แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan : BCP)
ประจำปีงบประมาณ 2558

กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักบริหารยุทธศาสตร์
องค์การเภสัชกรรม

ข้อมูลของเอกสารฉบับนี้ (Document Information)			
ชื่อเอกสาร	แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) องค์การเภสัชกรรม ปีงบประมาณ 2558		
สถานะเอกสาร	☐ ฉบับสมบูรณ์ ☐ ฉบับร่าง		
ผู้จัดทำ	กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน สำนักบริหารยุทธศาสตร์ องค์การเภสัชกรรม		
ประวัติการจัดทำหรือแก้ไขเอกสาร			
ปี	**เวอร์ชั่น**	**รายละเอียดการแก้ไข**	**ผู้จัดทำหรือแก้ไข/ ฝ่ายงาน**
ปี 2558	1.0	ปรับปรุงเอกสารแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจสำหรับองค์การเภสัชกรรม อนุมัติแผนโดย ผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม	กองบริหารความเสี่ยงฯ / สำนักบริหารยุทธศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	1
บทที่ 1 การบริหารจัดการความต่อเนื่อง (Business Continuity Management : BCM)	
1.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	2
1.2 ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)	2
1.3 สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์	2
1.4 การใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)	3
1.5 การทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง	3
1.6 สมมติฐานในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Assumptions)	3
1.7 แนวทางการบริหารความต่อเนื่องรายกิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง	4
บทที่ 2 ภาพรวมโครงสร้างหน้าที่และแผนภาพการกอบกู้กิจกรรมสำคัญ	
2.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	5
2.2 โครงสร้างทีมจัดการภาวะวิกฤตและการกอบกู้กิจกรรมสำคัญ	7
2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของทีมงาน	8
2.3.1 คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	8
2.3.2 ทีมจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Response : IRT)	9
2.3.3 ทีมกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม	10
2.3.4 หน่วยงานสนับสนุนในการกอบกู้ธุรกิจ	12
บทที่ 3 แนวทางการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่อสภาวะวิกฤต	
3.1 แนวทางการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต	17
3.2 การติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤต	18
3.3 การรายงานสถานะความคืบหน้า	19
บทที่ 4 แนวทางการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น	
4.1 กระบวนการผลิตยาของฝ่ายผลิตยา, กระบวนการผลิตยาต้านไวรัสเอดส์และ กระบวนการผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา – แลคแตม	22
4.2 แผนภาพแสดงภาพรวมของการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม	24
4.3 การแจ้งเหตุและประเมินความเสียหายเบื้องต้น	25
4.4 การประชุมเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น	26

	หน้า
บทที่ 5 การกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรมทางธุรกิจ	
5.1 กลยุทธ์การกอบกู้ (Recovery Strategies) และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง	28
5.2 กำหนดทางเลือกในการสร้างความต่อเนื่อง 5 กลยุทธ์	29
5.3 ระดับ Crisis Management	30
5.4 เป้าหมายในการกอบกู้ธุรกิจ	31
5.5 กระบวนการในการกอบกู้กิจกรรมการผลิตยาฯ	32
ภาคผนวก ก : ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร (Contract Information)	
ก.1) Call Tree ภาพรวมองค์การเภสัชกรรม	38
ก.2) Call Tree แจ้งเหตุฉุกเฉินของแต่ละฝ่ายงาน	39
ภาคผนวก ข : ทรัพยากรที่จำเป็นในการกอบกู้ธุรกิจ	
ข.1) รายละเอียดของศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินภายในองค์การฯ พระรามที่ 6	54
ข.2) รายละเอียดของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองภายในองค์การฯ พระรามที่ 6	54
ข.3) การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในกระบวนการผลิตของฝ่ายผลิตยา/กระบวนการผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา – แลคแตม	55
ภาคผนวก ค แบบฟอร์มการประเมินผลกระทบ	61
ภาคผนวก ง ภาพรวมขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและการกอบกู้กระบวนการ (Recovery Overview)	70
ภาคผนวก จ ผังภาพระยะเวลาเป้าหมายในการกอบกู้ธุรกิจ/กิจกรรมที่สำคัญ	72
ภาคผนวก ฉ แบบ Check list ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	75
ภาคผนวก ช คำจำกัดความ	80

บทนำ

จากสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ เช่น สถานการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นเมื่อปลายปี 2554 และการเกิดแผ่นดินไหวในช่วงปลายปี 2557 มาจนถึงกลางปี 2558 ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้างทั้งต่อประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงการขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวเป็นบทเรียนสำคัญที่คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ได้มีมติเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและมาตรการที่เกี่ยวข้องตามที่ ก.พ.ร. เสนอ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Countinuity Management : BCM) เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นแล้วยังคงปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักขององค์การเภสัชกรรม ในด้านการผลิต จำหน่ายและให้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์สามารถดำเนินงานได้โดยไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤติการณ์หรือภัยพิบัติใดๆ โดยได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจหรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “**Business Continuity Plan (BCP)**” เพื่อให้องค์การเภสัชกรรมหรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “**องค์การฯ**” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ (อุทกภัย/อัคคีภัย/แผ่นดินไหว/สึนามิ) การชุมนุมประท้วง/ก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

บทที่ 1 การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

1.1 วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- เพื่อให้องค์การฯ มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ประชาชน/ลูกค้า/หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์การฯ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

1.2 ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักขององค์การเภสัชกรรม คือ โรงงานผลิตยาขององค์การเภสัชกรรม สำนักงานใหญ่ ถนนพระรามที่ 6 ไม่สามารถผลิตยาได้ อันเกิดจากเหตุการณ์และภัยคุกคามที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล
- เหตุการณ์ปิดโรงงานผลิต
- เหตุการณ์โรคระบาด

1.3 สรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ภัยคุกคาม		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ การจัดหาจัดส่งวัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	-	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	-
3	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	-	-	-	✓	✓
4	เหตุการณ์ปิดโรงงานผลิต	✓	✓	✓	✓	-
5	เหตุการณ์โรคระบาด	-	✓	-	✓	✓

หมายเหตุ : ผลจากการประชุมคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) วันอังคารที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558

1.4 การใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ขององค์การเภสัชกรรม จะถูกประกาศใช้โดยผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม ซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)

1.5 การทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ ต้องได้รับการทบทวนและซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สมมติฐานในการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Assumptions)

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ 1 (ปิดโรงงานผลิต) เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ 2 (ภัยต่างๆ) เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่างๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองนั้น มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
- "บุคลากร" ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

อย่างไรก็ตาม แผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้องค์การเภสัชกรรมพร้อมที่จะนำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plans) ไปใช้ในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักขององค์การได้ เนื่องจากอาคารและสถานที่ได้รับความเสียหาย

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศหลักและข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5. ผลกระทบด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ระบุไว้กับทางองค์การเภสัชกรรม

1.7 แนวทางการบริหารความต่อเนื่องรายกิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง

ผลกระทบ	กิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง
สถานที่ปฏิบัติงาน	1. สรรหาและเตรียมการ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัดหรือนอกสังกัด 2. สรรหาและเตรียมการอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองกับภาคเอกชน อาทิ โรงแรม มูลนิธิ 3. กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
บุคลากรหลัก	1. กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ในสภาวะวิกฤต 2. กำหนดแนวทางกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราวจากหน่วยงานราชการอื่น ในสังกัดหรือส่วนกลาง
ระบบคอมพิวเตอร์	1. ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยี เพื่อจัดเตรียมและให้มีระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศสำรอง 2. ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ
อุปกรณ์และสิ่งอานวยความสะดวก	1. จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรองเพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต 2. ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กำหนดให้มีคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต 2. พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยมีคู่ค้า/ผู้ให้บริการมากกว่า 1 ราย สำหรับให้บริการแก่หน่วยงาน

บทที่ 2 ภาพรวมโครงสร้างหน้าที่และแผนภาพการกอบกู้กิจกรรมสำคัญ

2.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) (คำสั่ง อภ(4) ที่ 132/2558) ประกอบด้วย

2.1.1 คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ประกอบด้วยผู้มีตำแหน่งต่อไปนี้

1. ผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม	ประธานกรรมการ
2. รองผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรมทุกท่าน	กรรมการ
3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการทุกท่าน	กรรมการ
4. ผู้เชี่ยวชาญ 10	กรรมการ
5. ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก	กรรมการ
6. ผู้อำนวยการฝ่ายทุกฝ่าย	กรรมการ
7. ผู้จัดการโรงงานทุกโรงงาน	กรรมการ
8. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
9. ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ	กรรมการและเลขานุการ
10. ผู้อำนวยการกองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแบบองค์รวมของกระบวนการ ที่บ่งชี้ภัยคุกคามต่อองค์กรและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ วางแนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กร มีความยืดหยุ่น เพื่อการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร รวมทั้งเพื่อการตอบสนองและปกป้อง ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิผล

2) จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการและตอบสนองแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่อง

3) เชื่อมโยงความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) กับการบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERM) เพื่อการบรรเทาความเสี่ยง (Risk Treatment) ระดับ Operation Events

4) พิจารณาขอบเขต ลักษณะวิกฤตการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

5) พิจารณาตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤต เพื่ออนุมัติใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

6) สั่งการให้ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า/ผู้จัดการโรงงานฯ หรือผู้อำนวยการกอง/กลุ่มที่ได้รับผลกระทบนำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร/หน่วยงาน มาใช้และติดตามสถานะของการกอบกู้การปฏิบัติงานของฝ่ายงานที่ได้รับผลกระทบและรายงานสถานะตามสายงานการบังคับบัญชา

7) ให้แนวทางการปฏิบัติงาน สนับสนุนและติดตามผลการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ในภาวะวิกฤต

8) ชี้แจงหรือให้ข้อมูลข่าวสารภายใน และภายนอกองค์การฯ

9) อนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน

2.1.2 <u>คณะทำงานจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Response Team : IRT)</u> ประกอบด้วยผู้มีตำแหน่งต่อไปนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ	ประธานคณะทำงาน
2. ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
3 .ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม	คณะทำงาน
4. ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย	คณะทำงาน
5. ผู้อำนวยการฝ่ายการบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์	คณะทำงาน
6. ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน
7. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน
8. ผู้อำนวยการกองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	คณะทำงาน
9. ผู้อำนวยการกองความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	คณะทำงานและเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานฯ ดังกล่าว มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) กำหนดแนวปฏิบัติในกิจกรรมที่ดำเนินการ เพื่อการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน ในรูป Action Plan ของกระบวนการทางธุรกิจ/การให้บริการที่มีความสำคัญ

2) ปรับปรุงและทดสอบแผน Response และแผน Recovery ให้สามารถกลับมาดำเนินงาน/ให้บริการได้เร็วที่สุด ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดในการกู้คืน

3) ประเมินผลกระทบของสถานการณ์ความเสียหายต่อบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงานหลัก สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอบเขตความเสียหาย และระดับความรุนแรงของเหตุการณ์หรือเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น

4) ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินการแก้ไขปัญหา สำหรับการจัดการเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นกับฝ่าย โรงงาน กอง/กลุ่ม แผนกที่ได้รับผลกระทบ

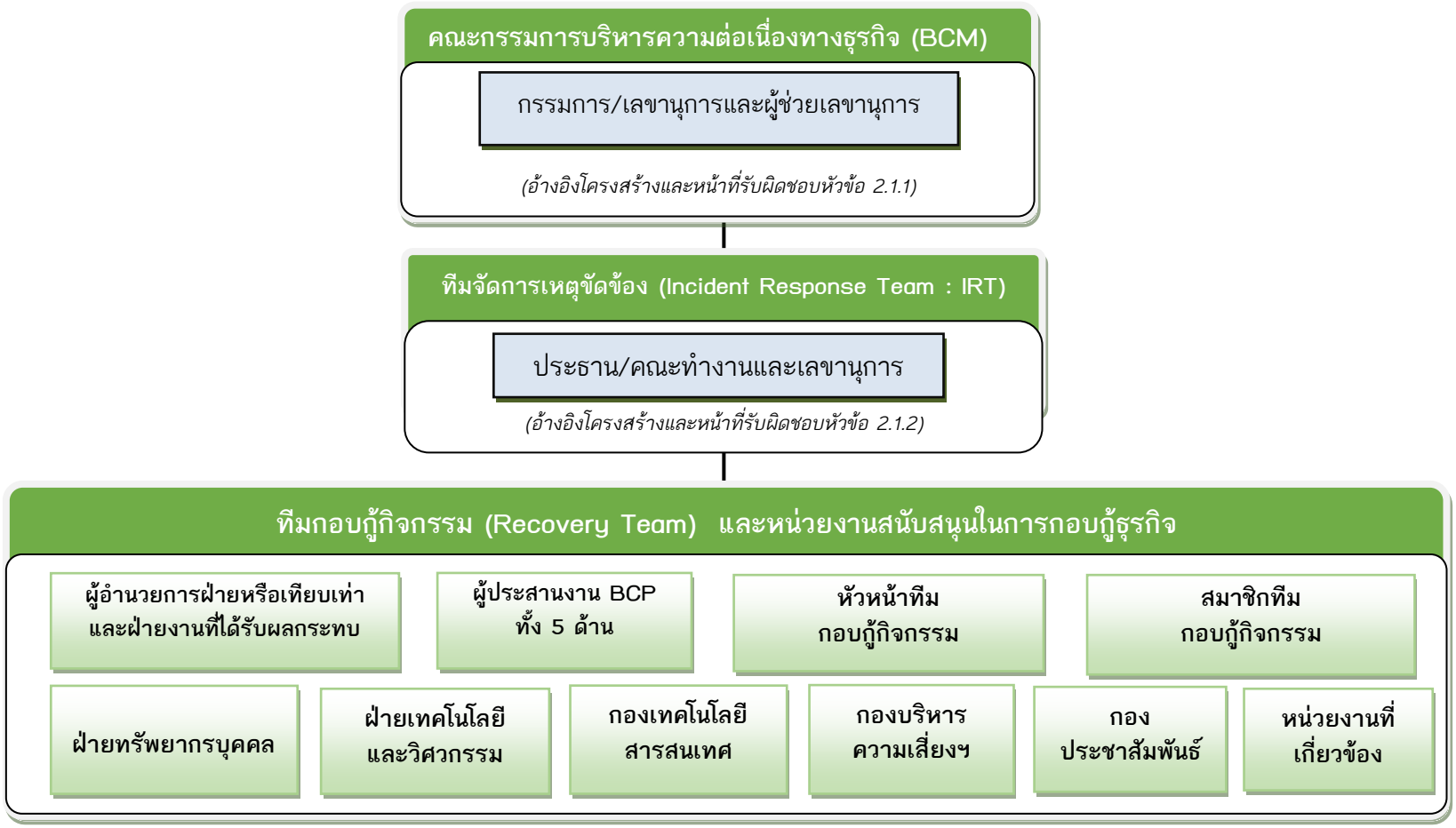
5) ติดตามและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและแนวโน้มของระดับความรุนแรงของสถานการณ์ เพื่อนำเสนอต่อคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) สำหรับใช้ประกอบในการตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤต

6) สนับสนุนการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในและภายนอก

7) ดำเนินงานอื่นๆ ตามที่คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน 2558 เป็นต้นไป

2.2 โครงสร้างทีมจัดการภาวะวิกฤตและการกอบกู้กิจกรรมสำคัญ



2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

2.3.1 คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)	
▪ ประธานฯ	ผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม
▪ เลขานุการ	ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ
▪ ผู้ช่วยเลขานุการ	ผู้อำนวยการกองบริหารความเสี่ยงฯ
▪ กรรมการ	รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ/ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ
	ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/สถาบันหรือเทียบเท่าที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือ

1. บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแบบองค์รวมของกระบวนการ ที่บ่งชี้ภัยคุกคามต่อองค์กรและผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ วางแนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กร มีความยืดหยุ่นเพื่อการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร รวมทั้งเพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าได้อย่างมีประสิทธิผล
2. จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการและตอบสนองแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่อง
3. เชื่อมโยงความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) กับการบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERM) เพื่อการบรรเทาความเสี่ยง (Risk Treatment) ระดับ Operation Events
4. พิจารณาขอบเขต ลักษณะวิกฤตการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
5. พิจารณาตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤต เพื่ออนุมัติใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)
6. สั่งการให้ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า/ผู้จัดการโรงงานฯ หรือผู้อำนวยการกอง/กลุ่มที่ได้รับผลกระทบนำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร/หน่วยงาน มาใช้และติดตามสถานะของการกอบกู้การปฏิบัติงานของฝ่ายงานที่ได้รับผลกระทบและรายงานสถานะตามสายงานการบังคับบัญชา
7. ให้แนวทางการปฏิบัติงาน สนับสนุนและติดตามผลการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ในภาวะวิกฤต
8. ชี้แจงหรือให้ข้อมูลข่าวสารภายในและภายนอกองค์การฯ
9. อนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉิน

<u>หมายเหตุ:</u>

- คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์การฯ ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจทั้งในภาวะปกติ (เช่น การเตรียมความพร้อมการจัดทำและทดสอบแผนฯ) และภาวะวิกฤต
- การเรียกประชุมคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และจำนวนระบบงานสำคัญที่ได้รับผลกระทบ โดยเลขานุการของคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ จะเป็นผู้นัดประชุมและรายงานให้สมาชิกของคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทราบ เมื่อเหตุการณ์มีความรุนแรงมาก

2.3.2 ทีมจัดการเหตุขัดข้อง (IRT)

ทีมจัดการเหตุขัดข้อง (IRT)	
■ **ประธานฯ**	**ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ**
■ **เลขานุการ**	ผู้อำนวยการกองความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
■ **กรรมการ**	ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม
	ผู้อำนวยการฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์
	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
	ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย
	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์
	ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ
	ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์
	ผู้อำนวยการกองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

ทีมจัดการเหตุขัดข้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักดังนี้

1) กำหนดแนวปฏิบัติในกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน ในรูป Action Plan ของกระบวนการทางธุรกิจ/การให้บริการที่มีความสำคัญ
2) ปรับปรุงและทดสอบแผน Response และแผน Recovery ให้สามารถกลับมาดำเนินงาน/ให้บริการได้เร็วที่สุด ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดในการกู้คืน
3) ประเมินผลกระทบของสถานการณ์ความเสียหายต่อบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงานหลัก สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอบเขตความเสียหาย และระดับความรุนแรงของเหตุการณ์หรือเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น
4) ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินการแก้ไขปัญหา สำหรับการจัดการเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นกับฝ่าย โรงงาน กอง/กลุ่ม แผนกที่ได้รับผลกระทบ
5) ติดตามและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบและแนวโน้มของระดับความรุนแรงของสถานการณ์ เพื่อนำเสนอต่อคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) สำหรับใช้ประกอบในการตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤต
6) สนับสนุนการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในและภายนอก
7) ดำเนินงานอื่นๆ ตามที่คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) มอบหมาย

2.3.3 ทีมกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม (Recovery Team)

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
ผอ.ฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับการระบุ/ประเมินว่าเป็นกิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง	• แต่งตั้งทีมงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ทีมงานผู้ประสานงาน BCP ในด้านต่างๆ ทีมกอบกู้ธุรกิจ เป็นต้น • ทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจประจำปีของหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ • สอบทานประสิทธิภาพของการเตรียมความพร้อมและการปฏิบัติตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ	• เป็นผู้เริ่มกระบวนการแจ้งเหตุขัดข้องตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) ภายหลังได้รับแจ้งการประกาศภาวะวิกฤตจากคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจฯ • รายงานให้รองผู้อำนวยการองค์การตามสายการรายงาน และคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ทราบสถานการณ์และความคืบหน้าล่าสุดเป็นระยะหรือเมื่อเกิดประเด็นสำคัญที่ต้องการการตัดสินใจ • กรณีที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าพนักงานขั้นต่ำให้พิจารณาและประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดหาหรือยืมตัวพนักงานที่เคยปฏิบัติงานในฝ่าย/โรงงาน กอง/กลุ่มหรือแผนกที่ได้รับผลกระทบ
ผู้ประสานงาน BCP ด้านบุคลากรและอาคาร/สถานที่	• สนับสนุนผู้อำนวยการกอง/ผู้รับผิดชอบกลุ่ม/หัวหน้าแผนกที่ได้รับผลกระทบในการบริหารงานเกี่ยวกับแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนา ฝึกอบรม ทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ • ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำ ทบทวน และปรับปรุงข้อมูลในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เช่น ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ ข้อมูลผู้ให้บริการภายในและภายนอก สถานที่ประชุมในการจัดการภาวะวิกฤตและกระบวนการกอบกู้	• สนับสนุนผู้อำนวยการกอง/ผู้รับผิดชอบกลุ่ม/หัวหน้าแผนกที่ได้รับผลกระทบในการติดต่อประสานงาน/การเผยแพร่ข้อมูลรวมถึงการสื่อสารการรายงานสถานการณ์และประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น • ประเมินสรุปความเสียหายเบื้องต้น • ประสานงานและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับบุคลากรและอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลักที่จำเป็นในระหว่างการดำเนินการกอบกู้

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
ผู้ประสานงาน BCP ด้านบุคลากรและอาคาร/สถานที่ (ต่อ)	• ซักซ้อมความเข้าใจในลำดับการแจ้งเหตุขัดข้องตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) • ประสานงานกับทีมงานกอบกู้ธุรกิจและหน่วยงานสนับสนุนเพื่อทำความเข้าใจถึงกระบวนการปฏิบัติในด้านต่างๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน • สื่อสาร/เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	
ผู้ประสานงาน BCP ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	• สนับสนุนในการจัดทำ ทบทวน และปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวกับระบบงาน ในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ • ประสานงานให้มีการทดสอบแผนกู้ระบบงานกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งปฏิบัติตามแนวทาง/วิธีปฏิบัติของแผน • ประสานงานกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับเครือข่าย ระบบงาน	• ดำเนินการร่วมกับผู้ประสานงาน BCP ด้านบุคลากร • ประสานงานเกี่ยวกับการขอและการเผยแพร่รายงานต่าง ๆ จากคอมพิวเตอร์ • ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบงานและติดต่อประสานงานเมื่อเกิดเหตุขัดข้องระหว่างการใช้งาน • ประสานงานและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้ระบบงานและข้อมูลที่สำคัญในระหว่างการดำเนินการกอบกู้จนกระทั่งกลับสู่การดำเนินธุรกิจปกติ
ผู้ประสานงาน BCP ด้านวัสดุอุปกรณ์ฯ ที่สำคัญ	• สนับสนุนให้มีการการจัดหาสำรองและจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญสำหรับเตรียมความพร้อมหากเกิดเหตุวิกฤต	• ประสานงานและดำเนินการจัดหา/จัดส่งเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการใช้งาน
ผู้ประสานงาน BCP ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ	• สนับสนุนและประสานงานให้มีการจัดทำ และทบทวน • รายชื่อคู่ค้า/ผู้ให้บริการ และลูกค้าที่สำคัญ เป็นประจำและสม่ำเสมอ	• ประสานงานและรายงานผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อคู่ค้า/ผู้ให้บริการ และลูกค้าที่สำคัญ

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
หัวหน้าทีม กอบกู้กิจกรรม	• ร่วมจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงข้อมูล กระบวนการปฏิบัติเพื่อกอบกู้กิจกรรม และข้อมูลการติดต่อต่างๆ ในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ • เข้าร่วมทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ • ตรวจสอบความครบถ้วนและปรับปรุงข้อมูลความต้องการขั้นต่ำด้านบุคลากร ทรัพยากรที่จำเป็น และระบบงานในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ • ประสานงานในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องแผนกอบกู้	• วิเคราะห์และสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม • ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อดำเนินการตามแผนกอบกู้ • ประสานงานกับผู้ประสานงาน BCP ในการแก้ไขปัญหาระหว่างการกอบกู้ทรัพยากรและธุรกิจ • รวบรวมสถานะของการกอบกู้ที่ยังดำเนินอยู่และรายงานสถานการณ์ล่าสุดให้ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้จัดการโรงงานทราบเป็นระยะ
สมาชิกทีม กอบกู้กิจกรรม	• ร่วมจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงข้อมูล กระบวนการปฏิบัติเพื่อกอบกู้กิจกรรม และข้อมูลการติดต่อต่างๆ ในแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ • เข้าร่วมทดสอบแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	• ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) • แจ้งหัวหน้าทีมกอบกู้กิจกรรมทราบหากพบปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้ • รายงานความคืบหน้าในงานที่รับผิดชอบเป็นระยะเพื่อให้หัวหน้าทีมกอบกู้ทราบ

2.3.4 หน่วยงานสนับสนุนในการกอบกู้ธุรกิจ

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	• ให้ความรู้และทำความใจในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแก่บุคลากรที่สำคัญ ให้มีความพร้อมใช้งานตามแผนของ BCP อยู่เสมอ • เตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับบุคลากร หลักและบุคลากรสำรองตามแผน BCP	• แจ้งให้พนักงานองค์การรับทราบถึงเหตุการณ์และสิ่งที่ต้องปฏิบัติในภาวะวิกฤต • แจ้งข้อมูลแก่ครอบครัวพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต (ถ้ามี) • มีส่วนร่วมในการประสานงานประสานงานสถานพยาบาลเพื่อให้ความช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ (ถ้ามี) • เรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายจากบริษัทประกันและให้ความช่วยเหลือเพิ่มตามความจำเป็น

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	• เตรียมระบบการรักษาความปลอดภัยขนาดใหญ่แบบทั่วทั้งพื้นที่โดยรอบระยะที่เห็นสมควรตาม BCM ด้านภูมิศาสตร์และเส้นทางจราจรที่สำคัญและซอยต่างๆ เพื่อใช้เลือกเป็นเส้นทางกรณีการเคลื่อนย้ายพนักงานจำนวนมาก พร้อมๆ กัน	• สนับสนุนและให้ข้อมูลด้านพนักงานกับคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและเหตุวิกฤต • จัดหาพนักงานทดแทนให้มีคุณสมบัติและทักษะตรงกับความต้องการของฝ่าย กอง หรือแผนกที่ได้รับผลกระทบ • วางแผนฝึกอบรมร่วมกับฝ่าย กอง หรือแผนกที่ได้รับผลกระทบ เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถพนักงานทดแทน • ฟื้นฟูสภาพจิตใจของพนักงานของฝ่าย กองหรือแผนกที่ได้รับผลกระทบให้สามารถกลับเข้ามาปฏิบัติงาน • ให้คำปรึกษาพนักงานภายหลังเกิดเหตุการณ์
ฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม	• บริหารงานห่วงโซ่อุปทาน (Supply chait resilience) ทางด้าน สถานที่ การเดินทาง/การขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามหลักของ GMP อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	• สนับสนุนและให้ข้อมูลด้านสถานที่ การเดินทาง/ขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเหตุวิกฤตและการกอบกู้กิจกรรมและทรัพยากรที่สำคัญ • สนับสนุนการเดินทาง/การขนส่งพนักงานและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็น • สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ในการจัดส่งเอกสารต่างๆ • มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาความปลอดภัยของสถานที่เกิดเหตุ • สนับสนุนและประสานงานอำนวยความสะดวกหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการเข้าตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุ • สนับสนุนการจัดซื้อ ซ่อมแซม ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นในการกอบกู้กิจกรรม

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	• จัดทำแผนสำรองระบบงาน (Back - up Plan) • สำเนาแผนที่อาคาร และคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถทำด้วยระบบ Manual ได้ และเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้ใน เว็บไซต์ที่เชื่อถือได้ login เข้าไปดาวน์โหลดได้ ภายนอกสำนักงาน • จัดทำเว็บไซต์สำรองสำหรับการสำรองข้อมูล ต้องแยกวงของเครือข่ายไปยัง Safe House	• ประเมินความเสียหายด้านระบบงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การสื่อสารต่างๆและประสานงานการกอบกู้ในภาวะวิกฤต • สนับสนุนการจัดซื้อ ซ่อมแซม อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟแวร์ ตามความต้องการในการดำเนินกิจกรรม • สนับสนุนการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าใช้ระบบงานและการเชื่อมต่อในระหว่างการกอบกู้กิจกรรม • รับผิดชอบในการกอบกู้สายสัญญาณโทรศัพท์/ข้อมูล และการเชื่อมต่อเครือข่ายที่ต้องการ • รับผิดชอบในการจัดเตรียมข้อมูลและรายงานสำคัญต่างๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ • รายงานผลการดำเนินการกู้ระบบงานและสถานะความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและเหตุวิกฤต • มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์การกู้คืนระบบงานที่ได้รับผลกระทบ
กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	• เสริมสร้างความตระหนักต่อภัยคุกคามและการควบคุมภายใน • กระตุ้นให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการสื่อสาร และการตัดสินใจ ต่อความต้องการของลูกค้า และเป็นไปตามกฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ต้องถือปฏิบัติตามแผน BCP • พัฒนาความสามารถในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในแผน BCP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	• สนับสนุนการประกาศภาวะวิกฤตของคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและเหตุวิกฤต (BCM) และสนับสนุนการจัดการเหตุขัดข้อง • มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจในภาวะวิกฤต • มีส่วนร่วมในการประเมินผลกระทบทางธุรกิจต่อเหตุการณ์หรือเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น • มีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์การกู้คืนกิจกรรมที่ได้รับผลกระทบ

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน (ต่อ)	• เพิ่มขีดความสามารถในการเจรจาต่อรองสำหรับการจัดทำประกันความเสียหายของธุรกิจจากเหตุการณ์ภัยพิบัติ (Business Insurance) • มีการปรับปรุงแผนที่เกี่ยวข้องกับ BCP ขององค์การทั้ง แผนหลัก แผนรอง รวมทั้งแผนฟื้นฟูการดำเนินงาน และให้มีการทดสอบเป็นประจำในสภาวะปกติ • ทบทวนและพัฒนาแผนฯ ให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	• มีส่วนร่วมในการประสานงานเรียกร้อง ค่าชดเชยความเสียหายจากบริษัทประกันภัย
กองประชาสัมพันธ์	• มีการสื่อสารและโทรคมนาคม สิ่งที่จำเป็นและสำคัญในการสร้างความต่อเนื่องของธุรกิจ ด้วยการสื่อสาร 2 ทาง เช่นทางด้าน ระบบการบริหารจัดการ Contact Point หรือ Contact Center เพื่อให้เข้าใจไปในทางเดียวกัน • กำหนดขอบข่ายการประชาสัมพันธ์ของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยแผน BCP • ทำการสื่อสารให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ได้ทราบบทบาทในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์การเภสัชกรรมอย่างสม่ำเสมอ	• สนับสนุนและรวบรวมข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ • หารือกับผู้อำนวยการองค์การเกี่ยวกับการจัดแถลงข่าว และการแต่งตั้งโฆษก (Spokes person) เพื่อการแถลงข่าว • จัดเตรียมข้อความหรือแถลงการณ์เกี่ยวกับเหตุการณ์เพื่อชี้แจงสถานการณ์และให้ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะ • ประสานงานกับบริษัทสื่อโฆษณาภายนอกเพื่อเตรียมสื่อกลางในการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณะ • ประสานงานกับกองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และกองกฎหมายในการสื่อสารภายนอกที่เป็นทางการทั้งหมด • วิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์ภายหลังการชี้แจงและให้ข้อมูลข่าวสารภายในและภายนอกองค์การ • มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการสื่อสารให้กับองค์การฯ

ตำแหน่งหน้าที่	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะปกติ	หน้าที่ความรับผิดชอบด้าน BCP ในภาวะวิกฤต
ฝ่ายการตลาดและการขาย	• กำหนดกิจกรรมบริหารความพร้อมให้ชัดเจน ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบทางด้านการตลาดในการที่ผู้มีส่วนได้เสียในการเข้าถึงยาได้ทุกสถานะการณ์ • กำหนดกรอบเวลาในการให้บริหารทางด้านการตลาดทั้งก่อนและหลังการขายและบริการ	• หารือร่วมกับฝ่ายผลิตยา และหรือฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ เพื่อหาแนวทางในการผลิต/จัดหายาให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าแล้วนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ • สนับสนุนข้อมูลด้านการตลาดเกี่ยวกับยอดขาย เพื่อให้แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ใช้ในการจัดหาและสำรองยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตยาสำเร็จรูป
ฝ่ายประกันคุณภาพ	• ทบทวนและปรับรุงข้อตกลงการประกันคุณภาพขั้นต่ำของข้อตรวจพบในประเด็นที่มีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เพื่อการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามแผน BCP • กำหนดการประกันขั้นต่ำที่ธุรกิจองค์การเภสัชกรรมอยู่ได้/ผู้มีส่วนได้เสียอยู่ได้ด้วยข้อกำหนด BCM	• จัดเตรียมเอกสาร Specification ของยาจ้างผลิต (กรณีที่ต้องจ้างผลิต) เพื่อให้แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ ใช้ประกอบการดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูปในกรณีที่อาคาร/โรงงานผลิตไม่สามารถดำเนินกิจกรรมผลิตยาได้เป็นระยะเวลานาน
กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์	• ยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานในมิติด้านคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ และเตรียมความพร้อมในภาวะวิกฤต • ปรับปรุงและบริหารจัดการด้านคลังและกระจายผลิตภัณฑ์เพื่อลดผลกระทบต่อความต่อเนื่องทางธุรกิจในความต้องการ และความคาดหวังของ Stakeholders	• ดำเนินการจัดหา/จัดจ้างยาสำเร็จรูปทดแทนในกรณีที่อาคาร/โรงงานผลิตยาไม่สามารถดำเนินกิจกรรมผลิตยาได้

บทที่ 3 แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

3.1 แนวทางการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต

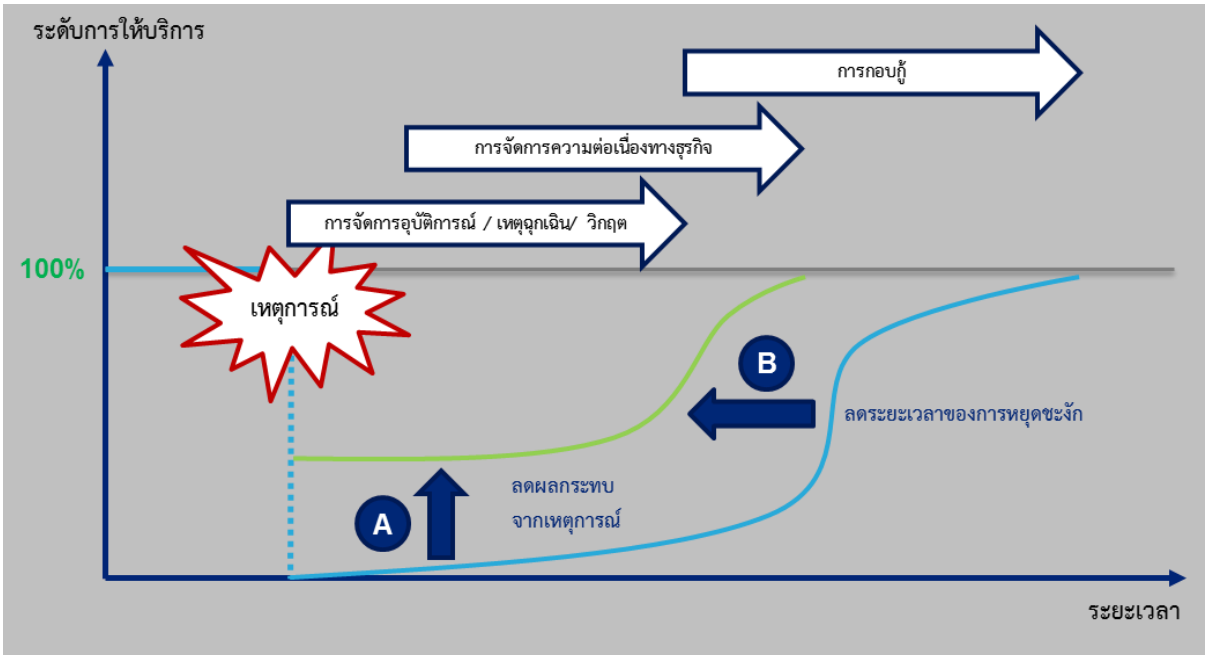
องค์การเภสัชกรรมเน้นการควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากการควบคุมภายในที่มีอยู่ไม่สามารถควบคุมดูแลและป้องกันได้ทั้งหมด เมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้นระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานลดลง องค์การเภสัชกรรมต้องรีบดำเนินการให้ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการกลับมาในระดับที่เหมือนภาวะปกติ เพื่อให้เกิดความชัดเจนจึงแยกแนวทางตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน ดังนี้

ช่วงแรก การตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (Incident response) จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) เป็นแผนในภาพรวมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากคาดหมาย

- สำหรับ กรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management)

ช่วงที่สอง ทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินการได้ แบ่งเป็น 2 ระดับ

- ระดับ 1 : การดำเนินงานหรือให้บริการได้ในระดับที่องค์กรยอมรับ กับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดภายในระยะอันสั้น
- ระดับ 2 : การกลับมาให้บริหารได้ในระดับปกติตามระยะเวลาที่กำหนด ในช่วงการดำเนินการกอบกู้กระบวนการทางธุรกิจ (Recovery) ดังภาพแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ลดผลกระทบจากเหตุการณ์ และลดระยะเวลาการหยุดชะงักของเหตุการณ์



ที่มา : 1. ISO : PAS 22399-2007 Social Securlity – Guideline for incident preparedness and operational continuity management
2. มอก. 22301 – 2553 โครงการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

3.2 การติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤต

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพถือเป็นเรื่องที่จำเป็นในการบริหารจัดการวิกฤตการณ์ เพื่อแจ้งให้ผู้บริหาร พนักงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ รับทราบเหตุการณ์ ผลกระทบที่อาจเกิด และสิ่งที่ต้องปฏิบัติอันจะช่วยลดความเสียหายหรือผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน หรือการดำเนินธุรกิจขององค์การ โดยสามารถอ้างอิงแนวทางของวิธีการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่ง-รับสารและวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารได้ตามตารางต่อไปนี้

ผู้ส่งสาร	วิธีการการติดต่อสื่อสาร	ผู้รับสาร	วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร
ผู้อำนวยการองค์การโดยการประสานงานของกองประชาสัมพันธ์	• โทรศัพท์ • โทรสาร • จดหมาย • พนักงานส่งเอกสาร	• ปลัดกระทรวงสาธารณสุข • กรรมการองค์การฯ	เพื่อแจ้งให้กระทรวงสาธารณสุขทราบถึงสถานการณ์ขององค์การเภสัชกรรม ข้อมูลสำคัญในการสื่อสารควรครอบคลุมถึง • สรุปสถานการณ์เบื้องต้นและแนวทางการดำเนินงานแก้ไข • บริการสำคัญที่องค์การสามารถให้บริการได้ในภาวะวิกฤต • เวลาที่คาดหมายในการกลับสู่ภาวะเพื่อดำเนินธุรกิจขององค์การเภสัชกรรม • สถานที่ปฏิบัติงานและช่องทางในการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤต • ความคืบหน้าของสถานการณ์
ผู้อำนวยการฝ่าย/หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	• โทรศัพท์/โทรสาร • ข้อความสั้น (SMS) • การพบปะโดยตรง	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	เพื่อแจ้งให้พนักงานรับทราบถึงเหตุการณ์และสิ่งที่ต้องปฏิบัติในภาวะวิกฤต ข้อมูลสำคัญในการสื่อสารควรครอบคลุมถึง • ข้อควรปฏิบัติในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน • รายงานสถานการณ์และความคืบหน้าของการจัดการภาวะวิกฤต
ผู้ประสานงาน BCP และทีมกอบกู้กิจกรรม	• โทรศัพท์/โทรสาร • ข้อความสั้น (SMS) • จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ • การพบปะโดยตรง	ฝ่ายงานอื่นๆ	เพื่อแจ้งให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานรับทราบและสนับสนุนให้การกอบกู้ธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลสำคัญในการสื่อสารควรครอบคลุมถึง • สถานที่ปฏิบัติงานและวิธีการติดต่อสื่อสารในภาวะวิกฤต • ข้อมูลหรือเอกสารสำคัญที่จำเป็นในการกอบกู้ธุรกรรม

ผู้ส่งสาร	วิธีการการติดต่อสื่อสาร	ผู้รับสาร	วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร
ผู้อำนวยการองค์การโดยการประสานงานของกองประชาสัมพันธ์	• โทรศัพท์ • การพบปะโดยตรง • สื่อสิ่งพิมพ์ • สื่อวิทยุ / โทรทัศน์	สื่อมวลชน	เพื่อแจ้งให้สื่อมวลชนทราบถึงสถานการณ์ขององค์การ แนวทางในการคลี่คลายสถานการณ์ และช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถใช้บริการขององค์การได้ เพื่อให้สื่อมวลชนนำข้อมูลข่าวสารดังกล่าวไปเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลสำคัญในการสื่อสารควรครอบคลุมถึง • สรุปสถานการณ์เบื้องต้นและแนวทางการดำเนินงานแก้ไข • เวลาที่คาดหมายในการกลับสู่ภาวะเพื่อดำเนินธุรกิจขององค์การ • บริการสำคัญที่องค์การสามารถให้บริการได้ในภาวะวิกฤต • ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามและชี้แจงสถานการณ์

3.3 การรายงานสถานะความคืบหน้า

เนื่องจากข้อมูลความคืบหน้าเกี่ยวกับสถานการณ์และความคืบหน้าในการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประเมินแนวทางการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ดังนั้น ผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการ ระดับฝ่าย/ผจก.โรงงาน กอง/กลุ่มหรือแผนกที่ได้รับผลกระทบต้องรายงานสถานะความคืบหน้าดังกล่าวต่อผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้การรายงานมีเนื้อความครบถ้วนและเพียงพอต่อการนำไปประเมินแนวทาง ผู้รายงานสามารถอ้างอิงแนวทางในการรายงานความคืบหน้าตามตารางต่อไปนี้

สถานะของเหตุการณ์		ผู้รายงาน	ผู้รับฟังการรายงาน	ประเด็นสำคัญในการรายงาน
1.	**การแจ้งเหตุและการประเมินความเสียหายเบื้องต้น**	- หัวหน้าทีมกอบกู้ธุรกิจและสมาชิกทีมงาน	- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	☐ สถานะของการโทรแจ้งทีมทางโทรศัพท์ตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) ของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ☐ ชื่อสกุลและตำแหน่งของบุคลากรที่ไม่สามารถติดต่อได้ ☐ ผลกระทบต่อการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรมจากการขาดบุคลากรดังกล่าว ☐ ผู้ทำการแทนบุคลากรที่ไม่สามารถติดต่อได้ ☐ ผลการประเมินความเสียหายเบื้องต้น
		- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	- คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	☐ สรุปผลการโทรแจ้งทีมงานต่างๆ ตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) ของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ☐ สรุปผลการประเมินความเสียหายเบื้องต้นรวมทั้งพนักงานที่บาดเจ็บหรือเสียชีวิต

สถานะของเหตุการณ์		ผู้รายงาน	ผู้รับฟังการรายงาน	ประเด็นสำคัญในการรายงาน
2.	**การจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น**	- หัวหน้าทีมกอบกู้ธุรกิจและสมาชิกทีมงาน	- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	☐ สถานะและแนวทางปฏิบัติการในการกอบกู้กิจกรรม ☐ สถานะความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้า ☐ ประมาณการเวลาที่จะเริ่มต้นและคาดหมายว่าจะเสร็จสิ้นของการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม ☐ แนวทางการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าขององค์การ ☐ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/ การตัดสินใจจากผู้บริหาร (ถ้ามี)
		- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	- คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	☐ สรุปสถานะและแนวทางปฏิบัติในการกอบกู้กิจกรรม ☐ ความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหารวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้ BCM ตัดสินใจสำหรับการกู้คืนกิจกรรม ☐ ประมาณการเวลาที่จะเริ่มต้นและคาดหมายว่าจะเสร็จสิ้นของการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม ☐ สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจจากผู้บริหาร (ถ้ามี)
3.	**แนวทางการดำเนินการกอบกู้ธุรกิจ**	- หัวหน้าทีมกอบกู้ธุรกิจและสมาชิกทีมงาน	- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	☐ แนวทางปฏิบัติเพื่อการกอบกู้กิจกรรมให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้ ☐ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบงาน บุคลากรและเอกสารที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจ (ถ้ามี)
		- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	- คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	☐ สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบงาน บุคลากรและเอกสารที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจ (ถ้ามี)
4.	**ความพร้อมในการกอบกู้กิจกรรมที่สำคัญ**	- หัวหน้าทีมกอบกู้ธุรกิจและสมาชิกทีมงาน	- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	☐ สถานะของความพร้อมและความคืบหน้าในการกอบกู้ด้านบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน ทรัพยากรที่จำเป็น ☐ ทางเลือกในการกอบกู้ทรัพยากรหากมีทรัพยากรที่จำเป็นในการกอบกู้ไม่ครบถ้วน ☐ ประมาณการเวลาที่จะใช้การดำเนินงานกอบกู้กิจกรรมให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ☐ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจจากผู้บริหาร(ถ้ามี)
		- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	- คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	☐ สรุปสถานะของการกอบกู้ด้านบุคลากร สถานที่ปฏิบัติงาน ทรัพยากรที่จำเป็น ☐ สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจ (ถ้ามี)

สถานะของเหตุการณ์		ผู้รายงาน	ผู้รับฟังการรายงาน	ประเด็นสำคัญในการรายงาน
5.	**การจัดการข้อมูล และเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรม**	- หัวหน้าทีมกอบกู้ธุรกิจและสมาชิกทีมงาน	- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	☐ สรุปธุรกรรมงานที่สำคัญที่สามารถกอบกู้ได้ในภาวะวิกฤต ☐ สรุปข้อมูลและเอกสารสำคัญที่ต้องการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ ในกรณีที่ข้อมูลและเอกสารดังกล่าวไม่ครบถ้วน ☐ ประมาณการเวลาที่จะใช้การดำเนินงานด้านข้อมูลและเอกสารให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ ☐ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจจากผู้บริหาร(ถ้ามี)
		- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	- คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	☐ สรุปสถานะข้อมูลและเอกสารสำคัญที่ต้องการ ☐ สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจ (ถ้ามี)
6.	**การกลับสู่การดำเนินธุรกิจตามปกติ**	- หัวหน้าทีมกอบกู้ธุรกิจและสมาชิกทีมงาน	- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	☐ สภาพความเสียหายของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ☐ ความพร้อมในการเคลื่อนย้ายกลับมาปฏิบัติงานสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ☐ ประมาณการค่าใช้จ่ายและการซ่อมแซมสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ☐ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจจากผู้บริหาร(ถ้ามี)
		- ผู้อำนวยฝ่ายของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ	- คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	☐ สรุปสภาพความเสียหาย และความพร้อมในการกลับไปใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ☐ สรุปประมาณการค่าใช้จ่ายและการซ่อมแซมสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ☐ ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ต้องการการสนับสนุน/การตัดสินใจจากผู้บริหาร(ถ้ามี)

บทที่ 4 แนวทางการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น

4.1 กระบวนการผลิตยาของฝ่ายผลิตยา, กระบวนการผลิตยาต้านไวรัสเอดส์และกระบวนการผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา – แลคแตม

เนื้อหาในบทนี้แสดงแผนภาพรวมของขั้นตอนหลักในการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรมทางธุรกิจในภาวะวิกฤตรวมทั้งอธิบายถึงขั้นตอนการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น สำหรับหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ภายหลังคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ได้ประกาศภาวะวิกฤต และอนุมัติให้ใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมการแจ้งเหตุตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) การประเมินความเสียหายเบื้องต้น การประชุมเพื่อจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมในการกอบกู้กิจกรรม โดยแบ่งกระบวนการที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อองค์การฯ สูง คือ กระบวนการผลิตยาของฝ่ายผลิตยา, กระบวนการผลิตยาต้านไวรัสเอดส์และกระบวนการผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา – แลคแตมของโรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ ซึ่งแต่ละกระบวนการได้กำหนดแนวทางดำเนินการได้ดังนี้

<u>กิจกรรม/กระบวนการผลิตยาของฝ่ายผลิตยา</u>

<u>แนวทางที่ 1</u> กรณีที่โรงงานพระราม 6 ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทั้งหมดได้ ไม่ว่าจะเนื่องจากเกิดเหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย ชุมนุมประท้วง/จลาจล และเหตุการณ์การปิดโรงงานผลิตจนไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้

- <u>ระยะสั้น</u> : ดำเนินการติดต่อ Supplier ที่อยู่ในบัญชีรายชื่อ เพื่อทำการสำรองยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่นทดแทน โดยนำไปเก็บสำรอง ณ คลังสินค้าภายใน/ภายนอกที่จัดเตรียมไว้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน
- <u>ระยะยาว</u> : ดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูปทดแทน และในกรณีที่โรงงานผลิตยารังสิตแล้วเสร็จ ให้ไปผลิตที่โรงงานยารังสิต

<u>แนวทางที่ 2</u> กรณีที่โรงงานพระราม 6 ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมการผลิตได้บางส่วน โดยที่กิจกรรมอื่นๆ สามารถดำเนินการได้โดยปกติ

- <u>ระยะสั้น</u> : ให้ดำเนินการผลิตโดยใช้พื้นที่ผลิตภายในอภ. ได้สำรองไว้
- <u>ระยะยาว</u> : ให้ดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูปทดแทน และในกรณีที่โรงงานผลิตยารังสิตแล้วเสร็จ ให้ไปผลิตที่โรงงานยารังสิต

<u>กิจกรรม/กระบวนการผลิตยาต้านไวรัสเอดส์ (ในกรณีที่โรงงานยารังสิตก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ)</u>

<u>แนวทางที่ 1</u> กรณีที่โรงงานพระราม 6 ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทั้งหมดได้ ไม่ว่าจะเนื่องจากเกิดเหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย ชุมนุมประท้วง/จลาจล และเหตุการณ์ปิดโรงงานผลิต จนไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้

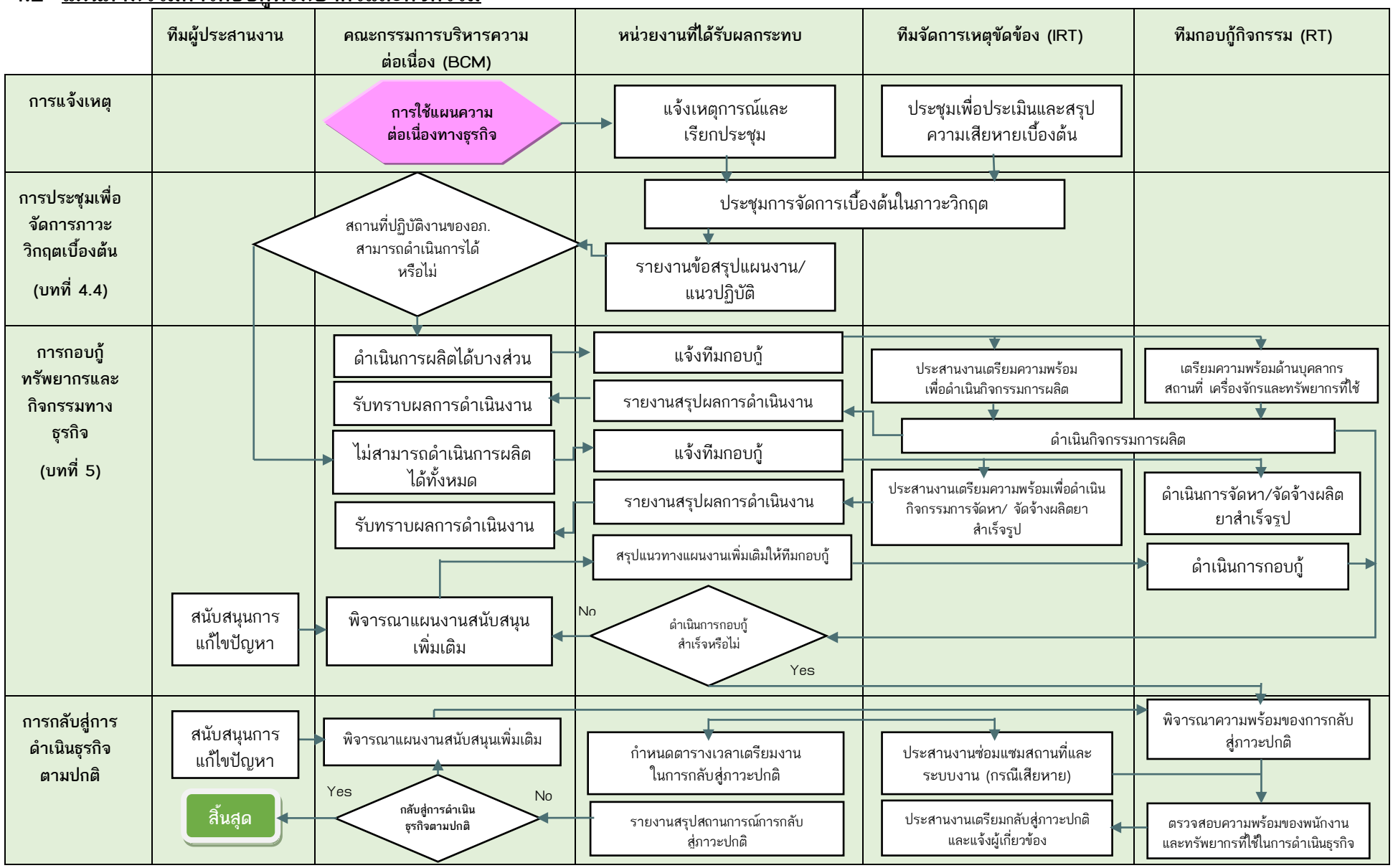
- <u>ระยะสั้นและระยะยาว</u> : ดำเนินการติดต่อ Supplier ที่อยู่ในบัญชีรายชื่อ เพื่อทำการสำรองยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่น โดยนำไปเก็บสำรอง ณ คลังสินค้าภายใน/ภายนอกที่จัดเตรียมไว้

<u>แนวทางที่ 2</u> กรณีที่เกิดเหตุการณ์แล้วไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ แต่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ที่ตั้งอยู่ภายในองค์การฯ ถนนพระราม 6 ให้อ้างอิงทางเลือกของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ต้องห่างจากสถานที่ปฏิบัติงานหลัก 20 เมตร ซึ่ง อภ.จัดเตรียมไว้และคาดว่าจะสามารถเคลื่อนย้ายบุคลากรและเครื่องมือไปผลิตได้สถานที่สำรองได้ดังกล่าวได้

<u>กิจกรรม/กระบวนการผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา – แลคแตม ของโรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ</u>

แนวทางดำเนินการทั้งกรณีที่โรงงานฯ พระราม 6 ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ทั้งหมด ไม่ว่าจะเนื่องจากเกิดเหตุอุทกภัย อัคคีภัย ชุมนุมประท้วง/จลาจลและเหตุการณ์ปิดโรงงานผลิต จนไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ และกรณีที่โรงงานฯ พระราม 6 ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมการผลิตได้บางส่วน โดยที่กิจกรรมอื่นๆ สามารถดำเนินการได้โดยปกติ การดำเนินการของโรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ ต้องใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้

4.2 แผนภาพรวมการกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม



4.3 การแจ้งเหตุและประเมินความเสียหายเบื้องต้น

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ [1]	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง
1.	คณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	☐ ประกาศภาวะวิกฤตและอนุมัติให้ใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ☐ สั่งการให้เลขานุการแจ้งผลการประกาศต่อผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับผลกระทบและฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามผัง Call Tree	
2.	ผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับผลกระทบและผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	☐ แจ้งผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงาน และผู้ประสานงาน BCP ทุกด้าน เกี่ยวกับผลการประกาศภาวะวิกฤตและการอนุมัติใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจของคณะบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ☐ แจ้งการเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วมประชุมเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น	**ภาคผนวก ข: ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร**
3.	ผู้อำนวยการกอง/ผู้รับผิดชอบกลุ่มของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่หลักหรือพนักงานภายใต้หน่วยงานหรือทีมงานของตนเพื่อรับทราบสถานะของพนักงานแต่ละคน ☐ แจ้งสถานะของเหตุวิกฤตที่เกิดขึ้นและการตอบสนองเหตุวิกฤตเบื้องต้น (ถ้ามี) โดยอ้างอิงข้อมูลตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) ☐ รายงานสถานะของการแจ้งเหตุวิกฤตตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) ให้ผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับผลกระทบและฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ	**ภาคผนวก ก: ผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์**
4.	ผู้ประสานงาน BCP ด้านบุคลากรและสถานที่	☐ ประสานงานขอใช้สถานที่ที่จะใช้เป็นศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน โดยติดต่อผู้ที่ดูแลสถานที่เพื่อแจ้งกำหนดเวลาและจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ต้องการใช้สำหรับการประชุม ☐ แจ้งหัวหน้าทีมกอบกู้กิจกรรม ผู้ประสานงานด้านระบบและข้อมูล และผู้ที่เกี่ยวข้องหลักถึงสถานที่ของศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน ☐ กำหนดเวลาในการเข้าประชุมเพื่อจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้นที่ศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินตามผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree) ☐ ดำเนินการร่วมกับผู้ประสานงาน BCP ด้านระบบและข้อมูลในการประเมินความเสียหายเบื้องต้นเพื่อประเมินขอบเขต ความเสียหายของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และความต้องการด้านบุคลากร ระบบงานและทรัพยากรอื่นที่จำเป็นสำหรับการกอบกู้กิจกรรม ☐ รายงานสถานะของเหตุวิกฤต ผลกระทบที่เกิด และความคืบหน้าในการประสานงานด้านบุคลากรและสถานที่ต่อผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับผลกระทบ ผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และหัวหน้าทีมกอบกู้กิจกรรมทราบ	**ภาคผนวก ค 1: รายละเอียดศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉิน** **ภาคผนวก จ : แบบฟอร์มการประเมินความเสียหายเบื้องต้น**

[1] อ้างอิงโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนของดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจในบทที่ 2

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง
5.	ผู้ประสานงาน BCP ด้านระบบและข้อมูล	☐ ประสานงานขอความช่วยเหลือด้านระบบงาน ข้อมูล และเทคโนโลยีกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศ	
6.	ผู้ประสานงาน BCP ด้านคู่ค้าผู้ให้บริการที่สำคัญ	☐ รายงานผลกระทบที่เกิดขึ้นกับคู่ค้า ผู้ให้บริการที่สำคัญต่อผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับผลกระทบ ผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และหัวหน้าทีมกอบกู้กิจกรรมทราบ	

4.4 การประชุมเพื่อการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง
1	- ผู้อำนวยการฝ่ายที่ได้รับผลกระทบ - ผู้อำนวยการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - ผู้อำนวยการกอง/ผู้รับผิดชอบกลุ่ม ที่ได้รับผลกระทบ - ผู้อำนวยการฝ่ายผลิตยา - ผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ - ผู้จัดการโรงงานผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตาแลคแตม - ผู้จัดการโรงงานผลิตยารังสิต 1	☐ เริ่มการประชุมการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้นเพื่อประเมินผลกระทบของสถานการณ์และแนวทางการจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้น โดยพิจารณาประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ ● สรุปสถานการณ์เกี่ยวกับภาวะวิกฤต และผลการประเมินความเสียหายเบื้องต้น ● สรุปลำดับความสำคัญในการกอบกู้ (Recovery Priorities) ● สรุปผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์การเภสัชกรรม <u>สำหรับกิจกรรม/กระบวนการผลิต ของฝ่ายผลิตยา</u> (รวมยาต้านไวรัสเอดส์) มี 2 แนวทางดังนี้ แนวทางที่ 1 กรณีที่โรงงานพระราม 6 ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทั้งหมดได้ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นได้แก่ อุทกภัย อัคคีภัย ชุมนุมประท้วง/จลาจล และเหตุการณ์ปิดโรงงานผลิต จนไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ - <u>ระยะสั้น</u> ให้ดำเนินการติดต่อ Supplier ที่อยู่ในบัญชีรายชื่อเพื่อทำการสำรองยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่นและชีววัตถุทดแทน โดยนำไปเก็บสำรอง ณ คลังสินค้าภายนอกที่จัดเตรียมไว้ระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน - <u>ระยะยาว</u> ให้ดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูปทดแทน และในกรณีที่โรงงานผลิตยารังสิตแล้วเสร็จ ให้ไปผลิตที่โรงงานยารังสิต 1 แนวทางที่ 2 กรณีที่โรงงานพระราม 6 สามารถดำเนินกิจกรรมการผลิตได้บางส่วน โดยที่กิจกรรมอื่นๆ สามารถดำเนินการได้โดยปกติ - <u>ระยะสั้น</u> : กระบวนการผลิตต่อไปนี้ ให้ใช้พื้นที่สำรองภายในอภ. ▪ ยาเม็ด ใช้พื้นที่สำรองที่ผ.ยาเม็ด 1, ยาเม็ด 2, ยาเม็ด 3 ยาต้านไวรัสเอดส์ เคลือบเม็ด บรรจุยาเม็ด 1 และบรรจุยาเม็ด 2	

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	เอกสารอ้างอิง
	- ผู้จัดการการประกันคุณภาพโรงงานผลิตยารังสิต 1 - ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ - ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย - ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม - ผู้อำนวยการกองจัดซื้อทั่วไป - ผู้อำนวยการกองจัดซื้อและสำรองวัตถุดิบ - ผู้อำนวยการกองจัดซื้อและสำรองบรรจุภัณฑ์	**สำหรับ** (1) กระบวนการผลิตที่ไม่มีพื้นที่สำรอง คือ Dry Syrup/แคปซูล/ผงน้ำตาลเกลือแร่/ยาน้ำ/ยาครีม/ยาปราศจากเชื้อ ให้ดำเนินการสำรองยาผู้ผลิตอื่น, ยาซื้อมาขายไป, จ้างผลิตและสร้างโรงงานสำรอง (2) การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ให้ดำเนินการตามกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องที่กำหนด - <u>ระยะยาว</u> : ให้ดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูปทดแทนและในกรณีที่โรงงานผลิตยารังสิต 1 แล้วเสร็จ ให้ไปผลิตที่โรงงานผลิตยารังสิต 1 <u>หมายเหตุ:</u> ● การเข้าใช้พื้นที่ เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง แต่ละทางเลือกอาจทำให้ต้องหยุดขั้นตอนการผลิตยาบางส่วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบในระดับที่ต่างกัน ขึ้นกับสถานะการผลิตที่อยู่ระหว่างดำเนินการหรือมีแผนดำเนินการของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองในช่วงเวลาที่เกิดเหตุวิกฤต ดังนั้น ผู้อำนวยการฝ่ายผลิตยา ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลักที่เกี่ยวข้อง ต้องพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อคัดเลือกสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและกำหนดเวลาที่เหมาะสม ในการสลับกระบวนการผลิตยาเดิมกับยาต้านไวรัสเอดส์ และนำข้อมูลและความเห็นเบื้องต้นนำเสนอคณะจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและเหตุวิกฤตพิจารณาอนุมัติเลือกใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่เหมาะสมต่อไป ● ในอนาคตหากองค์การฯ จัดสร้างอาคารผลิตยาที่รังสิตแล้วเสร็จ และมีการย้ายกิจกรรมการผลิตยาต้านไวรัสเอดส์ไปยังสถานที่ดังกล่าว องค์การอาจพิจารณาให้อาคารผลิตยาต้านไวรัสเอดส์ ถนนพระราม 6 เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของกิจกรรมดังกล่าวได้ เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติสำรองตั้งอยู่ที่ อ.ธัญบุรี รังสิตคลอง 10 ยังไม่แล้วเสร็จ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ จึงระบุเฉพาะสถานที่ปฏิบัติงานสำรองภายในองค์การฯ ถนนพระราม 6 เป็นหลัก <u>สำหรับกระบวนการผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา – แลคแตม</u> : ให้ดำเนินการจัดซื้อ/จัดหาผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้	
2	คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)	พิจารณาอนุมัติเลือกแนวทางและเป้าหมายระยะเวลาที่คาดหมายในการกอบกู้กิจกรรม	

บทที่ 5 การกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรมทางธุรกิจ

5.1 กลยุทธ์การกอบกู้ (Recovery Strategies) และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

<table>
<tr><th colspan="3">สถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency)
เพื่อการกอบกู้ทรัพยากร และกิจกรรมทางธุรกิจที่สำคัญ</th></tr>
<tr><th>กรณีเสียหายบางส่วน</th><th>กรณีเสียหายทั้งหมด</th><th></th></tr>
<tr><td>1. กำหนดให้ใช้ พื้นที่สำรองภายในองค์การฯ ในส่วนของยาเม็ด
2. ยาเม็ด กรณี Wet granulation ; ให้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในพื้นที่สำรองระหว่างยาเม็ด 1 และยาเม็ด 2
3. ยาเม็ด กรณี Direct Compression ; ให้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในพื้นที่สำรองระหว่างยาเม็ด 1, ยาเม็ด 2 ,ยาเม็ด 3 และยาต้านไวรัสเอดส์</td><td>1. ในส่วนของยาเม็ด ผ.แคปซูล ให้ใช้พื้นที่ของโรงงานผลิตยารังสิต
2. ยาเม็ด กรณี Wet granulation ที่ใช้ Tray Type Dryer ; ให้ดำเนินการสำรองยาผู้ผลิตอื่น ซื้อมาขายไป จ้างผลิต ให้สถาบันวิจัยและพัฒนาปรับ Process การผลิตโดยใช้ Fluid Bed Dryer แทน Tray Type Dryer
3. ยาเม็ด กรณี Direct Compression และยาที่ใช้ Fluid bed Dryer ; ให้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์โรงงานผลิตยารังสิต (โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะ กลุ่มเบตา-แลคแตม : ใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์อื่น หรือจ้างผลิตเท่านั้น)</td><td><u>กองจัดซื้อและสำรองวัตถุดิบ และกองจัดซื้อและสำรองบรรจุภัณฑ์</u> : ดำเนินการสำรองวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ตามแผนผลิตที่ปรับปรุง

<u>ฝ่ายประกันคุณภาพ</u> : ประเมินผลกระทบด้านคุณภาพ และอนุมัติให้ผลิตและจำหน่าย

<u>ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์</u> : ดำเนินการสำรองยาผู้ผลิตอื่น/ซื้อมาขายไปและดำเนินการจ้างผลิต

<u>ฝ่ายการตลาดและการขาย</u> : ประสานงานกับลูกค้าเพื่อคัดเลือกรายการยาที่จำเป็น</td></tr>
<tr><td colspan="3"><u>System Operation ผู้รับผิดชอบ</u> สำรองระบบงาน ERP ทุกเหตุการณ์
<u>Recovery Business</u> ใช้บุคลากรสำรองหรือกลุ่มงานเดียวกันทดแทนภายในฝ่ายผลิตยา</td></tr>
</table>

5.2 กำหนดทางเลือกในการสร้างความต่อเนื่อง 5 กลยุทธ์ ดังนี้

ส่วนประกอบของการใช้กลยุทธ์ในการการกู้คืน เพื่อสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1. กลยุทธ์การกู้คืนการปฏิบัติงาน	เลือกกลยุทธ์รักษาทางด้าน Business Process Risk ทั้งทางด้าน Value Chain และ Information Data Management
2. กลยุทธ์การกู้คืนทางเทคนิค	เลือกฟื้นฟูกู้คืนกลยุทธ์ในการปกป้องข้อมูลที่สำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้าน ■ เทคนิค-กระบวนการผลิตยาอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐาน GMP ■ เครือข่ายการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ■ ลดงานที่มีการปฏิบัติการซ้ำซ้อน
3. กลยุทธ์การสื่อสารทั่วทั้งองค์กร	■ กำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารในภาวะวิกฤต ■ มีการทดสอบการสื่อสารอยู่เป็นระยะ ๆ ■ การสื่อสารต้องกระชับและมีประสิทธิภาพ ■ การสื่อสารให้เข้าใจทั่วถึงบนพื้นฐานความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น
4. กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมใช้ช่องทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยเครือข่าย	เตรียมการทางด้านจัดการ Alternate คนและเทคโนโลยี ณ ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินทางด้าน ■ กิจกรรมการดำเนินงานในสถานที่สำรอง การแจ้งเหตุมีเครือข่ายที่พร้อมใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ■ ติดตั้งเครื่องมือ ณ สถานที่สำรองในการปฏิบัติงาน และบำรุงรักษาให้มีความพร้อมใช้ตลอดเวลา
5. กลยุทธ์การบริหารบุคลากร	■ จัดทำคู่มือในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การปฏิบัติงานเสมือนจริง ทั้งสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและที่บ้าน (Home strategies) ■ มีศูนย์ประสานงานเกี่ยวกับการแก้ไขสภาวะวิกฤต ■ มี Call Tree ที่เป็นปัจจุบัน

5.3 ระดับ Crisis Management

Trigger Level ที่เกียวข้องกับความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจประกาศใช้แผน BCP

ระดับความรุนแรง	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ	ระดับ
สูงมาก	• เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก • ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 • เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน • ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ	**5**
สูง	• เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง • ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดาเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 • เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน • ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ	**4**
ปานกลาง	• เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง • ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 • ต้องมีการรักษาพยาบาล • ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น	**3**
ต่ำ	• เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ • ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 5-10 • ต้องมีการปฐมพยาบาล • ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น	**2**
ไม่เป็นสาระสำคัญ	• ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงน้อยกว่าร้อยละ 5	**1**

ที่มา : ของการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สำนักงาน กพร.

5.4 เป้าหมายในการกอบกู้ธุรกิจ

5.4.1 ดำเนินการสำรองยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่นและชีววัตถุทดแทน กรณีที่อภ. ถนนพระรามที่ 6 ไม่สามารถดำเนินการผลิตได้เป็นเวลาระยะสั้น

ขั้นตอนสำคัญ	เวลาที่คาดหมายในการกอบกู้กิจกรรม
● กองการตลาดทำบันทึกข้อความแจ้งรายละเอียดของรายการยา ปริมาณและระยะเวลาที่ต้องการให้สำรองยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่นและชีววัตถุ (ยานโยบายและยาที่มีความจำเป็นเร่งด่วน)	1 วัน
● แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ดำเนินการจัดซื้อ/จัดหายาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่นและชีววัตถุ จนสินค้าเข้าไปเก็บสำรองในคลังสินค้าภายใน/ภายนอกอภ.	7 วัน

5.4.2 ดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูปทดแทน กรณีอภ. ถนนพระรามที่ 6 ไม่สามารถดำเนินการผลิตได้เป็นเวลาระยะนาน

ขั้นตอนสำคัญ	เวลาที่คาดหมายในการกอบกู้กิจกรรม
● กองการตลาดทำบันทึกข้อความแจ้งรายละเอียดของรายการยา ปริมาณความต้องการ ต่อเดือนและระยะเวลาที่ต้องการให้จ้างผลิตยาสำเร็จรูป	1 วัน
● กองบริหารเอกสารประกันคุณภาพ ฝ่ายประกันคุณภาพ จัดทำเอกสาร Specification ของยาจ้างผลิตของยาแต่ละรายการ เพื่อให้แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ใช้ในการดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูป	1 วัน
● แผนกแผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น กองคลังและกระจายผลิตภัณฑ์ดำเนินการจ้างผลิตยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่น จนสินค้าเข้าไปเก็บสำรองในคลังสินค้าภายใน/ภายนอกอภ.	60 วัน (กรณีจ้างบริษัทที่มีทะเบียนตำรับยาขององค์การฯ ผลิต) 365 วัน (กรณีจ้างบริษัทที่ยังไม่มีทะเบียนตำรับยาขององค์การฯ ผลิต)

5.4.3 ดำเนินการผลิต ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดไว้

ขั้นตอนสำคัญ	เวลาที่คาดหมายในการกอบกู้กิจกรรม
• การออกเอกสารการผลิต o ใบเบิกวัตถุดิบ/อุปกรณ์ o Batch Dispensing Record (BDR) o Batch Manufacturing Record (BMR) • การเบิกและชั่งวัตถุดิบ	3 วัน
• การผลิตยาเม็ดไม่เคลือบและยาเม็ดเคลือบ ยาแคปซูลครอบคลุมขั้นตอนหลัก ดังนี้ o การรับเข้าวัตถุดิบและอุปกรณ์ต่างๆ o การผสมยา (Mixing) o การตอกเม็ดยา (Tableting) และการเคลือบยาเม็ด (Coating) [กรณีชนิดเม็ด] o การบรรจุแคปซูล (Filling) และการขัด (Polishing) [กรณีชนิดแคปซูล] o การควบคุมกระบวนการผลิต (In-process Control) o การรวบรวมเอกสารการผลิต (BDR/BMR/BPR/Pick list) o การส่งยาสำเร็จรูปขึ้นคลัง	ยาเม็ดไม่เคลือบ 30 วัน ยาเม็ดเคลือบ 45 วัน

5.5 กระบวนการในการกอบกู้กิจกรรมการผลิตยา

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	อ้างถึง
1.	• ผู้อำนวยการฝ่ายผลิตยา • ผู้จัดการโรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ • ผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ • QA Manager	☐ อธิบายสถานการณ์และแจ้งมติจากที่ประชุมเพื่อจัดการภาวะวิกฤตเบื้องต้นเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่สำคัญในการกอบกู้กิจกรรมการผลิตยาฯ ให้ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ☐ อธิบายและกำชับบทบาทหน้าที่ในการกอบกู้เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับผู้ที่รับผิดชอบหลักในแต่ละส่วนได้หากพบปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญในระหว่างการกอบกู้กิจกรรม	
2.	**การตรวจสอบความพร้อมในการกอบกู้ทรัพยากรสำคัญ**		
2.1	**<u>บุคลากร</u> (กรณีไม่เพียงพอ)**		
	2.1.1 ผู้ประสานงานด้านบุคลากรและสถานที่	☐ กรณีที่หัวหน้าแผนก/ผู้อำนวยการกอง/ผู้รับผิดชอบกลุ่ม (ด้านการผลิต) และผู้รับผิดชอบกลุ่มควบคุมคุณภาพ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้แจ้งผู้อำนวยการฝ่ายผลิตยา ผู้จัดการโรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯ เพื่อจัดหาผู้รักษาการแทนจากกอง/กลุ่มเดียวกันหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อติดตามดูแลภาพรวมการผลิตยาฯ และขั้นตอนตรวจสอบคุณภาพ (QC)	**ภาคผนวก ข.2: ข้อมูลการติดต่อทีมงานกอบกู้กิจกรรม**

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	อ้างถึง
		☐ กรณีที่QA Manager ฝ่ายผลิตยา/โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะฯไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้แจ้งผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพเพื่อจัดหาผู้รักษาการแทนจากกอง/แผนกเดียวกันหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อติดตามดูแลภาพรวมของการประกันคุณภาพ (QA)	
	2.1.2 ผู้อำนวยการกองฯ/ผู้รับผิดชอบกลุ่มการผลิต	☐ กรณีเภสัชกร (ผู้ควบคุมการผลิต) ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้จัดหาเภสัชกรจากกอง/กลุ่มเดียวกันมาทำงานทดแทนเพื่อทำหน้าที่ควบคุมการผลิต	
	2.1.3 ผู้อำนวยการกองฯ/ผู้รับผิดชอบกลุ่มการผลิต	☐ กรณีพนักงานที่ควบคุมเครื่องจักรในแต่ละขั้นตอนการผลิตยา ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้จัดหาพนักงานอื่นในกลุ่มเดียวกันมาทำงานทดแทน ครอบคลุมขั้นตอนงานดังนี้ ● การรับเข้าวัตถุดิบและอุปกรณ์ต่างๆ ● การผสมยา (Mixing) ● การตอกเม็ดยา (Tableting) และการเคลือบยาเม็ด (Coating) ● การบรรจุแคปซูล (Filling) ● การคัด (Inspecting) และการขัด (Polishing) แคปซูล ● การเข้าแผงและการบรรจุ ● การรวบรวมเอกสารการผลิต (BDR/BMR/BPR/Pick list)	
	2.1.4 หัวหน้าแผนกมาตรฐานผลิตภัณฑ์ฯ/ผู้รับผิดชอบกลุ่มควบคุมคุณภาพ	☐ กรณีผู้ตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ (ขั้นตอน QC) ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้จัดหาพนักงานภายในแผนก/กลุ่มมาทำงานทดแทน	
	2.1.5 QA Manager	☐ กรณีผู้ประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ (ขั้นตอน QA) ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้จัดหาพนักงานภายในกอง/แผนก/กลุ่ม ตามที่ระบุมาทำงานทดแทน	**ภาคผนวก ข.2: ข้อมูลการติดต่อทีมงานกอบกู้กิจกรรม**

หมายเหตุ กรณี 2.1.1-2.1.5 การคัดเลือกพนักงานทำงานทดแทน ควรพิจารณาเรื่องความรู้ในการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิตยา

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	อ้างถึง
2.2	**<u>สถานที่ปฏิบัติงาน</u> (กรณีไม่สามารถเข้าอาคารปฏิบัติงานหลักได้ และย้ายไปที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองต่างอาคารขององค์การเภสัชกรรม ถนนพระราม 6)**		
	2.2.1 สมาชิกทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นตามผลการคัดเลือกสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของคณะจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ☐ ตรวจสอบความครบถ้วนของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัตถุดิบหรือสารเคมีที่ใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ ☐ ในกรณีที่เครื่องจักร เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการกอบกู้กิจกรรมไม่ครบถ้วนหรือไม่เพียงพอ ให้แจ้งหัวหน้าทีมกอบกู้ทราบเพื่อหาแนวทางการแก้ไข	**ภาคผนวก ค: ทรัพยากรที่จำเป็นในการกอบกู้กิจกรรม**
	2.2.2 สมาชิกทีมกอบกู้กิจกรรม – ส่วนงานควบคุมมาตรฐานผลิตภัณฑ์	☐ ในกรณีที่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นไม่สามารถใช้งานได้หรือมีไม่เพียงพอ ให้แจ้งผู้อำนวยการกองมาตรฐานผลิตภัณฑ์เพื่อตัดสินใจจัดหาจากหน่วยงานอื่นมาทดแทน เช่น กองมาตรฐานวัตถุดิบ กองมาตรฐานการผลิต เป็นต้น	**ภาคผนวก ข.2: ข้อมูลการติดต่อทีมงานกอบกู้ทรัพยากรและกิจกรรม**
	2.2.3 สมาชิกทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ แจ้งที่อยู่ของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองให้แก่หน่วยงานเหล่านี้ทราบ ● กองอำนวยการ ● ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ● ฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม ● กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ● กองประชาสัมพันธ์	**ภาคผนวก ข.1: ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร**
	2.2.4 หัวหน้าทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ กำหนดจุดหรือที่นั่งปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อเริ่มต้นการปฏิบัติงานตามตารางเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้	

<table>
<tr><th>ลำดับ</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th><th>กิจกรรม</th><th>อ้างถึง</th></tr>
<tr><td>2.3</td><td colspan="2"><u>ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ</u></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>2.3.1 ทีมกอบกู้กิจกรรม</td><td>☐ ตรวจสอบความพร้อมของระบบงานที่เกี่ยวข้อง
☐ หากพบปัญหาระบบงานหลักไม่สามารถใช้งานได้ให้ดำเนินการดังนี้
<table>
<tr><th>ระบบงาน</th><th>หน่วยงาน</th><th>ขั้นตอนปฏิบัติ</th></tr>
<tr><td rowspan="2">MFG/Pro [2] ⊗</td><td><u>หน. มาตรฐานผลิตภัณฑ์ฯ (QC)</u></td><td>● ให้แจ้งพนักงานแผนกมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ฯ ในการใช้ “แบบฟอร์ม Analytical Report” ที่ได้จัดเตรียมในรูปไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือเอกสารที่มีลักษณะเดียวกับที่ได้จากระบบ MFG/Pro เพื่อใช้บันทึกผลการปฏิบัติงาน QC ด้วยงานมือแทน
● ให้แจ้งผู้ประสานงาน BCP ด้านระบบและข้อมูลในการประสานงานกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดำเนินการกู้คืนระบบ</td></tr>
<tr><td>QA Manager</td><td>● ให้แจ้ง QAO ในการใช้ใบ“Released For Sale” และ Certificate of Analysis (COA) ที่ได้จัดเตรียมล่วงหน้าให้มีลักษณะเดียวกับที่ได้จากระบบ MFG/Pro เพื่อใช้บันทึกผลการปฏิบัติงาน QA ด้วยงานมือแทน
● ให้แจ้ง QA Batch Release ในการใช้ใบ COA ที่จัดเตรียมล่วงหน้าให้มีลักษณะเดียวกับที่ได้จากระบบ MFG/Pro เพื่อใช้บันทึกผลการปฏิบัติงาน QA ด้วยงานมือแทน
● ให้แจ้งผู้ประสานงาน BCP ด้านระบบและข้อมูลในการประสานงานกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดำเนินการคืนระบบ</td></tr>
</table>
⊗ ไม่สามารถใช้งานระบบได้</td><td></td></tr>
</table>

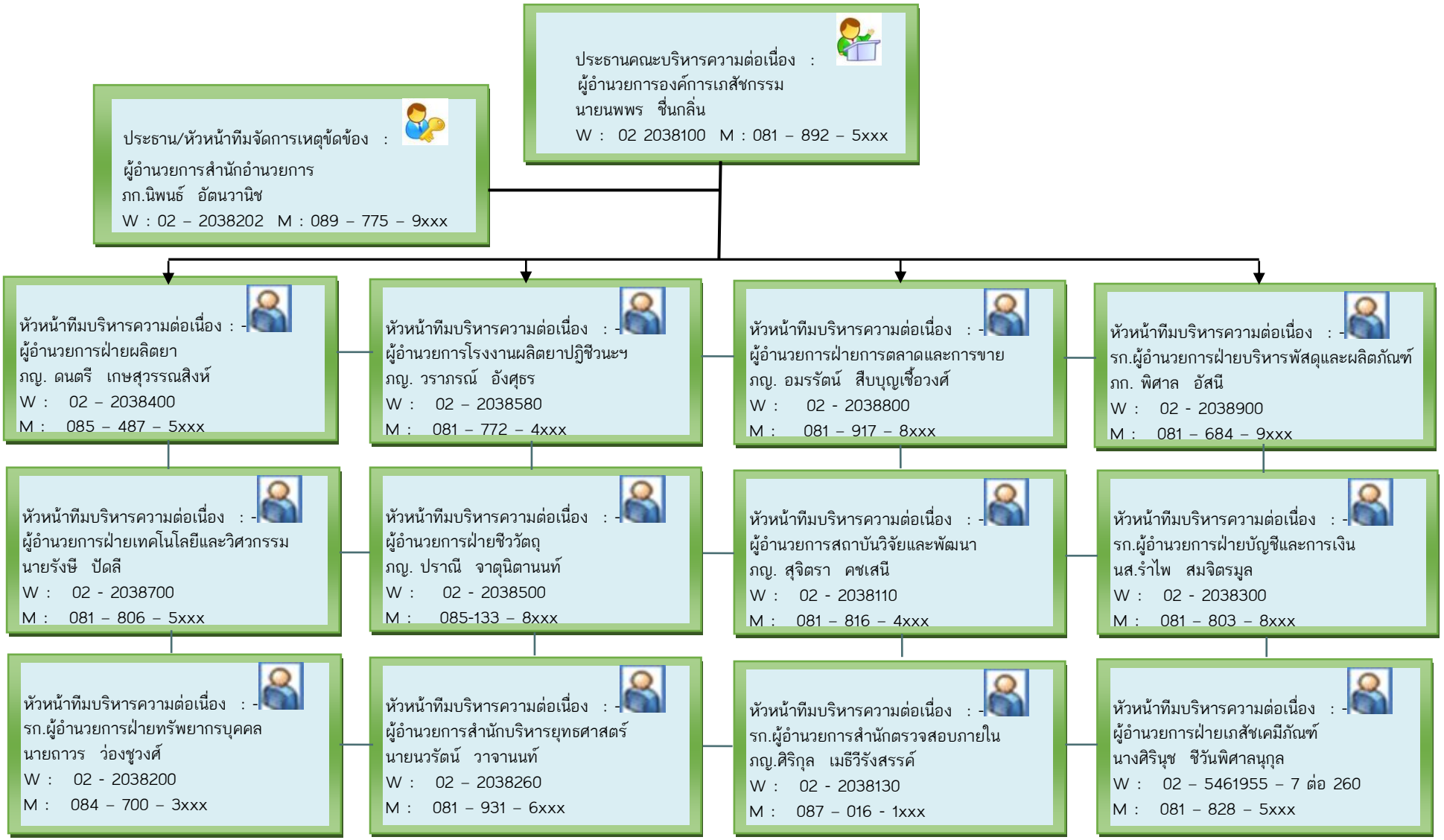
[2] MFG/Pro เป็นระบบที่ไม่สำคัญ (Non-critical) สำหรับกิจกรรมการผลิตยาฯ เนื่องจากงานส่วนใหญ่อาศัยเครื่องจักรหรือสามารถใช้แบบฟอร์มสำรองมาทำงานด้วยมือแทนได้

<table>
<tr><th>ลำดับ</th><th>ผู้รับผิดชอบ</th><th>กิจกรรม</th><th>อ้างถึง</th></tr>
<tr><td></td><td>2.3.2 ผู้ประสานงานด้านระบบและข้อมูล</td><td>☐ ประสานงานกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้ข้อมูลและปฏิบัติงานจากศูนย์สำรองภายนอก
☐ ประสานงานกับกองเทคโนโลยีสารสนเทศในการกอบกู้ระบบงานให้สามารถใช้งานได้
☐ รายงานความคืบหน้าและสถานะของการกอบกู้ระบบและข้อมูลล่าสุดที่ กอบกู้ได้ให้ทีมกอบกู้กิจกรรมทราบเป็นระยะ</td><td></td></tr>
<tr><td>2.4</td><td colspan="2"><u>ข้อมูลและเอกสารสำคัญ</u>
ข้อมูลและเอกสารสำคัญสำหรับการกอบกู้กิจกรรมการผลิตยาฯ แยกตามกองหรือแผนก มีรายละเอียดในตารางข้างล่างนี้
<table>
<tr><th>กองหรือแผนก</th><th>ข้อมูลหรือเอกสารสำคัญที่อาจสูญหาย</th></tr>
<tr><td>แผนกผลิตฯ</td><td>- เอกสาร Batch Dispensing Record (BDR)
- เอกสาร Batch Manufacturing Record (BMR)
- เอกสาร Batch Packaging Record (BPR)
- Pick list</td></tr>
<tr><td>แผนกมาตรฐานผลิตภัณฑ์ 1 (QC)</td><td>- แบบฟอร์ม Analytical Report
- คู่มือวิธีการทดสอบ (Test Method)</td></tr>
<tr><td>QA Manager</td><td>- เอกสาร Batch Processing Record
- เอกสาร Summary Evaluation for Batch Release
- เอกสาร Finished Product Check
- เอกสาร Right First Time</td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">2.4.1 การกอบกู้ข้อมูล (รายการ) ที่สูญหายหรือเสียหาย</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>2.4.1.1 ทีมกอบกู้กิจกรรม
● แผนกผลิตยาฯ</td><td>ก) กรณีเอกสาร BDR/BMR/BPR/Pick list เสียหายหรือสูญหาย
☐ ให้แจ้งแผนกธุรการ กองบริหารการผลิต เพื่อขอสำเนาเอกสารดังกล่าว
☐ ส่วน Pick list ที่ต้องใช้ MFG /Pro ให้ใช้ใบเบิกวัตถุดิบและอุปกรณ์สำรองที่จัดเตรียมไว้ซึ่งมีรูปแบบคล้ายกับแบบฟอร์มที่ได้จากระบบ MFG/Pro มาใช้ดำเนินงานด้วยมือแทน</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>2.4.1.2 ทีมกอบกู้กิจกรรม
● แผนกมาตรฐานผลิตภัณฑ์ฯ (QC)</td><td>ก) กรณีไม่สามารถใช้แบบฟอร์ม Analysis Report จากระบบ MFG/Pro ได้
☐ ให้ใช้แบบฟอร์ม Analysis Report สำรองที่จัดเตรียมไว้ซึ่งมีรูปแบบคล้ายกับแบบฟอร์มที่ได้จากระบบ MFG/Pro มาใช้ดำเนินงานด้วยมือแทน
ข) กรณีเอกสารคู่มือวิธีการทดสอบ (Test Method) เสียหายหรือสูญหาย
☐ ให้พิมพ์เอกสารคู่มือดังกล่าวใหม่จากสื่อบันทึกข้อมูลสำรอง</td><td></td></tr>
</table>

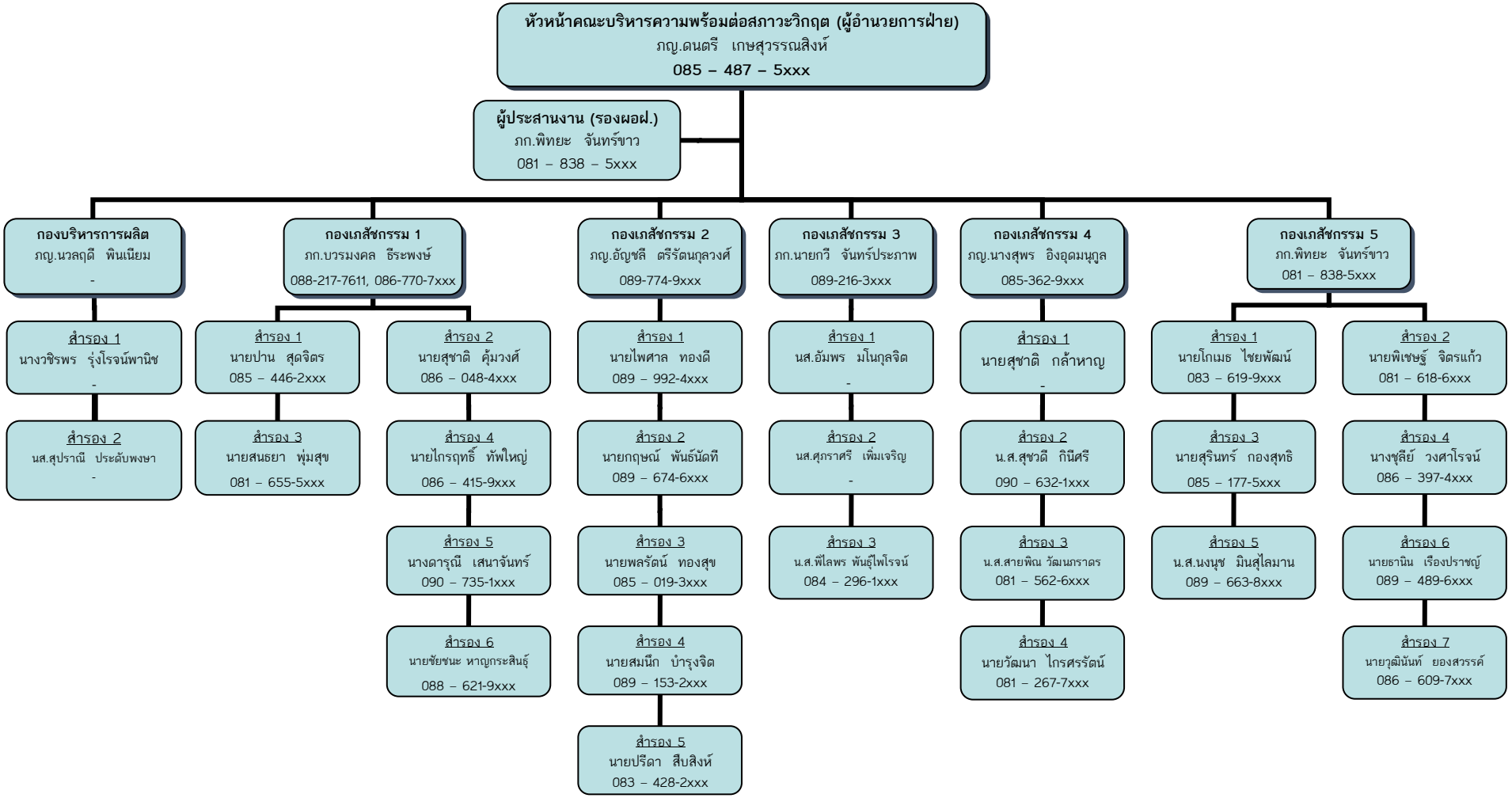
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม	อ้างถึง
	2.4.1.3 ทีมกอบกู้กิจกรรม • QA Manager	ก) กรณีไม่สามารถพิมพ์เอกสาร Released For Sale และ CoA จากระบบ MFG/Pro ได้ ☐ ให้ใช้แบบฟอร์มสำรองที่จัดเตรียมไว้ซึ่งมีรูปแบบคล้ายกับแบบฟอร์มที่ได้จากระบบ MFG/Pro มาใช้ในการดำเนินงานด้วยมือแทน ข) สำหรับเอกสารอื่นคือ เอกสาร Finished Product Check, Right First Time และ Summary Evaluation for Batch Release เป็น Hard copy ที่จัดเตรียมสำรองไว้อยู่แล้ว	

ภาคผนวก ก

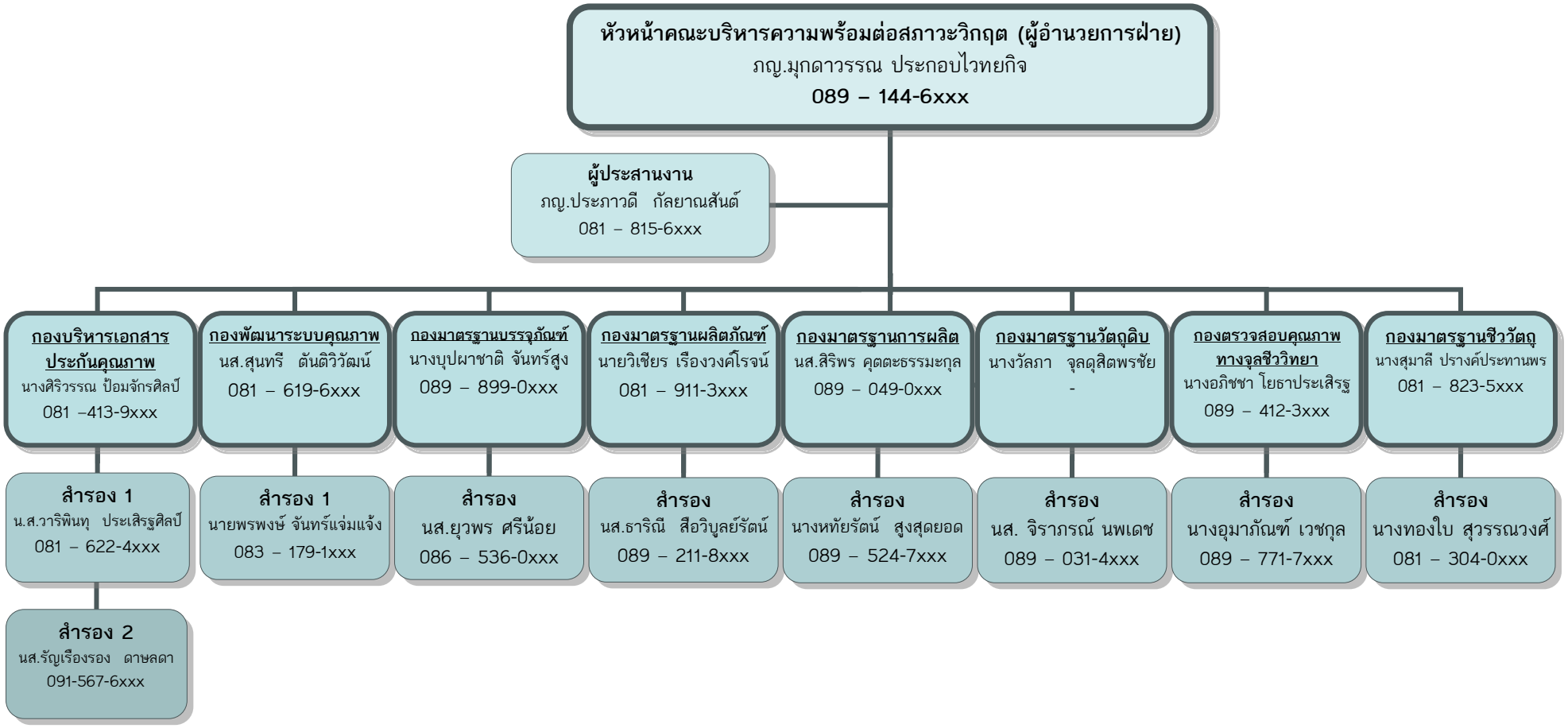
ก 1) ภาพรวมองค์การเภสัชกรรมแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Tree)



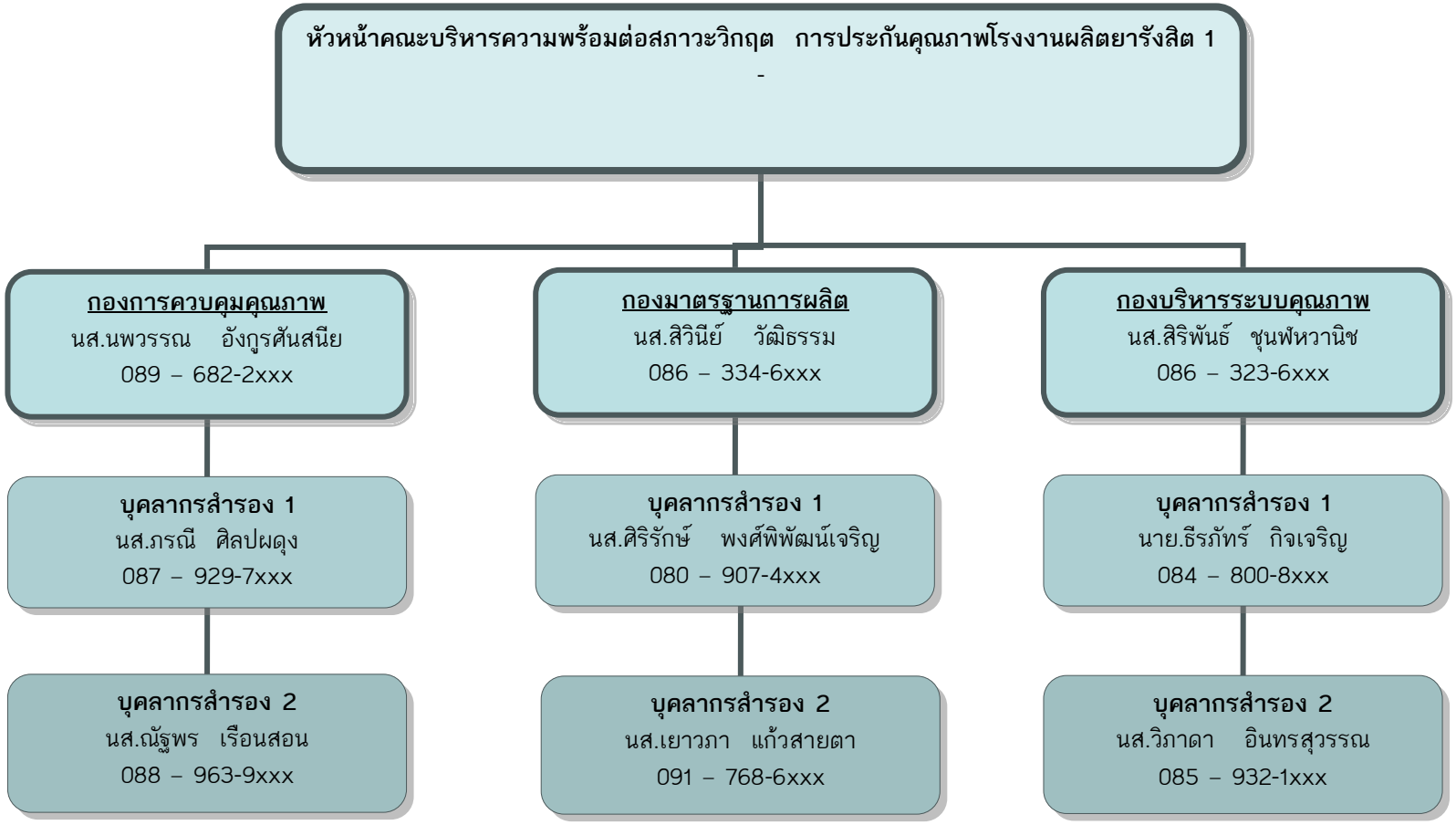
ฝ่ายผลิตยา


หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ผู้อำนวยการฝ่าย)
ภญ.ดนตรี เกษสุวรรณสิงห์
085 – 487 – 5xxx
ผู้ประสานงาน (รองผอฝ.)
ภก.พิทยะ จันทร์ขาว
081 – 838 – 5xxx
กองบริหารการผลิต
ภญ.นวลฤดี พินเนียม
-
สำรอง 1
นางวชิรพร รุ่งโรจน์พานิช
-
สำรอง 2
นส.สุปราณี ประดับพงษา
-
กองเภสัชกรรม 1
ภก.บวรมงคล ธีระพงษ์
088-217-7611, 086-770-7xxx
สำรอง 1
นายปาน สุดจิตร
085 – 446-2xxx
สำรอง 3
นายสนธยา พุ่มสุข
081 – 655-5xxx
สำรอง 2
นายสุชาติ คุ้มวงศ์
086 – 048-4xxx
สำรอง 4
นายไกรฤทธิ์ ทัพใหญ่
086 – 415-9xxx
สำรอง 5
นางดารุณี เสนาจันทร์
090 – 735-1xxx
สำรอง 6
นายชัยชนะ หาญกระสินธุ์
088 – 621-9xxx
กองเภสัชกรรม 2
ภญ.อัญชลี ตรีรัตนกุลวงศ์
089-774-9xxx
สำรอง 1
นายไพศาล ทองดี
089 – 992-4xxx
สำรอง 2
นายกฤษณ์ พันธ์นัดที
089 – 674-6xxx
สำรอง 3
นายพลรัตน์ ทองสุข
085 – 019-3xxx
สำรอง 4
นายสมนึก บำรุงจิต
089 – 153-2xxx
สำรอง 5
นายปรีดา สืบสิงห์
083 – 428-2xxx
กองเภสัชกรรม 3
ภก.นายกวี จันทร์ประภาพ
089-216-3xxx
สำรอง 1
นส.อัมพร มโนกุลจิต
-
สำรอง 2
นส.ศุภราศรี เพิ่มเจริญ
-
สำรอง 3
น.ส.พิไลพร พันธุ์ไพโรจน์
084 – 296-1xxx
กองเภสัชกรรม 4
ภญ.นางสุพร อิงอุดมนุกูล
085-362-9xxx
สำรอง 1
นายสุชาติ กล้าหาญ
-
สำรอง 2
น.ส.สุชาวดี กินีศรี
090 – 632-1xxx
สำรอง 3
น.ส.สายพิณ วัฒนภราดร
081 – 562-6xxx
สำรอง 4
นายวัฒนา ไกรศรรัตน์
081 – 267-7xxx
กองเภสัชกรรม 5
ภก.พิทยะ จันทร์ขาว
081 – 838-5xxx
สำรอง 1
นายโกเมธ ไชยพัฒน์
083 – 619-9xxx
สำรอง 3
นายสุรินทร์ กองสุทธิ
085 – 177-5xxx
สำรอง 5
น.ส.นงนุช มินสุไลมาน
089 – 663-8xxx
สำรอง 2
นายพิเชษฐ์ จิตรแก้ว
081 – 618-6xxx
สำรอง 4
นางชุลีย์ วงศาโรจน์
086 – 397-4xxx
สำรอง 6
นายธานิน เรืองปราชญ์
089 – 489-6xxx
สำรอง 7
นายวุฒินันท์ ยองสวรรค์
086 – 609-7xxx

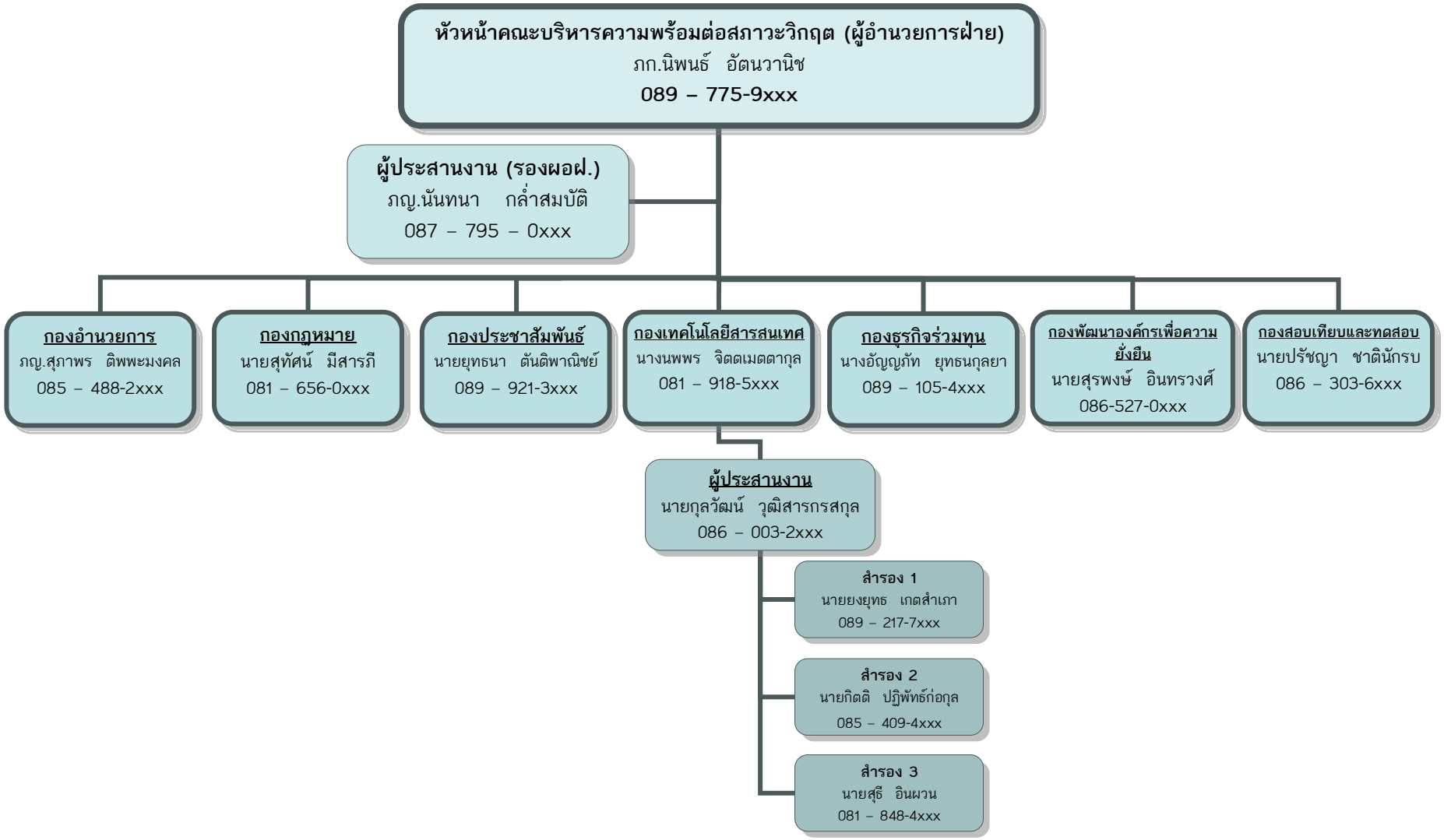
ฝ่ายประกันคุณภาพ



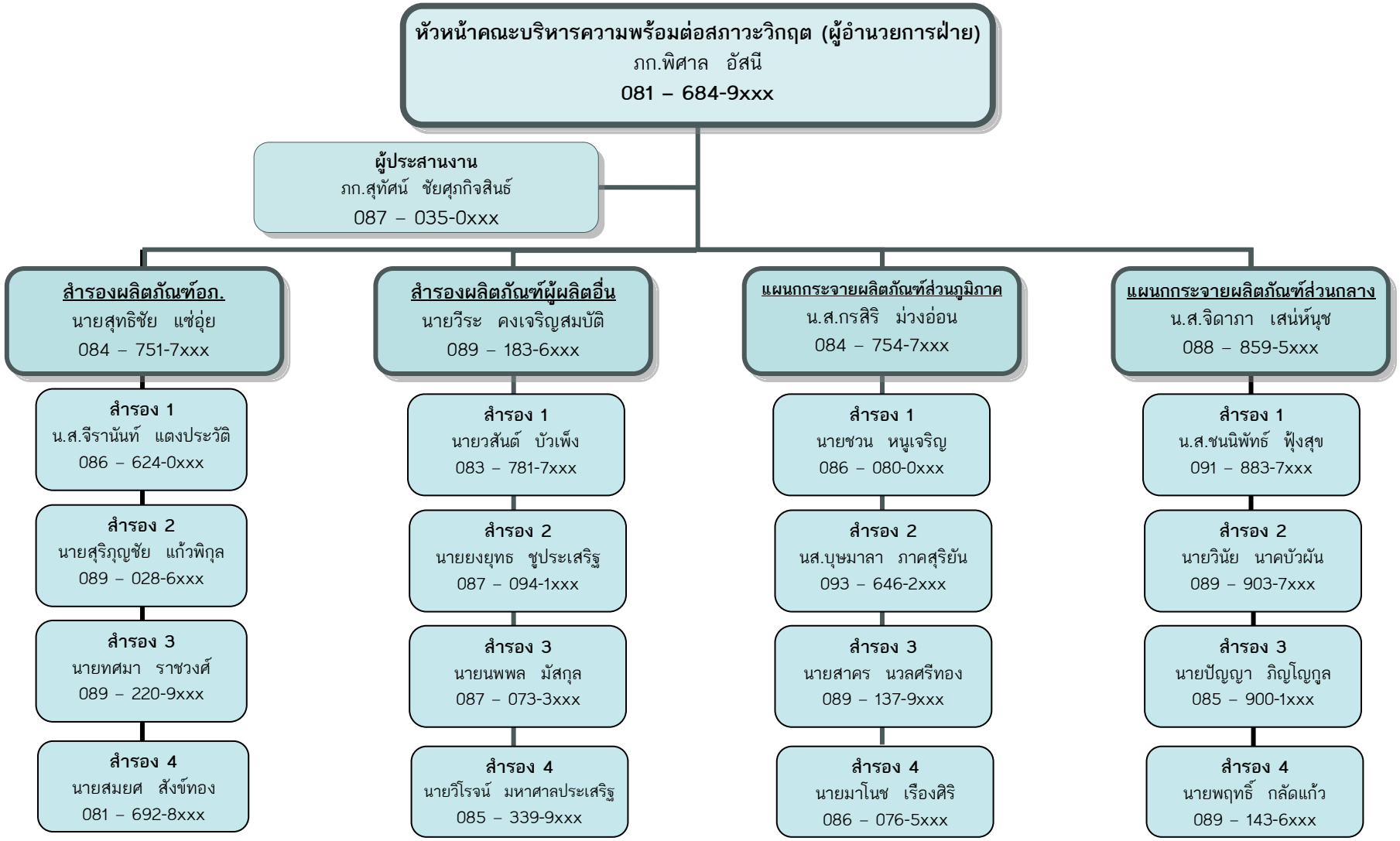
การประกันคุณภาพโรงานผลิตยารังสิต 1



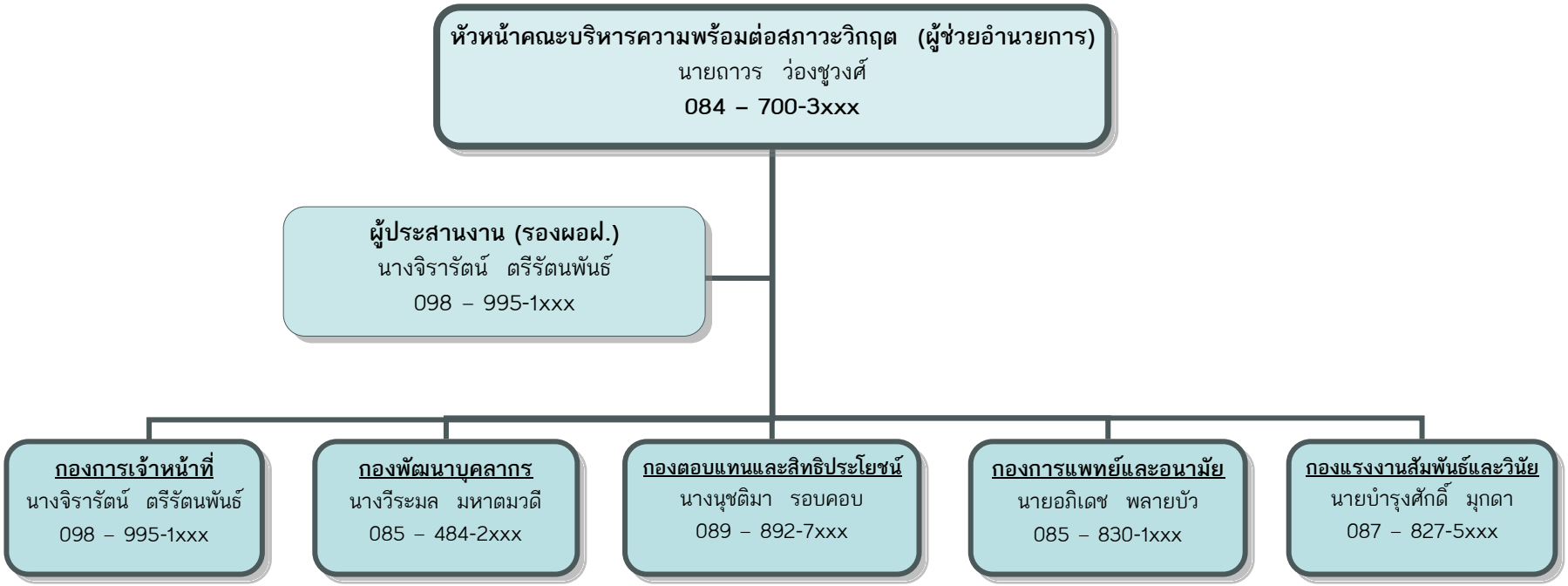
สำนักอำนวยการ



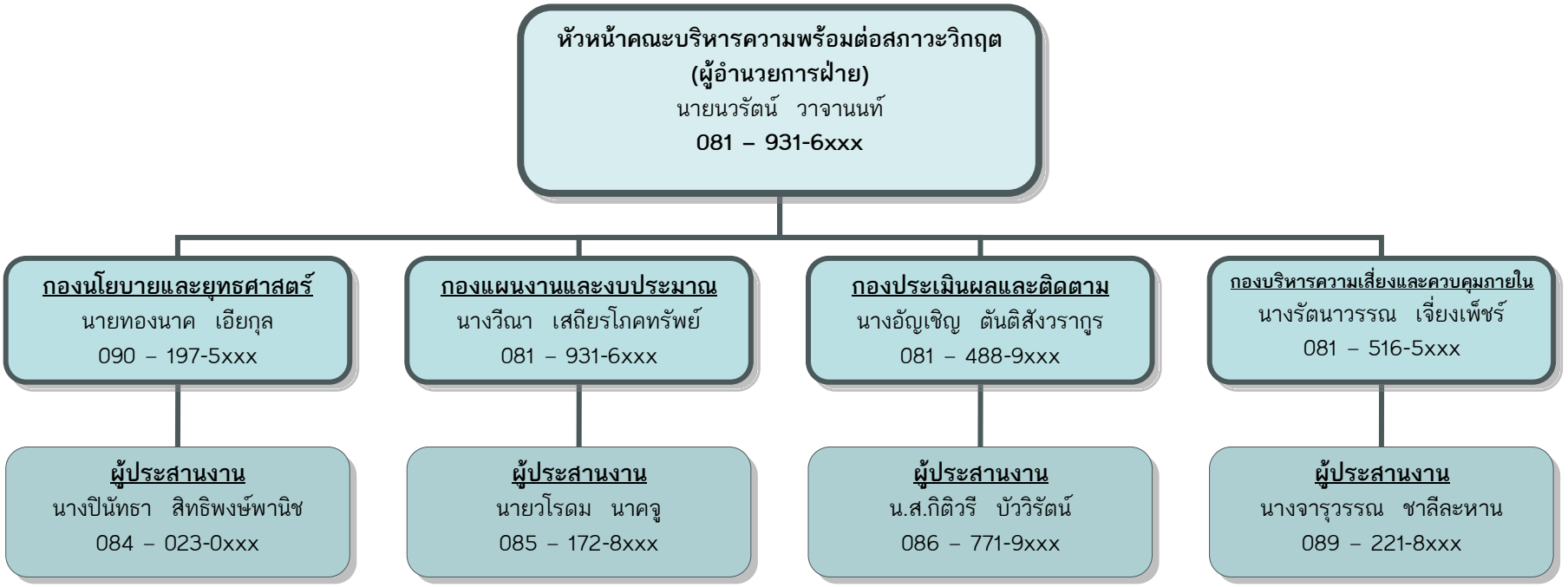
ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์



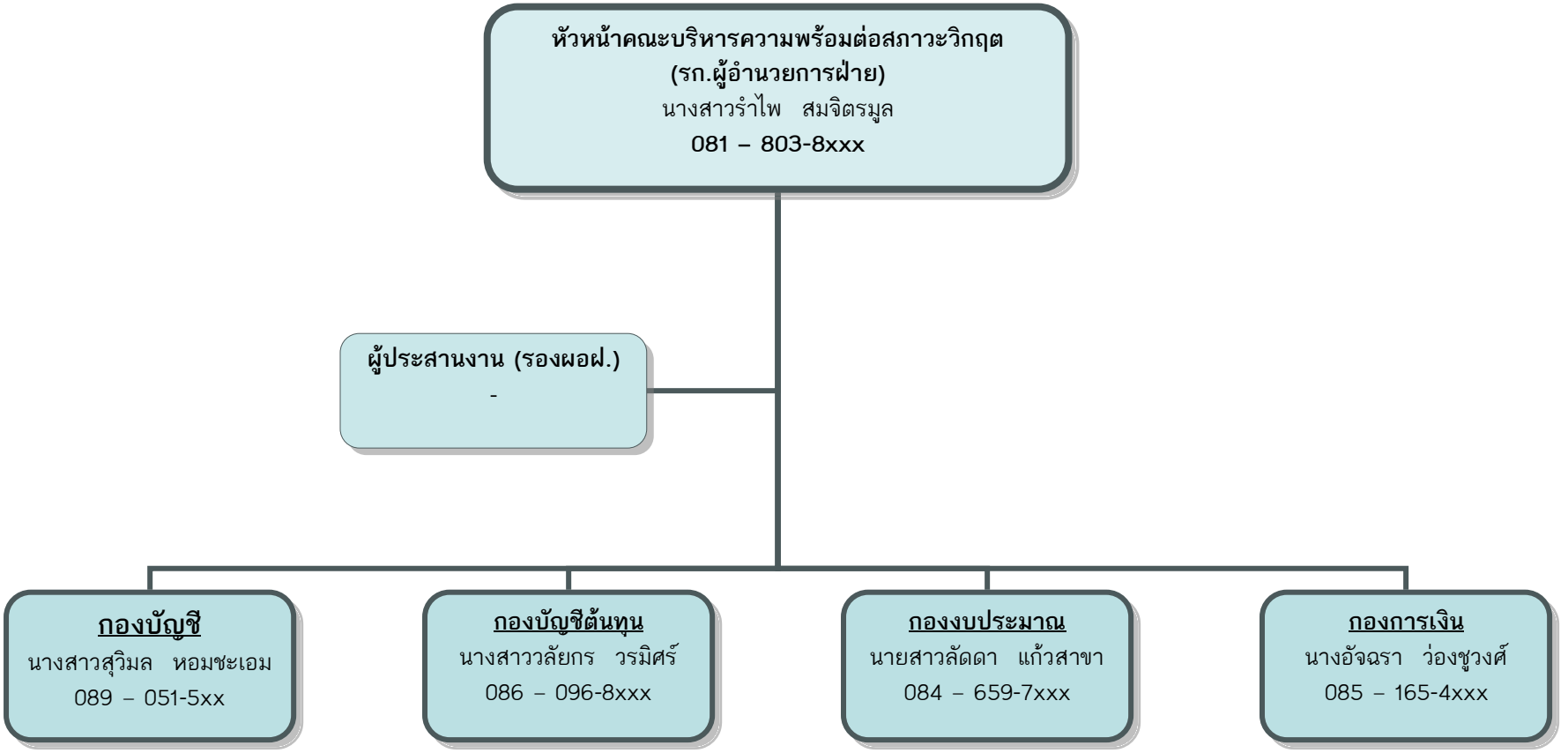
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล



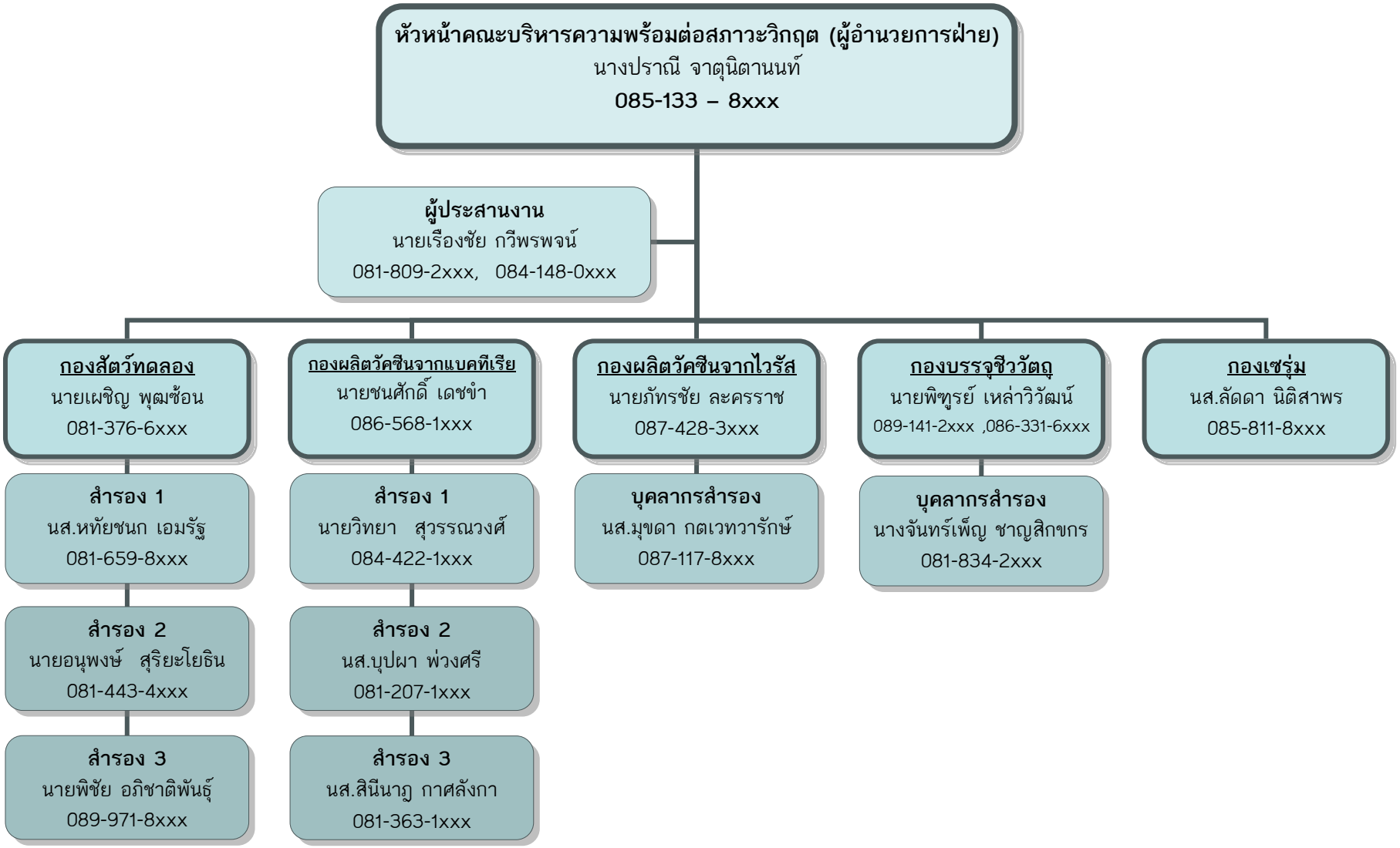
สำนักบริหารยุทธศาสตร์



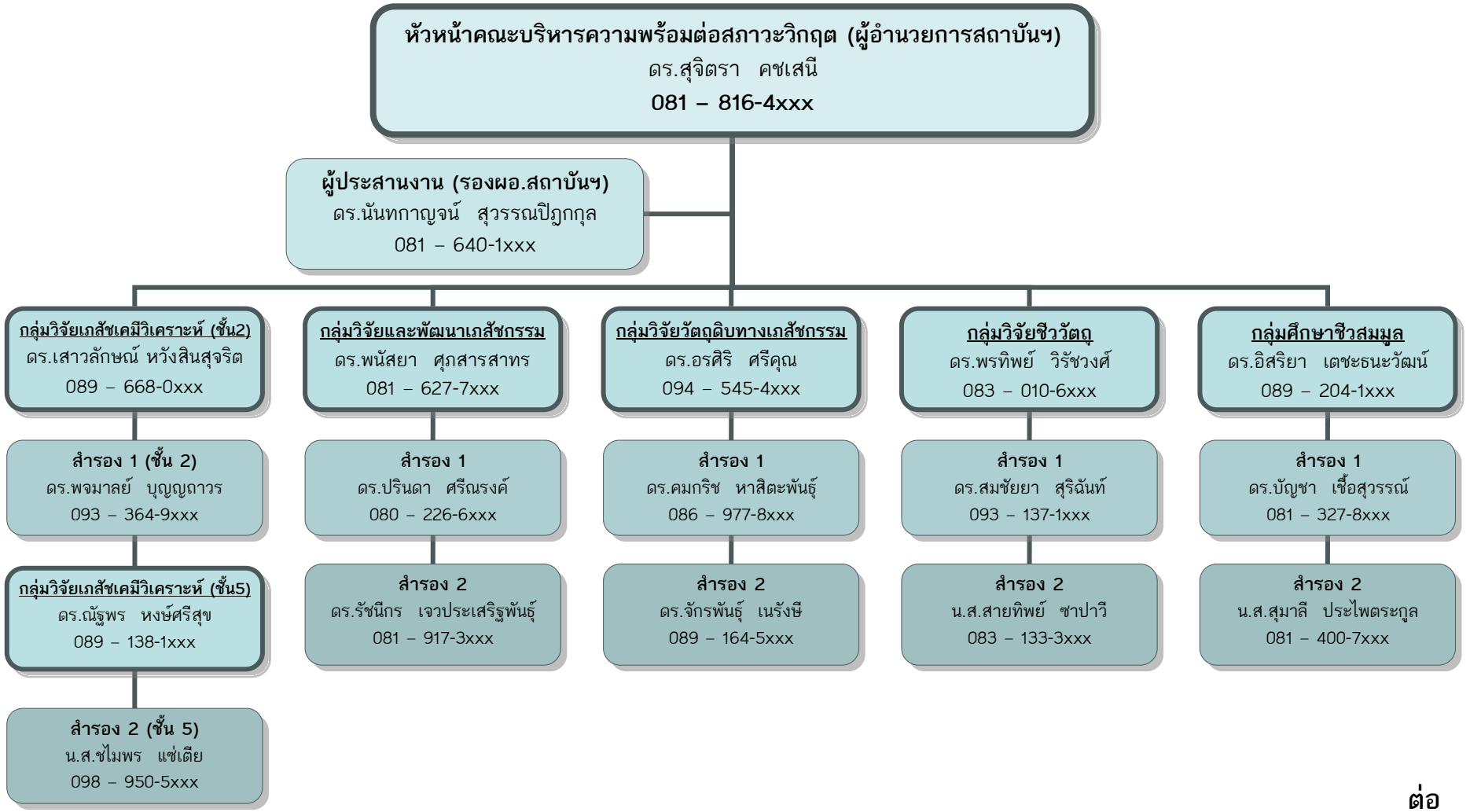
ฝ่ายบัญชีและการเงิน



ฝ่ายชีววัตถุ

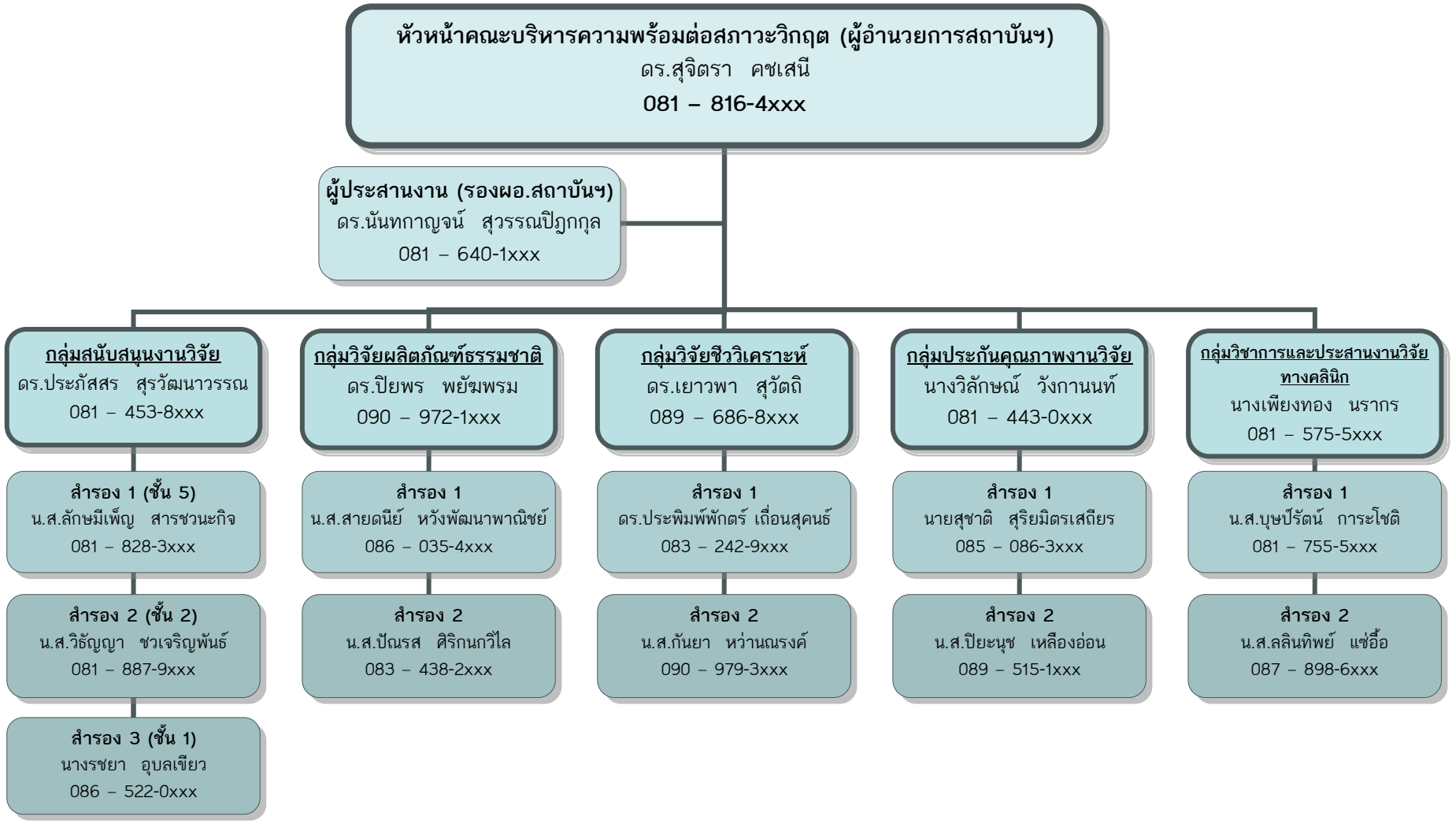

หัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (ผู้อำนวยการฝ่าย)
นางปราณี จาตุนิตานนท์
085-133 – 8xxx
ผู้ประสานงาน
นายเรืองชัย กวีพรพจน์
081-809-2xxx, 084-148-0xxx
กองสัตว์ทดลอง
นายเผชิญ พุฒซ้อน
081-376-6xxx
สำรอง 1
นส.หทัยชนก เอมรัฐ
081-659-8xxx
สำรอง 2
นายอนุพงษ์ สุริยะโยธิน
081-443-4xxx
สำรอง 3
นายพิชัย อภิชาติพันธุ์
089-971-8xxx
กองผลิตวัคซีนจากแบคทีเรีย
นายชนศักดิ์ เดชขำ
086-568-1xxx
สำรอง 1
นายวิทยา สุวรรณวงศ์
084-422-1xxx
สำรอง 2
นส.บุปผา พ่วงศรี
081-207-1xxx
สำรอง 3
นส.สินีนาฏ กาศลังกา
081-363-1xxx
กองผลิตวัคซีนจากไวรัส
นายภัทรชัย ละครราช
087-428-3xxx
บุคลากรสำรอง
นส.มุขดา กตเวทวารักษ์
087-117-8xxx
กองบรรจุชีววัตถุ
นายพิฑูรย์ เหล่าวิวัฒน์
089-141-2xxx ,086-331-6xxx
บุคลากรสำรอง
นางจันทร์เพ็ญ ชาญสิกขกร
081-834-2xxx
กองเซรุ่ม
นส.ลัดดา นิติสาพร
085-811-8xxx

สถาบันวิจัยและพัฒนา

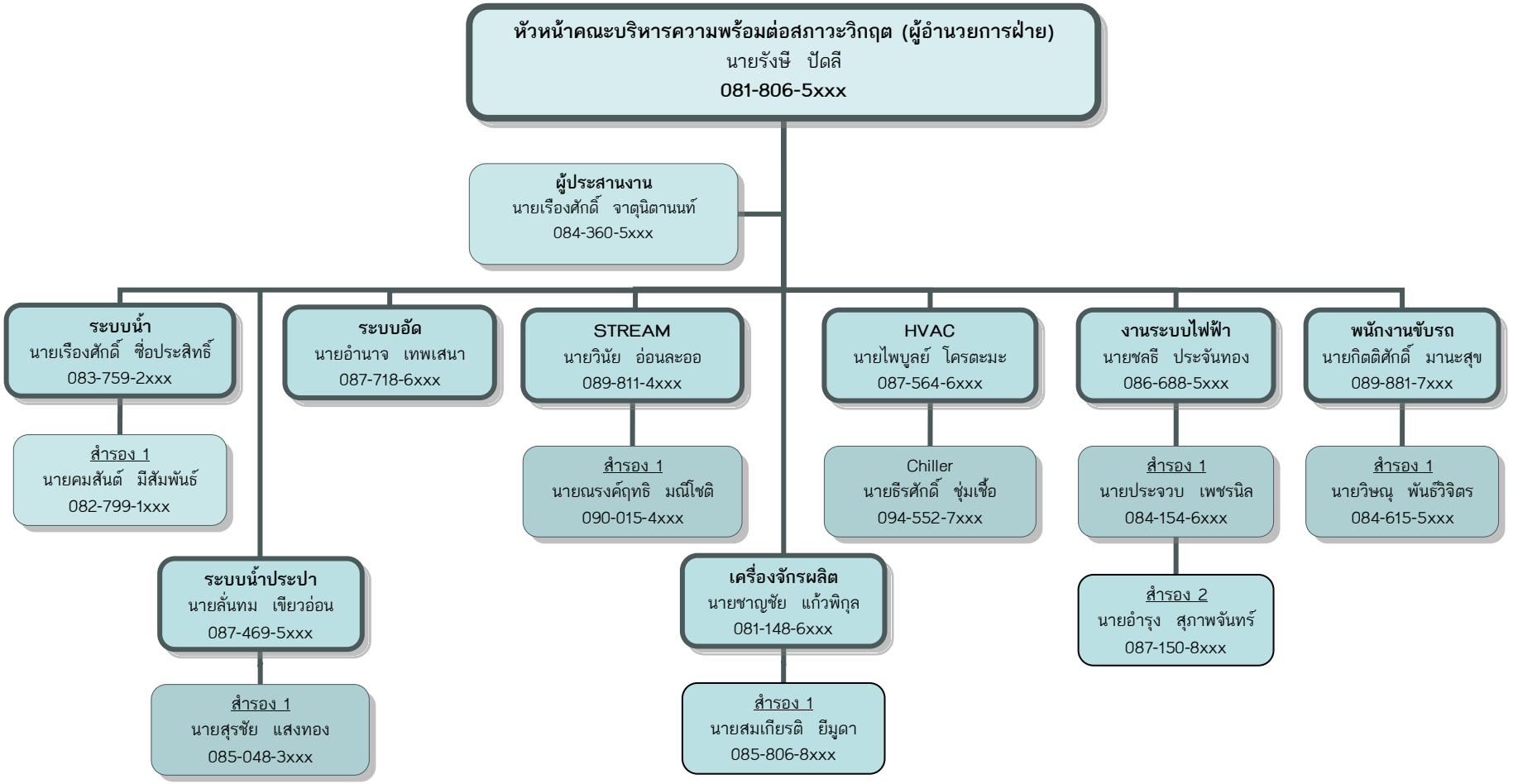


ต่อ

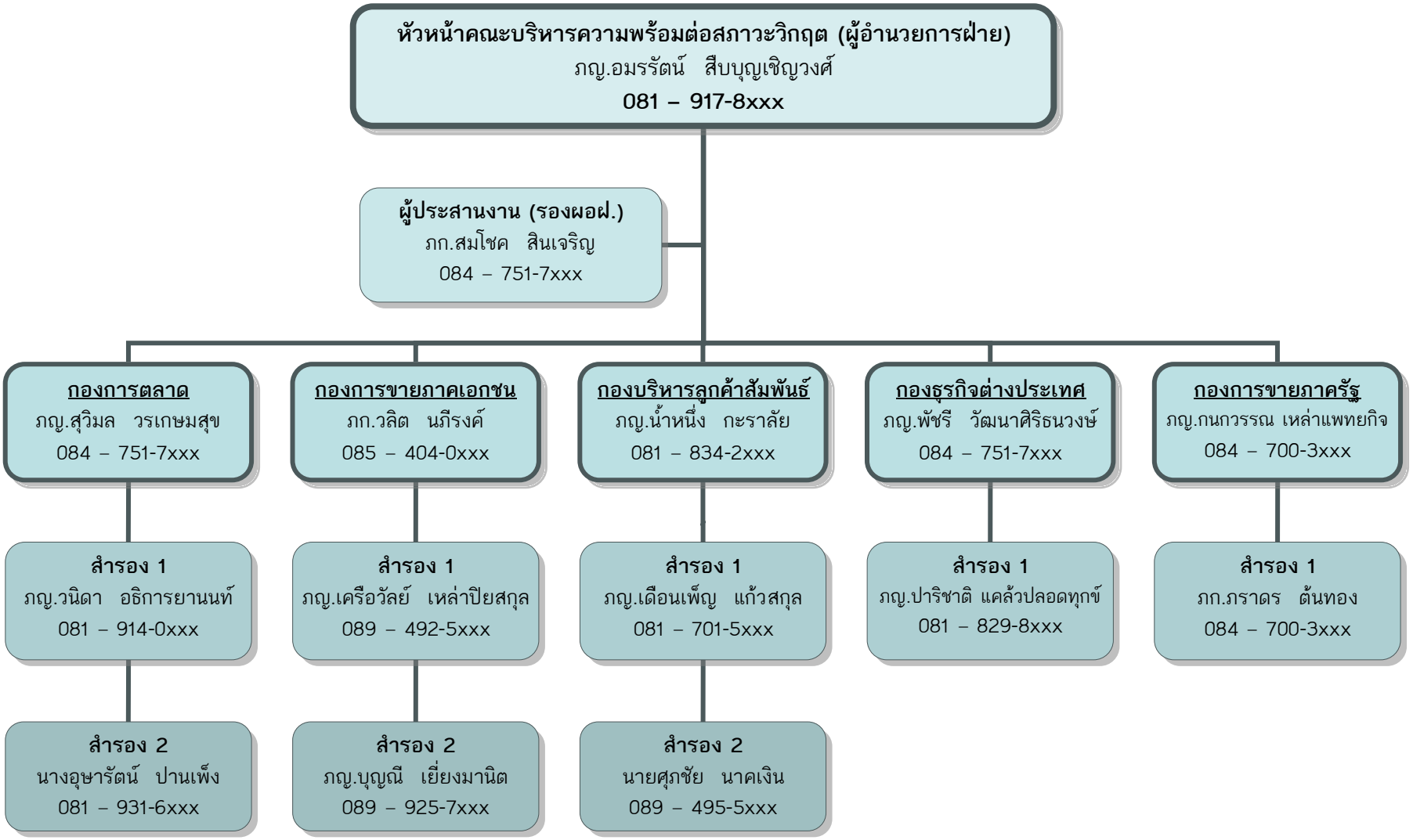
สถาบันวิจัยและพัฒนา (หน้าที่ 2)



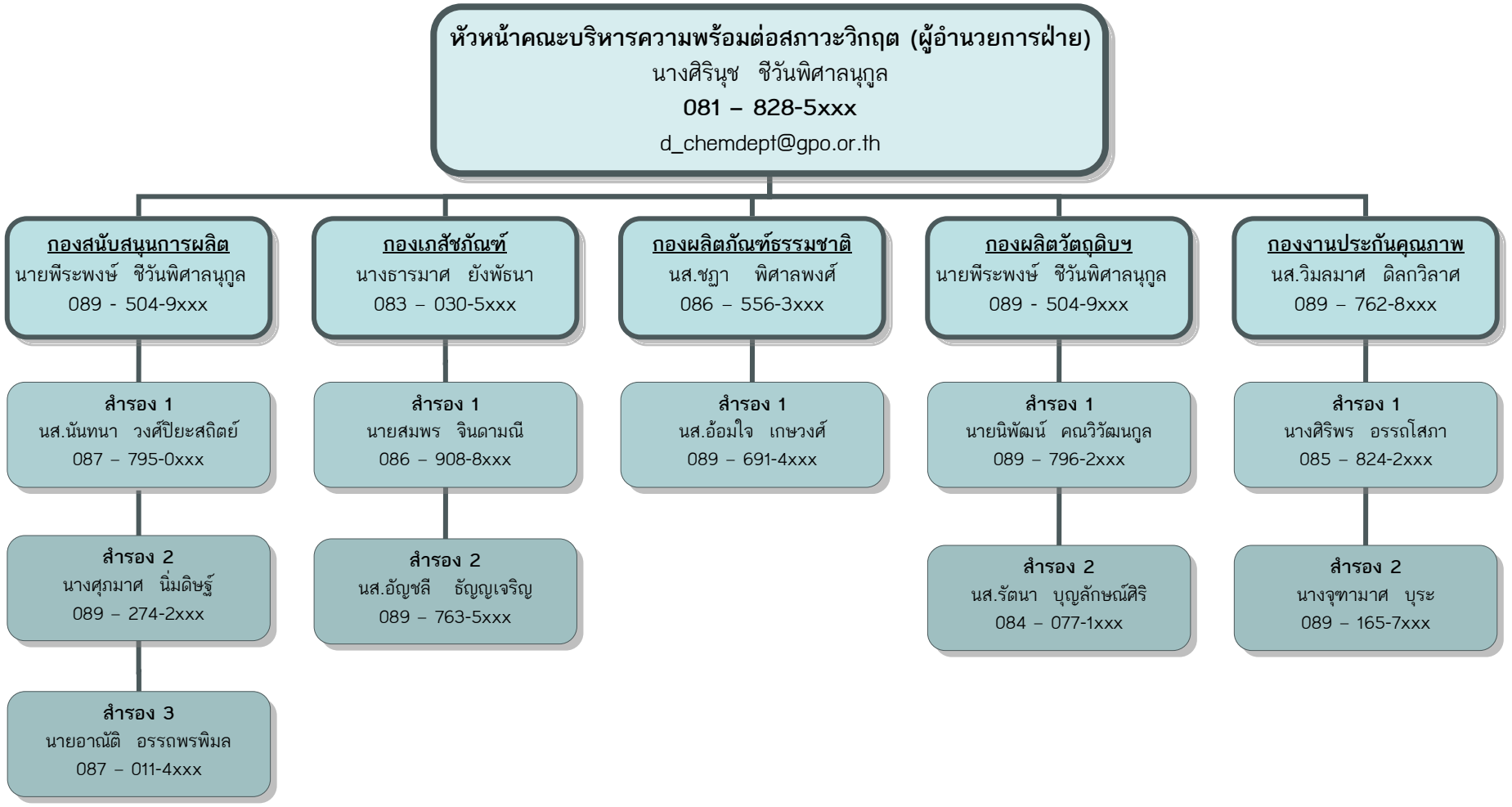
ฝ่ายเทคโนโลยีและวิศวกรรม



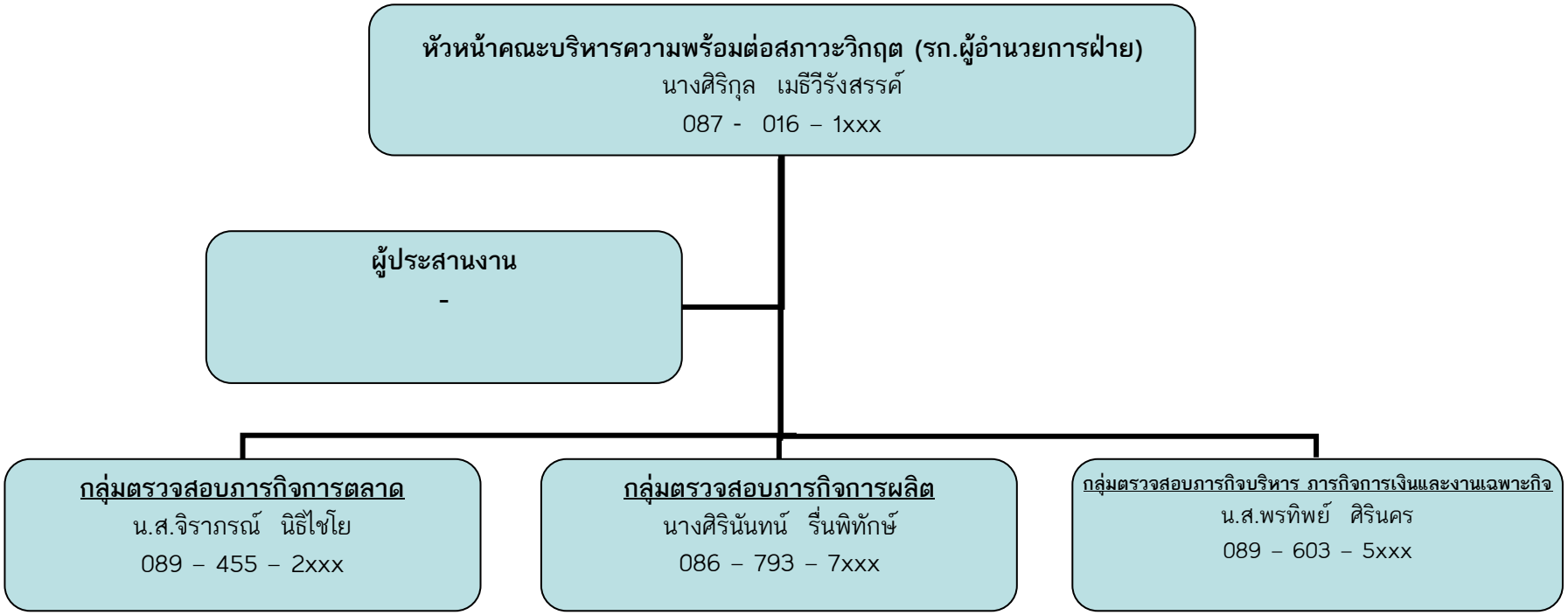
ฝ่ายการตลาดและการขาย



ฝ่ายเภสัชเคมีภัณฑ์



สำนักตรวจสอบภายใน



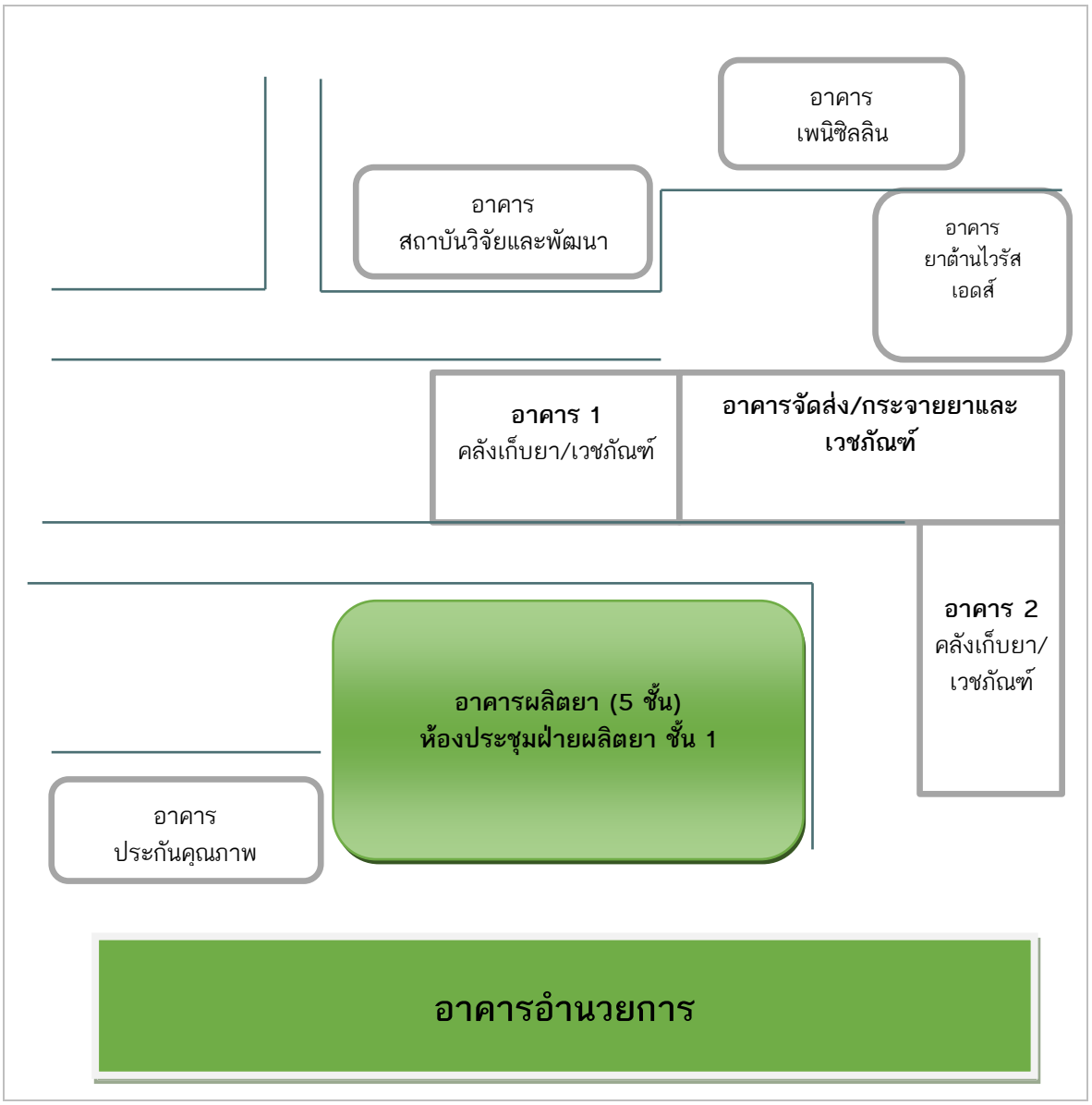
ภาคผนวก ข

ข.1) รายละเอียดของศูนย์บัญชาการเหตุฉุกเฉินภายในองค์การเภสัชกรรม ถนนพระรามที่ 6 (กรณีที่ยังสามารถเข้าใช้งานอาคารอื่นได้)

สถานที่	ชื่อบุคคลที่ติดต่อ	ตำแหน่ง	เบอร์สำนักงาน	เบอร์มือถือ
ห้องประชุม 1 ชั้น 4 อาคารอำนวยการ	นายนิพนธ์ อัตนวานิช	ผอ.สำนักอำนวยการ	02-203-8202	089-775-9xxx

แผนที่แสดงที่ตั้ง

ข.2) รายละเอียดของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองภายในองค์การเภสัชกรรม พระรามที่ 6 (กรณีที่ยังสามารถเข้าใช้งานอาคารอื่นได้)



ข.3) การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ

(1) <u>กิจกรรม/กระบวนการผลิตของฝ่ายผลิตยา (รวมยาต้านไวรัสเอดส์)</u>

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. การวางแผนและออกเอกสารการผลิต	ใช้พื้นที่สำรอง 10 ตร.ม.	- คอมพิวเตอร์ 4 เครื่อง - เครื่องพิมพ์ 2 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่อง	ระบบ ERP	5 คน	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
2. การผลิตยา					
2.1 ยาเม็ด	กรณีเสียหายบางพื้นที่ ให้ใช้พื้นที่สำรองที่ผ.ยาเม็ด 1, ยาเม็ด 2, ยาเม็ด 3, ยาต้านไวรัสเอดส์, เคลือบเม็ด, บรรจุยาเม็ด 1, บรรจุยาเม็ด 2	ใช้เครื่องมือเครื่องจักรของพื้นที่สำรองได้	ระบบ ERP	ขอบุคลากรทดแทนจากแผนกอื่นในฝ่ายผลิตยา	-
	(1) กรณีเสียหายทั้งหมด ย้ายไปผลิตที่โรงงานผลิตยารังสิต (ขณะนี้ยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ) (2) กรณีปิดโรงงานผลิต	ใช้เครื่องมือเครื่องจักรของพื้นที่สำรอง	ระบบ ERP	ขอบุคลากรทดแทนจากแผนกอื่นในฝ่ายผลิตยา	(1) กองจัดซื้อและสำรองวัตถุดิบ และกองจัดซื้อและสำรองบรรจุภัณฑ์ ฝ่ายประกันคุณภาพ ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ (2) ผ.แผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.2 ผงน้ำตาลเกลือแร่	(1) ไม่มีพื้นที่สำรอง (2) กรณีปิดโรงงานผลิต	-	-	-	- ผ.แผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น - บริษัทผู้รับจ้างผลิต
2.3 แคปซูล	(1) ไม่มีพื้นที่สำรอง (2) กรณีปิดโรงงานผลิต	-	-	-	- ผ.แผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น - บริษัทผู้รับจ้างผลิต
2.4 ยาน้ำ	(1) ไม่มีพื้นที่สำรอง (2) กรณีปิดโรงงานผลิต	-	-	-	- ผ.แผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น - บริษัทผู้รับจ้างผลิต
2.5 ยาครีม	(1) ไม่มีพื้นที่สำรอง (2) กรณีปิดโรงงานผลิต	-	-	-	- ผ.แผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น - บริษัทผู้รับจ้างผลิต
2.6 ยาปราศจากเชื้อ	(1) ไม่มีพื้นที่สำรอง (2) กรณีปิดโรงงานผลิต	-	-	-	- ผ.แผนงานและจัดซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่น - บริษัทผู้รับจ้างผลิต

2) กิจกรรม/กระบวนการผลิตยาโรงงานผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา-แลคแตม

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. การสำรองวัตถุดิบสำหรับผลิตยากลุ่มเพนิซิลลิน	-	-	-	-	-
2. การผลิตยากลุ่มเพนิซิลลิน	-	-	-	-	-
3. การวิเคราะห์ยากลุ่มเพนิซิลลิน (QC)	-	-	-	-	-

รายละเอียดความต้องการทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก (เพิ่มเติม)

ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกสำคัญ		รายการ		จำนวนทรัพยากรที่จำเป็น (ขั้นต่ำที่ต้องการ)			
		รายละเอียด	คุณสมบัติที่จำเป็น (ขั้นต่ำที่ต้องการ)	ภายใน 1 วัน	ระยะเวลา 2 ถึง 4 วัน	ระยะเวลา 5 ถึง 7 วัน	มากกว่า 1 สัปดาห์
1.	ห้องปฏิบัติการทางเคมี	50 ตรม.	เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการ มีระบบปรับอากาศ, ระบบตู้ดูดควัน, ระบบน้ำ, ระบบไฟฟ้า	1 ห้อง	1 ห้อง	1 ห้อง	1 ห้อง
2.	เครื่องมือวิทยาศาสตร์	HPLC	รุ่นเดียวกับที่ใช้งานปัจจุบัน	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	3 เครื่อง
		Dissolution Tester	ชนิด 8 หลุม	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
		เครื่องชั่งไฟฟ้า	4-5 ตำแหน่ง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
		Automatic Physical Tester	ชนิด Multifunction	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
3.	เครื่อง Computer พร้อม Printer	-	-	1 เครื่อง	1 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง
4.	ห้องผลิตยา	ห้องผสม	Cleanroom ISO class 8	1	1	1	1
		ห้องตอก		2	2	2	2
		ห้องเคลือบยา		2	2	2	2
		ห้องเลือกยา		1	1	1	1
		ห้องเก็บยา		1	1	1	1
		ห้องบรรจุยา		1	1	1	1
		ห้อง IPC		1	1	1	1

ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกสำคัญ		รายการ		จำนวนทรัพยากรที่จำเป็น (ขั้นต่ำที่ต้องการ)			
		รายละเอียด	คุณสมบัติที่จำเป็น (ขั้นต่ำที่ต้องการ)	ภายใน 1 วัน	ระยะเวลา 2 ถึง 4 วัน	ระยะเวลา 5 ถึง 7 วัน	มากกว่า 1 สัปดาห์
5.	เครื่องจักรผลิต	Cubic Mixer	ขนาด 420 L	1	1	1	1
		Oscillator		1	1	1	1
		Tablet Press	B-Type 1 เครื่อง , D Type 1 เครื่อง	ชนิดละ 1	ชนิดละ 1	ชนิดละ 1	ชนิดละ 1
		Metal detector		3	3	3	3
		Capsule filler	Speed 20000 capsule/hr	1	1	1	1
		Film coater	ขนาด 200 kg	2	2	2	2
		Homogenizer	2800 rpm	1	1	1	1
		เครื่องชั่ง	300 kg	1	1	1	1
		เครื่องชั่ง	60 kg	1	1	1	1
		Punches & Dies		2 items	2 items	4 items	11 items
		Automatic packing machine	50 bottles/min	1 set	1 set	1 set	1 set
6.	เครื่อง In-process control	Weight variation	200 g /0.0001 g	1	1	1	1
		Balance	400 g/0.0001 g	1	1	1	1
		Hardness tester		1	1	1	1
		Disintegrator		1	1	1	1
		Friability tester		1	1	1	1
		Infrared thermometer		2	2	2	2
7.	อุปกรณ์สำนักงาน	โต๊ะทำงาน		2	2	2	2
		Computer + printer		2	2	2	2

รายละเอียดเอกสารสำคัญ (Vital Records)

ลำดับ	ประเภทเอกสาร	สถานที่จัดเก็บ (Location Stored)
1	Certificate of Analysis	QA
2	Batch Processing Record (BDR/BMR/BPR)	แผนกธุรการ, แผนกศูนย์ควบคุมเอกสาร
3	ใบเบิกวัตถุดิบ / อุปกรณ์	แผนกธุรการ
4	Analytical Report	แผนกตรวจสอบความคงตัวของยา
5	Test Method	แผนกตรวจสอบความคงตัวของยา
6	Test Record	แผนกตรวจสอบความคงตัวของยา

กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (ฝ่ายผลิตยา)

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	1. กรณีเสียหายบางส่วน ● กำหนดให้ใช้พื้นที่สำรองภายในองค์การฯ ในส่วนของยาเม็ด 2. กรณีเสียหายทั้งหมด ● ในส่วนของยาเม็ด แคปซูล ให้ใช้พื้นที่ของโรงงานผลิตยารังสิต (เร่งรัดให้โรงงานผลิตยารังสิตสามารถเปิดดำเนินการได้โดยเร็ว) 3. ในส่วนของการผลิต Dry Syrup/แคปซูล/ผงน้ำตาลเกลือแร่/ยาน้ำ/ครีมและยาปราศจากเชื้อ ซึ่งไม่มีพื้นที่สำรอง ให้ดำเนินการโดยซื้อยาผู้ผลิตอื่น (ซื้อมาขายไป) ดำเนินการจ้างผลิตหรือสร้างโรงงานสำรอง 4. กรณีปิดโรงงานผลิต ● ให้ดำเนินการสำรองยาผู้ผลิตอื่น, ยาซื้อมาขายไป, ยาจ้างผลิต
เครื่องมือและอุปกรณ์	1. <u>กรณีเสียหายบางส่วน</u> 1.1 ยาเม็ด : กรณี wet granulation ให้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในพื้นที่สำรองระหว่างยาเม็ด 1 และยาเม็ด 2 1.2 ยาเม็ด : กรณี Direct Compression ให้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในพื้นที่สำรองระหว่างยาเม็ด 1, ยาเม็ด 2, ยาเม็ด 3 และยาต้านไวรัสเอดส์ 2. <u>กรณีเสียหายทั้งหมด</u> 2.1 ยาเม็ด : กรณี wet granulation ที่ใช้ Tray Type Dryer ; ให้ดำเนินการสำรองยาผู้ผลิตอื่น (ซื้อมาขายไป) ดำเนินการจ้างผลิต หรือปรับ Process ให้ใช้ Fluid Bed Dryer แทน Tray Type Dryer 2.2 ยาเม็ด : กรณี Direct Compression และยาที่ใช้ Fluid Bed Dryer ให้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ของโรงงานผลิตยารังสิต 2.3 ยาแคปซูล ให้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรของโรงงานผลิตยารังสิต

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรองระบบ ERP ไว้แล้ว
บุคลากร	ใช้บุคลากรสำรองหรือกลุ่มงานเดียวกันทดแทนภายในฝ่ายผลิตยา
คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กองจัดซื้อและสำรองวัตถุดิบ และกองจัดซื้อและสำรองบรรจุภัณฑ์ : ดำเนินการสำรองวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ตามแผนผลิต - ฝ่ายประกันคุณภาพ : ประเมินผลกระทบด้านคุณภาพและอนุมัติให้ผลิตและจำหน่าย - ฝ่ายบริหารพัสดุและผลิตภัณฑ์ : ดำเนินการสำรองยาผู้ผลิตอื่น (ซื้อมาขายไป) และดำเนินการจ้างผลิต - ฝ่ายการตลาดและการขาย : ประสานงานกับลูกค้าเพื่อคัดเลือกรายการยาที่จำเป็น

หมายเหตุ : กรณีเสียหายทั้งหมดและปิดโรงงานผลิต ต้องใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้

กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (โรงงานผลิตยาปฏิชีวนะกลุ่มเบตา-แลคแตม)

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	กรณีเสียหายทั้งหมดหรือปิดโรงงานผลิต ต้องใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้
เครื่องมือและอุปกรณ์	กรณีเสียหายทั้งหมดหรือปิดโรงงานผลิต ต้องใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้
ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	กรณีเสียหายทั้งหมดหรือปิดโรงงานผลิต ต้องใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้
บุคลากร	กรณีเสียหายทั้งหมดหรือปิดโรงงานผลิต ต้องใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้
คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กรณีเสียหายทั้งหมด หรือปิดโรงงานผลิต ต้องใช้วิธีซื้อผลิตภัณฑ์ผู้ผลิตอื่นหรือจ้างผลิตเท่านั้น เนื่องจากยากลุ่มเพนิซิลลินต้องผลิตในสถานที่ที่มีการควบคุมพิเศษ ไม่สามารถใช้สถานที่ผลิตร่วมกับยารายการอื่นได้

ภาคผนวก ค
แบบฟอร์มการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ
(Business Impact Analysis : BIA)

แบบฟอร์มที่ 1

การระบุกิจกรรม/กระบวนการ
จากคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

กอง.....ฝ่าย.....

หน่วยงาน	กิจกรรม/กระบวนการ	หมายเหตุ

แบบฟอร์มที่ 2

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

กอง.....ฝ่าย.....

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
อุทกภัย					
อัคคีภัย					
ชุมนุมประท้วง/ จลาจล					
โรงงานผลิตยาถูกปิด					
โรคระบาด					

แบบฟอร์มที่ 3

หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงระดับองค์กร

โอกาสเกิด	ต่ำมาก (1)	ต่ำ (2)	ปานกลาง (3)	สูง (4)	สูงมาก (5)
เชิงคุณภาพ	มีโอกาสเกิดน้อยมาก หรือในกรณีที่ไม่สามารถประเมินได้	มีโอกาสเกิดแต่นานๆ ครั้ง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง
	มากกว่า 4 ปี	ภายใน 3- 4 ปี	ภายใน 2 ปี	ภายใน 1 ปี	ทุกเดือน
เชิงปริมาณ	น้อยกว่า 50%	น้อย 50-59%	ปานกลาง 60 – 69 %	สูง 70 – 79 %	มากกว่า 80%
ผลกระทบ	**ต่ำมาก (1)**	**ต่ำ (2)**	**ปานกลาง (3)**	**สูง (4)**	**สูงมาก (5)**
ด้านการเงิน * กระทบต่อประมาณการรายได้	ไม่เกิน 10,000 บาท	> 10,000 - 50,000 บาท	> 50,000 - 2.5 แสนบาท	> 2.5 แสนบาท – 10 ล้านบาท	> 10 ล้านบาท
ค่าใช้จ่ายหรือการลดลงของเป้าหมาย	น้อยกว่า 1 หมื่นบาท	1 หมื่นบาท - 1 แสนบาท	1 แสนบาท - 5 แสนบาท	5 แสนบาท - 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท
กำไรของ อภ.	≤ 5 %	5 - 10%	10 - 15%	15 - 20%	> 20%
ด้านเวลา	ทำให้โครงการล่าช้าไม่เกิน 1.5 เดือน	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการ 1.5-3 เดือน	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการ 3 - 4.5 เดือน	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการ 4.5 - 6 เดือน	ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการมากกว่า 6 เดือน
ด้านประกันคุณภาพ	ได้รับการรับรองครบทั้ง 8 หมวด	ตรวจไม่ผ่าน 1 หมวด	ตรวจไม่ผ่าน 2 หมวด	ตรวจไม่ผ่าน 3 หมวด	ตรวจไม่ผ่าน 4 หมวด หรือตรวจหมวดหลักไม่ผ่าน 4 หมวด
ด้านภาพลักษณ์	ไม่มีการเผยแพร่ข่าว	มีการเผยแพร่ข่าวในหนังสือพิมพ์วงจำกัดภายในประเทศ (1 วัน)	เผยแพร่ข่าวในหนังสือพิมพ์ในประเทศหลายฉบับ (2-5 วัน)	เผยแพร่ข่าววงกว้างของหนังสือพิมพ์ในประเทศและต่างประเทศในวงจำกัด	มีการพาดหัวข่าวทั้งจากหนังสือพิมพ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
ผู้ร้องเรียน	≤ 1 ราย ต่อเดือน	2 ราย ต่อเดือน	3 ราย ต่อเดือน	4 ราย ต่อเดือน	≥ 5 ราย ต่อเดือน

หมายเหตุ : การพิจารณาด้านผลกระทบ หากมีความเสี่ยงใดที่มีผลกระทบมากกว่า 1 ด้าน ให้เลือกคะแนนจากด้านที่กระทบสูงสุด

แบบฟอร์มที่ 4

RISK MATRIX

Risk Assessment Matrix			โอกาสเกิด(Likelihood)				
			ต่ำมาก	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
			1	2	3	4	5
ผลกระทบ (Impact)	สูงมาก	5	5	10	15	20	25
	สูง	4	4	8	12	16	20
	ปานกลาง	3	3	6	9	12	15
	ต่ำ	2	2	4	6	8	10
	ต่ำมาก	1	1	2	3	4	5
			ระดับของความเสี่ยง				

Risk Level	ความสำคัญของ Risk	ความเร่งด่วนในการดำเนินการ
15-25	สูงมาก (สีแดง)	ต้องทำแผนและ implement ภายใน 1 เดือน
8-12	สูง (สีส้ม)	ต้องทำแผนและ implement ภายใน 2 เดือน
3-6	ปานกลาง (สีเหลือง)	พอยอมรับได้ แต่ต้องทบทวนมาตรการควบคุมที่มีอยู่ และติดตามใกล้ชิด ถ้าไม่เพียงพอต้องทำแผนภายใน 4 เดือน
ต่ำกว่า 3	ต่ำ (สีเขียว)	ยอมรับได้ ไม่ต้องมีแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม

แบบฟอร์มที่ 5

กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก

กอง.....ฝ่าย.....

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน

แบบฟอร์มที่ 6

การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ

กอง.....ฝ่าย.....

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แบบฟอร์มที่ 7

กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

กอง.....ฝ่าย.....

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	....
เครื่องมือและอุปกรณ์	....
ระบบงานเทคโนโลยีหรือ ระบบสารสนเทศ	....
บุคลากร	....
คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	....

แบบฟอร์มที่ 8

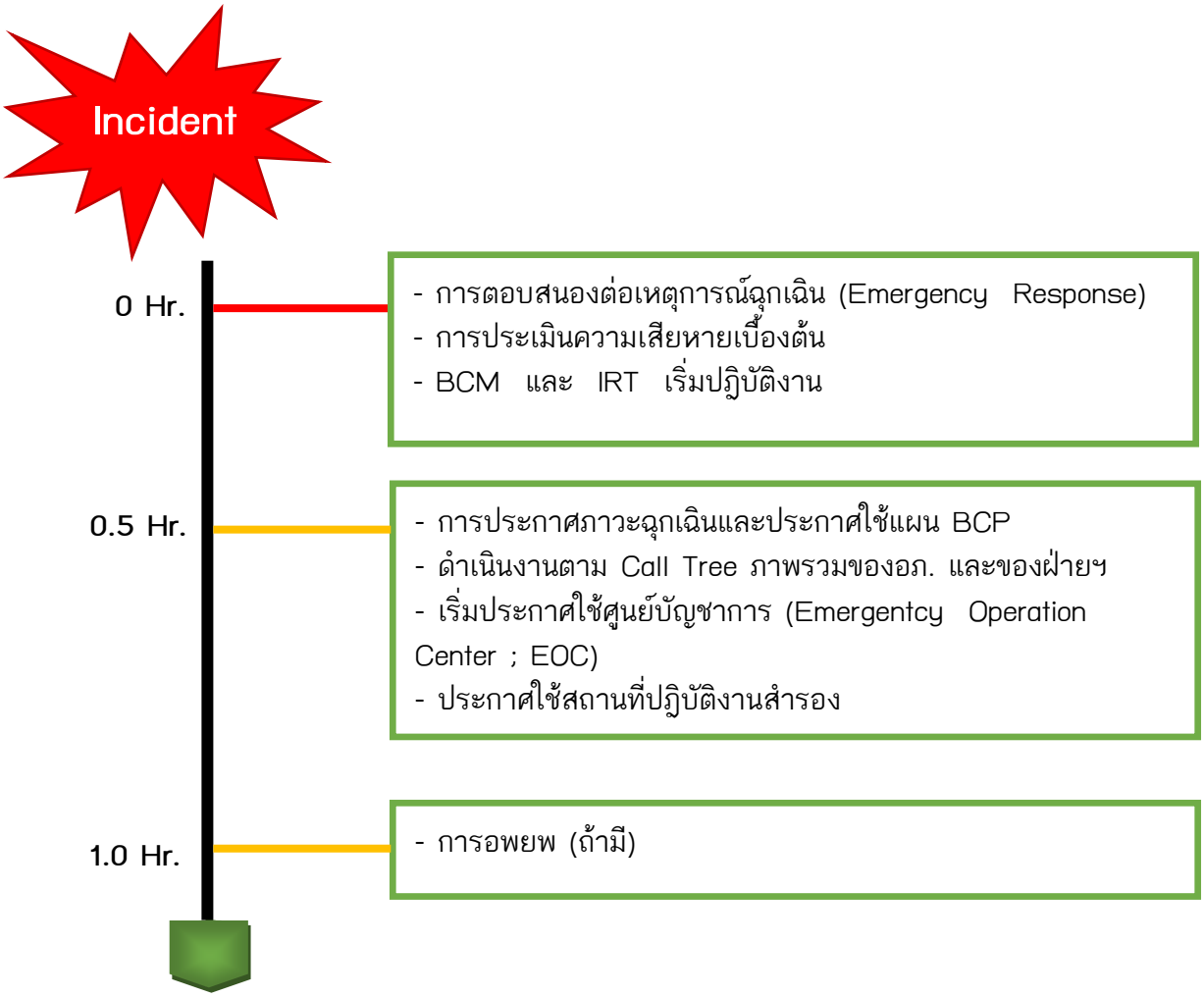
หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

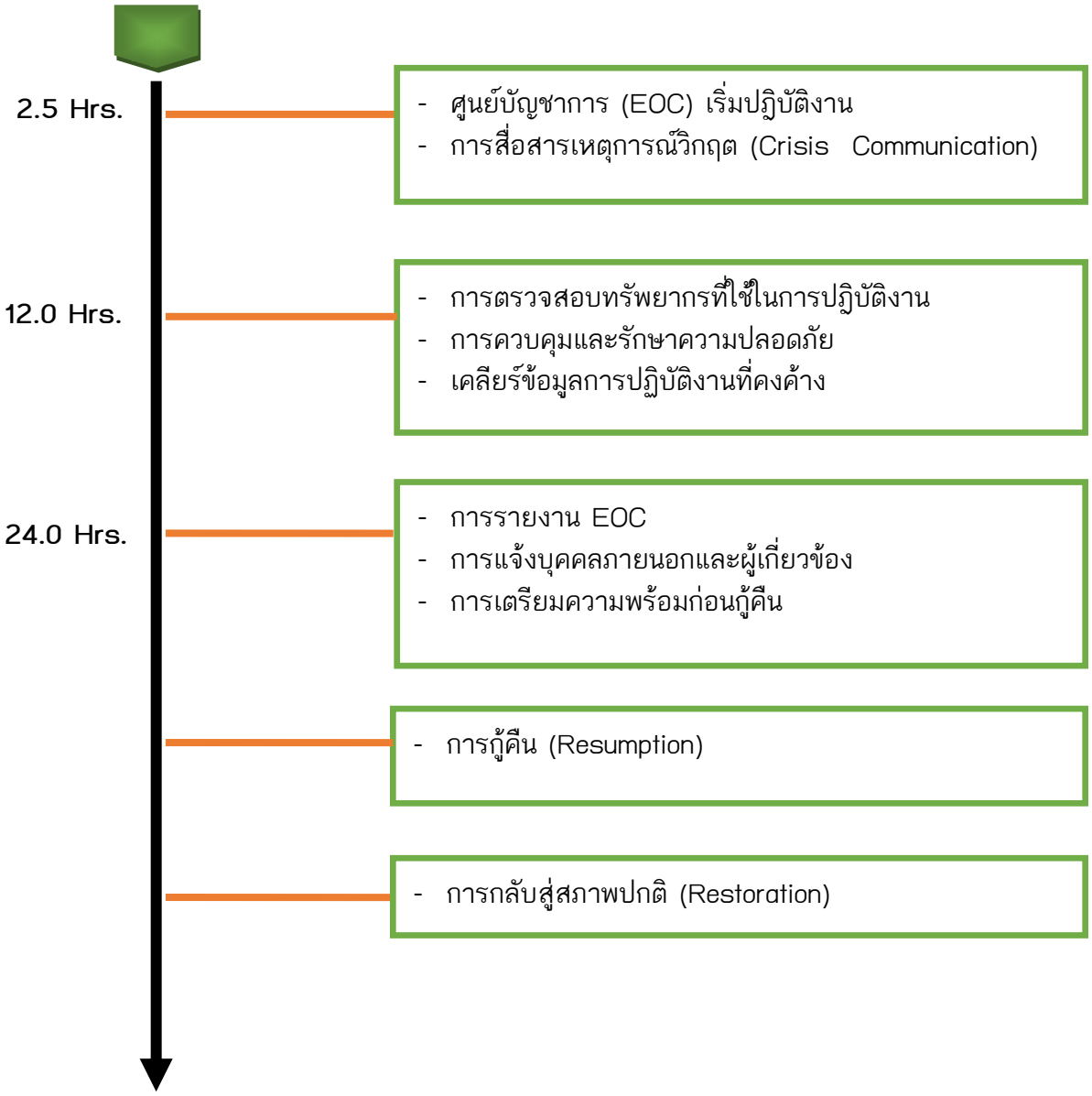
โอกาสเกิด	ต่ำมาก (1)	ต่ำ (2)	ปานกลาง (3)	สูง (4)	สูงมาก (5)
โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์	ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนหรือมีความเป็นไปได้ในทางทฤษฎี หรือนานๆ จะเกิดขึ้น เช่น มากกว่า 5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดขึ้นไม่ต่ำกว่า 25%, หรือคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้นทุก 2 – 5 ปี	มีโอกาสเกิดขึ้นไม่ต่ำกว่า 50%, หรือคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้นทุกปี	มีโอกาสเกิดขึ้นไม่ต่ำกว่า 80%, หรือคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดขึ้นอย่างน้อย 1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	เกิดขึ้นแน่นอน, หรือเคยเกิดขึ้น1 เดือนต่อครั้ง หรือมากกว่า , หรือเกิดเป็นประจำในอดีต

ผลกระทบ	ต่ำมาก (1)	ต่ำ (2)	ปานกลาง (3)	สูง (4)	สูงมาก (5)
ผลกระทบด้านการเงิน	สูญเสียเงินหรือทรัพย์สินเป็นมูลค่า 100 ล้านบาท	สูญเสียเงินหรือทรัพย์สินเป็นมูลค่า 300 ล้านบาท	สูญเสียเงินหรือทรัพย์สินเป็นมูลค่า 500 ล้านบาท	สูญเสียเงินหรือทรัพย์สินเป็นมูลค่า 700 ล้านบาท	สูญเสียเงินหรือทรัพย์สินเป็นมูลค่า 900 ล้านบาท
ผลกระทบต่อเป้าหมาย	ไม่ทำให้เป้าหมายเบี่ยงเบน	ทำให้เป้าหมายเบี่ยงเบนแต่ไม่ถึง 1%	ทำให้เป้าหมายเบี่ยงเบนตั้งแต่ 1% แต่ไม่ถึง 5%	ทำให้เป้าหมายเบี่ยงเบนตั้งแต่ 5% แต่ไม่ถึง 10%	ทำให้เป้าหมายเบี่ยงเบน ตั้งแต่ 10% ขึ้นไป
ผลกระทบต่อระยะเวลาดำเนินการ	• กำหนดเสร็จงานของโครงการที่สำคัญตามแผน • ไม่สามารถดำเนินธุรกิจตามปกติได้น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	• กำหนดเสร็จงานของโครงการที่สำคัญเพิ่มจากกำหนดเดิมไม่เกิน 1.2 เดือน • ไม่สามารถดำเนินธุรกิจตามปกตินานเกิน 3 ชั่วโมง	• กำหนดเสร็จงานของโครงการที่สำคัญเพิ่มจากกำหนดเดิมตั้งแต่ 1.2 เดือน-ขึ้นไป แต่ไม่ถึง 2.4 เดือน • ไม่สามารถดำเนินธุรกิจตามปกตินานเกิน 6 ชั่วโมง	• กำหนดเสร็จงานของโครงการที่สำคัญเพิ่มจากกำหนดเดิมตั้งแต่ 2.4 เดือน-ขึ้นไป แต่ไม่ถึง 3.6 เดือน • ไม่สามารถดำเนินธุรกิจตามปกตินานเกิน 12 ชั่วโมง	• กำหนดเสร็จงานของโครงการที่สำคัญเพิ่มจากกำหนดเดิมตั้งแต่ 3.6 เดือนขึ้นไป • ไม่สามารถดำเนินธุรกิจตามปกตินานเกิน 24 ชั่วโมง

ผลกระทบ	ต่ำมาก (1)	ต่ำ (2)	ปานกลาง (3)	สูง (4)	สูงมาก (5)
ผลกระทบด้านชื่อเสียง , ภาพลักษณ์องค์กร	ไม่เป็นข่าว	มีการพาดพิงถึงตามปกติเป็นข่าวเชิงลบในบทวิเคราะห์ของสื่อสิ่งพิมพ์	เป็นข่าวในเชิงลบ แต่เป็นคอลัมน์ด้านในของหนังสือพิมพ์รายวันที่ขายดี 5 อันดับแรก, เป็นข่าวในโทรทัศน์สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	เป็นข่าวในเชิงลบ แต่เป็นพาดหัวรองของหนังสือพิมพ์รายวันที่ขายดี 5 อันดับแรก, เป็นข่าวในโทรทัศน์สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	เป็นข่าวในเชิงลบ ขึ้นหน้า 1 ของหนังสือพิมพ์รายวันที่ขายดี 5 อันดับแรก, มีประเด็นข่าวในโทรทัศน์ทุกช่อง
ผลกระทบด้านพนักงาน	เกิดอุบัติเหตุที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายรุนแรงจนต้องพบแพทย์	เกิดอุบัติเหตุ แต่ไม่เกิดอันตราย	• เกิดอุบัติเหตุที่สามารถรักษาพยาบาลได้โดยกองการแพทย์และอนามัย • พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	• เกิดอุบัติเหตุทำให้ต้องรักษาตัวในโรงพยาบาล • มีการยื่นข้อร้องเรียนต่อฝ่ายบริหารเกิดการประท้วง , เดินขบวน	• บาดเจ็บสาหัส, พิการหรือเสียชีวิต • เกิดการนัดหยุดงาน (strike)

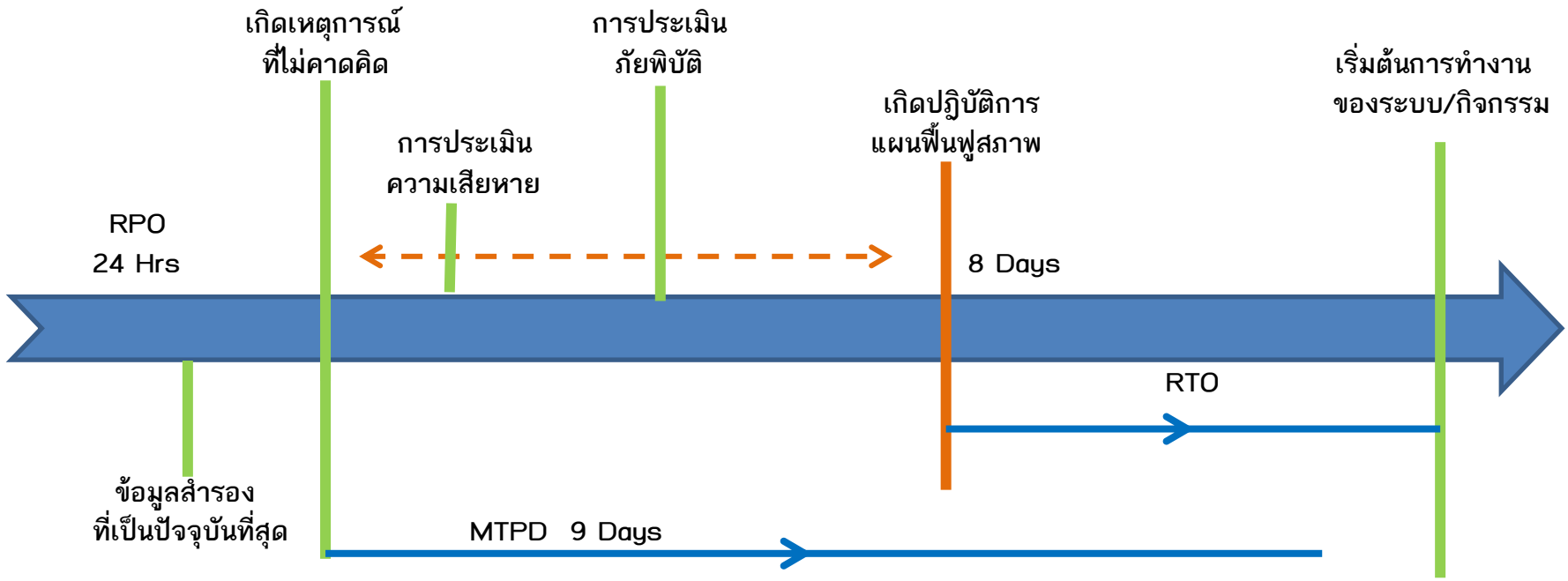
ภาคผนวก ง
ภาพรวมขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่อง และกอบกู้กระบวนการ (Recovery Overview)



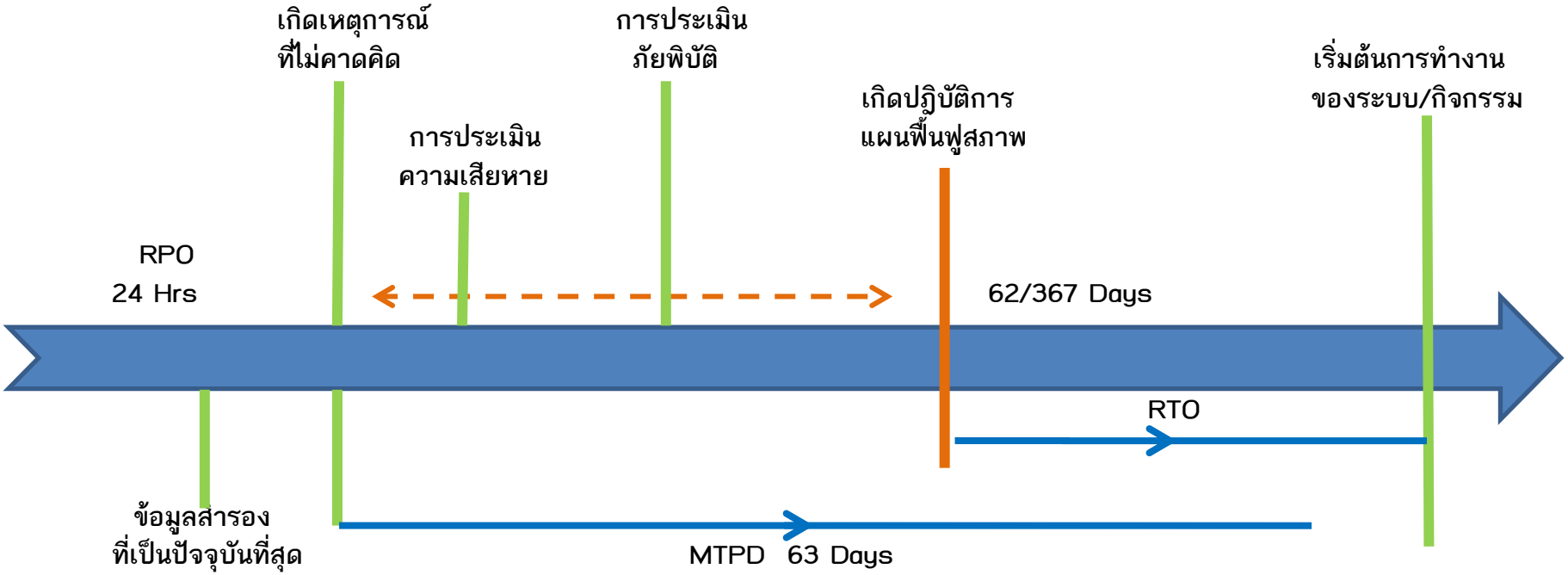

2.5 Hrs.
- ศูนย์บัญชาการ (EOC) เริ่มปฏิบัติงาน
- การสื่อสารเหตุการณ์วิกฤต (Crisis Communication)
12.0 Hrs.
- การตรวจสอบทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- การควบคุมและรักษาความปลอดภัย
- เคลียร์ข้อมูลการปฏิบัติงานที่คงค้าง
24.0 Hrs.
- การรายงาน EOC
- การแจ้งบุคคลภายนอกและผู้เกี่ยวข้อง
- การเตรียมความพร้อมก่อนกู้คืน
- การกู้คืน (Resumption)
- การกลับสู่สภาพปกติ (Restoration)

ภาคผนวก จ
ผังภาพระยะเวลาเป้าหมายในการกอบกู้ธุรกิจ/กิจกรรมที่สำคัญ

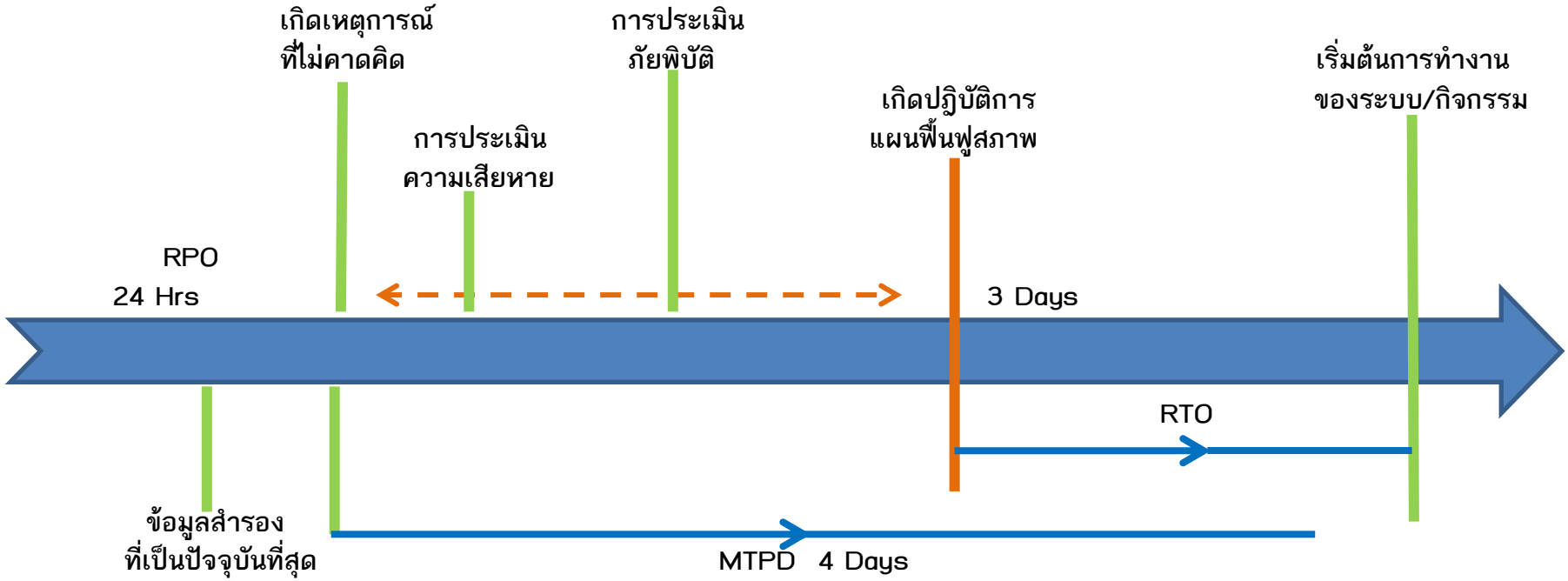
กรณีที่ 1 : - การสำรองยาสำเร็จรูปผู้ผลิตอื่นทดแทน กรณี อภ.พระรามที่ 6 ไม่สามารถดำเนินการผลิตได้เป็นระยะเวลาสั้น



กรณีที่ 2 : - การจ้างผลิตยาสำเร็จรูปทดแทน กรณี อภ.พระรามที่ 6 ไม่สามารถดำเนินการผลิตได้เป็นระยะเวลานาน



กรณีที่ 3 : - การดำเนินการผลิต ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดไว้



ภาคผนวก ฉ
แบบ Check list ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่องค์การเภสัชกรรมกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ ภายหลังได้รับแจ้งจากประธานคณะบริหารความต่อเนื่องฯขององค์การและประธาน/หัวหน้าทีมจัดการเหตุขัดข้อง	ประธาน/หัวหน้าทีมจัดการเหตุขัดข้อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ผู้อำนวยการฝ่าย	☐
- รายงานประธานคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การฯ ทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ ● จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต ● ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ● ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ● กระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (ใช้แบบประเมินความเสียหายเบื้องต้น)	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การแล้ว	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	▪ หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ▪ ทีมประสานงาน BCP	☐ ☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การฯ (BCM)	หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่ององค์การฯ	หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะบริหารความต่อเนื่ององค์การ อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	▪ หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ▪ ทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ ☐
- ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ● สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ● วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● บุคลากรหลัก ● คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	▪ หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ▪ ทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ ☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- รายงานประธานคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การ ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	■ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	■ ทีมกอบกู้กิจกรรม	☐
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความต่อเนื่อง: ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า /ผู้ให้บริการที่สำคัญ	■ หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ■ ทีมประสานงาน BCP ■ ทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ ☐ ☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงาน /ผู้ใช้บริการ/คู่ค้า /ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและสมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- บันทึกการทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (ภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของฝ่ายฯ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานตนเองและสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	■ หัวหน้า/สมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ■ ทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ ☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	■ หัวหน้า/สมาชิก/ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ■ ทีมกอบกู้กิจกรรม	☐ ☐
- รายงานประธานคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การ สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	■ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆเพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	■ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- บันทึกการทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	■ ทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การ ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	■ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ	☐

ภาคผนวก ช : คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)	แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก ธุรกรรมงานที่สำคัญจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม
แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)	แผนที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและมีคำอธิบายอย่างชัดเจนซึ่งจะนำมาใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เหตุการณ์และหรือวิกฤตการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องขององค์การ โดยทั่วไปแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะครอบคลุมถึงเรื่องบุคลากร ทรัพยากร บริการ ตลอดจนการดำเนินการที่จำเป็นต่อกระบวนการบริหารจัดการแผนดังกล่าว
ภาวะฉุกเฉิน (Emergency)	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือเหตุคุกคามซึ่งก่อให้เกิดการบาดเจ็บ เกิดภัยจากมนุษย์ ภัยธรรมชาติ การสูญเสียชีวิตหรือทรัพย์สินหรือก่อให้เกิดการแทรกแซงเศรษฐกิจ กายภาพ ชื่อเสียง การถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ร้ายแรง ข่าวลือต่างๆในทางเสื่อมเสีย
ภาวะวิกฤติ (Crisis)	สถานการณ์ที่ค่อนข้างรุนแรงซึ่งหากไม่ได้มีการจัดการที่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบที่รุนแรงต่อความสามารถในการทำกำไร ชื่อเสียงและความสามารถในการปฏิบัติงานหรือให้บริการขององค์การได้
กิจกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Functions)	กิจกรรมสำคัญซึ่งหากมีการหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะและผลการดำเนินงานขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ
Maximum Tolerable Period of Disruption (MTPD)	ช่วงเวลานานที่สุดที่ยอมรับได้หากองค์การจำเป็นต้องหยุดดำเนินการกิจกรรมที่สำคัญ/ช่วงภาวะฉุกเฉินที่องค์กรต้องรีบเร่งแก้ไข เพื่อระงับการหยุดชะงัก และทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานหรือให้บริการต่อไปได้ในภาวะปกติ แต่อาจยังไม่กลับสู่การดำเนินงานตามปกติ
Recovery Time Objective (RTO)	ช่วงเวลานานที่สุดที่ยอมให้ระบบงานหรือกิจกรรมที่สำคัญหยุดชะงักได้/ระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน/ระยะเวลาที่จะใช้ในการแก้ไขภาวะฉุกเฉินหรือระงับการหยุดชะงัก และทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานหรือให้บริการต่อไปได้
Recovery Point Objective (RPO)	ประเภทข้อมูลหรือชุดข้อมูลล่าสุดที่กู้คืนได้ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง/ระยะเวลาที่ยอมให้ข้อมูลสูญหายได้นานที่สุด โดยไม่ส่งผลเสียหายต่อการดำเนินงาน หรือทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องหรือเสียหายน้อยที่สุด
ผังลำดับการแจ้งทางโทรศัพท์ (CALL TREE)	เอกสารอธิบายด้วยภาพที่แสดงถึงความรับผิดชอบและลำดับในการติดต่อกับคณะผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ผู้ให้บริการและการติดต่อที่สำคัญอื่นๆ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน สถานการณ์ภัยพิบัติหรือสถานการณ์รุนแรง