

Business Continuity Plan (BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

พ.ศ.2568 ฉบับที่ 2



Business Continuity Plan (BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

พ.ศ.2568

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

(ฉบับปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2)

LIBRARY PSRU	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	BCP-LIB-02
	แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP)	วันที่ 11 พ.ค.2568

Owner (ผู้จัดทำ)	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Version (ฉบับที่)	2/2568
Date Last Reviewed (วันที่ทบทวน)	26 ก.พ.2568
Reviewed By (ทบทวนโดย)	คณะกรรมการทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อ สภาวะวิกฤต (BCP) ตามคำสั่งที่ 336/2568 สั่ง ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2568

ผู้ตรวจสอบ  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมรินทร์ ศิริรินทร์) รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนทยา สาลี) ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
--	--

คำนำ

ด้วย มติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 มีมติเห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤตกำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งสามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องได้ เพื่อให้ระบบบริหารจัดการสามารถตอบสนองต่อปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นหน่วยงานหลักและขับเคลื่อนการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติ หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากเหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย การชุมนุมประท้วง/จลาจล โรคระบาด เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

อนึ่ง การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ สำนักฯ สามารถรับมือต่อสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสม จะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในสังกัดได้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พฤษภาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน (Basic Information)	1
1.1 บทนำ (Introduction)	1
1.2 วัตถุประสงค์ (Objectives)	2
1.3 สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)	2
1.4 ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)	2
1.5 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	3
ส่วนที่ 2 แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	5
2.1 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	5
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis : BIA)	7
2.3 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ (Resources Requirement)	11
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (Strategies and guidelines	14
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	16
2.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ (BCP Management and Recovery Procedures)	18
2.7 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	20
ภาคผนวก	25
คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	25
(Business Continuity Plan : BCP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	

บนนำ

สภาพทั่วไปของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ตั้ง เลขที่ 156 หมู่ 5 ตำบลพลาชุมพล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

พิกัด 16.8270517, 100.2032439

โทรศัพท์ 0-5526-7224, 0-5526-7225

เบอร์โทรศัพท์ภายใน

- งานบริหารทั่วไป ต่อ 7129
- งานเทคนิคสารสนเทศและการจัดการทรัพยากร ต่อ 7131
- งานบริการสารสนเทศและบริการวิชาการ ต่อ 7115

เว็บไซต์ <https://library.psu.ac.th/>

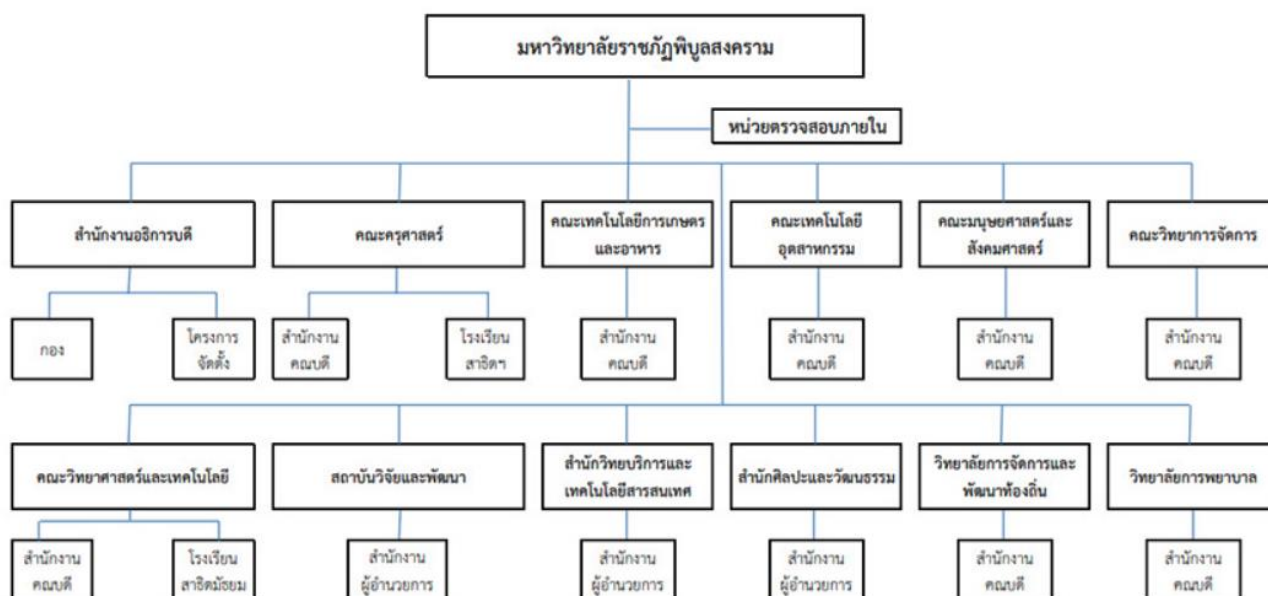
สื่อโซเชียลมีเดีย LINE: @PSRU-LIB

Facebook: <https://www.facebook.com/ARIT.PSRU/>

YouTube: <https://www.youtube.com/user/librarypibul>

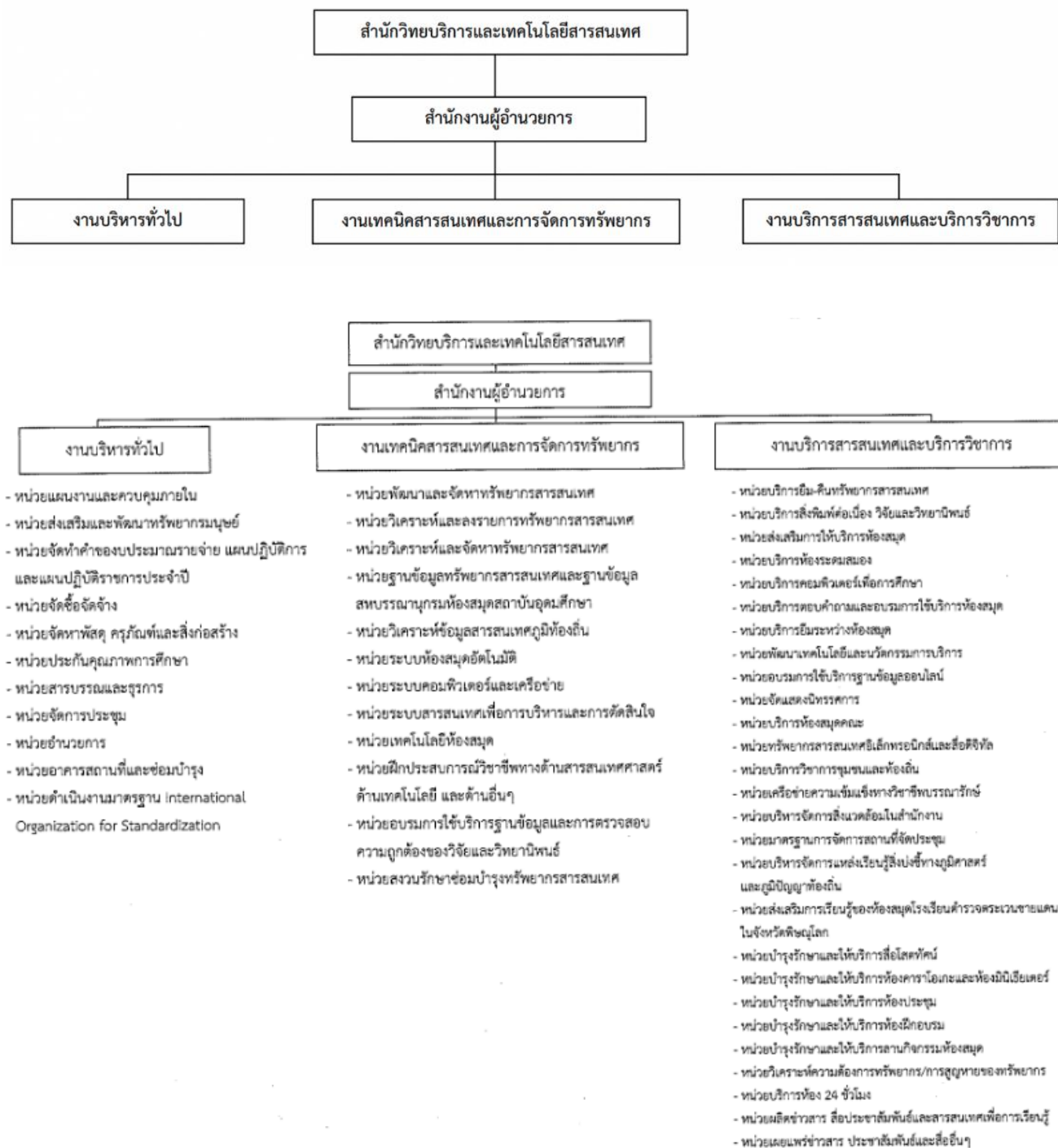
อีเมลหน่วยงาน lib_pibul@live.psu.ac.th

โครงสร้างหน่วยงาน



ภาพที่ 1 โครงสร้างหน่วยงาน

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐาน (Basic Information)

1.1 บทนำ (Introduction)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ “เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ที่หลากหลาย และเป็นผู้นำด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ได้มาตรฐานระดับชาติ” พร้อมทั้งยึดมั่นในพันธกิจเพื่อสนับสนุนนโยบายและยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 20 ปี โดยมุ่งเน้นการเป็นแบบอย่างของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยในด้านการบริการและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ในยุคปัจจุบันที่โลกต้องเผชิญกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งจากภัยธรรมชาติ ความเสี่ยงด้านความมั่นคงทางไซเบอร์ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ และบทเรียนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงส่งผลกระทบในหลายมิติ การมีแผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต หรือ “Business Continuity Plan (BCP)” จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

แผน BCP ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น อุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว การโจมตีทางไซเบอร์ การชุมนุมประท้วง ตลอดจนเหตุการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับสู่ภาวะปกติได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ลดผลกระทบต่อผู้รับบริการ และคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

จากเหตุการณ์ในอดีต เช่น น้ำท่วมใหญ่ปี พ.ศ. 2545 แผ่นดินไหวในปี พ.ศ. 2554 และ 2558 รวมถึงสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ที่เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ได้สะท้อนถึงความสำคัญของการวางแผนล่วงหน้า การจัดระบบการทำงานแบบยืดหยุ่น อาทิ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) การใช้เทคโนโลยีคลาวด์ และแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ปลอดภัย เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์

แผนบริหารความต่อเนื่องฯ มิใช่เพียงเอกสารที่แสดงแนวทางการจัดการในภาวะฉุกเฉินเท่านั้น หากแต่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยให้องค์กรสามารถเตรียมความพร้อม รับมือ และฟื้นฟูระบบงานที่ได้รับผลกระทบได้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงาน หากขาดการวางแผนไว้ล่วงหน้า หน่วยงานอาจประสบปัญหาในการฟื้นตัว ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลดลง และสร้างความเสียหายทั้งในด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กร

ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องฯ จึงเป็นกลไกสำคัญในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ช่วยให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อวิกฤตได้อย่างเป็นระบบ มีแนวทางที่ชัดเจนในการฟื้นฟูกระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) และยกระดับความพร้อมของบุคลากร องค์กร และระบบเทคโนโลยี เพื่อรองรับอนาคตที่ไม่แน่นอนอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ (Objectives)

การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) มีวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติในการบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤติ
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้ผู้รับบริการ ประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

1.3 สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)

การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังนี้

- 1) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- 2) ผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- 3) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของสำนักวิทยบริการฯ

1.4 ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)

แผนดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานหรือภายในสำนักวิทยบริการฯ ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1) เหตุการณ์อุทกภัย
- 2) เหตุการณ์อัคคีภัย
- 3) เหตุการณ์वादภัย

- 4) เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- 5) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- 6) เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- 7) เหตุการณ์ภัยจากการก่อการร้าย

1.5 การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้และส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ด้วย

2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

4) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5) ผลกระทบด้านผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ 1 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤติและผลกระทบที่มีต่อทรัพยากรสำคัญ

เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญและการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์वादภัย	✓	✓	✓	✓	✓
4	เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	-	✓	✓
5	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	-	✓	✓
6	เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓
7	เหตุการณ์ภัยจากการก่อการร้าย	✓	✓	✓	✓	✓

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องฯ (BCP) เพื่อรองรับเหตุการณ์ดังกล่าว แต่แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้จะไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีเหตุขัดข้องที่เกิดจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานระดับต่างๆ สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 2

องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำแผน BCP (BCP Element)

2.1 ทีมงานแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการกำหนดทีมงานจากบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการนำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team) ประกอบด้วยบุคลากร ดังต่อไปนี้ คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเนือง และทีมงานความพร้อมต่อเนือง โดยร่วมมือกัน ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืน สถานการณ์ฉุกเฉินในตามภารกิจงาน ให้สามารถบริหารความพร้อมต่อเนืองและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

1. คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเนือง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผน BCP และดำเนินการตามขั้นตอน แนวทางการบริหารความพร้อมต่อเนือง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ในแผน BCP กำหนดนโยบาย ตรวจสอบ กำกับ ดูแล และติดตามผลตามแผน BCP และรายงานสถานการณ์ให้ประธานคณะฯ ทราบ

2. ทีมบริหารความพร้อมต่อเนือง มีหน้าที่ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความพร้อมต่อเนือง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความพร้อมต่อเนือง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่กำหนดไว้ในแผน BCP ของ โดยมีกระบวนการดำเนินงานดังนี้

2.1 แต่งตั้ง/มอบหมายทีมบริหารความพร้อมต่อเนืองของหน่วยงานภายในกลุ่ม/หน่วย

2.2 รายงานข้อมูลข่าวสาร หรือเหตุการณ์ที่อาจนำมาซึ่งการเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ต่อหัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อเนือง (BCP) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อตรวจสอบและประเมินสถานการณ์เบื้องต้น

2.3 ทีมบริหารความพร้อมต่อเนืองปฏิบัติตามขั้นตอนแนวทางของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ตามที่กำหนดไว้

2.4 นำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.5 ติดตาม ประเมินผล การดำเนินการตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) และรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขสภาวะวิกฤตต่อคณะบริหารความพร้อมต่อเนือง (BCP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้

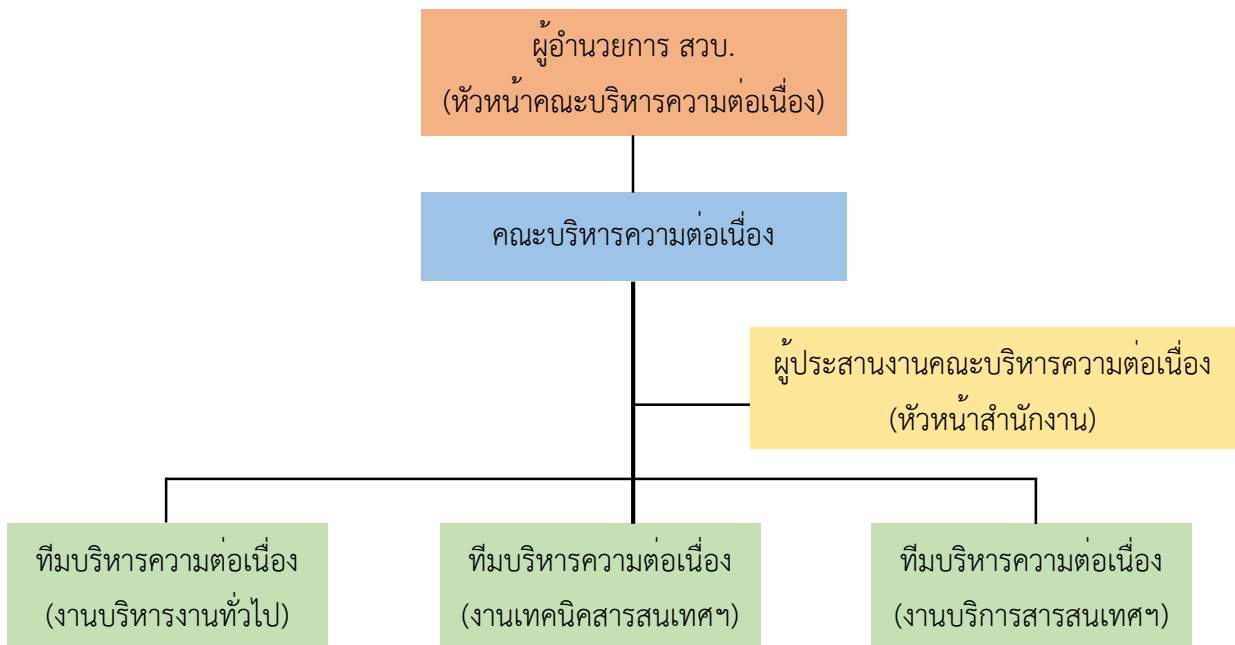
3. ผู้ประสานงานคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเนือง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงานให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน สอนงานภายในสำนักงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความพร้อมต่อเนือง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดบทบาท ผู้รับผิดชอบ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง | : ผอ. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 2. ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง | : หัวหน้าสำนักงาน |
| 3. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | : รอง ผอ. ฝ่ายบริการและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล |
| 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | : รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 5. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง | : รอง ผอ. ฝ่ายบริหาร แผนและประกันคุณภาพ |

โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 3 โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง สำนักวิทยบริการฯ

ทั้งนี้ แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือ ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตนเอง เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลักในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปจนจนกว่าจะมีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องปรากฏดังตารางที่ 2 ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบ ทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ-สกุล	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ-สกุล	เบอร์โทรศัพท์
1. ผศ.ดร.สนทยา สาลี	092-5619355	ประธานคณะกรรมการ	2. ผศ.ดร. ยุวดี พ่วงรอด	061-8072224
			3. ผศ.ดร.พิมรินทร์ ศิริรินทร์	081-6050016
			4. ดร.วชิระ ลิ้มศรีประพันธ์	092-6878591
1. นายเจนต์ คันทะ	061-2670990	คณะกรรมการและเลขานุการ	2. นายมนต์ชัย สุริยามাত্র	097-2614923
1. ผศ.ดร.พิมรินทร์ ศิริรินทร์	081-6050016	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ	2. นายสมภพ มุสิกร	065-0575953
			3. นายคม กันชูลี	081-7869007
1. นายมนต์ชัย สุริยามাত্র	097-2614923	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านบุคลากร	2. น.ส.ดวงหทัย ขาวละออง	085-0514038
			3. นางสาวนภีธร อุดมพงศ์	084-6141147
1. นางสาวอัมรินทร์ บุญพลอย	094-7580044	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านวัสดุที่สำคัญและการจัดหา/จัดส่ง	2. นางสาวพรวิทย์ ทองกลิ้ง	090-0642975
			3. นางจิตรารณณ์ ไกรฤทธิ์	088-1474145
			4. นายราเชนทร์ ยอดบุรี	084-1577277
1. นางสาววิภาญดา บุญคง	085-3775508	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. นางรัตนพา พันธุ์ศรี	065-7336721
			3. น.ส.สุธารัตน์ ทับอิน	081-6882806
			4. น.ส.เวธกา พงษ์สุทธิ	096-5020256
			5. น.ส.อัจฉราพร แยมเหม็น	096-2925349
			6. น.ส.อมรรัตน์ ศรีละอ	064-3562489
			7. นางอรนุช หมวกหล้า	085-2711004
1. นายเจริญชัย พันศรี	087-8407510	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอุปกรณ์สื่อสโตนิกส์	2. นายเทวัญ ทาเกิด	087-8465647
			3. นายจงเจตน์ ดิดประเสริฐ	089-8314784
1. นายมนต์ชัย สุริยามাত্র	097-2614923	ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานหลัก	2. นายสันติสุข คำอินทร์	087-4375750
			3. นายสมภพ มุสิกร	065-0575953
			4. นางสาวสุธารัตน์ เอมทอง	094-7611935
			5. นายจรัส เหมลา	089-4376531

2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis: BIA)

การกำหนดกระบวนการงานที่สำคัญ (Critical Business Process) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะพิจารณาจากผลกระทบต่อกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและการให้บริการของหน่วยงาน รวมทั้งการขับเคลื่อนภารกิจที่สำคัญขององค์กร โดยหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ตารางที่ 3 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในภาวะวิกฤติ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	☐ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ☐ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 ☐ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ☐ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
สูง	☐ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ☐ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 ☐ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ☐ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	☐ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ☐ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 10-25 ☐ ต้องมีการรักษาพยาบาล ☐ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	☐ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ☐ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 5-10 ☐ ต้องมีการรักษาพยาบาล ☐ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น

เมื่อนำกระบวนการตามห่วงโซ่มูลค่าหลัก (Core Value Chain) ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนมาวิเคราะห์ผลกระทบ พบว่า กระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดัง ตารางที่ 4

จากการประเมินผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) จะเห็นว่ากระบวนการที่สำคัญที่จำเป็นต้องมีการบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤติเป็นกระบวนการหลักขององค์กร (Core Function) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานซึ่งจำเป็นต้องฟื้นคืนสภาพการทำงานและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องโดยเร็วที่สุด ส่วนกระบวนการสนับสนุน (Support Function) เป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานของกระบวนการหลักในภาวะวิกฤติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเลขานุการ ส่วนกระบวนการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ก็มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและบุคลากรภายนอกเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานในภาวะวิกฤตินอกจากนี้ กระบวนการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการก็มีความสำคัญเช่นเดียวกันที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถกำกับติดตามผลการปฏิบัติราชการในภาวะวิกฤติเพื่อให้อำนาจบริหารสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการ

ดำเนินงานได้อย่างทันท่วงทีสำหรับกระบวนการงานอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสมทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process)

ตารางที่ 4 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		2-4 ชม.	1-2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
กระบวนการงานหลัก (Core Process)						
ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ						
- กระบวนการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	สูง		✓			
- กระบวนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	ปานกลาง	✓				
- กระบวนการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	ปานกลาง		✓			
- กระบวนการยื่นคำขอรับบริการผ่าน QR Code	ปานกลาง	✓				
- กระบวนการแจ้งเตือนและติดตามการให้บริการ	สูง		✓			
- กระบวนการแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	ต่ำ			✓		
ด้านบริการสถานที่และห้องประชุม						
- กระบวนการจองห้องประชุมและห้องอบรม	สูง			✓		
- กระบวนการของห้องศึกษาคนควาแบบกลุ่ม	สูง		✓			
- กระบวนการหลักสูตรอบรม	ปานกลาง		✓			
- กระบวนการสื่อสื่อดิจิทัลและสื่อมัลติมีเดีย	ปานกลาง		✓			
งานด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์						
- กระบวนการข้อมูลข่าวสาร	ปานกลาง		✓			
- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	สูง			✓		
- กระบวนการติดต่อสอบถาม	สูง	✓				
กระบวนการงานสนับสนุน (Support Process)						
ด้านบริการข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่						
- กระบวนการบริหารงานทั่วไป	สูง	✓				
- กระบวนการงานอาคารสถานที่	สูง		✓			
- บริการระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน	สูง		✓			

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		2-4 ชม.	1-2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
- บริการคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ คู่มือการให้บริการ คู่มือการจัดการร้องเรียน	ต่ำ			✓		
- บริการข้อมูลแบบฟอร์มการปฏิบัติงาน	ปานกลาง		✓			

หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. 22301-2556)

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ตารางที่ 5 การจัดการต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อความต่อเนื่องของการให้บริการ และความสามารถในการฟื้นตัวของสำนักวิทยบริการฯ

ข้อภัยพิบัติ/ ภาวะฉุกเฉิน	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และภัยพิบัติ	ความถี่	ความสามารถใน การฟื้นตัว	ผู้รับผิดชอบ
อัคคีภัย	- การกำหนดจำนวนและจุดติดตั้งถังดับเพลิง ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล	ทุก 6 เดือน	ภายใน 30 นาที	- คณะกรรมการฯ
	- การสำรวจอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยให้มีความ พร้อมต่อการใช้งานเป็นประจำ	ทุก 6 เดือน	ภายใน 30 นาที	- งานบริหารทั่วไป
	- ตรวจสอบและเปลี่ยนอุปกรณ์ดับเพลิงที่ เสื่อมสภาพหรือหมดอายุการใช้งาน	ทุกปี	ภายใน 3 วัน	- งานบริหารทั่วไป
	- การกำหนดแผนฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อม อพยพหนีไฟ	ทุกปี	ภายใน 1 วัน	- คณะกรรมการฯ
แผ่นดินไหว	- กำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาความ เสียหาย	ทุกปี	ภายใน 60 นาที	- คณะกรรมการฯ
	- วางแผนอพยพเพื่อความปลอดภัยในการ อพยพ	ทุกปี	ภายใน 3 วัน	- คณะกรรมการฯ
	- ตรวจสอบอาคารโดยวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ หาก เกิดความเสียหายให้ปรับปรุงอาคารให้มีความ ทนทานแผ่นดินไหวได้	ทุกปี	ภายใน 3 ชั่วโมง	- คณะกรรมการฯ
वादภัย	จัดทำและฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทา वादภัย	ทุกปี	ภายใน 30 นาที	- คณะกรรมการฯ
อุทกภัย	จัดทำและฝึกซ้อมแผนป้องกันและบรรเทา อุทกภัย	ทุกปี	ภายใน 24 ชั่วโมง	- คณะกรรมการฯ
ระบบไฟฟ้า ขัดข้อง	- การสำรวจอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีความพร้อม ต่อการใช้งานเป็นประจำ	ทุกเดือน	ภายใน 15 นาที	- งานบริหารทั่วไป

ข้อภัยพิบัติ/ ภาวะฉุกเฉิน	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน และภัยพิบัติ	ความถี่	ความสามารถใน การฟื้นตัว	ผู้รับผิดชอบ
	- ตรวจสอบและเปลี่ยนอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ เสื่อมสภาพหรือมีอายุการใช้งานเกินกว่ากำหนด มาหลายปี	ทุกเดือน	ภายใน 30 นาที	- งานบริหารทั่วไป
	- มีการวางระบบไฟฟ้าสำรองเข้ากับระบบไฟฟ้า สำรองฉุกเฉินของอาคาร เพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้า สำรองจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้าของอาคารให้แก่ เครื่องแม่ข่าย (Server) โดยผ่านเครื่องสำรอง กระแสไฟฟ้า	ทุกเดือน	ภายใน 60 นาที	- งานบริหารทั่วไป - งานเทคนิค สารสนเทศและ การจัดการ ทรัพยากร
ระบบข้อมูลและ สารสนเทศ	- ติดตั้งระบบสำรองและกู้คืนข้อมูลอัตโนมัติ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	ทุกเดือน	ภายใน 6 ชั่วโมง	- งานเทคนิค สารสนเทศและ การจัดการ ทรัพยากร

2.3 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารพิบูลวิชัย				✓	
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ ในกรณีจำเป็น	เช่าสถานที่เอกชน					✓
ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)	บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการ ดำเนินงานภาวะ วิกฤต	✓				

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
1. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/โน้ตบุ๊ก พร้อมใช้งาน	1) ส่วนตัว 2) มหาวิทยาลัยฯ		✓			
2. เครื่องพิมพ์	1) สวบ.	✓				
3. โทรศัพท์/โทรสาร	1) ส่วนตัว 2) มหาวิทยาลัยฯ		✓			
4. เครื่อง Server จัดเก็บฐานข้อมูล	1) สวบ. 2) มหาวิทยาลัยฯ	✓				
5. อุปกรณ์กระจายสัญญาณ/ อุปกรณ์กรับสัญญาณไร้สาย	1) มหาวิทยาลัยฯ 2) จัดหาตามความเหมาะสม		✓			
6. เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS)	1) สวบ. 2) จัดหาตามความเหมาะสม			✓		
7. อุปกรณ์เครือข่าย network	1) มหาวิทยาลัยฯ 2) จัดหาตามความเหมาะสม			✓		
8. กล้องถ่ายภาพ/กล้องวิดีโอ	1) ส่วนตัว 2) มหาวิทยาลัยฯ	✓				
9. รถจักรยานยนต์	1) ส่วนตัว 2) มหาวิทยาลัยฯ	✓				
10. อุปกรณ์สำนักงาน	1) สวบ. 2) จัดหาตามความเหมาะสม	✓				
11. อุปกรณ์ป้องกันเชื้อโรค	1) สวบ. 2) จัดหาตามความเหมาะสม		✓			

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบสำหรับบริการทรัพยากรสารสนเทศ จัดกิจกรรม และประชุมออนไลน์	สำนักวิทยบริการฯ		✓			
ระบบสำหรับให้บริการสถานที่และห้องประชุม ระบบสำหรับบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ระบบสำหรับบริการข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่				✓		
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	สถาบันเทคโนโลยีดิจิทัล		✓			
อินเทอร์เน็ตสำหรับการให้บริการจัดกิจกรรม และประชุมออนไลน์		✓				

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	5	10	15	20	20
จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่บ้าน	8	12	15	14	14
รวม	13	22	30	34	34

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement) ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาเป้าหมายในการคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ที่มีอยู่ก่อนแล้ว/หรือจัดหาโดยวิธีการพิเศษ			✓		
ผู้จัดทำนายอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการให้บริการ/ประชุมออนไลน์	ที่มีอยู่ก่อนแล้ว/หรือจัดหาโดยวิธีการพิเศษ					✓

2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (Strategies and guidelines)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

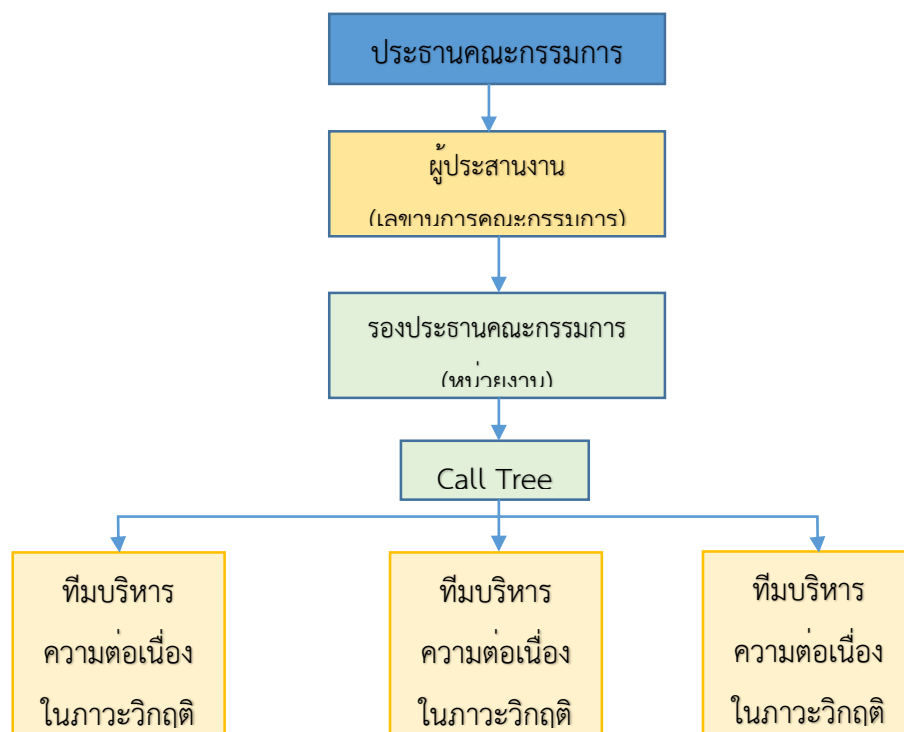
ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	☐ กำหนดใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองของโรงเรียนที่ใกล้เคียง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของอาคารสถานที่ไวล่วงหน้า ☐ กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองไว้แต่ละอำเภอโดยมีการประสานงานไวล่วงหน้า และสำรวจความเหมาะสมไวล่วงหน้า ☐ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ติดต่อขอรับบริการได้รับรู้ทางขงทางการติดต่อ ณ ที่ปฏิบัติงานสำรอง กรณีเกิดเหตุไม่สามารถเขามาใช้บริการ ณ สถานที่ทำงานหลักได้
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	☐ จัดให้มีคอมพิวเตอร์สำรอง และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานชั่วคราว พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ☐ จัดหาเครื่องพิมพ์ (Multifunction) หรือเครื่องสแกนเอกสารเพิ่มเติม เครื่องโทรสารพร้อมอุปกรณ์สนับสนุนเครือข่าย Network ☐ จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยให้สำรองยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	☐ ดำเนินการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลสำคัญ ☐ จัดให้มีระบบวงจรเครือข่ายสำรอง (Backup Link)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
		☐ จัดให้มีระบบ/แนวทางสำรองข้อมูลสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในสถานที่อื่น ☐ จัดเก็บข้อมูลสำคัญสำรองไว้ที่อุปกรณ์อื่น เช่น Cloud , External Hard disk ☐ เคลื่อนย้าย Sever ไปยังพื้นที่ปลอดภัย ☐ กำหนดให้บุคลากร สำรองข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในอุปกรณ์ที่ใช้ ☐ จัดเก็บข้อมูล โดยมีการสำรองข้อมูล (Back-up) อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ☐ พัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบ e-Service , Mobile Application เป็นต้น
	บุคลากรหลัก	☐ ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในกลุ่มงานเดียวกัน ☐ ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงานกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน ☐ ใช้วิธีการปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา ☐ ใช้วิธีให้ปฏิบัติงานที่บ้านกรณีที่ผลกระทบต่อชีวิต และความปลอดภัยของบุคลากร
 	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายชื่อผู้ประสานงาน และกำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร ☐ ประสานงานโดยใช้โทรศัพท์ และผ่านระบบสื่อสาร สื่อโซเชียลมีเดีย เป็นต้น ☐ การประสานงานตามข้อมูลข่าวสารองค์กร ผ่านสื่อมวลชนในพื้นที่

2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เมื่อเกิดภาวะวิกฤติขึ้นไม่ว่าจะเป็นภาวะวิกฤติที่เกิดจากบุคคล เช่น การจลาจล หรือก่อการร้าย นอกจากนี้ยังหมายถึงภาวะวิกฤติอันเกิดจากภัยธรรมชาติอีกหลายรูปแบบที่อยู่นอกเหนือการควบคุมทั้งในส่วนของความรุนแรงและระยะเวลา ประชาชนจะเกิดการ “กระหายข้อมูล” โดยต้องการรับรู้ข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วนถูกต้อง และรวดเร็วทันทั่วถึง การให้ข้อมูลที่ล่าช้าไม่ทันทั่วถึงจะเป็นเหตุให้ประชาชนหันไปให้ความสนใจการรายงานข้อมูลข่าวสารทาง Social Media และสื่อสารมวลชนมากกว่าการติดตามข้อมูลของภาครัฐ ซึ่งอาจทำให้เกิดการแพร่ขยายข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงเป็นวงกว้างมากขึ้นและยากต่อการป้องกันและแก้ไข ดังเช่น ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ในปัจจุบัน

บทบาทและหน้าที่หลักที่สำคัญของสำนักวิทยบริการฯ คือ การกำกับดูแลให้เกิดความปลอดภัยจากการให้บริการแก่ผู้ใช้ ประชาชน และสิ่งแวดล้อม เมื่อเกิดภาวะวิกฤติจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานแบบปกติได้ย่อมมีความเสี่ยงสูงต่อการกำกับดูแลความปลอดภัย การให้บริการของหน่วยงานและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร การสื่อสารในภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นต่อการกำกับดูแลความปลอดภัยของหน่วยงาน ในภาวะวิกฤติสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น สำนักวิทยบริการฯ จึงกำหนดให้มีกระบวนการสื่อสารในภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีขั้นตอนตามแผนภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 4 การสื่อสารภายในองค์กรในภาวะวิกฤติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่ประธานคณะกรรมการฯ แจ้งให้ผู้ประสานงานทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานแจ้งให้คณะกรรมการฯ รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องในภาวะวิกฤติตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับในแผนความต่อเนื่อง

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อคณะกรรมการฯ ได้ให้ติดต่อไปยังทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยพิจารณา:

- ☐ หากเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ☐ หากเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือหรือ LINE GROUP เป็นช่องทางแรก
- ☐ หากสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องฯ
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดหมายคณะกรรมการฯ เพื่อประชุมเร่งด่วนของหน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมบริหารความต่อเนื่อง
 - ปฏิบัติการตามขั้นตอนเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็น work from anywhere

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) คณะกรรมการฯ มีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังประธานคณะกรรมการฯ เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องฯ

นอกจากการมีระบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาวะวิกฤติที่มีประสิทธิภาพแล้ว การสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของหน่วยงานในภาวะวิกฤติ เนื่องจากเมื่อภาวะวิกฤติเกิดขึ้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนจะเกิดการ “กระหายข้อมูล” โดยต้องการรับรู้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็วทันทั่วถึง การให้ข้อมูลที่ล่าช้า ไม่ทันทั่วถึงจะเป็นเหตุให้ประชาชนหันไปให้ความสนใจการรายงานข้อมูลข่าวสารทาง Social Media และสื่อสารมวลชนมากกว่าการติดตามข้อมูลของภาครัฐ ซึ่งอาจทำให้เกิดการแพร่ขยายข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงเป็นวงกว้างมากขึ้นและยากต่อการป้องกันและแก้ไข ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางและมาตรการในการสื่อสารในภาวะวิกฤติของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.6 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

สำนักวิทยบริการฯ วิเคราะห์ผลกระทบ ที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจากเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งประเภทของผลกระทบต่อทรัพยากรได้ 5 ด้าน ดังนี้

(1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักของสำนักวิทยบริการฯ ได้รับความเสียหายและส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ในช่วงระยะแรก หรือระยะกลางหรือระยะยาว ซึ่งรวมถึงการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ด้วย

(2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

(3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศหรือเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้

(4) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้

(5) ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงาน เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ ใช้ในการปฏิบัติงานได้

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 12 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์/วิธีบริหารให้เกิดความต่อเนื่อง
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	☐ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติการสำรองในสำนักงานที่ไม่ได้รับผลกระทบ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ☐ กำหนดให้ใช้พื้นที่สำรอง เช่น พื้นที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งควรมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม ☐ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work at home) สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบ หรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และอินเทอร์เน็ตจากที่พักอาศัยของตน เข้าถึงระบบงานต่างๆ ภายในสำนักงาน ☐ เข้าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ☐ เหลือเวลาการปฏิบัติราชการ
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	☐ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบงานได้ ☐ กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหา

ทรัพยากร	กลยุทธ์/วิธีบริหารให้เกิดความต่อเนื่อง
	คอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากประธานคณะกรรมการฯ ☐ ใช้วัสดุอุปกรณ์ของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น หากอุปกรณ์ไม่เพียงพอให้จัดซื้อหรือเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ☐ จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทางและขนย้ายอุปกรณ์โดยสำรองยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม ☐ จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้าติดตั้งเครื่องกำเนิดสำรองไฟฟ้า การสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	☐ ดำเนินการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลที่สำคัญ ☐ เคลื่อนย้าย Server ไปยังพื้นที่ปลอดภัย (กรณีที่สามารถทำได้) ☐ กำหนดให้บุคลากรสำรองข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเองในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลหรือบนเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ External Hard disk เป็นต้น โดยสำรองข้อมูลเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ☐ เปิดระบบ VPN Work From Home ☐ ให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือปฏิบัติงานที่บ้าน ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบออนไลน์ได้ตามปกติ ☐ พัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบ e-service เช่น ระบบ LMIS LINE Bot ☐ พัฒนาระบบสำรองข้อมูล และให้มีกำหนดการสำรองข้อมูล (Back-up) ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
บุคลากรหลัก	☐ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน ☐ กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงานในกรณีที่บุคลากรในฝ่ายงาน/กลุ่มงานไม่เพียงพอหรือขาดแคลน ☐ กำหนดให้จัดจ้างบุคลากรภายนอกกรณีที่บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ ให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ ☐ ประสานงานโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook e-mail Line@ เป็นต้น ☐ จัดทำฐานข้อมูลสำรองรายชื่อช่องทางการติดต่อของผู้รับบริการ /ลูกค้า /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การติดต่อประสานงานให้บริการเกิดความต่อเนื่อง

2.7 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 1 วัน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ 13 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาท ความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
☐ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากร ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักวิทยบริการฯ	ประธานคณะกรรมการ ผู้ประสานงานฯ	☐
☐ จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	รองประธาน คณะกรรมการ ผู้ประสานงานฯ	☐
☐ ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังจึงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)		
☐ รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - ความก้าวหน้าในการปรับปรุงระบบ ให้บริการ - กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ผู้ประสานงานฯ	☐
☐ สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณา และเห็นชอบจากสำนักวิทยบริการฯบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาท ความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
☐ ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสถานะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
☐ ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้ประกอบการ / ผู้ให้บริการที่สำคัญ - ผู้มีส่วนได้เสีย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
☐ พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
☐ แจกสรุปลสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายๆ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจกวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	☐
☐ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ผู้ประสานงานฯ	☐

การตอบสนองในระยะสั้น (ภายใน 7 วัน)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
☐ ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ประธานคณะกรรมการ ผู้ประสานงานฯ	☐
☐ ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้ประกอบการ/ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้เสีย	รองประธานคณะกรรมการ ผู้ประสานงานฯ	☐
☐ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้ประกอบการ/ ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ ผู้มีส่วนได้เสีย	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
☐ ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
☐ แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงาน/ผู้ประกอบการคู่ค้า/ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
☐ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับระยะถัดไป	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	☐
☐ รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	ทีมงานบริหารความ ต่อเนื่อง	☐

การตอบสนองระยะกลาง (ภายใน 14 วัน)

การปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
☐ ติดตามสถานภาพการกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักตัว	ประธานคณะกรรมการ ผู้ประสานงานฯ	☐
☐ ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารงาน ความต่อเนื่อง	☐
☐ ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้ประกอบการ/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารงาน ความต่อเนื่อง	☐
☐ แจ้งสถานการณ์และการเตรียมพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ	ทีมบริหารงาน ความต่อเนื่อง	☐
☐ แจ้งสรุปสถานการณ์ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับระยะถัดไป	ทีมบริหารงาน ความต่อเนื่อง	☐
☐ รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	ทีมบริหารงาน ความต่อเนื่อง ผู้ประสานงานฯ	☐

การตอบสนองในระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

การปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
☐ ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	☐
☐ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับระยะถัดไป	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	☐
☐ รายงานความคืบหน้าให้แก่ประธานคณะกรรมการและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง ผู้ประสานงานฯ	☐

ผนวก 1

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan : BCP)

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๗๓๖/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan : BCP)

เพื่อให้การดำเนินงานของแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ เป็นไปตามข้อกำหนดในหลักการมาตรฐานเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งสามารถรองรับการเกิดโรคระบาดได้อย่างได้ เพื่อให้ระบบบริหารจัดการสามารถตอบสนองต่อปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ดังนี้

๑. คณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่

- | | | |
|-----|---|----------------------|
| ๑.๑ | ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานคณะทำงาน |
| ๑.๒ | รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร แผนและประกันคุณภาพ | คณะทำงาน |
| ๑.๓ | รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล | คณะทำงาน |
| ๑.๔ | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | คณะทำงาน |
| ๑.๕ | หัวหน้าสำนักงาน | คณะทำงานและเลขานุการ |

มีหน้าที่

ผู้อำนวยการ ให้คำปรึกษา ควบคุม ดูแล ให้คำแนะนำ สนับสนุน ประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ด้วยความเรียบร้อย

๒. ทีมทำงานรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ ได้แก่

- | | | | |
|-----|---------------------------------|------------|---------------------|
| ๒.๑ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมรินทร์ | ศิริรินทร์ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒.๒ | นายคม | กันฐิติ | กรรมการ |
| ๒.๓ | นายสมภพ | มุสิกร | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่

๑. ออกแบบ ติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลพัฒนา ปรับปรุง และสนับสนุนระบบสารสนเทศภายในองค์กรตรวจสอบและดูแลความปลอดภัยของระบบ

๒. จัดทำระบบสำรองข้อมูล (Backup) และแผนฟื้นฟูข้อมูล (Disaster Recovery Plan)

๓. ประเมินประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการจัดการข้อมูลจัดทำรายงาน

๓. ทีมทำงาน...

๓. ทีมทำงานรับผิดชอบด้านบุคลากร ได้แก่

๓.๑ นายมนต์ชัย	สุริยามาตร	ประธานคณะทำงาน
๓.๒ นายสันติสุข	คำอินทร์	กรรมการ
๓.๓ นางสาวนภจิ๋ว	อุดมพงศ์	กรรมการ
๓.๔ นางสาวดวงหทัย	ชาวละออง	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของหน่วยงาน การวางแผนสำรองบุคลากร (Succession Plan)
๒. เตรียมความพร้อมและซักซ้อมแผนความต่อเนื่องในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ
๓. ประสานการฟื้นฟูระบบงานและการปฏิบัติการกิจให้กลับสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารเป็นระยะ

๔. ทีมทำงานรับผิดชอบด้านวัสดุที่สำคัญและการจัดหา / จัดส่ง ได้แก่

๔.๑ นางสาวอัมรินทร์	บุญพลอย	ประธานคณะทำงาน
๔.๒ นางสาวพรวิรัช	ทองกลิ้ง	กรรมการ
๔.๓ นางจิตราภรณ์	ไกรฤทธิ์	กรรมการ
๔.๔ นายราเชนทร์	ยอดบุรี	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. จัดทำบัญชีรายการวัสดุที่สำคัญ (Critical Supplies) และกำหนดระดับการสำรองวัสดุ
๒. กำหนดแนวทางสำรองด้านการจัดหาและการจัดส่ง
๓. ซักซ้อมแผนความต่อเนื่องประจำปี และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหาร

๕. ทีมทำงานรับผิดชอบด้านลูกค้า / ผู้บริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

๕.๑ นางสาววิภาญดา	บุญคง	ประธานคณะทำงาน
๕.๒ นางสาวสุธารัตน์	ทับฮิน	กรรมการ
๕.๓ นางสาวเวรภา	พงษ์สุทธิ	กรรมการ
๕.๔ นางสาวอัจฉราพร	แย้มเทมัม	กรรมการ
๕.๕ นางสาวอมรรัตน์	ศรีละออง	กรรมการ
๕.๖ นางอรนุช	หมวกเหล็ก	กรรมการ
๕.๗ นางรัตนา	พันธ์ศรี	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. จัดทำ แผนสำรองผู้ให้บริการ (Vendor Backup Plan)
๒. สื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจสถานการณ์ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและเสริมสร้างความร่วมมือ

๓. จัดทำ แผนบริหารความต่อเนื่องของคู่ค้าและผู้ให้บริการ (Partner & Vendor Continuity Plan)

๔. ประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นระยะ

๖. ทีมทำงานรับผิดชอบด้านอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ได้แก่

๖.๑ นายเจริญชัย	พันธ์ศรี	ประธานคณะทำงาน
๖.๒ นายจางเจตน์	ดิศประเสริฐ	กรรมการ
๖.๓ นายเทวัญ	ทาเกิด	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. จัดเตรียมและติดตั้งอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตามมาตรฐาน
๒. จัดทำทะเบียนอุปกรณ์ ตรวจสอบสภาพ และบันทึกการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
๓. วางระบบการเฝ้า-คืนอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ

๗. ทีมทำงานรับผิดชอบด้านอาคารที่ปฏิบัติงานหลัก ได้แก่

๗.๑ นายมนต์ชัย	สุริยามาตร	ประธานคณะทำงาน
๗.๒ นายสมภาพ	มุสิก	กรรมการ
๗.๓ นายสันติสุข	คำอินทร์	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่

๑. ตรวจสอบความพร้อมของระบบพื้นฐาน
๒. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และระบบความปลอดภัย ติดตามและซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด
๓. จัดหาสถานที่สำรอง (Alternative Site) หรือแนวทางการทำงานแบบ Work from Anywhere เพื่อรองรับเหตุการณ์ไม่คาดคิด
๔. บันทึกเหตุการณ์ผิดปกติและรายงานผลต่อผู้บริหาร และทดสอบแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ทั้งนี้ ขอให้กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งทุกคน ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดังกล่าว

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ศุภมาส ชาติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพาส สาธิ)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ