แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

BUSINESS CONTINUITY PLAN (BCP)

ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2569

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)
กรมกิจการผู้สูงอายุ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สาส์นจาก.....
อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ

กรมกิจการผู้สูงอายุมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริม คุ้มครอง และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี มีความมั่นคง และได้รับบริการจากภาครัฐอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ไม่ปกติหรือสภาวะวิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงเป็นภารกิจสำคัญที่ทุกภาคส่วนต้องให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

กรมกิจการผู้สูงอายุ ได้เล็งเห็นความสำคัญแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ อัคคีภัย โรคอุบัติใหม่ การโจมตีทางไซเบอร์ ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเหตุการณ์อื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจของกรมกิจการผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานสามารถรักษาความต่อเนื่องของการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบางที่ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด

การดำเนินงานตามแผน BCP จะช่วยให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตได้อย่างเป็นระบบ ลดผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร และสามารถฟื้นฟูการปฏิบัติงานให้กลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งมีความพร้อมในการบริหารจัดการความเสี่ยงและรองรับเหตุการณ์ไม่คาดคิดได้อย่างเหมาะสม

ในโอกาสนี้ ขอให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของแผนบริหารความต่อเนื่องฯ ศึกษาทำความเข้าใจ และนำแนวทางที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมทั้งร่วมกันทบทวน ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารความต่อเนื่องให้สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้กรมกิจการผู้สูงอายุสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และพร้อมเผชิญกับทุกสภาวะวิกฤต

ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านที่ร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรให้มีความเข้มแข็ง พร้อมก้าวผ่านทุกความท้าทาย และมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้สูงอายุและสังคมไทยต่อไป

นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ
อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ
๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤตและเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ทั้งภัยพิบัติทางธรรมชาติ อัคคีภัย โรคระบาด ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดแคลนทรัพยากรที่สำคัญ ตลอดจนเหตุการณ์ไม่คาดคิดอื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานและการให้บริการประชาชน ดังนั้น การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับและบริหารจัดการสถานการณ์ดังกล่าวจึงเป็นภารกิจสำคัญที่ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง ลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และสามารถฟื้นฟูการดำเนินงานกลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

กรมกิจการผู้สูงอายุ ในฐานะหน่วยงานหลักในการส่งเสริม คุ้มครอง และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของประเทศ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องขององค์กร จึงได้จัดทำ **แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)** ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการเตรียมความพร้อม ป้องกัน รับมือ และบริหารจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรที่สำคัญ การสื่อสารในภาวะวิกฤต ตลอดจนขั้นตอนการฟื้นฟูการดำเนินงานให้สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

แผนฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยอาศัยหลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามแนวทางมาตรฐานสากล และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐด้านการบริหารความเสี่ยงและการเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติภารกิจของกรมกิจการผู้สูงอายุ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนว่ากรมกิจการผู้สูงอายุสามารถดำเนินภารกิจที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในสถานการณ์วิกฤต

กรมกิจการผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้ จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างความพร้อมขององค์กรในการรับมือกับความเสี่ยงและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของกรมให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้สูงอายุและประชาชน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สารบัญ

	หน้า
สาส์นจาก...อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	4
บทที่ 3 กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง	9
บทที่ 4 โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่อง	13
บทที่ 5 ขั้นตอนการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต	18
บทที่ 6 การฝึกซ้อมและทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)	25
ภาคผนวก	
แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว	27
แผนภูมิที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์อุทกภัย	28
แผนภูมิที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย	29
แผนภูมิที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์การชุมนุมของฝูงชน	30
แผนภูมิที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์การก่อวินาศกรรม	31
แผนภูมิที่ 6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์ผลกระทบจากภัยสงคราม	32
แผนภูมิที่ 7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์โรคระบาด	33
แผนภูมิที่ 8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	34
แผนภูมิที่ 9 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์ ฝุ่น PM 2.5	35
แบบฟอร์มรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Book Report)	36
คำสั่งกรมกิจการผู้สูงอายุที่ 522/2568 ลงวันที่ 21 ตุลาคม 2568 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ	37
แบบฟอร์มลงนามเห็นชอบแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	39

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) จัดทำเพื่อให้องค์การมีการเตรียมความพร้อม และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ โรคระบาด เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเตรียมรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวอันจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การที่กรมกิจการผู้สูงอายุ ไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้งลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน

1.2 วัตถุประสงค์(Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตและลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

1.3 สมมติฐาน (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเช่นเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของกรมกิจการผู้สูงอายุ

1.4 ขอบเขต (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ใช้รับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ ฉุกเฉิน บริเวณสำนักงานของกรม หรือภายในของกรม ประกอบด้วยเหตุการณ์ซึ่งได้วิเคราะห์และประเมินผลกระทบแล้ว ปรากฏตามแผนรองรับภาวะฉุกเฉินหรือมาตรการของกรมฯ รวม 9 แผน โดยสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

1) ภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยมีเหตุการณ์ ดังนี้

1. เหตุการณ์แผ่นดินไหว
2. เหตุการณ์อุทกภัย
3. เหตุการณ์อัคคีภัย

2) ภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยมีเหตุการณ์ ดังนี้

1. เหตุการณ์ชุมนุมของฝูงชน
2. เหตุการณ์ก่อวินาศกรรม
3. เหตุการณ์ผลกระทบจากภัยสงคราม

3) เหตุการณ์โรคระบาด

4) เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

5) เหตุการณ์ฝุ่น PM 2.5

1.6 คำจำกัดความ

๑) “ภาวะฉุกเฉิน” หมายถึง สภาวะอันอาจเป็นภัยหรือมีอันตรายแฝงสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ และผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน รวมทั้งทรัพย์สินและของมีค่าของส่วนราชการ

๒) “ภัยพิบัติ” คือ เหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม หรือเศรษฐกิจอย่างรุนแรง เกินกว่าศักยภาพหรือทรัพยากรที่ชุมชนนั้นๆ จะรับมือหรือจัดการได้ด้วยตนเอง โดยเหตุการณ์ดังกล่าวมีจุดเริ่มต้นจาก 2 รูปแบบหลัก

2.1 ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ดังนี้

2.2.1 “แผ่นดินไหว” หมายถึง การสั่นสะเทือนของพื้นดิน อันมีสาเหตุหลักมาจากการขยับเคลื่อนตัวของเปลือกโลก การสั่นสะเทือนนี้อาจมีระดับความรุนแรงขั้นต่ำที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ แต่บางครั้งอาจมีระดับความรุนแรงในขั้นที่เป็นอันตรายจนก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงได้

2.2.2 “อุทกภัย” หมายถึง เหตุการณ์ที่มีน้ำท่วมพื้นดินสูงกว่าระดับปกติ ซึ่งมีสาเหตุจากปริมาณน้ำฝนมาก จนทำให้มีปริมาณน้ำส่วนเกินมาเติมปริมาณน้ำผิวดินที่มีอยู่ตามสภาพปกติจนเกินขีดความสามารถการระบายน้ำของแม่น้ำ ลำคลอง และยังมีเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์ โดยการปิดกั้นการไหลของน้ำตามธรรมชาติ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา จนเป็นอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน และสิ่งแวดล้อม

2.2.3 “อัคคีภัย” หมายถึง เหตุการณ์ที่มีเปลวไฟลุกติดสิ่งของต่าง ๆ ภายในสถานที่หนึ่งสถานที่ใดจนอาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2.2 ภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ดังนี้ เช่น การชุมนุมของฝูงชน การก่อวินาศกรรม สงครามหรือความขัดแย้งรุนแรง

2.2.1 “การชุมนุมของฝูงชน” หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันมาดำเนินการใด ๆ เพื่อให้บรรลุในสิ่งที่ต้องการ

2.2.2 “การก่อวินาศกรรม” หมายถึง การกระทำใด ๆ อันเป็นการมุ่งทำลายทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ หรือสิ่งอันเป็นสาธารณูปโภค หรือการรบกวน ขัดขวางหน่วงเหนี่ยวระบบการปฏิบัติงานใด ๆตลอดจนการประทุษร้ายต่อบุคคลอันเป็นการก่อให้เกิดความปั่นป่วนทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของรัฐ

2.2.3 “สงครามหรือความขัดแย้งรุนแรง” คือ สถานการณ์ความขัดแย้งอย่างรุนแรงระหว่างกลุ่มคน รัฐ หรือประเทศ ที่มีการใช้กำลังทางทหาร อาวุธ หรือความรุนแรง เพื่อบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เช่น อำนาจ ดินแดน ทรัพยากร หรืออุดมการณ์

3) “โรคระบาด” หมายถึง โรคติดต่อหรือโรคที่ยังไม่ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแน่ชัด ซึ่งอาจแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง หรือมีภาวะของการเกิดโรคมากผิดปกติกว่าที่เคยเป็นมา

4) “เทคโนโลยีดิจิทัล” หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ข้อมูล (Data) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเลต และการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในการดำเนินงานในองค์กร หรือเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เช่น ฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่ขอรับบริการ เป็นต้น

5) “ฝุ่น PM 2.5” หมายถึง ฝุ่นละอองขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางไม่เกิน 2.5 ไมครอน มีขนาดเล็กประมาณ 1 ใน 25 ส่วนของเส้นผ่าศูนย์กลางของเส้นผม ขนจมูกไม่สามารถกรองได้ ลอยในอากาศได้นานและไกลถึง 1,000 กิโลเมตร และอาจมีสารพิษที่เกาะมาด้วย หากฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ล่องลอยอยู่ในอากาศปริมาณมาก จะเห็นท้องฟ้าเป็นสีหม่น หรือเกิดเป็นหมอกควัน

6) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของกรมกิจการผู้สูงอายุ

7) “สภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้หมายถึงเหตุอันเกิดจากภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุจากความประมาทเลินเล่อหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน/การให้บริการ/ผู้ติดต่อประสานงาน/สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น

8) “ผู้รับบริการ/ผู้ติดต่อประสานงาน” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้หมายถึง ประชาชนที่เข้ามารับบริการหรือมาติดต่อประสานงานกับกรมกิจการผู้สูงอายุ ที่เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

บทที่ 2
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

2.1 หลักการและวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เป็นกระบวนการสำคัญในการระบุภารกิจ กระบวนงาน และทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ รวมทั้งประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินจนส่งผลให้การดำเนินงานหยุดชะงัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของภารกิจ ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objective : RTO) และแนวทางการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการกำหนดมาตรการตอบสนองและแผนฟื้นฟูการดำเนินงาน เพื่อให้กรมกิจการผู้สูงอายุสามารถดำเนินภารกิจสำคัญในการคุ้มครอง ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง แม้ในภาวะวิกฤต

2.2 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

กรมกิจการผู้สูงอายุได้พิจารณาทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงาน โดยวิเคราะห์จากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินใน 5 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านอาคารและสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

เหตุการณ์วิกฤตอาจส่งผลให้อาคารสำนักงาน สถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ หรือสถานที่ปฏิบัติงานอื่นของกรมได้รับความเสียหาย ไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือถาวร ส่งผลให้การให้บริการประชาชน การบริหารจัดการงบประมาณ และการดำเนินภารกิจหลักหยุดชะงัก

2.2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

เหตุการณ์วิกฤตอาจทำให้ไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องมือสื่อสาร ยานพาหนะ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อการจัดหาและการขนส่งวัสดุอุปกรณ์จากผู้จำหน่ายภายนอก

2.2.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการเงินและงบประมาณ รวมถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการสื่อสาร เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงาน หากเกิดความเสียหายหรือไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ จะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ

2.2.4 ด้านบุคลากรหลัก

บุคลากรเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของกรม หากเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ เช่น โรคระบาด ภัยพิบัติ หรือข้อจำกัดด้านการเดินทาง อาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการและการตัดสินใจเชิงบริหาร

2.2.5 ด้านคู่ค้า ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานของกรมกิจการผู้สูงอายุเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรสาธารณประโยชน์ มูลนิธิ และเครือข่ายผู้สูงอายุทั่วประเทศ หากหน่วยงานดังกล่าวไม่สามารถดำเนินงานหรือส่งมอบบริการได้ตามปกติ อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของกรม

2.3 การวิเคราะห์เหตุการณ์สภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น

กรมกิจการผู้สูงอายุ ได้วิเคราะห์เหตุการณ์สภาวะวิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน จำนวน 9 เหตุการณ์ ได้แก่ 1) แผ่นดินไหว 2) อุทกภัย 3) อัคคีภัย 4) การชุมนุมของฝูงชน 5) การก่อวินาศกรรม 6) สงครามหรือความขัดแย้งรุนแรง 7) โรคระบาด 8) เทคโนโลยีดิจิทัล และ 9) ปัญหามลพิษทางอากาศและฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤต และผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบจากเหตุการณ์				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
๒. อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓. อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๔. ชุมนุมของฝูงชน	✓	✓	✓	✓	✓
๕. การก่อวินาศกรรม	✓	✓	✓	✓	✓
6. สงครามหรือความขัดแย้งรุนแรง	✓	✓	✓	✓	✓
7. โรคระบาด	✓	✓	✓	✓	✓
8. เทคโนโลยีดิจิทัล	✓	✓	✓	✓	✓
9. ฝุ่น PM 2.5	✓	✓	✓	✓	✓

ผลการวิเคราะห์พบว่า เหตุการณ์ดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และคู่ค้าหรือผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการรองรับและแผนฟื้นฟูการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งนี้ แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้มุ่งรองรับเหตุการณ์ที่มีผลกระทบในระดับสูงจนทำให้ภารกิจหลักของกรมไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ และไม่ครอบคลุมเหตุขัดข้องจากการดำเนินงานประจำที่สามารถแก้ไขได้โดยกระบวนการบริหารงานปกติของแต่ละหน่วยงาน

2.4 การประเมินระดับผลกระทบต่อการดำเนินงาน

กรมกิจการผู้สูงอายุ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตใน 4 มิติ ประกอบด้วย 1) ผลกระทบด้านการเงิน 2) ผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน 3) ผลกระทบต่อบุคลากรและผู้รับบริการ และ 4) ผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร โดยพิจารณาจากความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน รวมถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมกิจการผู้สูงอายุในระดับชุมชน ท้องถิ่น ประเทศ และนานาชาติ แบ่งระดับผลกระทบออกเป็น ๕ ระดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ ๒ หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบจากเหตุการณ์

ระดับผลกระทบ	ผลกระทบด้านการเงิน	ผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน	ผลกระทบต่อบุคลากรและผู้รับบริการ	ผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
สูงมาก	จำนวนเงินในระดับสูงมาก	ลดลงมากกว่าร้อยละ 50	สูญเสียชีวิต	ส่งผลระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	จำนวนเงินในระดับสูง	ลดลงร้อยละ 25 - 50	บาดเจ็บ	ส่งผลระดับประเทศ
ปานกลาง	จำนวนเงินในระดับปานกลาง	ลดลงร้อยละ 10 - 25	ต้องมีการรักษาพยาบาล	ระดับท้องถิ่น
ต่ำ	จำนวนเงินในระดับต่ำ	ลดลงร้อยละ 5 - 10	มีการปฐมพยาบาล	ระดับชุมชน
ไม่เป็นสาระสำคัญ	-	ลดลงน้อยกว่าร้อยละ 5	-	-

2.5 การประเมินระยะเวลาการหยุดชะงักของการดำเนินงาน

เพื่อกำหนดเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพการดำเนินงาน กรมกิจการผู้สูงอายุได้กำหนดช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักไว้ 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ ๓ ระยะเวลาของการหยุดชะงักจากเหตุการณ์

ระดับที่	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก
๑	4 ชั่วโมง
๒	1 วัน
๓	1 สัปดาห์
๔	2 สัปดาห์
๕	1 เดือน

ระยะเวลาดังกล่าวใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดลำดับความสำคัญของกระบวนงาน และกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพให้สามารถกลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ

ในการวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินงาน พบว่า กระบวนการทำงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ

ลำดับ	กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ (√)			ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (√)					หน่วยงาน
		สูง	ปานกลาง	ต่ำ	4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	๒ สัปดาห์	1 เดือน	
กระบวนงานหลัก										
1	การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี	√							√	กยผ.
2	การพัฒนาองค์ความรู้		√					√		กยผ. กคส. กศส. กบท.
3	การพัฒนาศักยภาพก่อนวัยสูงอายุ/ผู้สูงอายุและเครือข่ายในชุมชน		√					√		กยผ. กศส. กคส.
4	การสนับสนุนงบประมาณดำเนินงานแก่เครือข่าย		√					√	√	กยผ. กคส. กศส.
5	การให้บริการเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ	√							√	กบท.
6	การติดตามหนี้ค้างชำระ	√							√	กบท.
7	การสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการแก่กลุ่ม/มูลนิธิ/ชมรม/องค์กรด้านผู้สูงอายุ	√						√		กบท.
8	การดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน	√			√	√	√			กคส.
9	ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม (ยากลำบาก/สงเคราะห์ค่าจัดการศพ/ปรับปรุง/ซ่อมบ้าน)			√			√	√		กคส.
กระบวนงานสนับสนุน										
10	งานช่วยอำนวยการ/งานสารบรรณ			√	√	√				สลก.
11	งานงบประมาณ การเงิน และการบัญชี	√					√	√		สลก.
12	งานการพัสดุ	√						√	√	สลก.
13	งานการบริหารทรัพยากรบุคคล		√				√	√		สลก.
14	งานคดี/งานให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านกฎหมาย ตรวจนิติกรรมสัญญา/ละเมิด ร้องเรียน		√						√	สลก.
15	งานจัดทำแผนงบประมาณ และติดตามประเมินผล	√				√	√			กยผ.
16	งานตรวจสอบภายใน		√				√	√		กตส.
17	การพัฒนาระบบบริหาร		√				√	√		กพร.
18	งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	√			√	√				กยผ.
19	งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารกรม		√		√	√				สลก.

2.6 ผลการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ

ผลการวิเคราะห์พบว่ากระบวนการปฏิบัติงานของกรมกิจการผู้สูงอายุสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กระบวนงานหลัก (Core Functions) และกระบวนงานสนับสนุน (Support Functions)

2.6.1 กระบวนงานหลัก

กระบวนงานที่มีความสำคัญสูงและต้องได้รับการฟื้นฟูเป็นลำดับแรก ได้แก่

2.6.1.1 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี

2.6.1.2 การให้บริการเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ

2.6.1.3 การติดตามหนี้ค้างชำระ

2.6.1.4 การสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการแก่กลุ่ม มูลนิธิ ชมรม และองค์กรด้านผู้สูงอายุ

2.6.1.5 การดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน

2.6.1.6 การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม

โดยเฉพาะภารกิจการดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน และการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม ถือเป็นภารกิจเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของผู้สูงอายุ จึงต้องสามารถกลับมาให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่สั้นที่สุด

2.6.2 กระบวนงานสนับสนุน

กระบวนงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่

2.6.2.1 งานสารบรรณและอำนวยการ

2.6.2.2 งานงบประมาณ การเงิน และบัญชี

2.6.2.3 งานพัสดุ

2.6.2.4 งานบริหารทรัพยากรบุคคล

2.6.2.5 งานกฎหมายและนิติกรรม

2.6.2.6 งานตรวจสอบภายใน

2.6.2.7 งานพัฒนาระบบบริหาร

2.6.2.8 งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.6.2.9 งานประชาสัมพันธ์

โดยเฉพาะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานงบประมาณ การเงิน และบัญชี รวมถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินภารกิจหลักให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

2.7 สรุปผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

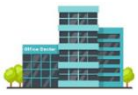
จากการวิเคราะห์ผลกระทบของกรมกิจการผู้สูงอายุ พบว่า สภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นสามารถส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญทั้ง 5 ด้าน และส่งผลต่อการดำเนินภารกิจหลักของกรมในหลายระดับ โดยเฉพาะภารกิจด้านการดูแล คุ้มครอง และช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง รวมถึงการบริหารจัดการเงินทุนและเงินอุดหนุนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุทั่วประเทศ ดังนั้น กรมกิจการผู้สูงอายุจึงต้องกำหนดมาตรการบริหารความต่อเนื่องที่เหมาะสม เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร สถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพยากรที่จำเป็น ตลอดจนกำหนดแนวทางการฟื้นคืนสภาพการดำเนินงานตามระยะเวลาเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่องแม้ในสภาวะวิกฤต

สำหรับกระบวนการปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ประเมินการได้รับผลกระทบแล้ว พบว่า มีความยืดหยุ่นที่สามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ ให้ผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม/หน่วยงานเทียบเท่า ประเมินความจำเป็นและความเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

บทที่ 3
กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง

กลยุทธ์บริหารความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ ในการกลับมาทำงานให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต จึงให้กำหนดกลยุทธ์ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การกำหนดกลยุทธ์บริหารความต่อเนื่อง

ทรัพยากรที่สำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
 อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	- ราชการบริหารส่วนกลาง : กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ ศพส.บ้านบางแค เป็นลำดับแรก และ ศพส.จ.ปทุมธานี เป็นลำดับถัดไป - ราชการบริการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค : ให้ขอความร่วมมือใช้พื้นที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวง พม. หรือส่วนราชการอื่นในพื้นที่ที่ตั้งอยู่ * ให้มีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ หรือให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านได้
วัสดุอุปกรณ์/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ด้าน IT และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีในกอง/กลุ่มที่อยู่ในสำนักงานก่อน แล้วจึงสรรหาจากหน่วยงานภายนอก (เช่น หน่วยงานในสังกัดกระทรวง พม.) - จัดหาอุปกรณ์สำนักงาน/เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น(เก้าอี้ โต๊ะ ปากกา กระดาษ คลิป ฯลฯ) โดยการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ (กรณีมีความจำเป็น) - จัดหายานพาหนะ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ภัยพิบัติหรือสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท - กำหนดให้มีการจัดหาสาธารณูปโภคพื้นฐาน (เช่น ที่อยู่สำรอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม น้ำ – ไฟ ฯลฯ)
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	- เนื่องจากการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของกรมกิจการผู้สูงอายุ มีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง (ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ) และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ดังนั้น เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินให้ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศดำเนินการกู้ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ในระยะเวลาที่เร็วที่สุด จัดให้มีระบบสำรองไฟที่ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศสามารถใช้งานได้นาน 4 - 8 ชั่วโมง จัดเตรียม Disaster Recovery (DR site) เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานจากภายนอกองค์การได้ และสำรองเว็บไซต์กรม (dop.go.th) ที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) - ติดตั้งระบบอินทราเน็ตที่สามารถใช้งานได้จากภายนอก ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย Firewall - ดำเนินการสำรองข้อมูล Back up ข้อมูลและทดสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ - ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปพลางก่อน แล้วจึงนำข้อมูลเข้าในระบบเมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ

ทรัพยากรที่สำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
บุคลากรหลัก	- กำหนดให้มีบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ภายในกลุ่มงานหรือกองเดียวกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงานหรือภายนอกกองในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต จำนวน ๑ ราย จึงกำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตแบบพกพา (SIM Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานผ่านอินเตอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตขององค์การไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมกิจการผู้สูงอายุจำแนกได้ เป็นหน่วยงานและเครือข่ายด้านผู้สูงอายุ ผู้รับบริการ ประชาชน/จิตอาสา ฯลฯ จึงกำหนดให้มีการแจ้งข่าวเกี่ยวกับเหตุสภาวะวิกฤตในเว็ปไซค์หน่วยงานต่าง ๆการประชาสัมพันธ์/สื่อสารผ่านโทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ค เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

พิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 6 - 10

1) ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง	พื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด	60 ตรม. (15 คน)	80 ตรม. (20 คน)	120 ตร.ม (30 คน)	160 ตรม. (40 คน)	160 ตร.ม. (40 คน)
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	พื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด				1 ชั้น	1 อาคาร
ปฏิบัติงานที่บ้าน	-	-	-	-	-	-

* หมายเหตุ : พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง 1 คนต่อ 4 ตารางเมตร โดยบุคลากรที่เหลือให้ปฏิบัติงานที่บ้าน แต่ถ้าสถานที่ทำงานเดิมไม่สามารถปฏิบัติงานได้อีกต่อไป ควรจะจัดหาพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานแห่งใหม่ ภายหลังวิกฤตเสร็จสิ้นกรณีที่จำเป็นภายใน 2 สัปดาห์ (1 ชั้น/1 อาคาร)

๒) ด้านวัสดุอุปกรณ์/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ 7 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	- ขอยืมจากหน่วยงานในสังกัด - กระบวนการจัดซื้อพิเศษ	5 เครื่อง	5 เครื่อง	10 เครื่อง	10 เครื่อง	20 เครื่อง
เครื่องพิมพ์รองรับการใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์	- กระบวนการจัดซื้อพิเศษ	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	5 เครื่อง	8 เครื่อง
เครื่องถ่ายเอกสาร	- ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
โทรศัพท์/โทรสาร/สแกน พร้อมหมายเลข	- ร้านค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง
ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เช่น GFMIS	- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
รถยนต์ หรือยานพาหนะอื่น ๆ	- ขอยืมจากหน่วยงานในสังกัด - กระบวนการจัดซื้อพิเศษ	1 คัน	1 คัน	2 คัน	2 คัน	3 คัน

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology (ICT)**)**

การเก็บสำรองข้อมูลไว้เพื่อกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดวิกฤต ลดความเสี่ยงในการที่จะเกิดความเสียหาย สามารถแบ่งประเภทของการสำรองข้อมูลไว้เพื่อกู้คืนข้อมูล (DR-Site) เป็น 3 แบบ ดังตารางท้ายนี้

ตาราง ประเภทของการเก็บข้อมูลไว้เพื่อกู้คืนข้อมูล (DR-Site)

Hot Site	หมายถึง ระบบสำรองที่จะสามารถทำงานได้ทันที ที่ระบบหลักมีปัญหามีลักษณะเช่นเดียวกับ Mirror Site ซึ่งหมายถึงว่ามีระบบสำรองที่ทำงานเหมือนระบบจริงติดตั้งอยู่อีกสถานที่หนึ่ง
Warm Site	ระบบสำรองที่สามารถทำงานได้ก็ต่อเมื่อมีการติดตั้งข้อมูลที่อัพเดทที่ได้จากการทำสำรองข้อมูล
Cold Site	การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เบื้องต้นในระดับหนึ่ง ถ้ามีปัญหาจำเป็นต้องทำการติดตั้งใหม่ทั้งหมด

ตารางที่ 8 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	Hot Site	Warm Site	Cold Site
		4 – 12 ชม.	1 - 7 วัน	> 8 วัน
ระบบ Internet /Intranet/ E- Mail	- กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี		√	
ระบบการเบิกจ่ายเงิน (GFMIS) ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (EGP)	- กลุ่มการคลังและพัสดุ		√	
หนังสือที่ออกโดยหน่วยงาน	- ระบบงานสารบรรณ - กอง/กลุ่ม/ศูนย์ฯ	√	√	
หนังสือที่ได้รับจากหน่วยงานอื่น	- ระบบงานสารบรรณ - กอง/กลุ่ม/ศูนย์ฯ	√	√	
เอกสารทางด้านการเงิน เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ	- กลุ่มการคลังและพัสดุ		√	
ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนงานงบประมาณประจำปี	- กอง/กลุ่ม/ศูนย์ฯ	√	√	
ระบบ e-service	- กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี	√	√	
ระบบเว็บไซต์กรม	- กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี	√	√	

4) ด้านบุคลากรหลัก (Personnel Requirement)

ตารางที่ 9 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็นสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน

ประเภททรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ร้อยละบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	20	30	50	70	100
ร้อยละบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	80	70	50	30	100
รวม (คน)	100	100	100	100	200

5) ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 10 การระบุจำนวนคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ฝ่ายงาน /กลุ่มงาน	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย อินเตอร์เน็ต/โทรศัพท์/ อินทราเน็ต/ฐานข้อมูล/การบำรุงรักษา		1	1	2	2
รวม		1	1	2	2

บทที่ 4
โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่อง

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมและสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีแนวทางการดำเนินงานจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ดังนี้

<u>การกำหนดโครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง</u>

เนื่องจากกรมกิจการผู้สูงอายุ มีหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

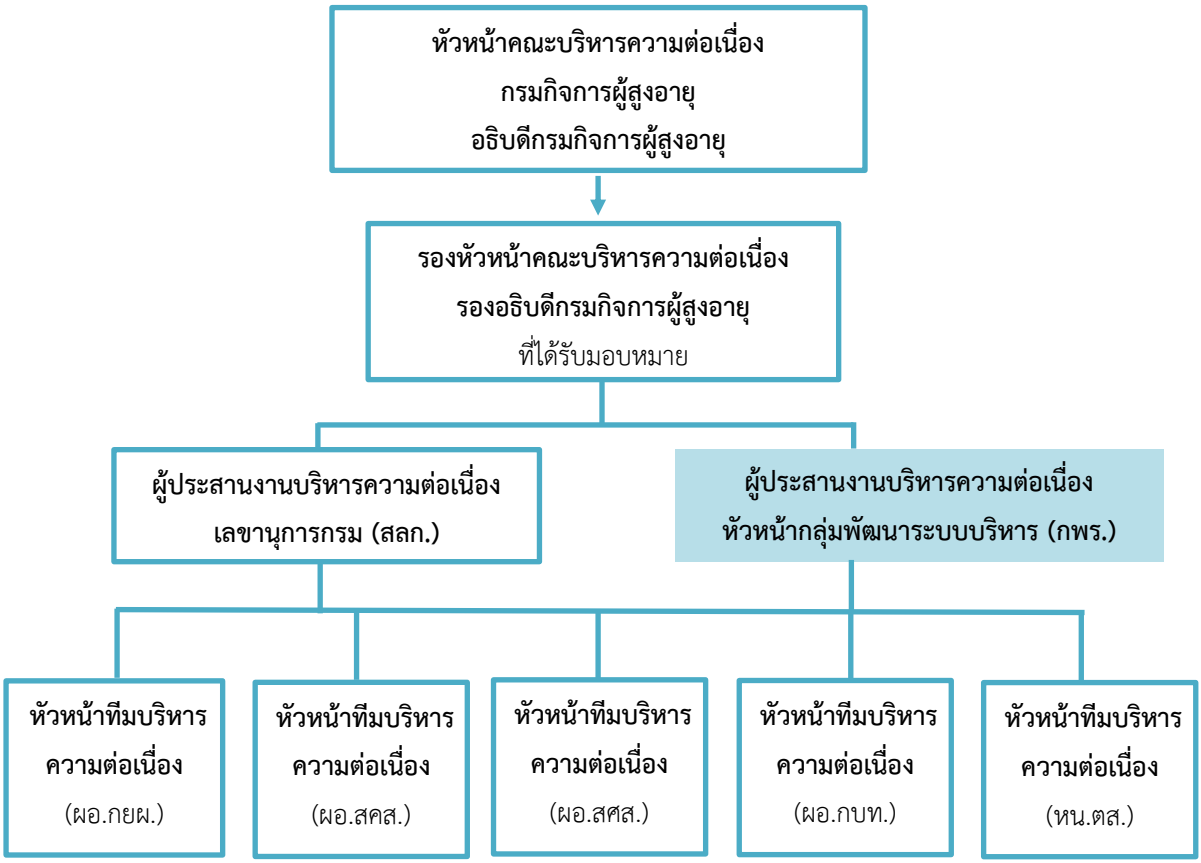
- หน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ, กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ, กลุ่มตรวจสอบภายใน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ, กลุ่มงานจริยธรรม และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
- หน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดปทุมธานี, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบุรีรัมย์, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนครพนม, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็ต, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุสงขลา, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น, และศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมด้านผู้สูงอายุจังหวัดชลบุรี

ดังนั้น เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ของกรมกิจการผู้สูงอายุ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้มีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของกรมกิจการผู้สูงอายุขึ้น โดยมีหน้าที่โครงสร้าง ดังนี้

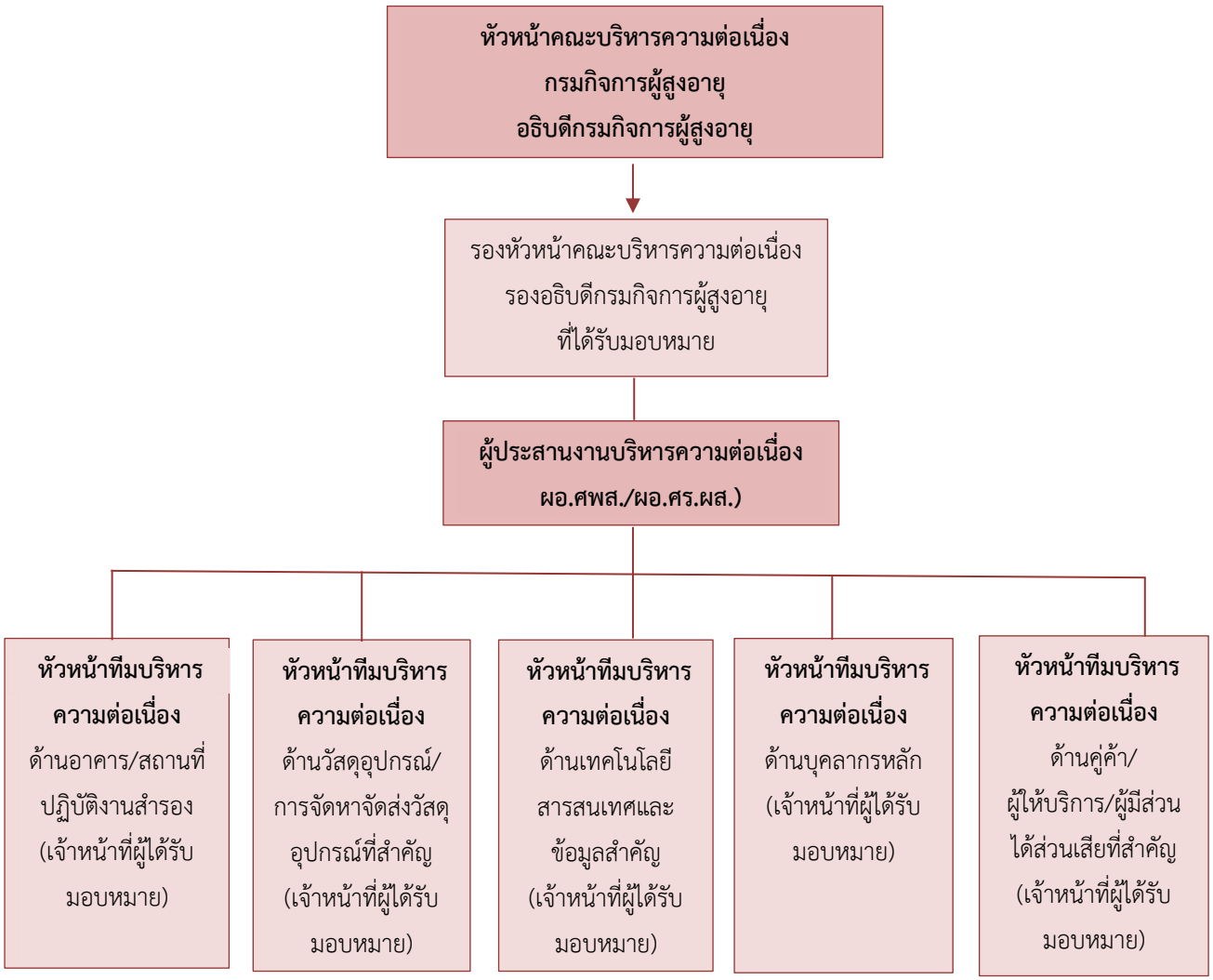
คณะบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง
มีหน้าที่ประเมินลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนจัดหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนฯ	มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนจัดหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนฯ	มีหน้าที่ติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่ม/ฝ่ายภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

(โครงสร้างตามแผนภูมิที่ 1 และ 2)

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)
ของหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)
ของหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค



กล่าวโดยสรุปคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ประกอบด้วย หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทที่กำหนดไว้ของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นใหม่โดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

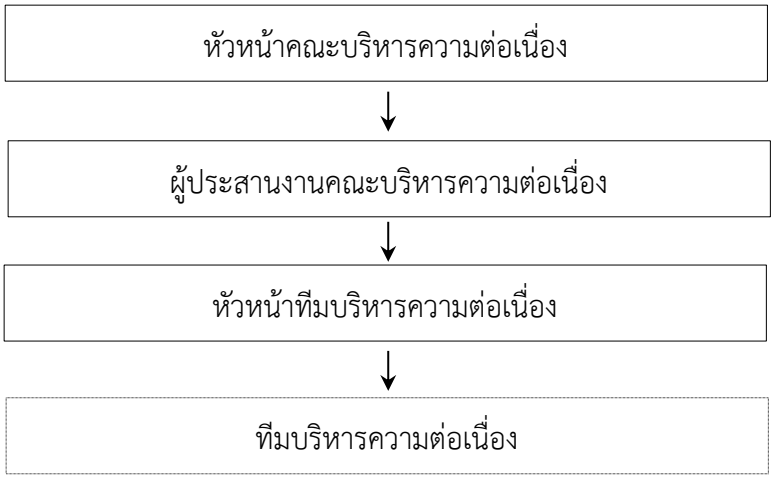
บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
1) นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ		หัวหน้าคณะบริหารฯ	1. นางวรรณภา สุขคง 2. นางวาสนา ทองจันทร์	081 753 3919 089 662 0987
2) นางวรรณภา สุขคง รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ	081 753 3919	รองหัวหน้าคณะบริหารฯ	1. นางสาวกอบกุล กวั่งซ้วน	092 271 6816
3) นางวาสนา ทองจันทร์ รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ	089 662 0987	รองหัวหน้าคณะบริหารฯ	1. นางตะติยา ไกรศรศรี	081 766 8904
4) นางสาวกอบกุล กวั่งซ้วน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ	092 271 6816	รองหัวหน้าคณะบริหารฯ	1. นายนิติเวท มีสงฆ์	089 680 3354
5) นางตะติยา ไกรศรศรี เลขานุการกรม	081 766 8904	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นายยอดยิ่ง ตวงหิรัญอนันต์ 2. นางสาววราภรณ์ เรืองธัญ 3. นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ	085 815 7955 062 594 0299 085 541 5532
6) นางสาวสุชาดา อดทน ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	094 528 8942	หัวหน้าทีมบริหารฯ	1. นางสาวพรนิภา อ่อนเกิด 2. นางสาวกัลย์วิตา อินสมพันธุ์	084 550 5635 086 368 6932
7) นางพัชรมณฑ์ ปิติปัญญากุล ผอ.กองส่งเสริมสวัสดิการ และคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	089 662 0987	หัวหน้าทีมบริหารฯ	1. นางสาวชนภัทร พ่วงเภตรา 2. นางสาวพัฒนาวดี ธรรมรัตนพฤกษ์	081 302 1188 095 989 8962
8) นางสาวอัญชลี จิตรเสนาะ ผอ.กองส่งเสริมศักยภาพ ผู้สูงอายุ	081 174 4929	หัวหน้าทีมบริหารฯ	1. นางสาวนาตยา แจ้งอุบล 2. นายวีรศักดิ์ แจ่มกระจ่าง	096 515 3951 089 799 1425
9) นางสาวจารุวรรณ ศรีภักดี ผอ.กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	065 508 1857	หัวหน้าทีมบริหารฯ	1.นางสาวกิติยา ศิริโสดา 2. นางกมลรัตน์ อัจกลับ	062 523 6926 062 785 9192
10) นายนิติเวท มีสงฆ์ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	089 680 3354	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางสาวน้ำฝน เครือศรี 2. นางสาวสุพัฒน์ตรา รัตนเพชร 3. นางสาวมณีรินทร์ อ่อนโชติ	081 466 9995 090 276 4015 088 272 2069
11) นางสาวนริศรา หนูเงิน หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน	096 159 1990	หัวหน้าทีมบริหารฯ	1. นาสาววรัญญา นามวงศ์ 2. นายนัฐเดช บุญรัตนประเสริฐ	086 431 8234 096 652 9266
12) นางสาวสุทธิรัตน์ โทชนบท ผอ.ศพส.บ้านบางแค	089 834 5455	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางสาวนรพร ไชยพฤกษ์ 2. นางสาวไปรยา อาสิงสมานันท์	095 957 8111 084 295 9536
13) นางสาวอภิรชญา ชัยติกุล ผอ.ศพส.บ้านธรรมปกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่	085 660 7597	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางศุภกานต์ อินทุทรัพย์ 2. นางยุพสินี ใจคำ 3. นางสาวกนกกาญจน์ ศีละวงษ์เสรี	089 561 9005 097 920 7515 062 5596 552
14) นางสาวอรอุมา อินทฉาย ผอ.ศพส.บ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี	063 963 5936	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางวรรณปวีณ์ อิ่มพิชัย 2. นางดวงพร จันทร์เต็มดวง	081 744 0415 094 952 8269
15) นางสาวผึ้งพันธ์ เผ่าจินดา ผอ.ศพส.วาสนะเวศม์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	035 743 207	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางเรณู เกตุแก้ว 2. นางสาวจันทวรรณ ยิ้มทรัพย์ 3. นางสาวณัฐพร ทองแท้	081 5773 434 098 9846 465 085 2096 464

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
16) นายจรัส อังกาบ ศพส.บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา	086 688 8697	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	นางสาวต่วนอาลิษา ลอจิ	089 870 0869
17) นายพีรพล สอนไข่ ผอ.ศพส.จังหวัดปทุมธานี	081 856 5647	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางยุวดี วณิชชยังกูร 2. นางศลิษา ผะดาวัน 3. นางสาวอุมา สีดี	081 815 4671 081 835 0727 096 949 2796
18) นางเจริญศรี วงค์สม ผอ.ศพส.บ้านบุรีรัมย์	080 9000 173	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางสาวกิ่ง ชาเรืองฤทธิ์ 2. นางอัมพร ฤชาอุดม 3. นางสาวโสภา สหุนาลุ	095 912 9162 087 819 2032 081 977 5069
19) นายอับบาส คำสิงห์ ผอ.ศพส.จังหวัดนครพนม	095 943 1076	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นายหาญ ละครสิงห์ 2. นายวัชรินทร์ ทิณบูรณ์	086 234 4284 086 241 0319
20) นางพัชรินทร์ เสนาะสันต์ ผอ.ศพส.ลำปาง	087 6919 974	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางจันทราพร คินิมาน 2. นางสาวธิดาภรณ์ จ๊ะใจ	097 075 8607 065 574 5533
21) นางสาวภธิรา กิตติเดชานันท์ ผอ.ศพส.จังหวัดขอนแก่น	089 5691 327	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางสาวนิษฐา ทิพเจริญ 2. นางสาวธิติพร แก้วหาญ 3. นางสาวดวงใจ ทวิสุวรรณ์	092 398 9246 061 3539 444 083 5617 373
22) นางสาวนพวรรณ นวลมณี ผอ.ศพส.จังหวัดภูเก็ต	099 423 9919	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางสาวจิราภรณ์ เซ่งฟัด 2. นางยลาลิน วิเศษศาสน์ 3. นายนเรศ รัตนอุไร	085 795 6776 083 657 5022 092 079 9176
23) นายมงคล ยะภักดี ผอ.ศพส.สงขลา	081 4428 807	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางลิปิการ์ การิง 2. นายอับดุลเลาะ มะลี 3. นางสาวนัฏฐิกา ทองเนื้อแข็ง	098 027 2605 085 253 9039 080 869 2369
24) นางสาวศิริพร กุฎีรัตน์ ผอ.ศูนย์การเรียนรู้ฯ จ.ชลบุรี	081 735 3998	ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ	1. นางสาวกนกนันท์ จันทร์หล่ม 2. นายมงคล ภู่เมือง 3. นางสาวราตรี ศิริสมบูรณ์	095 308 3026 066 037 4704 087 274 9317

บทที่ 5
ขั้นตอนการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

<u>กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)</u>

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ขึ้น เพื่อให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้ทราบถึงขั้นตอนและบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ดังนี้



กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางที่ 11 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) จะเริ่มที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย จากนั้นผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าฝ่ายมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องขององค์การตามช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรองโดยพิจารณา ดังนี้

1) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำงาน ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ขององค์การเป็นช่องทางแรก

2) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

3) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของกอง/กลุ่มทราบ ดังนี้

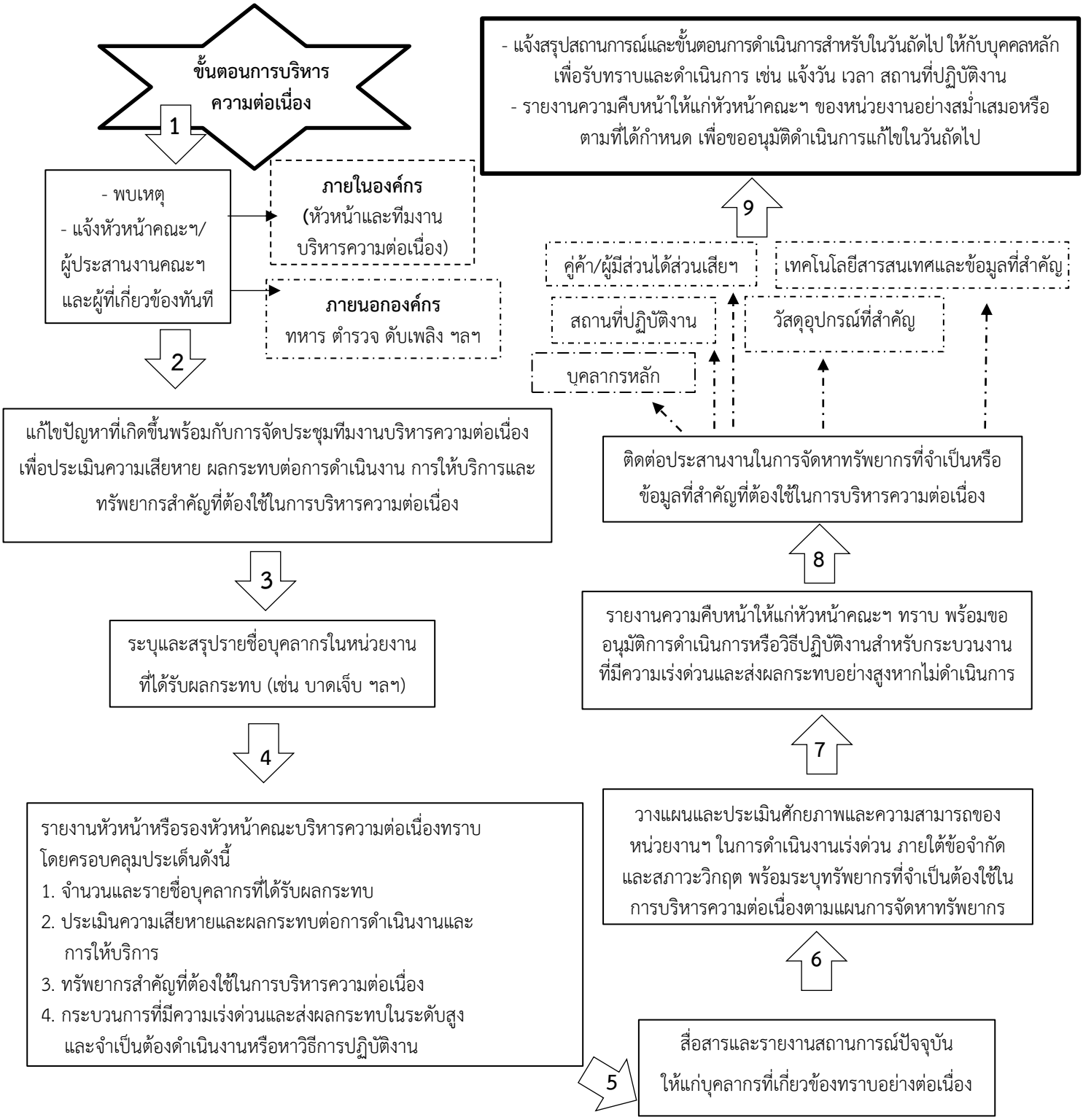
(3.1) สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

(3.2) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนขององค์การสำหรับผู้บริหารขององค์การและทีมบริหารความต่อเนื่อง

(3.3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักตามผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ครบถ้วนแล้ว เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

<u>ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ</u>



ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องเพื่อกอบกู้กระบวนการสำคัญและรายละเอียดผู้รับผิดชอบ

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกท่านคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ให้กับบุคลากรในองค์การ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมกิจการผู้สูงอายุ	- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
2. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบ ต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง การทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	- ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
3. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในองค์การที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต	- ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
4. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในประเด็นดังต่อไปนี้ - สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	- ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ - หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
5. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การแล้ว	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
6. ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 – 5 วันข้างหน้า	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
7. ประเมินศักยภาพและความสามารถขององค์การฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
8. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการในระหว่างที่ทรัพยากรขององค์การยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่สภาวะปกติได้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
9. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
10. พิจารณาการดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
11. ระบุองค์การที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่อง	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
12. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
13. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับ ในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/กลุ่ม เพื่อทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
14. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ 2 – 7 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกท่านคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
2. ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
3. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
4. ประสานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
5. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
6. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
7. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่กอง/กลุ่มงาน/ผู้รับบริการ/คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
8. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
9. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/กลุ่ม เพื่อทราบ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
10. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

วันที่ 8 การตอบสนองในระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกท่านคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
2. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
3. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
4. ประสานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
5. แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรใน ผส.	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
6. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
7. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	- หัวหน้าทีมและทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

บทที่ 6
การฝึกซ้อมและทบทวน
แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

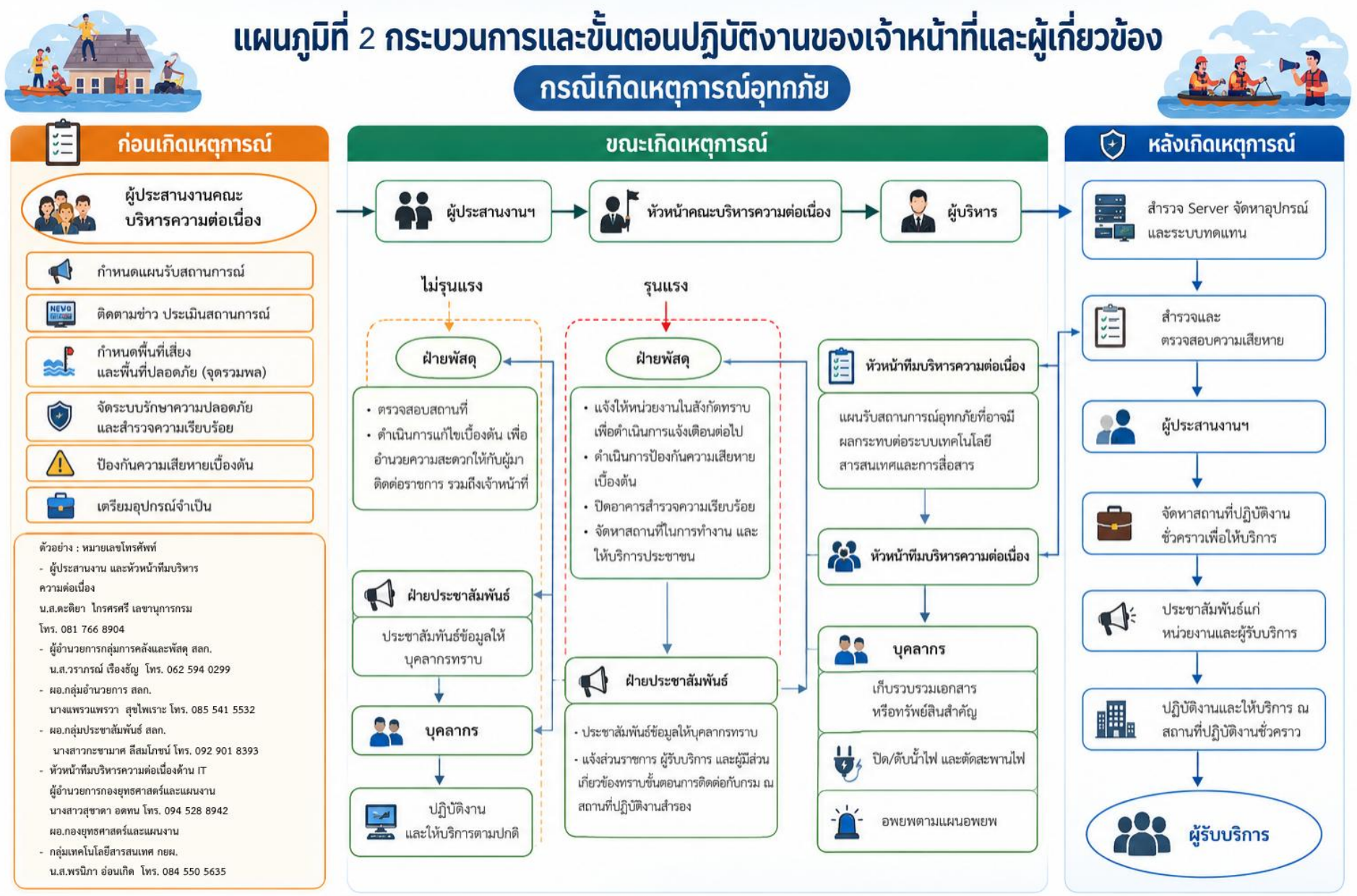
การฝึกซ้อมและทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจ การให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการองค์กร โดยการฝึกซ้อมจะช่วยทดสอบความเหมาะสมของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การสื่อสาร การประสานงาน ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็น ขณะที่การทบทวนแผนจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงรายละเอียดต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ความเสี่ยง เทคโนโลยี และโครงสร้างองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

กรมกิจการผู้สูงอายุ จะดำเนินการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยอาจดำเนินการในรูปแบบการซักซ้อมบนโต๊ะ (Tabletop Exercise) การจำลองสถานการณ์ (Simulation Exercise) หรือการฝึกปฏิบัติจริง (Full-scale Exercise) ตามความเหมาะสมของสถานการณ์และทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต รวมทั้งสามารถดำเนินภารกิจสำคัญของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ภายหลังการฝึกซ้อมทุกครั้งจะดำเนินการประเมินผลการฝึกซ้อมอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาจากความรวดเร็วในการตอบสนอง ความถูกต้องของกระบวนการสื่อสาร ความพร้อมของทรัพยากร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และปัญหาอุปสรรคที่พบระหว่างการปฏิบัติ เพื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ กรมกิจการผู้สูงอายุจะทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงภารกิจ การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ หรือการเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน เพื่อให้แผนมีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความเสี่ยงในปัจจุบัน รวมถึงสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ ผลการฝึกซ้อม การประเมินผล และการทบทวนปรับปรุงแผน จะถูกรวบรวมและจัดทำเป็นรายงานเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะและกำหนดแนวทางพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องขององค์กรต่อไป อันจะส่งผลให้กรมกิจการผู้สูงอายุมีความพร้อม สามารถรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่อาจคาดการณ์ได้

ภาคผนวก

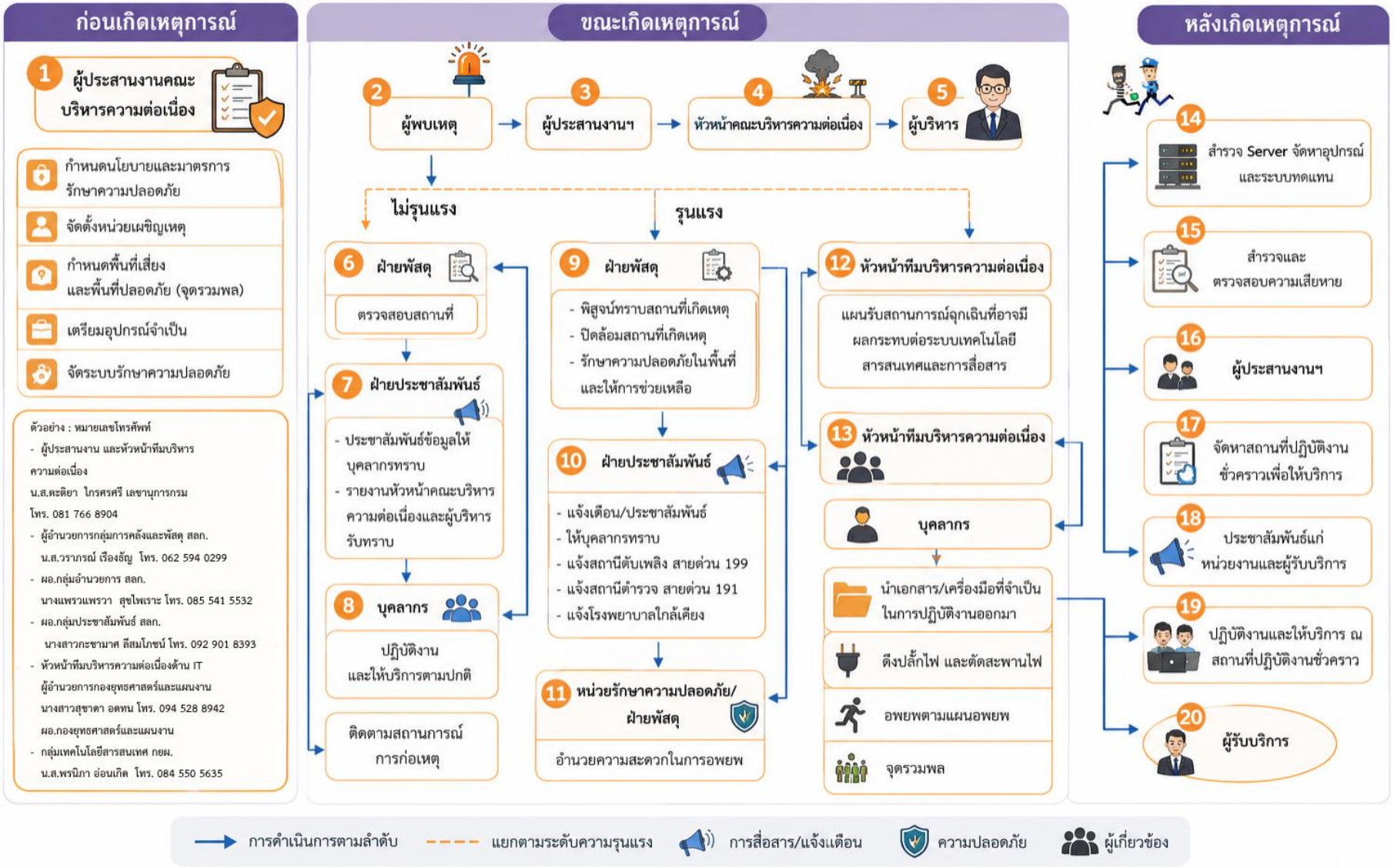
แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหว
ก่อนเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
ติดตามข่าว/เฝ้าระวัง ตรวจสอบสภาพอาคาร/สถานที่ เพื่อความปลอดภัย
ซักซ้อมและเตรียมตัว
ให้ความรู้เกี่ยวกับแผ่นดินไหว
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
- ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
น.ส.ตะดิยา โกรศรศรี เลขานุการกรม
โทร. 081 766 8904
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ โทร. 062 594 0299
- ผอ.กลุ่มอำนวยการ สลก.
นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ โทร. 085 541 5532
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
นางสาวกะชามาศ ลีสมโภชน์ โทร. 092 901 8393
- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
นางสาวสุชาดา อดทน โทร. 094 528 8942
ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กยผ.
น.ส.พรนิภา อ่อนเกิด โทร. 084 550 5635
ขณะเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานฯ
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
ผู้บริหาร
ไม่รุนแรง
รุนแรง
ฝ่ายพัสดุ
- ตรวจสอบสถานที่/ผู้บาดเจ็บ
- ปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาล
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ประกาศแจ้งเตือนภัยและผู้มาติดต่อราชการทราบ
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
บุคลากร
ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ
ฝ่ายพัสดุ
เตรียมความพร้อมสำหรับเส้นทางอพยพ และเข้าให้การช่วยเหลือพื้นที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ประกาศแจ้งเตือนภัยให้บุคลากรและผู้มาติดต่อราชการทราบ
- แจ้งสถานีดับเพลิง สายด่วน 199
- แจ้งสถานีตำรวจ สายด่วน 191
- แจ้งเตือนผ่านระบบอัตโนมัติ
- แจ้งโรงพยาบาลใกล้เคียง
หน่วยรักษาความปลอดภัย/ฝ่ายพัสดุ
อำนวยความสะดวกในการอพยพ
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
บุคลากร
ผู้รับบริการ
จุดรวมพล
อพยพตามแผนอพยพ
หลังเกิดเหตุการณ์
สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
ฟื้นฟูบูรณะ
ผู้ประสานงานฯ
จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว


แผนภูมิที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง
กรณีเกิดเหตุการณ์อุทกภัย
ก่อนเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
กำหนดแผนรับสถานการณ์
ติดตามข่าว ประเมินสถานการณ์
กำหนดพื้นที่เสี่ยง และพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล)
จัดระบบรักษาความปลอดภัย และสำรวจความเรียบร้อย
ป้องกันความเสียหายเบื้องต้น
เตรียมอุปกรณ์จำเป็น
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
- ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
น.ส.ดะติยา ไกรศรศรี เลขานุการกรม
โทร. 081 766 8904
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ โทร. 062 594 0299
- ผอ.กลุ่มอำนวยการ สลก.
นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ โทร. 085 541 5532
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
นางสาวกะชามาศ ลีสมโภชน์ โทร. 092 901 8393
- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
นางสาวสุชาดา อดทน โทร. 094 528 8942
ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กยผ.
น.ส.พรนิภา อ่อนเกิด โทร. 084 550 5635
ขณะเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานฯ
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
ผู้บริหาร
ไม่รุนแรง
รุนแรง
ฝ่ายพัสดุ
ตรวจสอบสถานที่
ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อราชการ รวมถึงเจ้าหน้าที่
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
บุคลากร
ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ
ฝ่ายพัสดุ
แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบเพื่อดำเนินการแจ้งเตือนต่อไป
ดำเนินการป้องกันความเสียหายเบื้องต้น
ปิดอาคารสำรวจความเรียบร้อย
จัดหาสถานที่ในการทำงาน และให้บริการประชาชน
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
แจ้งส่วนราชการ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบขั้นตอนการติดต่อกับกรม ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
แผนรับสถานการณ์อุทกภัยที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
บุคลากร
เก็บรวบรวมเอกสารหรือทรัพย์สินสำคัญ
ปิด/ตับน้ำไฟ และตัดสะพานไฟ
อพยพตามแผนอพยพ
หลังเกิดเหตุการณ์
สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
ผู้ประสานงานฯ
จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว
ผู้รับบริการ

แผนภูมิที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย
ก่อนเกิดเหตุการณ์
ขณะเกิดเหตุการณ์
หลังเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
กำหนดแผนรับสถานการณ์
กำหนดพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล)
จัดระบบรักษาความปลอดภัยและสำรวจความเรียบร้อยของ
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
- ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
น.ส.ตะดิยา ไกรศรศรี เลขานุการกรม
โทร. 081 766 8904
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ โทร. 062 594 0299
- ผอ.กลุ่มอำนวยการ สลก.
นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ โทร. 085 541 5532
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
นางสาวกะชามาศ ลีสมโภชน์ โทร. 092 901 8393
- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
นางสาวสุชาดา อดทน โทร. 094 528 8942
ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กยผ.
น.ส.พรนิภา อ่อนเกิด โทร. 084 550 5635
ผู้พบเหตุ
ระงับเหตุเบื้องต้น
ผู้ประสานงาน ฯ
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
ผู้บริหาร
ไม่รุนแรง
รุนแรง
ฝ่ายพัสดุ
- ตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์
- แจ้งหน่วยงานต่างๆ ภายในอาคาร
- ดำเนินการระงับเหตุด้วยตนเอง ก่อนในเบื้องต้น
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
บุคลากร
ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ
ฝ่ายพัสดุ
เข้าระงับเหตุ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- แจ้งสถานตับเพลิง 199
- แจ้งสถานีตำรวจ
- แจ้งเตือนผ่านระบบอัตโนมัติ (SMS, Line)
- แจ้งเตือนหน่วยงานใกล้เคียง
หน่วยรักษาความปลอดภัย/ฝ่ายพัสดุ
อำนวยความสะดวกในการอพยพ
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
บุคลากร
นำเอกสารสำคัญออกมาเก็บรักษา
อพยพตามแผนอพยพหนีไฟ
จุดรวมพล
สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
ผู้ประสานงาน ฯ
จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว
ผู้รับบริการ
สัญลักษณ์ : เตรียมพร้อม ระงับเหตุ ประสานงาน สื่อสาร ความปลอดภัย
หมายเหตุ : เมื่อเกิดเหตุการณ์ ให้ยึดความปลอดภัยของชีวิตเป็นอันดับแรก ปฏิบัติตามแผนอย่างเป็นระบบและประสานงานอย่างรวดเร็ว

แผนภูมิที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง
กรณีเกิดเหตุการณ์การชุมนุมของฝูงชน
SAVE VOICE
ก่อนเกิดเหตุการณ์
ขณะเกิดเหตุการณ์
หลังเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
ตำรวจ
ผู้ประสานงานฯ
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
ผู้บริหาร
ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร/ประเมิน แจ้งเหตุให้หน่วยงานในสังกัดทราบ
จัดระบบรักษาความปลอดภัย ตรวจสอบสภาพความปลอดภัยและทางเข้า-ออกของอาคาร
กำหนดพื้นที่เสี่ยง และพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล)
เตรียมอุปกรณ์จำเป็น
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
- ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
น.ส.ดะดิยา ไกรศรศรี เลขานุการกรม
โทร. 081 766 8904
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ โทร. 062 594 0299
- ผอ.กลุ่มอำนวยการ สลก.
นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ โทร. 085 541 5532
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
นางสาวกะชามาศ ลีสมโภชน์ โทร. 092 901 8393
- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
นางสาวสุชาดา อดทน โทร. 094 528 8942
ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กยผ.
น.ส.พรนิภา อ่อนเกิด โทร. 084 550 5635
ไม่รุนแรง
รุนแรง
ฝ่ายพัสดุ
- ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- วางกำลังป้องกันและตรวจสอบสถานที่
- วิเคราะห์/ประเมินสถานการณ์
- เตรียมความพร้อมความปลอดภัย
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
บุคลากร
ปฏิบัติงานการให้บริการตามปกติและติดตามสถานการณ์การชุมนุม
ฝ่ายพัสดุ
- ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- เข้าระงับเหตุ ปิดทางเข้า-ออก และวางกำลังป้องกัน
- รักษาความปลอดภัยในพื้นที่
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- แจ้งเตือนให้หน่วยงานในสังกัดทราบ
- แจ้งเตือนหน่วยงานใกล้เคียง
- แจ้งโรงพยาบาล
ฝ่ายพัสดุ
จัดเตรียมอาหาร ที่พัก และอำนวยความสะดวก
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมรับสถานการณ์และรักษาทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ให้เกิดความเสียหาย
บุคลากร
- เจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมรับสถานการณ์และรักษาทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ให้เกิดความเสียหาย
อพยพตามแผนอพยพ
จุดรวมพล
สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
ผู้ประสานงานฯ
จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว
ผู้รับบริการ

แผนภูมิที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์การก่อวินาศกรรม



แผนภูมิที่ 6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์ผลกระทบจากภัยสงคราม
ก่อนเกิดเหตุการณ์
เตรียมพร้อม ป้องกัน ลดความเสี่ยง
1 ประเมินและวางแผน
• ประเมินความเสี่ยงในพื้นที่
• สำรวจข้อมูลผู้สูงอายุ (กลุ่มเปราะบาง)
• จัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินทั้งในสถานดูแลและชุมชน
2 เตรียมความพร้อม
• จัดทำแผนฉุกเฉินและเส้นทางอพยพ
• จัดเตรียมอุปกรณ์ยังชีพ ยา ประจำตัว และอุปกรณ์ทางการแพทย์
• ฝึกซ้อมแผนร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง
3 สื่อสารและสร้างการรับรู้
• ประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเตือน
• ให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุและผู้ดูแล
• สร้างเครือข่ายอาสาและจิตอาสาในชุมชน
4 ดูแลกลุ่มเปราะบางเป็นพิเศษ
• จัดทำทะเบียนผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้
• วางแผนการดูแลรายบุคคลและผู้ดูแล/ผู้ประสานงาน
5 ประสานความร่วมมือ
• ประสานหน่วยงานในพื้นที่ (สธ., พม., อปท., ตำรวจ, ทหาร, อสม., มูลนิธิ)
• จัดตั้งคณะทำงานและศูนย์ประสานงานในพื้นที่
ขณะเกิดเหตุการณ์
เฝ้าระวัง ตอบสนอง ช่วยเหลือทันที
1 รับแจ้งและประเมินสถานการณ์
• รับข้อมูลจากแหล่งเชื่อถือได้
• ประเมินระดับความรุนแรงและผลกระทบต่อผู้สูงอายุ
• แจ้งเตือนหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทันที
2 คุ้มครองและอพยพ
• อพยพหรือเคลื่อนย้ายผู้สูงอายุอย่างปลอดภัย
• จัดลำดับความสำคัญกลุ่มเปราะบาง
• ใช้เส้นทางและสถานที่ปลอดภัยตามแผน
3 ดูแลช่วยเหลือเบื้องต้น
• ตรวจร่างกายและปฐมพยาบาล
• จัดหายาและอุปกรณ์ที่จำเป็น
• คูแลสุขภาพจิตเพื่อลดความเครียด
4 สื่อสารและประสานงาน
• รายงานสถานการณ์ต่อศูนย์ประสานงาน
• ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
• สื่อสารกับครอบครัวและชุมชนอย่างต่อเนื่อง
5 ดูแลต่อเนื่องระหว่างเกิดเหตุ
• จัดที่พัก อาหาร น้ำสะอาด และสิ่งจำเป็น
• ติดตามอาการและความปลอดภัยอย่างใกล้ชิด
หลังเกิดเหตุการณ์
ฟื้นฟู เยียวยา กลับสู่ภาวะปกติ
1 ประเมินความเสียหายและความต้องการ
• สำรวจความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสถานที่
• ประเมินความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม
2 ฟื้นฟูและจัดการที่อยู่อาศัย/สถานดูแล
• ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยและสถานดูแล
• จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสม
3 ดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิต
• ติดตามรักษาโรคเรื้อรัง
• ให้คำปรึกษาและเยียวยาจิตใจ
• ส่งต่อบริการทางการแพทย์และจิตเวชเมื่อจำเป็น
4 เสริมพลังและสนับสนุนอาชีพ/รายได้
• สนับสนุนอาชีพหรือรายได้ให้ผู้สูงอายุและครอบครัว
• ส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมและการมีส่วนร่วม
5 สรุปบทเรียนและปรับปรุงแผน
• ทบทวนผลการดำเนินงาน
• ปรับปรุงแผนและระบบเตือนภัย
• พัฒนาศักยภาพบุคลากรและเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
บทบาทของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่สถานดูแล
วางแผน เตรียมความพร้อม ดูแลความปลอดภัยและสุขภาพของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง
อาสาสมัคร/ อสม.
เฝ้าระวัง แจ้งเตือน ช่วยเหลือและสื่อสารกับผู้สูงอายุในชุมชน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
สนับสนุนทรัพยากร ประสานงานในพื้นที่และจัดศูนย์พักพิง/ช่วยเหลือ
หน่วยงานสาธารณสุข
ดูแลด้านการแพทย์ ยาเวชภัณฑ์และสุขภาพจิต
หน่วยงานความมั่นคง
รักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกในการอพยพและเข้าช่วยเหลือ
ครอบครัว/ผู้ดูแล
ให้ข้อมูล สนับสนุนการดูแลและเป็นกำลังใจสำคัญ
ภาคีเครือข่าย/มูลนิธิ
สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ทรัพยากรและการฟื้นฟูระยะยาว
หลักการสำคัญ
คำนึงถึงศักดิ์ศรีและสิทธิของผู้สูงอายุ
ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง
สื่อสารชัดเจน รวดเร็ว ถูกต้อง
ร่วมมือทุกภาคส่วน
ปลอดภัย อบอุ่น และมีมนุษยธรรม
ช่องทางติดต่อ/แจ้งเหตุ
สายด่วน 1669 / 191 / สายด่วน พม. 1300
หรือหน่วยงานในพื้นที่

แผนภูมิที่ 7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์โรคระบาด

ก่อนเกิดเหตุการณ์

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

- กำหนดแผนรับสถานการณ์
- ติดตามข่าว ประเมินสถานการณ์
- กำหนดพื้นที่เสี่ยง และพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล)
- จัดระบบรักษาความปลอดภัย และสำรวจความเรียบร้อย
- ป้องกันความเสียหายเบื้องต้น
- เตรียมอุปกรณ์จำเป็น

ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
- ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
  น.ส.ตะติยา ไกรศรศรี เลขานุการกรม
  โทร. 081 766 8904
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
  น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ โทร. 062 594 0299
- ผอ.กลุ่มอำนวยการ สลก.
  นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ โทร. 085 541 5532
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
  นางสาวกะชามาศ ลีสมโภชน์ โทร. 092 901 8393
- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT
  ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
  นางสาวสุชาดา อดทน โทร. 094 528 8942
  ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กยผ.
  น.ส.พรนิภา อ่อนเกิด โทร. 084 550 5635

ขณะเกิดเหตุการณ์

ผู้ประสานงานฯ → หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง → ผู้บริหาร

ไม่รุนแรง

ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

- ตรวจสอบสถานที่

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ

บุคลากร

- ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติภายใต้มาตรการสลับวันทำงานและเหลื่อมเวลาทำงาน และมาตรการทำงานที่บ้าน (WFH)

รุนแรง

ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

- รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์โรคระบาด
- ประเมินศักยภาพและความสามารถขององค์กร
- รายงานความคืบหน้าแก่หัวหน้าคณะทำงาน

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- แจ้งเตือนผ่านระบบอัตโนมัติ
- แจ้งส่วนราชการ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบขั้นตอนการติดต่อกับกรม ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

- แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

บุคลากร

- ติดตามสถานะภาพการฟื้นฟูของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้มาตรการทำงานที่บ้าน

หลังเกิดเหตุการณ์

- สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
- สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
- ผู้ประสานงานฯ
- จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
- ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงสถานภาพการณ์การยุติการระบาดเข้าสู่ภาวะปกติ

ผู้รับผิดชอบ | ลำดับขั้นตอน | การประสานงาน/สื่อสาร | การตรวจสอบ/ประเมิน | ระบบ/อุปกรณ์/เทคโนโลยี | การประชาสัมพันธ์ | ทำงานที่บ้าน (WFH)

แผนภูมิที่ 8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง
กรณีเกิดเหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ก่อนเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
กำหนดแผนรับสถานการณ์
จัดระบบรักษาความปลอดภัย
ตรวจสอบสภาพความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
- ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
น.ส.ตะติยา ไกรศรศรี เลขานุการกรม
โทร. 081 766 8904
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ โทร. 062 594 0299
- ผอ.กลุ่มอำนวยการ สลก.
นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ โทร. 085 541 5532
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
นางสาวกะขามาศ ลีสมโภชน์ โทร. 092 901 8393
- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
นางสาวสุชาดา อดทน โทร. 094 528 8942
ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กยผ.
น.ส.พรนิภา อ่อนเกิด โทร. 084 550 5635
ขณะเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานฯ
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
ผู้บริหาร
ไม่รุนแรง
รุนแรง
ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
ดำเนินการแก้ไขปัญหา
รายงานหัวหน้ากลุ่ม IT
ประสานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบช่วยดำเนินการจนแล้วเสร็จ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ประกาศแจ้งกองต่าง ๆ
บุคลากร
ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ
ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
รับทราบเหตุการณ์/ประเมินความจำเป็น
ดำเนินการแก้ไขปัญหา
รายงานหัวหน้ากลุ่ม IT
- สำรวจและจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล
- กำหนดค่าการสำรองข้อมูลและความถี่ตามลำดับความสำคัญ
- ดำเนินการสำรองข้อมูล/กู้คืนข้อมูลตามแผนความต่อเนื่องฯ
ประสานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบช่วยดำเนินการจนแล้วเสร็จ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ประกาศแจ้งกองต่าง ๆ
- แจ้งส่วนราชการ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบขั้นตอนการติดต่อกับกรม ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่ยงมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
บุคลากร
ติดตามสถานะภาพการฟื้นฟูของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ
ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ
ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว
หลังเกิดเหตุการณ์
สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
ผู้ประสานงานฯ
จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงสถานภาพการฟื้นฟูของทรัพยาร
หมายเหตุ :
ไม่รุนแรง
รุนแรง
การรายงาน/ประสานงาน
เตรียมพร้อมล่วงหน้า
กำหนดแผนและตรวจสอบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี
ประเมินและแก้ไขปัญหา
แบ่งระดับความรุนแรงเพื่อดำเนินการให้เหมาะสม
สื่อสารและประสานงาน
แจ้งข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว
ฟื้นฟูและให้บริการต่อเนื่อง
ทำงาน ณ สถานที่สำรองจนกว่าจะกลับสู่ภาวะปกติ
ทบทวนและปรับปรุง
สำรวจความเสียหายและปรับแผนให้ดียิ่งขึ้น

แผนภูมิที่ 9 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์ ฝุ่น PM 2.5
PM2.5
1 ก่อนเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
กำหนดแผนรับสถานการณ์
ติดตามข่าว ประเมินสถานการณ์
กำหนดพื้นที่เสี่ยง และพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล)
จัดระบบรักษาความปลอดภัย และสำรวจความเรียบร้อย
ป้องกันความเสียหายเบื้องต้น
เตรียมอุปกรณ์จำเป็น
ตัวอย่าง : หมายเลขโทรศัพท์
- ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
น.ส.ตะดิยา ไกรศรศรี เลขานุการกรม
โทร. 081 766 8904
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ โทร. 062 594 0299
- ผอ.กลุ่มอำนวยการ สลก.
นางแพรวแพรวา สุขไพเราะ โทร. 085 541 5532
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
นางสาวกะชามาศ ลีสมโภชน์ โทร. 092 901 8393
- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
นางสาวสุชาดา อดทน โทร. 094 528 8942
ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กยผ.
น.ส.พรนิภา อ่อนเกิด โทร. 084 550 5635
2 ขณะเกิดเหตุการณ์
ผู้ประสานงานฯ
หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
ผู้บริหาร
ไม่รุนแรง
รุนแรง
ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
ตรวจสอบสถานที่
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
ประกาศแจ้งกองต่าง ๆ
บุคลากร
ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ
ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
รับทราบเหตุการณ์/ประเมินความจำเป็น
- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ของเหตุการณ์ฝุ่น PM 2.5 ตามประกาศกรมมลพิษ
- ประเมินศักยภาพและความสามารถขององค์กร
- รายงานความคืบหน้าแก่หัวหน้า
ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ โดยประกาศแสดงความรุนแรง ค่าดัชนีคุณภาพอากาศ (AQI) ที่มีความรุนแรงตั้งแต่ 101 มคก./ลบ.ม. ขึ้นไป (สีส้ม)
- แจ้งส่วนราชการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ ขั้นตอนการติดต่อกับกรมฯ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
บุคลากร
- ติดตามสถานะภาพการฟื้นฟูของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ
- ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว
3 หลังเกิดเหตุการณ์
สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
ผู้ประสานงานฯ
จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงสถานภาพการฟื้นฟูของทรัพยากร
สัญลักษณ์
บุคลากร/ทีมงาน
การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์
ความปลอดภัย
ระบบเทคโนโลยี
การตรวจสอบ
สถานที่

รายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Book Report)

หน่วยงาน : .....สังกัด : ..... ฝ่าย : .....

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องฝ่าย : ..... หมายเลขโทรศัพท์ : .....

สถานที่ปฏิบัติงาน:.....

วัน เดือน ปี	เวลา	รายละเอียด	ผู้บันทึก

คำสั่งกรมกิจการผู้สูงอายุ
ที่ ๕๒๓ / ๒๕๖๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ

.....

ตามคำสั่งกรมกิจการผู้สูงอายุ ที่ ๒๘๐/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงยกเลิกคำสั่งกรมกิจการผู้สูงอายุที่ ๒๘๐/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ โดยมีองค์ประกอบหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

<u>องค์ประกอบ</u>

๑. อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ (นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ)	ประธานที่ปรึกษา
๒. รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ (นางวาสนา ทองจันทร์)	ที่ปรึกษา
๓. รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ (นางวรรณภา สุขคง)	ประธานคณะกรรมการ
๔. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ	รองประธานคณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	กรรมการ
๙. หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน	กรรมการ
๑๐. หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กรรมการและเลขานุการร่วม
๑๑. เลขานุการกรม	กรรมการและเลขานุการร่วม
๑๒. ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	ผู้ช่วยเลขานุการ

๑๓. ผู้อำนวยการ...

๑๓. ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๔. ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๕. ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และอำนาจ

๑. กำหนดและจัดทำกรอบแนวทางการเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤตของกรมกิจการผู้สูงอายุ

๒. อำนวยการ กำกับ ดูแล ติดตามการปฏิบัติงานการกู้คืนเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤตในการดำเนินการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤตให้สามารถดำเนินงานหรือให้บริการกลับฟื้นคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็ว

๓. ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤต

๔. รายงานผลการดำเนินงานการเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤตต่อผู้บริหาร

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ)
อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ

คณะผู้จัดทำ
แผนบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)
กรมกิจการผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ที่ปรึกษา

๑. นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ	อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ
๒. นางวรรณภา สุขคง	รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ
๓. นางวาสนา ทองจันทร์	รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ
๔. นางสาวกอบกุล กวั่งซ้วน	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ

คณะผู้จัดทำ

๑. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๒. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
๓. กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ
๔. กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ
๕. สำนักงานเลขานุการกรม
๖. กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ
๗. กลุ่มตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ

นายโชคชัย วิเชียรชัยยะ
อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ

นางวรรณภา สุขคง
รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ

นางวาสนา ทองจันทร์
รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ

นางสาวกอบกุล กวั่งซ้วน
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ

นางสาวสุชาดา อดทน
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

นางสาวจารุวรรณ ศรีภักดี
ผู้อำนวยการกองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ

นางสาวอัญชลี จิตรเสนาะ
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ

นางตะติยา ไกรศรศรี
เลขานุการกรม

นางพัชรมณฑ์ ปิติปัญญากุล
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ

นางสาวนริศรา หนูเงิน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

นายนิติเวท มีสงฆ์
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

คณะผู้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ
“คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต กรมกิจการผู้สูงอายุ”

นายนิติเวท มีสงฆ์
หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

นางสาวน้ำฝน เครือศรี
นักพัฒนาสังคมชำนาญการ

นางสาวสุพัฒน์ตรา รัตนเพชร
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

นางสาวมณีรินทร์ อ่อนโชติ
นักพัฒนาสังคม

นายปัญญาพล เมินหา
นักพัฒนาสังคม

นายธนัยนันท์ แสงทอง
นักพัฒนาสังคม

นางสาวสุพิชญา จันทร์ปัญญา
เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานโครงการ

CONTACT US

ติดต่อ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)

โทรศัพท์:
02-659-6871

อีเมล:
msdg.dop@gmail.com

ที่อยู่:
อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น 6
เลขที่ 1034 ถนนกรุงเกษม
แขวงคลองมหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
กรุงเทพฯ 10100