

## คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



## สารบัญ

1. บทนำ.....	3
2. แนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤต .....	4
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).....	19
ภาคผนวก ก. ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์.....	ก-1
ภาคผนวก ข. ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จังหวัดฉะเชิงเทรา .....	ข-1

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

โดยที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 50 บัญญัติว่า “เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 48 และมาตรา 49 ก็ได้” รวมถึงองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ตามมาตรา 52 และมาตรา 53

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

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

พร้อมทั้งมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักดำเนินการเพื่อให้ระบบบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐสามารถตอบสนองต่อปัญหาและแก้ไขความไม่มีประสิทธิภาพของกลไกของรัฐในการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต

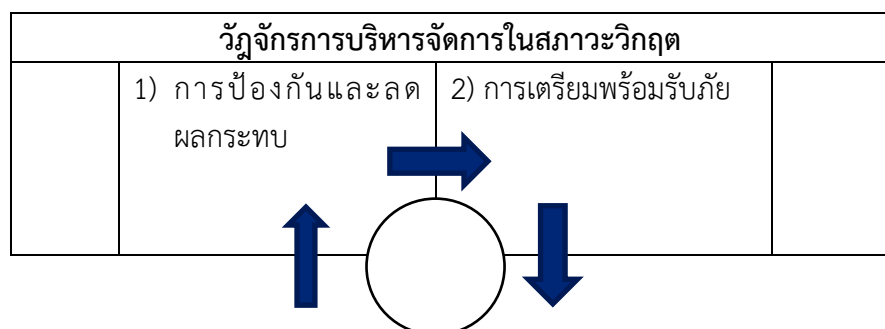
เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ดังกล่าวสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำโครงการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานของรัฐมีการจัดทำแผนรองรับการดำเนินการกิจการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan) ในสภาวะวิกฤต และสามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงานในหน่วยงานนำร่องระดับกรมและจังหวัด 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) เป็นแนวทางในการพัฒนาแผนความ

ต่อเนื่อง ที่ได้นำไปนำร่อง กับหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ และสำนักงาน ปศุสัตว์จังหวัด จังหวัดฉะเชิงเทรา ภายใต้โครงการการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต พร้อมตัวอย่าง แผนความต่อเนื่องของทั้งสองหน่วยงาน 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



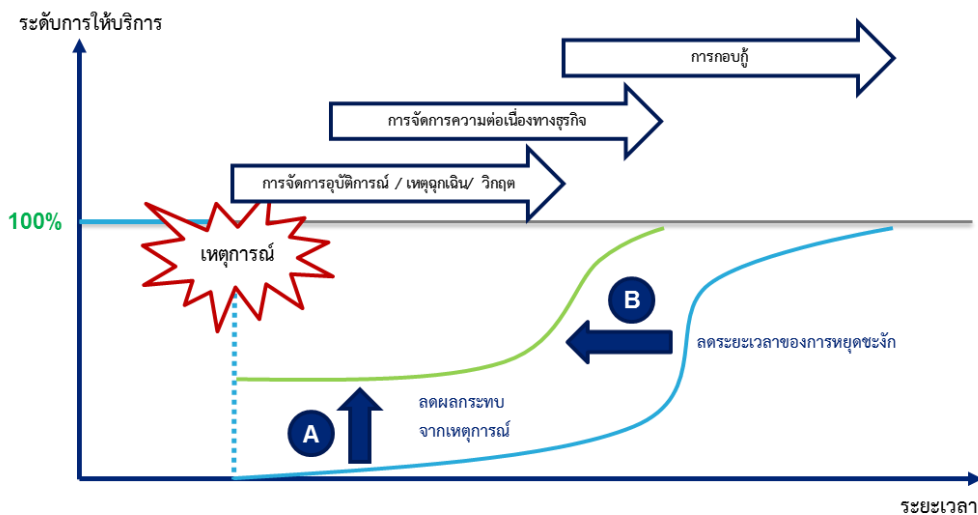


รูปที่ 1 วัฏจักรการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต

## 2.1 แนวทางการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

สำหรับแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานควรเน้นการควบคุมดูแล และป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหากการควบคุมภายในที่มีอยู่ ไม่สามารถควบคุมดูแลและป้องกันได้ทั้งหมด เมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงานจะลดลง ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของ หน่วยงานภาครัฐ คือต้องรีบดำเนินการให้ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการกลับมาในระดับที่เหมือนภาวะ ปกติซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา 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 ในช่วงการดำเนินการกอบกู้ กระบวนการทางธุรกิจ (Recovery) ดังแสดงตามรูปที่ 2.1



รูปที่ 2 - แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

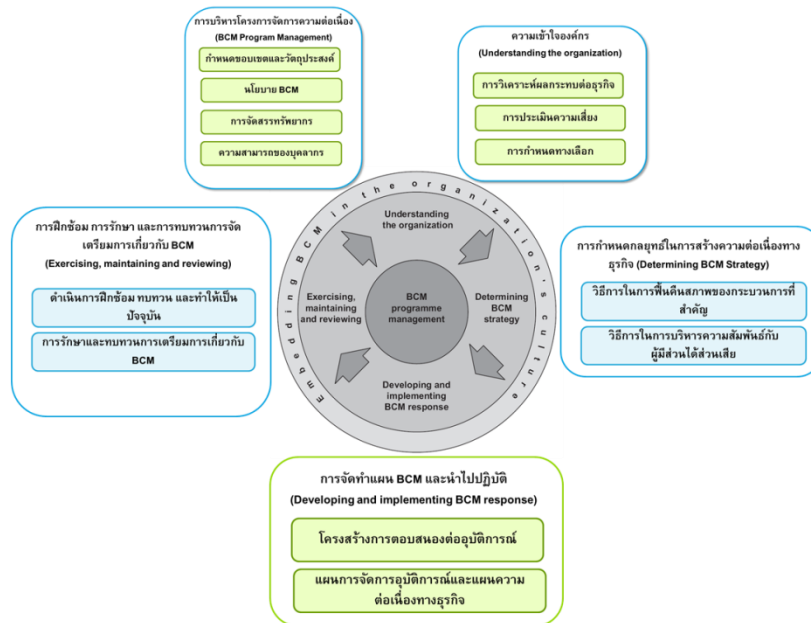
สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ หากเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อให้หน่วยงานไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นที่หน่วยงานต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) เพื่อเตรียมพร้อมรับภัย ซึ่งการเตรียมความพร้อมจะให้ความสำคัญในกระบวนการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรและความรู้ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง 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 การประเมินความเสี่ยง (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

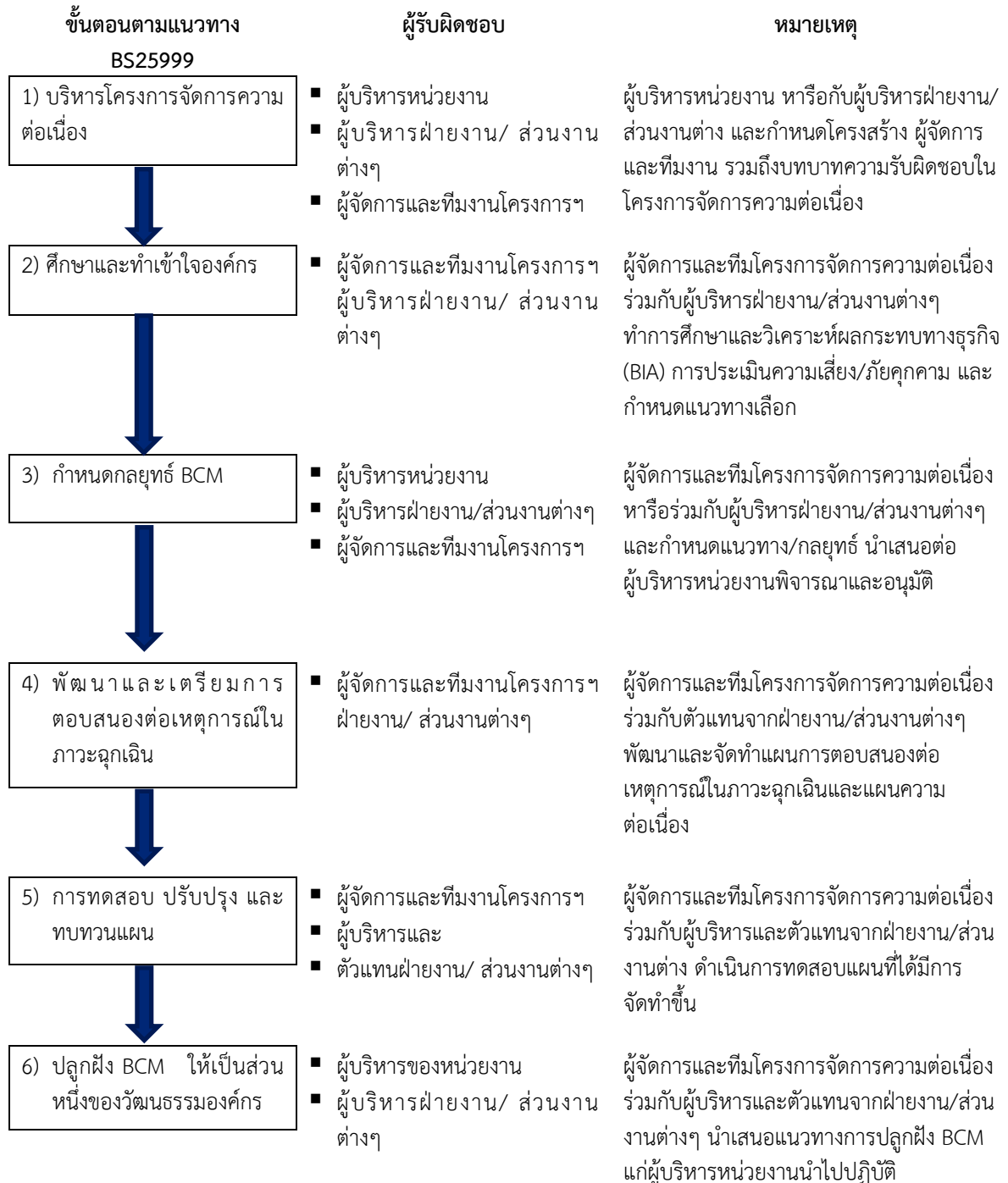
- Call Tree คือการซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์
- Tabletop Testing คือการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่า ใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่
- Simulation คือการทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง 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

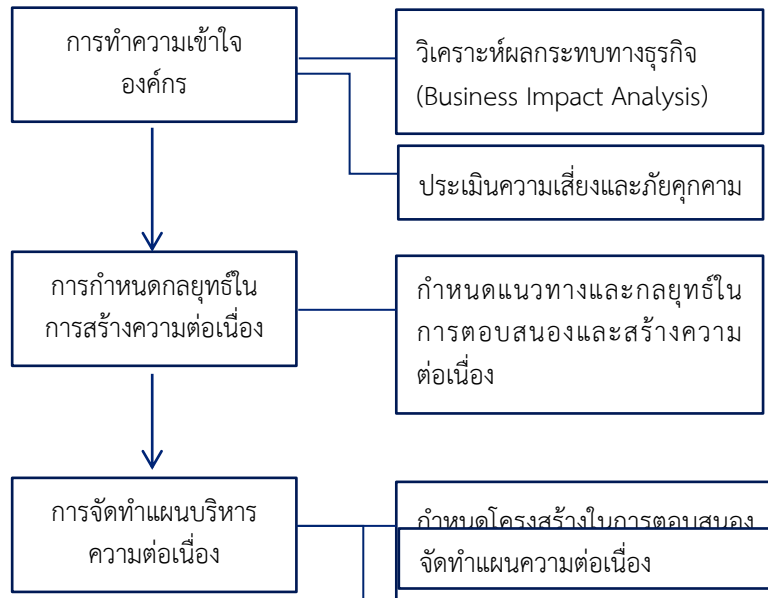


นอกจากแนวทาง BS25999 ที่ได้กล่าวสรุปข้างต้น ยังมีมาตรฐาน ISO22310 และ มอก. 22310 ที่หน่วยงานสามารถพิจารณาและประยุกต์ใช้ ในการบริหารจัดการและพัฒนาความต่อเนื่องได้



### 3. การพัฒนาแผนความต่อเนื่อง

คู่มือฉบับนี้จะนำเสนอแนวทางในการจัดทำแผนความต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแบ่งโครงสร้างที่สำคัญออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก และ 5 ขั้นตอนย่อย ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 – โครงสร้างของแผนความต่อเนื่อง

#### 3.1 การทำความเข้าใจองค์กร

การทำความเข้าใจองค์กรเป็นขั้นตอนแรกในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถพิจารณาระบบและศึกษาความสำคัญของกระบวนการ กิจกรรม และ/หรือผลิตภัณฑ์ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่ อันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงและความสัมพันธ์กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งทำให้ทราบและตระหนักถึงความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การเงิน การบัญชี และพัสดุ</li> <li>▪ การบริหารบุคคล</li> <li>▪ งานประสานงาน (ทั้งภายในและภายนอก)</li> </ul>
ฝ่ายบริหารทั่วไป	▪ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานของจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ งานจัดทำแผนงาน และงบประมาณ</li> <li>▪ งานติดตามประเมินผล การปฏิบัติงาน</li> </ul>

ตารางที่ 1 การกำหนดกระบวนการ จากคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description)

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

### 3.1.2 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม

หน่วยงานต้องศึกษาและระบุความเสี่ยง ภัยคุกคามที่มีโอกาสเกิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อองค์กรเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมแจ้งให้ทุกหน่วยงานในองค์กรรับทราบเพื่อตระหนักถึง

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม รวมทั้งเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน โดยความเสี่ยงและภัยคุกคาม อาจประกอบไปด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด ฯลฯ

โดยมีแนวทางในการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม ดังนี้

(1) หน่วยงานวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจากเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งประเภทของผลกระทบต่อทรัพยากรได้ 5 ด้าน ดังนี้

**(1.1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก:** เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักของหน่วยงาน ได้รับความเสียหายและส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ในช่วงระยะแรก 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/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงาน เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงานได้

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

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
อุทกภัย	√	√		√	√

อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓			✓	✓
โรคระบาด	✓			✓	

ตารางที่ 2 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญ

### 3.1.3 การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

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

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก</li> <li>■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50</li> <li>■ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน</li> <li>■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ</li> </ul>
สูง	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง</li> <li>■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50</li> <li>■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน</li> <li>■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ</li> </ul>
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง</li> <li>■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25</li> <li>■ ต้องมีการรักษาพยาบาล</li> <li>■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น</li> </ul>
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ</li> <li>■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10</li> <li>■ ต้องมีการปฐมพยาบาล</li> <li>■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น</li> </ul>
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ 5</li> </ul>

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 การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	สูง			✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	ต่ำ						✓

ตารางที่ 4 กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก

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

(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 เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการบริหารความต่อเนื่องที่ได้จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจากการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรขององค์กรในสภาวะวิกฤต ในบางกรณีจำเป็นต้องใช้งบประมาณ อาทิ การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำรอง เพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำงานในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่อง จึงต้องผ่านการพิจารณาของผู้บริหารขององค์กร ซึ่งทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อมมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร และด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการดังนี้

(1) ให้หน่วยงานพิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการสำคัญ ทั้ง 5 ด้าน (ตามตารางที่ 4) โดยให้พิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดให้สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต (หน่วยงานไม่ควรกำหนดทรัพยากรเสมือนการปฏิบัติงานในสภาวะปกติ) เช่น หากหน่วยงานกำหนดระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการที่ในสภาวะปกติไว้ที่ร้อยละ 50 ดังนั้น ในสภาวะวิกฤตการใช้ทรัพยากรควรปรับลดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยให้รายละเอียดแยกตามประเภทของทรัพยากรในตารางที่ 5

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ พท. สำรอง 10 ตรม. (5 คน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตั้งโต๊ะหรือพกพา) พร้อมเครื่องพิมพ์ 1 ชุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>ระบบ GFMS</li> <li>ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรหลัก 5 คน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*</li> </ul>
งานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้ พท. สำรอง 10 ตรม. (5 คน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตั้งโต๊ะหรือพกพา) พร้อมเครื่องพิมพ์ 1 ชุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>ระบบGFMS</li> <li>ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรหลัก 5 ท่าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*</li> </ul>

ตารางที่ 5 การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ

(2) ภายหลังจากกำหนดและรวบรวมทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการในกระบวนการที่สำคัญของแต่ละหน่วยงานแล้ว ให้ศึกษาและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องเสนอผู้บริหารองค์กรพิจารณาอนุมัติ โดยแนวทางในการพิจารณาอาจประกอบด้วยทางเลือก ดังตารางที่ 6

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ สรรหาและเตรียมการ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือนอกสังกัด</li> <li>■ สรรหาและเตรียมการ อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กับภาคเอกชน อาทิ โรงแรม มูลนิธิ</li> <li>■ กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้</li> </ul>
เครื่องมือและอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต</li> <li>■ ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์</li> <li>■ ดำเนินจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพิเศษ</li> </ul>
ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยี เพื่อจัดเตรียมและให้มีระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศสำรอง</li> <li>■ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ</li> </ul>
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ ในสภาวะวิกฤต</li> <li>■ กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราวจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือส่วนกลาง</li> </ul>
ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต</li> <li>■ พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยมีลูกค้า/ ผู้ให้บริการ มากกว่า 1 ราย สำหรับให้บริการแก่หน่วยงาน</li> </ul>

ตารางที่ 6 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

ตัวอย่างกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานราชการระดับจังหวัด

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในศาลากลางจังหวัด โดยมี การสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่</li> </ul>
เครื่องมือและอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลางและกรมบัญชีกลางได้</li> <li>กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง <u>ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องในการกู้คืน</u></li> </ul>
ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่มีความสำคัญ มีลักษณะแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตกับส่วนกลาง ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง <u>ดังนั้น การกู้คืนสถานการณ์อาจต้องรองจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับคืนให้สามารถใช้งานได้</u></li> </ul>
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน / เดียวกัน</li> <li>กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน</li> </ul>
คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัด กำหนดผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2 ราย คือ ทีโอที และ CAT หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปใช้ระบบของผู้ให้บริการสำรองแทน</li> <li>กำหนดให้ใช้อุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณี ที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของจังหวัด ทั้ง 2 ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>

(3) กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องได้รับการอนุมัติแล้ว หน่วยงานต้องนำกลยุทธ์และแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องต่อไป

### 3.3 การจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP)

การจัดแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อสภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลให้การปฏิบัติงาน

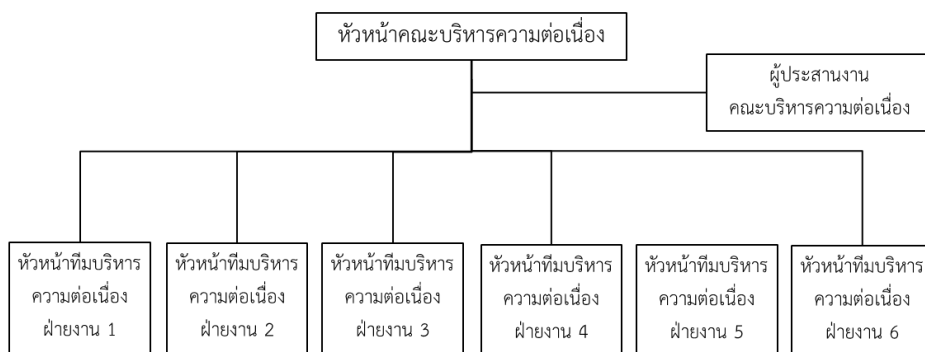
ของหน่วยงานต้องหยุดชะงัก หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น ถ้าหน่วยงานไม่มีกระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง อาจเกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน 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) โดยกำหนดบุคลากรหลักและ

บุคลากรสำรอง ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและการกลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ

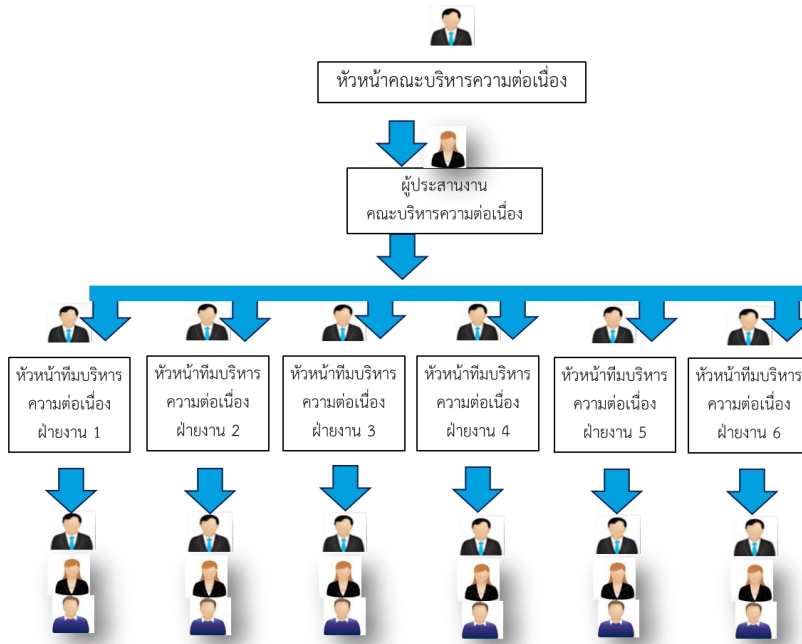
บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน 1	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน 2	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน 3	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน 4	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน 5	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน 6	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX	081 XXXX XXX	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	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/ส่วนงานมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับระบุในแผนความต่อเนื่อง



รูปที่ 5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

### 3.3.3 การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คือกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาดำเนิน 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 และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

○ บุคลากรหลัก

○ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

1.3) พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

1.4) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะกรรมการความต่อเนื่องขององค์กรและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

1.5) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงานเพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

## 2) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

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

2.1) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

2.2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และคู่ค้า/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) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

3.2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราว ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสาร และข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก
- ด้านบุคลากรหลัก สำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงาน เพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสรรหาคู่ค้า/ผู้ให้บริการ รายใหม่ สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนคู่ค้า/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	โครงสร้างคณะกรรมการความต่อเนื่อง พิจารณาจากโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและสายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน
2. วิเคราะห์ความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานและการให้บริการ (Risk & Threat Assessment)	ตารางที่ 2	ผลจากการระบุความเสี่ยงและภัยคุกคาม และวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานทั้ง 5 ด้าน <ul style="list-style-type: none"> <li>■ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน</li> <li>■ เครื่องมือและอุปกรณ์</li> <li>■ ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ</li> <li>■ บุคลากร</li> <li>■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>
3. วิเคราะห์กระบวนการสำคัญ (Critical Process) และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้เพื่อการบริหารงานให้	ตารางที่ 4	กระบวนการสำคัญของหน่วยงาน และผลกระทบที่ได้รับจากความเสี่ยงและภัยคุกคามที่เกิดขึ้น ตามช่วงระยะเวลาของการ



องค์ประกอบของแผนความต่อเนื่อง	แหล่งข้อมูล	หมายเหตุ
เกิดความต่อเนื่อง		หยุดชะงักการปฏิบัติงาน
4. วิเคราะห์ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารงานให้เกิดความต่อเนื่อง (Critical Resource Requirement)	ตารางที่ 5	ทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ รวบรวมจากกระบวนการและตามประเภทของทรัพยากรสำคัญ
5. จัดทำกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	ตารางที่ 6	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมกับหน่วยงานและนำไปปฏิบัติได้จริง
6. กำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)</li> <li>■ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก (ภายใน 1-7 วัน)</li> <li>■ การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานภายหลัง 7 วัน</li> </ul>	ภายใต้หัวข้อ 3.3.3 การกำหนดแนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์และ ก อ บ กู้ กระบวนการ	คู่มือฉบับนี้ เป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น ดังนั้นให้หน่วยงานพิจารณาแนวทางในการตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
ภาคผนวก <p>ก. รายชื่อเจ้าหน้าที่และข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสาร</p> <p>ข. สรุปรายการและจำนวนทรัพยากรสำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>ค. รายชื่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่เกี่ยวข้อง</p>	ฝ่ายงาน/ส่วนงานทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน <p>ตารางที่ 5</p> <p>หน่วยงานราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง</p>	ให้ระบุรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อ <p>ทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ รวบรวมตามกระบวนการและประเภทของทรัพยากรสำคัญ</p> <p>ให้ระบุรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง <p>ผู้ที่เกี่ยวข้องให้รวมถึงลูกค้า กลุ่มประชาชน มูลนิธิ คู่ค้า และผู้ให้บริการ ที่สำคัญๆ</p> </p>

ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องได้แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี  
กรมการแพทย์ และ ภาคผนวก ข สำนักงานปลัดกระทรวง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์

## ตัวอย่างแผนความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์

### 1. บทนำ

แผนความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “หน่วยงาน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ 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 และข้อมูลที่ สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า ผู้ / ให้บริการที่ สำคัญ

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

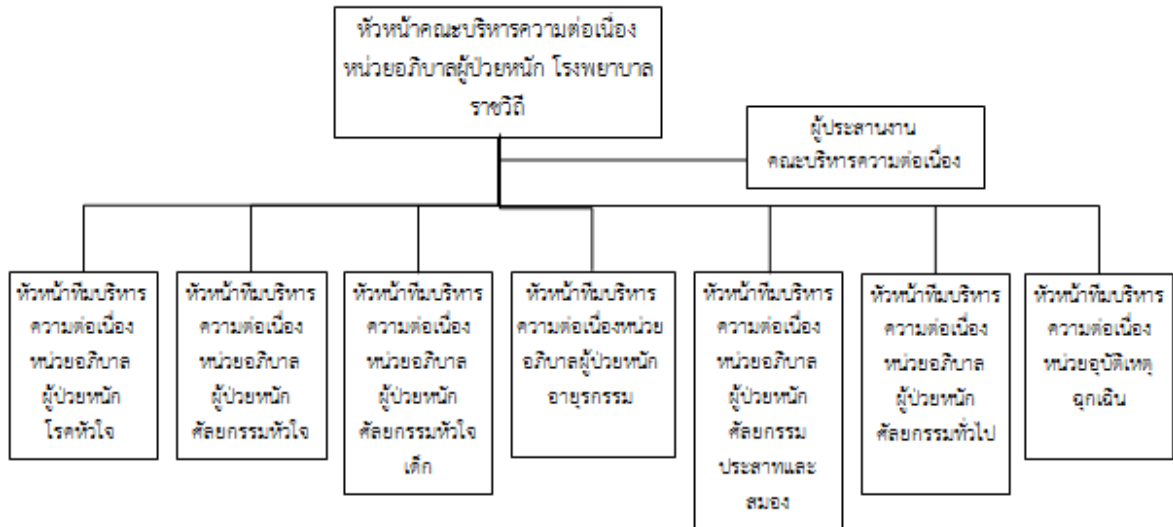
แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน และหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

## 2. การบริหารความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์

### 2.1 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง

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

- 1) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
- 2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
- 3) 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 โรงพยาบาลราชวิถี	นางสาว.....	08-1...-....
นางสาว.....	08-1...-....	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่อง	นางสาว.....	08-1...-....

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

ตารางที่ 2.1 – รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

## 2.2 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)



ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในโรงพยาบาลราชวิถี โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่</li> <li>ในกรณีที่ความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลข้างเคียง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า</li> </ul>
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์สำรอง ที่มีอยู่ในโรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์</li> <li>กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม ตามรอบการสั่งซื้อผ่านหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองที่มีอยู่ในโรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่าย</li> <li>กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของโรงพยาบาลราชวิถี</li> </ul>
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาลราชวิถี มีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่าย ทำให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลราชวิถีไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง <u>และต้องรองนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสำรองของโรงพยาบาลราชวิถี จะถูกรบกวนให้สามารถใช้งานได้</u></li> <li>ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่าย / งานหรือกลุ่มงานเดียวกัน</li> </ul>
	คู่ค้า ผู้ให้บริการ / ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานที่สำคัญได้เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง หรือสามารถใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าแทนได้โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง</li> <li>การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่าย</li> </ul>

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
		<p>น้ำประปา อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบสำรองน้ำให้สามารถใช้สำรองได้ระดับหนึ่ง จากนั้น จึงจะประสานงานและจัดทำให้มีรถบรรทุกน้ำจัดส่งมาให้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ มุขนิธิให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย \ ปอเด็กตั้ง (และมุขนิธิร่วมกตัญญู)</li> </ul>

### 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	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเตรียมงานผลัดเวรและรับมอบหมายงานดูแลผู้ป่วยหนัก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การติดตามและดูแลอาการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การแจ้งอาการของผู้ป่วยหนักให้แพทย์เจ้าของไข้ทราบ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวินิจฉัยและทดสอบเพิ่มเติม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจ่ายยา ตามแผนการรักษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้อาหาร ตามแผนการรักษา	-	-	✓	✓	✓	✓
การดูแลกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย (ทำและดูแลความสุขสบายของความสะอาดผู้ป่วยหนัก)	-	-	✓	✓	✓	✓

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

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นให้สามารถชะลอการดำเนินงานและให้บริการได้ ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกันกับกระบวนการหลัก

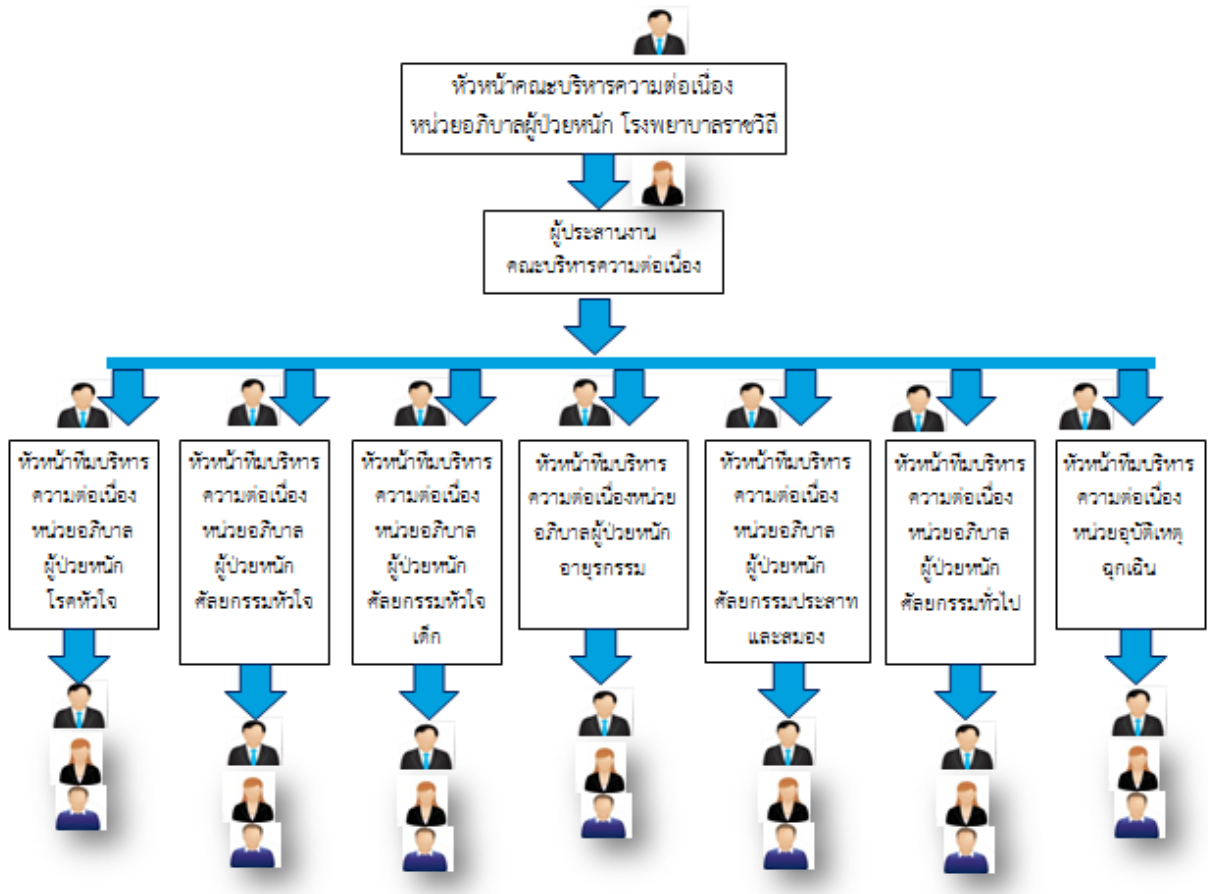
## 2.4 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน หัวหน้าหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถี แต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน ตารางที่ 2.1 สำหรับหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงานบริหารความต่อเนื่อง และเอกสารแนบ ก สำหรับรายชื่อและรายละเอียดของบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา:

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:
  - สรุปสถานการณ์ของเหตุฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
  - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
  - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ



รูปภาพที่ 2.5 – กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยงาน มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของ หน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายใน ระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

## 2.5 ขั้นตอนการบริหารความเนืองและกอบกู้กระบวนการ

### วันที่ 1 ภายใน(24 ชั่วโมง): การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น  
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉินวิกฤติ กับ/ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถีเพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ หัวหน้า /หัวหน้าตึก (ในเวลาราชการ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี /พยาบาล</li> <li>○ ผู้ตรวจการพยาบาล (นอกเวลาราชการ) /หัวหน้าพยาบาล /โรงพยาบาลราชวิถี ผู้อำนวยการ /ผู้อำนวยการนอกเวลา โรงพยาบาลราชวิถี</li> </ul> </li> <li>- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน และกลุ่มงานฯ</li> </ul>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>- รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการงานที่มี / ความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(Manual Processing)</li> </ul>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับทราบรายงานจากหน่วยงาน ครอบคลุม               <ul style="list-style-type: none"> <li>• สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต</li> <li>• ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ</li> <li>• ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>• กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล / กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติ</li> </ul> </li> </ul>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

ด้วยมือ(Manual Processing)

- พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาและอนุมัติการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า /ผู้ให้บริการที่สำคัญ</li> </ul>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของโรงพยาบาลราชวิถีและหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

**หมายเหตุ:** ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกิดขึ้นที่โรงพยาบาลราชวิถีจะรับมือได้ ให้ติดต่อประสานงานไปยังผู้อำนวยการเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป

วันที่ 2-3 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติกรใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร  
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น  
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและ ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อม และข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ในการบริหารความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า มูลนิธิให้การ / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / สนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย</li> </ul>	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของโรงพยาบาลราชวิถีและหน่วยงานกำกับ ดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

**หมายเหตุ:** ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกิดขีดความสามารถที่โรงพยาบาลราชวิถีจะรับมือได้ ให้ติดต่อ  
ประสานงานไปยังผู้อำนวยการเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป



วันที่ 4-7: การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร  
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น  
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและ ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง ใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li><li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li><li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li><li>▪ บุคลากรหลัก</li><li>▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /</li></ul>	หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของโรงพยาบาลราชวิถีและหน่วยงานกำกับ ดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

**หมายเหตุ:** ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกิดขีดความสามารถที่โรงพยาบาลราชวิถีจะรับมือได้ ให้ติดต่อ  
ประสานงานไปยังผู้อำนวยการเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป

### 3. การบริหารความต่อเนื่องของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก

#### 3.1 ทีมงานแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารทั่วไปนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีการจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก แต่ละหน่วยในโรงพยาบาลราชวิถีขึ้น 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

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...-....

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
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	นางสาว.....	08-1...-....

ตารางที่ 3.1.7 : รายชื่อบุคลากรในทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) – หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

3.2 กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 <p>อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในโรงพยาบาลราชวิถี โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่</li> <li>ในกรณีที่ความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักของโรงพยาบาลข้างเคียง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า</li> </ul>
 <p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์สำรอง ที่มีอยู่ในโรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์</li> <li>กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม ตามรอบการสั่งซื้อผ่านหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองที่มีอยู่ในโรงพยาบาลก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัทตัวแทนจำหน่าย</li> <li>กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของโรงพยาบาลราชวิถี</li> </ul>
 <p>เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาลราชวิถี มีลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่าย ทำให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลราชวิถีไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง <u>และต้องรองนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศสำรองของโรงพยาบาลราชวิถี จะกู้กอบให้สามารถใช้งานได้</u></li> <li>ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>
 <p>บุคลากรหลัก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่าย / งานหรือกลุ่มงานเดียวกัน</li> </ul>

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
	<p>ลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานที่สำคัญได้เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง หรือสามารถใช้เครื่องกำเนิดไฟแทนได้โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง</li> <li>■ การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลมีระบบสำรองน้ำให้สามารถใช้สำรองได้ระดับหนึ่ง จากนั้น จึงจะประสานงานและจัดหาให้มีรถบรรทุกน้ำจัดส่งมาให้</li> <li>■ มุลินีให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมุลินีปอเต็กตึ๊งและมุลินีริ่วมกตัญญู</li> </ul>

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	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเตรียมงานผลัดเวรและรับมอบหมายงานดูแลผู้ป่วยหนัก	-	✓	✓	✓	✓	✓
การติดตามและดูแลอาการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การแจ้งอาการของผู้ป่วยหนักให้แพทย์เจ้าของไข้ทราบ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวินิจฉัยและทดสอบเพิ่มเติม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจ่ายยา ตามแผนการรักษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การให้อาหาร ตามแผนการรักษา	-	-	✓	✓	✓	✓
การดูแลกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วย (ทำความสะอาดและดูแลความสบายของผู้ป่วยหนัก)	-	-	✓	✓	✓	✓
กิจกรรมหัตถการที่เกี่ยวข้องกับพยาธิสภาพและอาการของผู้ป่วยหนัก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเบิกวัสดุสิ้นเปลือง	-	-	-	-	✓	✓
การแจ้งติดต่อญาติของผู้ป่วยหนักให้ข้อมูลการรักษา (เมื่อมีความเปลี่ยนแปลง)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การช่วยฟื้นคืนชีพผู้ป่วยหนัก (CPR)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามเพื่อส่งงานต่อไป	-	✓	✓	✓	✓	✓

กระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
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 ให้ผู้บริหารของฝ่ายงานหรือกลุ่มงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม 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
หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรคหัวใจ	โรงพยาบาล ราชวิถี / สถานที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง							



ประเภททรัพยากร	สถานที่/ แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจ	โรงพยาบาล ราชวิถี / สถานที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจเด็ก	โรงพยาบาล ราชวิถี / สถานที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก อายุรกรรม	โรงพยาบาล ราชวิถี / สถานที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมประสาทและ สมอง	โรงพยาบาล ราชวิถี / สถานที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมทั่วไป	โรงพยาบาล ราชวิถี / สถานที่ ภายนอก	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.	250 ตร.ม.
หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	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 สัปดาห์ขึ้นไป
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
8. เครื่องควบคุมการไหลของสารน้ำและยา (Infusion Pump)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง	24 เครื่อง
9. เครื่องกระตุ้นหัวใจ &	โรงพยาบาล	1-2	1-2	1-2	1-2	1-2	1-2

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
Defibrillator	ราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	เครื่อง	เครื่อง	เครื่อง	เครื่อง	เครื่อง	เครื่อง
10. เครื่องดูดเสมหะแบบติดผนัง(Suction)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง	8 เครื่อง
11. สายสวนหัวใจ (Swan-Ganz Catheter)	โรงพยาบาลราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น	5 เส้น
12. Portable X-Ray	โรงพยาบาลราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
13. Portable Ultrasound	โรงพยาบาลราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
14. Echo Cardiology	โรงพยาบาลราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
15. เครื่องวัดความดันกะโหลกศีรษะ	โรงพยาบาลราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
16. ชุดให้อาหารทางสายยาง	โรงพยาบาลราชวิถี / ตั๋วแทนจำหน่าย	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด
17. ชุดต่อวัดความดันใน	โรงพยาบาล	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด	8 ชุด

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
หัวใจ (CVP, Arterial Line, Swan-Ganz, etc)	ราชวิถี / ตันน จําหน่าย						
18. อุปกรณ์ระบายของเหลวออกจากร่างกาย (Chest Drain)	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตันน จําหน่าย	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด	5-8 ชุด
19. อุปกรณ์สายสวนต่าง (Catheter)	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตันน จําหน่าย	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด	20 ชุด
20. Emergency Cart	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตันน จําหน่าย	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด	1 ชุด
21. เตียงไฟฟ้า	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตันน จําหน่าย	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง	8 เตียง
22. Over-Bed	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตันน จําหน่าย	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว
23. โต๊ะข้างเตียงผู้ป่วย	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตันน จําหน่าย	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว	8 ตัว
24. Intra-Aortic Balloon Pump (IABP) เครื่องปั๊มเลือดไปเลี้ยงหัวใจ	โรงพยาบาล ราชวิถี / ตันน จําหน่าย	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
25. อุปกรณ์ช่วยชีวิต	โรงพยาบาล	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด	24 ชุด

ประเภททรัพยากร	สถานที่ / แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
<ul style="list-style-type: none"> <li>เช่น Ambu bag</li> <li>ท่อ ET Tube ขนาดต่างๆ อย่างละ 2 ชิ้น</li> <li>อื่นๆ</li> </ul>	ราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย						
26. Pat Slide	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น	1 แผ่น
27. วัสดุสิ้นเปลืองทั่วไปทางการแพทย์	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย				<b>หมายเหตุ:</b> เบิกใช้ตามความเหมาะสม		
28. คอมพิวเตอร์	โรงพยาบาลราชวิถี / ตัวแทนจำหน่าย	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง	4 เครื่อง

ตารางที่ 3.5 - ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

### 3.3.3 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลราชวิถีจังหวัดไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและต้องรอนจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลราชวิถี จะกู้กอบให้สามารถใช้งานได้

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	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
3. ผลการตรวจทางห้องทดลองต่างๆ	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. ผลการตรวจ X-Ray, CT, MRI, Ultra-sound, and PET Scan ของโรงพยาบาล	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. ระบบการเบิกอาหาร	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. ระบบรายงานความเสี่ยง (RM: Risk Management)	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	✓	✓	✓	✓	✓
7. ระบบรายงานจำนวนเตียง	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	✓	✓	✓	✓
8. Email	กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	✓	✓	✓	✓
9. ระบบบันทึกทางการพยาบาล (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
----------------	-------------	-------------	--------------	---------	-------------

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)					
● เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	1	1	1	1	1
● แม่บ้าน	1	3	3	3	3
● เสมียน	1	1	1	1	1
<b>รวม</b>	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 ( ภายใน24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน <u>ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของหน่วยงาน</u>	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และ / ส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(Manual Processing)		
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต /	หัวหน้าฝ่าย	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของหน่วยงาน ครอบคลุม <ul style="list-style-type: none"> <li>สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต</li> <li>ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และให้บริการ</li> <li>ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล / กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)</li> </ul>	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้ทราบ <u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับ</u> การพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>



วันที่ 1 ( ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่ญาติผู้ป่วยหนัก เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ และความปลอดภัยของตัวผู้ป่วย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ประเมินและระบุกระบวนการหลักของหน่วยงาน และงานเร่งด่วน ที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินการงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัด และสถานะเหตุฉุกเฉินและวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 3.3 ถึง 3.8	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบต่ออย่างสูง หากไม่ดำเนินการในระหว่างที่ทรัพยากรของหน่วยงานยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่ภาวะปกติได้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรคหัวใจ <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจ <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจเด็ก <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก อายุรกรรม <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมประสาทและสมอง <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมทั่วไป <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน <input type="checkbox"/></li> </ul>	
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบต่ออย่าง	หัวหน้าและทีมงานบริหาร	<input type="checkbox"/>

วันที่ 1 ( ภายใน 24 ชั่วโมง ) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

สูงและไม่สามารถรอดได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	
- ระบุหน่วยงานเกษตรกร สำหรับ / ผู้ใช้บริการ / คู่ค้า / งานเร่งด่วนที่ระบุข้างต้น เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และบททวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวันเวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

วันที่ 2- 3 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติกรใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร  
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น  
โดยโรงพยาบาลราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก โรคหัวใจฝ่ายบริหาร ทั่วไป <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจ หน่วยงาน <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจเด็ก <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก อายุร-กรรม <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมประสาทและ สมอง <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมทั่วไป</li> <li>▪ หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน</li> </ul>	
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

วันที่ 2- 3 การตอบสนองในระยะสั้น

<p>- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /</li> </ul>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักโรคหัวใจฝ่ายบริหารทั่วไป</li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจหน่วยงาน</li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมหัวใจเด็ก</li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนักอายุรกรรม</li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมประสาทและสมอง</li> <li>▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก ศัลยกรรมทั่วไป</li> <li>▪ หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<p>- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตาราง3.6)</p>	<p>ฝ่ายบริหารทั่วไป</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /</li> </ul>		<input type="checkbox"/>
<p>- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง แก่หน่วยงานผู้ให้บริการ / คู่ค้า /</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p>	<input type="checkbox"/>

---

วันที่ 2- 3 การตอบสนองในระยะสั้น

---

- |   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| - แจ้างสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ<br>ต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรใน<br>หน่วยงาน  | หัวหน้า ทีมงานบริหารความ<br>ต่อเนื่องของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหาร<br>ความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้มีการ<br>กำหนด | ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง<br>ของหน่วยงาน         | <input type="checkbox"/> |
-

วันที่ 4-7: การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงาน คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร  
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยโรงพยาบาล  
ราชวิถีอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ		
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ:	หัวหน้าและทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน ▪ หน่วยอภิบาลผู้ป่วยหนัก	<input type="checkbox"/>
- แจกจ่ายอุปกรณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้า ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้มีการกำหนด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

## 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) สारได้อย่างปกติ หรือสามารถกลับมาดำเนินงานระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้อาจลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

### วัตถุประสงค์ (Objectives)

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

### สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

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

### ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใ้รับรองสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน 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	✓	✓	✓	✓	✓

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

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

### 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 ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 1

### ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

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


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	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในศาลากลาง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่</li> </ul>
	วัสดุ อุปกรณ์ ที่ สำคัญ / การ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานกลาง และกรมบัญชีกลางได้</li> <li>กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในการกอบกู้คืนก่อน</li> </ul>
	เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง (กรมปศุสัตว์) และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ทำให้หน่วยงานจังหวัดไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรอง ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรองจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกลางจะกอบกู้ให้สามารถใช้งานได้</li> </ul>
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน</li> <li>กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงานในกรณี ที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน</li> </ul>

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	<p>ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัดฉะเชิงเทรากำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2 ราย คือ ทีโอที และ CAT ซึ่งหากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยงจะปรับเปลี่ยนไปยังผู้ให้บริการสำรองภายใน .. ชั่วโมง</li> <li>กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณี ที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของจังหวัด ทั้ง 2 ราย ไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>

### 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 งานติดต่อกับประสานงาน งานสถิติข้อมูล	ปานกลาง			✓ (2-3 วัน)	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำ	ต่ำ					✓

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
แผนงาน งบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของจังหวัด						(เร่งด่วน ช่วงเดือน (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	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	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	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรสาร เครื่องสแกนต์ / (Fax/Document Scan Machine) พร้อมหมายเลข	ร้านค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	ร้านค้า	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
	ผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ					

### 3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในความดูแลของหน่วยงานกลาง เป็นลักษณะแบบรวมศูนย์ ดังนั้น หน่วยงานจึงใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานกับหน่วยงานกลางผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองและหากระบบมีปัญหาต้องรอให้หน่วยงานกลางกู้คืนระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนหน่วยงานจึงจะสามารถใช้งานของระบบได้

#### ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
Email	หน่วยงานระบบ IT จังหวัด		✓	✓	✓	✓
GFMIS (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	หน่วยงานระบบ IT จังหวัด			✓ (2-3 วัน)	✓	✓
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	หน่วยงานระบบ IT จังหวัด			✓ (2-3 วัน)	✓	✓
หนังสือสั่งการต่าง ๆ ออกโดยหน่วยงาน	หน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับ		✓	✓	✓	✓
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	-	-
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

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
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

หมายเหตุ - ให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีผู้ให้บริการหลักและสำรองไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

### ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

#### วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>



วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

<p>ให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</p> <p>- ทบพจนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบต่ออย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)</p>		
<p>- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต</p>	หัวหน้าฝ่าย	<input type="checkbox"/>
<p>- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต</li> <li>• ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ</li> <li>• ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>• กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<p>- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ <u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว</u></p>	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<p>- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า</p>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<p>- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร</p>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
<p>- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ</p>	หัวหน้าทีมงานบริหารความ	

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

<p>ต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ <u>พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</u></p>	<p>ต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	
<p>- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป</li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป</li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป / หน่วยงาน</li> <li>▪ หน่วยงาน</li> <li>▪ หน่วยงาน/ฝ่ายบริหารทั่วไป</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอดได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- ระบุนโยบายที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตาม<u>ความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</u></p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p>	<p>หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>



วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป <input type="checkbox"/></li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป <input type="checkbox"/></li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป / หน่วยงาน <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยงาน <input type="checkbox"/></li> <li>▪ หน่วยงาน <input type="checkbox"/></li> </ul>	
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป</li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป</li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป/หน่วยงาน</li> <li>▪ หน่วยงาน</li> <li>▪ หน่วยงาน</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตารางที่ 6	ฝ่ายบริหารทั่วไป	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> </ul>		<input type="checkbox"/>

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญ /</li> </ul>		
<p>- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงานเกษตรกร / ผู้ใช้บริการ / คู่ค้า / ที่ได้รับผลกระทบ</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- บันทึก (Log Book) และบททวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ</p>	<p>หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>
<p>- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้</p>	<p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ</p>	<input type="checkbox"/>

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ		
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>▪ บุคลากรหลัก</li> <li>▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ให้บริการที่สำคัญ /</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป</li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป</li> <li>▪ ฝ่ายบริหารทั่วไป / หน่วยงาน</li> <li>▪ หน่วยงาน</li> <li>▪ หน่วยงานฝ่ายบริหาร/ทั่วไป</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
- แจกสรุปลักษณะการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	<input type="checkbox"/>

