แผนบริหารความต่อเนื่อง

ของ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

โดย คณะกรรมการบริหารจัดการความต่อเนื่องกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สารบัญ

บทนำ ๑

วัตถุประสงค์ ๒

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง ๒

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง ๒

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ ๒

การบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๓

โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง ๔

รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ๕

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง ๗

ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง ๙

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๐

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ ๑๒

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ๑๕

แผนบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบกับแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์การเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งแผนความต่อเนื่อง หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีภารกิจเกี่ยวกับการสนับสนุนหน่วยงานบริการสุขภาพทุกระดับให้มีประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยส่งเสริมและสนับสนุนระบบคุ้มครองประชาชนด้านบริการสุขภาพ ส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรภาคเอกชนเพื่อการบริการสุขภาพ อันจะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี สามารถพิทักษ์สิทธิและเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๒. พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จแก่ราชการและประชาชน
๓. ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนการดำเนินการสุขศึกษาและระบบสุขภาพภาคประชาชน
๔. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านความช่วยเหลือ ความร่วมมือ และการประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
๕. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านระบบบริการสุขภาพแก่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
๖. ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนามาตรฐานด้านอาคารสถานที่และสถาปัตยกรรมด้านสาธารณสุข
๗. ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนามาตรฐานครุภัณฑ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข
๘. ส่งเสริม และพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
๙. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

การที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนด ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
๒. เพื่อให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
๓. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
๔. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการและประชาชน
๕. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

(เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้)

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงานด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลายหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพสามารถรองรับและบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์การให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ซึ่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานจะพิจารณาจากผลกระทบ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. **ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
๒. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานตามปกติได้

๔. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

<u>สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์</u>

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์อุทกภัย	√	√	√	√	√
๒	เหตุการณ์อัคคีภัย	√	√	√	√	
๓	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	√			√	
๔	เหตุการณ์โรคระบาด	√			√	

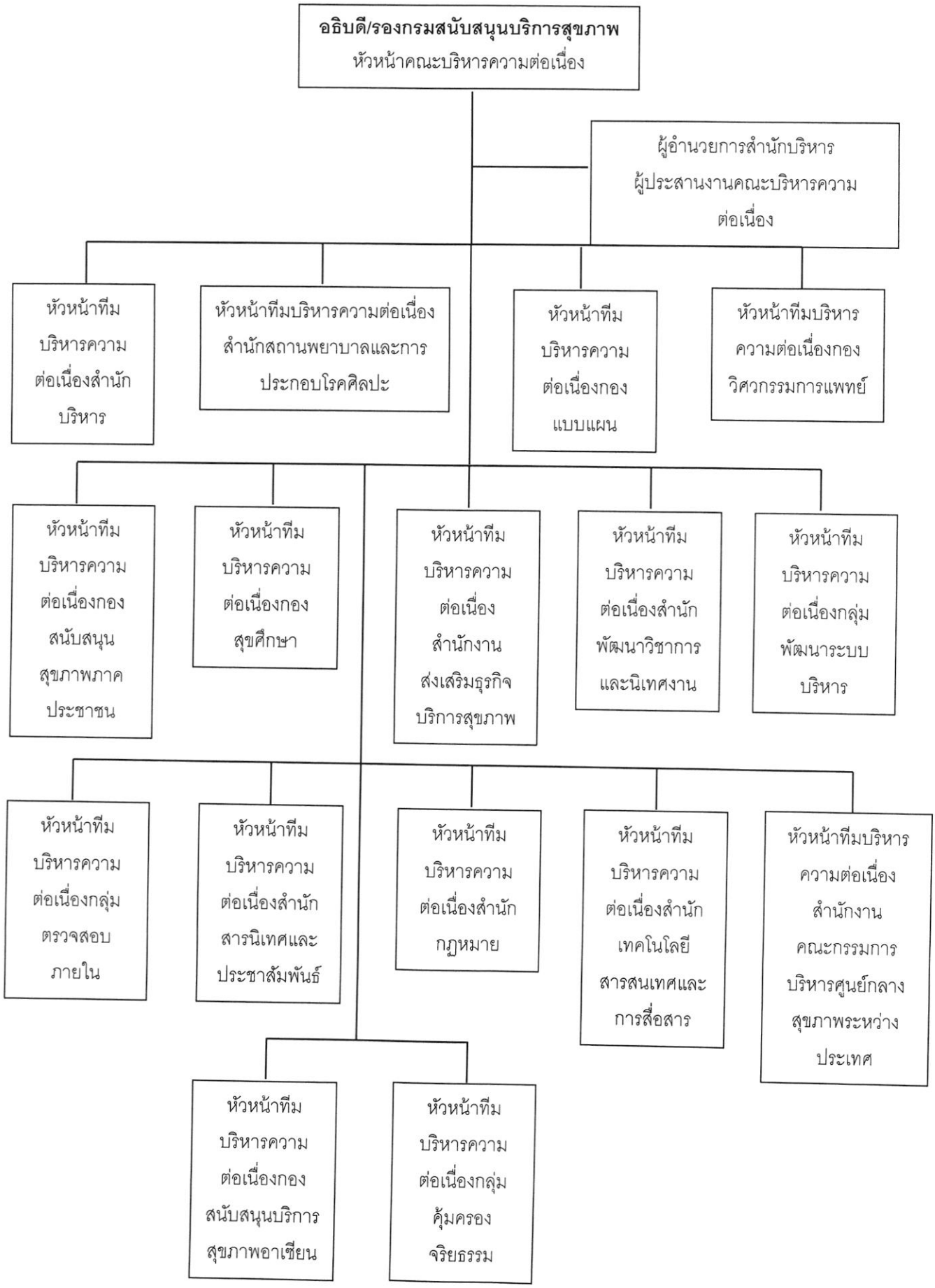
แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของสำนัก/กอง/กลุ่ม สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

<u>การบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</u>

โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม การปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในหน่วยงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคคลหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่บทบาทบุคลากรหลักแทน

โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)



<u>รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง</u> (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
สำนักบริหาร				
นายประสาท ตราดธารทิพย์	๐๘๑ ๘๒๕๕๒๔๐	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางชมบุญ โค้วสมจีน	๐๘๕ ๑๔๐๗๓๖๗
นางชมบุญ โค้วสมจีน	๐๘๕ ๑๔๐๗๓๖๗	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางธัญญ์พิชชา อภิธนไชยนันท์	๐๘๙ ๗๘๙๔๔๙๗
สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ				
นพ.ธารา ชินะกาญจน์	๐๘๑ ๘๙๙๑๔๘	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางสายสุนีย์ ชัยชนะ	๐๘๙ ๗๘๔๑๘๙๒
นางสายสุนีย์ ชัยชนะ	๐๘๙ ๗๘๔๑๘๙๒	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางยุวดี ชอบพัฒนา	๐๘๑ ๗๓๑๙๗๖๐
กองแบบแผน				
นายประสาท ตราดธารทิพย์	๐๘๑ ๘๒๕๕๒๔๐	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นายเธียรทรรศน์ ธนูบรรพ์ภากร	๐๘๑ ๒๕๕๑๑๐๓
นายเธียรทรรศน์ ธนูบรรพ์ภากร	๐๘๑ ๒๕๕๑๑๐๓	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางกานดา หาญโรจนกุล	๐๘๑ ๖๘๙๑๔๐๗
กองวิศวกรรมการแพทย์				
นายสุรพันธ์ ชัยล้อรัตน์	๐๘๑ ๗๗๐๖๙๖๘	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นายเชาวลิต เมฆศิริกุล	๐๘๑ ๔๒๖๒๗๕๑
นายเชาวลิต เมฆศิริกุล	๐๘๑ ๔๒๖๒๗๕๑	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายนุรักษ์ สุดสีทอง	๐๘๕ ๘๓๓๕๒๖๑
กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน				
นางอัญธิกา ชัชวาลยางกูร	๐๘๑ ๘๔๖๒๗๓๔ ๐๘๑ ๘๖๙๑๑๑๐	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นายชาติชาย สุวรรณนิตย์	๐๘๑ ๘๖๘๑๐๔๒ ๐๘๑ ๖๔๐๐๒๐๕
นายชาติชาย สุวรรณนิตย์	๐๘๑ ๘๖๘๑๐๔๒ ๐๘๑ ๖๔๐๐๒๐๕	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางวรารัตน์ กิจพจน์ จ.ต.หญิง สนทญา ปรางงามเปล่ง	๐๘๗ ๔๙๔๖๗๖๔ ๐๙๐ ๑๙๗๖๑๘๗
กองสุขศึกษา				
น.ส.เบญจมาศ สุรมิตรไมตรี	๐๘๑ ๙๘๗๑๖๖๙ ๐๘๑ ๙๒๙๐๖๖๔	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางดวงมาลย์ สัมมาวิภาวีกุล	๐๘๑ ๙๓๖๓๐๐๙
นางดวงมาลย์ สัมมาวิภาวีกุล	๐๘๑ ๙๓๖๓๐๐๙	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางยุวลักษณ์ เสมบุญหล่อ	
สำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ				
นางรัตนา สุกุมลจันทร์	๐๘๑ ๒๕๔๒๘๘๑	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางนัยนา อภิวัฒนพร	๐๘๕ ๓๓๐๔๔๐๗
นางนัยนา อภิวัฒนพร	๐๘๕ ๓๓๐๔๔๐๗	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นางธนภร เพิ่มสิน	๐๘๙ ๔๕๘๗๕๕๕

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
สำนักพัฒนาวิชาการและนิเทศงาน				
นายบัญชา ลีลานิภาวรรณ	๐๘๑ ๙๘๔๘๔๑๕	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นายสุโชติ สุคัมภีรานนท์	๐๘๑ ๘๐๙๙๒๑๐
นายสุโชติ สุคัมภีรานนท์	๐๘๑ ๘๐๙๙๒๑๐	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายธงชัย สาระกูล	๐๘๗ ๙๗๙๔๐๘๘
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร				
นางพอชม ฉวีวัฒน์	๐๘๑ ๘๓๕๘๙๔๓	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางเกศินี จันทสิริยากร	๐๘๑ ๘๐๒๙๕๔๘
นางเกศินี จันทสิริยากร	๐๘๑ ๘๐๒๙๕๔๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	น.ส.พนิดา นัยนา	
กลุ่มตรวจสอบภายใน				
นางกิ่งกาญจน์ ภู่ทองตระกูล	๐๘๑ ๘๘๙๕๘๔๓	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	น.ส.สุพัญณีย์ มาแดง	๐๘๘ ๗๕๒๖๔๒๖
น.ส.สุพัญณีย์ มาแดง	๐๘๘ ๗๕๒๖๔๒๖	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		
สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์				
ทันตแพทย์อาคม ประดิษฐสุวรรณ	๐๘๑ ๗๖๖๒๒๓๔	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางกมลวรรณ แป้นเพ็ชร	๐๘๘ ๕๔๙๙๖๖๕
นางกมลวรรณ แป้นเพ็ชร	๐๘๘ ๕๔๙๙๖๖๕	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	น.ส.สิริลักษณ์ จุทิ่น	๐๘๖ ๙๗๐๑๔๔๐
สำนักกฎหมาย				
นพ.สุชาติ เลาบริพัตร	๐๘๑ ๘๒๙๑๒๗๙	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางนาตยา ไทยนิยม	๐๘๖ ๐๙๘๑๑๒๖
นางนาตยา ไทยนิยม	๐๘๖ ๐๙๘๑๑๒๖	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสาโรจน์ ยอดประดิษฐ์	๐๘๐ ๗๘๑๑๐๘๒
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
นายวิชัย จิตติกรยุทธนา	๐๘๑ ๒๐๖๖๕๗๘	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางอมรรัตน์ ทวีกุล	๐๘๑ ๔๒๑๘๖๐๙
นางอมรรัตน์ ทวีกุล	๐๘๑ ๔๒๑๘๖๐๙	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายอภินันท์ นิลฉาย	๐๘๑ ๘๔๙๘๕๐๔
สำนักงานคณะกรรมการบริหารศูนย์กลางสุขภาพระหว่างประเทศ				
นางเสาวภา จงกิตติพงศ์	๐๘๕ ๑๒๙๔๗๐๙	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	น.ส.สุชาฎา วรินทร์เวช	๐๘๑ ๙๓๑๕๓๘๘
น.ส.สุชาฎา วรินทร์เวช	๐๘๑ ๙๓๑๕๓๘๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	น.ส.พิชญาภา หิรัญอนันต์พงศ์	๐๙๒ ๑๑๘๕๐๐๗

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
กองสนับสนุนบริการสุขภาพอาเซียน				
แพทย์หญิงภาวนา อังคสิทธิ์	๐๘๑ ๒๖๖๙๘๑๓ ๐๘๑ ๘๓๑๓๐๘๓	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นายธนวรรธน์ รัตนวิฑูรย์	๐๘๑ ๗๘๓๑๑๙๓
นายธนวรรธน์ รัตนวิฑูรย์	๐๘๑ ๗๘๓๑๑๙๓	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	นายสุรเชษฐ์ เชตุทอง	๐๘๙ ๕๙๕๕๔๕๒
กลุ่มคุ้มครองจริยธรรม				
นายแพทย์ธเรศ กรัษนัยรวิวงศ์	๐๘๑ ๖๔๒๖๑๓๓ ๐๘๑ ๘๐๘๓๘๔๖	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	นางจันฑนา จินดาถาวรกิจ	๐๘๑ ๘๖๗๘๔๗๕ ๐๘๙ ๙๒๐๕๗๗๘
นางจันฑนา จินดาถาวรกิจ	๐๘๑ ๘๖๗๘๔๗๕ ๐๘๙ ๙๒๐๕๗๗๘	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		

<u>กลยุทธ์ความต่อเนื่อง</u> (Business continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่องเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากร ๕ ด้าน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ณ อาคารกองวิศวกรรมการแพทย์ ภายในกระทรวงสาธารณสุข โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงานที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดเป็นพื้นที่สำรอง - ในกรณีที่ความเสียหายขยายวงกว้างจนทำให้ไม่สามารถใช้พื้นที่ภายในกระทรวงสาธารณสุขเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรองได้ กำหนดให้ใช้พื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง คือ ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๑-๙ และศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงานที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดเป็นพื้นที่สำรอง - กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ (กรณีงานวิชาการและ/หรืองานที่ไม้ต้องเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ)
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดเตรียมห้องปฏิบัติการรองรับภาวะฉุกเฉินกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ - กำหนดเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร, อำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ติดตั้งระบบอินเตอร์เน็ต, VDO Conference,

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (ต่อ)	โทรทัศน์, โทรศัพท์, โทรสาร, คอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์ (Printer) แผนที่, บอร์ด ที่ใช้สำหรับห้องปฏิบัติการฉุกเฉินของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ - เตรียมความพร้อมในการสรรหาวัสดุ/อุปกรณ์/ยานพาหนะ ที่จำเป็นต้องใช้สำรองในการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติงานส่วนกลางให้เพียงพอ - กำหนดให้ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม เตรียมความพร้อมในการสรรหาวัสดุ/อุปกรณ์/ยานพาหนะ ที่จำเป็นต้องใช้สำรองในการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้เพียงพอ - กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อผ่านสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานกลาง กรมบัญชีกลาง และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ - กำหนดให้หน่วยงานสามารถดำเนินการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์โดยวิธีพิเศษ
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- กำหนดให้สำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน ในสังกัดเตรียมความพร้อมในการสำรองข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยจัดทำฐานข้อมูลแยกตามภารกิจสำรองไว้ในระบบ Internet - สื่อสาร/เชื่อมเครือข่ายข้อมูลสำคัญระหว่างหน่วยงานภายใน/ภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ใช้เพื่อการปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์ - ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพผ่านเว็บไซต์ - กรณีไม่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ให้ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปพลางก่อน เมื่อเข้าสู่สภาวะปกติแล้วจึงนำข้อมูลป้อนเข้าระบบให้เป็นปัจจุบัน
บุคลากรหลัก	- กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ปฏิบัติงานทดแทนกันได้ภายในหน่วยงานเดียวกันในสภาวะวิกฤต - กำหนดแนวทางการนำบุคลากรนอกหน่วยงาน (ในสังกัดกรมเดียวกัน) มาปฏิบัติงานทดแทนในกรณีไม่เพียงพอหรือขาดแคลนเป็นการชั่วคราว - จ้างเหมาบริการจากภาคเอกชน กรณีไม่ใช่หน้าที่หลัก (อาทิ พนักงานธุรการ พนักงานขับรถยนต์ และอื่นๆ)
คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ประสานงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ อสม.ในพื้นที่ เป็นผู้ให้บริการสำรองแทนหน่วยงานหลัก (กอง ส./กอง สช.) ที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับระบบสุขภาพภาคประชาชนในพื้นที่ที่เกิดสภาวะวิกฤต

<u>ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง</u>

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินการหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดปรากฏดังตาราง ดังนี้

ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานงานสุขศึกษา	ปานกลาง				√	
๒. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานด้านอาคารและสภาพแวดล้อมในสถานบริการสุขภาพ	ปานกลาง				√	
๓. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานด้านวิศวกรรมการแพทย์	ปานกลาง				√	
๔. ส่งเสริม ควบคุม กำกับสถานบริการสุขภาพภาคเอกชน (ในเขต กทม.)	ปานกลาง				√	
๕. ส่งเสริม สนับสนุนพัฒนาสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ได้คุณภาพมาตรฐาน	ปานกลาง				√	
๖. ส่งเสริมพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพในประชาชนกลุ่มเป้าหมาย	ปานกลาง				√	
๗. ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	ปานกลาง			√		
๘. สนับสนุนการบริหารจัดการ	สูง	√				
๙. งานด้านประชาสัมพันธ์	สูง		√			
๑๐. งานด้านข้อมูลสารสนเทศและการรายงาน	สูง		√			

สำหรับกระบวนงานอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของหน่วยงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน แต่ละท่าน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้บังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบตามรายชื่อและช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง

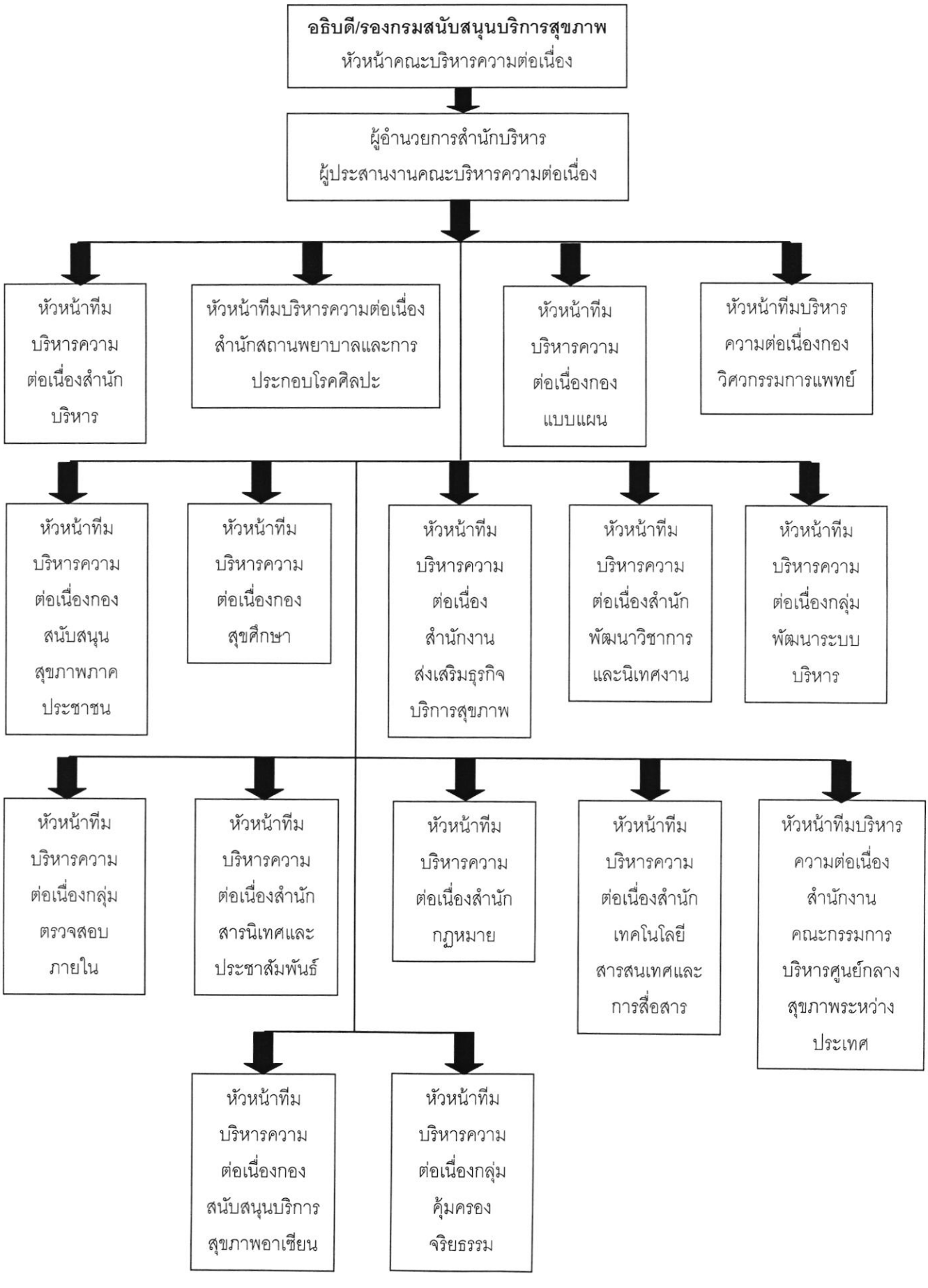
ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคคลสำรอง โดยพิจารณา :

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลัก โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาราชการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้
  - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
  - เวลา และสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
  - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อเจ้าหน้าที่ภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree



<u>การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ</u>

๑) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

การะบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของผู้บริหาร	กองวิศวกรรมการแพทย์/ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๑-๙ /ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน	๔ ตร.ม. (๒ คน)	๘ ตร.ม. (๔ คน)			
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานของศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	กองวิศวกรรมการแพทย์/ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๑-๙ / ศูนย์ฝึก อบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน	๑๒๐ ตร.ม. (๒๕ คน)				
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของทีมบริหารจัดการ	กองวิศวกรรมการแพทย์/ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๑-๙ / ศูนย์ฝึก อบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน	๒๔ ตร.ม. (๘ คน)				
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรองตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	กองวิศวกรรมการแพทย์/ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ ๑-๙ / ศูนย์ฝึก อบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน			๓๖๐ ตร.ม. สำหรับ ๓ หน่วยปฏิบัติการ	๘๔๐ ตร.ม. สำหรับ ๔ หน่วยปฏิบัติการ	
ปฏิบัติงานที่บ้าน	--	๘ ตร.ม. (๔ คน)	๔ ตร.ม. (๒ คน)	--	--	--
รวม		๑๕๖ ตร.ม. (๓๙ คน)	๑๒ ตร.ม. (๖ คน)	๓๖๐ ตร.ม. สำหรับ ๓ หน่วยปฏิบัติการ	๘๔๐ ตร.ม. สำหรับ ๗ หน่วยปฏิบัติการ	--

๒) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ (โทรศัพท์/โทรสาร/เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องสแกน/เครื่องพิมพ์เอกสาร/เครื่องถ่ายเอกสาร/วัสดุสำนักงาน/วัสดุงานบ้านงานครัว/วัสดุคอมพิวเตอร์) ที่ต้องใช้ภายในสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของผู้บริหาร/ศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน/ทีมบริหารจัดการ และหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ขอสนับสนุนจากหน่วยงานที่ใช้สถานที่เป็นสถานที่สำรอง	๓ ชุด	๔ ชุด	๖ ชุด	๖ ชุด	--
จัดหายานพาหนะ พร้อมพนักงานขับรถยนต์	หน่วยงานในสังกัดกรม / เช่าและ/หรือขอยืมจากเอกชน	๕ คัน	๕ คัน	๑๒ คัน	๑๒ คัน	--
จัดหาครุภัณฑ์/วัสดุ/อุปกรณ์/คู่มือ/เอกสารทางวิชาการ สำหรับการออกปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบภารกิจหลัก/หน่วยงานที่ใช้เป็นสถานที่สำรอง/จัดซื้อ(กรณีไม่มีและ/หรือจำเป็นเร่งด่วน)	--	--	ตามความจำเป็นและเหมาะสมในการออกปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัด		

๓) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

เนื่องจากระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีการแบ่งความรับผิดชอบออกเป็น ๒ ส่วน คือ อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเอง (กรณีข้อมูลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ) และอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานกลาง (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รับผิดชอบฐานข้อมูลกลางตามภารกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดังนั้น หน่วยงานจึงมีความจำเป็นจะต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยการเชื่อมโยงระบบของหน่วยงานตนเองและหน่วยงานกลางผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต

การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ข้อมูลผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ฐานข้อมูลสำรอง (Server) ของหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานข้อมูลกลาง	√	√	√	√	√

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
	(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)					
ระบบเบิกจ่ายเงิน (GFMIS) ระบบการจัดซื้อ/จัดจ้าง (EGP)	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ระบบการเชื่อมต่อหน่วยงานกรมกับหน่วยงานภายนอก)		√	√	√	√
ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (อาทิ ข้อมูลสถานบริการสุขภาพ, ข้อมูลสถานประกอบการธุรกิจบริการสุขภาพ, ข้อมูล อสม., ข้อมูลมาตรฐานอาคารฯ, ข้อมูลมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์, ข้อมูลหมู่บ้านจัดการสุขภาพ, ข้อมูล เป็นต้น)	ฐานข้อมูลสำรอง (Server) ของหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานข้อมูลกลาง (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)			√	√	√

๔) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personal Requirement)

การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ศูนย์ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	หน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/จ้างเหมาบริการ	๗ คน	๒๕ คน (สับเปลี่ยน)	๒๕ คน (สับเปลี่ยน)	๒๕ คน (สับเปลี่ยน)	๒๕ คน (สับเปลี่ยน)
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานของทีมบริหารจัดการ	หน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๓ คน	๘ คน (สับเปลี่ยน)	๘ คน (สับเปลี่ยน)	๘ คน (สับเปลี่ยน)	๘ คน (สับเปลี่ยน)
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	หน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ			๓๐ คน	๗๐ คน	๗๐ คน
รวม		๑๐ คน	๓๓ คน	๖๓ คน	๑๐๓ คน	๑๐๓ คน

๕) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
อสม.ในพื้นที่ เป็นผู้ให้บริการสำรองแทนหน่วยงานหลัก (กอง ส./กอง สช.)	--	๕๐ คน	๑๐๐ คน	๑๐๐ คน	๑๐๐ คน
รวม	--	๕๐ คน	๑๐๐ คน	๑๐๐ คน	๑๐๐ คน

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเอง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ) และสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริหาร และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - Mบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ ● จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ / บาดเจ็บ/เสียชีวิต ● ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ● ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ● กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพแล้ว	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- ประเมินและระบุกระบวนงานหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑-๕ วันข้างหน้า	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงาน ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงมากหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน ■ สำนักบริหาร ☐ ■ กองวิศวกรรมการแพทย์ ☐ ■ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ☐ ■ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ☐ ■ สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ ☐	
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเอง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ) และสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้ของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน ■ สำนักบริหาร ■ กองวิศวกรรมการแพทย์ ■ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
• คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	■ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ■ สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์	
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรม สนับสนุนบริการสุขภาพ ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน ■ สำนักบริหาร ☐ ■ กองวิศวกรรมการแพทย์ ☐ ■ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ☐ ■ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ☐ ■ สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ ☐	
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามความต้องการด้านเทคโนโลยี	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน ■ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	☐
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง : • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด) ที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐

วันที่ ๘ การตอบสนองในระยะกลาง (๑ สัปดาห์ขึ้นไป)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเอง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ) และสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานละให้บริการตามปกติ	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในเรื่องสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ : ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน ■ สำนักบริหาร ■ กองวิศวกรรมการแพทย์ ■ กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ■ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ■ กองแบบแผน ■ กองสุขศึกษา ■ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ■ สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรของกรมสนับสนุนบิการสุขภาพ	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้า และทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก/กอง/กลุ่ม/สำนักงาน	☐

ภาคผนวก

คำสั่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ที่ ๖๓๓/๒๕๕๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความต่อเนื่องกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ด้วยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบกับแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์การเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤตตามที่ ก.พ.ร. เสนอและมอบให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนการดำเนินการให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ดังนั้น เพื่อให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพสามารถดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ บรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์การ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความต่อเนื่อง กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดังนี้

๑. อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	ประธาน
๒. รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพทุกท่าน	คณะกรรมการ
๓. ผู้เชี่ยวชาญทุกด้าน	คณะกรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	คณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองแบบแผน	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองวิศวกรรมการแพทย์	คณะกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	คณะกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองสุขศึกษา	คณะกรรมการ
๙. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ	คณะกรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาวิชาการและนิเทศงาน	คณะกรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน	คณะกรรมการ
๑๓. ผู้อำนวยการสำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์	คณะกรรมการ
๑๔. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	คณะกรรมการ
๑๕. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	คณะกรรมการ
๑๖. ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบริหารศูนย์กลางสุขภาพระหว่างประเทศ	คณะกรรมการ
๑๗. ผู้อำนวยการกองสนับสนุนบริการสุขภาพอาเซียน	คณะกรรมการ
๑๘. หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองจริยธรรม	คณะกรรมการ
๑๙. ผู้อำนวยการสำนักบริหาร	คณะกรรมการและเลขานุการ
๒๐. ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๒๑. นางธัญญ์พิชชา/๒...

๒๑. นางธัญญ์พิชชา	อภิธนไชยนันท์	สำนักบริหาร	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒. นางสิริกร	เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา	สำนักบริหาร	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่

๑. กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้เป็นไปตามแนวทางตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕

๒. สร้างความรู้ความเข้าใจให้หน่วยงานภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๓. กำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการความต่อเนื่อง Business Continuity Management (BCM) และทีมงานจัดทำและบริหารแผนความต่อเนื่อง

๔. จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้แล้วเสร็จและนำขึ้น Website ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๖

๕. การเตรียมความพร้อม/การซักซ้อม/ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่อง ให้แล้วเสร็จภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๖

๖. ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

น.ต.

(บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์)
อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ