
- กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
- กำหนดแนวทางการบริหารความต่อเนื่องในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้น และการกลับคืนในระยะกลาง
- รวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

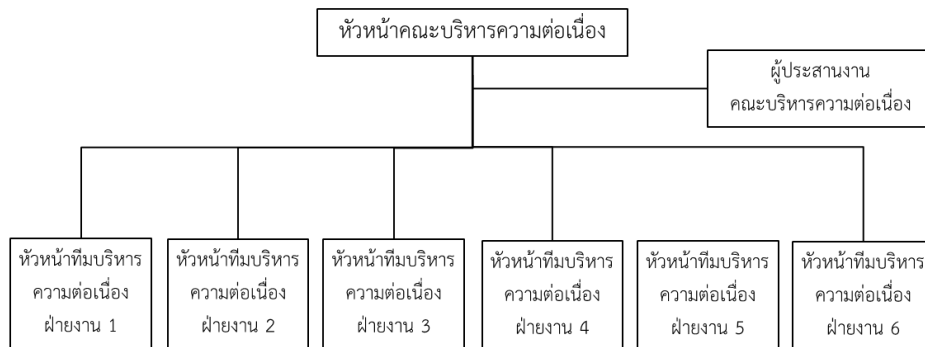
3.3.1 การกำหนดโครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยงาน จึงเป็นขั้นตอนแรกที่ต้องมีการพิจารณา กำหนดขึ้น โดยอาจมีโครงสร้าง ดังนี้

1) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่ในการประเมิน ลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่อง

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของฝ่ายงาน/ส่วนงานในหน่วยงาน มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่องของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงานและองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รูปที่ 4 ตัวอย่างโครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

ภายหลังการกำหนดโครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ให้ระบุรายชื่อและหมายเลขติดต่อของบุคลากรและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) โดยกำหนดบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและการกลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ

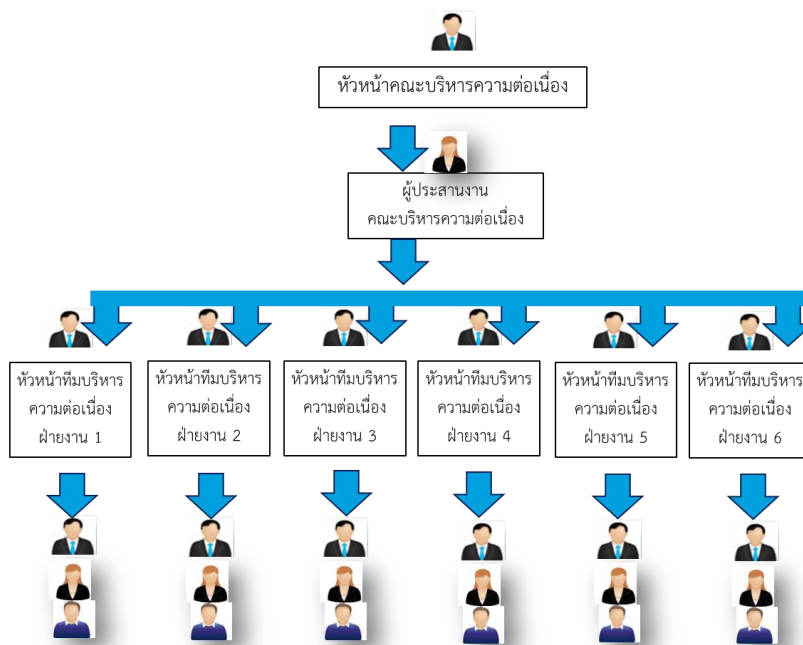
บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 1	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 2	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 3	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 4	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 5	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายงาน 6	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX

ตารางที่ 7 ตารางข้อมูลรายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

3.3.2 การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้าฝ่ายงาน/ส่วนงานมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับมอบในแผนความต่อเนื่อง



รูปที่ 5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

3.3.3 การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

1.1) ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ขององค์กร เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

1.2) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
- บุคลากรหลัก
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

1.3) พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

1.4) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กรและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

1.5) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงานเพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

2) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

ภายหลังการการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้ว การตอบสนองในระยะต่อไป เป็นการตอบสนองเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน โดยการดำเนินการในระยะเวลา 7 วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

2.1) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

2.2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3) กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ

2.4) รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้กำหนดไว้

3) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงาน ในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่ง ตามที่ระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ดังนั้น คณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ โดยมีแนวทางในการดำเนิน ดังนี้

3.1) ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

3.2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราว ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสาร และข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก
- ด้านบุคลากรหลัก สำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงาน เพื่อสรรหามอบหมายทดแทนชั่วคราว
- ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสรรหาลูกค้า/ผู้ให้บริการรายใหม่ สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนลูกค้า/ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก

3.3) รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ

3.3.4 การรวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

ข้อมูล รายละเอียด และแนวทางของการบริหารความต่อเนื่องที่ได้มีการระบุ วิเคราะห์ และจัดทำขึ้นตามแนวทางที่กล่าวมา จะรวบรวมไว้ในรูปแบบของแผนความต่อเนื่อง ซึ่งประกอบ 6 ส่วน ดังนี้

องค์ประกอบของแผนความต่อเนื่อง	แหล่งข้อมูล	หมายเหตุ
1. จัดตั้งทีมงานจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCM Structure)	รูปที่ 4	โครงสร้างคณะกรรมการความต่อเนื่องพิจารณาจากโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน
2. วิเคราะห์ความเสี่ยงและภัยคุกคามและผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานและการให้บริการ (Risk & Threat Assessment)	ตารางที่ 2	ผลจากการระบุความเสี่ยงและภัยคุกคามและวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานทั้ง 5 ด้าน ■ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน ■ เครื่องมือและอุปกรณ์ ■ ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ ■ บุคลากร ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. วิเคราะห์กระบวนการสำคัญ (Critical Process) และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้เพื่อการบริหารงานให้เกิดความต่อเนื่อง	ตารางที่ 4	กระบวนการสำคัญของหน่วยงาน และผลกระทบที่ได้รับจากความเสี่ยงและภัยคุกคามที่เกิดขึ้น ตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักการปฏิบัติงาน
4. วิเคราะห์ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารงานให้เกิดความต่อเนื่อง (Critical Resource Requirement)	ตารางที่ 5	ทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ รวบรวมจากกระบวนการและตามประเภทของทรัพยากรสำคัญ
5. จัดทำกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	ตารางที่ 6	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมกับหน่วยงานและนำไปปฏิบัติได้จริง

องค์ประกอบของแผนความต่อเนื่อง	แหล่งข้อมูล	หมายเหตุ
6. กำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการในการปฏิบัติงาน ■ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง) ■ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก (ภายใน 1-7 วัน) ■ การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานภายหลัง 7 วัน	ภายใต้หัวข้อ 3.3.3 การกำหนดแนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์และ ก อ บ กู้ กระบวนการ	คู่มือฉบับนี้ เป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น ดังนั้น ให้องค์กรพิจารณาแนวทางในการตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
ภาคผนวก ก. รายชื่อเจ้าหน้าที่และข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสาร ข. สรุปรายการและจำนวนทรัพยากรสำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ค. รายชื่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่เกี่ยวข้อง	ฝ่ายงาน/ส่วนงานทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน ตารางที่ 5 หน่วยงานราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ให้ระบุรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ ทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ รวบรวมตามกระบวนการและประเภทของทรัพยากรสำคัญ ให้ระบุรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องให้รวมถึงลูกค้า กลุ่มประชาชน มูลนิธิ คู่ค้า และผู้ให้บริการ ที่สำคัญๆ

ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องได้แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ และ ภาคผนวก ข สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จังหวัดฉะเชิงเทรา

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์

ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์

1. บทนำ

แผนความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “หน่วยงาน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงาน ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากหน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ในด้านต่างๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงาน สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก

- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงพนักงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี

1.1 ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณสำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในของหน่วยงาน ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด

อย่างไรก็ตาม แผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. **ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก:** เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี ได้รับความเสียหายและส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ:** เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือมีวัสดุอุปกรณ์ ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ:** เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญได้ ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก:** เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ:** เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ ตามที่ระบุไว้กับทางหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี

สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภัยคุกคาม		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ การ / จัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูล ที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า ผู้ / ให้บริการที่ สำคัญ
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/ จลาจล	✓			✓	
4	เหตุการณ์โรค ระบาด	✓			✓	

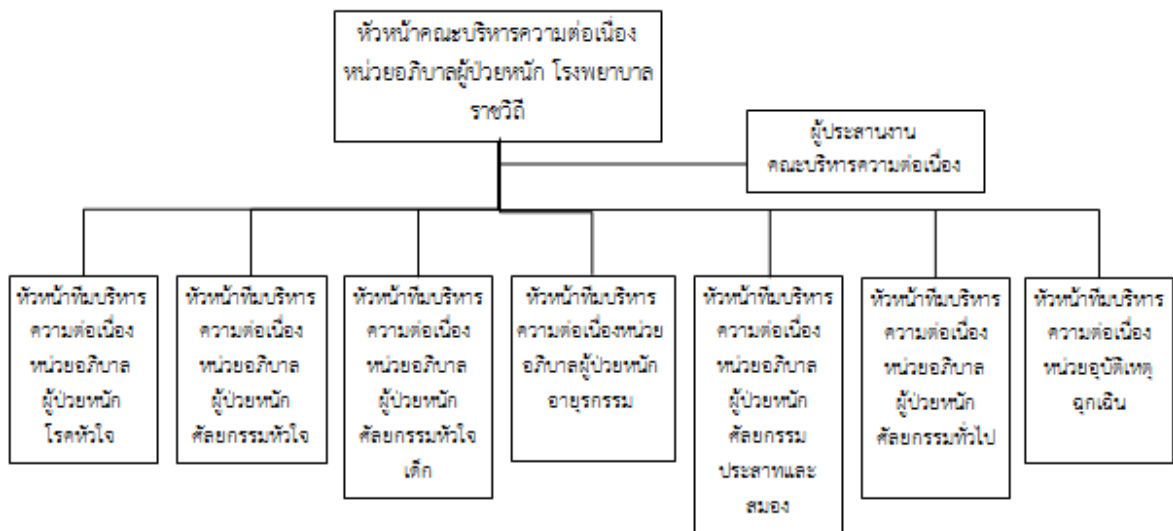
แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน และหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

2. การบริหารความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์

2.1 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) นำไปปฏิบัติใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ควรมีการจัดตั้ง คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ ขึ้นโดยมีโครงสร้างดังนี้

- 2) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
- 3) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
- 4) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง



รูปภาพที่ 2.1 – โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก
โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์

ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วน
งานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP
Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรอง
รับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นขึ้นโดยหัวหน้าคณะ
บริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1....-....	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง หน่วย อภิบาลผู้ป่วยหนัก	นางสาว.....	08-1....-....

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
		โรงพยาบาลราชวิถี		
นางสาว.....	08-1...-....	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่อง หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรคหัวใจ	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องหน่วยอภิบาล ผู้ป่วยหนักศัลยกรรม หัวใจ	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องหน่วยอภิบาล ผู้ป่วยหนักศัลยกรรม หัวใจเด็ก	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องหน่วยอภิบาล ผู้ป่วยหนักอายุรกรรม	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมประสาทและ สมอง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
		หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมทั่วไป		
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่อง หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 2.1 – รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

2.2 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในโรงพยาบาลราชวิถี โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ - ในกรณีที่ความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้หน่วย อภิบาลผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลข้างเคียง โดยมีการสำรวจ ความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียม ความพร้อมล่วงหน้า
	วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ / การ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์สำรอง ที่มีอยู่ใน โรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัท ตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ - กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม ตาม รอบการสั่งซื้อผ่านหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง และสรรหาวัสดุ สิ้นเปลืองที่มีอยู่ในโรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจาก ภายนอก เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่าย - กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะ เหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อ ผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของโรงพยาบาลราชวิถี

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	■ เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาลราชวิถี มีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่าย ทำให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถีไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง <u>และต้องรองกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสำรองของโรงพยาบาลราชวิถี จะกักอบให้สามารถใช้งานได้</u> ■ ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
	บุคลากรหลัก	■ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่าย / งานหรือกลุ่มงานเดียวกัน
	ลูกค้า ผู้ให้บริการ / ที่สำคัญ	■ การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานที่สำคัญได้เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง หรือสามารถใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าแทนได้โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง ■ การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบสำรองน้ำให้สามารถใช้สำรองได้ระดับหนึ่ง จากนั้น จึงจะประสานงานและจัดหาให้มีรถบรรทุกน้ำจัดส่งมาให้ ■ มุลินีให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย \ปอดเด็กตั้ง (และมุลินีร่วมกตัญญู)

2.3 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี พบว่ากระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ภายในระยะเวลาอันสั้น อันประกอบด้วย

กระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
การประเมินอาการผู้ป่วยหนัก ก่อนรับเข้าหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเตรียมงานผลิตเวรและรับมอบหมายงานดูแลผู้ป่วยหนัก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การติดตามและดูแลอาการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การแจ้งอาการของผู้ป่วยหนักให้แพทย์เจ้าของไข้ทราบ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวินิจฉัยและทดสอบเพิ่มเติม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจ่ายยา ตามแผนการรักษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้อาหาร ตามแผนการรักษา	-	-	✓	✓	✓	✓
การดูแลกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย (ทำและดูแลความสุขสบายของความสะดวกของผู้ป่วยหนัก)	-	-	✓	✓	✓	✓
กิจกรรมหัตถการที่เกี่ยวข้องกับพยาธิสภาพและอาการของผู้ป่วยหนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเบิกวัสดุสิ้นเปลือง	-	-	-	-	✓	✓
การแจ้งติดต่อญาติของผู้ป่วยหนักให้ข้อมูลการรักษา (เมื่อมีความเปลี่ยนแปลง)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยหนัก (CPR)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามเพื่อส่งงานต่อไป	-	✓	✓	✓	✓	✓
การแจ้งติดต่อญาติของผู้ป่วยหนักให้	✓	✓	✓	✓	✓	✓

กระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
ข้อมูลการรักษา(ในกรณีเสียชีวิต)						
การประสานงานห้องผู้ป่วยหนัก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การออกหนังสือรับรองการตาย	-	-	✓	✓	✓	✓
การแจ้งติดต่อญาติของผู้ป่วยหนักให้ข้อมูลการรักษาและ ในกรณีที่อาการดีขึ้น ย้ายออกได้	-	-	✓	✓	✓	✓
การย้ายผู้ป่วยออก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินอาการผู้ป่วยหนัก ก่อนย้ายออกจากหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประสานงานกับหน่วยงานที่รับมอบผู้ป่วยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานดูแลเรื่องอาหารและยา ฯลฯ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การรวบรวมและสรุปค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้แก่ฝ่ายการเงิน เช่น ค่าทดสอบ, ค่าตรวจพิเศษ และค่าใช้จ่ายอุปกรณ์พิเศษ ฯลฯ	-	-	-	✓	✓	✓

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับกระบวนการหลัก

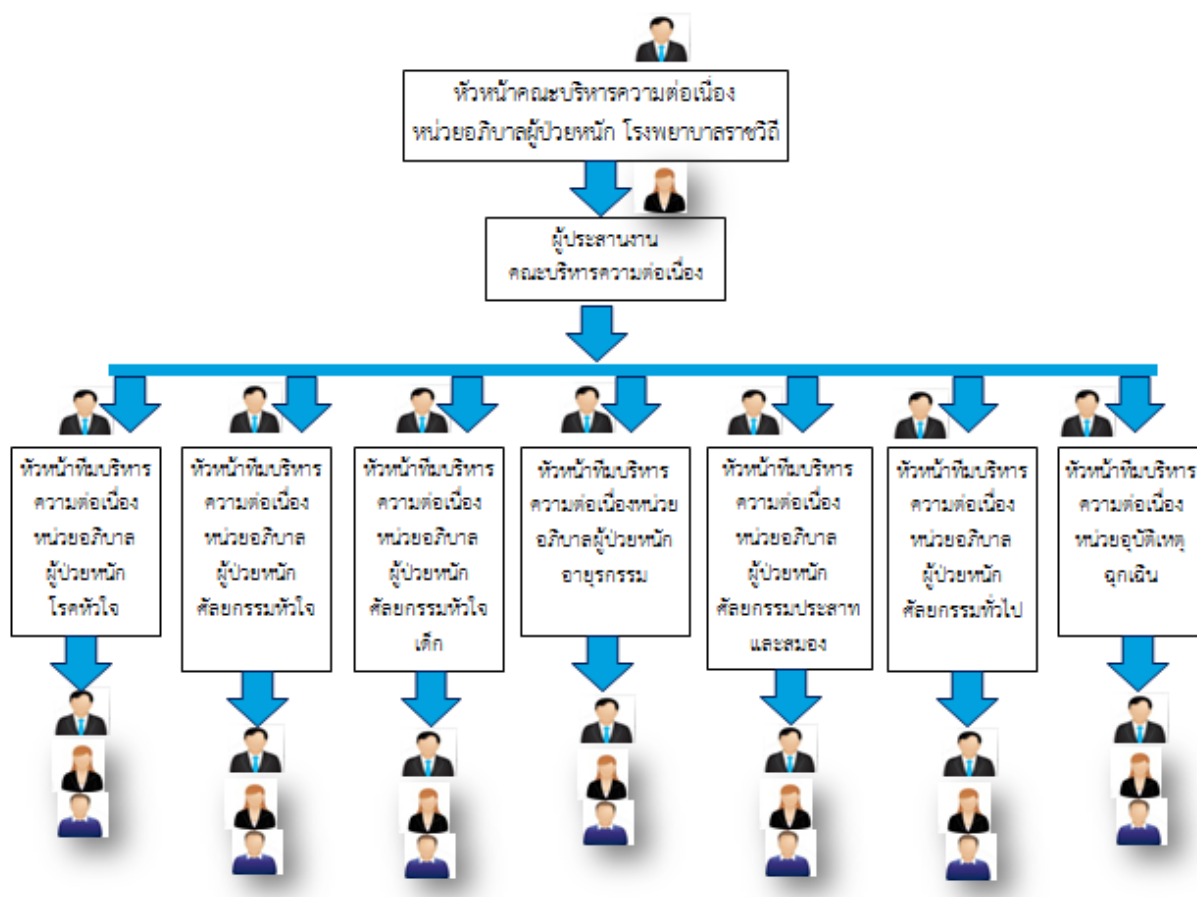
2.4 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบ เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน หัวหน้าหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี แต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การ บังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับ ผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน ตารางที่ 2.1 สำหรับหัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงานบริหารความต่อเนื่อง และเอกสารแนบ ก สำหรับรายชื่อและรายละเอียดของบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการ ติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงาน และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้าย สถานที่ทำการ



รูปภาพที่ 2.5 – กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยงาน มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของ หน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายใน ระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

2.5 ขั้นตอนการบริหารความเนืองและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 ภายใน(24 ชั่วโมง): การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉินวิกฤติ กับ/ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถีเพื่อประเมินความ จำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ○ หัวหน้า /หัวหน้าตึก (ในเวลาราชการ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี /พยาบาล ○ ผู้ตรวจการพยาบาล (นอกเวลาราชการ) /หัวหน้าพยาบาล /โรงพยาบาลราชวิถี ผู้อำนวยการ /ผู้อำนวยการนอกเวลา โรงพยาบาลราชวิถี - แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน และกลุ่มงานฯ	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
- จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบ และประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการ ดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้อง ใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการงานที่มี / ความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้อง ดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่องของ หน่วยงาน	☐

วันที่ 1 ภายใน(24 ชั่วโมง): การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

- รับทราบรายงานจากหน่วยงาน ครอบคลุม • สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล / กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติ ด้วยมือ(Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของโรงพยาบาลราชวิถีและหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

หมายเหตุ: ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกิดขีดความสามารถที่โรงพยาบาลราชวิถีจะรับมือได้ ให้ติดต่อประสานงานไปยังผู้อำนวยการเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป

วันที่ 2-3การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า มูลนิธิให้การ / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / สนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของโรงพยาบาลราชวิถีและหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

หมายเหตุ: ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกิดขีดความสามารถที่โรงพยาบาลราชวิถีจะรับมือได้ ให้ติดต่อประสานงานไปยังผู้อำนวยการเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป

วันที่ 4-7: การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของโรงพยาบาลราชวิถีและหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

หมายเหตุ: ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกิดขีดความสามารถที่โรงพยาบาลราชวิถีจะรับมือได้ ให้ติดต่อประสานงานไปยังผู้อำนวยการเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป

3. การบริหารความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก

3.1 ทีมงานแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปนำไปปฏิบัติใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีการจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักแต่ละหน่วยในโรงพยาบาลราชวิถีขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

- 3.1.1 หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักโรคหัวใจ
- 3.1.2 หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมหัวใจ
- 3.1.3 หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมหัวใจเด็ก
- 3.1.4 หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักอายุรกรรม
- 3.1.5 หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมประสาทและสมอง
- 3.1.6 หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมทั่วไป
- 3.1.7 หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

โดย BCP Team ประกอบด้วยตำแหน่ง

- หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
- ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายบริหารทั่วไป ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับดำเนินงานสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลัก จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.1 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักโรคหัวใจ

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.2 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)- หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมหัวใจ

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.3 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมหัวใจเด็ก

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.4 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง(BCP Team) - หน่วยอภิบาล
ผู้ป่วยหนักอายุรกรรม

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.5 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -หน่วยอภิบาล
ผู้ป่วยหนักศัลยกรรมประสาทและสมอง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.6 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) -หน่วยอภิบาล
ผู้ป่วยหนักศัลยกรรมทั่วไป

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
นางสาว.....	08-1...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.7 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) – หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

3.2 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในโรงพยาบาลราชวิถี โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ - ในกรณีที่ความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลข้างเคียง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์สำรอง ที่มีอยู่ในโรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ - กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม ตามรอบการสั่งซื้อผ่านหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองที่มีอยู่ในโรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่าย - กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของโรงพยาบาลราชวิถี
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาลราชวิถี มีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่าย ทำให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
		โรงพยาบาลราชวิถีไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง และต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสำรองของโรงพยาบาลราชวิถี จะกู้กอบให้สามารถใช้งานได้ ■ ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
	บุคลากรหลัก	■ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่าย / งานหรือกลุ่มงานเดียวกัน
	ลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ	■ การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานที่สำคัญได้เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง หรือสามารถใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าแทนได้โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง ■ การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบสำรองน้ำให้สามารถใช้สำรองได้ระดับหนึ่ง จากนั้น จึงจะประสานงานและจัดหาให้มีรถบรรทุกน้ำจัดส่งมาให้ ■ มุลินีให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมุลินีปอเต็กตึ้งและมุลินีร่วมกตัญญู

ตารางที่ - 3.2กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

3.3 ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี พบว่ากระบวนการหลักส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ ภายในระยะเวลาอันสั้น อันประกอบด้วย

กระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
การประเมินอาการผู้ป่วยหนัก ก่อนรับเข้าหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเตรียมงานผลิตเวชและรับมอบหมายงานดูแลผู้ป่วยหนัก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การติดตามและดูแลอาการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การแจ้งอาการของผู้ป่วยหนักให้แพทย์เจ้าของไข้ทราบ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวินิจฉัยและทดสอบเพิ่มเติม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจ่ายยา ตามแผนการรักษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้อาหาร ตามแผนการรักษา	-	-	✓	✓	✓	✓
การดูแลกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย (ทำความสะอาดและดูแลความสุขสบายของผู้ป่วยหนัก)	-	-	✓	✓	✓	✓
กิจกรรมหัตถการที่เกี่ยวข้องกับพยาธิสภาพและอาการของผู้ป่วยหนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเบิกวัสดุสิ้นเปลือง	-	-	-	-	✓	✓
การแจ้งติดต่อญาติของผู้ป่วยหนักให้	✓	✓	✓	✓	✓	✓

กระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
ข้อมูลการรักษา (เมื่อมีความเปลี่ยนแปลง)						
การช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยหนัก (CPR)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามเพื่อส่งงานต่อไป	-	✓	✓	✓	✓	✓
การแจ้งติดต่อญาติของผู้ป่วยหนักให้ข้อมูลการรักษา (ในกรณีเสียชีวิต)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประสานงานห้องผู้ป่วยหนัก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การออกหนังสือรับรองการตาย	-	-	✓	✓	✓	✓
การแจ้งติดต่อญาติของผู้ป่วยหนักให้ข้อมูลการรักษา (ในกรณีที่อาการดีขึ้นและย้ายออกได้)	-	-	✓	✓	✓	✓
การย้ายผู้ป่วยออก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การประเมินอาการผู้ป่วยหนัก ก่อนย้ายออกจากหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การประสานงานกับหน่วยงานที่รับมอบผู้ป่วยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานดูแลเรื่องอาหารและยา ฯลฯ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การรวบรวมและสรุปค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้แก่ฝ่ายการเงิน เช่น ค่าทดสอบ, ค่าตรวจพิเศษ และค่าใช้จ่ายอุปกรณ์พิเศษ ฯลฯ	-	-	-	✓	✓	✓

ตารางที่ 3.3 - ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็น

และเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับกระบวนการหลัก

3.3.1 ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
<u>หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก</u> <u>โรคหัวใจ</u> พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	โรงพยาบาล ราชวิถี / ส ต ห น ที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
<u>หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก</u> <u>ศัลยกรรมหัวใจ</u> พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	โรงพยาบาล ราชวิถี / ส ต ห น ที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
<u>หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก</u> <u>ศัลยกรรมหัวใจเด็ก</u> พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	โรงพยาบาล ราชวิถี / ส ต ห น ที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
<u>หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก</u> <u>อายุรกรรม</u> พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	โรงพยาบาล ราชวิถี / ส ต ห น ที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
<u>หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก</u> <u>ศัลยกรรมประสาทและ</u> <u>สมอง</u> พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	โรงพยาบาล ราชวิถี / ส ต ห น ที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
<u>หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก</u> <u>ศัลยกรรมทั่วไป</u> พื้นที่สำหรับสถานที่	โรงพยาบาล ราชวิถี / ส ต ห น ที่	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
ปฏิบัติงานสำรอง	ภายนอก						
หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน พื้นที่สำหรับสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	โรงพยาบาล ราชวิถี / สถานที่ ภายนอก	1,000 ตร.ม.	1,000 ตร.ม.	1,000 ตร.ม.	1,000 ตร.ม.	1,000 ตร.ม.	1,000 ตร.ม.
รวม		2,500 ตร.ม.	2,500 ตร.ม.	2,500 ตร.ม.	2,500 ตร.ม.	2,500 ตร.ม.	2,500 ตร.ม.

ตารางที่ 3.4 - ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

3.3.2 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ ขึ้นไป
1. เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (Electrocardiography)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
2. เครื่องมอนิเตอร์สัญญาณชีพ (Vital Sign) และความดันโลหิต	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง
3. Mobile Monitor		1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
4. เครื่องกระตุ้นหัวใจแบบชั่วคราว (Pace Maker Generator)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง
5. เครื่องช่วยหายใจ	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	10 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง
6. เครื่องไตเทียม	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
7. เครื่องวัดระดับความอิ่มตัวของออกซิเจนในกระแสเลือด (Pulse Oximeter)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
8. เครื่องควบคุมการไหลของสารน้ำและยา (Infusion Pump)	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัวแทน จำหน่าย	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง
9. เครื่องกระตุ้นหัวใจ & Defibrillator	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัวแทน จำหน่าย	1-2 เครื่อง	1-2 เครื่อง	1-2 เครื่อง	1-2 เครื่อง	1-2 เครื่อง	1-2 เครื่อง
10. เครื่องดูดเสมหะแบบติดผนัง(Suction)	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัวแทน จำหน่าย	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง
11. สายสวนหัวใจ (Swan-Ganz Catheter)	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัวแทน จำหน่าย	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น
12. Portable X-Ray	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัวแทน จำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
13. Portable Ultra-sound	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัวแทน จำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
14. Echo Cardio-graphy	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัวแทน จำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
15. เครื่องวัดความดันกะโหลกศีรษะ	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
16. ชุดให้อาหารทางสายยาง	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด
17. ชุดต่อวัดความดันในหัวใจ (CVP, Arterial Line, Swan-Ganz, etc)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด
18. อุปกรณ์ระบายของเหลวออกจากร่างกาย (Chest Drain)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด
19. อุปกรณ์สายสวนต่าง (Catheter)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด
20. Emergency Cart	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด
21. เตียงไฟฟ้า	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
22. Over-Bed	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัว แทน จำหน่าย	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว
23. โต๊ะข้างเตียงผู้ป่วย	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัว แทน จำหน่าย	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว
24. Intra-Aortic Balloon Pump (IABP) เครื่องปั๊ม เลือดไปเลี้ยงหัวใจ	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัว แทน จำหน่าย	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
25. อุปกรณ์ช่วยชีวิต ● เช่น Ambu bag ● ท่อ ET Tube ขนาดต่างๆ อย่าง ละ 2 ชิ้น ● อื่นๆ	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัว แทน จำหน่าย	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด
26. Pat Slide	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัว แทน จำหน่าย	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น
27. วัสดุสิ้นเปลืองทั่วไป ทางการแพทย์	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตัว แทน จำหน่าย				หมายเหตุ: เบิกใช้ตามความ เหมาะสม		
28. คอมพิวเตอร์	โรงพยาบาล ราชวิถี /	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
	ตัว แทน จำหน่าย						

ตารางที่ 3.5 - ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

3.3.3 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถีจังหวัดไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและต้องรองานกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลราชวิถี จะถูกกอบให้สามารถใช้งานได้

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
1. ระบบเวชระเบียน	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ระบบการจัดการด้านยา	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. ผลการตรวจทางห้องทดลองต่างๆ	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. ผลการตรวจ X-Ray, CT, MRI, Ultra-sound, and PET Scan ของโรงพยาบาล	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
5. ระบบการเบิกอาหาร	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. ระบบรายงานความเสี่ยง (RM: Risk Management)	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	✓	✓	✓	✓	✓
7. ระบบรายงานจำนวนเตียง	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	✓	✓	✓	✓
8. Email	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	✓	✓	✓	✓
9. ระบบบันทึกทางการแพทย์พยาบาล (Optional)	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 3.6 - ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

3.3.4 ความต้องการด้านบุคลากรเพื่อความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ประเภททรัพยากร	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์
แพทย์ (24 ชั่วโมง)	2	2	2	2	2
พยาบาล เวร /(8 ชั่วโมง)	8	8	8	8	8
ผู้ช่วยพยาบาล เวร /(8 ชั่วโมง)	2-3	2-3	2-3	2-3	2-3
บุคลากรสนับสนุน (8 ชั่วโมง)					

ประเภททรัพยากร	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์
● เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	1	1	1	1	1
● แม่บ้าน	1	3	3	3	3
● เสมียน	1	1	1	1	1
รวม	15-16	17-18	17-18	17-18	17-18

ตารางที่ 3.7 - ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

3.3.5 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ฝ่ายงานกลุ่มงาน /	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์
การไฟฟ้านครหลวง	✓	✓	✓	✓	✓
การประปานครหลวง	✓	✓	✓	✓	✓
มูลนิธิให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย (ปอ เต็ก ตั้ง และมูลนิธิร่วมกตัญญู)	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 3.8 - ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

3.3.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน <u>ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</u>	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และ / ส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(Manual Processing)		
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต /	หัวหน้าฝ่าย	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ครอบคลุม - สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล / กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(Manual Processing)	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับ การพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้า ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่ญาติผู้ป่วยหนัก เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ และความปลอดภัยของ ตัวผู้ป่วย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลักของหน่วยงาน และงานเร่งด่วน ที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินการงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัด และสถานะเหตุฉุกเฉินและวิกฤติ พร้อมระบุ ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 3.3 ถึง 3.8	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่องของหน่วยงาน พร้อมขออนุมัติการ ดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการงานที่มีความ / เร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ ในระหว่างที่ทรัพยากรของหน่วยงานยังไม่สามารถ กอบกู้คืนสู่ภาวะปกติได้	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง:	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	
▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรคหัวใจ	☐
▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจ	☐
▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ		☐
▪ บุคลากรหลัก	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจเด็ก	☐
▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /		☐

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก อายุรกรรม ☐ ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมประสาทและ สมอง ☐ ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมทั่วไป ▪ หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบอย่าง สูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ระบุหน่วยงานเกษตรกร สำหรับ /ผู้ใช้บริการ /คู่ค้า / งานเร่งด่วนที่ระบุข้างต้น เพื่อแจ้งสถานการณ์และ แนวทางในการบริหารความต่อเนื่องตามเนื้อหาและ ข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะ บริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงาน ต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ ต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักใน หน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้า ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มี การกำหนด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐

วันที่ 2- 3 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัด ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง:	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	
▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรคหัวใจฝ่ายบริหาร	☐
▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ทั่วไป	☐
▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจ	☐
▪ บุคลากรหลัก	หน่วยงาน	☐
▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจเด็ก	☐
	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก อายุร-กรรม	☐
	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมประสาทและ สมอง	☐
	▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมทั่วไป	
	▪ หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ หน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐

วันที่ 2- 3 การตอบสนองในระยะสั้น

- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักโรคหัวใจฝ่ายบริหารทั่วไป ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมหัวใจหน่วยงาน ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมหัวใจเด็ก ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักอายุรกรรม ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมประสาทและสมอง ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักศัลยกรรมทั่วไป ▪ หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	□
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตาม(ตาราง3.6)	ฝ่ายบริหารทั่วไป	□
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /		□
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง แก่หน่วยงานผู้ให้บริการ /คู่ค้า /	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	□

วันที่ 2- 3 การตอบสนองในระยะสั้น

- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงาน ต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐
- แจกสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ ต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรใน หน่วยงาน	หัวหน้า ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้มีการ กำหนด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐

วันที่ 4-7: การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยโรงพยาบาล
ราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและ ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและ ให้บริการตามปกติ		
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ หน่วยงานสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของ ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติ:	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้าน ทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	■ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก หัวหน้า ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงาน ต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้มีการ กำหนด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	☐

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดฉะเชิงเทรา

แผนความต่อเนื่อง หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้น เพื่อให้ “หน่วยงาน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินต่อไปได้ หรือสามารถกลับมาดำเนินการระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้อาจลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

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

ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ /การจัดหา จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลที่ สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ผู้ ให้บริการ/ผู้ มีส่วนได้ส่วน เสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/ จลาจล	✓			✓	
4	เหตุการณ์โรคระบาด	✓			✓	

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับมือและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วยหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับมือขอพบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นาย..... กลุ่มยุทธศาสตร์และ สารสนเทศ)	08-6...-....	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นางสาว..... (หัวหน้ากลุ่มงาน ธุรการ)	08-1...-....
นางสาว..... (หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ)	08-1...-....	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง		08-X...-....
นาง	08-X...-....			08-X...-....

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในศาลากลาง โดยมี การสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่
	วัสดุ อุปกรณ์ ที่ สำคัญ / การ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานกลาง และกรมบัญชีกลางได้ - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง <u>ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในการกอบกู้คืนก่อน</u>

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง (กรมปศุสัตว์) และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ทำให้หน่วยงานจังหวัดไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรองนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้
	บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงานในกรณี ที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัดฉะเชิงเทรากำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2 ราย คือ ทีโอที และ CAT ซึ่งหากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปยังผู้ให้บริการสำรองภายใน .. ชั่วโมง - กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณี ที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของจังหวัดทั้ง 2 ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป	สูง		✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	ปานกลาง			✓ (2-3 วัน)	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของจังหวัด	ต่ำ					✓ (เร่งด่วน ช่วง เดือน (ก.ค.)

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

- 1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ศาลากลาง	2 ตร.ม. (1 คน)	4 ตร.ม. (2คน)	6 ตร.ม. (3 คน)	10 ตร.ม. (5 คน)	-
ปฏิบัติงานงานที่บ้าน	-	8 ตร.ม. (4 คน)	6 ตร.ม. (3 คน)	4 ตร.ม. (2 คน)	-	
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	ตามที่กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่อง	-	-	-	-	10 ตร.ม. (5 คน)
รวม		10 ตร.ม. (5 คน)	10 ตร.ม. (5 คน)	10 ตร.ม. (5 คน)	10 ตร.ม. (5 คน)	10 ตร.ม. (5 คน)

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
GFMS Token Key	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง(Token Key	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฯ ที่เก็บรักษา	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องพิมพ์ รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรศัพท์มือถือ	ร้านค้าผ่านกระบวนการ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
	จัดซื้อพิเศษ					
โทรสาร เครื่องสแกน / (Fax/Document Scan Machine) พร้อม หมายเลข	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้า ผ่านกระบวนการ จัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องจากกระบวนการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในความดูแลของหน่วยงานกลาง เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์ ดังนั้น หน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานกับหน่วยงานกลางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและหากระบบมีปัญหาต้องรอให้หน่วยงานกลางกู้คืนระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนหน่วยงานจึงจะสามารถใช้งานของระบบได้

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
Email	หน่วยงาน ระบบ IT จังหวัด		✓	✓	✓	✓
GFMIS (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	หน่วยงาน ระบบ IT จังหวัด			✓ (2-3 วัน)	✓	✓
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	หน่วยงาน ระบบ IT จังหวัด			✓ (2-3 วัน)	✓	✓
หนังสือสั่งการต่าง ๆ ออกโดยหน่วยงาน	หน่วยงาน ต่าง ๆ ที่		✓	✓	✓	✓

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
	ได้รับ					
หนังสือสั่งการต่าง ๆ	หน่วยงานต้นสังกัด		✓	✓	✓	✓
เอกสารใบแจ้งหนี้	คู่ค้า			✓ (2-3 วัน)	✓	✓
ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ	หน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดและหน่วยงานกลาง					✓ (เร่งด่วน ช่วงเดือน ก.ค.)

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
ปรากฏดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	1	2	3	5	5
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	4	3	2	-	-
รวม	5	5	5	5	5

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ฝ่ายงาน /กลุ่มงาน	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*	1	1	1	1	1
รวม	1	1	1	1	1

หมายเหตุ - ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการบริหารความเนืองและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ระบุดูและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าฝ่าย	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

• ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ		
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ <u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว</u>	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ <u>พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</u>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป ▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป ▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป /	☐ ☐ ☐

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	▪ หน่วยงาน ▪ หน่วยงาน ▪ หน่วยงาน/ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐ ☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตาม <u>ความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</u>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ■ ฝ่ายบริหารทั่วไป ■ ฝ่ายบริหารทั่วไป ■ ฝ่ายบริหารทั่วไป / หน่วยงาน ■ หน่วยงาน ■ หน่วยงาน	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ■ ฝ่ายบริหารทั่วไป ■ ฝ่ายบริหารทั่วไป ■ ฝ่ายบริหารทั่วไป/หน่วยงาน ■ หน่วยงาน ■ หน่วยงาน	☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตาม	ฝ่ายบริหารทั่วไป	☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

ตารางที่ 6		
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /		☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงานเกษตรกร / ผู้ใช้บริการ / คู่ค้า / ที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ		
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ▪ ผู้ให้บริการที่สำคัญ /	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป ▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป ▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป / หน่วยงาน ▪ หน่วยงาน ▪ หน่วยงานฝ่ายบริหาร/ทั่วไป	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

อย่างสม่ำเสมอ		
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐