

## เอกสารแนบตัวชี้วัดที่ 2.1

### ☞ แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)

1.3 มีเอกสารสรุปการสื่อสารแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของหน่วยงาน และภาพถ่ายเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ ตามเอกสารแนบ 4 (ใส่ไฟล์ PDF ในรายการข้อมูลที่น่ามาใช้ ที่ระบบ DOC รายงานการรับรองการปฏิบัติราชการ)

นางจารุมณ ผู้รับผิดชอบการดำเนินการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของ ศรป. ได้สื่อสารแผน BCP ในการประชุมศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศประจำเดือน ครั้งที่ 6/2565 เมื่อวันที่ 31 มี.ค. 65 มีบุคลากรของ ศรป. เข้าร่วมประชุมครบทุกคน และมีองค์ประกอบของคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของ ศรป. โดยมี ผอ.ศรป. ในฐานะประธานคณะทำงาน เป็นประธานการประชุมดังกล่าว

แผน BCP ของ ศรป. ประกอบด้วย 12 ข้อ

- 1 บทนำ
- 2 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ
- 3 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)
- 4 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)
- 5 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ
- 6 การวิเคราะห์เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์
- 7 โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)
- 8 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ
- 9 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)
- 10 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ
- 11 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ
- 12 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

สรุปสาระสำคัญการสื่อสารแผน BCP ของหน่วยงาน ดังนี้

## 1. บทนำ

การจัดทำแผน BCP เพื่อให้ ทรบ. ได้มีการเตรียมความพร้อม และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร ฯลฯ โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้ ทรบ. ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

## 2. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ บรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ ให้ผู้บริหาร หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของ ทรบ. แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

3. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions) จัดทำขึ้นแผน BCP ของ ทรบ. อยู่ภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

แผน BCP ของ ทรบ. ครอบคลุมถึงสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ ที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี ทั้งนี้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ระบบงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

## 4. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผน BCP ฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติ กรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักของ ทรบ. ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1) เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- 2) เหตุการณ์อุทกภัย
- 3) เหตุการณ์อัคคีภัย
- 4) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- 5) เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

## 5. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้ ทรบ. สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1) ผลกระทบด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5) ผลกระทบด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

## 6. การวิเคราะห์เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

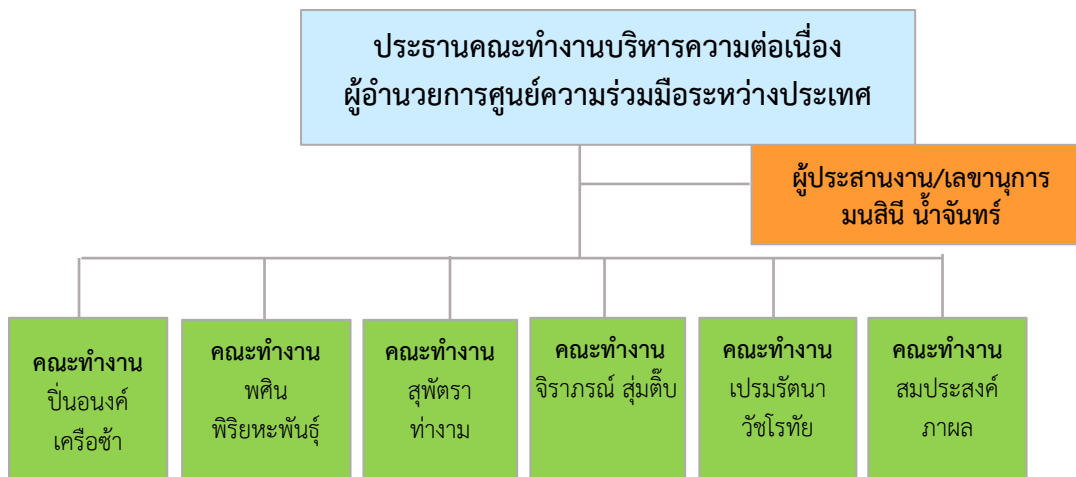
เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1 เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓
2 เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3 เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
4 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
5 เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล			✓	✓	✓

## 7. โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศได้แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพแม้เกิดสภาวะวิกฤติ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ | ประธานคณะทำงาน                    |
| 2. นางสาวปิ่นอนงค์ เครือซำ                  | คณะทำงาน                          |
| 3. นายพศิน พิริยหะพันธุ์                    | คณะทำงาน                          |
| 4. นางสาวสุพัตรา ท่างาม                     | คณะทำงาน                          |
| 5. นางสาวจิราภรณ์ สุ่มตีบ                   | คณะทำงาน                          |
| 6. นางสาวเปรมรัตน์า วัชรโรทัย               | คณะทำงาน                          |
| 7. นางสาวสมประสงค์ ภาผล                     | คณะทำงาน                          |
| 8. นางสาวมนสิณี น้ำจันทร์                   | ผู้ประสานงาน/คณะทำงานและเลขานุการ |

## โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ



เพื่อให้แผน BCP ของศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลจึงได้กำหนดตัวบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องและทีมงาน ดังนี้

1. ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง รับผิดชอบงานอำนาจการ/สั่งการ
2. ผู้ประสานงาน/เลขานุการคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง รับผิดชอบในการติดต่อและประสานงานภายใน ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศตามกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
3. ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการร่วมมือ ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนงานของตนเองให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วตามแผน BCP

ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นขึ้นโดยหัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

## 8. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ เป็นเกณฑ์การพิจารณาความเสียหายหรือความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลง โดยแบ่งระดับผลกระทบเป็น 4 ระดับ ดังตารางเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ

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

### กระบวนการสำคัญศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ

ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ ได้พิจารณากระบวนการสำคัญ หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินภาวะวิกฤต และเกิดผลกระทบต่อการทำงาน จำนวน 3 กระบวนการ ดังนี้

1. งานยุทธศาสตร์และประสานความร่วมมือ
2. งานวิเทศสัมพันธ์
3. งานอำนวยการ

การประเมินระดับผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญของศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ ได้กำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการกลับมาดำเนินงาน หรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดเป็นช่วงเวลา 1 วัน 3 วัน 7 วัน 15 วัน และ 30 วัน ซึ่งระยะเวลาดังกล่าว หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุขึ้น ที่ทำให้การดำเนินงานหรือการให้บริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู ตามตารางดังนี้

#### ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)




กระบวนการที่สำคัญ/กิจกรรม	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
1. งานยุทธศาสตร์และประสานความร่วมมือ	ปานกลาง			✓		
2. งานวิเทศสัมพันธ์	ปานกลาง			✓		
3. งานอำนวยการ	ปานกลาง			✓		



สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

## 9. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้รับคัดเลือก โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ (ส่วนกลาง กรมฯ พิจารณาให้ คอ 5 ราชบุรีและสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง เป็น พท.สำรอง )</li> <li>กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้</li> <li>เหลือเวลาการปฏิบัติราชการ</li> <li>ในกรณีที่ประเมินแล้วมีความเสียหายขยายเป็นวงกว้างและมีระยะเวลาเกิน 1 เดือน กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงาน สำรอง ศูนย์อนามัยที่อยู่สามารถเดินทางสะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน โดยมีระยะทางไม่เกิน 120 กิโลเมตร โดยมี การสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และ การเตรียมความพร้อมล่วงหน้า</li> </ul>
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลาง</li> <li>กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Tablet) ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้เป็นการชั่วคราวหากมีความจำเป็น</li> </ul> <p>เร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้งานพัสดุจัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม</li> </ul>
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานเป็นแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินให้รองกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ</li> </ul>

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น</li> <li>จัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง ที่สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่อื่น ๆ ภายนอกสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล และนำไปใช้ในการปฏิบัติการกิจของหน่วยงาน</li> </ul>
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ใช้บุคลากรทดแทนภายในหน่วยงานเดียวกันก่อน</li> <li>กำหนดให้มีการเปลี่ยนเวรบุคลากรเพื่อ Rotate งานและการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง</li> <li>จัดเตรียมพนักงานขับรถยนต์เพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคล และส่วนราชการอื่น ๆ</li> </ul>
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประสานงาน/ประชุมโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook e-mail Line เป็นต้น</li> <li>มีรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมระบุช่องทางการติดต่อ เพื่อให้การให้บริการกับหน่วยงานอื่นๆ เกิดความต่อเนื่อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมลกลาง ฯลฯ</li> <li>การส่งหนังสือราชการผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์</li> </ul>

## 10. การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ 6 ระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

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	กลุ่มอำนวยการ	5 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ ศรป.				
โทรศัพท์มือถือส่วนกลาง	กลุ่มอำนวยการ	1 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ ศรป.				
เครื่องถ่ายเอกสาร+ปริ้นเตอร์	กลุ่มอำนวยการ	1 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ ศรป.				
รถยนต์ส่วนกลางพร้อมคนขับ	กลุ่มอำนวยการ	1 คัน สำหรับเจ้าหน้าที่ ศรป.				

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 8 ระบุความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
ระบบ อินเทอร์เน็ต / อินทราเน็ต	งาน IT ศรป.	✓				
Air card/ WiFi	งาน IT ศรป.	✓				

4) ความต้องการด้านบุคลากรเพื่อความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 9 ความต้องการด้านบุคลากรในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ต้องการ	จำนวนบุคลากรที่ต้องการตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้อำนวยการ ศรป. และเจ้าหน้าที่ จำนวน 8 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 (ประสานงานอาคารสถานที่ สำนักงานเลขานุการกรมอนามัย)	✓				

11. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ


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

ตามตารางท้ายนี้ คือการจัดเตรียมสำหรับทีมบริหารความต่อเนื่อง ในการดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบสถานการณ์ และรายงานให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบเป็นระยะ ๆ ตามกรอบเวลา โดยตรวจสอบการดำเนินงานตามขั้นตอนและกิจกรรมของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

ตารางที่ 11 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องสำหรับทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวม ตรวจสอบสถานการณ์ และรายงาน

= การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤตตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมอนามัย</li> </ul>	ประธานคณะบริหารความ ต่อเนื่องของ ศรป.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>▪ ทบทวนกระบวนการงานที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)</li> </ul>	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องของ ศรป.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรใน ศรป.ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต</li> </ul>	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องของ ศรป.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รายงานคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมอนามัย โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต</li> <li>- ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ</li> <li>- ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)</li> </ul> </li> </ul>	หัวหน้าทีมบริหารความ ต่อเนื่องของ ศรป.	<input type="checkbox"/>

\*ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆและปฏิบัติตามแนวทางแผนฯ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ศรป.กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

 การตอบสนองในระยะสั้น (2-7 วัน)

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน</li> </ul>	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ ครงป.	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องได้แก่                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>- บุคลากรหลัก</li> <li>- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ</li> </ul> </li> </ul>	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ ครงป.	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ รายงานหัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานเกี่ยวกับความพร้อมข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> </ul>	ทีมบริหารความต่อเนื่องที่รับผิดชอบการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> </ul>	ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

**การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานระยะเวลาเกิน 7 วัน**

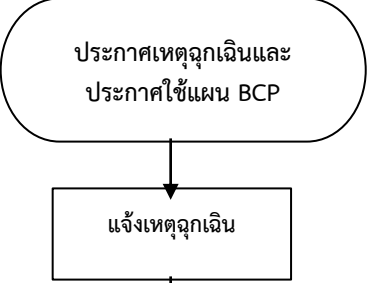

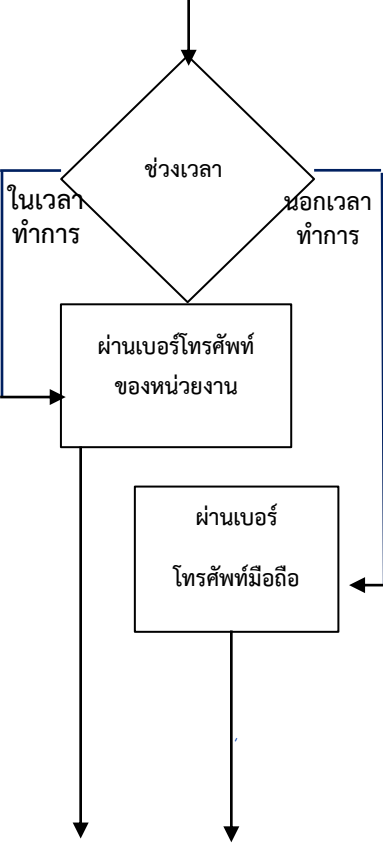
ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
▪ ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของศรป.	<input type="checkbox"/>
▪ ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของศรป.	<input type="checkbox"/>
▪ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของศรป.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
▪ แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของศรป.	<input type="checkbox"/>

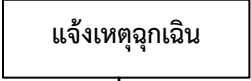
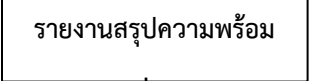
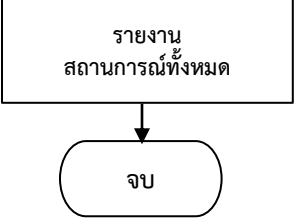
## 12. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศจึงกำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่ประธานคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้ทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละฝ่ายมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายในฝ่ายเพื่อรับทราบ ตามผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree ดังนี้

### ผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด
1		อธิบดีกรมอนามัย	อธิบดีกรมอนามัยประกาศเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
2		ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของ ศรป.	ประธานคณะกรรมการฯ แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ ทราบ
3		ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ	<p>ผู้ประสานคณะกรรมการฯ แจ้งประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง ศรป. ทราบ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก</li> <li>2. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก</li> </ol> <p>ถ้าสามารถติดต่อได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรของ ศรป. ทราบดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปสถานการณ์ของเหตุฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>- ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำงาน ฯลฯ</li> </ul>

4		ผู้ประสานงาน คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงานแจ้งข้อมูลทั้งหมดของสถานการณ์ไปยังบุคลากร ภายในทีมฯ ได้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน
5		ผู้ประสานงาน คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ รายงานสรุปความพร้อมของ ศรป. ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต รวมทั้งความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ศรป.
6		ผู้ประสานงาน คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ รายงานสถานการณ์ทั้งหมดของ ศรป. ให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ

แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Checklist)

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน</b>		
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2 แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้อาจรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้		
• เหตุการณ์อุทกภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• เหตุการณ์อัคคีภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• เหตุการณ์वादภัย	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>
<b>ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP</b>		
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"/>
• ด้านคู่ค้า/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"/>

ภาพถ่ายการสื่อสารแผน BCP ในการประชุมประจำเดือนศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ  
เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2565



นางจารุมน บุญสิงห์ และนางสาวมนสิณี น้ำจันทร์  
สรุปการสื่อสารแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ครป.  
วันที่ 31 มีนาคม 2565



