



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร
Samutskhon Provincial Public Health Office

แผนบริหารความ พร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(BUSINESS CONTINUITY PLAN : BCP)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร



สารบัญ

หน้า

บทนำ	1
แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต จังหวัดสมุทรสาคร (Business Continuity Plan : BCP)	
วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	1
สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Assumptions)	2
ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (Scope of BCP)	2
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	2
ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan Team)	4
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของหน่วยงานจังหวัดสมุทรสาคร	5
ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	5
ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	6
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	6
Strategy Map แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ	7
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	9
การซักซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผน	13
BCP Checklist แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ	14

บทนำ

สถานการณ์วิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งที่มีสาเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์หรือจากภัยธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่เกิดจากการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น การชุมนุม ประท้วง การจลาจล หรือแม้แต่โรคระบาดร้ายแรง เช่น สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา2019 (Covid – 19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชน และการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยหน่วยงานระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล มีหน่วยบริการตั้งกระจายครอบคลุมทั่วพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร (ปัจจุบันบางส่วนย้ายไปสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด) ซึ่งมีข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติงานที่จำนวนมาก หากเกิดสภาวะวิกฤต ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และการให้บริการ ประชาชน รวมถึงข้าราชการและลูกจ้างอาจได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตนั้นเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้หน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครได้เตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์วิกฤตนั้น ต่อไปได้

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้ “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร” สามารถนำไปใช้ตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยสามารถดำเนินงานและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง หากหน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในหน่วยงาน ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต จึงเป็น สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือเป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ

1. เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อม ในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
3. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
4. เพื่อให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อการทำงาน ต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Assumptions)

แผนฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดย ระบบสารสนเทศสำรอง มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ และลูกจ้างทั้งหมดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (Scope of BCP)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงานด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อัคคีภัย
2. เหตุการณ์อุทกภัย
3. เหตุการณ์แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
5. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่องร้ายแรง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณา จากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่เดิมได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงประชาชนผู้รับบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานได้

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔. ผลกระทบด้านบุคลากร หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕. ผลกระทบด้านภาคีเครือข่ายที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ภาคีเครือข่าย/ ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

โดยการวิเคราะห์ว่าเมื่อมีเหตุการณ์สภาวะวิกฤตเกิดขึ้น แต่ละกรณีจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญของจังหวัดสมุทรสาคร ปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญและการ จัดหา/จัดส่ง	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูล ที่สำคัญ	ด้านบุคลากร	เครือข่าย/ ผู้ ให้บริการ/ ผู้มี ส่วนได้ส่วน เสีย
๑.เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒.เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓.เหตุการณ์แผ่นดินไหวและ อาคารถล่ม	✓	✓	✓	✓	✓
๔.เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓	-	✓	✓
๕.เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	-	✓	✓

ระบบการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) ของหน่วยงาน

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวนเพื่อให้แผนบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤตในปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

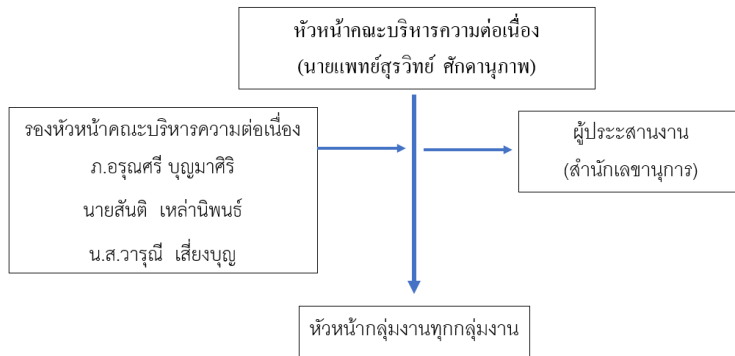
โดยระบบการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- 1) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของผู้บริหาร
- 2) การวางแผนกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
- 3) การทดสอบ และซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำแผนไปปฏิบัติ
- 4) การทบทวน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

เพื่อให้ทราบถึงบทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหาร ไปจนถึง เจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของหน่วยงาน จะต้องจัดตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ดังนั้น จึงได้กำหนดโครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครจะต้องจัดตั้งทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) ขึ้น

ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันติดตาม ปฏิบัติงาน และ คุ้มกัน เหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตน ให้สามารถกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team)



หมายเหตุ : พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละภัยสุขภาพ

ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก
ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 บุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Team)

บุคคลหลัก		บทบาท	บุคคลสำรอง	
ชื่อตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
นพ.สุรวิทย์ สักदानุภาพ		หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	ภ.อรุณศรี บุญมาศิริ นายสันติ เหล่านิพนธ์ น.ส.วารุณี เสี่ยงบุญ	
นายอรรถสิทธิ์ ชูณหะ		ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องฯ	น.ส.ภรภัทร กวินจิรเดชา	
นางนิลุบล อิ่มทอง นายสรชัย หล้าสาคร นางสาวฉอ้อน แก้วสุขแท้ น.ส.ศีลนิตย์ พึ่งเจษฎา นางสุคนธ์ ปัญจพงษ์ น.ส.รัตนฐาภัทร จิระพิพรรธ นางพิภัทธา จุลสวัสดิ์ นายสุพจน์ เสือขำ นายอภิชน ส่งสุข นางภาวิณี หงษ์เจริญ นางจิตติมา จิระชีวี นายอรรถสิทธิ์ ชูณหะ		หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	รองหัวหน้ากลุ่มงานในแต่ละกลุ่มงาน	

ทั้งนี้ ให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรายงานการดำเนินงานพร้อมปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) นำเรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อตัดสินใจดำเนินการต่อไป

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการ ในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน เมื่อมีการประกาศเหตุการณ์ ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน และให้นำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่อง แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งรองหัวหน้า คณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบ

เหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยทีมบริหารความต่อเนื่อง แต่ละกลุ่มมีหน้าที่ติดต่อบุคลากรที่อยู่ในกำกับดูแล แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉินและการปฏิบัติ เพื่อให้ ดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชน ลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ปานกลาง	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชน ลดลงระหว่าง ร้อยละ 25 - 50 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ต่ำ	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชน ลดลงน้อยกว่า ร้อยละ 25 ของกระบวนการหลักทั้งหมด

จากการวิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ และกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพ				
		3 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
1) งานสารบรรณ	สูง		/			
2) งานการเงิน/บัญชี/ พัสดุ/ครุภัณฑ์	สูง		/			
3) งานอาคารสถานที่	สูง		/			
4) งานยานพาหนะ	ปานกลาง	/				
5) งานประชาสัมพันธ์	ปานกลาง	/				
6) งานบริการอื่นๆ	ปานกลาง	/				

หมายเหตุ : 1. หน่วยงานระดับกลุ่มงาน แต่ละกลุ่มงานดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการหลัก หรือ การให้บริการตามภารกิจกลุ่มงาน

2. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู

3. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ผู้บริหารของหน่วยงานประเมินแล้วเห็นว่า อาจไม่ได้รับผลกระทบใน ระดับสูง ถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่น สามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ แต่หากพิจารณาแล้ว เห็นว่ายังคง มีความจำเป็นต้องปฏิบัติ ให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลักได้

ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

ในการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เป็นผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงได้วิเคราะห์ ทรัพยากรที่จำเป็น (ขั้นต่ำ) ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต ของแต่ละกระบวนการ ดังนี้

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

1. ห้องประชุมเมธาลักษณ์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร
2. อาคารลีลาวดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมเช่น Notebook โทรศัพท์ / โทรสาร / เครื่องสแกน คอมพิวเตอร์ที่ต้องต่อเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เครื่องถ่ายเอกสาร ดำเนินการจัดหาโดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. ซื้อพิเศษตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยเงินบำรุง เงินต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม

2. เช่าบริษัทภายนอกเข้ามาติดตั้งใช้งาน
3. ทำข้อตกลงยืมจากหน่วยงานภายนอก
4. ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวของบุคลากร

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุสภาวะวิกฤต โดยพิจารณาทั้งระบบและฐานข้อมูลที่เป็นของหน่วยงานเอง และของหน่วยงานกลางอื่น ๆ

- ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)
- ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP)

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

- จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงาน ที่บ้าน

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

- การไฟฟ้านครหลวง (หมายเลขโทรศัพท์ 1130 หรือสาขาพื้นที่)
- การประปานครหลวง (หมายเลขโทรศัพท์ 1125 หรือสาขาพื้นที่.)
- สำนักงานประชาสัมพันธ์ วิทยุ สื่อออนไลน์ในจังหวัด
- ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดทาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในห้องประชุมสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดหรือสถานที่อื่นที่มีความเหมาะสมโดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม ว่างล่วงหน้า 2. กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน 3. ประชุม/ประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยใช้ระบบสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ 4. ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร แก่ผู้รับบริการและหน่วยงานภายนอก ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์ 5. พัฒนาระบบการให้บริการ โดยเน้นในรูปแบบ e-service เพื่อให้ประชาชนยังสามารถติดต่อราชการได้แม้เกิดสภาวะวิกฤต
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) และอุปกรณ์เครือข่ายไว้พร้อมใช้ในสภาวะวิกฤตไว้ล่วงหน้า หากไม่สามารถ จัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ ให้จัดทำฐานข้อมูลหน่วยงานที่สามารถติดต่อ ประสานงาน เพื่อสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างทันการณ์ เมื่อเกิดสภาวะวิกฤต 2. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน หรืออุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านระบบ Internet ไว้ล่วงหน้า หากไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ ให้จัดทำฐานข้อมูลหน่วยงานที่สามารถติดต่อประสานงานหรือจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานได้อย่างทันการณ์เมื่อเกิดสภาวะวิกฤต 3. หากหน่วยงานไม่สามารถสนับสนุนคอมพิวเตอร์ใช้งานได้ ให้บุคลากรใช้ คอมพิวเตอร์ของตนเอง 4. จัดหา หรือเตรียมเครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกนเอกสาร (Scanner) และเครื่องโทรสาร (Fax) พร้อมอุปกรณ์เครือข่าย Network ไว้ เพื่อใช้งาน เมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

	<p>5. จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยให้สำรองยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม</p> <p>6. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องกำเนิดสำรองไฟฟ้า การทำสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ</p> <p>7. จัดหาวัสดุสำนักงานที่จำเป็นเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น External Hard Disk, Thumb Drive ฯลฯ</p> <p>8. กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลือง ในปริมาณที่เหมาะสม</p>
เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	<p>1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญที่เชื่อมโยงระบบเครือข่ายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำรองข้อมูลไว้ในระบบ</p> <p>2. ข้อมูลสำคัญที่ไม่ได้เชื่อมโยงระบบเครือข่ายให้สำรองข้อมูลไว้ในหน่วยงาน</p> <p>3. ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
บุคลากรหลัก	<p>1. กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในหน่วยงาน ส่วน/ฝ่ายหรือกลุ่มงานเดียวกัน</p> <p>2. กำหนดให้ใช้บุคลากรนอก ฝ่าย งาน หรือกลุ่มงาน ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน</p>
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>1. กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายไม่สามารถให้บริการได้</p> <p>2. ประสานงานให้การไฟฟ้านครหลวง เพิ่มกำลังการจ่ายไฟ เพื่อรองรับปริมาณการใช้สำหรับการกู้คืนสถานการณ์สู่สภาวะปกติ</p>

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ ให้กับบุคลากรในกลุ่ม ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการ และทรัพยากร สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือ ปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	ผู้ประสานงาน/ เลขานุการทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	/
รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ 	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกลุ่มให้ทราบ ตามเนื้อหา และข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบ จากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
ประเมินศักยภาพและความสามารถของกลุ่ม ในการดำเนินงาน เร่งด่วนข้างต้น ภายใต้อุปสรรคและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุ ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะ วิกฤตตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/

<p>รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง “ทราบ” พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</p>	<p>ทีมบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>/</p>
<p>ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<p>ทีมบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>/</p>
<p>พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ</p>	<p>ทีมบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>/</p>
<p>ระบุหน่วยงานที่เป็นลูกค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของหัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง</p>	<p>ทีมบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>/</p>
<p>บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)</p>	<p>ทีมบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>/</p>
<p>แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในกลุ่ม เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p>	<p>ทีมบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>/</p>
<p>รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้</p>	<p>หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง</p>	<p>/</p>

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบสถานะภาพ การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในกลุ่ม	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	/
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่กำหนดไว้ และนำเรียนปลัดกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตามลำดับต่อไป	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	/

การฝึกซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผนฯ โดยดำเนินการดังนี้

1) การฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ (Table Top Exercise) เป็นการฝึกซ้อมแผนมุ่งเน้นการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน รวมทั้งการทำความเข้าใจแผนและขั้นตอนการปฏิบัติที่ใช้อยู่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บนพื้นฐาน ของสถานการณ์สมมติที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมในการฝึกซ้อมมักเป็นเจ้าหน้าที่ระดับสูง เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ หรือบุคลากรหลักในเรื่องนั้นๆ ข้อดีของการฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ คือไม่มีการเคลื่อนย้าย ทรัพยากร จึงเป็นรูปแบบการฝึกซ้อมที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ สามารถทดสอบแผน นโยบาย และ ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2) การฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ (Functional Exercise) เป็นการฝึกซ้อมที่มีการจำลอง สถานการณ์ฉุกเฉินให้สมจริงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์ หรือบุคลากรไป ยังจุดเกิดเหตุเพียงในระยะสั้นๆ เป้าหมายของการฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ก็เพื่อทดสอบ หรือประเมินขีด ความสามารถในหน้าที่ (Functions) ของส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง หรือหลายส่วนงานในการจัดการเหตุฉุกเฉิน

ทั้งนี้หน่วยงานสามารถดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนฯ ที่กำหนดได้ตามความเหมาะสม และ สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกซ้อมได้ตามสถานการณ์หรือตามนโยบายของผู้บริหาร

แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ

(BCP Checklist) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการสำรวจตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำ BCP รวมทั้งสำรวจความพร้อมของระบบ e-Service และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบสภาวะวิกฤต

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน		
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่		
1.2 แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้อาจรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้ เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง อื่น ๆ (ระบุ) เหตุการณ์แผ่นดินไหว		
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
2.1 ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต		
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)		
2.3 ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ		
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)		
2.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ		

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่คณะรัฐมนตรีให้ความสำคัญ (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563)

3.1 การนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

นอกเหนือจาก e-Service ที่ระบุใน Strategy Map แล้วหน่วยงานมีภารกิจ/งานที่มีแผนที่จะพัฒนาเป็น e-Service ในระยะต่อไป เพื่อสนับสนุนกระบวนการงานหลักหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบงาน (ถ้ามี)
1. งานสารบรรณติดต่อประสานงาน	-ระบบสารบรรณหน่วยงาน/อิเล็กทรอนิกส์ (Smart e-Office)
2. งานพัสดุ/การเงิน/งบประมาณ	-ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และ ระบบ IT ต่างๆ

3.2 การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

3.2.1 จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน (ทั้งการบริหารงาน ภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	เทคโนโลยี
(1) ประชุมและการติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์	(1) Zoom/Microsoft Team/Line
(2) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	(2) Google Form, Google Sheet, E-Mail

3.2.2 ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภารกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	เทคโนโลยี
(1) ประชุมและการติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์	(1) Zoom/Microsoft Team/Line
(2) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	(2) Google Form, Google Sheet, E-Mail

3.3 การบริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม คมนาคมขนส่ง สถานพยาบาล

รายการตรวจสอบ	เป้าหมายความพร้อมการให้บริการ	
	บริการได้ต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก	หยุดชะงักไม่เกิน (ชม./วัน)
หน่วยงานมีภารกิจ/งานเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต		
งานให้บริการตรวจขึ้นทะเบียนสถานประกอบการ ตรวจขึ้นทะเบียนแบบออนไลน์ ชำระเงินออนไลน์ มาตรการในการหมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น	/	