

สรุปประชุมสื่อสารแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

ในเวทีการประชุมเจ้าหน้าที่ ประจำเดือนเมษายน 2565

วันที่ 5 เมษายน 2565

ณ ห้องประชุมทองกวาว ชั้น 3 ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี

1. **วัตถุประสงค์การสื่อสาร** : เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตและเพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ

2. **ผู้เข้าประชุม** : ผู้บริหารและบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี จำนวน 62 คน

3. **สรุปสาระสำคัญ** ดังนี้

3.1 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต.
- 2) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- 3) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- 4) เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อการทำงานต้องหยุดชะงัก
- 5) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักจากการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน

3.2 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักของ ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อุทกภัย
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์वादภัย
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
5. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
6. เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง
7. เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

3.3 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

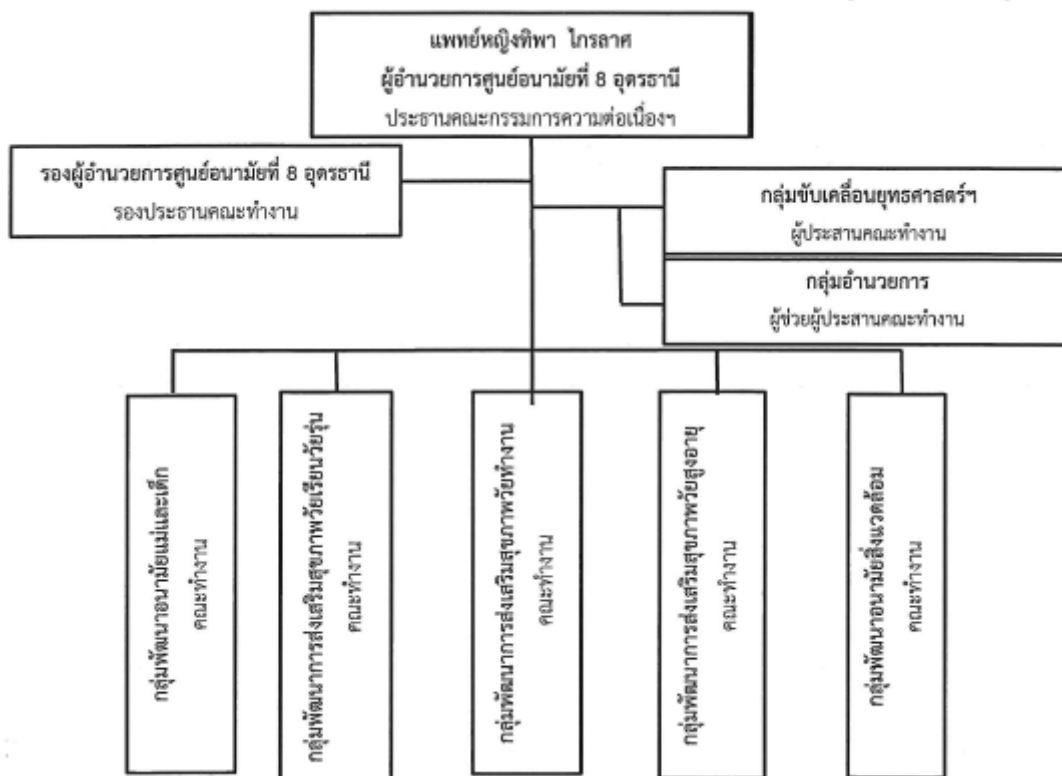
- 1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
- 2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5) ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

3.4 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรดิตถ์



3.5 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน

อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

-กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองของหน่วยงานที่ได้รับคัดเลือก โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่

-กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้

-เหลือเวลาการปฏิบัติราชการ

วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

-กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลาง

-กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Tablet) ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้เป็นการชั่วคราวหากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง

-กำหนดให้งานพัสดุจัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม

เทคโนโลยี สารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

-ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานเป็นแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินให้รอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

-กำหนดให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ/หรือเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น

-จัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง ที่สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่อื่น ๆ ภายนอกสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล และนำไปใช้ในการปฏิบัติการกิจของหน่วยงาน

บุคลากรหลัก

-กำหนดให้ใช้บุคลากรทดแทนภายในหน่วยงานเดียวกันก่อน

-กำหนดให้มีการเปลี่ยนเวรบุคลากรเพื่อ Rotate งานและการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง จัดเตรียมพนักงานขับรถยนต์เพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคล และส่วนราชการอื่น ๆ

ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

-ประสานงาน/ประชุมโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการ ติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook e-mail Line@ เป็นต้น และเครือข่าย สื่อสารมวลชนต่าง ๆ

-มีรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมระบุช่องทางการติดต่อ เพื่อให้การให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่นเกิดความต่อเนื่อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมลกลาง ฯลฯ

-การส่งหนังสือราชการผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

-ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์

3.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

หน่วยงานกำหนดแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็น 3 ระยะ ได้แก่ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก (2-7 วัน) การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานระยะเวลาเกิน 7 วัน

3.7 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ศูนย์อนามัยที่ 8 อุตรธานี จึงกำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อให้ผู้ประสานงานฯแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ

รายละเอียดเพิ่มเติมจากรายงานการประชุมเจ้าหน้าที่ ประจำเดือนเมษายน 2565 ตามลิงค์

<https://hpc8.anamai.moph.go.th/th/report->

hpc8/download?id=86385&mid=33517&mkey=m_document&lang=th&did=30382

4. ผลการประเมินความพึงพอใจการประชุม

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.33

4.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ ดังตาราง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1 ท่านได้รับความรู้ ใหม่ ๆ จากการประชุม	4.56	มากที่สุด
2 สิ่งที่ท่านได้จากกิจกรรมครั้งนี้ตรงตามความคาดหวังของท่านหรือไม่	4.53	มากที่สุด
3 ประโยชน์ที่ท่านได้จากกิจกรรม	4.6	มากที่สุด
ความพึงพอใจของท่านต่อภาพรวมของโครงการ	4.56	มากที่สุด

*หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจโครงการ

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 0.00-1.50	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ภาพกิจกรรม

