



From
the People of Japan



แนวทางการจัดทำแผนความต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา COVID-19



ลิขสิทธิ์ © UNDP 2021 โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย

จัดทำโดย โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย

ข้อมูลในรายงานฉบับนี้ ผลิตซ้ำได้โดยไม่ต้องขออนุญาต แต่ห้ามจำหน่ายหรือใช้วัตถุประสงค์ทางการค้า ต้องอ้างอิงถึงโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ทุกครั้งที่น่าเนื้อหาจากรายงานเล่มนี้ไปใช้

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ISBN: 978-974-680-473-8

ฉบับภาษาอังกฤษ

The Guideline of Business Continuity Plan for Local Administrative Organizations

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย

ชั้น 12 อาคารสหประชาชาติ

ถนนราชดำเนินนอก

กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย

อีเมล undp.thailand@undp.org

โทร (66) 2288 3350

ออกแบบโดย: ภาพพิมพ์ พิมพ์รัตน์, ยุศิริวิณ์ สุวรรณวัฒน์

ภาพถ่ายบนปก: ©Panuson Norkaew

กิตติกรรมประกาศ

แนวทางการจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ที่มุ่งรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่างโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme: UNDP) ประจำประเทศไทยและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและประชาชนชาวจังหวัดปทุมธานีและการภายใต้โครงการรับมือและการฟื้นตัวทางสังคมและเศรษฐกิจจากวิกฤตโควิด-19 โดยมีบริษัท Wisdom Vast จำกัดเป็นที่ปรึกษาในการทบทวน ปรับปรุง แผนบริหารความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและจัดทำคู่มือนี้ ขอขอบคุณกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 10 แห่งที่ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา องค์การบริหารส่วนตำบลต้นยางโป (จ. สตูล) องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ตัด (จ.สิงห์บุรี) เทศบาลนครระยอง เทศบาลเมืองหนองคาย เทศบาลตำบลปากุมเกาะ (จ.สุโขทัย) เทศบาลตำบลบ้านคลอง (จ.พิษณุโลก) เทศบาลตำบลปริก (จ.สงขลา) เทศบาลตำบลบางเสร่ (จ.ชลบุรี) ได้ให้ความร่วมมือและอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำคู่มือนี้ มา ณ ที่นี้



คำนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 ในประเทศไทยในช่วงไตรมาสแรกของปี 2563 นั้น ส่งผลกระทบต่อรุนแรงทั้งด้านสุขภาพ,สังคมและเศรษฐกิจ รัฐบาลไทยได้ทำการรับมือกับวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นนี้อย่างรวดเร็วและได้ออกมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบและช่วยเหลือประชาชนทั่วไปให้ผ่านพ้นช่วงเวลาท้าทายเหล่านี้ นอกจากนี้คณะรัฐมนตรีได้มีมติคณะรัฐมนตรีให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติที่รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้การบริการต่างๆของภาครัฐดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

โดยที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับท้องถิ่น ความต่อเนื่องในการบริหารความพร้อมในสภาวะวิกฤติของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในแง่การบริหารงานและให้บริการโดยเฉพาะในสภาวะวิกฤติจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ด้วยเหตุนี้โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติในประเทศไทยโดยการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลและประชาชนชาวญี่ปุ่นได้ให้การสนับสนุนและทำงานร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้ทำการทบทวนและปรับปรุงแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติที่มีอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้มีการผนวกเรื่องภาวะวิกฤติที่เกิดจากโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 เข้าไปในแผนด้วย

ด้วยความร่วมมือนี้ โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ทบทวนและปรับปรุงแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติที่รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และคู่มือแนวทางในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ ทบทวน และปรับปรุงแผนที่มีอยู่เองได้ เพื่อที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติตามแผนฯถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และประเมินความเสี่ยงในเหตุการณ์อื่นที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ มีความยินดีที่เป็นส่วนร่วมในการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติที่มีอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสามรูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติจะสานต่อความร่วมมือกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการทำงานสนับสนุนเพื่อลดความเสี่ยงจากสาธารณสุข และทำงานร่วมกันเพื่อบูรณาการการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติเข้าไปในแผนงานเพื่อสร้างความเสริมสร้างความสามารถในการฟื้นตัวของชุมชนซึ่งมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



มร. เรอโน เมแยร์

ผู้แทนโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติประจำประเทศไทย (UNDP)

พฤศจิกายน 2564



สารอธิบถกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย ทำให้หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคธุรกิจเอกชน และประชาชนต้องเผชิญกับความท้าทายจากผลกระทบของ COVID-19 ที่ขยายวงกว้างสู่วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ระบบเศรษฐกิจ และโครงสร้างของชุมชนทั้งในเมืองและชนบท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ จึงต้องปรับบทบาท วางแผนและแนวทางการจัดบริการสาธารณะ ให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์โดยทันที

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ร่วมมือกับโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme: UNDP) ดำเนินโครงการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา COVID-19 ระยะกลาง ภายใต้โครงการ “COVID-19 Social and Economic Response and Recovery” โดยมุ่งเน้นส่งเสริมศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ BCP เพื่อจัดการผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และให้บริการสาธารณะได้อย่างต่อเนื่อง ตามมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 ที่เห็นชอบให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการทบทวนและปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบันและสามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดอย่างต่อเนื่องได้

คู่มือแนวทางการจัดทำ BCP ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จะเสริมสร้างความเข้าใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำองค์ความรู้ไปขับเคลื่อนการบริการสาธารณะได้อย่างต่อเนื่อง ขอขอบพระคุณ UNDP ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพสร้างความเข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมสร้างสังคมที่มีความยืดหยุ่น ปลอดภัย และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

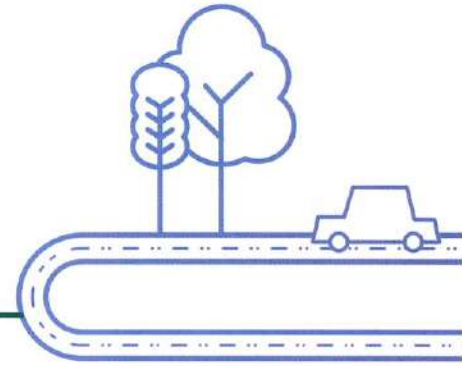


(นายประยูร รัตนเสนีย์)
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น





สารบัญ



บทนำ.....	8
ขั้นตอนการจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP).....	10
ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดโครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง.....	11
ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree).....	12
ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ว่าจะเกิดภัยใดขึ้นกับหน่วยงานได้บ้าง.....	13
ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นถ้างานหยุดชะงัก.....	14
ขั้นตอนที่ 5 กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกลับมาปฏิบัติงาน.....	16
ขั้นตอนที่ 6 กำหนดกลยุทธ์ที่จะช่วยให้กลับมาปฏิบัติงานได้.....	18
ขั้นตอนที่ 7 กำหนดแนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์.....	20
ขั้นตอนที่ 8 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง.....	23
ขั้นตอนที่ 9 การรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องฯ.....	27
ขั้นตอนที่ 10 การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนความต่อเนื่องฯ.....	30
อภิธานศัพท์.....	31



แนวทางการจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา COVID-19

แนวทางในการจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ที่มุ่งรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและขยายวงกว้างไปในหลายประเทศทั่วโลก และการระบาดเข้าสู่ประเทศไทยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2563 ซึ่งมีความรุนแรง ก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง การให้บริการประชาชนและการดำเนินงานไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 มีมติเห็นชอบในหลักการสำหรับมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินงานและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต เพื่อให้รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ให้เป็นปัจจุบัน และสามารถรองรับกรณีการเกิดโรคระบาดต่อเนื่องได้ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้นำเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563

เนื่องจากในปัจจุบัน สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังทวีความรุนแรงมากขึ้น และไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะสิ้นสุดลงเมื่อใด รวมถึงในขั้นตอนการจัดทำแผนฯ จะต้องมีการทดสอบและทบทวนแผนฯ อยู่เป็นประจำทุกปี

ดังนั้น เพื่อให้แผนฯ ที่ได้จัดทำขึ้นเมื่อเดือนมิถุนายน 2563 สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องปรับปรุงแผนฯ ในส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันให้ครบถ้วน เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งยังสามารถให้บริการประชาชนและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องด้วย

นอกจากนี้ ขั้นตอนในการทบทวนและปรับปรุงแผนฯ นับเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนฯ ซึ่ง อปท. จะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติตามแผนฯ ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และสามารถประเมินความเสี่ยงในเหตุการณ์อื่นที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้วยความสนับสนุนจาก United Nations Development Programme (UNDP) ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ที่มุ่งรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำและปรับปรุงแผนฯ ซึ่งจะยกระดับขึ้นเพื่อใช้กับกรณีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยใช้เอกสารของสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง, แผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับข้อมูลจากสำนักงาน ก.พ.ร. และนำส่งมาให้เป็นข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการประชุมร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำข้อมูลเหล่านี้มาทบทวนเพื่อจัดทำแนวทางการจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



บทนำ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้จัดทำหรือปรับปรุงแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ที่มุ่งรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งครอบคลุมทรัพยากรที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนและการดำเนินงาน ดังนี้

1. อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน
2. เครื่องมือและอุปกรณ์
3. ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ
4. บุคลากร
5. คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ เนื้อหาสำคัญของแผนความต่อเนื่องฯ ที่มุ่งรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ควรมีรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

1. การลดความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามมาตรการทางสาธารณสุข
2. การให้บริการประชาชนและการดำเนินงานในระดับที่เหมาะสม
3. การสื่อสารทั้งภายนอกและภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์
4. การปฏิบัติตามมาตรการหรือแนวทางการปฏิบัติที่หน่วยงานทางด้านสาธารณสุขให้คำแนะนำ
5. การประเมินผลกระทบจากมาตรการ คำสั่ง หรือประกาศของรัฐบาล







ขั้นตอนการจัดทำแผนความต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต (BCP)

ขั้นตอนการจัดทำแผนความต่อเนื่องฯนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้จัดทำไว้เมื่อเดือนมิถุนายน 2563 และได้จัดเก็บไว้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อใช้ในการค้นคว้าและอ้างอิง (<https://www.opdc.go.th/content/NJE3Mg>)

ดังนั้น เอกสารฉบับนี้จะนำขั้นตอนดังกล่าวมาอ้างอิงเพื่อประกอบการจัดทำแนวทางการจัดทำแผนความต่อเนื่องฯ โดยสรุปขั้นตอนการจัดทำแผนไว้ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan development)

- ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดโครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง
- ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
- ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ว่าจะเกิดภัยใดขึ้นกับหน่วยงานได้บ้าง
- ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นถ้างานหยุดชะงัก
- ขั้นตอนที่ 5 กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นในการกลับมาปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนที่ 6 กำหนดกลยุทธ์ที่ช่วยให้กลับมาปฏิบัติงานได้
- ขั้นตอนที่ 7 กำหนดแนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์
- ขั้นตอนที่ 8 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- ขั้นตอนที่ 9 การรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
- ขั้นตอนที่ 10 การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนความต่อเนื่อง





ขั้นตอนที่

1

การกำหนดโครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management Committee Structure)

เพื่อให้สามารถนำแผนBCPไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล การจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยงาน จึงเป็นขั้นตอนแรกที่ต้องมีพิจารณากำหนดขึ้น ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management Committee) ทำหน้าที่ในการประเมิน ลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และ ดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผน ความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
2. ทีมบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Team) ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ บริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากร ที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน
3. ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง/ทีมบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Coordinator) มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน และดำเนินการ ตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง





ขั้นตอนที่

2

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากที่มีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นโดยที่ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน

จากนั้นหัวหน้าฝ่ายงาน/ส่วนงานมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ระบุในแผน

ทั้งนี้ อาจแจ้งเหตุผ่านเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้ในกรณีที่ไม่เร่งด่วน เช่น Line, Facebook, SMS เป็นต้น แต่ผู้แจ้งเหตุต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับแจ้งได้อ่านและรับทราบแล้ว โดยเฉพาะการแจ้งเป็นกลุ่มต้องตรวจสอบว่าได้รับทราบและตอบกลับทุกคน ดังนั้น การแจ้งผ่านโทรศัพท์ยังคงเป็นแนวทางที่เหมาะสม หากเป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน และทำให้ทราบสถานภาพความปลอดภัยของบุคลากรแต่ละท่าน

สิ่งที่ต้องดำเนินการ คือ จัดทำรายชื่อของบุคลากรในคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง, ทีมบริหารความต่อเนื่อง, ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง/ทีมบริหารความต่อเนื่อง และบุคลากร พร้อมข้อมูลการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์มือถือ, e-mail, Line ID, Facebook ID เป็นต้น เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร

กรณีสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง โดยเฉพาะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีระยะเวลาระบาดยาวนาน มีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารตลอดระยะเวลาของเหตุการณ์ จึงมีความจำเป็นต้องเพิ่มช่องทางในการสื่อสารผ่านทางอื่นเพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์, Facebook Fan Pages หรือการจัดทำ Infographics เพื่อให้สื่อสารได้รวดเร็วและเข้าใจข้อมูลได้ง่ายผ่านทาง e-mail, Line, Facebook Direct Message หรือช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นที่จัดทำได้

นอกจากนี้ ช่องทางการติดต่อเข้ามาที่ทีมบริหารความต่อเนื่องก็มีความสำคัญมากด้วย เพื่อให้บุคลากรสามารถแจ้งเหตุการณ์การติดเชื้อเฉพาะตัวบุคคล, การเป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง, แจ้งข้อมูลสถานการณ์ หรือสอบถามข้อมูล โดยให้ใส่ไว้ในประกาศแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และได้ข้อมูลที่สื่อสารไปทุกครั้ง





ขั้นตอนที่

3

วิเคราะห์ว่าจะเกิดภัยอะไรขึ้นกับหน่วยงานได้บ้าง (Risk Assessment)

การวิเคราะห์และประเมินว่ามีภัยหรือเหตุการณ์อะไรบ้างที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นกับหน่วยงานได้ และภัยดังกล่าวนั้นมีผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ 5 ด้านในด้านใดบ้าง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการให้บริการและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การจัดหาทรัพยากรเหล่านี้มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงาน

ภัยหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งอาจจะมีผลกระทบกับทรัพยากรที่สำคัญ 5 ด้านมีดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถนำระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมา ปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านคู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง (โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรณีโรคระบาดต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓





ขั้นตอนที่

4

วิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นในกรณีที่งานหยุดชะงัก (Business Impact Analysis)

1. จัดทำรายการแสดงกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงาน (Critical Business Process)

ให้หน่วยงานภายในแต่ละหน่วยงานจัดทำรายการกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบและระยะเวลาฟื้นฟูสภาพในข้อถัดไป รวมถึงนำไปพิจารณาจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานทดแทนหากกระบวนการดังกล่าวได้รับผลกระทบ ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ และในแต่ละกระบวนการมีความต้องการทรัพยากรหลักอะไรบ้างที่จะต้องนำมาใช้ เพื่อทำให้กระบวนการดังกล่าวกลับมาทำงานได้ในระดับที่เหมาะสม

2. วิเคราะห์ผลกระทบและระยะเวลาฟื้นฟูสภาพ

(Business Impact Analysis and Recovery Time Objective – RTO)

จัดทำระดับผลกระทบ และหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ ซึ่งอาจจะแบ่งออกเป็นระดับขึ้นอย่างน้อย 3 ระดับ ได้แก่ สูง ปานกลาง และต่ำ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ระยะเวลาที่ต้องการให้กระบวนการกลับมาทำงานได้ ซึ่งควรพิจารณาว่าหากกระทบยิ่งสูง ควรใช้ระยะเวลาฟื้นฟูสภาพที่สั้นกว่า

ระยะเวลาในการฟื้นฟูสภาพ หมายถึง ระยะเวลาที่รอให้กระบวนการหรืองานบริการประชาชนกลับมาทำงานได้ ควรแบ่งออกเป็น 4 ชั่วโมง, 1 วัน, 1 สัปดาห์, 2 สัปดาห์ และ 1 เดือน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น



ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างระดับผลกระทบของกระบวนการที่สำคัญ โดยมีการระบุระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ โดยที่การกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ (RTO) ให้สอดคล้องกับระดับผลกระทบ จากตัวอย่างจะแสดงให้เห็นว่ากระบวนการสำคัญที่มีระดับผลกระทบที่สูง ต้องใช้ระยะเวลาในการคืนสภาพสั้นกว่ากระบวนการที่มีระดับผลกระทบที่ต่ำ และในแต่ละกระบวนการ ให้ใส่ ✓ ได้เพียงช่องเดียว

ระบบสารสนเทศ	กระบวนการที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟูสภาพ				
			4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
	หน่วยงาน 1						
ระบบสารสนเทศ 1	กระบวนการ 1	สูง	✓				
ระบบสารสนเทศ 2	กระบวนการ 2	สูง		✓			
ระบบสารสนเทศ 3	กระบวนการ 3	ปานกลาง			✓		
ระบบสารสนเทศ 4	กระบวนการ 4	ปานกลาง				✓	
ระบบสารสนเทศ 5	กระบวนการ 5	ต่ำ					✓
ระบบสารสนเทศ 6	กระบวนการ 6	ต่ำ					✓

สำหรับคอลัมน์ “ระบบสารสนเทศ” ที่ใช้กับกระบวนการดังกล่าว (กรณีที่ไม่มี ให้ใส่ - เพื่อจะได้ทราบว่าไม่มีระบบสารสนเทศ) จัดทำไว้เพื่อให้นำไปใช้ในการจัดเตรียมในเรื่องความต้องการทรัพยากรด้านระบบสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ





ขั้นตอน

5

กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกลับมาปฏิบัติงาน (Critical Resource Requirement)

จากรายการกระบวนการที่ผ่านการวิเคราะห์ผลกระทบมาแล้ว ให้นำมาประเมินความต้องการทรัพยากรที่มีความจำเป็นต้องใช้งาน เพื่อให้สามารถนำกระบวนการเหล่านั้นมาให้บริการลูกค้าและดำเนินงานภายในได้ โดยเรียงลำดับความสำคัญตามระดับผลกระทบ และระยะเวลาในการฟื้นสภาพ พร้อมทั้งแหล่งที่จะจัดหาเพื่อให้ได้ทรัพยากรเหล่านั้นมาใช้ในการดำเนินงาน โดยให้พิจารณาจากทรัพยากรทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน

- ในกรณีที่อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานเสียหาย ไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติการได้ ให้จัดพื้นที่สำรอง โดยมีการประเมินจากรายการกระบวนการตามลำดับความสำคัญ และให้กำหนดวิธีการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่เกี่ยวข้องไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรองด้วย
- กรณีสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานอาจจะไม่มีความเสียหาย แต่ต้องจัดทำแผนการให้บริการประชาชนและดำเนินงานในสถานที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรการทางสาธารณสุข เพื่อความปลอดภัยทางด้านสุขภาพอนามัยของบุคลากร ประชาชนผู้ให้บริการ และผู้ที่เข้ามาติดต่อกับหน่วยงาน

2. เครื่องมือและอุปกรณ์

- เมื่อมีความจำเป็นต้องไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้กำหนดไว้ หรือมีการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ควรมีการจัดสถานที่ให้สอดคล้องกับมาตรการทางสาธารณสุข ต้องมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้งานในสถานที่ดังกล่าวให้เพียงพอ
- กรณีสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง หากจำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการประชาชนหรือดำเนินงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

3. ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ

- จากกระบวนการสำคัญที่ได้จัดทำรายการไว้ หากเป็นไปได้ ให้ระบุด้วยว่ามีระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นต้องใช้ในแต่ละกระบวนการอย่างไรบ้าง เพื่อให้ทราบได้ว่าระบบใดต้องมีการแก้ไขให้ใช้งานได้ในพื้นที่ปฏิบัติการใดบ้าง
- ส่วนข้อมูลที่สำคัญ หากยังคงเป็นเอกสาร ให้พิจารณาในการนำเอกสารดังกล่าวไปใช้งานในสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ด้วย



- กรณีสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง หากจำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน หรือสลับการปฏิบัติงานที่บ้านกับในสถานที่ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

4. บุคลากร

- กำหนดบุคลากรที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หรือปฏิบัติงานที่บ้าน ตามกระบวนการงานหรืองานที่รับผิดชอบ ในกรณีสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง ควรกำหนดจำนวนให้เหมาะสมกับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หรือที่บ้าน
- จัดทำรายชื่อบุคลากรและข้อมูลการติดต่อเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤต ซึ่งอาจจะมีสถานที่ปฏิบัติงานที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

5. คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- จัดทำรายการชื่อคู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จำเป็นต้องมีการติดต่อตลอดเวลาที่เกิดภาวะวิกฤต และแจ้งช่องทางการติดต่อกลับมายังหน่วยงาน เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน





ขั้นตอนที่

6

กำหนดกลยุทธ์ที่จะทำให้กลับมาปฏิบัติงานได้ (Business Continuity Strategies)

การกำหนดกลยุทธ์นั้นจะเป็นการกำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่สำคัญต่อการให้บริการและการดำเนินงาน ดังนี้

1. อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน

- สรรหาและเตรียมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองจากหน่วยงานราชการอื่นในเขตพื้นที่ หรือภาคเอกชน โดยกำหนดรายละเอียดของสถานที่ และการเดินทางไปปฏิบัติงานในสถานที่ดังกล่าว เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น
- กรณีสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง ให้กำหนดแนวทางปฏิบัติให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านได้ และพิจารณาพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนเป็นระบบ e-service

2. เครื่องมือและอุปกรณ์

- จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต
- ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็น

3. ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ

- ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ
- จัดหาพื้นที่บนระบบ Cloud หรือ Server ของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและสามารถปฏิบัติงานนอกสำนักงานได้

4. บุคลากร

- กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองทำงานทดแทนกันได้ ในสภาวะวิกฤต โดยจัดอบรม หรือถ่ายทอดงานในความรับผิดชอบจากบุคลากรหลักไปให้บุคลากรสำรอง รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราว จากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัดหรือส่วนกลาง เช่น กรณีที่มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวเพียงท่านเดียว เป็นต้น
- กรณีที่บุคลากรสำรองทำหน้าที่สำรองให้กับหลายกระบวนการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อันเนื่องมาจากบุคลากรมีจำกัด ให้นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาปรับเปลี่ยนรายชื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์



5. คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ให้คู่สัญญา/ผู้ให้บริการแจ้งชื่อบุคลากรสำรองและข้อมูลการติดต่อในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้
- กำหนดให้มีคู่สัญญา/ผู้ให้บริการสำรอง เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต
- กระจายความเสี่ยงโดยให้มีคู่สัญญา/ผู้ให้บริการมากกว่า 1 ราย
- สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีการแจ้งสถานการณ์ ข้อมูลการติดต่อ หรือข้อมูลที่จำเป็น เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์ในการให้บริการหรือดำเนินงานในภาวะวิกฤต





ขั้นตอนที่

7

กำหนดแนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ (Incident/Emergency Response)

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการจะเริ่มขึ้นหลังจากได้ข้อสรุปจากการติดตาม สอบถาม และ ประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤตว่ามีความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง และคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง อนุมัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตอบสนองต่อเหตุการณ์จะแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

1. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

ขั้นตอนนี้เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับ บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

- ติดตาม สอบถาม และ ประเมินเหตุฉุกเฉิน เพื่อประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง
- แจ้งเหตุฉุกเฉินตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อ ประชุม รับทราบ รวมทั้งประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน, การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่
 - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
 - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
 - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
 - บุคลากรหลัก
 - คู่สัญญา/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการให้บริการหรือการดำเนินงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากร ที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้



- บันทึกเหตุการณ์ ทบทวนกิจกรรม และรายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้ทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
- แจ้งเหตุฉุกเฉินตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงานเพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

2. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

ภายหลังการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการตอบสนองเพื่อให้กลับมามีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการงานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการหรือการดำเนินงาน

การดำเนินการในระยะเวลา 7 วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรสำคัญที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามสถานะการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน
- ติดตามการจัดการทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และคู่สัญญา/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาให้บริการหรือดำเนินงานได้
- บันทึกเหตุการณ์ ทบทวนกิจกรรม และรายงานความคืบหน้าให้ทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบสถานการณ์และพิจารณาอนุมัติในเรื่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง

3. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่ง ตามที่ระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบันทึกเหตุการณ์ ทบทวนกิจกรรม และรายงานความคืบหน้า

คณะบริหารความต่อเนื่องต้องพิจารณาการดำเนินการ เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน (Business Process Recovery) และทรัพยากร มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

- ติดตาม และประเมินสถานะการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ โดยให้มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้



- ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้
 - ด้านงานอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราว ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่
 - ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย
 - ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสารและข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก
 - ด้านบุคลากรหลัก สำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงานเพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว หากสูญเสียบุคลากรอย่างถาวร ให้นำบุคลากรสำรองมาปฏิบัติงานแทน หรือสรรหาบุคลากรทดแทน
 - ด้านคู่สัญญา/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสรรหาคู่สัญญา/ผู้ให้บริการรายใหม่ สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนคู่สัญญา/ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก
- บันทึกเหตุการณ์ ทบทวนกิจกรรม และรายงานความคืบหน้าให้ทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบ สถานการณ์และพิจารณาอนุมัติในเรื่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการนั้นจะสิ้นสุดลง เมื่อทีมบริหารความต่อเนื่องพิจารณาแล้วว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้สิ้นสุดลง ทรัพยากรสำคัญทั้งหมดสามารถกอบกู้, ซ่อมแซม, หรือจัดหามาทดแทนได้ และพร้อมที่จะกลับมาให้บริการและดำเนินงานตามปกติได้ หรือปรับสภาพการดำเนินงานไปตามสถานการณ์ ทีมบริหารความต่อเนื่องจะประกาศยกเลิกการใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานทีมบริหารความต่อเนื่องแจ้งผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ใน Call Tree





ขั้นตอนที่

8

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง (Business Continuity Plan in Pandemic)

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง มีขั้นตอนโดยเฉพาะเนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีระยะเวลายาวนานมากกว่าที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมีข้อควรพิจารณาที่สำคัญ คือ บุคลากรต้องมีความเสี่ยงด้านสุขอนามัยน้อยที่สุด ซึ่งควรมีรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

1. การลดความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามมาตรการทางสาธารณสุข

บุคลากร

- กำหนดให้บุคลากร ผู้มารับบริการ และผู้มาติดต่อใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา
- งดการจัดกิจกรรมสังสรรค์ หรือทำกิจกรรมรวมกลุ่มใด ๆ ที่มีการรวมคนจำนวนมาก
- งดหรือชะลอการเดินทางออกนอกชุมชนโดยไม่จำเป็น กรณีจำเป็นต้องเดินทางออกนอกชุมชน ต้องให้ความร่วมมือการตรวจคัดกรองและปฏิบัติตามมาตรการที่ชุมชนกำหนด
- ให้บุคลากรมีของใช้ส่วนตัวของแต่ละคน และหลีกเลี่ยงการนั่งรับประทานอาหารและการใช้ของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น
- มอบหมายฝ่ายบุคคลหรือมีพนักงานติดตามการป่วยและขาดงาน หากพบการป่วยด้วยอาการทางเดินหายใจ ตั้งแต่ 5 คนให้แจ้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เมื่อมีอาการป่วยให้หยุดงาน หากมีประวัติหรือสงสัยว่าจะติดเชื้อให้พบแพทย์
- หากพบการระบาดให้ดำเนินการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (อ้างอิงจากมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด 19 สำหรับผู้ประกอบการ กรมควบคุมโรค 4 มกราคม 2564 https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/int_operator/int_operator23_050164.pdf)

สถานที่ปฏิบัติงาน

- จัดให้มีจุดวางแอลกอฮอล์หรือเจลล้างมือ ให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย สอบถามประวัติเสี่ยงในบริเวณจุดคัดกรองทางเข้า-ออก



- มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย สอบถามประวัติเสี่ยงในบริเวณจุดคัดกรองทางเข้า-ออก โดยเมื่อพบให้ดำเนินการตามมาตรการ
- กำหนดการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคลอย่างน้อย 1 - 2 เมตร ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ หรือทำกิจกรรมใด ๆ ในพื้นที่ส่วนกลาง
- พิจารณาการจัดทำกระจก/แผ่นใสกั้นในจุดที่พนักงานต้องสื่อสารพูดคุยกับผู้อื่น ทั้งภายในและภายนอก ในระยะประชิดตัว
- กำกับดูแลความสะอาดสถานที่อย่างสม่ำเสมอ เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาด ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคบริเวณที่มีความเสี่ยง อาจพิจารณาการเพิ่มระบบระบายอากาศ ให้มีการหมุนเวียนอากาศมากขึ้น หรือการเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ
- จัดถุงแดงหรือถุงพลาสติกใสและเขียนว่าขยะติดเชื้อ สำหรับทิ้งหน้ากาก กระดาษทิชชูหรือขยะติดเชื้อประเภทอื่น ๆ
- จัดให้มีจุดสำหรับรองรับขยะติดเชื้อในสำนักงาน

2. การให้บริการประชาชนและการดำเนินงานในระดับที่เหมาะสมและมีผลกระทบต่อประชาชนน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของสุขอนามัยของบุคลากรและผู้รับบริการ ควรปรับปรุงแบบการให้บริการและดำเนินงาน ดังนี้

- ทำงานที่บ้าน ในกรณีที่งานนั้นสามารถทำที่บ้านได้
- มีการจัดการประชุมทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตแทนการจัดประชุมที่บุคลากรต้องมารวมตัวกัน
- การใช้ระบบการให้บริการโดยไม่ลงจากรถ
- การไม่รับชำระด้วยเงินสด
- การใช้ระบบยื่นเอกสารแบบออนไลน์

3. การสื่อสารทั้งภายนอกและภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีระยะเวลายาวนาน การสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ สถานการณ์วิกฤตเป็นอย่างมาก โดยควรพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

- จัดให้มีคำแนะนำการเฝ้าระวังป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และสื่อสารให้บุคลากรผ่านทุกช่องทาง การสื่อสารที่ได้กำหนดไว้
- ติดป้ายคำแนะนำให้ผู้มารับบริการ และผู้มาติดต่อรับทราบ
- จัดให้มีช่องทางการติดต่อกลับมายังทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อรายงานสถานการณ์ต่าง ๆ
- สื่อสารข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ และมาตรการต่าง ๆ ภายใน เพื่อให้บุคลากรได้รับข่าวสารที่ถูกต้องทันเวลา และทราบวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม



4. การปฏิบัติตามมาตรการหรือแนวทางการปฏิบัติที่หน่วยงานทางด้านสาธารณสุขให้คำแนะนำ

- ประเมินมาตรการที่กำหนดเป็นระยะ ๆ และปรับมาตรการให้สอดคล้องกับมาตรการที่ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กำหนด
- มาตรการเพิ่มเติมเมื่อพบผู้ป่วยยืนยันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - แจ้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ภายใน 3 ชั่วโมงนับตั้งแต่พบผู้ป่วย เพื่อให้ดำเนินการสอบสวน ป้องกัน และควบคุมโรค โดยต้องดำเนินการตามคำสั่งของเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ/คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด
 - พิจารณาการให้บริการในพื้นที่ที่มีบุคลากรป่วยด้วยโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19
 - ทำความสะอาดฆ่าเชื้อทันทีภายใต้การกำกับดูแลของพนักงานควบคุมโรคติดต่อ

5. การประเมินผลกระทบจากมาตรการ คำสั่ง หรือประกาศของรัฐบาล

ประเมินผลกระทบจากมาตรการ คำสั่ง หรือประกาศของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการให้บริการหรือดำเนินงาน ตามตารางตัวอย่างต่อไปนี้

สถานการณ์	ผลกระทบ	แนวทางปฏิบัติงาน
1. การปิดสถานที่ให้บริการและดำเนินงาน	มีผลกระทบทำให้ไม่สามารถให้บริการและดำเนินงาน	1. กำหนดให้บุคลากรไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง และมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานจากบ้าน (work from home) โดยจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือระบบอินเทอร์เน็ตที่พร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ 2. ดำเนินการการจัดประชุม หรือติดตามงานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Zoom หรือ Line 3. ประยุกต์ใช้ระบบสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษรหรือลงนามโดยแปลง เอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ PDF และลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์



สถานการณ์	ผลกระทบ	แนวทางปฏิบัติงาน
2. การห้ามเข้าออก พื้นที่เสี่ยงหรือเดินทาง ข้ามจังหวัดหรือความเสี่ยงติดเชื้อจากการใช้ยานพาหนะ	บุคลากรไม่สามารถเดินทางไปปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง	<ol style="list-style-type: none"> งดเดินทางออกนอกพื้นที่โดยไม่จำเป็น กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนต้อง เดินทางเข้าออกพื้นที่เสี่ยงหรือข้ามจังหวัด ให้ผู้บังคับบัญชา (หรือผู้มีอำนาจที่กำหนดไว้ในสถานการณ์วิกฤต) ออกหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน เพื่อให้คณะกรรมการโรคติดต่อหรือผู้รับผิดชอบแต่ละจังหวัดพิจารณา ปรับเปลี่ยนการติดต่อ ติดตามงาน ประชุม หรืออบรม/สัมมนาผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Zoom หรือ Line
3. บุคลากรที่ให้บริการและดำเนินงาน มีโอกาสติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือผู้สัมผัสใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ยืนยันถูกกักตัวเพื่อเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน	บุคลากรที่ถูกกักตัวไม่สามารถมาปฏิบัติงานในสำนักงานได้	<ol style="list-style-type: none"> เตรียมความพร้อมของบุคลากรสำรองที่กำหนดไว้ให้มาทำงานทดแทนได้ทันที มอบหมายให้ปฏิบัติงานจากบ้าน (work from home) ปรับเปลี่ยนการติดต่อ ติดตามงาน ประชุม หรืออบรม/สัมมนาผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Zoom หรือ Line ให้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม และชี้แจงวิธีปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยง ในการแพร่เชื้ออย่างเคร่งครัด ติดตาม วัดไข้ ตามแบบฟอร์ม รายงานการเฝ้าระวัง โดยแจ้งให้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขดูแลอย่างใกล้ชิด จัดส่งเสบียงอาหารและเครื่องใช้ ที่จำเป็นให้ผู้มีความเสี่ยงตลอดช่วงเวลากักตัว ให้หลีกเลี่ยงใกล้ชิดผู้อื่นโดยเฉพาะผู้ป่วยและผู้สูงอายุ
4. กรณีพบผู้ติดเชื้อไม่มีรายละเอียดข้อมูลการ เดินทาง กิจกรรมการ ติดต่อสื่อสารเพื่อตามรอยโรคและดำเนินการป้องกันการแพร่เชื้อไปยังบุคลากรอื่น ๆ	มีการแพร่กระจายเชื้อไปยังบุคลากรรายอื่น ทั้งคนภายนอกและภายในหน่วยงาน	<ol style="list-style-type: none"> พิจารณาเพื่อปิดสถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราว ให้บุคลากรจัดทำ Timeline การเดินทาง ระบุวันที่กิจกรรม และสถานที่เคยเดินทาง ย้อนหลังทุกวัน เพื่อสามารถทำความสะอาดสถานที่ และติดต่อบุคลากรที่สัมผัสใกล้ชิดให้กักตัว เฝ้าดูอาการอย่างน้อย 14 วัน





ขั้นตอนที่

9

การรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหาร ความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะจัดทำแผนความต่อเนื่องออกมาเป็นเอกสารเพื่อนำมาใช้ช่วงที่เกิดเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤต รายการข้อมูลโดยสรุปที่จะต้องอยู่ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องมีในตารางต่อไปนี้

ข้อมูลที่ปรากฏในแผน	รายละเอียด
1. โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	แสดงโครงสร้างคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องให้สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหารที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ดำเนินการให้ครอบคลุมทรัพยากรสำคัญทั้ง 5 ด้าน โดยมีการอนุมัติและประกาศอย่างเป็นทางการ
2. รายชื่อและข้อมูลการติดต่อของบุคลากร	แสดงรายชื่อและข้อมูลการติดต่อตามโครงสร้างคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง, ทีมบริหารความต่อเนื่อง และบุคลากรโดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ เพื่อใช้ในกระบวนการ Call Tree (เก็บไว้ในภาคผนวกและไม่ควรเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์)
3. ความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้	ในเอกสารฉบับนี้ คือ สถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง (โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19))
4. ทรัพยากรที่มีความสำคัญในการให้บริการและดำเนินงาน	แสดงรายละเอียดของผลกระทบซึ่งอาจเกิดขึ้นได้กับทรัพยากรที่มีความสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none">• อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน• เครื่องมือและอุปกรณ์• ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ• บุคลากร• คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ข้อมูลที่ปรากฏในแผน	รายละเอียด
5. ผลกระทบต่อความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อทรัพยากรสำคัญ 5 ด้าน	<p>แสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบต่อความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อทรัพยากรสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน • เครื่องมือและอุปกรณ์ • ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ • บุคลากร • คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. ผลกระทบต่อกระบวนการสำคัญในการให้บริการและการดำเนินงานกับระยะเวลาที่ให้มีการหยุดชะงักในการให้บริการได้	<p>แสดงกระบวนการสำคัญในการให้บริการและการดำเนินงาน และผลกระทบที่ได้รับจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยกำหนดความสำคัญและระยะเวลาที่ให้มีการหยุดชะงักในการให้บริการ (ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ)</p>
7. ความต้องการทรัพยากรสำคัญ 5 ด้านที่จำเป็นต่อการใช้งาน เพื่อสนับสนุนการให้บริการและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	<p>แสดงรายละเอียดความต้องการทรัพยากรสำคัญ 5 ด้านที่จำเป็นต่อการใช้งาน เพื่อสนับสนุนการให้บริการและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน • เครื่องมือและอุปกรณ์ • ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ • บุคลากร • คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
8. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	<p>แนวทางในการนำทรัพยากรสำคัญ 5 ด้านมาใช้งาน เพื่อสนับสนุนการให้บริการและดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่</p> <p>อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เครื่องมือและอุปกรณ์ • ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ • บุคลากร • คู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9. รายชื่อและข้อมูลสำหรับติดต่อของคู่สัญญา/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>ข้อมูลประกอบไปด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> • รายชื่อของคู่สัญญา และข้อมูลผู้ติดต่อทั้งบุคลากรหลัก และสำรอง • รายชื่อผู้ให้บริการและข้อมูลผู้ติดต่อทั้งบุคลากรหลัก และสำรอง • ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น หน่วยงานราชการที่จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานในสภาวะปกติ และสภาวะวิกฤต เช่น หน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล เป็นต้น



ข้อมูลที่ปรากฏในแผน	รายละเอียด
<p>10. ข้อมูลสำหรับใช้ในการบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง</p>	<p>ข้อมูลสำหรับสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่องมีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคลากร และมาตรการทางสาธารณสุข • การให้บริการประชาชนและการดำเนินงานในระดับที่เหมาะสม • การสื่อสารทั้งภายนอกและภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์ • มาตรการหรือแนวทางการปฏิบัติที่หน่วยงานทางด้านสาธารณสุขให้คำแนะนำ <p>(ใส่ในภาคผนวก เพื่อใช้กับสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง)</p>





ขั้นตอนที่

10

การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Exercise, Maintenance and Review Business Continuity Plan)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนความต่อเนื่องฯ นี้สามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์

รูปแบบการทดสอบอาจเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ดังนี้

- Call Tree คือ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อและยืนยันการรับแจ้งเหตุได้อย่างทันการณ
- การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา เช่น เกิดอัคคีภัย เกิดอุทกภัย หรือเกิดโรคระบาด เป็นต้น และทดลองนำแผนความต่อเนื่องฯ มาพิจารณาว่า ใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่
- การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และทดลองนำแผนความต่อเนื่องฯ มาประยุกต์ใช้
- การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

ขั้นตอนการทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนความต่อเนื่องฯ มีขั้นตอนสังเขป ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการ
2. พิจารณาเลือกสถานการณ์ที่จะทำการทดสอบ ซึ่งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเป็นผู้พิจารณา และให้คณะทำงานไปดำเนินการ หรือให้คณะทำงานไปเลือกสถานการณ์และนำเสนอขึ้นมาเพื่อพิจารณา
3. จัดทำแผนการการทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนความต่อเนื่องฯ ตามเหตุการณ์สมมติ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจถึงสถานการณ์ และสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องตามขั้นตอนเมื่อเกิดสถานการณ์ดังกล่าวขึ้นมา
4. นำเสนอคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเพื่อพิจารณา
5. ประชาสัมพันธ์กำหนดการ และขั้นตอนในการทดสอบหรือซักซ้อมแผนฯ ให้กับบุคลากร
6. ดำเนินการทดสอบตามแผนการทดสอบ หรือซักซ้อมแผนฯ
7. สรุปผลการทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนความต่อเนื่องฯ เพื่อนำไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนความต่อเนื่องฯ ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง





อภิธานศัพท์

ศัพท์

คำอธิบาย

Business Continuity Plan (BCP)

แผนความต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

Business Continuity Committee
Organization Structure

โครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง

Business Continuity Committee

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง

Business Continuity Team

ทีมบริหารความต่อเนื่อง

Business Continuity Coordinator

ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง

Call Tree

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

Risk Assessment

การวิเคราะห์ภัยที่จะเกิดขึ้น

Business Impact Analysis

การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นถ้างานหยุดชะงัก

Recovery Time Objective – RTO

ระยะเวลาฟื้นฟูสภาพ

Critical Resource Requirement

ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการกลับมาปฏิบัติงาน

Business Continuity Strategies

กลยุทธ์ที่จะช่วยให้กลับมาทำงานได้

Incident/Emergency Response

การตอบสนองต่อเหตุการณ์

Business Process Recovery

การกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน

Business Continuity Plan in Pandemic

การบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง





โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) เป็นองค์กรชั้นนำของสหประชาชาติที่ต่อสู้เพื่อ ยุติความอยุติธรรมของความยากจน ความไม่เท่าเทียมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยผ่านการทำงานร่วมกับเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญและพันธมิตรมากกว่า 170 ประเทศทั่วโลก เพื่อสร้างการแก้ปัญหาแบบบูรณาการที่ยั่งยืนสำหรับผู้คนและโลกใบนี้

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ

ชั้น 12 อาคารสหประชาชาติ
ถนนราชดำเนินนอก
กรุงเทพฯ 10200 ประเทศไทย

อีเมล undp.thailand@undp.org

โทร (66) 2288 3350

 @UNDPThailand
 @UNDPThailand
 UNDP Thailand
 undpthailand

 undp-thailand
 Clubhouse @UNDPThailand
 Tiktok @UNDPThailand

