



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)

สำนักอนามัยผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
1 บทนำ	1
2 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	1
3 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	1
4 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	2
5 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	2
6 การวิเคราะห์เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	3
7 โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	3
8 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	5
9 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	7
10 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	8
11 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	9
12 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	12

1. บทนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้ “หน่วยงาน” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อุปกรณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

สำนักอนามัยผู้สูงอายุ จึงได้จัดทำแผนความต่อเนื่องภารกิจขององค์กร (Business continuity plan: BCP) เพื่อให้สามารถรองรับหรือเรียกคืนการดำเนินงานให้สู่ภาวะปกติเร็วที่สุด และสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องขึ้น

2. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

- 2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อม
- 2.2 เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- 2.3 เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- 2.4 เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อการทำงานต้องหยุดชะงัก

3. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- 3.1 แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของหน่วยงาน ต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์ หรือเหตุการณ์จะทำให้เกิดความเสียหายต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี ทั้งนี้เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ระบบงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- 3.2 ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินงาน และได้รับการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลักที่เกี่ยวข้อง

4. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักของ สำนักอนามัยผู้สูงอายุ กรมอนามัย ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อุทกภัย
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
4. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

5. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

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

6. การวิเคราะห์เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง	-	✓	-	✓	✓
2	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
4	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	-	-	-	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับมือและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

7. โครงสร้างและทีมงานบริหารความต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

สำนักอนามัยผู้สูงอายุ ได้แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจขององค์กร (BCP) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพแม้เกิดสภาวะวิกฤติ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- | | | |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. นายนิริรัตน์ บุญตานนท์ | ผู้อำนวยการสำนักอนามัยผู้สูงอายุ | ประธาน |
| 2. นายธัชภัท พันตรา | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ | คณะทำงาน |
| 3. นางสาวโหมฉาย เงินนาค | เจ้าหน้าที่พัสดุ | คณะทำงาน |
| 4. นางสาวลลันลลิน เรืองสือ | นักวิชาการสาธารณสุข | คณะทำงาน |
| 5. นางสาวสุชาดา สุดแดง | นักวิชาการสาธารณสุข | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวปิยะฉัตร พันทาส | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ | คณะทำงาน
และเลขานุการ |
| 7. นางสาวอารีรัตน์ พงศ์พิพัฒน์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |

โครงสร้าง



เพื่อให้แผน BCP ของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จึงได้กำหนดตัวบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง และบทบาทหน้าที่ ของคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องและทีมงาน ดังนี้

1. ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง รับผิดชอบงานอำนาจการ/สั่งการ
2. ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง รับผิดชอบในการติดต่อและประสานงานภายในสำนักอนามัยผู้สูงอายุ ตามกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
3. ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการร่วมมือ ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉิน ในส่วนงานของตนเองให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วตามแผน BCP

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์
นายนิริรัตน์ บุญตานนท์	086 8796655	ประธานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	นางสาวปิยาพัชร์ ดำรงค์ศักดิ์	083 3065407
นายธัชฉันท พันตรา	063 8951699	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวพรพิมล บุญญา	080 7907681
นางสาวโฉมฉาย เงินนาค	091 5507641	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวภัทรกาญจน์ คงดี	094 2937553
นางสาวลลันลลิน เรืองลือ	091 7074779	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวพันทวี แข่งขัน	082 5304061
นางสาวสุชาดา สุดแดง	094 4656777	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสุรเชษฐ์ หาญรบ	089 6269721

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวอารีรัตน์ พงศ์พิพัฒน์	091 5507641	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	นายอรรถชัย อินตียะ	097 0462697
นางสาวปิยะฉัตร พันทาส	092 4985577	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่อง	นางสาวธัญญลักษณ์ แสนลา	098 4741809

8. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ เป็นเกณฑ์การพิจารณาความเสียหายหรือความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลง โดยแบ่งระดับผลกระทบเป็น 4 ระดับ ดังตารางเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ

ตารางที่ 3 เกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ
สูงมาก	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50
สูง	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงตั้งแต่ร้อยละ 25 ไม่เกินร้อยละ 50
ปานกลาง	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงตั้งแต่ร้อยละ 10 ไม่เกินร้อยละ 25
ต่ำ	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงตั้งแต่ร้อยละ 5 ไม่เกินร้อยละ 10

หมายเหตุ : สามารถกำหนดระดับผลกระทบได้ตามความเหมาะสม เช่น สูง/ปานกลาง/ต่ำ หรือ สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ/ไม่เป็นสาระสำคัญ เป็นต้น

กระบวนการงานสำคัญของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ

สำนักอนามัยผู้สูงอายุ ได้พิจารณากระบวนการงานสำคัญ หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาวะวิกฤตและเกิดผลกระทบต่อการทำงาน จำนวน 6 กระบวนการ ดังนี้

1. การพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการสำนักอนามัยผู้สูงอายุ
2. การขับเคลื่อนกิจกรรมปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข (Big Rock 3)
3. การบูรณาการความร่วมมือ ๗ กระทรวง การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต (กลุ่มผู้สูงอายุ)
4. งานพัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและเครือข่าย
5. งานพระสงฆ์กับการพัฒนาสุขภาพ
6. งานคุ้มครองสุขภาพผู้สูงอายุและความร่วมมือระหว่างประเทศ

การประเมินระดับผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ ได้กำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการกลับมาดำเนินงาน หรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นช่วงเวลา 1 วัน 3 วัน 7 วัน 15 วัน และ 30 วัน ซึ่งระยะเวลาดังกล่าว หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุขึ้น ที่ทำให้การดำเนินงานหรือการให้บริการ ต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4 ผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการที่สำคัญ/กิจกรรม	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
1. การพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการสำนักอนามัยผู้สูงอายุ	ปานกลาง			✓		
2. การขับเคลื่อนกิจกรรมปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข (Big Rock 3)	ปานกลาง			✓		
3. การบูรณาการความร่วมมือ ๗ กระทรวง การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต (กลุ่มผู้สูงอายุ)	ปานกลาง			✓		
4. งานพัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและเครือข่าย	สูง		✓			
5. งานพระสงฆ์กับการพัฒนาสุขภาพ	สูง		✓			
6. งานคุ้มครองสุขภาพผู้สูงอายุและความร่วมมือระหว่างประเทศ	สูง		✓			


สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 <p>อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน สำรอง</p>		<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองของหน่วยงานที่ได้รับคัดเลือก โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ (ส่วนกลาง กรมฯ ที่พิจารณาให้ คอ 5 ราชบุรีและสถาบันพัฒนาสภาวะเขตเมือง เป็น พท.สำรอง) กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือ มีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ เหลือเวลาการปฏิบัติราชการ ในกรณีที่ประเมินแล้วมีความเสียหายขยายเป็นวงกว้างและมีระยะเวลา นานเกิน 1 เดือน กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงาน สำรอง ศูนย์ อนามัยที่อยู่สามารถเดินทางสะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน โดยมี ระยะทางไม่เกิน 120 กิโลเมตร โดยมี การสำรวจความเหมาะสม ของสถานที่ ประสานงาน และ การเตรียมความพร้อมล่วงหน้า
 <p>วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ / การ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ</p>		<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถ เชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลาง กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Tablet) ของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานได้เป็นการชั่วคราวหากมีความจำเป็นเร่งด่วน ในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง กำหนดให้งานพัสดุจัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม
 <p>เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ</p>		<ul style="list-style-type: none"> ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของ หน่วยงานเป็นแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่าน อินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินให้รองกว่า ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับมาใช้ งานได้ตามปกติ กำหนดให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ/หรือเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น จัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง ที่สามารถเข้าถึงได้จาก สถานที่อื่น ๆ ภายนอกสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคน สามารถเข้าถึงข้อมูล และนำไปใช้ในการปฏิบัติการกิจของหน่วยงาน
 <p>บุคลากรหลัก</p>		<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรทดแทนภายในหน่วยงานเดียวกันก่อน กำหนดให้มีการเปลี่ยนเวรบุคลากรเพื่อ Rotate งานและการ ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง จัดเตรียมพนักงานขับรถยนต์เพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคล และ ส่วนราชการอื่น ๆ

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประสานงาน/ประชุมโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook e-mail Line@ เป็นต้น และเครือข่ายสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ■ มีรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมระบุช่องทางการติดต่อ เพื่อให้การให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่นเกิดความต่อเนื่อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมลกลาง ฯลฯ ■ การส่งหนังสือราชการผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ■ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์

10. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (เฉพาะบุคลากรหลักที่ไปปฏิบัติงาน ณ พื้นที่สำรอง) - สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด (ตามที่แผน BCP กรมกำหนด)	262 ตารางเมตร				

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) จัดเตรียมในกรณีสถานการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้บุคลากรสามารถเข้ามาปฏิบัติงานที่อาคารของหน่วยงานได้

ตารางที่ 7 ระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการ

วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการ	แหล่งที่มาของวัสดุ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
Notebook ส่วนกลาง	กลุ่มอำนาจการ	8 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ				
โทรศัพท์มือถือส่วนกลาง	กลุ่มอำนาจการ	1 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ				
เครื่องถ่ายเอกสาร + ปริ้นเตอร์ส่วนกลาง	กลุ่มอำนาจการ	1 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ				
รถยนต์ส่วนกลางพร้อมคนขับ	กลุ่มอำนาจการ	1 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักอนามัยผู้สูงอายุ				

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 8 ระบุความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
ระบบอินเทอร์เน็ต / อินทราเน็ต	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓				
Air card/ Wifi	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓				

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 9 ระบุความต้องการด้านบุคลากรในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ต้องการ	จำนวนบุคลากรที่ต้องการตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 9 คน				

จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานดังกล่าว ได้แก่ ผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่เท่าที่มีความจำเป็นต้องมาปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงานในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 10 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ

ผู้ให้บริการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ประสาน กองแผนงาน ผู้ดูแลระบบ)	✓				
ผู้ให้บริการไฟฟ้า (ประสานงานอาคาร สถานที่ สำนักงานเลขานุการกรมอนามัย)	✓				

11. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ


สำนักอนามัยผู้สูงอายุกำหนดแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็น 3 ระยะ ได้แก่ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก (2 - 7 วัน) การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานระยะเวลาเกิน 7 วัน


ตามตารางท้ายนี้ คือ การจัดเตรียมสำหรับทีมบริหารความต่อเนื่อง ในการดำเนินการรวบรวมตรวจสอบสถานการณ์ และรายงานให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบเป็นระยะ ๆ ตามกรอบเวลา โดยตรวจสอบการดำเนินงานตามขั้นตอนและกิจกรรมของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

ตารางที่ 11 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องสำหรับทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวม ตรวจสอบ
สถานการณ์ และรายงาน

+ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤตตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรมอนามัย 	ประธานคณะกรรมการ ความต่อเนื่องของ สอศ.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ▪ ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบ อย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงาน โดยปฏิบัติตามระเบียบ/แนวทางกรมอนามัยกำหนด หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) 	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของ สอศ.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระบุนุและสรุปรายชื่อบุคลากรในสอศ. ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต 	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องของ สอศ.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรมอนามัย โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) 	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องของ สอศ.	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ : ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากร
อื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางแผนฯ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอศ. กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

 การตอบสนองในระยะสั้น (2-7 วัน)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ สอส.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่ 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ สอส.	<input type="checkbox"/>
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		<input type="checkbox"/>
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ		<input type="checkbox"/>
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ		<input type="checkbox"/>
- บุคลากรหลัก		<input type="checkbox"/>
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ		<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> รายงานประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานเกี่ยวกับความพร้อมข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 	ทีมงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

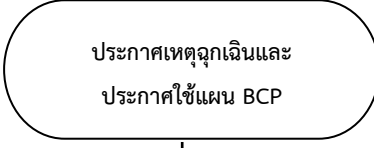
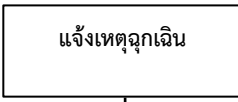
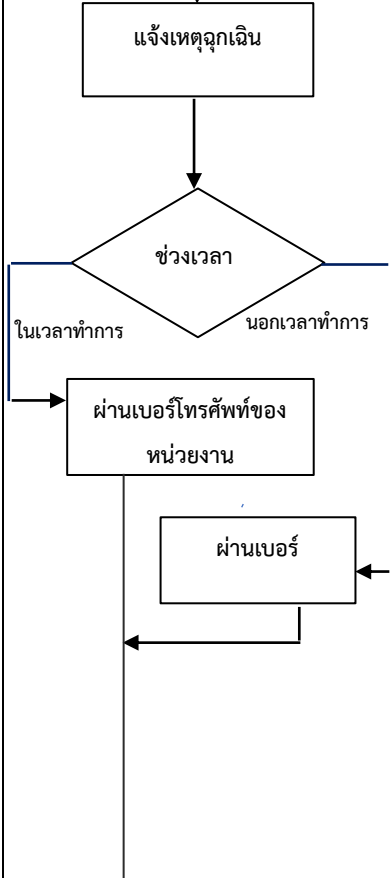
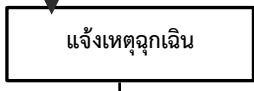
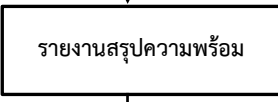
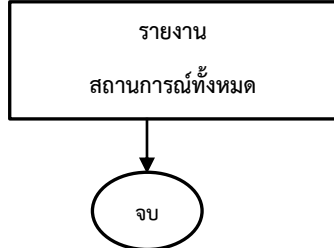
 การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานระยะเวลาเกิน 7 วัน		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ สอส.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ สอส.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> รายงานประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ สอส.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงาน 	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ สอส.	<input type="checkbox"/>

12. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สำนักอนามัยผู้สูงอายุ จึงกำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่ประธานคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกลุ่มงาน มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายในกลุ่มงานเพื่อรับทราบ ตามผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree ดังนี้

ผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด
1		อธิบดีกรมอนามัย	อธิบดีกรมอนามัยประกาศเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
2		ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของ สอส.	ประธานคณะกรรมการฯ แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ ทราบ
3		ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	<p>ผู้ประสานคณะกรรมการฯ แจ้งประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง สอส. ทราบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก 2. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการ สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก <p>ถ้าสามารถติดต่อได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรของสำนักอนามัยผู้สูงอายุทราบ ดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง - ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำงาน ฯลฯ
4		ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงานฯ แจ้งข้อมูลทั้งหมดของสถานการณ์ไปยังบุคลากรภายในที่มา ได้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน
5		ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงานฯ รายงานสรุปความพร้อมในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ สอส.
6		ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ รายงานสถานการณ์ทั้งหมดของ สอส. ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทราบ

แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Checklist)

หน่วยงาน สำนักอนามัยผู้สูงอายุ

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการสำรวจตนเองและทบทวนเพื่อให้มั่นใจว่าแผน BCP มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำ BCP ที่รองรับการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบภาวะวิกฤต

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน		
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2 แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้นี้สามารถรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้		
● เหตุการณ์อุทกภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● เหตุการณ์อัคคีภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● เหตุการณ์วาตภัย	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
● เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
● เหตุการณ์ไฟฟ้าดับวงกว้าง	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
● เหตุการณ์ก่อการร้าย	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
● เหตุการณ์แผ่นดินไหว	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
2.1 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง		
● ด้านอาคาร สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง/	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านบุคลากร	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>