แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(Business Continuity Plan: BCP)

SD-SAM-001-04

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 4 (มีนาคม พ.ศ. 2566)

คำนำ

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงสำคัญในหลาย ๆ เหตุการณ์ ได้แก่ ความเสี่ยงจากเหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย ชุมนุมประท้วง/จลาจล รวมไปถึงโรคระบาด ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ และเป็นสาเหตุที่ทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานได้ในสภาวการณ์ปกติ ถึงแม้ว่าสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) จะมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ แต่อย่างไรก็ตามความเสี่ยงบางประการดังกล่าวเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

เพื่อให้การดำเนินงานของสรพ. เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เตรียมพร้อมในการรับมือและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น สรพ. จึงได้จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหากเกิดเหตุการณ์วิกฤติต่างๆ สรพ. จะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินงานได้ในเวลาที่เหมาะสม เพิ่มความมั่นใจต่อผู้รับบริการและผู้และมีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน การรองรับได้ในระดับสถานการณ์ร้ายแรงที่สุด (worst case scenario) ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

มีนาคม 2566

สารบัญ

หน้า

ความเป็นมา **1**

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) **1**

1.1 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 1

1.2 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions) 1

1.3 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP) 2

1.4 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ 2

1.5 คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (Business Continuity Plan taskforce) 4

ส่วนที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) **6**

2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง 6

2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ 7

2.3 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ 8

2.4 แผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของสถาบัน 18

ภาคผนวก **23**

ภาคผนวก 1 แนวทางปฏิบัติในการสั่งการในภาวะวิกฤติ สรพ. 23

ภาคผนวก 2 แนวทางปฏิบัติในแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 24

ภาคผนวก 3 ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ทำงาน 25

ภาคผนวก 4 ขั้นตอนรับ-ส่ง หนังสือ (กรณีเจ้าหน้าที่ติดโควิด ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สำนักงานได้) .. 27

ภาคผนวก 5 หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่สำนักบริหารทั่วไป (กรณีปิดสำนักงานเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19) 28

ภาคผนวก 6 การตอบสนองระยะสั้นของส่วนงานบริการ ด้านกลไกการขับเคลื่อนการส่งเสริมและพัฒนา 30

ภาคผนวก 7 แผนผังข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงาน Call tree 37

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ความเป็นมา

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หรือแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อเตรียมความพร้อมองค์กรในการรับมือ สามารถตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้สถาบันต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้งลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

1.1 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

1.1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานของสถาบัน

1.1.2 เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ บรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้

1.1.3 เพื่อปกป้องผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน กำลังคน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และผู้รับบริการ

1.1.4 เพื่อให้ประชาขน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของสถาบัน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

1.2 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน การรองรับได้ในระดับสถานการณ์ร้ายแรงที่สุด (worst case scenario) ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี ดังต่อไปนี้

1.2.1 เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

1.2.2 หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

1.2.3 ระยะเวลาในการกู้คืนทรัพยากร (Recovery time frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานเป็นระยะเวลา 30 วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน 30 วัน จะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

1.2.4 “คณะกรรมการ” หมายความถึง คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

1.2.5 “ผู้อำนวยการ” หมายความถึง ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

1.2.6 “คณะทำงาน” หมายความถึง คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน

1.2.7 “สถาบัน” หมายความถึง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

1.2.8 “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ภาวะไม่ปกติ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของสถาบัน เพื่อรองรับภัยคุกคามสำคัญประเพทต่างๆ ได้แก่

1.3.1 เหตุการณ์โรคระบาด

1.3.2 เหตุการณ์อุทกภัย

1.3.3 เหตุการณ์อัคคีภัย

1.3.4 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

1.3.5 เหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

1.3.6 เหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์

1.4 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สถาบันสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1.4.1 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย

1.4.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

1.4.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

1.4.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

1.4.5 ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ 1.1 ตารางผลการวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงจากสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		**การวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงจากสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน**		
		Likelihood **(โอกาสเกิด)**	Consequence **(ผลกระทบ)**	Risk Level **(ระดับความเสี่ยง)**
1	เหตุการณ์โรคระบาด	3	3	9 (ปานกลาง)
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	3	4	12 (ปานกลาง)
3	เหตุการณ์อุทกภัย	4	3	12 (ปานกลาง)
4	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	1	2	2 (ต่ำ)
5	เหตุการณ์กระแสฟ้าขัดข้อง	3	2	4 (ปานกลาง)
6	เหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์	3	4	12 (ปานกลาง)

1.5 **การวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงจากสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน**

จากการวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้พิจารณาผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานในสภาวะวิกฤต ใน 5 ด้าน คือ ผลกระทบด้านอาคาร/

สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ผลกระทบด้าน บุคลากรหลัก ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตที่มีต่อทรัพยากร

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
4	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
5	เหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	✓	✓	✓	✓	✓
6	เหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์			✓		✓

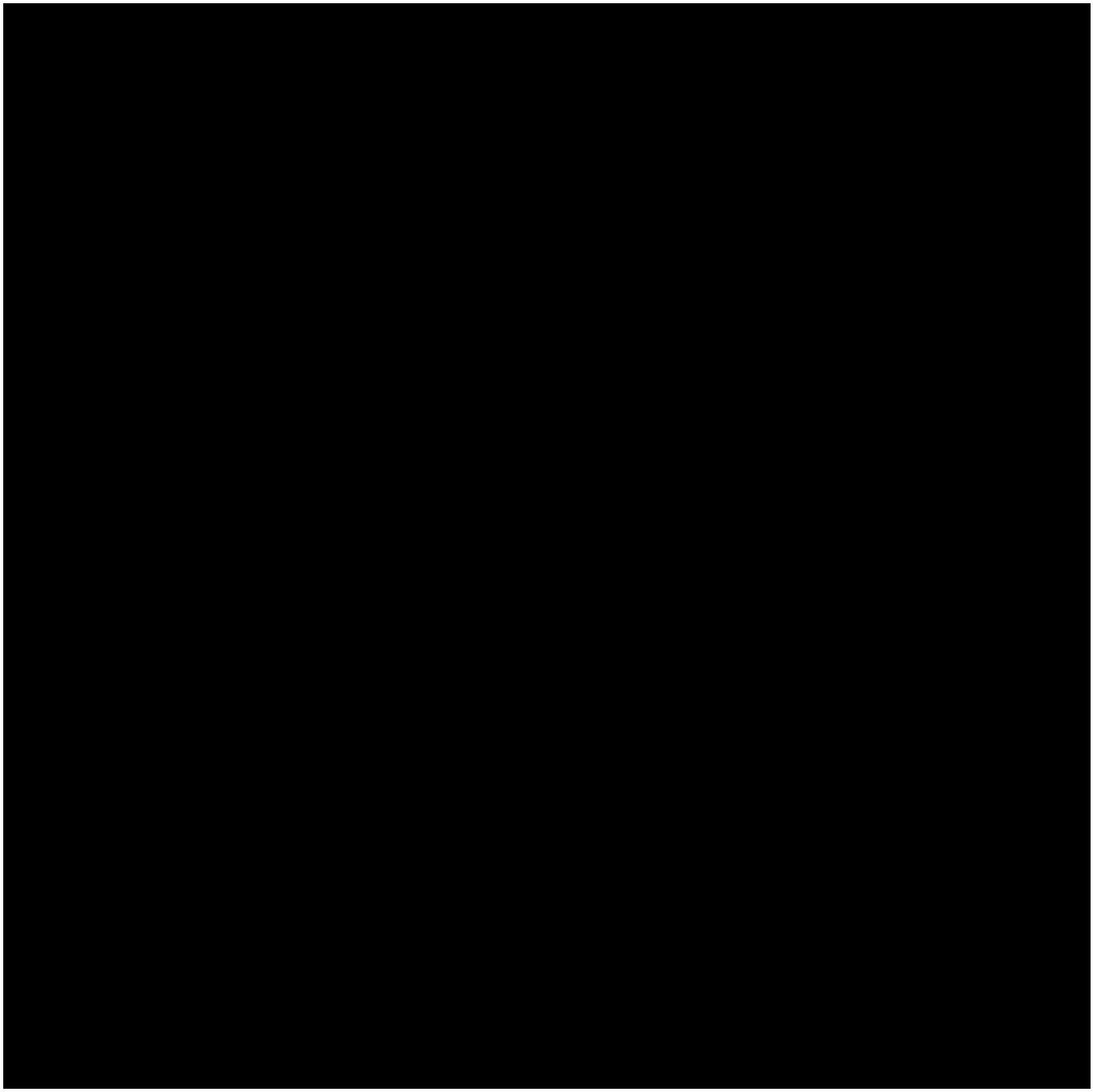
แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับร้ายแรงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบัน เนื่องจากสถาบันยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารของแต่ละส่วนงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

1.6 คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (Business Continuity Plan taskforce)

คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล เป็นหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง คณะผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้อำนวยการเป็นคณะทำงาน และตัวแทนผู้บริหารด้านพัฒนาคุณภาพ (QMR) เป็นเลขานุการคณะทำงาน โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงานและกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) <u>และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก</u>

บทบาทหน้าที่ (1) วิเคราะห์และจัดทำแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบัน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรทั้ง 5 ด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น (2) ติดตามการดำเนินการทดสอบ ซักซ้อม ทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบัน (3) พิจารณากำหนดพื้นฐานที่เตรียมตั้งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง รวมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (4) รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานต่อสภาวะวิกฤติต่อคณะกรรมการสถาบัน (5) แต่งตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 1.3 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Taskforce)



[redacted]

ส่วนที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

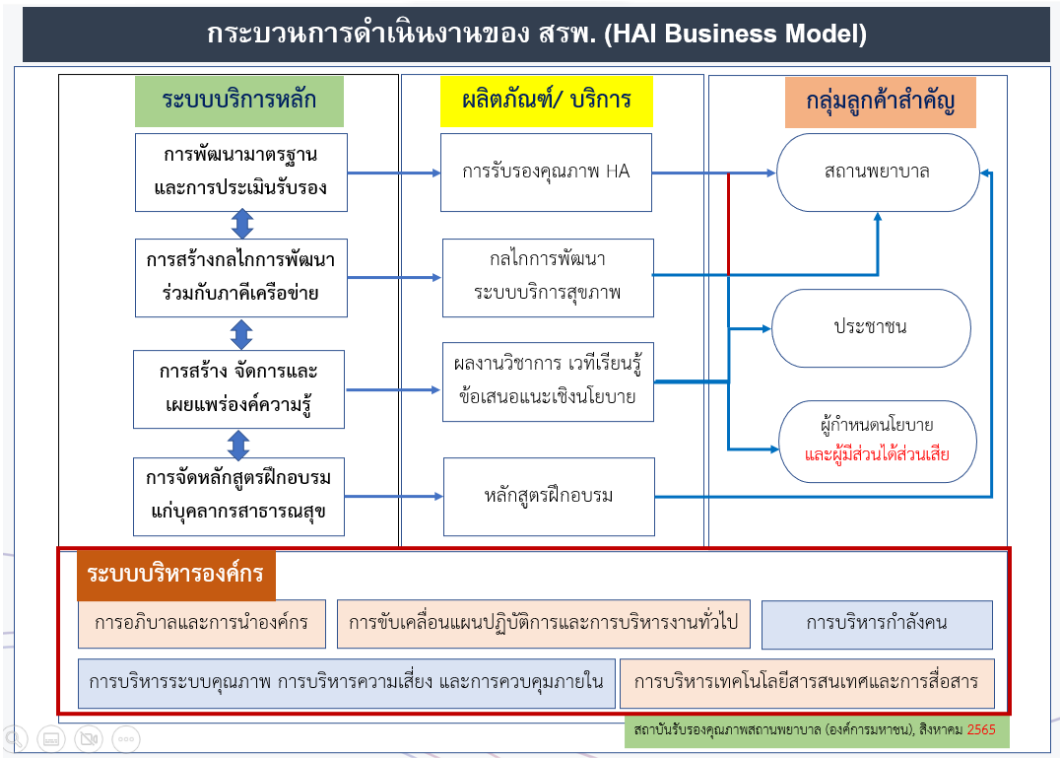
ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง คือ การเช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (สถานที่ที่สถาบันกำหนด และการปฏิบัติงานที่บ้าน(Work from Home) ซึ่งบุคลากรของสถาบันสามารถปฏิบัติงานได้ 100%
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ /การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	■ การจัดทำฐานข้อมูลกลางวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญของสถาบัน ■ สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาของสำนักงานหรือใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนตัวผ่านบริการ internet จากที่พักอาศัยเพื่อเข้าถึงโปรแกรมปฏิบัติการและข้อมูลสารสนเทศของสถาบันผ่าน VPN และใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระบบ e-memo ■ กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อของกลุ่มภารกิจอำนวยการ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	■ ฐานข้อมูลของสถาบันจัดเก็บบน Cloud เข้าถึงผ่าน VPN ■ ฐานข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บบน Cloud ที่เข้าถึงได้ผ่านระบบ E-mail จากภายนอก MS 365 ■ โปรแกรมประชุมและปฏิบัติงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบหลักคือ Microsoft team หรือโปรแกรม ZOOM

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		■ โปรแกรมจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระบบ e-memo ■ โปรแกรมสนับสนุนด้านบุคลากร ระบบ empeo
	บุคลากรหลัก	■ กำหนดให้ใช้บุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทดแทนกันได้ภายในสำนักงาน
	คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	■ ให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการผ่านทางโทรศัพท์ส่วนกลางของสำนักงานและการ Divert call เข้าสู่โทรศัพท์มือถือส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ ■ การติดต่อสื่อสารผ่าน E-mail ของสถาบัน

2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

ภาพรวมระบบการดำเนินงานของสถาบัน กำหนดไว้ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การดำเนินงานของ สรพ. (HAI Business Model)



การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่สถาบันต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ MTPD Maximum tolerate						
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน	6 เดือน	12 เดือน
การประเมินรับรอง	สูง		✓					
การจัดประชุมวิชาการประจำปี ระยะเวลา 12 เดือน	สูง		✓					
การจัดหลักสูตรฝึกอบรม	สูง		✓					
กระบวนงานอื่น ๆ	ต่ำ							

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

2.3 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

2.3.1 ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง(เช่าพื้นที่เอกชน)	สถานที่ที่สถาบันกำหนด			✓	✓	✓
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัยปัจจุบันของเจ้าหน้าที่	✓	✓	✓	✓	✓
รวม		1	1	2	2	2

2.3.2 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ 2.5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
เครื่องพิมพ์ (ขนาดเล็ก)	เช่าเอกชน	-	1 เครื่อง			
Pocket Wifi	ส่วนกลาง	13 เครื่อง	13 เครื่อง	13 เครื่อง	13 เครื่อง	13 เครื่อง

2.3.3 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT &Information requirement) ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบโทรศัพท์ Divert	คู่มือทำ Divert โทรศัพท์โต๊ะทำงาน	เบอร์ฉุกเฉินส่วนกลาง	Divert โทรศัพท์โต๊ะทำงาน	Divert โทรศัพท์โต๊ะทำงาน	Divert โทรศัพท์โต๊ะทำงาน	Divert โทรศัพท์โต๊ะทำงาน
โปรแกรมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Microsoft Team	คู่มือสอนติดตั้งโปรแกรม Microsoft team	✓	✓	✓	✓	✓

2.3.4 ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement) ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	10	10 คน	25 คน	25 คน	50 คน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	60 คน	60 คน	50 คน	50 คน	25 คน
รวม	**75 คน**	**75 คน**	**75 คน**	**75 คน**	**75 คน**

2.3.5 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) ดังตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ฝ่ายงาน /กลุ่มงาน	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (บริษัทเอกชน)	1	1	1	1	1
ผู้ให้บริการถ่ายเอกสาร (บริษัทเอกชน)	1	1	1	1	1

ฝ่ายงาน /กลุ่มงาน	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเช่าสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (บริษัทเอกชน)	1	1	1	1	1
ผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์, เครื่อง Scanner เป็นต้น	1	1	1	1	1
รวม	4	4	4	4	4

2.3.6 ระยะเวลาในการกู้ระบบการเลือกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ในการกู้คืนระบบ

การกำหนดระยะเวลาในการกู้คืนระบบ จะต้องพิจารณาเวลาในแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

MTPoD (Maximum Tolerable Period of Disruption) หมายถึง ระยะเวลาในตั้งแต่ประกาศเหตุกาณ์ภัยพิบัติ จนกระทั่งสามารถกลับมาปฏิบัติงาน หรือดำเนินธุรกิจได้ตามปกติ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือการให้บริการ

RTO (Recovery Time Objective) หมายถึง ระยะเลาที่สามารถกู้คืนระบบเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือบริการได้

RPO (Recovery Point Objective) มายถึง ศักยภาพการให้บริการที่ยอมรับได้หากเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ

(T๐) หมายถึง เวลาที่ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันฯประกาศว่าเป็นเหตุภัยพิบัติ

(T๑) หมายถึง เวลาที่ผู้ประสานงานกอบกู้ภัยพิบัติได้รับแจ้งให้สามารถเข้าพื้นที่เพื่อประเมินความเสียหายได้

(T๒) หมายถึง เวลาที่ผู้ประสานงานกอบกู้ภัยพิบัติเข้าประเมินความเสียหายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(T๓) หมายถึง เวลาที่เริ่มกระบวนการกอบกู้ระบบตามแผนเตรียมพร้อมกรณีฉุกเฉิน

เวลาสำหรับค่าต่างๆ ที่ได้ระบุไว้ข้างต้น จะถูกนำมาใช้ในการพิจารณากลยุทธ์ในการกู้คืนระบบต่อไป

ระยะเวลาในการรกู้ระบบที่สำคัญมีรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ลำดับ	ระบบที่ให้บริการ (Business Functions)	Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPoD)	Recovery Time Objective – T๓ + x (RTO)	Recovery Point Objective (RPO)
	ระบบประเมินและรับรอง	24	4	24
	ระบบลงทะเบียนอบรมออนไลน์	24	4	24
	ระบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์	24	4	24
	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	24	4	24
	ระบบ ERP	24	4	24
	ระบบ NRLS	24	4	24
	ระบบ HSCS	24	4	24
	ระบบ HRMS	24	4	24
	ระบบ PEX	24	4	24
	ระบบ THIP	24	4	24
	National Forum	24	4	24
	เว็บไซต์สถาบัน	24	4	24
	ระบบแจ้งซ่อม	720	4	24
	ระบบยืมอุปกรณ์	336	4	24
	ระบบจองห้องประชุม	168	4	24
	ระบบรายงานความเสี่ยง	168	4	24
	ระบบ paperless	24	4	24
	ระบบ E-memo	24	4	24
	ระบบ DCC	72	4	24
	AD/DHCP/DNS	24	4	24
	File Server	12	4	12

หมายเหตุ : ในทางทฤษฎี ค่า MTPoD ต้องมีค่ามากกว่า RTO

N/A หายถึง บริการดังกล่าว ไม่มีความจำเป็นในการสำรองข้อมูลและไม่จำเป็นต้องกำหนดค่า RPO

Per Change หมายถึง เวลาในการสำรองข้อมูลดังกล่าว ขึ้นอยู่กับความถี่ในการสำรองข้อมูลของแต่ละระบบที่สนับสนุนบริการ

2.3.7 การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Tesing the plan)

1. มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องฯ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญในระยะเวลาที่กำหนดไว้

2. ควรทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation Exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสาถานการณ์จำลองเพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุกๆ **1** ปี

3. ข้อบกพร่องใดๆ (GAP) ที่เกิดจจากการทดสอบบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนดให้หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แจ้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆให้หมดไปโดยเร็ว

2.4 สถานการณ์

ประเภทภัยพิบัติ : สถานการณ์ที่ 1				
เข้าพื้นที่ได้บางส่วนหรือเข้าไม่ได้ อุปกรณ์ไม่เสียหาย ไม่จำเป็นต้องย้ายระบบไปศูนย์ Co-Location				
ผลที่ตามมา				
เข้ามาทำงานได้บางส่วนหรือไม่สามารถเข้ามาทำงานได้				
สมมติฐาน				
การชุมชน ประท้วง				
การจัดเตรียม / รายการสิ่งของที่ต้องการในช่วง Pre-Crisis				
คู่มือ VPN ระบบ				
กระบวนการกู้คืนระบบสำหรับ Time-Critical Activities				
ลำดับงาน	**เวลา (ชม.)**	**กระบวนการสำคัญที่ต้องดำเนินการ**	**หมายเหตุ / เอกสารอ้างอิง**	**ดำเนินการ**
1	10	แจ้งเหตุให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานที่บ้าน พร้อมทำงานผ่านการ VPN เข้ามาทำงาน	คู่มือ VPN ระบบ เบอร์โทรศัพท์องค์กร	กลุ่มรับแจ้งเหตุ
2	10	แจ้งให้ ผอ. รับทราบว่าระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดย	เบอร์โทรศัพท์องค์กรคู่มือ VPN ระบบ	

3	-	ทีมงานกอบกู้ภัยพิบัติ Standby อยู่ที่บ้าน	คู่มือ VPN ระบบ	กลุ่มกู้คืนระบบ
มาตราการความปลอดภัยที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อทำให้สามารถกลับเข้าสู่กระบวนการปกติได้				
1. จัดเก็บแผนดำเนินงานธุรกิจต่อเนื่องและเอกสารการตั้งค่าของระบบ คู่มือ VPN ระบบ ไว้ที่ศูนย์สำรอง 2. ทบทวนปรับปรุงแผนบริหารควำมต่อเนื่องต่อสภาวะวิกฤติ(BCP) ประจำปี				

ประเภทภัยพิบัติ : สถานการณ์ที่ 2				
เข้าพื้นที่ไม่ได้ อุปกรณ์เสียหาย				
ผลที่ตามมา				
การทำงานชะงัก				
สมมติฐาน				
ไฟฟ้าลัดวงจร ไฟไหม้เฉพาะห้องแม่ข่าย				
การจัดเตรียม / รายการสิ่งของที่ต้องการในช่วง Pre-Crisis				
คู่มือ VPN ระบบ				
กระบวนการกู้คืนระบบสำหรับ Time-Critical Activities				
ลำดับงาน	**เวลา (ชม.)**	**กระบวนการสำคัญที่ต้องดำเนินการ**	**หมายเหตุ / เอกสารอ้างอิง**	**ดำเนินการ**
1	10	แจ้งเหตุให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานที่บ้าน พร้อมทำงานผ่านการ VPN เข้ามาทำงา	คู่มือ VPN ระบบ เบอร์โทรศัพท์องค์กร	กลุ่มรับแจ้งเหตุ
2	10	แจ้งให้ ผอ. รับทราบว่าระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยจะต้องทำงานผ่านการ VPN เข้ามาทำงาน		
3		ทีมงานกอบกู้ภัยพิบัติ Standby อยู่ที่บ้าน		
มาตราการความปลอดภัยที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อทำให้สามารถกลับเข้าสู่กระบวนการปกติได้				
1. จัดเก็บแผนดำเนินงานธุรกิจต่อเนื่องและเอกสำรกำรตั้งค่าของระบบ คู่มือ VPN ระบบ ไว้ที่ศูนย์สำรอง 2. ทบทวนปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องต่อสภาวะวิกฤติ (BCP) ประจำปี				

ประเภทภัยพิบัติ : สถานการณ์ที่ 3				
เข้าพื้นที่ไม่ได้ อุปกรณ์เสียหาย				
ผลที่ตามมา				
การทำงานชะงัก				
สมมติฐาน				
เครื่อง File Server ติด Ransomware				
การจัดเตรียม / รายการสิ่งของที่ต้องการในช่วง Pre-Crisis				
DR-Site				
กระบวนการกู้คืนระบบสำหรับ Time-Critical Activities				
ลำดับงาน	**เวลา (ชม.)**	**กระบวนการสำคัญที่ต้องดำเนินการ**	**หมายเหตุ / เอกสารอ้างอิง**	**ดำเนินการ**
1	10	Disconnect Wireless/ Disconnect File Server /		ทีมกอบกู้ / ผู้ให้บริการ Cloud
2	10	แจ้ง ผอ. ประกาศแผน BCP	SD-ICT-012-01Contingency	ทีมกอบกู้ / ผู้ให้บริการ Cloud
3	30	ตรวจสอบเครื่องที่ DR-Site หรือไฟล์Backup ไว้ ติด Ransomware	SD-ICT-012-01Contingency	ทีมกอบกู้ / ผู้ให้บริการ Cloud
4	30	กู้คืนการสำรองข้อมูล		
5	10	แจ้ง ผอ. ประกาศยกเลิกแผน BCP		
มาตราการความปลอดภัยที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมเพื่อทำให้สามารถกลับเข้าสู่กระบวนการปกติได้				
1. จัดเก็บแผนดำเนินงานธุรกิจต่อเนื่องและเอกสารกำรตั้งค่าของระบบ คู่มือ VPN ระบบ ไว้ที่ศูนย์สำรอง 2. ทบทวนปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องต่อสภาวะวิกฤติ (BCP) ประจำปี				

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. แจ้งเหตุฉุกเฉินวิกฤติ ตามกระบวนการ Call tree ให้กับบุคลากรภายหลังได้รับแจ้งจาก หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง หมายเหตุ**:** แนวทางปฏิบัติในการสั่งการในภาวะวิกฤติ สรพ. ตามภาคผนวก 1	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
2. ประชุมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ผ่านทาง Line HAI Emergency group เพื่อรับทราบสถานการณ์ และการดำเนินการเบื้องต้นที่เร่งด่วน 3. จัดประชุมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ผ่าน MS team หรือ Zoom เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 4. ทบทวนกระบวนการ/บริการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ)	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐ ☐ ☐
5. หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง แจ้งเหตุฉุกเฉินวิกฤติต่อประธานคณะกรรมการโดยการโทรศัพท์สายตรง และแจ้งสรุปข้อมูลแผนการดำเนินการตอบสนองต่อคณะกรรมการในกลุ่ม Line ของคณะกรรมการ	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
6. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรของสถาบันที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบุคลากร	☐
7. รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการ	เลขานุการคณะทำงาน	☐ ☐
8. ให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง		☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- กระบวนงาน ที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่าง สูง หากไม่ดำเนินการและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ		☐
9. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากหัวหน้าคณะทำงานฯ ผ่านกลุ่ม Line HAI Staff	หัวหน้าทีมบุคลากร	☐
10. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรให้ทราบทุกคน ผ่าน HAI MS team	หัวหน้าทีมบุคลากร	☐
11. ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2-7 วัน	คณะทำงาน	☐
12. ประเมินศักยภาพและความสามารถของสถาบัน ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ใน การบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	คณะทำงาน	☐
13. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ	เลขานุการคณะทำงาน	☐
14. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)	คณะทำงาน	 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
ตัวอย่างการประเมินทีมย่อย		
สำนักบริหาร ✓ การปิดออฟฟิศ ✓ การทำความสะอาด ✓ การเตรียมอุปกรณ์สำคัญ ✓ การเตรียมใช้ระบบเซ็นงาน หนังสือเข้า ออก		 ✓ ✓ ✘ ☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
✓ การเตรียมอื่นๆ (ป้ายปิดออฟฟิศ) ✓ การแจ้งปิดอาคาร (group line ของอาคาร)		☐ ☐
กลุ่มภารกิจขับเคลื่อนนโยบายและสื่อสารองค์กร งานสื่อสารองค์กร ✓ สื่อสาร การแจ้งสื่อสาธารณะ ✓ การแจ้งลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ✓ อื่นๆ		☐ ☐ ☐
หัวหน้าทีมระบบบริการ (อบรม ประเมิน) ✓ การแจ้งลูกค้า คู่ค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ✓ อบรม ✓ ประเมิน		☐ ☐ ☐
หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ ✓ ระบบ E-mail ✓ ระบบโทรศัพท์ Divert ✓ โปรแกรมประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Microsoft Team ✓ เตรียมระบบทั้งหมดสำรอง		✓ เนื่องจากอยู่ระหว่างการ WFH ทุกข้อจึงมีการดำเนินการแล้ว (เว้น Divert)
หัวหน้าทีม HR ✓ การ Work from home ✓ ข้อมูลเจ้าหน้าที่ป่วย สงสัย กักตัว ✓ ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ นัดหมายเจ้าหน้าที่ประชุม ✓ ประกาศ HR		✓ ✓ ✓ ✓
หัวหน้าทีมการเงินการบัญชี ✓ ยังไม่มีการกำหนดขั้นตอนงานที่ชัดเจน		☐

2.4 แผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของสถาบัน

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2-7 วัน	คณะทำงาน	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของสถาบัน ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ใน การบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	คณะทำงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ	เลขานุการคณะทำงาน	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)	คณะทำงาน	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรองตามที่หัวหน้าคณะทำงานนัดหมายผ่าน กลุ่ม **Line SLT** ทุกวัน เวลา **8.30-9.30** น - วันที่ **2** - วันที่ **3** - วันที่ **4** - วันที่ **5** - วันที่ **6** - วันที่ **7**	คณะทำงาน	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดใน การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)	คณะทำงาน	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความ ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง	เลขานุการคณะทำงาน	☐
- ประสานและดำเนินการ การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร)	คณะทำงาน	☐ ☐ ☐ ☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)		☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	คณะทำงาน	☐
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความต่อเนื่อง: - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)	คณะทำงาน	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความ ต่อเนื่องกับคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทาง Social Media, Website ของสถาบัน และช่องทางอื่น	หัวหน้าทีมยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร	☐
- บันทึกและทบทวนกิจกรรมและงาน ต่างๆ ที่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องดำเนินการ พร้อมรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	เลขานุการคณะทำงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ ต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรรับทราบ ผ่านกลุ่ม Line HAI Staff	หัวหน้าทีมบุคลากร	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะกรรมการ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าคณะทำงาน	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรองตามที่หัวหน้าคณะทำงานนัดหมายผ่าน กลุ่ม **Line SLT** ทุกวัน เวลา **8.30-9.30** น	คณะทำงาน	☐
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	คณะทำงาน	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณะทำงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณะทำงาน	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมระบบบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)		☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติให้กับบุคลากร	หัวหน้าทีมบุคลากร	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	เลขานุการคณะทำงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะกรรมการ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าคณะทำงาน	☐

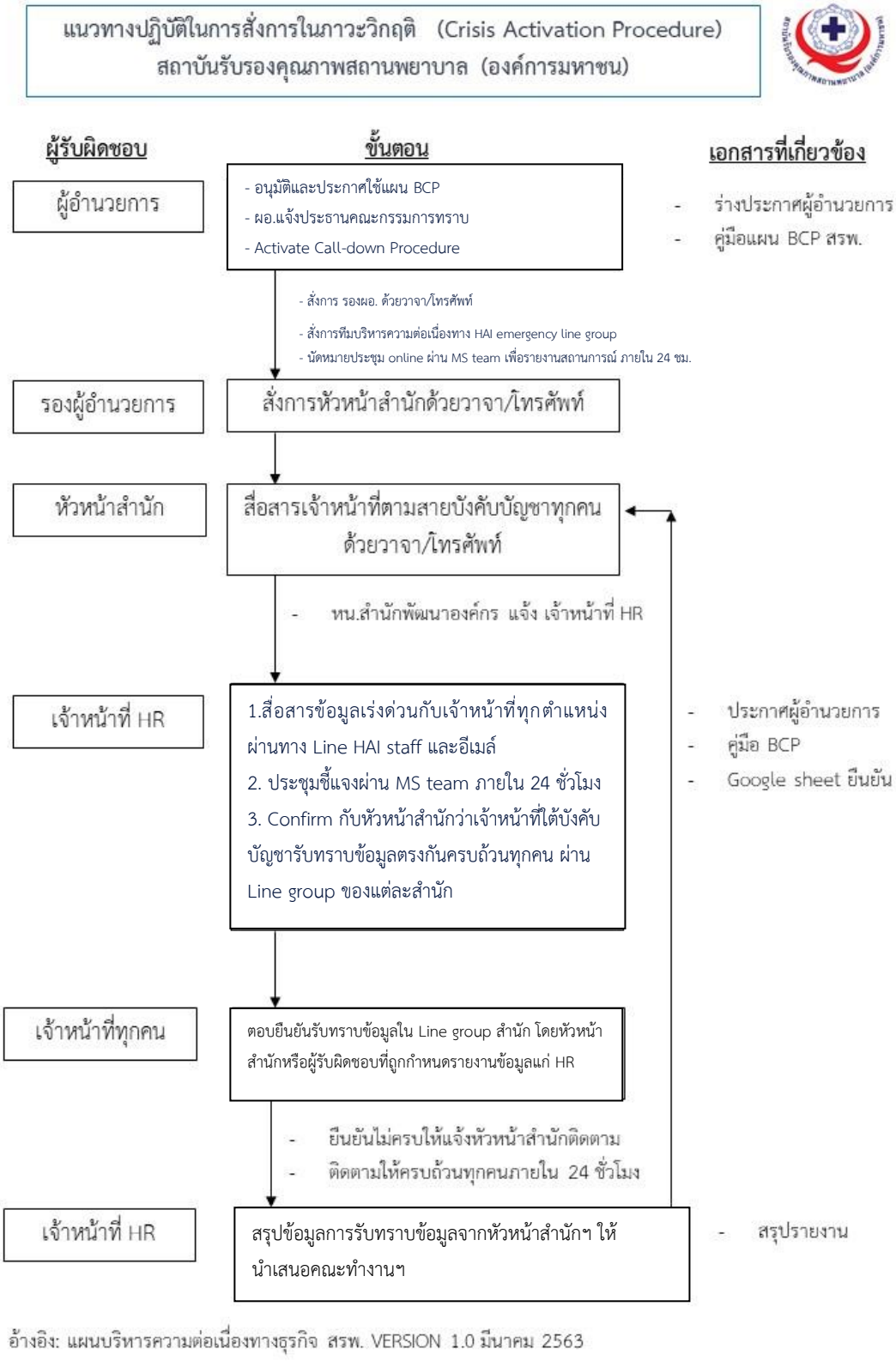
การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรองตามที่หัวหน้าคณะทำงานนัดหมายผ่าน กลุ่ม **Line SLT** อย่างน้อยสัปดาห์ละ **1** ครั้ง ตามที่หัวหน้าคณะทำงานกำหนด	คณะทำงาน	☐
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและจัดทำแผนกอบกู้คืน **(Recovery plan strategy)**	คณะทำงาน	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานตามแผนกอบกู้คืน และให้บริการตามปกติ/หรือแผนพัฒนาในการปรับระบบบริการใหม่	คณะทำงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานความก้าวหน้าของสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณะทำงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ/หรือแผนพัฒนาในการปรับระบบบริการใหม่ ให้กับบุคลากร	หัวหน้าทีมบุคลากร	☐
- บันทึก (**Log Book**) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	เลขานุการคณะทำงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะกรรมการ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าคณะทำงาน	☐

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แนวทางปฏิบัติในการสั่งการในภาวะวิกฤติ สรพ.



อ้างอิง: แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สรพ. VERSION 1.0 มีนาคม 2563

ภาคผนวก 2 แนวทางปฏิบัติในแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

สิ่งที่ต้องดำเนินการก่อนการประกาศใช้แผนฉุกเฉิน

1. คู่มือทำ Forward โทรศัพท์ที่โต๊ะทำงาน
2. ทำหน้า Portal สำหรับเจ้าหน้าที่เข้าใช้งาน (เป็นเว็บรวมเข้าการใช้งานระบบทั้งหมด)
3. คู่มือสอนติดตั้งโปรแกรม Microsoft Team
4. คู่มือเข้าระบบเมล์จากข้างนอก ผ่านโปรแกรมOutlook/ ผ่านหน้าเว็บไซต์
5. ปรับปรุงข้อมูล เบอร์โทรศัพท์ที่ HR

เมื่อประกาศเหตุฉุกเฉิน

1. ประกาศให้เจ้าหน้าที่ตั้ง Forward โทรศัพท์ ไปที่เบอร์ส่วนตัว ตามคู่มือ

จำนวนพนักงานที่ใช้งานเครื่อง PC จำนวน 41 เครื่อง

หมายเหตุ: อ้างอิง ข้อมูลฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนาคม พ.ศ.2563

ภาคผนวก 3 ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ทำงาน

หลักการดำเนินงาน

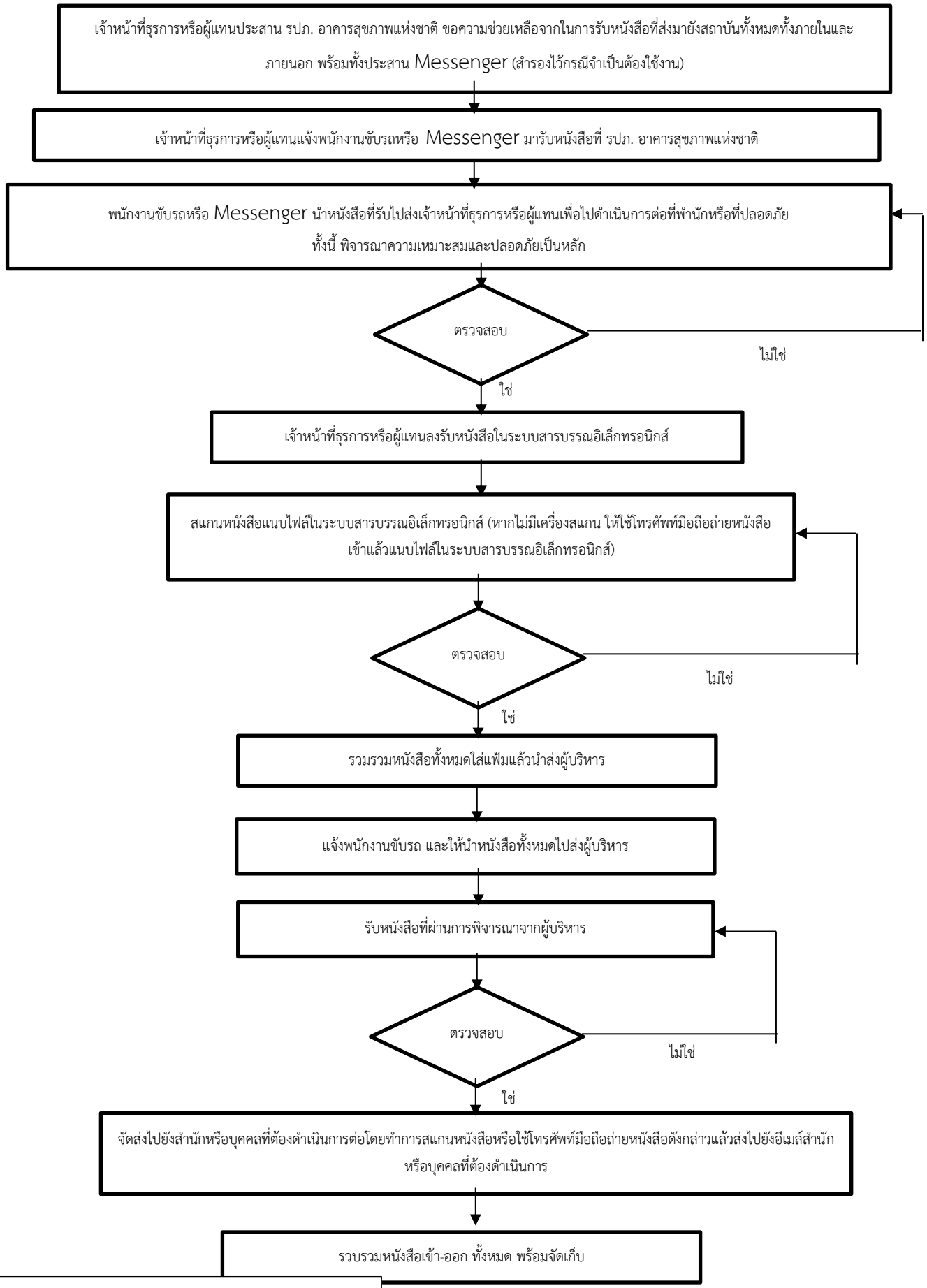
1) การปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ทำงาน ดำเนินการโดยหลักของ **Performance-based** ใช้การประเมินจากผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการประเมินผลงานตามรอบเวลาที่กำหนด
2) มีขั้นตอนการปฏิบัติและการประเมินผลงานตามที่งานบริหารและพัฒนาบุคลากรกำหนด โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน เพื่อประกอบเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
3) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ระบบสนับสนุนปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงาน	แผนระดับ 1 : ปฏิบัติงานนอกสำนักงานบางส่วน (30-50%) คนละไม่เกิน 3 วัน/คน/สัปดาห์	แผนระดับ 2 : ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน (50-90%)	แผนระดับ 3 : ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน 100%
คอมพิวเตอร์ (Notebook)	ให้ขอยืม คอมพิวเตอร์แบบพกพาจากฝ่าย IT หรือใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว	แผนระยะสั้น : ดำเนินการการจัดเช่าคอมพิวเตอร์ notebook จำนวน 40 เครื่องใช้งานถึงสิ้นปีงบ และปรับมาใช้ทั้งหมดระยะยาว	
Wifi	สามารถเบิกค่าใช้สอยสาธารณูปโภคสนับสนุนการทำงานนอกสถานที่ทำงาน 75 บาท/คน/วัน *กรณีเจ้าหน้าที่ที่มีข้อจำกัดในการใช้ Wifi ที่บ้าน ให้ยืม pocket Wifi สถาบัน (มีจำกัด 4 เครื่อง)		
โทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ divert โอนสายเข้าไปยังเบอร์มือถือด้วยตนเอง กรณีมีผู้โทรเข้าเบอร์ส่วนกลาง คุณพรรษา จะแจ้งเบอร์มือถือส่วนตัวของเจ้าหน้าที่		กรณีระบบโทรศัพท์ล่ม ให้ใช้เบอร์สำรอง
ฐานข้อมูลส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลที่จะใช้งานนอกสถานที่ ขึ้นไปเก็บบน Cloud : One drive *กรณีต้องการใช้ฐานข้อมูลส่วนกลาง Intranet: ให้ใช้ผ่าน VPN : app ForticlientVPN โดยใช้ Password จากฝ่าย IT		
เครื่องปริ้นท์เตอร์	ให้ทุกสำนักกำหนดหมุนเวียน เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสำนักงานเป็น Hub ในการจัดการเอกสารที่จำเป็นต้อง print และดำเนินการอนุมัติ	ดำเนินการส่งเอกสารที่จะปริ้นท์เอกสาร ที่ร้านโดยนำใบเสร็จมาเบิกเมื่อเข้าสำนักงาน	
การรับส่งเอกสาร	ไปรษณีย์ไทย Kerry Grab Express เบิกจ่ายตามใบเสร็จที่จ่ายจริง		
ERP	เปิดใช้งาน ERP on Cloud		
ระบบ Software	Microsoft 365, ระบบอีเมล on cloud		
การสื่อสารภายใน	ช่องทางสื่อสารหลัก ประชุมผ่านโปรแกรม Microsoft Team เวลา 9.30-10.00 น. ทุกวัน หรือประชุมในส่วนงาน การแจ้งข้อมูลสำคัญ ผ่าน Line HAI Staff และอีเมล, **กรณีเหตุฉุกเฉิน แจ้งผ่าน Call tree**		
การสแกนเอกสาร	เจ้าหน้าที่ใช้ application : office lens ซึ่งสแกนเป็น PDF ได้		

ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน, สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ปรับปรุงครั้งที่ 1 : 25 มีนาคม 2563

ขั้นตอน	เจ้าหน้าที่/หัวหน้าทีม/หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าสำนัก	เจ้าหน้าที่ HR	หมายเหตุ/ เอกสาร
วางแผนผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงาน รอบที่ 1 25 มี.ค. – 10 เม.ย	ประชุมฝ่าย/สำนัก และเจ้าหน้าที่แสดงความจำนงในการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน กับหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสำนัก	หัวหน้าสำนัก เป็นผู้พิจารณาวางแผนสรุปในไฟล์ส่งให้กับ HR ส่งข้อมูลภายใน วันที่ 24 มีนาคม	รวบรวมรายชื่อเพื่อทำบันทึกขออนุมัติในภาพรวม	- Excel บันทึกฐานข้อมูลจากหัวหน้าสำนัก
A: Agreement จัดทำข้อตกลงผลงานร่วมกับหัวหน้า (รายวัน/รายช่วงเวลา)	วางแผนผลงานระหว่างปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงานร่วมกัน (ระบุเป็นบันทึกที่ชัดเจนในแบบฟอร์มที่กำหนด)			- เอกสารรายงานผลการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน
A : Action **การปฏิบัติงานนอกสำนักงาน**	- ERP: บันทึกเลือก “ลาไปปฏิบัตินอกสถานที่ (ภายในประเทศ)” - เข้าร่วมประชุมผ่าน Microsoft team เวลา 9.30-10.00 น.ของทุกวัน	- อนุมัติการปฏิบัติงานในระบบ - กำกับติดตามการปฏิบัติงาน - ประชุมผ่านระบบออนไลน์	- บันทึกและตรวจสอบข้อมูลในระบบ ERP และการประชุมประจำวัน	
R : Report & Evaluation **การรายงานและประเมินผล**	- สรุปรายงานผลผลิตของงาน - ประเมินผลโดยหัวหน้าฝ่าย/หน.สำนักผู้ปฏิบัติงานอาวุโสที่ได้รับมอบหมาย	- ลงนามรับทราบผลการประเมินผลงานในเอกสาร (รายเดือน)	- รวบรวมเอกสารรายงานผลเสนอแก่ผู้บริหาร (รายเดือน)	
การเบิกค่าสนับสนุนการปฏิบัติงาน	- ทำบันทึกรายสำนัก รายเดือน โดยแนบเอกสารรายงานผลงานประกอบ	- ตรวจสอบและลงนาม	- รวบรวมข้อมูลค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม	
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	- แนบสำเนาเอกสารรายงานผลงานประกอบการประเมินผลงานประจำปี			

ภาคผนวก 4 ขั้นตอนรับ-ส่ง หนังสือ (กรณีเจ้าหน้าที่ติดโควิด ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สำนักงานได้)



หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่รับส่งหนังสือคนที่ 1 นางกฤษณา จุ้ยเตย
เจ้าหน้าที่รับส่งหนังสือคนที่ 2 นางพรรษา ฉัตรทอง (สำรอง)

ภาคผนวก 5 หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่สำนักบริหารทั่วไป (กรณีปิดสำนักงานเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19)

ลำดับ	รายการ	ผู้รับผิดชอบ	สิ่งที่ต้องเตรียม	หมายเหตุ
1	จัดทำหนังสือเพื่อประกาศปิดสำนักงาน แจ้งหน่วยงานภายนอก	พรรษา	1.ร่างหนังสือ 2.รายชื่อหน่วยงานที่จะแจ้ง	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
2	จัดทำหนังสือเพื่อแจ้งยกเลิกหรือเปลี่ยนการดำเนินงานประชุมต่างๆ	พรรษา	1.ร่างหนังสือ 2.รายชื่อบุคคลและหน่วยงานที่จะแจ้ง	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
3	จัดทำหนังสือประสานงานการเข้ามาทำความสะอาดฆ่าเชื้อสำนักงาน	พรรษา	1.ร่างหนังสือ 2.รายชื่อบริษัท/หน่วยงานที่จะเข้ามาทำความสะอาดฆ่าเชื้อ 3.ผู้ที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
4	จัดทำป้ายติดประกาศปิดทำการสำนักงานพร้อมปิดประกาศ	กฤษณา	ป้ายติดประกาศ	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
5	แจ้งการประกาศปิดทำการบนเว็บไซต์และช่องทางอื่น	กฤษณา	รายชื่อผู้ทำการประกาศปิดทำการบนเว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ พร้อมเบอร์โทรศัพท์	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
6	รับ-ส่ง หนังสือ	กฤษณา ,พรรษา (สำรอง)	1.ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ 2.รายชื่อผู้ติดต่อประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์ 3.การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
7	การปิดสำนักงาน (ประตู หน้าต่างทุกบาน พร้อมไฟฟ้าทุกดวง)	ป้าคำม้วน+พนักงานทำความสะอาดบริษัท 2 คน	1.กุญแจพร้อมอุปกรณ์สำหรับล็อกประตูสำนักงานเพื่อป้องกันคนเข้า	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย, พรรษา
8	การปิดระบบไฟฟ้าอุปกรณ์สำนักงาน (ที่จำเป็น) รวมถึงระบบน้ำประปา (เช่น โทรสาร เครื่องฟอกอากาศ พัดลม เครื่องกรองน้ำ เครื่องปรับอากาศ ก๊อกน้ำ และอื่นๆ)	ป้าคำม้วน+พนักงานทำความสะอาดบริษัท 2 คน	1.แจ้งเจ้าหน้าที่นำสิ่งของออกจากตู้เย็น 2.รายชื่อเจ้าหน้าที่พร้อมเบอร์โทรศัพท์	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย, กฤษณา

9	อำนวยความสะดวกบริษัททำความสะอาดฆ่าเชื้อ	พรรษา, อรวรรณ	1.กุญแจสำหรับเปิด-ปิดสำนักงาน	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
10	จัดทำจัดซื้อจัดจ้าง	อรวรรณ, ปาริฉัตร	1.ข้อมูลบริษัท/หน่วยงาน ที่จะทำการฆ่าเชื้อ (จากพรรษา) 2.วิธีการจัดทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้าง (วิธีที่ไม่สามารถทำเอกสารในสำนักงานได้) 3.วิธีการเบิกจ่าย 4.ค่ามัดจำ (กรณีต้องมัดจำก่อนทำความสะอาด)	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย,
11	ประสานการเบิกจ่ายทำความสะอาดและอื่นๆ	อรวรรณ, ปาริฉัตร	1.ข้อมูลพร้อมเอกสารประกอบการเบิกจ่าย 2.รายชื่อเจ้าหน้าที่ประสานเพื่อจัดทำเบิกจ่ายพร้อมเบอร์โทรศัพท์	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย
12	จัดเตรียมยานพาหนะ	พรรษา	1.รายชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์พนักงานขับรถ 2.การจัดลำดับการปฏิบัติงานพนักงานขับรถ	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย, พรรษา
13	เรื่องกฎหมาย (กรณีการดำเนินงานที่ต้องอาศัยความรู้ด้านกฎหมาย)	ศิลป์เสริมศักดิ์	ข้อมูลกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ	กำกับโดยหัวหน้าฝ่าย

ข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่

ภาคผนวก 6 การตอบสนองระยะสั้นของส่วนงานบริการ ด้านกลไกการขับเคลื่อนการส่งเสริมและพัฒนา

Day	ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
0	แจ้งเหตุฉุกเฉินและระยะเวลาการ Recover	หัวหน้าสำนัก	☐
0	การประเมินผลกระทบต่อกิจกรรมที่จัดในระยะเวลาที่ประกาศ	หัวหน้าฝ่าย	☐
0	จัดเตรียมข้อมูลของ รพ.วิทยากร เครือข่ายและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานหลักสูตร/โครงการ	☐
1	จัดทำประกาศเลื่อน/เปลี่ยนแปลงลงนามโดย ผอ.	หัวหน้าฝ่ายร่างบันทึกและประกาศเสนอ หน.สำนัก รอง ผอ.ตามลำดับ	☐
1	แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง กับคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทาง Social Media, Website ของสถาบัน และช่องทางอื่น	นักวิชาการอบรมประสานกับฝ่ายสื่อสารองค์กร	☐
1	แจ้งการเลื่อน/เปลี่ยนแปลงกิจกรรมกับ รพ.วิทยากร/ผู้เกี่ยวข้อง	ผู้ประสานงานหลักสูตร/โครงการ	☐
1	ประสาน IT ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรมออนไลน์ สถานที่จัด คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	หัวหน้าสำนัก	☐
1	ประสานฝ่ายบริหารในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรมออนไลน์ สถานที่และระบบอินเทอร์เน็ต	หัวหน้าสำนัก	☐
2 ,3, 4 ,5	แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ ต่อไปสำหรับในวันถัดไป ให้กับ SLT หรือคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องรับทราบ	หัวหน้าสำนัก	☐
7	รายงานความคืบหน้า ความพร้อมสู่สถานการณ์ปกติให้แก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าสำนัก	☐

แนวทางการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินด้านระบบกลไกการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล

เป้าหมาย บรรเทาผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันฯ สถานพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักการดำเนินงาน

4) สื่อสารข้อความสำคัญไปยังกลุ่มเป้าหมายให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
5) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและการสื่อสารสอดคล้องกับแนวทางขององค์กร จัดทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลผลกระทบเพื่อดำเนินการต่อเนื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

แนวทางดำเนินงาน เมื่อได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

กระบวนการทำงาน	ฝ่ายฝึกอบรม	ผู้รับผิดชอบ	ฝ่ายขับเคลื่อน	ผู้รับผิดชอบ
ประเมินผลกระทบ	▪ ตรวจสอบจำนวนหลักสูตร วิทยากรที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่ประกาศแผน ▪ สรุปและจัดทำรายงานประเมินผลกระทบ	อ.รัชดาภรณ์ ทุมมาสุทธ์	▪ ตรวจสอบกิจกรรมที่จัด รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่ประกาศแผน ▪ สรุปและจัดทำรายงานประเมินผลกระทบ	อ.สุภาเพ็ญ ศรีสดใส
จัดเตรียมข้อมูล	รวบรวมรายชื่อผู้ลงทะเบียน รพ. ต้นสังกัด วิทยากร และโรงแรม	▪ ผู้ประสานงานประจำหลักสูตร ▪ คุณวารุณี พันธ์แพง	รวบรวมรายชื่อผู้ลงทะเบียน รพ. ต้นสังกัด วิทยากร และโรงแรม	▪ ผู้ประสานงานรับผิดชอบโครงการ
สื่อสารภายนอก	▪ จัดทำประกาศแจ้งเลื่อน/เปลี่ยนแปลงหลักสูตร ▪ จัดทำจดหมายแจ้งเลื่อนเปลี่ยนแปลงหลักสูตร (กรณีมีผลกระทบต่อการจัด)	▪ คุณสุพรรณี สุวรรณศรี ▪ อ.รัชดาภรณ์ ทุมมาสุทธ์ ▪ ผู้ประสานงานประจำหลักสูตร	▪ จัดทำจดหมายแจ้งเลื่อนเปลี่ยนแปลงกำหนดการ (กรณีมีผลกระทบต่อการจัด)	▪ ผู้ประสานงานรับผิดชอบโครงการ

สื่อสารภายใน	▪ จัดทำประกาศยกเลิกเปลี่ยนแปลงหลักสูตร ▪ สื่อสารประกาศแก่ฝ่ายการเงินบัญชี กรณีมีการคืนเงิน ▪ สื่อสารประกาศแก่ฝ่ายสื่อสารเพื่อนำขึ้น **website**	▪ คุณสุพรรณี สุวรรณศรี ▪ อ.รัชดาภรณ์ ทุมมาสุทธ์	▪ บันทึกเลื่อนการจัดกิจกรรม	ผู้ประสานงานรับผิดชอบโครงการ
การจัดกิจกรรมออนไลน์	▪ จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการ **ZOOM** ▪ ประสานบริษัทในการถ่ายทำ	▪ นส.จิตรา เกสพานิช ▪ ผู้ประสานงานประจำหลักสูตร	▪ จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการ **ZOOM** ▪ ประสานฝ่ายสื่อสาร	▪ ผู้ประสานงานประจำหลักสูตร ▪ นส.วัชราภรณ์ เหมือนคิด

<u>หมายเหตุ</u>

1. Timeline ระยะเวลาที่กำกับการดำเนินการภายใน 1 วัน

2. จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการ ZOOM ดำเนินการโดยผู้รับผิดชอบ ภายใน 1 ชั่วโมง เนื่องจาก เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์ ประจำบุคคล และมี account Zoom ส่วนกลางที่สามารถดำเนินการได้ทันที

ด้านบริการวิชาการ

1. **แผนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานด้านบริการวิชาการของส่วนงานที่มีอยู่เดิม ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์ COVID-19 หรือไม่ เพียงใด ต้องปรับตัวอย่างไรบ้าง**

   ตอบ

   ▪ ได้รับผลกระทบน้อย หากวิทยากรหรือผู้อบรมไม่ได้เจ็บป่วยจาก COVID-19 สามารถการจัดหลักสูตรเรียนรู้อบรมแบบออนไลน์ได้

   ▪ การจัดกิจกรรม/อบรมหรือการประชุมผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่ องค์ความรู้ให้กับสถานพยาบาลและเครือข่าย ดำเนินการ โดยจัดประชุมผ่านระบบ Zoom meeting, การรวมกลุ่มกันในแต่ละจังหวัดแล้วถ่ายทอดสัญญาณจากส่วนกลาง และการเผยแพร่เนื้อหาผ่านทาง HA Thailand Fanpage, Youtube

2. **ส่วนงานของท่านมีแนวทางการจัดประชุมวิชาการต่างๆ ในช่วงที่มีการระบาดรุนแรง และช่วงที่การ ระบาดชะลอตัวลงอย่างไร**

ตอบ ในช่วงระบาดรุนแรงจะพิจารณาเลื่อนกิจกรรมที่ไม่จำเป็นออกไปก่อน เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อภาระงานหรือการเข้าร่วมประชุม

3. **ส่วนงานของท่านมีนวัตกรรมเกี่ยวกับการบริการวิชาการในสถานการณ์ COVID-19 นี้หรือไม่ อะไรบ้าง**

   ตอบ

   - นวัตกรรมที่ใช้ได้แก่ ZOOM Meeting, Microsoft team meeting, พัฒนา Platform ในการสื่อสาร เช่น Youtube, Facebook
   - Platform E Learning หลักสูตร ของสถาบัน
   - การให้คำปรึกษาโดยที่ปรึกษาประจำพื้นที่

4. **ส่วนงานของท่านมีแผน/แนวทางที่จะจัดประชุมวิชาการต่างๆ ในอนาคตอย่างไร ท่ามกลางความไม่แน่นอนของสถานการณ์ COVID-19**

   - พัฒนาเนื้อหาและเพิ่มจำนวน E Learning ให้สอดรับกับปัญหาความต้องการของผู้เข้าอบรม รวมทั้งเนื้อหาวิชาการที่ update ของ COVID-19 รวมทั้งเนื้อหาการสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
   - ถอดบทเรียนจากกงานประจำ มาสู่งานวิชาการ เป็นองค์ความรู้ของประเทศ
   - จัดทำ Self Learning Package ตามความพร้อมและสมัครใจ
   - พัฒนา Platform การเรียนรู้ออนไลน์ที่น่าสนใจ ราคาไม่แพง
   - ร่วมจัดกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะที่คล้ายกัน มีความพร้อมเพื่อลดภาระงานและความซ้อน ประหยัดงบประมาณ

แนวทางการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินด้านระบบกลไกการประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

เป้าหมาย บรรเทาผลกระทบและความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันฯ สถานพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักการดำเนินงาน

7) สื่อสารข้อความสำคัญไปยังกลุ่มเป้าหมายให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
8) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและการสื่อสารสอดคล้องกับแนวทางขององค์กร จัดทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลผลกระทบเพื่อดำเนินการต่อเนื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

แนวทางดำเนินงาน เมื่อได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

กระบวนการทำงาน	ประเมินและรับรอง	ผู้รับผิดชอบ
ประเมินผลกระทบ	▪ ตรวจสอบรายชื่อโรงพยาบาลที่จัดเยี่ยม ▪ ตรวจสอบชื่อผู้เยี่ยมสำรวจ	[redacted]
จัดเตรียมข้อมูล	▪ รวบรวมรายชื่อโรงพยาบาลที่ต้องยกเลิก ▪ รวบรวมรายชื่อผู้เยี่ยมที่ต้องแจ้งยกเลิก	
สื่อสารภายนอก	▪ จัดทำประกาศงดการเยี่ยมสำรวจ ▪ จัดทำประกาศเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามระเบียบ	หัวหน้าสำนัก
สื่อสารภายใน	▪ สื่อสารเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรทางเมล์ ▪ สื่อสารภายนอกแจ้งฝ่ายสื่อสารเพื่อนำประกาศขึ้น website	หัวหน้าฝ่าย
การจัดกิจกรรมออนไลน์	▪ สื่อสารประกาศ และแนวทางต่างกับโรงพยาบาลผ่านระบบ ZOOM	หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าสำนัก รองผอ.ที่กำกับ
การเตรียมตัวทำงานต่อเนื่อง	▪ โอนโทรศัพท์สำนักงานเข้าโทรศัพท์มือถือตัวเอง ▪ เตรียมข้อมูลประสานงานส่วนบุคคลไว้ใน one drive หรือ cloud	ผู้ประสานงาน

การประสานงานก่อนการเยี่ยม	■ สามารถใช้ VPN ในการดำเนินงาน ■ ประสานงานผู้เยี่ยม โรงพยาบาล ทางโทรศัพท์/ email ■ ส่งเอกสารประสานงานผ่าน e-mail ให้หัวหน้าตามสายงาน ■ สร้าง folder กลาง บน one drive เก็บข้อมูลที่หัวหน้าสำนักอนุมัติแล้ว เพื่อส่งออกให้ผู้เยี่ยม และโรงพยาบาล	ผู้ประสานงาน
ประสานงานหลังการเยี่ยม	■ ติดตามรายงานภายใน 14 วัน ■ รวบรวมรายงานส่งให้ทีมหลังรับรองภายใน 14 วัน ■ จัดประชุมอนุกรรมการผ่านทาง zoom ■ ส่งประกาศให้ผอ.อนุมัติผ่านทาง messenger	ผู้ประสานงาน
การเบิกเงิน	■ ลงข้อมูลเบิก-จ่ายใน ERP ■ ส่งบันทึกการเบิก-จ่ายที่ออกจาก ERP พร้อม scan หลักฐานต่างๆ ส่งทาง e-mail หัวหน้าตามสายงาน ■ หัวหน้างานส่งบันทึกการเบิก-จ่ายที่ออกจาก ERP พร้อม scan หลักฐานต่างๆ ให้บัญชี ส่งทาง e-mail	ผู้ประสานงาน หัวหน้าฝ่าย บัญชี

ด้านบริการวิชาการ

5. **แผนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานด้านบริการวิชาการของส่วนงานที่มีอยู่เดิม ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์ COVID-19 หรือไม่ เพียงใด ต้องปรับตัวอย่างไรบ้าง**

   ตอบ

   1. มีผลกระทบมากต้องยกเลิกการเยี่ยมทุกกิจกรรม เนื่องจากโรงพยาบาลไม่พร้อมรับการเยี่ยม และผู้เยี่ยมสำรวจไม่สามารถออกนอกพื้นที่ได้ จากประกาศของศบค. และนโยบายของแต่ละจังหวัดที่มีความเข้มงวดต่างกันแม้นในพื้นจะมีการระบาดน้อยก็ตาม
   2. จากการจัดเยี่ยมสำรวจไม่ได้ทำให้สถาพยาบาลไม่สามารถต่ออายุได้ทันตามเวลา ทำให้ต้องออกประกาศ เพื่อรองรับสถานะโรงพยาบาล และให้เป็นไปตามสถานการณ์

6. **ส่วนงานของท่านมีแนวทางการจัดประชุมวิชาการต่างๆ ในช่วงที่มีการระบาดรุนแรง และช่วงที่การ ระบาดชะลอตัวลงอย่างไร**

   ตอบ จัดการประชุมผ่านระบบ ZOOM การเยี่ยมสำรวจผ่านสื่อทางไกล การวิเคราะห์เอกสารโรงพยาบาลเพื่อนำมาวางแผนการจัดเยี่ยมให้เหมาะสมกับศักยภาพของสถานพยาบาล

7. **ส่วนงานของท่านมีนวัตกรรมเกี่ยวกับการบริการวิชาการในสถานการณ์ COVID-19 นี้หรือไม่ อะไรบ้าง**

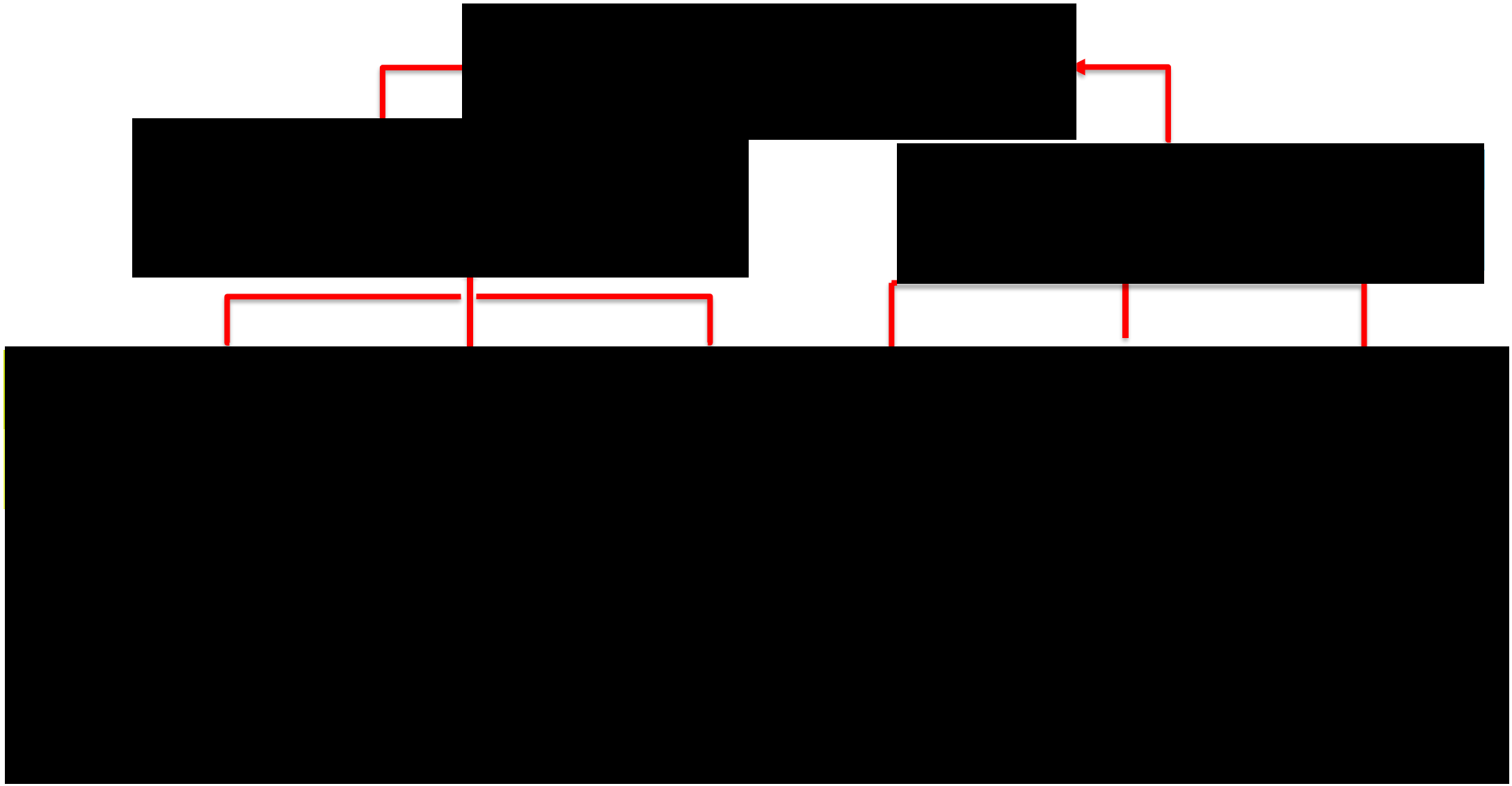
   ตอบ เยี่ยมสำรวจ Virtual Survey และเยี่ยมสำรวจแบบลดรูปโดยการวิเคราะห์แบบประเมินและสัมภาษณ์ผ่านระบบ Tele conference

8. **ส่วนงานของท่านมีแผน/แนวทางที่จะจัดประชุมวิชาการต่างๆ ในอนาคตอย่างไร ท่ามกลางความไม่แน่นอนของสถานการณ์ COVID-19**

   ตอบ ประชุมผ่านระบบ ZOOM

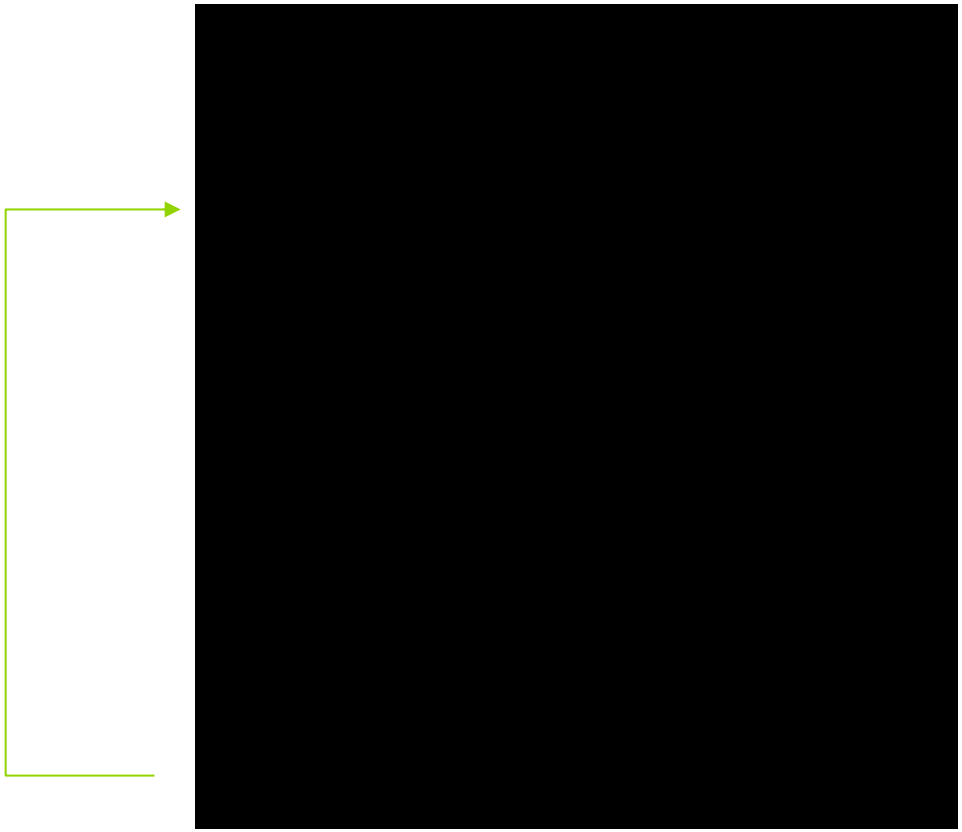
ภาคผนวก 7 แผนผังข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงาน Call tree

แผนผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



กระบวนการแจงเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) กลุ่มภารกิจบริหารและพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ

ลำดับขั้นตอนการติดต่อหรือประสานงาน (Call tree) เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ให้ เบอร์ 1 ติดต่อ เบอร์ 2, เบอร์ 2 ติดต่อเบอร์ 3 ลงไปตามลำดับและย้อนกลับตามลูกศร

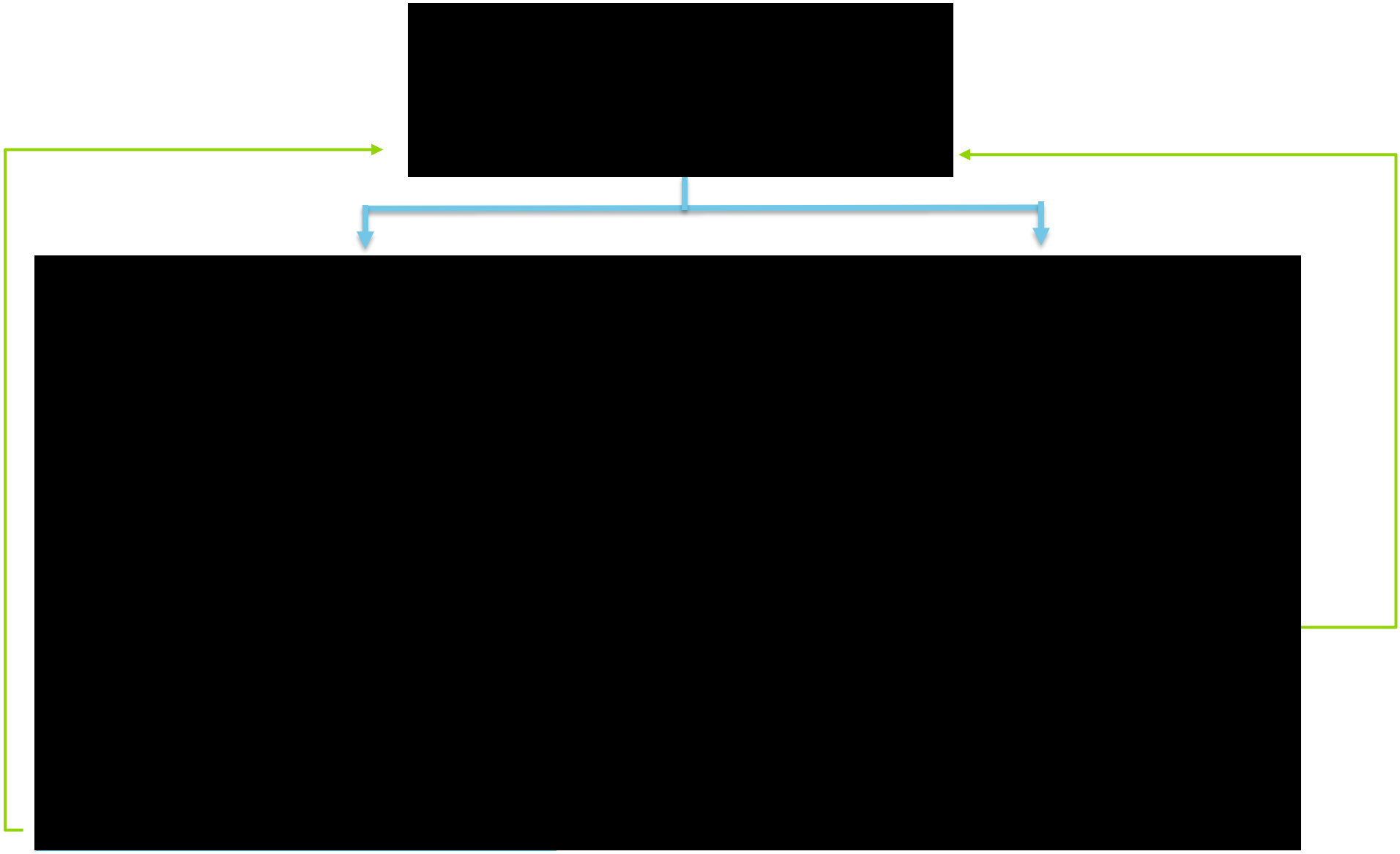


กระบวนการแจงเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) กลุ่มภารกิจปฏิบัติการประเมินและรับรอง

ลำดับขั้นตอนการติดต่อหรือประสานงาน (Call tree) เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ให้ เบอร์ 1 ติดต่อ เบอร์ 2, เบอร์ 2 ติดต่อเบอร์ 3 ลงไปตามลำดับและย้อนกลับตามลูกศร

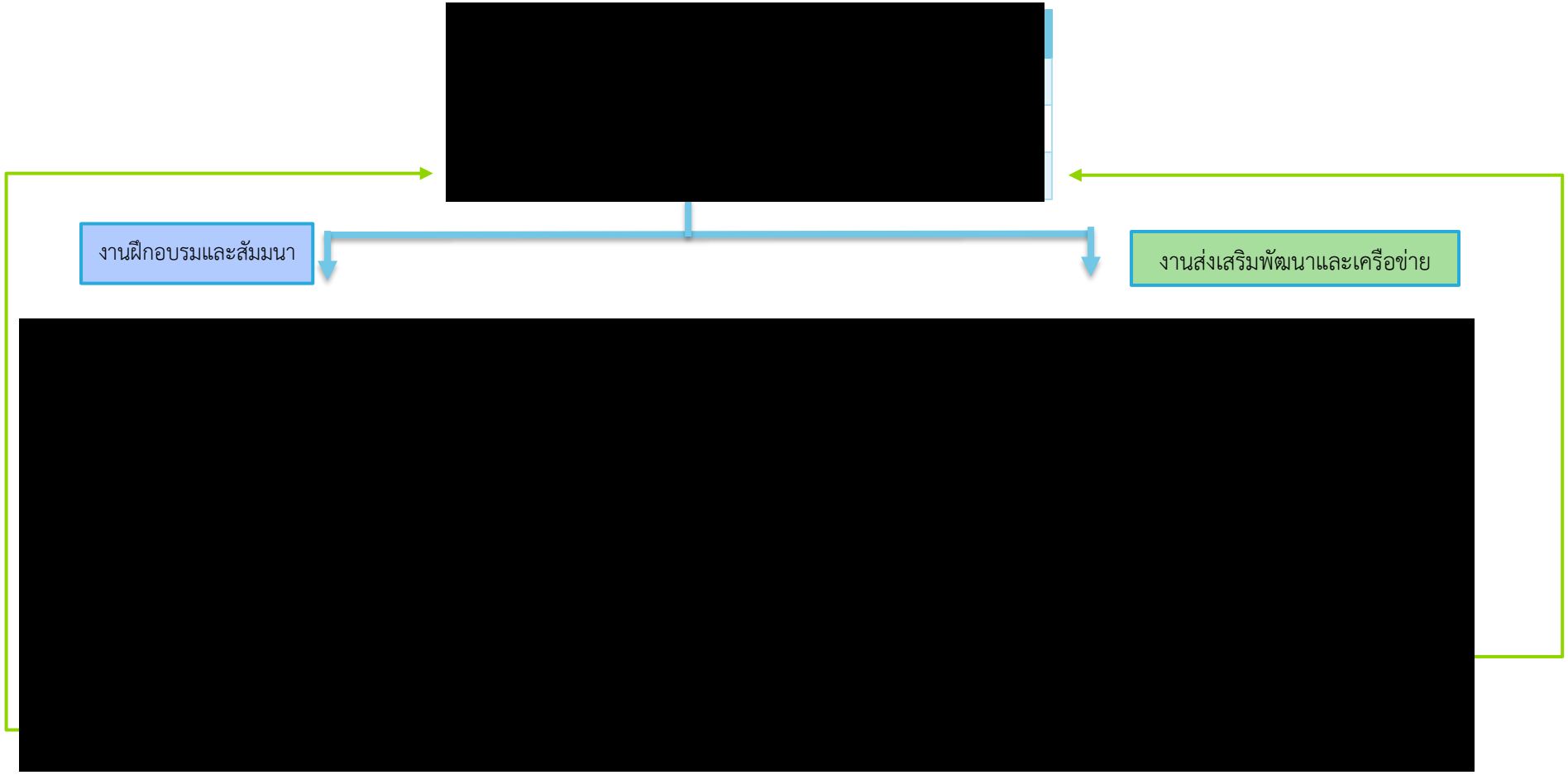
กระบวนการแจงเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) กลุ่มภารกิจพัฒนาองค์กรและนวัตกรรม

ลำดับขั้นตอนการติดต่อหรือประสานงาน (Call tree) เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ให้ เบอร์ 1 ติดต่อ เบอร์ 2, เบอร์ 2 ติดต่อเบอร์ 3 ลงไปตามลำดับและย้อนกลับตามลูกศร



กระบวนการแจงเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) กลุ่มภารกิจส่งเสริมการพัฒนาและฝึกอบรม

ลำดับขั้นตอนการติดต่อหรือประสานงาน (Call tree) เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ให้ เบอร์ 1 ติดต่อ เบอร์ 2, เบอร์ 2 ติดต่อเบอร์ 3 ลงไปตามลำดับและย้อนกลับตามลูกศร

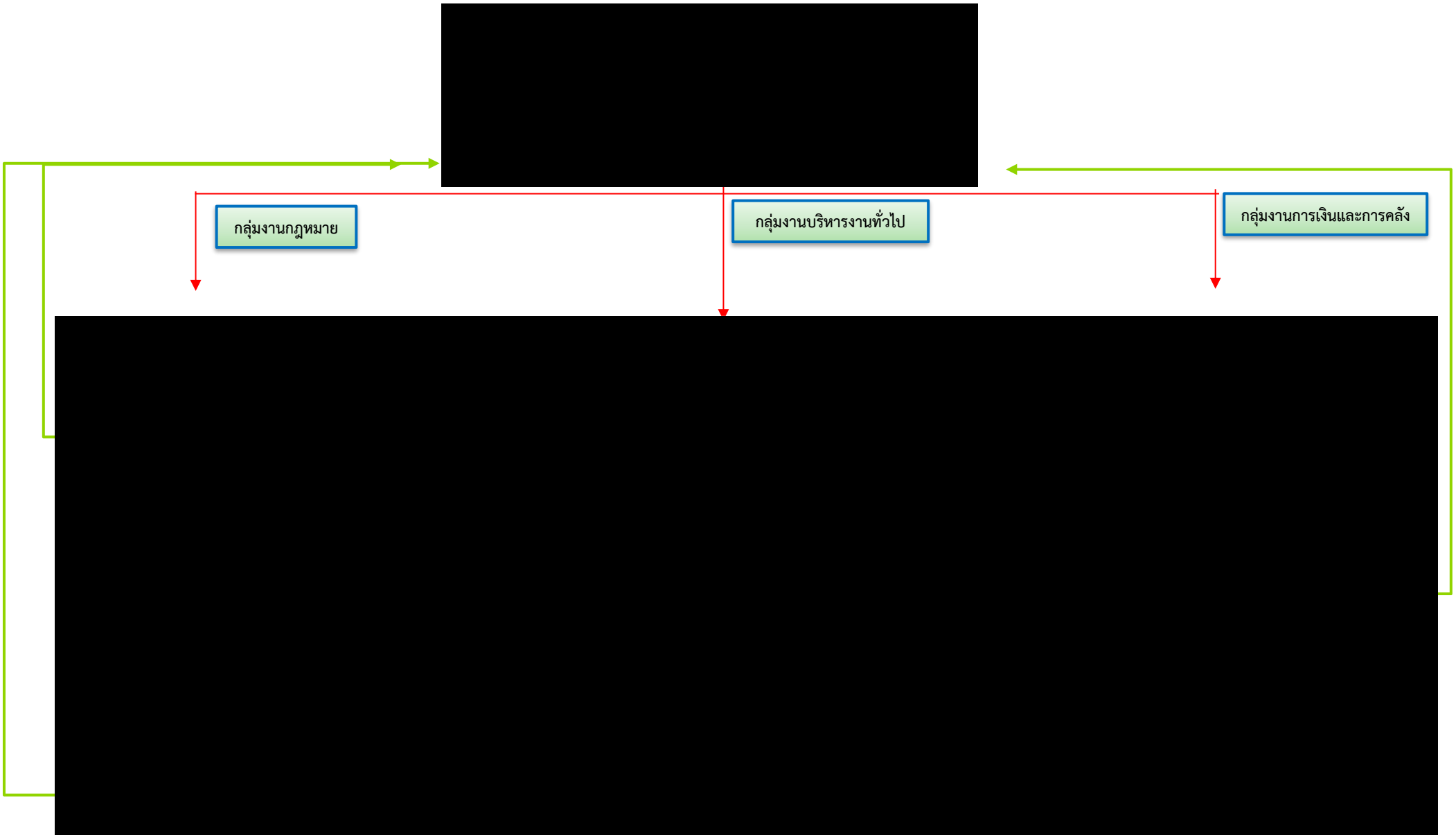


กระบวนการแจงเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) กลุ่มภารกิจขับเคลื่อนนโยบายและสื่อสารองค์กร

ลำดับขั้นตอนการติดต่อหรือประสานงาน (Call tree) เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ให้ เบอร์ 1 ติดต่อ เบอร์ 2, เบอร์ 2 ติดต่อเบอร์ 3 ลงไปตามลำดับและย้อนกลับตามลูกศร

กระบวนการแจงเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) กลุ่มภารกิจอำนวยการ

ลำดับขั้นตอนการติดต่อหรือประสานงาน (Call tree) เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ให้ เบอร์ 1 ติดต่อ เบอร์ 2, เบอร์ 2 ติดต่อเบอร์ 3 ลงไปตามลำดับและย้อนกลับตามลูกศร



ผู้รับผิดชอบการซ้อมแผน BCP

รายละเอียดตามตารางที่ 2

ชื่อ-ส่วนที่รับผิดชอบ	หน้าที่	รายละเอียด
หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	อำนวยการ	อนุมัติให้ดำเนินการซ้อมแผน สนับสนุนงบประมาณ
รองผู้อำนวยการรับผิดชอบสำนักพัฒนาองค์กร	ที่ปรึกษาทีมการซ้อมแผน	ให้คำแนะนำ สนับสนุน
เลขาคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง-ตัวแทนผู้บริหารด้านพัฒนาคุณภาพ (QMR) (นายทรนง พิลาลัย)	หัวหน้าทีมการซ้อมแผน	จัดทำแผนการซ้อม ดำเนินการซ้อมแผน BCP อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
นักวิชาการผู้ได้รับมอบหมายจาก QMR	เลขาทีมการซ้อมแผน	ประสานงาน และ ดำเนินการซ้อมแผน จัดทำสรุปรายงานการซ้อมแผน
หัวหน้าทีมพัสดุอาคารสถานที่ และยานพาหนะ	ทีมการซ้อมแผน BCP	ประสานงาน และ ดำเนินการซ้อมแผน
ผู้ตรวจสอบภายใน	ทีมการซ้อมแผน BCP	ช่วยตรวจทานแผนและการปฏิบัติ
ผู้รับผิดชอบจากสำนักพัฒนาองค์กร (สงวน แก้วขาว)	หัวหน้าการซ้อมอพยพ หรือซ้อมอัคคีภัย	จัดทำแผนการซ้อมอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
ผู้รับผิดชอบจากสำนักบริหาร	หัวหน้าทีมซ้อมอพยพ/อัคคีภัย	ผู้ดำเนินการซ้อมแผนอพยพ/อัคคีภัย
หัวหน้าทีมบุคลากร (ชัยวัฒน์ สุวิชานุกูล)	ทีมซ้อมแผนอพยพ/ซ้อมอัคคีภัย	ผู้ดำเนินการซ้อมแผนอพยพ/อัคคีภัย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน)

เลขที่ 88/39 ชั้น 5 อาคารสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข

ซอย 6 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000