



แผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (Business continuity plan)



สถาบันการศึกษาทางการแพทย์ขั้นสูง
กรมการแพทย์
ปี 2569

แผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต
(Business continuity plan)
สถาบันการศึกษาทางการแพทย์ชั้นสูง
กรมการแพทย์

แผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต
(Business continuity plan)
สถาบันการศึกษาทางการแพทย์ชั้นสูง กรมการแพทย์

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า BCP คือ แผนในการรับมือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ธุรกิจอาจต้องหยุดชะงักลง ไม่ว่าจะเป็นเหตุที่ทำให้ธุรกิจหยุดลงเป็นเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมง หรือเป็นเวลาหลายวันก็ตาม และทำให้องค์กรสามารถกลับมาดำเนินธุรกิจต่อเนื่องได้ให้เร็วที่สุด เพื่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า ทรัพย์สิน ชื่อเสียง และการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้น้อยที่สุด โดยแผนฉบับนี้จะแตกต่างกับแผนเผชิญเหตุ (Incident Action Plan) ที่ใช้ดำเนินการทันทีเมื่อเกิดเหตุ

สถาบันการศึกษาทางการแพทย์ชั้นสูง กรมการแพทย์ จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อให้หน่วยงาน เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดขึ้นจากภัยชนิดต่าง ๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย ธรณีพิบัติภัย อุบัติเหตุ โรคระบาด ภัยทางไซเบอร์ ภัยคุกคามโดยเจตนา เป็นต้น โดยไม่ให้เกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ให้สามารถปฏิบัติงานในงานบริหารหลักที่มีความสำคัญได้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ยอมรับได้ และลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่
5. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

ขอบเขตของแผนดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รับรองสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์वादภัย
- เหตุการณ์ธรณีพิบัติภัย
- เหตุการณ์ภัยคุกคามโดยเจตนา
- เหตุการณ์โรคระบาด
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ
- เหตุการณ์ภัยทางไซเบอร์
- ฯลฯ

การวิเคราะห์สถานการณ์

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว รวมถึงการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5. ผลกระทบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการ รับบริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางสรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร	ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
อุทกภัย	√	√	√	√	√
วาตภัย	√	√	√	√	√
อัคคีภัย	√	√	√	√	√
ธรณีพิบัติภัย	√	√	√	√	√
ภัยคุกคามโดย เจตนา	√	-	-	√	√
โรคระบาด	-	-	-	√	√
ไฟฟ้าดับ	√	√	√	√	√
ภัยทางไซเบอร์	-	√	√	-	√

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการทำงานที่ฝ่ายงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด

ตารางผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10 - ต้องมีการประชุมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	- ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ 5

นอกจากการพิจารณาประเมินผลกระทบแล้ว หน่วยงานต้องประเมินระดับผลกระทบในแต่ละช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ช่วงระยะเวลา คือ

- | | | |
|----------------|----------------|------------|
| 1) 0-2 ชั่วโมง | 2) 2-4 ชั่วโมง | 3) 1 วัน |
| 4) 1 สัปดาห์ | 5) 2 สัปดาห์ | 6) 1 เดือน |

การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคามต่อการดำเนินภารกิจขององค์กร (Risk Evaluation)

เป็นการประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงในตารางจัดลำดับ ความเสี่ยง (Risk Matrix) ซึ่งระดับความสำคัญของความเสี่ยงมีทั้งหมด 4 ระดับ คือ

1. ระดับ VH : Very High Risk ความเสี่ยงสูงระดับที่มีนัยสำคัญ
2. ระดับ H : High Risk ความเสี่ยงสูงระดับที่มีนัยสำคัญ
3. ระดับ M : Moderate Risk ความเสี่ยงระดับปานกลาง
4. ระดับ L : Low Risk ความเสี่ยงระดับต่ำ

การจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Matrix)

ผลกระทบที่ตามมา (Consequence หรือ Impact)	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5
	0	1	2	3	4	5
		โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)				

การพิจารณาความจำเป็นในการจัดการความเสี่ยงโดยใช้ระดับความเสี่ยง และแนวทางการดำเนินการ ระดับความเสี่ยงต่างๆ และแนวทางการดำเนินการ

โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ดังนี้

1. นำกระบวนการที่ได้มีการศึกษา วิเคราะห์ มาประเมินกระบวนการที่สำคัญและระบุระดับผลกระทบ โดยต้องพิจารณาถึงความเสี่ยง ภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรหลักในการดำเนินงานหรือ การให้บริการของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการ และจัดทำเป็นตารางข้อมูลกระบวนการสำคัญและผลกระทบ ตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก

กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก

กระบวนการ	ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินงานเกี่ยวกับจัดทำ แผนงาน งบประมาณ และ เร่งรัดติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานการศึกษาแพทย์ เฉพาะทาง	ปานกลาง	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานด้านการพัฒนา ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการ ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ เฉพาะทาง	ปานกลาง	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการด้านบริการจัดการ สนับสนุนการผลิตแพทย์ พยาบาล สหวิชาชีพทาง การแพทย์เฉพาะทาง	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานเกี่ยวกับงานวิชาการ และการถ่ายทอดองค์ความรู้	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป	ปานกลาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน และบัญชี	ปานกลาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ วัสดุครุภัณฑ์	ปานกลาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริม มาตรฐานการศึกษา การประกัน	ปานกลาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓

กระบวนการ	ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คุณภาพ และการพัฒนา ศักยภาพอาจารย์แพทย์							
ด้านงานทรัพยากรบุคคล	ปานกลาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2. ภายหลังการประเมินและระบุระดับผลกระทบแล้ว ขั้นตอนต่อไปให้พิจารณาช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักเมื่อสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคามเริ่มส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งในบางกรณี เหตุการณ์ความเสี่ยงหรือภัยคุกคามอาจยังไม่ส่งผลกระทบในทันที แต่จะเริ่มและ/หรือทวีความรุนแรงในช่วงระยะเวลาถัดไป ตัวอย่างเช่น งานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป เหตุการณ์ความเสี่ยงหรือภัยคุกคามอาจยังไม่ส่งผลกระทบในทันที แต่หากระยะเวลาล่วงเลยไปตั้งแต่ 2-4 ชั่วโมงขึ้นไป อาจส่งผลกระทบให้หน่วยงาน ไม่สามารถออกหนังสือซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบให้แก่หน่วยงานภายนอกได้ หรือไม่สามารถดำเนินงานเพื่อให้มีผลบังคับใช้ในกรณีเร่งด่วน

3. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ประเมินแล้ว หากพบว่าได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตอยู่ในระดับสูงถึงสูงมากและมีช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0-2 ชั่วโมง ถึง 1 วัน ให้กำหนดเป็นกระบวนการเร่งด่วนที่ต้องจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องตามแนวทางที่จะกล่าวต่อไป

สำหรับกระบวนการที่ประเมินแล้ว พบว่าผลกระทบอยู่ในระดับปานกลางและมีช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักอยู่ระหว่าง 0-2 ชั่วโมง ถึง 1 วัน ให้หน่วยงานพิจารณาตามความเหมาะสมในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง

การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

1. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

1.1 ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ขององค์กร เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

1.2 แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การบริหารจัดการด้านเอกสารและการเงิน
- บุคลากรหลัก
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ บาดเจ็บ/เสียชีวิต

1.3 พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

1.4 รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กรและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

1.5 แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

2. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน

ภายหลังการการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้ว การตอบสนองในระยะต่อไป เป็นการตอบสนองเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการ งานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน โดยการดำเนินการในระยะเวลา 7 วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

2.1 ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

2.2 ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ

2.4 รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤติขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้กำหนดไว้

3. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงาน ในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่ง ตามที่ระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ดังนั้น คณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ โดยมีแนวทางในการดำเนิน ดังนี้

3.1 ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

3.2 ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราว ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสถานะปกติของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่

- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสารและข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก

- การบริหารจัดการด้านเอกสารและการเงิน ประสานงานกับกองบริหารการคลังในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบราชการ

- ด้านบุคลากรหลัก สำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงาน เพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว

- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสรรหาคู่ค้า/ผู้ให้บริการรายใหม่ สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก

3.3 รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ

แนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต
ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	ข้อจำกัด	กลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบ
อาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	1.เตรียมการในเรื่องอาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานสำรองที่มีอยู่ของ กรมการแพทย์ เช่น อาคาร อเนกประสงค์/ห้องประชุม 2.การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) 3. ถ้ามีการจัดประชุม/อบรมทั้งใน หน่วยงาน/หรือสถานที่เอกชน ให้ พิจารณายกเลิก ถ้ายกเลิกไม่ได้ให้ ปรับเป็น online	1.กรณีมีการจัด ประชุม/อบรมทั้ง ในหน่วยงาน/หรือ สถานที่เอกชนที่ เกิดสภาวะวิกฤต ด้วย การประชุม สามารถปรับเป็น online ได้แต่ workshop ไม่ สามารถดำเนินการ ในระบบ online ให้เลื่อนการจัด จนกว่าจะสามารถ ดำเนินการได้ 2.มีเวลาจำกัดใน การเตรียมสถานที่ สำรอง	1.กลุ่มงานภารกิจ อำนวยการ
ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	1.จัดให้มีระบบระบบสารสนเทศ สำรอง มีการ Back Up ข้อมูลและ ทดสอบความพร้อมใช้งานอย่าง สม่ำเสมอ 2.กำหนดให้มีการปฏิบัติงานด้วย มือ (Manual) โดยเฉพาะงานสำคัญ ๆ ในกรณี ที่ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ไม่สามารถใช้งานได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด แล้วจึง นำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ 3.การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) 4.จัดให้มีการรวบรวมข้อมูลสำคัญ ไว้สำหรับการติดต่อประสานงาน/ ช่วยเหลือ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	1. ถ้ามีการจัด ประชุม/อบรมทั้ง ในหน่วยงาน ให้ เลื่อนการจัดจนกว่า จะสามารถ ดำเนินการได้ 2. ประสิทธิภาพ ของโปรแกรม/ Platform สำรองมี ความแตกต่างกัน อาจส่งผลให้การใช้ งานไม่สมบูรณ์ 100% 3.การบริหาร จัดการโปรแกรม คอมพิวเตอร์ ต้อง ดำเนินการเชื่อมต่อ เครือข่ายภายใน	1.กลุ่มงานภารกิจ อำนวยการ

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	ข้อจำกัด	กลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบ
	5. จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เพื่รองรับการใช้งานกรณีเกิดสภาวะวิกฤต 6. จัดเตรียมอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต กรณีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในระบบหลักไม่สามารถให้บริการได้ 7. จัดเตรียมเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์พื้นฐาน โทรสาร กระดาษเครื่องเขียน เพื่รองรับการใช้งานกรณีเกิดสภาวะวิกฤต 8. จัดหาเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ ที่จำเป็นโดยการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีพิเศษ (กรณีมีความจำเป็น)	เท่านั้น จึงจะเข้าสู่ระบบได้ 4.คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ต ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) อาจส่งผลให้การดำเนินงานลดประสิทธิภาพลงได้	
การบริหารจัดการด้านเอกสารและการเงิน	1.รายงานผู้บริหารรับทราบสถานการณ์	1.กระบวนการเบิกจ่ายยุ่งยาก ช้าซ้อน และใช้ระยะเวลานาน 2.มีคำสั่งเปลี่ยนแปลงฉุกเฉิน 3.แนวทางการปฏิบัติไม่ชัดเจน	ทุกกลุ่มงาน
บุคลากรหลัก	1.กำหนดตัวบุคลากรหลัก บุคลากรสำรองในการปฏิบัติงานทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน และมีหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ชัดเจน 2.กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงานหรือหน่วยงานอื่น ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน	ความเชี่ยวชาญ และศักยภาพของบุคลากรไม่ตรงกับสายงาน	ทุกกลุ่มงาน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.กำหนดให้มีคู่ค้า/ผู้ให้บริการ เพื่อเรียกใช้บริการได้ในกรณีที่เกิดสภาวะวิกฤต 2.พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยจัดให้มีคู่ค้า/ผู้ให้บริการมากกว่า 1 ราย	ไม่สามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาจำกัด	ทุกกลุ่มงาน

การคาดการณ์/การกำหนดทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อรองรับกับภัยระลอกต่างๆ
การวิเคราะห์ทรัพยากรสำคัญยามวิกฤต

ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง

กระบวนการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา					
	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ขึ้นไป
ดำเนินงานเกี่ยวกับจัดทำแผนงานงบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานการศึกษาแพทย์เฉพาะทาง	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานด้านการพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการผลิตบุคลากรทางการศึกษาแพทย์เฉพาะทาง	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการด้านบริการจัดการสนับสนุนการผลิตแพทย์ พยาบาล สหวิชาชีพทางการศึกษาแพทย์เฉพาะทาง	-	-	-	✓	✓	✓
ดำเนินงานเกี่ยวกับงานวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป	-	-	-	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี	-	-	-	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ วัสดุครุภัณฑ์	-	-	-	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมมาตรฐานการศึกษา การประกันคุณภาพ และการพัฒนาศักยภาพอาจารย์แพทย์	-	-	-	✓	✓	✓
ด้านงานทรัพยากรบุคคล	-	-	✓	✓	✓	✓

ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ ขึ้นไป
1. พื้นที่ปฏิบัติงานของ สถาบันการศึกษาทาง การแพทย์ชั้นสูง กรมการแพทย์ อาคาร 4 ชั้น 6 (ขนาด 240 ตารางเมตร) 2. การทำงานที่บ้าน work from home คือรูปแบบ การทำงานสมัยใหม่ที่ใช้ เทคโนโลยีเชื่อมต่อ เพื่อ ปฏิบัติงานจากระยะไกล โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ	อาคารภายใน กรมการแพทย์/ work from home	60 ตร.ม. (13 คน)	60 ตร.ม. (13 คน)	60 ตร.ม. (13 คน)	60 ตร.ม. (13 คน)	60 ตร.ม. (13 คน)	60 ตร.ม. (13 คน)

ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	4-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	2 สัปดาห์ ขึ้นไป
วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	กองวิชาการ/ ร้านค้า/บริษัท	เบิกใช้ตามความจำเป็น					
คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก	DIAMED/ ส.ดิจิทัล	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง
เครื่องสำรองไฟ	DIAMED/ ส.ดิจิทัล	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	DIAMED / ร้านค้า/บริษัท	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
เครื่องพิมพ์	DIAMED / ร้านค้า/บริษัท	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
โทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อม หมายเลข	DIAMED / ร้านค้า/บริษัท	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง

ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
D-FIMS (ระบบเบิกจ่ายเงิน)	กองบริหารการคลัง/ งานการเงิน DIAMED/ กองบริหารการคลัง	-	✓	✓	✓	✓
EGP (ระบบจัดซื้อจัดจ้าง)	กรมบัญชีกลาง/ งานพัสดุ DIAMED/งานพัสดุ กองบริหารการคลัง	-	✓	✓	✓	✓
ระบบงานสารบรรณ หนังสือรับ-ส่ง	งานสารบรรณ กรมการ แพทย์/สำนักดิจิทัลการแพทย์	✓	✓	✓	✓	✓

ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน	7	7	7	7	7
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	6	6	6	6	6
รวม	13	13	13	13	13

เป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ

กระบวนการหลัก	ระดับ ความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินงานเกี่ยวกับจัดทำแผนงาน งบประมาณ และเร่งรัดติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานการศึกษา แพทย์เฉพาะทาง	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานด้านการพัฒนาข้อเสนอแนะ เชิงนโยบายการผลิตบุคลากรทางการ แพทย์เฉพาะทาง	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการด้านบริการจัดการสนับสนุน การผลิตแพทย์ พยาบาล สหวิชาชีพทาง การแพทย์เฉพาะทาง	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานเกี่ยวกับงานวิชาการและการ ถ่ายทอดองค์ความรู้	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและ งานธุรการทั่วไป	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ วัสดุครุภัณฑ์	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมมาตรฐาน การศึกษา การประกันคุณภาพ และการ พัฒนาศักยภาพอาจารย์แพทย์	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินงานทรัพยากรบุคคล	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓

ประสบการณ์จากปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ดำเนินการได้ดีของหน่วยงานต่าง ๆ
ต่อการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต

การดำเนินงาน	ปัญหา อุปสรรค	สิ่งที่ดำเนินการ	การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา
ดำเนินงานเกี่ยวกับงานวิชาการ การถ่ายทอดองค์ความรู้	- ไม่สามารถจัดประชุม/อบรมได้ - ผู้เข้าร่วมการประชุม/อบรมไม่สามารถเข้าร่วมได้ - เอกสารเสียหาย	- ปรับรูปแบบการจัดประชุม/อบรม - จัดเก็บเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	- ประชุมหรือจัดอบรมทางออนไลน์ - เลื่อนการจัดประชุม
ด้านงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป	- ระบบงานสารบรรณเกิดปัญหา - เอกสารเสียหาย	- แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบเร่งดำเนินการแก้ไข - จัดเก็บเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	- แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบเร่งดำเนินการแก้ไข - สแกนเอกสารเก็บเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
ด้านงานการเงินและบัญชี	- การเบิกจ่ายล่าช้าหรือหยุดชะงัก	- สำรองข้อมูลเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	- มีระบบสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น - จัดทำค่าของงบประมาณส่วนกลางจากกรม (เร่งด่วน) - ใช้การบริหารของหน่วยงานในการดำเนินการ
ด้านงานพัสดุ วัสดุ ครุภัณฑ์	- พสดุมีไม่เพียงพอ/ขาด	- จัดซื้อและเช่าเร่งด่วน	- ใช้การบริหารของหน่วยงานในการดำเนินการ - ใช้สวัสดิการ กรณีเร่งด่วน
ด้านงานทรัพยากรบุคคล	- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ - เจ้าหน้าที่เดินทางมาปฏิบัติงานลำบาก	- เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้	- ให้เจ้าหน้าที่ Work from home/ Work from Anywhere
ด้านการจัดทำแผนงานงบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผลการทำงาน	- การดำเนินงานโครงการหยุดชะงัก	- ปรับกิจกรรมโครงการ/ยกเลิกโครงการ และส่งคืนงบประมาณที่เหลือจ่าย	- ปรับกิจกรรมโครงการ/ยกเลิกโครงการ และส่งคืนงบประมาณที่เหลือจ่าย
ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	- อุปกรณ์และระบบอินเทอร์เน็ตไม่พร้อมใช้งาน	- จัดซื้อและเช่าเร่งด่วน - มีระบบสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น	- ใช้การบริหารของหน่วยงานในการดำเนินการ - มีระบบสำรองข้อมูลไว้

การดำเนินงาน	ปัญหา อุปสรรค	สิ่งที่ดำเนินการ	การแก้ไขปัญหามาที่ผ่านมา
		- จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ - จัดเตรียมระบบการประสานงานและประชุมผ่านระบบออนไลน์	ในสถานที่อื่น - จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลกลางที่สามารถเข้าถึงได้ - จัดเตรียมระบบการประสานงานและประชุมผ่านระบบออนไลน์

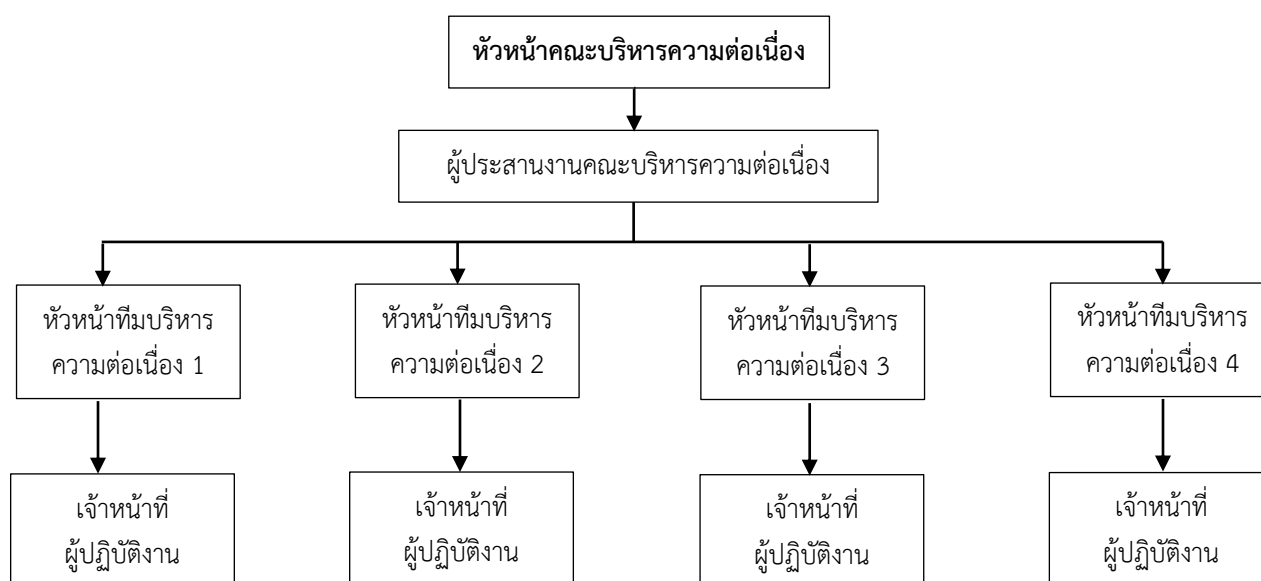
ทีมแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team ประกอบด้วยหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแลติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

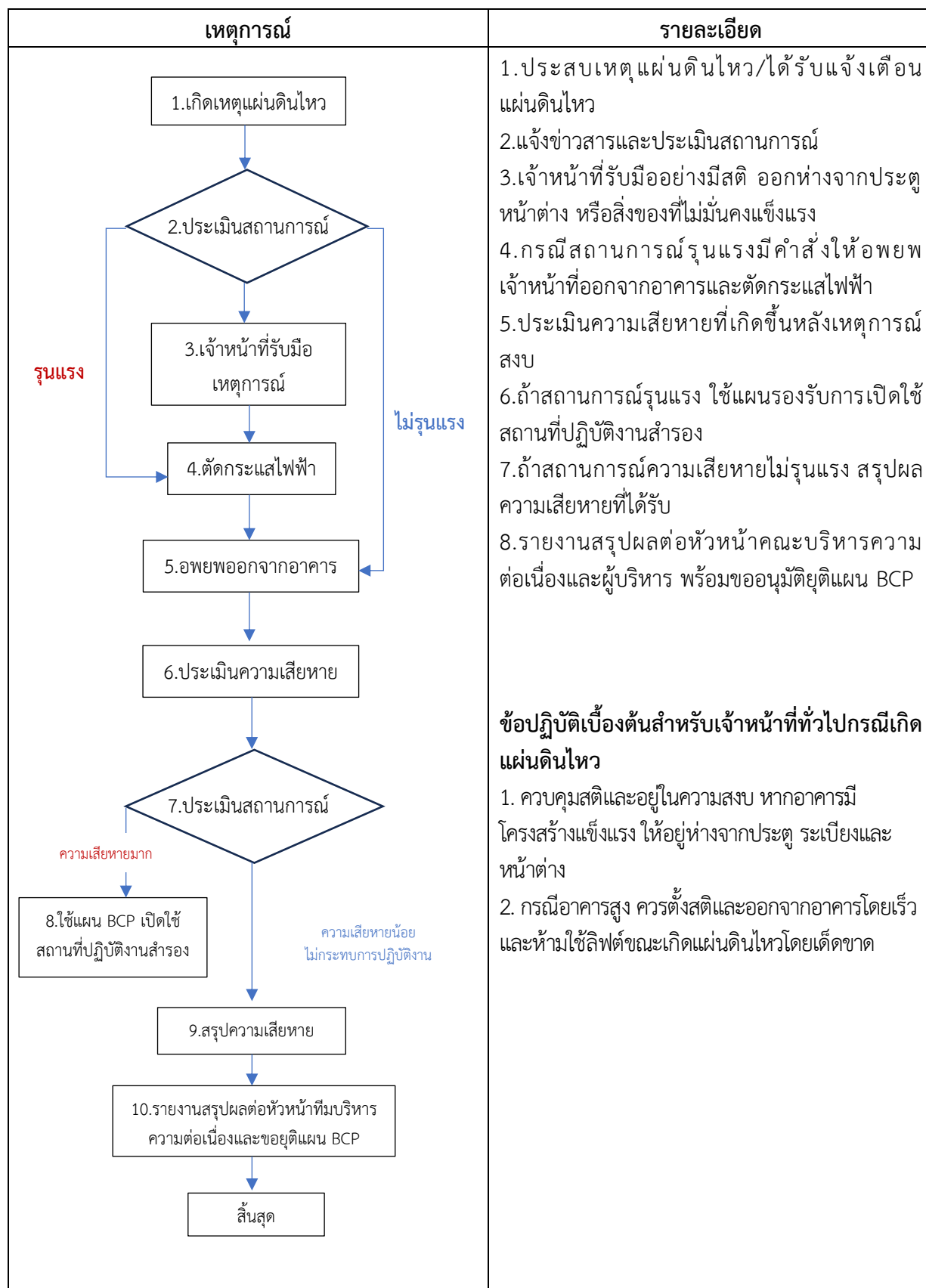
ตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก			
ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	โทรศัพท์	บทบาท
1.นายมนต์ชัย ศิริบำรุงวงศ์	ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษาทาง การแพทย์ขั้นสูง	081-7326318	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง
2.นางระพีพรรณ ทองศรี	หัวหน้ากลุ่มงานภารกิจอำนาจการ และหัวหน้ากลุ่มงานการศึกษาหลัง ปริญญา	085-3002340	ผู้ประสานคณะกรรมการความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง 1
3.นางสาวภัทราภรณ์ สมศรี	หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และ แผนงาน	084-3804210	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง 2
4.นางสาวลลิตา พนาคร	หัวหน้ากลุ่มงานการศึกษาก่อน ปริญญา	082-1823432	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง 3
5.นางสาวไพรินทร์ สีน้าอ้อม	หัวหน้ากลุ่มงานฝึกอบรมและ ประกันคุณภาพ	087-9949297	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง 4
6. นางสาวลัดดาวัลย์ ชะละจิตต์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	081-4765293	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
7. นางสาวฉวีวรรณ พงษ์วงษ์	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	080-0093649	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
8. นางสาวแทนไทย ทองเทศ	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	096-6695202	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
9. นายจิราวัฒน์ แสงเพ็ง	นักวิชาการสาธารณสุข	093-8656223	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
10. นางสาวศศิกันต์ ชาลีชาติ	นักวิชาการสาธารณสุข	085-3689843	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
11. นางสาวรัชณี บัวพันธ์	นักจัดการงานทั่วไป	084-0806309	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
12. นางสาวชญาภาณท์ ฤาเมื้อย	นักจัดการงานทั่วไป	086-8388822	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
13. นายญาณินทร์ เกลี้ยงลายอง	เจ้าพนักงานธุรการ	086-0956655	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง

แผนผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree



แผนผังการรองรับกรณีเกิดแผ่นดินไหว



แผนรองรับกรณีระบบอินเทอร์เน็ตล่ม (link Uninet & Internet provider)

การจัดทำแผนปฏิบัติงานเมื่อระบบล่ม อันอาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีแนวทางในการดูแลและแก้ไขปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ดังนี้

1. การวิเคราะห์และประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์
2. มีแนวทางการป้องกันและเตรียมการเบื้องต้น
3. การเตรียมความพร้อม
4. การจัดทีมแก้ปัญหา และกำหนดผู้รับผิดชอบเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน
5. มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหา
6. กระบวนการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอน
7. แผนกู้ระบบกลับสู่สภาพปกติ
8. การติดตามและรายงานผล

สาเหตุที่อาจจะเป็นไปได้

1. ภัยพิบัติจากภายนอก

- 1.1 ภัยธรรมชาติที่กระทำต่ออาคารสถานที่ตั้งของเครื่องประมวลผลหลักหรือเครือข่าย ได้แก่ อัคคีภัย อุทกภัย การป้องกันความชื้นและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม แมลงสัตว์แทะ เป็นต้น
- 1.2 การโจรกรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เป็นส่วนการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล
- 1.3 ระบบการสื่อสารของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายภายนอก องค์กรเกิดความขัดข้อง
- 1.4 ระบบกระแสไฟฟ้าขัดข้อง / ไฟฟ้าดับ
- 1.5 การบุกรุกหรือโจมตีจากภายนอก เพื่อเข้าถึงหรือควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสร้างความเสียหายหรือทำลายระบบข้อมูล
- 1.6 ไวรัสคอมพิวเตอร์
- 1.7 ระบบเสียหายจากภัยสงคราม เหตุจลาจลและการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบ

2. ภัยพิบัติจากภายใน

- 2.1 ระบบแม่ข่ายหลัก ระบบฐานข้อมูลหลักเสียหาย หรือข้อมูลถูกทำลาย
- 2.2 ไวรัสคอมพิวเตอร์จากผู้ใช้งานภายในองค์กร
- 2.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อันอาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสียหาย

ขั้นตอนปฏิบัติในมาตรการที่สำคัญ

1. การเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น

- 1.1 แผ่นติดตั้งระบบปฏิบัติการ/ระบบปฏิบัติการระบบเครือข่าย/แผ่นติดตั้งระบบงานที่สำคัญ
- 1.2 สำรองข้อมูลและระบบงานที่สำคัญ
- 1.3 โปรแกรม antivirus
- 1.4 ระบบสำรองไฟฉุกเฉิน อุปกรณ์สำรองต่างๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์

2. การสำรองข้อมูล (Back Up)

- 2.1 การสำรองข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบเครื่องประมวลผลแม่ข่าย โดยสำรองข้อมูลไว้แยกอาคาร 1 ชุด
- 2.2 การสำรองข้อมูลด้วยระบบ Manual โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่สำรองข้อมูลตาม ระยะเวลา

3. การกู้ข้อมูล (Recovery)

1. กรณีเครื่องลูกข่าย

1.1 ในกรณีที่มีเหตุทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถดำเนินการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ตามปกติให้เจ้าหน้าที่ผู้แจ้งเหตุให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหรือดูแลทราบ หรือ กรณีมีเหตุอันทำให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องไม่ สามารถดำเนินการให้บริการด้านเครือข่ายได้จะต้องประกาศให้ทุกงานในสังกัดทราบ

- 1.2 ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แจ้งเหตุขัดข้องนั้นให้หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาทราบ

โดยเร็ว

2. กรณีเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย

2.1 ตัดการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายโดยเร็ว แล้วปิดอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ตามลำดับความสำคัญของการให้บริการ

2.2 ถ้าไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้าตก ให้ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายโดยพิจารณาตาม ความสำคัญของการให้บริการ ระยะเวลาที่ไฟฟ้าดับและประสิทธิภาพของเครื่องสำรองไฟฟ้า

- 2.3 ปิดระบบจ่ายไฟ ในกรณีไฟไหม้ให้ใช้น้ำยาดับเพลิงฉีดควบคุมเพลิงโดยเร็ว

- 2.4 รับผิดชอบย้ายเครื่องไปไว้ในที่ปลอดภัย

2.5 ประสานขอความช่วยเหลือกับผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบดูแลระบบ Server และระบบเครือข่าย โดยเร็วที่สุด

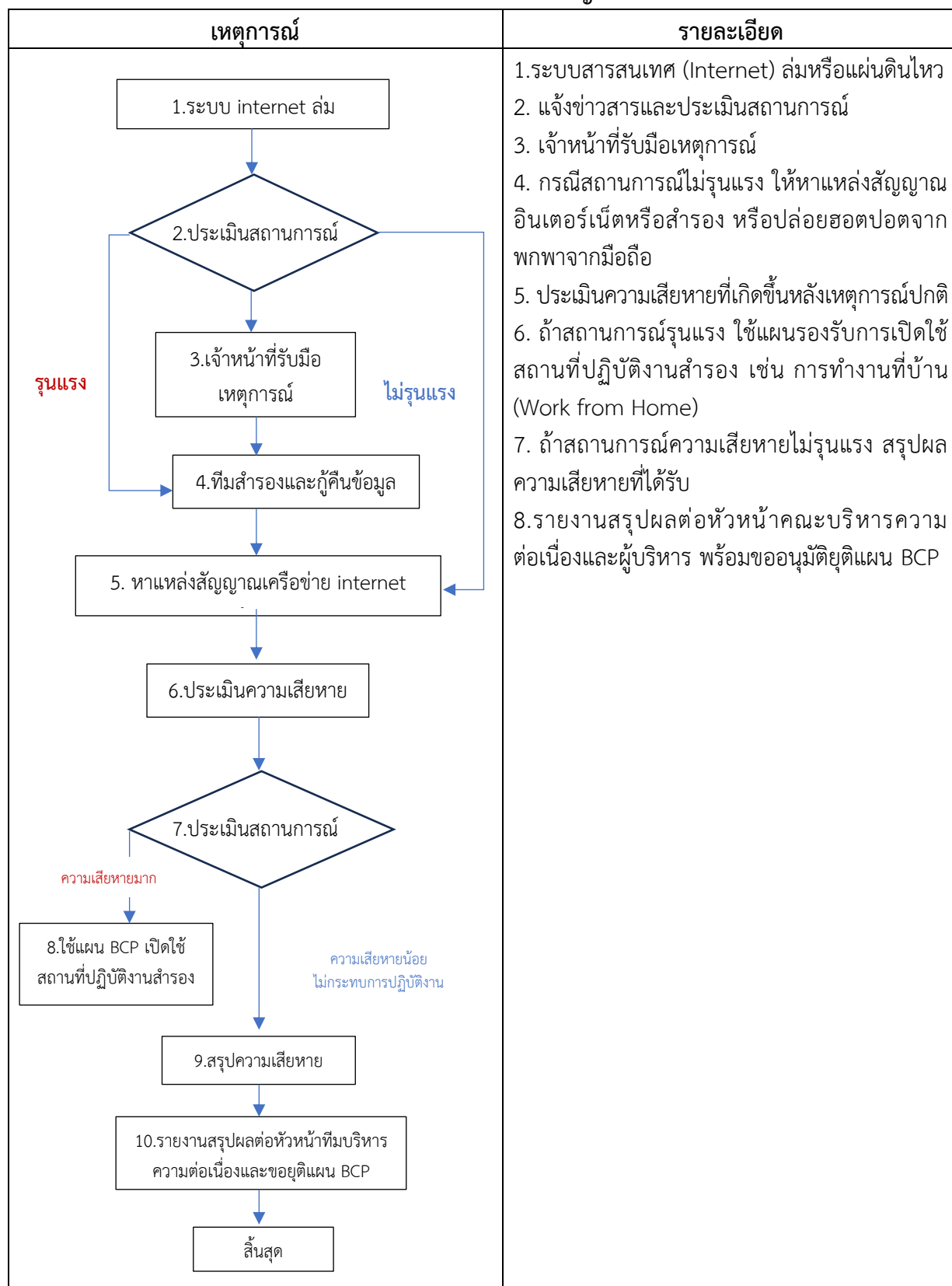
4. ระบบป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากกระแสไฟฟ้า เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่าย คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ มีความไวต่อความผิดปกติของกระแสไฟฟ้าที่ได้รับส่งมาก ดังนั้น สิ่งที่มีมักจะเกิดขึ้นและยากต่อการหลีกเลี่ยง คือ ผลกระทบต่างๆ ที่เกิดจากปัญหาทางไฟฟ้า เช่น การชำรุดและเสียหายของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือการสูญหายของข้อมูลสำคัญ รวมถึงการเสียเวลาจากผลกระทบที่เกิดจากปัญหาทางไฟฟ้า ประกอบด้วย

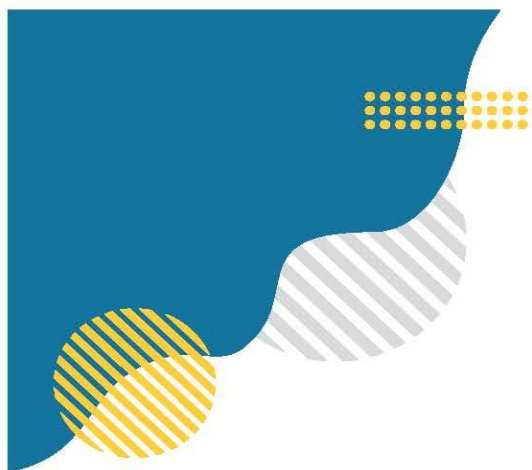
4.1 เปิดใช้งานเครื่องสำรองไฟฟ้าและปรับแรงดันไฟฟ้าอัตโนมัติ (UPS) ตลอดระยะเวลาเปิดใช้งาน ทั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

4.2 เมื่อเกิดกระแสไฟฟ้าดับให้รีบทำการบันทึกข้อมูลทันทีและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ใน ภายหลังแผนกู้คืนระบบคอมพิวเตอร์กลับสู่สภาวะปกติการคืนระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ เครือข่าย โดยปกติระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายต้องอยู่ในสภาพที่พร้อมรองรับการให้บริการกับเครื่องลูกข่ายต่างๆ ได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมง หากไม่สามารถให้บริการได้ต้องรีบกู้ระบบ คืนให้ได้เร็วที่สุดเพื่อให้ระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และข้อมูลกลับสู่สภาพเดิม เมื่อระบบ เสียหายหรือหยุดทำงาน โดยดำเนินการ ดังนี้

- ๑) จัดหาอุปกรณ์/ชิ้นส่วน เพื่อทดแทน
- ๒) เปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นส่วนที่เสียหาย
- ๓) ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ที่เสียหาย ให้เสร็จภายใน ๔๘ ชั่วโมง
- ๔) ขอยืมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากหน่วยงานอื่นมาใช้ในการชั่วคราว
- ๕) นำสื่อที่ได้สำรองข้อมูลไว้กลับมา Restore โดยเร็วภายใน ๔๘ ชั่วโมง
- ๖) ตรวจสอบระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและระบบอื่นๆ

แผนผังการรองรับกรณีเกิดระบบสารสนเทศ (internet) ล่ม/มีปัญหา





สถาบันการศึกษาทางการแพทย์ชั้นสูง กรมการแพทย์
DMS INSTITUTE OF ADVANCED MEDICAL EDUCATION)
ที่ตั้ง: อาคาร 4 ชั้น 3 กรมการแพทย์E-MAIL:
SARABUN_DIAMED@DMS.MAIL.GO.TH WEBSITE:
[HTTPS://DIAMED.DMS.GO.TH/](https://diamed.dms.go.th/) TEL: 02 5906055, 02 5906146

