

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(Business Continuity Plan: BCP)



SD-SAM-001-01

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 (พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

คำนำ

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับความสำคัญในหลาย ๆ เหตุการณ์ ได้แก่ ความเสี่ยงจากเหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย ชุมชนประท้วง/จลาจล รวมไปถึงโรคระบาด ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ และเป็นสาเหตุที่ทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานได้ในสภาวะการณ์ปกติ ถึงแม้ว่าสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) จะมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ แต่อย่างไรก็ตามความเสี่ยงบางประการดังกล่าวเป็นความเสี่ยงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

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

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

พฤษภาคม 2563

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	11
ภาคผนวก	17
ภาคผนวก 1 แนวทางปฏิบัติในการสั่งการในภาวะวิกฤติ สรพ.	17
ภาคผนวก 2 แนวทางปฏิบัติในแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	18
ภาคผนวก 3 ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ทำงาน	19

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ความเป็นมา

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

ส่วนที่ 1 แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

1.1 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- 1.1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมในการดำเนินงานของสถาบัน
- 1.1.2 เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ บรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- 1.1.3 เพื่อปกป้องผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน กำลังคน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และผู้รับบริการ
- 1.1.4 เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของสถาบัน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อการทำงาน ต้องหยุดชะงัก

1.2 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

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

- 1.2.1 เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

- 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” หมายความว่า คณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
- 1.2.5 “ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
- 1.2.6 “คณะทำงาน” หมายความว่า คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน
- 1.2.7 “สถาบัน” หมายความว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
- 1.2.8 “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของสถาบัน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1.3.1 เหตุการณ์โรคระบาด
- 1.3.2 เหตุการณ์อุทกภัย
- 1.3.3 เหตุการณ์อัคคีภัย
- 1.3.4 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

1.4 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สถาบันสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

- 1.4.1 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย

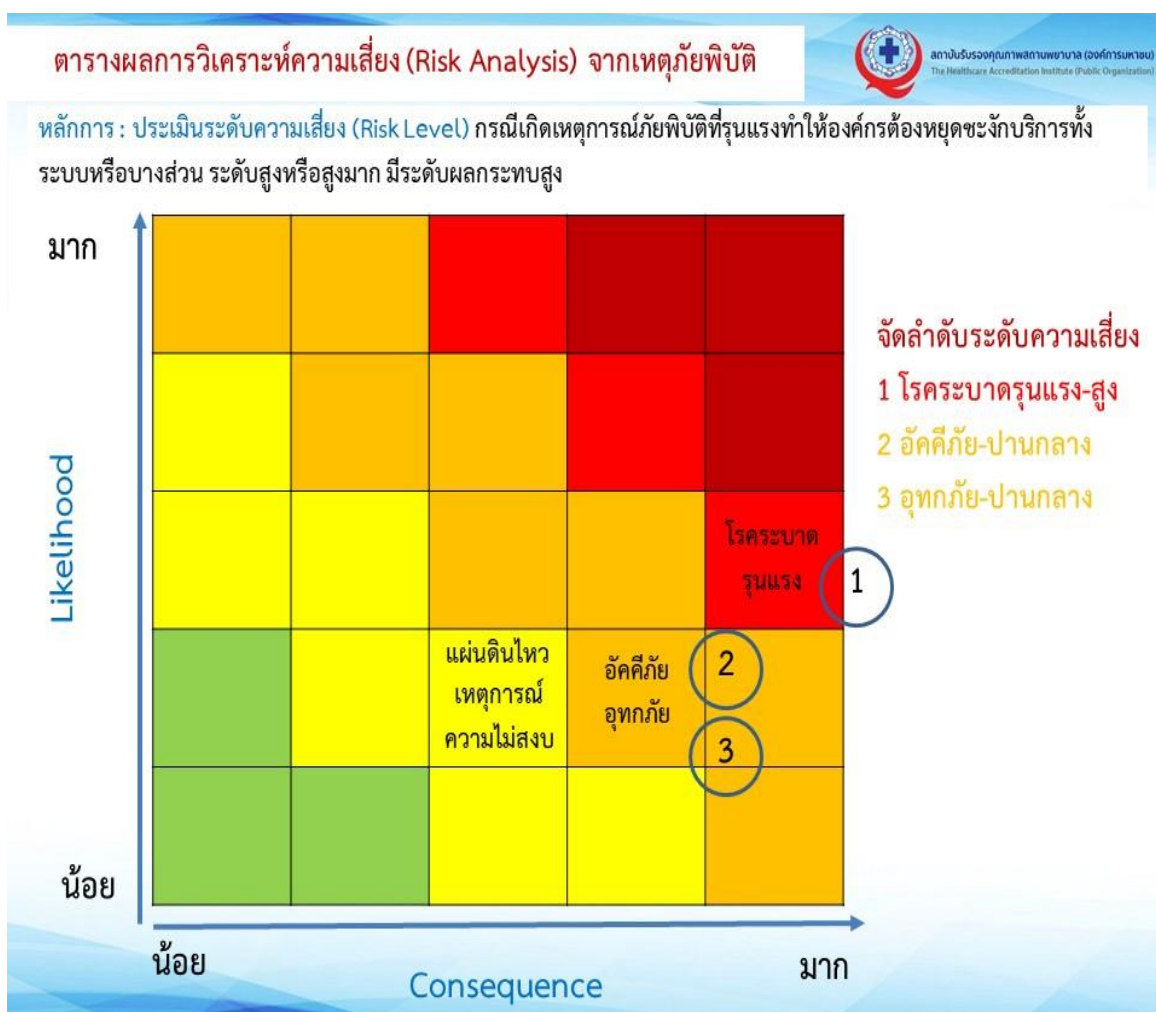
1.4.2 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

1.4.3 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

1.4.4 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

1.4.5 ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ 1.1 ตารางผลการวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงจากภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน



ตารางที่ 1.2 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

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

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับร้ายแรงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสถาบัน เนื่องจากสถาบันยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารของแต่ละส่วนงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

1.5 คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (Business Continuity Plan taskforce)

คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของสถาบัน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล เป็นหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง คณะผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากผู้อำนวยการเป็นคณะทำงาน และตัวแทนผู้บริหารด้านพัฒนาคุณภาพ (QMR) เป็นเลขานุการคณะทำงาน โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วนงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

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

ตารางที่ 1.3 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง (BCP Taskforce)

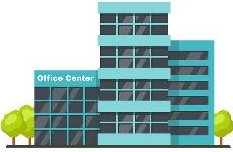


บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี ผู้อำนวยการ	089 896 1960	หัวหน้าคณะกรรมการ บริหารความ ต่อเนื่อง	นางปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ	081 807 8483
นางปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ รองผู้อำนวยการ	081 807 8483	หัวหน้าทีมระบบ บริการ	น.ส.เอกจิตรา สุขกุล	065 510 5723
นายโกเมธ นาควรรณกิจ รองผู้อำนวยการ	081 817 1673	หัวหน้าทีมระบบ บริหารงานทั่วไป	น.ส.สุชาดา ทิมาบุตร	065 826 1456
น.ส.เอกจิตรา สุขกุล หัวหน้าสำนักประเมินและ รับรอง	065 510 5723	หัวหน้าทีมระบบ ประเมินและรับรอง	น.ส.รุ่งทิพย์วัลย์ เมียงมุกข์	089 667 8821
นางวารารณ์ สักกะโต หัวหน้าสำนักส่งเสริมฯ	089 782 4703	หัวหน้าทีมระบบ กลไกการพัฒนา	นางรัชดาภรณ์ ทุมมาสุทธิ	086 667 7121
นางวิณฑิณี บุณตริก หัวหน้าสำนักยุทธศาสตร์ฯ	063 326 9545	หัวหน้าทีม ยุทธศาสตร์และ สื่อสารองค์กร	น.ส.วัชรีย์ พันธุ์โกคา	081 808 2289
นายทรง พิลาลัย หัวหน้าสำนักพัฒนาองค์กร	086 657 8320	หัวหน้าทีมบุคลากร	นายชัยวัฒน์ สุวิชานุกุล	061 541 4297
นายกฤตภาส นรกิจไพศาล	084 123 3384	หัวหน้าทีมระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	น.ส.ฉัตรอรุณ เรืองรัตนภูมิ	092 506 9966
น.ส.นัจจพร สมจิตร	092 614 4399	หัวหน้าทีมการเงิน การบัญชี	นางอรพิน เหล่าประทุม	094 327 6565
น.ส.สุชาดา ทิมาบุตร	065 826 1456	หัวหน้าทีมพัสดุ อาคารสถานที่ และ ยานพาหนะ	นางอรวรรณ มาณี	081 934 1440



ส่วนที่ 2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

เป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

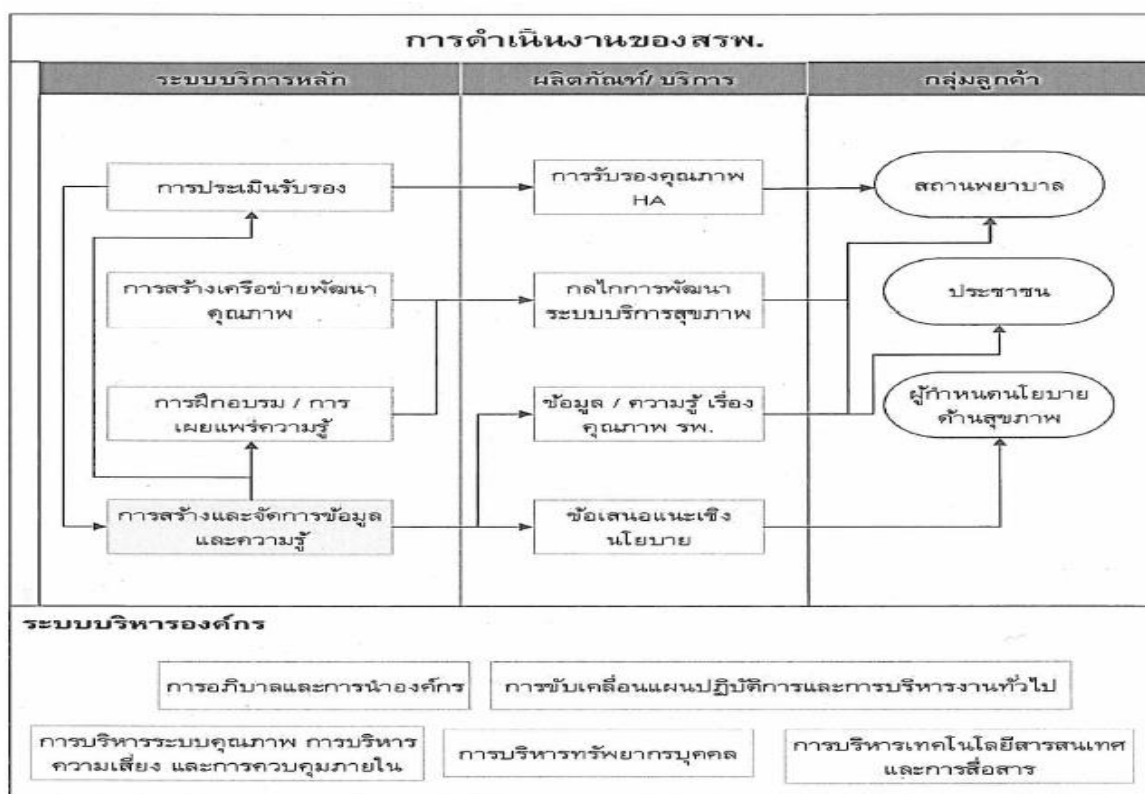
ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 <p>อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง คือการเช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (ห้องประชุมของศูนย์ประชุม Impact เมืองทองธานี) ■ ปฏิบัติงานที่บ้านเป็นการชั่วคราว (Work from Home)
 <p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ /การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาของสำนักงานหรือใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนตัวผ่านบริการ internet จากที่พักอาศัยเพื่อเข้าถึงโปรแกรมปฏิบัติการและข้อมูลสารสนเทศของสถาบัน ■ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) ส่วนกลางเป็นการชั่วคราว กรณีคอมพิวเตอร์พกพาไม่เพียงพอต่อปริมาณการใช้งานให้เช่าจากเอกชนเป็นการชั่วคราวตามความจำเป็น ■ กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อของสำนักบริหารงานทั่วไป
 <p>เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ฐานข้อมูลของสถาบันจัดเก็บบน Cloud เข้าถึงผ่าน ForticlientVPN ที่สามารถประสานเอกชนผู้ให้บริการในการเปิดใช้งาน VPN ภายใน 1 ชั่วโมงและส่ง Username/password ให้แก่เจ้าหน้าที่ผ่านระบบ E-mail ■ ระบบสนับสนุนการใช้งานการควบคุมหน้าจอผ่านโปรแกรม ANYDESK ■ ฐานข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บบน Cloud ที่เข้าถึงได้ผ่านระบบ E-mail จากภายนอก Account Microsoft 365

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		<ul style="list-style-type: none"> เคลื่อนย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ไปยังพื้นที่ปลอดภัยหรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่สามารถทำได้ โปรแกรมประชุมและปฏิบัติงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบหลักคือ Microsoft team
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทดแทนกันได้ภายในสำนักงาน
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> 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				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
การประเมินรับรอง	สูง					✓
การจัดประชุมวิชาการประจำปี	สูง					✓
การจัดหลักสูตรฝึกอบรม	สูง					✓

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็น ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

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)	ศูนย์ประชุมอิมแพค ฟอรั่ม เมืองทองธานี			✓	✓	✓
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
คอมพิวเตอร์พกพา *มีเจ้าหน้าที่ใช้งาน PC 41 เครื่อง	-คอมพิวเตอร์สำรอง ส่วนกลาง 19 เครื่อง	9 เครื่อง	13 เครื่อง	19 เครื่อง	19 เครื่อง	19 เครื่อง
เครื่องพิมพ์ (ขนาดเล็ก)	เช่าเอกชน	-	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
โทรสารและสแกนเนอร์ พร้อมหมายเลข	เช่าเอกชน	-	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 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
การติดตั้ง VPN Client ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ พกพา	คู่มือติดตั้ง CPN Client สำหรับ เข้าถึงฐานข้อมูล ปฏิบัติการ	ประสาน ของใช้งาน User VPN เอกชน	ส่ง Username / password ให้เจ้าหน้าที่ ทาง E-mail/ SMS	✓	✓	✓
การติดตั้งโปรแกรม Anydesk	คู่มือติดตั้งโปรแกรม ANYDESK สำหรับ ควบคุมหน้าจอผ่าน internet	-	✓	✓	✓	✓
ระบบ E-mail	คู่มือเข้าระบบ E-mail จาก ภายนอก ผ่าน โปรแกรม outlook	✓	✓	✓	✓	✓

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบโทรศัพท์ Divert	คู่มือทำ Divert โทรศัพท์โต๊ะทำงาน	เบอร์ ฉุกเฉิน ส่วนกลาง	Divert โทรศัพท์โต๊ะ ทำงาน	Divert โทรศัพท์ โต๊ะทำงาน	Divert โทรศัพท์ โต๊ะทำงาน	Divert โทรศัพท์ โต๊ะทำงาน
โปรแกรมประชุมผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ Microsoft Team	คู่มือสอนติดตั้ง โปรแกรม 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
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน /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
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (บริษัทเอกชน)	1	1	1	1	1
ผู้ให้บริการถ่ายเอกสาร (บริษัทเอกชน)	1	1	1	1	1
ผู้ให้บริการเช่าสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (บริษัทเอกชน)	1	1	1	1	1
ผู้ให้บริการเช่าอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์, เครื่อง Scanner เป็นต้น	1	1	1	1	1
รวม	4	4	4	4	4

2.4 แผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ของสถาบัน

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติต่อประธานคณะกรรมการโดยการโทรศัพท์สายตรง และแจ้งสรุปข้อมูลแผนการดำเนินการตอบสนองต่อ คณะกรรมการในกลุ่ม Line ของคณะกรรมการ	หัวหน้าคณะทำงาน บริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งเหตุฉุกเฉินวิกฤติ ตามกระบวนการ Call tree ให้กับ บุคลากรภายหลังได้รับแจ้งจาก หัวหน้าคณะทำงาน บริหารความต่อเนื่อง หมายเหตุ แนวทางปฏิบัติในการสั่งการในภาวะวิกฤติ สรพ. ตามภาคผนวก 1	หัวหน้าคณะทำงาน บริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมิน ความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนการ/บริการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ)	คณะทำงานบริหารความ ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรของสถาบันที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบุคลากร	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการ ให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการ ที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่าง สูงหากไม่ดำเนินการและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือ ปฏิบัติงานด้วยมือ	เลขานุการคณะทำงาน	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรให้ทราบ ตาม เนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบ จาก หัวหน้าคณะทำงานฯ ผ่านกลุ่ม Line HAI Staff	หัวหน้าทีมบุคลากร	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2-7 วัน	คณะกรรมการ	<input type="checkbox"/>
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของสถาบัน ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	คณะกรรมการ	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทราบ	เลขานุการคณะกรรมการ	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ) 	คณะกรรมการ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> - 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	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดใน การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ) 	คณะทำงาน	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความ ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง 	เลขานุการคณะทำงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - ประสานและดำเนินการ การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) 	คณะทำงาน	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)		<input type="checkbox"/>
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	คณะกรรมการ	<input type="checkbox"/>
<p>- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความต่อเนื่อง:</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ) 	คณะกรรมการ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความ ต่อเนื่องกับคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านช่องทาง Social Media, Website ของสถาบัน และช่องทางอื่น	หัวหน้าทีมยุทธศาสตร์และสื่อสารองค์กร	<input type="checkbox"/>
- บันทึกและทบทวนกิจกรรมและงาน ต่างๆ ที่คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องดำเนินการ พร้อมรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	เลขานุการคณะกรรมการ	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ ต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรรับทราบ ผ่านกลุ่ม Line HAI Staff	หัวหน้าทีมบุคลากร	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะกรรมการ ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าคณะกรรมการ	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	คณะทำงาน	<input type="checkbox"/>
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณะทำงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณะทำงาน	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (หัวหน้าทีมระบบบริหารงานทั่วไป) - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (หัวหน้าทีมพัสดุ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ (หัวหน้าทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ) - บุคลากรหลัก (หัวหน้าทีมบุคลากร) - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้าทีมระบบบริการ)		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- แจกสรุปลานการณและการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติให้กับบุคลากร	หัวหน้าทีมบุคลากร	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ	เลขานุการคณะทำงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะกรรมการ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าคณะทำงาน	<input type="checkbox"/>

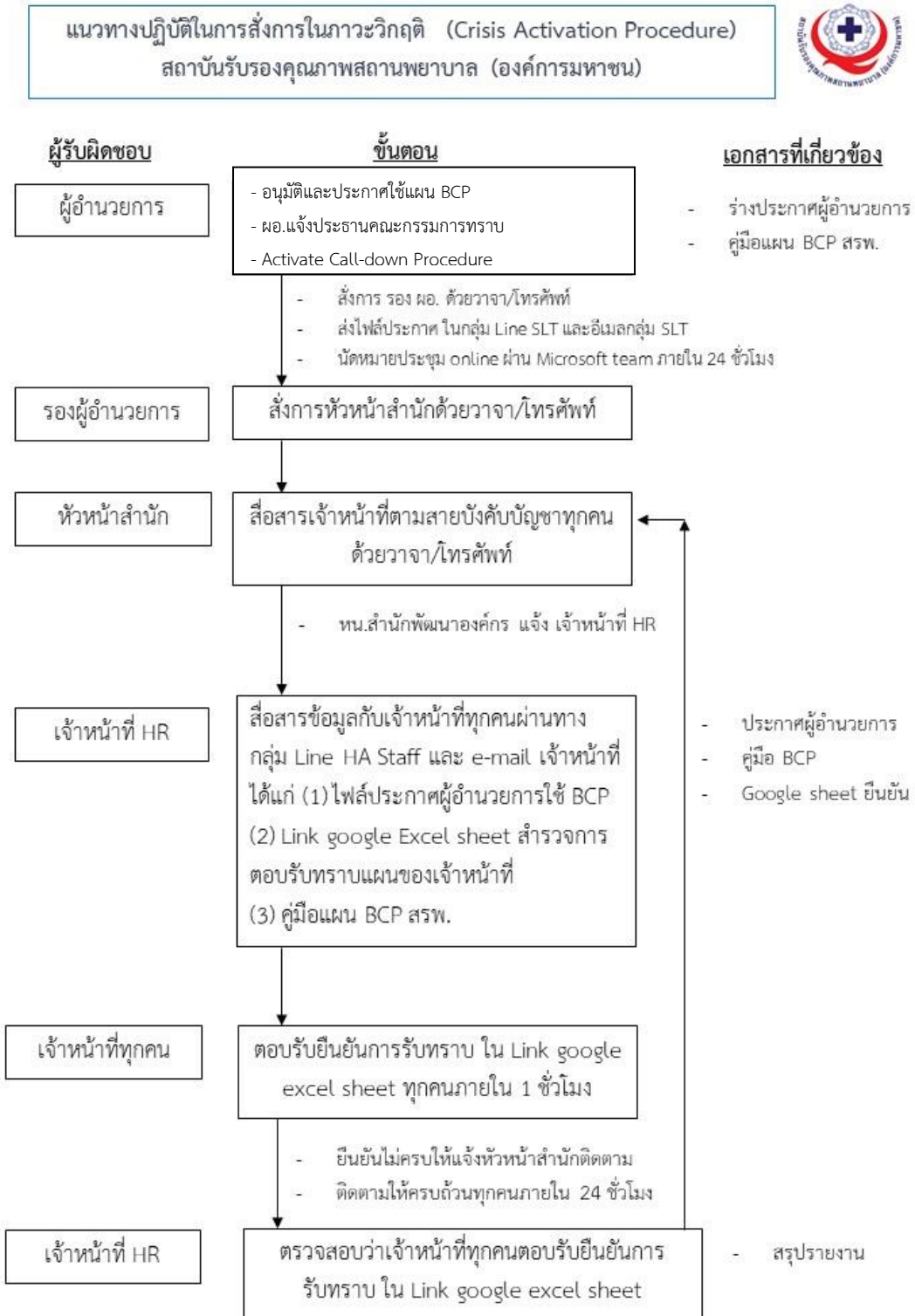
การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แนวทางปฏิบัติในการสั่งการในภาวะวิกฤติ สรพ.



ภาคผนวก 2 แนวทางปฏิบัติในแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

สิ่งที่ต้องดำเนินการก่อนการประกาศใช้แผนฉุกเฉิน

1. ติดตั้ง VPN Client ที่เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา แต่ละเครื่อง
2. คู่มือการติดตั้ง VPN Client
3. คู่มือติดตั้งโปรแกรม ANYDESK (โปรแกรมควบคุมหน้าจอผ่าน Internet)
4. คู่มือทำ Divert โทรศัพท์ที่โต๊ะทำงาน
5. ทำหน้า Portal สำหรับเจ้าหน้าที่เข้าใช้งาน (เป็นเว็บรวมเข้าการใช้งานระบบทั้งหมด)
6. แบบฟอร์ม ออกเลข จดหมาย (พินัดำเนินการ)
7. คู่มือสอนติดตั้งโปรแกรม Microsoft Team
8. สำรอง Notebook ส่วนกลาง
9. คู่มือเข้าระบบเมลจากข้างนอก ผ่านโปรแกรมOutlook/ ผ่านหน้าเว็บไซต์
10. ปรับปรุงข้อมูล เบอร์โทรศัพท์ที่ HR

เมื่อประกาศเหตุฉุกเฉิน

1. ประกาศให้เจ้าหน้าที่ตั้ง Divert โทรศัพท์ ไปที่เบอร์ส่วนตัว ตามคู่มือ
2. ประสานงาน INET เรื่องการขอใช้งาน User VPN ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงสามารถใช้งาน User VPN
3. ส่ง Username และ รหัสผ่าน ให้เจ้าหน้าที่ทาง E-mail / SMS

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพาส่วนกลาง จำนวน 19 เครื่อง

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ส่วนกลาง IT Center จำนวน 9 เครื่อง
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook IT Service ที่ต้องลงโปรแกรมใหม่ 4 เครื่อง
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ของฝ่ายอบรม จำนวน 3 เครื่อง
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook จากส่วนของสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง (MAC 1/ Dell 1)
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ของจากสงวน จำนวน 1 เครื่อง

จำนวนพนักงานที่ใช้งานเครื่อง PC จำนวน 41 เครื่อง

หมายเหตุ: อ้างอิง ข้อมูลฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนาคม พ.ศ.2563

ภาคผนวก 3 ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ทำงาน

หลักการดำเนินงาน

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

ระบบสนับสนุนปฏิบัติงาน นอกสถานที่ทำงาน	แผนระดับ 1 : ปฏิบัติงานนอกสำนักงานบางส่วน (30-50%) คนละไม่เกิน 3 วัน/คน/สัปดาห์	แผนระดับ 2 : ปฏิบัติงานนอก สำนักงาน (50-90%)	แผนระดับ 3 : ปฏิบัติงาน นอกสำนักงาน 100%
คอมพิวเตอร์ (Notebook) 	ให้อีเมล คอมพิวเตอร์แบบพกพาจากฝ่าย IT หรือใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว	แผนระยะสั้น : ดำเนินการการจัดเช่าคอมพิวเตอร์ notebook จำนวน 40 เครื่องใช้งานถึงสิ้นปีงบประมาณ และปรับมาใช้ทั้งหมดระยะยาว	
Wifi 	สามารถเบิกค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคสนับสนุนการทำงานนอกสถานที่ทำงาน 75 บาท/คน/วัน *กรณีเจ้าหน้าที่ที่มีข้อจำกัดในการใช้ Wifi ที่บ้าน ให้อีเมล pocket Wifi สถาบัน (มีจำกัด 4 เครื่อง)		
โทรศัพท์ 	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ divert โอนสายเข้าไปยังเบอร์มือถือด้วยตนเอง กรณีมีผู้โทรเข้าเบอร์ส่วนกลาง คุณพระพรฯ จะแจ้งเบอร์มือถือส่วนตัวของเจ้าหน้าที่		กรณีระบบโทรศัพท์ล่ม ให้ใช้เบอร์สำรอง
ฐานข้อมูลส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลที่จะใช้งานนอกสถานที่ ขึ้นไปเก็บบน Cloud : One drive *กรณีต้องการใช้ฐานข้อมูลส่วนกลาง Intranet: ให้ใช้ผ่าน VPN : app ForticlientVPN โดยใช้ Password จากฝ่าย IT		
เครื่องปริ้นเตอร์	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
วางแผนผู้ปฏิบัติงานนอก สถานที่ทำงาน รอบที่ 1 25 มี.ค. – 10 เม.ย	ประชุมฝ่าย/สำนัก และเจ้าหน้าที่แสดง ความจำเป็นในการปฏิบัติงานนอก สำนักงาน กับหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสำนัก	หัวหน้าสำนัก เป็นผู้พิจารณา วางแผนสรุปในไฟล์ส่งให้กับ HR ส่งข้อมูลภายใน วันที่ 24 มีนาคม	รวบรวมรายชื่อเพื่อทำ บันทึกขออนุมัติใน ภาพรวม	- Excel บันทึก ฐานข้อมูลจาก หัวหน้าสำนัก
A: Agreement จัดทำ ข้อตกลงผลงานร่วมกับ หัวหน้า (รายวัน/รายช่วงเวลา)	วางแผนผลงานระหว่างปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงานร่วมกัน (ระบุเป็นบันทึกที่ชัดเจนในแบบฟอร์มที่กำหนด)			- เอกสารรายงาน ผลการปฏิบัติงาน นอกสำนักงาน
A : Action การปฏิบัติงานนอกสำนักงาน	- ERP: บันทึกเลือก “ลาไปปฏิบัติงานนอก สถานที่ (ภายในประเทศ)” - เข้าร่วมประชุมผ่าน Microsoft team เวลา 9.30-10.00 น. ของทุกวัน	- อนุมัติการปฏิบัติงานในระบบ - กำกับติดตามการปฏิบัติงาน - ประชุมผ่านระบบออนไลน์	- บันทึกและตรวจสอบ ข้อมูลในระบบ ERP และ การประชุมประจำวัน	
R : Report & Evaluation การรายงานและประเมินผล	- สรุปรายงานผลผลิตของงาน - ประเมินผลโดยหัวหน้าฝ่าย/หน.สำนัก ผู้ปฏิบัติงานอาวุโสที่ได้รับมอบหมาย	- ลงนามรับทราบผลการประเมินผล งานในเอกสาร (รายเดือน)	- รวบรวม เอกสารรายงานผลเสนอ แก่ผู้บริหาร (รายเดือน)	
การเบิกค่านับสนุนการ ปฏิบัติงาน	- ทำบันทึกรายสำนัก รายเดือน โดย แนบเอกสารรายงานผลงานประกอบ	- ตรวจสอบและลงนาม	- รวบรวมข้อมูลค่าใช้จ่าย ที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม	
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	- แนบสำเนาเอกสารรายงานผลงาน ประกอบการประเมินผลงานประจำปี			



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เลขที่ 88/39 ชั้น 5 อาคารสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข

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