

## คำนำ

สถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ทั้งที่มีสาเหตุมาจากมนุษย์หรือภัยธรรมชาติ พบว่าเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อีกทั้งมีความรุนแรงและก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง เช่นเดียวกับ สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และ โรคระบาดที่ระบาดเข้าสู่ประเทศไทยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เป็นต้นมา ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง โดยเฉพาะต่อประชาชน และภาครัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระบบและกลไกของรัฐที่มีความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนมีปัญหา ขาดระบบการบริหารจัดการที่ดีไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สถานการณ์ดังกล่าวจึงเป็นบทเรียนอันสำคัญที่ทุกหน่วยงานของรัฐต้องนำมาพิจารณาเพื่อปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะการบริการประชาชนเพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการ หรืองานบริการประชาชน ที่สำคัญสามารถ ดำเนินงานหรือให้บริการได้โดยไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่า จะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติใด ๆ

คณะรัฐมนตรีในการประชุม เมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบในหลักการของ มาตรการเตรียม ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ ในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐทุกหน่วย พิจารณา ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM) เพื่อให้สามารถ รับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นแล้วยังคงปฏิบัติภารกิจและการบริการ ประชาชนที่สำคัญ ได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ขึ้นเพื่อให้ สช. นำไปใช้ในการ ตอบสนองและปฏิบัติงานในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจส่งผลให้ สช. ต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการมีแผนบริหารความพร้อมนี้จะทำให้ สช. สามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤต ต่าง ๆ ได้ สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ในระยะเวลา ที่เหมาะสม

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

มิถุนายน ๒๕๖๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข-ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญรูปภาพ	ฉ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ความสำคัญของการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ สมมติฐานของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)	๒
๑.๔ ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)	๒
๑.๕ การใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๓
๑.๖ การทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๓
๑.๗ โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)	๓
๑.๘ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)	๔
<b>บทที่ ๒ การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงาน และการประเมินความเสี่ยง</b>	<b>๑๐</b>
๒.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	๑๐
๒.๒ การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์	๑๐
๒.๓ เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ	๑๑
๒.๔ การระบุกระบวนการที่สำคัญ	๑๒
๒.๕ ระดับผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญ	๑๘
๒.๖ กลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง (Business Continuity Strategy)	๒๑
๒.๗ การระบุความต้องการทรัพยากรที่สำคัญตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ	๒๕
๒.๘ ขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree	๒๘

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓ ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน	๓๒
ข้อมูลในการติดต่อสำนักงาน	๓๖
แผนที่ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ	๓๗
ภาคผนวก	๓๘
<p>๑. ประกาศ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง แนวปฏิบัติในการป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (ฉบับที่ ๒)</p> <p>๒. ประกาศ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการให้บุคลากรของสำนักงานปฏิบัติงานที่บ้านในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ฉบับที่ ๓</p> <p>๓. แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) กรณีเกิดเหตุการณ์โรคระบาด สช.</p> <p>๔. คำสั่ง สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ที่ ๓/๒๕๖๖ เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>๕. ประกาศ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๖</p> <p>๖. แนวปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน สช.</p>	

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑. รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องฯ	๖
๒. ผลกระทบของเหตุการณ์วิกฤตที่มีต่อทรัพยากรทั้ง ๖ ด้าน	๑๑
๓. เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ	๑๑
๔. กระบวนการที่สำคัญ	๑๒
๕. ผลกระทบต่อกระบวนการงานที่สำคัญ	๑๘
๖. กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๒๓
๗.๑ ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานหลัก/รอง (Working Space Requirement)	๒๖
๗.๒ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)	๒๖
๗.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำหรับความต่อเนื่องเพื่อการปฏิบัติงาน	๒๗
๗.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)	๒๘
๗.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)	๒๘
๘. ผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree	๓๐

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
๑. โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ	๔
๒. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๙