



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปี 2566

คำนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (Business Continuity Plan) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปี 2566 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น และสามารถนำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาณาจักรวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากมหาวิทยาลัยไม่มีกระบวนการรองรับอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือการให้บริการที่มีต่อนิสิต บุคลากร ประชาชน และสังคมรอบข้าง ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

ดังนั้น แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (Business Continuity Plan) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปี 2566 จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสามารถรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการดำเนินงานสามารถกลับมาดำเนินการกิจได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มิถุนายน 2566

สารบัญ

สารบัญ	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 บทนำ	
บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Objectives)	1
1.2 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	2
1.3 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	2
1.3.1 เหตุการณ์	2
1.3.2 กรอบการวางแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มศว	3
1.3.3 ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ	5
1.4 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม	6
1.5 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	8
1.5.1 เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	8
1.5.2 กระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	9
บทที่ 2 การบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
การบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	12
2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Strategy)	13
- กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่สำคัญ	15
2.2 โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	21
2.3 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	26
2.4 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	34
1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที	35
2) การตอบสนองในระยะสั้น	37
3) การตอบสนองระยะกลาง	38
4) การตอบสนองระยะยาว	39

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง	
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	41
1) ความต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง	42
2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์	43
3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล	45
4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน	46
5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ	47
สารบัญตาราง	
ตารางที่ 1 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญ	6
ตารางที่ 2 เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	8
ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)	10
ตารางที่ 4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน	16
ตารางที่ 5 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ	24
ตารางที่ 6 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของทีมบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	28
ตารางที่ 7 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)	42
ตารางที่ 8 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)	43
ตารางที่ 9 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี (IT & Information Requirement)	45
ตารางที่ 10 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น (Personnel Requirement)	46
ตารางที่ 11 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ (Service Requirement)	47

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
สารบัญรูป	
รูปที่ 1 แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	4
รูปที่ 2 โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	23
ภาคผนวก	48
- Strategy Map แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
- แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ (BCP Checklist) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
บรรณานุกรม	51

บทที่ 1

บทนำ

บทนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้มหาวิทยาลัย มีความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และสามารถนำแผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่องไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ทำให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่มหาวิทยาลัยไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องหยุดการปฏิบัติงานการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและบริการ และกระทบต่อส่วนงานในด้านการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกิจกรรมและดูแลนิสิต ด้านกายภาพ ด้านการเงินและทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อส่วนงานได้

1.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Objectives)

- เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของมหาวิทยาลัยแม้ส่วนงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

1.2 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของส่วนงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.3 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

1.3.1 เหตุการณ์

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของส่วนงานต่าง ๆ หรือภายในส่วนงาน และพื้นที่การศึกษาหลักของมหาวิทยาลัยด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

หากเหตุการณ์ที่กำหนดไว้ข้างต้น ส่งผลให้มหาวิทยาลัยไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ต้องหยุดปฏิบัติงานการจัดการเรียนการสอน งานวิจัย และบริการวิชาการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีระบบบริหารจัดการพื้นที่ตั้งหลักของมหาวิทยาลัย ดังนี้

พื้นที่ประสานมิตร ถนนสุขุมวิท กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นพื้นที่การศึกษาใจกลางเมืองกรุงเทพฯ ที่พัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยกลางเมืองที่ทันสมัยก้าวหน้าผสมผสานสัมพันธ์กับกระแสสากล และพัฒนาการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

พื้นที่องครักษ์ จังหวัดนครนายก เป็นพื้นที่การศึกษาที่พัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และผสมผสานสัมพันธ์กับชุมชน

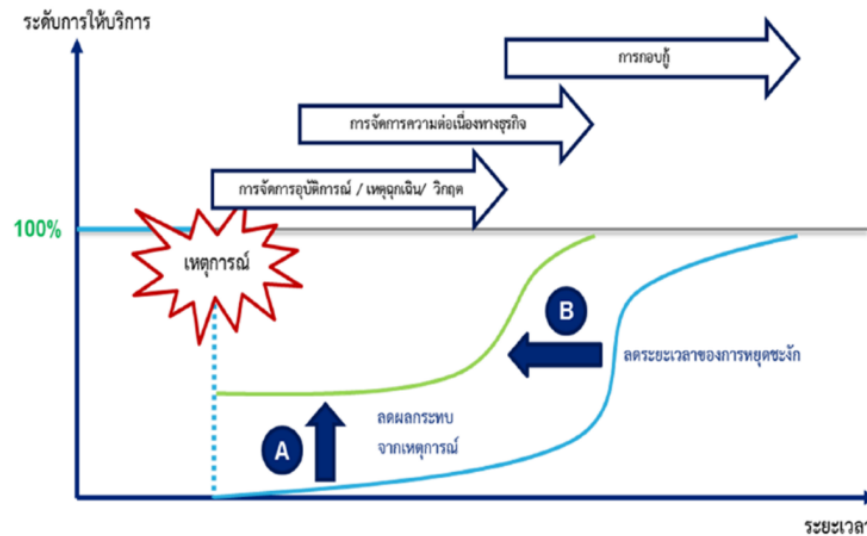
ดังนั้นในปี พ.ศ. 2566 จึงได้นำแนวทางของ ก.พ.ร. มาใช้ โดยได้มีการศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตไว้ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม ในการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ของมหาวิทยาลัยให้มีความต่อเนื่อง รองรับ สถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ตามสถานการณ์ที่อาจจะเกิด

1.3.2 กรอบการวางแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ระบุข้อกำหนดในระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการ การติดตาม การทบทวน การฝึกซ้อม การรักษาไว้และการปรับปรุงระบบการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินการ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร โดยคำนึงถึง กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนลักษณะของ ผลิตภัณฑ์และบริการ

ทั้งนี้ กำหนดให้ผู้ที่มิบทบาทหน้าที่ที่ระบุตามแผนนี้เป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณา การประกาศใช้และยุติการใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (SWU BCP) โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประกาศใช้แผนอาจพิจารณาจากระดับความรุนแรง ของผลกระทบความเสียหาย และโอกาสที่การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจะเกิดการหยุดชะงัก ภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่ในแผนจัดการ อุบัติการณ์ฉุกเฉิน (Incident Management Plans : IMP) หรือแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan : ERP) แล้วเสร็จ

รูปที่ 1 แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



วัตถุประสงค์ของการบริหารความต่อเนื่อง

- A - ลดผลกระทบจากเหตุการณ์ ให้สามารถดำเนินการและส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ระดับที่ยอมรับได้
- B - ลดระยะเวลาการหยุดชะงัก ให้สามารถกู้คืนได้เร็ว

ที่มา : ISO PAS 22399-2007 Social Security – Guideline for incident preparedness and operational continuity management (อ้างอิงจาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). พฤษภาคม 2563, คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM):/6.)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ผ่านกลไกการประชุมผู้บริหารส่วนงานภายในระดับคณะ วิทยาลัย สถาบัน/สำนัก สำนักงานสนับสนุนทุกระดับ ดังนี้

1. ร่วมหารือกับแต่ละส่วนงานและจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plans : BCP) มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดจากวิกฤตการณ์ เหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย และเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
2. กระบวนการสำคัญ (Critical Business Process) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) ดังนี้
 - 2.1 ส่วนงานที่มีภารกิจหลักด้านการผลิตบัณฑิต และส่วนงานที่มีภารกิจหลักด้านการวิจัย/สนับสนุนการวิจัย วิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ ได้แก่

- การจัดการเรียนการสอน
- การจัดการด้านการวิจัย
- การจัดกิจกรรมพัฒนาและดูแลนิสิต
- การบริการวิชาการเพื่อสังคม

2.2 ส่วนงานที่ปฏิบัติตามภารกิจหลัก ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ ได้แก่

- การบริหารจัดการด้านการเงิน
- การบริการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
- การบริหารจัดการด้านกายภาพ
- การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร

3. ถ่ายทอดความรู้ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ผ่านการประชุม/อบรม/สัมมนา

1.3.3 ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเพื่อให้สามารถรองรับการบริหารความต่อเนื่องในหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะในสถานการณ์อุทกภัยน้ำ สถานการณ์อัคคีภัย สถานการณ์ชุมนุมประท้วง หรือเหตุการณ์จลาจล จำเป็นต้องพิจารณาถึงผลกระทบต่อการดำเนินงานที่สำคัญ ซึ่งผลกระทบด้านการให้บริการและการปฏิบัติงานตามภารกิจ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้การให้บริการและการปฏิบัติงานตามภารกิจไม่สามารถให้บริการหรือปฏิบัติงานตามภารกิจได้ โดยสามารถจำแนกผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงาน เทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

2) **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

3) **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

4) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5) ผลกระทบด้านภาคีเครือข่าย / ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

1.4 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม

มหาวิทยาลัยได้ประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่มีโอกาสเกิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยได้ประสานงานกับทุกส่วนงานได้ทบทวนกิจกรรมกระบวนการทำงาน รวมถึงระดับผลกระทบต่อองค์กร ในกรณีที่กิจกรรม/ กระบวนการทำงานดังกล่าวต้องหยุดชะงัก หากเกิดสภาวะวิกฤต โดยสามารถสรุปผลกระทบจากเหตุการณ์และทรัพยากรที่สำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญ

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์/การจัดการวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านภาคีเครือข่าย/ผู้ให้บริการที่สำคัญ
เหตุการณ์อุทกภัย	-	√	√	√	√
เหตุการณ์อัคคีภัย	√	√	√	√	√
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	-	√	√	√	√

หมายเหตุ : แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของส่วนงาน เนื่องจากส่วนงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารส่วนงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

จากตารางที่ 1 เมื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับกระบวนการตามภารกิจและสถานที่ตั้ง พบว่าเหตุการณ์ที่คาดว่าจะก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตที่เหมือนกัน อาจส่งผลกระทบต่อทรัพยากรมากน้อยแตกต่างกันได้ เช่น

เหตุการณ์อัคคีภัยมีผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลัก แต่ไม่มีผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงมีผลกระทบต่อบุคลากรและนิสิตตลอดจนภาคีเครือข่าย คู่ค้าบริการที่เดินทางหรือพัก อาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงการชุมนุมประท้วง/จลาจล แต่อาจไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการเรียนการสอนออนไลน์ หรือ กระบวนการด้านวิจัยและบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทาสตูดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อการบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย จึงต้องมีการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ จึงอาจแตกต่างกับแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของแต่ละส่วนงานแต่ละพื้นที่ได้

อย่างไรก็ตาม ในการทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในครั้งนี้ ได้พิจารณาสถานการณ์การอุทกภัย อัคคีภัย และชุมนุมประท้วง/จลาจล เป็นการเฉพาะด้วยเป็นสถานการณ์จากเหตุการณ์ดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์อุทกภัย ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อนเมื่อปี พ.ศ. 2554 กรุงเทพฯ และพื้นที่ปริมณฑลได้เกิดวิกฤติน้ำท่วมครั้งใหญ่ เหตุการณ์อัคคีภัย ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล ที่เคยเกิดขึ้นมาเมื่อปี 2557 ได้มีกลุ่มประชาชน นิสิต นักเรียน นักศึกษา ชุมชนประท้วงที่แยกอโศก พื้นที่ใจกลางถนนสุขุมวิท และอีกหลายๆ พื้นที่ในกรุงเทพฯ ซึ่งมีความไม่แน่นอน (Uncertainty) และจะพบว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจเกิดอย่างต่อเนื่องและ/หรืออาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการฟื้นฟูให้กลับคืนไปสู่ภาวะการณ์ปกติ นอกจากนี้มีผลกระทบต่อ การเข้าถึงบริการทางด้านโครงสร้างกายภาพ ด้านการจัดการเรียนการสอน การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย กิจกรรมของ นิสิต และลูกค้าทุกระดับของมหาวิทยาลัยยังส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจครบวงจรของประเทศไทย กระทบต่องบประมาณจากรัฐ กระทบต่ออำนาจในการใช้จ่ายเงินของประชาชน และย่อมกระทบต่อสถานภาพทางการเงินของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ในการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในครั้งนี้ จึงวิเคราะห์และจัดทำบนพื้นฐานแนวคิดของการบริหารงานเชิงคุณภาพ เมื่อเกิดวิกฤตการณ์มีการปรับปรุงและรักษาสภาพการบริการให้คงที่และต่อเนื่องบนพื้นฐานความอยู่รอดอย่างต่อเนื่องของการดำเนินการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.5 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)

1.5.1 เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง-สูงมาก ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ▪ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชนเป็นจำนวนมาก ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 ▪ มีการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/กลุ่มคน/บุคคล ต้องมีการรักษาพยาบาล ▪ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับปานกลาง/แก้ไขได้ง่าย
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ▪ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงน้อยกว่าร้อยละ 25 ▪ มีการบาดเจ็บเล็กน้อย/ไม่เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ▪ ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กร

1.5.2 กระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

กระบวนการทางธุรกิจสำคัญ (Critical Business Process) เป็นงานตามภารกิจหลักของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หรือกระบวนการงานสำคัญซึ่งผลลัพธ์ของการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ของกระบวนการทางธุรกิจ จะได้สินค้า (Product) หรือบริการ (Service) ที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ซึ่งภารกิจและกระบวนการงานหลักสำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในสภาวะการณ์ ที่เกิดภัยคุกคาม ประกอบด้วย

- การจัดการเรียนการสอน
- การจัดการด้านการวิจัย
- การจัดกิจกรรมพัฒนาและดูแลนิสิต
- การบริหารจัดการด้านการเงิน
- การบริการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล
- การบริหารจัดการด้านกายภาพ
- การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร
- การบริการวิชาการเพื่อสังคม

ทั้งนี้ หากงานตามภารกิจสำคัญเหล่านี้เกิดการหยุดชะงักหรือไม่สามารถปฏิบัติต่อไปได้ จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก แม้จะมีการหยุดชะงักไปบ้าง ก็จะต้องกลับคืนมาให้บริการได้อีกครั้งภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร เช่น ความเสียหายด้านการเงิน ด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ ด้านความเชื่อมั่นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ด้านกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม ตัวอย่างของงานตามภารกิจสำคัญเหล่านี้ ได้แก่ การจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์ผลกระทบด้านต่าง ๆ จากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตของมหาวิทยาลัย พบว่า กระบวนการหลัก ส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคามเริ่มส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งในบางกรณีเหตุการณ์ความเสี่ยงหรือภัยคุกคามอาจยังไม่ส่งผลกระทบต่อในทันทีแต่จะเริ่มและ/หรือทวีความรุนแรงในช่วงระยะเวลาถัดไป

นอกจากการพิจารณาประเมินผลกระทบแล้ว มหาวิทยาลัยได้ประเมินระดับผลกระทบในแต่ละช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วย โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงระยะเวลา รายละเอียดแสดงตาม ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
การจัดการเรียนการสอน	สูง	/			
การจัดการด้านการวิจัย	ต่ำ				/
การจัดกิจกรรมพัฒนา และดูแลนิสิต	สูง		/		
การบริหารจัดการด้านการเงิน	ปานกลาง			/	
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	ปานกลาง			/	
การบริหารจัดการด้านกายภาพ	สูง	/			
การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการติดต่อสื่อสาร	สูง	/			
การบริการวิชาการเพื่อสังคม	ต่ำ				/

- หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิด
อุบัติการณ์ขึ้น ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้อง
กลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. 22301: 2556
ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ-ข้อกำหนด. 25 กันยายน พ.ศ. 2556,
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.)
2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยน
ได้ตามความเหมาะสม

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดย
วิเคราะห์จากส่วนงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยที่มีภารกิจ ได้แก่ ส่วนงานที่มีภารกิจหลัก
ด้านการผลิตบัณฑิต ส่วนงานที่มีภารกิจหลักด้านการวิจัย/สนับสนุนการวิจัย และส่วนงานที่ปฏิบัติ
ตามภารกิจหลัก ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ ดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ
2. การสรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์
3. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน
4. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม

5. จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สำหรับกลุ่มกิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูง ปานกลาง ต่ำ

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึง ปานกลางหรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

บทที่ 2

การบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นแผนการเตรียมความพร้อมเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการภารกิจของมหาวิทยาลัยในสภาวะวิกฤติให้มีความพร้อมและสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ถูกนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติหลักเมื่อเกิดเหตุวิกฤติ ซึ่งจะมีหลายสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยต้องเร่งดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลง และเพื่อให้การบริหารจัดการภารกิจของมหาวิทยาลัยมีความต่อเนื่อง ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ ดังนี้

1) ภายในช่วงระยะเวลาแรก จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/ Emergency Management) และหากกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤติ (Crisis Management)

2) ภายหลังจากนั้น จะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการตามภารกิจ (Continuity Management) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ ซึ่งแยกได้เป็น 2 ระดับ

(2.1) ดำเนินงานหรือให้บริการได้ในระดับที่มหาวิทยาลัยยอมรับกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดภายในระยะอันสั้น

(2.2) กลับมาให้บริการได้ในระดับปกติตามระยะเวลาที่กำหนด ในช่วงการดำเนินการกอบกู้กระบวนการดำเนินงาน (Recovery)

ทั้งนี้ เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อม และสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำคัญ ๆ ดังนี้

1. กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง
2. กำหนดโครงสร้างและทีมงานบริหารจัดการความต่อเนื่อง
3. กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
4. กำหนดแนวทางการบริหารความต่อเนื่องในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้น และการกลับคืนในระยะกลาง
5. รวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Strategy)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้กำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับ เพื่อเป็นแนวทางที่จะให้ส่วนงานมีแนวทางการจัดการที่สำคัญๆ ที่จะบรรเทาความเสียหายและฟื้นฟูการให้บริการ

กลยุทธ์สำคัญในการสร้างความต่อเนื่อง โดยการใช้กลยุทธ์ขึ้นกับระดับสถานการณ์ภัยคุกคาม

- **กลยุทธ์ระงับเหตุการณ์** เป็น การจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุวิกฤต เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ต้องรับมือ หรือแก้ไขปัญหา เพื่อลดระดับความรุนแรง หรือผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุวิกฤต ซึ่งขอบเขตวิธีการจะขึ้นอยู่กับเหตุปัจจัยของสภาพการณ์แห่งความฉุกเฉินนั้น ๆ
- **กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรสำคัญ** โดยการจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินการ ในขณะที่เหตุการณ์ฉุกเฉินยังไม่สามารถแก้ไขได้หมดสิ้น แต่การปฏิบัติงานยังคงต้องดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีการวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรสำคัญไว้แล้ว มาสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เหมือน หรือเทียบเคียงกับภาวะปกติ
- **กลยุทธ์การกู้คืนภารกิจ** เป็นการกู้คืนการดำเนินงาน ที่ต้องดำเนินการภายหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป ซึ่งจะต้องเร่งแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งาน ได้ตามปกติโดยเร็ว

กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการเพื่อฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 3 ประการ ดังนี้

แนวคิดที่ 1: การฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัย ในสถานที่ที่ได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบ เริ่มจากการนำกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการมาใช้เพื่อฟื้นฟูการดำเนินการในสถานที่ที่ได้รับความเสียหาย/ผลกระทบ โดยต้องเริ่มจากการฟื้นฟูทรัพยากรที่ได้รับความเสียหาย สำหรับการซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องจักรต่าง ๆ ที่ได้รับความเสียหาย บางกรณีอาจต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก เช่น บริษัทก่อสร้าง หรือบริษัทผู้ผลิตเครื่องจักร ส่วนระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน อาทิ ไฟฟ้า แก๊ส น้ำ ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องฟื้นฟู การฟื้นฟูระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูการดำเนินการให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ

แนวคิดที่ 2: การฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัย ในสถานที่สำรอง เป็นการนำกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการมาใช้ในการฟื้นฟูการดำเนินการในสถานที่สำรอง โดยสถานที่สำรองควรอยู่ห่างไกลมากพอที่จะไม่ได้รับผลกระทบจากจุดที่เกิดภัยพิบัติ และต้องมั่นใจว่าระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นของบริษัทไม่ได้รับความเสียหายและใช้การได้ตามปกติในสถานที่สำรอง ทรัพยากรสำคัญ เช่น อาคาร เครื่องมืออุปกรณ์และเครื่องจักร เป็นต้น โดยมีการจัดเตรียมให้พร้อมใช้งาน นอกจากนี้ต้องพิจารณาถึงวิธีการเคลื่อนย้ายพนักงาน วัสดุดิบและชิ้นส่วนการผลิตต่างๆ ไปยังพื้นที่ดังกล่าวด้วย รวมทั้งต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกไว้ล่วงหน้าเพื่อการดำเนินการดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จ

แนวคิดที่ 3: การฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีการทางเลือก (หรือวิธีแก้ปัญหาชั่วคราว) แนวคิดนี้มุ่งเน้นการทำให้กิจกรรมที่มีความสำคัญสามารถดำเนินการได้โดยอาศัยวิธีการอื่น แนวคิดนี้เกิดจากการผสมผสานระหว่างแนวคิดที่ 1 และแนวคิดที่ 2 ตัวอย่าง เช่น การนำอุปกรณ์เก่าๆ ที่เก็บสำรองไว้มาใช้แทนเครื่องมืออุปกรณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับความเสียหาย การทำงานด้วยมือแทน ระบบการ ทำงานอัตโนมัติหากระบบไอทีขัดข้อง ต้องระบุทางเลือกที่เหมาะสมกับระบบการดำเนินงานให้มากที่สุด นอกจากนี้ต้องระบุความช่วยเหลือที่ต้องการจากหน่วยงานภายนอกให้ชัดเจนด้วย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้แนวคิดและกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการ ทั้ง 3 แนวคิด มาผนวกเข้าด้วยกันก่อนการลงมือปฏิบัติจริง ในระยะเริ่มต้นของการวางแผนฟื้นฟู นอกจากนี้ ยังเกิดแนวคิดในการปรับปรุงการทำงาน เกิดแนวทางใหม่ (New normal) ในการทำงาน เช่น การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ การบริการของกระบวนการสนับสนุนด้วยการทำงานที่บ้าน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศบนระบบออนไลน์ (Work from Home) เป็นต้น


กลยุทธ์การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการ เพื่อให้กิจกรรมที่มีความสำคัญสามารถดำเนินการต่อไปได้ภายในระยะเวลา เป้าหมายในการฟื้นฟูการดำเนินการที่กำหนด ดังนั้น มหาวิทยาลัยต้องกำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรสำคัญทั้งภายในและภายนอกที่จำเป็นต่อการฟื้นฟูการดำเนินการดังกล่าว


ก่อนวิกฤต	ระหว่างวิกฤต	หลังวิกฤต
จัดทำแผน และแนวทางตอบสนองวิกฤต	ตอบสนอง วิกฤตตามแผนที่จัดทำไว้	ดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง ฟื้นฟูและทบทวน
<ul style="list-style-type: none"> • ระบุความเสี่ยงเพื่อวางแผนและแนวทางลดความเสี่ยง • สร้างกลไกติดตามและแจ้งเตือนความเสี่ยง • สร้างแผนตอบสนองวิกฤต • มอบหมายบุคคลและบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการวิกฤต • ฝึกซ้อมแผนด้วยสถานการณ์จำลอง 	<ul style="list-style-type: none"> • บริหารจัดการวิกฤตติดตามแผนและแนวทางที่จัดทำ • ประชุมทีมบริหารจัดการวิกฤต • ประสานงานขอการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก • สื่อสารแนวทางมาตรการไปยังบุคคลภายในและสาธารณะ • ปรับเปลี่ยนวิธีการตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง 	<ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินธุรกิจต่อเนื่องตามแผนที่จัดทำ • ดำเนินการฟื้นฟูกลับสู่สภาวะปกติ • ทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของแผนที่เกี่ยวข้อง • ปรับปรุงแผนและกระบวนการบริหารจัดการวิกฤต • สื่อสารแผนให้ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ



กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่สำคัญ


กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรสำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต เพื่อให้การปฏิบัติงานยังคงดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียแม้ในขณะเกิดเหตุการณ์วิกฤต โดยได้วิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นต้องมีทรัพยากรแยกตามกระบวนการหลัก จากการวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดสภาวะวิกฤต มหาวิทยาลัยได้กำหนดกลยุทธ์ หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความสอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัยและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน สรุปได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
<p data-bbox="329 470 524 569">อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง</p> 	<p data-bbox="592 470 1393 625">1. กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีการสำรวจความ เหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงาน เจ้าของพื้นที่ โดยเบื้องต้นกำหนดให้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="592 638 1393 737">1) ใช้ห้องประชาสัมพันธ์ และโถงชั้น 1 อาคารนวัตกรรม : ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี เป็นศูนย์ประสานงานในสภาวะวิกฤติ <li data-bbox="592 749 1393 848">2) ใช้อาคารเรียนรวม 1 และ 2 เป็นศูนย์พักพิงผู้ประสบภัยในสภาวะวิกฤติ <li data-bbox="592 861 1393 1016">3) จัดสรรห้องเรียนในอาคารเรียนของคณะต่างๆที่ไม่ได้รับผลกระทบเป็น ห้องเรียนสำรองในระหว่างการฟื้นฟูอาคารที่ได้รับผลกระทบ <li data-bbox="592 1029 1393 1127">4) ใช้ห้องปฏิบัติการ/โรงยิม หรืออาคารอื่นๆ ที่มีห้องปฏิบัติการที่สามารถใช้ทดแทนกันได้ <p data-bbox="592 1140 1393 1239">2. ในกรณีที่ความเสียหายขยายเป็นวงกว้างศูนย์ประสานงานไม่สามารถรับมือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="592 1251 1393 1455">1) พื้นที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรได้กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในอาคารเรียน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียม ความพร้อมล่วงหน้า <li data-bbox="592 1467 1393 1793">2) พื้นที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ ได้รับความเสียหาย จะใช้พื้นที่อาคารกีฬา 1 และ อาคารกีฬา 2 เป็นศูนย์ประสานงานในสภาวะวิกฤติ และเป็นศูนย์พักพิงผู้ประสบภัยในสภาวะวิกฤติและจัดสรรห้องเรียนในอาคารเรียนของคณะ ต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับผลกระทบเป็นห้องเรียนสำรองในระหว่างการฟื้นฟูอาคารที่ ได้รับผลกระทบ

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
	<p>3. กรณีสถานที่ปฏิบัติงานหลักในพื้นที่ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมีปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้ บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลัก มหาวิทยาลัยกำหนดพื้นที่ สำรองไว้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้พื้นที่อาคารหรือสำนักงานให้เช่าพื้นที่ในการดำเนินงาน • ใช้สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นจุดกระจายสัญญาณ E-learning • จัดเตรียมการประสานงานกับศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ <p>โดยมีการสำรวจความเหมาะสมและประสานงานไว้ล่วงหน้า</p>
<p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน การเรียนการสอน การวิจัยที่มีอยู่ใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น มหาวิทยาลัยเครือข่าย หรือบริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือ 2. กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม ตามรอบการสั่งซื้อ ผ่านหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองที่มีอยู่ใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ ก่อน และจึงสรรหาจากภายนอก เช่น มหาวิทยาลัยเครือข่าย หรือ บริษัทตัวแทนจำหน่าย 3. กำหนดให้มีการจัดหาระบบสำรองข้อมูลและคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะ เหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4. กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วน ในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจาก หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกู้คืน

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
<p data-bbox="337 394 516 548">เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p> 	<ol data-bbox="574 394 1393 1640" style="list-style-type: none"> 1. กำหนดและปฏิบัติตามกรอบกระบวนการสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 2. จัดการระบบการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ (E-Service) มีระบบการเรียนการสอน ออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้หรือการใช้ โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการแทนการมาติดต่อด้วยตนเองที่หน่วยงาน เช่น การรับส่งเอกสาร การรับเรื่อง และการยื่นขออนุมัติอนุญาต เป็นต้น 3. การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ โปรแกรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาระบบ E-Service เป็นต้น 4. กำหนดให้มีการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลสำคัญสำรองเพื่อให้เกิดความมั่นคงและความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญของมหาวิทยาลัย 5. กำหนดให้มีระบบการเก็บข้อมูลส่วนกลางสำรองไว้ในสถานที่อื่นนอกจาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในระหว่างเกิดภาวะวิกฤติ และสามารถดึงข้อมูลมาใช้งานแบบออนไลน์ได้ ณ สถานที่สำรองที่จัดเตรียมไว้ในระหว่างการฟื้นฟู 6. กำหนดให้บันทึกข้อมูลด้วยระบบมือสำหรับฐานข้อมูลที่ไม่สามารถดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลสำรองได้ 7. จัดเตรียมซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ (Licensed Software) ซ้ำซื้อให้บุคลากรใช้อินเทอร์เน็ต (นอกเหนือจากมาตรการช่วยเหลือของภาครัฐ)
<p data-bbox="347 1682 506 1717">บุคลากรหลัก</p> 	<ol data-bbox="574 1682 1393 1885" style="list-style-type: none"> 1. จัดระบบ/ทีมปฏิบัติโดยมีบุคลากรหลักและสำรองในแต่ละภารกิจ / ทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน รวมถึงการอบรม 2. กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน โดยการจ้างงานจากภายนอก (Outsource) ในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
	<p>3. จัดระบบสนับสนุน ประสานงาน และ update ข้อมูลระบบบุคลากร และระบบเงินเดือนและสวัสดิการให้ทันสมัยอยู่เสมอ</p> <p>4. กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ หรือให้เหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน</p> <p>5. กำหนดให้บุคลากรที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และระบบ สาธารณูปโภค รวมถึงบุคลากรที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายหน้าที่ให้ต้องปฏิบัติตาม การเฉพาะไว้แล้วขอให้มาปฏิบัติงานตามปกติ ทั้งนี้ขอให้คำนึงถึงความปลอดภัย ในการเดินทาง หากมีอุปสรรคไม่สามารถเดินทางไปทำงานได้ให้แจ้ง ผู้บังคับบัญชา เป็นกรณีไป</p>
<p>ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> 	<p><u>ด้านผู้รับบริการและเครือข่าย</u></p> <p>1. กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป เป็นผู้ติดต่อประสานงานกับส่วน / โครงการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานงานติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ</p> <p><u>ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</u></p> <p>2. กำหนดให้บุคลากรติดต่อสื่อสารงานด้านเอกสารผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ E-mail และ กลุ่ม LINE</p> <p><u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u></p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์และแจ้งเหตุทุกรูปแบบและกำหนดการใช้สื่อ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในแต่ละระดับ ภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.swu.ac.th, Facebook: PRswu , SWU Safety Commitment, ทางไลน์ SWU, ทาง Youtube, การส่งข้อความเข้ามือถือ, ส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และทวิตเตอร์ <p>3. การจำหน่ายไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> กรณีพื้นที่ ประสานมิตร การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีพื้นที่ องค์กรฯ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดูแล รับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า <p>อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานที่สำคัญได้เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง หรือสามารถใช้เครื่องกำเนิดไฟแทนได้โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง</p> <p>4. การประปา โดยมหาวิทยาลัยเป็นผู้ประสานงานและจัดหาให้มีรถบรรทุกน้ำจัดส่งมาให้ในพื้นที่หลักของมหาวิทยาลัย ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • กรณีพื้นที่ ประสานมิตร การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแล รับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา • กรณีพื้นที่ องค์กรฯ การประปาส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดูแล รับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา <p>5. โรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ • ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน และ โรงพยาบาลอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เช่น โรงพยาบาลตำรวจ ฯลฯ

2.2 โครงสร้างคณะกรรมการต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การบริหารจัดการความต่อเนื่อง มีหลายสิ่งที่จะต้องริบดำเนิการ การพิจารณาตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารแต่ละระดับ และการแก้ไขปัญหาหรือการบริหารจัดการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่วิกฤต จะต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด เพื่อลดผลกระทบหรือลดความเสียหายลงให้เหลือน้อยที่สุด จึงควรมีกรอบแนวทางการทำงานอย่างเป็นระบบมีการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบการแก้ไขปัญหา มหาวิทยาลัยจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (SWU BCP Team) โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการและทีมงานที่เหมาะสม ดังรูปที่ 2 และมีการกำหนดรายชื่อบุคลากรและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของคณะกรรมการต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

1) **หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง** มีหน้าที่ในการประเมิน ลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2) **ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง** มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในมหาวิทยาลัย และให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในส่วนงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

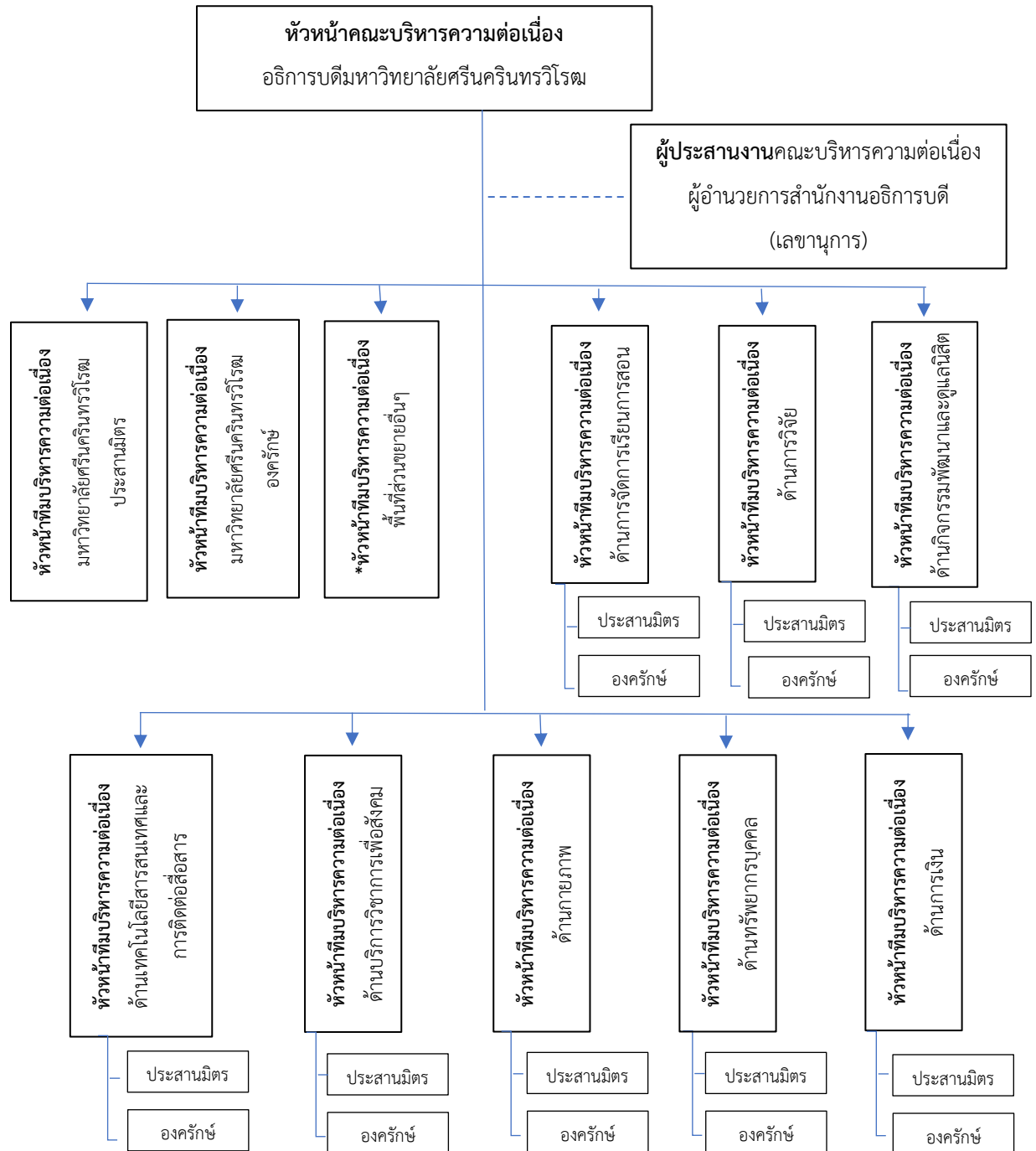
3) **หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์** มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการความต่อเนื่อง พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ ตามคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนงานให้กลับสู่ ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลักในกรณีนี้ บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้

บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้ง
โดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน

โครงสร้างคณะกรรมการต่อเนื่อง

รูปที่ 2 โครงสร้างคณะกรรมการต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (SWU BCP Team)



ตารางที่ 5 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินงานอย่างต่อเนืองๆ (BCP Team)

บุคลากรหลัก (ที่สามารถติดต่อได้)	บทบาท	บุคลากรสำรอง
ชื่อ		ชื่อ
รศ.ดร. ธีรยุทธ ลีพรเจริญวงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	ผู้ประสานงาน คณะบริหารความต่อเนื่อง	ผศ.ดร.กั๊วงวน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและ ทรัพยากรบุคคล
รศ.ดร. ลัดดาวัลย์ มีวทองงาม รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	- รศ.ดร. ธีรยุทธ ลีพรเจริญวงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและ ทรัพยากรบุคคล - ผศ.ดร.กั๊วงวน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและ ทรัพยากรบุคคล - อ.นพ. สุรียา ผ่องสวัสดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและ ทรัพยากรบุคคล
ผศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร. กิตติคุณ รุ่งเรือง รองอธิการบดีฝ่ายองค์กรและพัฒนากายภาพ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์	- ผศ.นพ. วรพล อร่ามรัศมีกุล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายองค์กร และพัฒนากายภาพ - ผศ.พญ. ดุจเดือน สีละมาต ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายองค์กร และพัฒนากายภาพ - นายไพฑูรย์ กุลพรม ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาความยั่งยืน
ศ.เกียรติคุณ ดร. ปานสิริ พันธุ์สุวรรณ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง (ด้านการจัดการเรียนการสอน)	นายธรรมรัตน์ ประสาทพจน์ ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมและ บริการการศึกษา
รศ.ดร.รัมภา บุญสินสุข ผู้อำนวยการสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง (ด้านการวิจัย)	ผศ.ดร.ศิวลาภ สุขไพบุลย์วัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
ผศ.ดร.ระวีวรรณ วรรณวิไชย รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง (ด้านกิจกรรมพัฒนาและดูแลนิสิต)	- ผศ.ดร.สุรรัตน์ จินพงษ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต - อ.ดร.รัฐสภา จูรีมาศ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต (ประสานมิตร)

บุคลากรหลัก (ที่สามารถติดต่อได้)	บทบาท	บุคลากรสำรอง
ชื่อ		ชื่อ
		- รศ.ดร.นิตต์อลิน พันธุ์อภัย ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต (องค์กรักซ์) - อ.วิไลกุล หนูแก้ว ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต (ส่วนกิจการหอพักนิสิต)
รศ.ดร. วัลยา ธเนศพงษ์ธรรม รองอธิการบดีฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง (ด้านการเงิน)	ผศ.ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการคลัง และทรัพย์สิน
รศ.ดร. ลัดดาวัลย์ ผิวทองงาม รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง (ด้านทรัพยากรบุคคล)	- รศ.ดร. ชีรยุทธ ลีพรเจริญวงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและ ทรัพยากรบุคคล - ผศ.ดร.กั๊วงาน ยอดวิเศษศักดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและ ทรัพยากรบุคคล - อ.นพ. สุรียา ผ่องสวัสดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและ ทรัพยากรบุคคล
ผศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร. กิตติคุณ รุ่งเรือง รองอธิการบดีฝ่ายองค์กรักซ์และพัฒนากายภาพ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง (ด้านกายภาพ)	นายผดุง สุขเกษม ผู้อำนวยการส่วนพัฒนากายภาพ
รศ.ดร.วุฒิพล ธาราธิระเศรษฐ์ ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ ติดต่อสื่อสาร)	อาจารย์ ดร.อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ รองผู้อำนวยการ
รศ.ดร. ชลวิทย์ เจียรจิตต์ รองอธิการบดีฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์เพื่อสังคม	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง (ด้านบริการวิชาการเพื่อสังคม)	- รศ.ดร.ทพ.สรสัณฑ์ รังสิยานนท์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนและ ยุทธศาสตร์เพื่อสังคม - ผศ.ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนและ ยุทธศาสตร์เพื่อสังคม

ข้อมูล ณ วันที่ 19 เมษายน 2566

2.3 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

การแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์ เพื่อบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อนักศึกษา/บุคลากร ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน จะเริ่มจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องฯ โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนิน ธุริกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง จะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน ให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุริกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและ ช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุใน ตารางที่ 5 ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อนักศึกษาได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยมี ข้อพิจารณา ดังนี้ :

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อ ผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรกกรณีติดต่อบุคลากรหลักไม่ได้ให้ติดต่อบุคลากรสำรอง
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก กรณีติดต่อบุคลากรหลักไม่ได้ให้ติดต่อบุคลากรสำรอง
- เมื่อสามารถติดต่อบุคลากรหลัก/บุคลากรสำรองได้แล้วให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง แจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุริกิจอย่างต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลหรือเป็นศูนย์ประสานงานใน สภาวะวิกฤตในกรณีที่มีความจำเป็นต้องย้ายสถานที่ทำการ

- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องที่ได้รับทราบข้อมูล จะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ พร้อมดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบและโทรแจ้งกลับไปยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องฯ เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน
- ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลัก/บุคลากรสำรองที่มีหน้าที่รับผิดชอบครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) และได้รับข้อมูลสรุปความพร้อมของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยแล้ว ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องจะทำหน้าที่รวบรวมสรุปความพร้อมของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้ง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนิสิตและบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเพื่อเสนอต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของทีมบริหารความต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1) การจัดการเรียนการสอน (เบอร์โทรศัพท์ : 02-649-5000 ต่อ 15929,15717)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
ศ.เกียรติคุณ ดร. ปานสิริ พันธุ์สุวรรณ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	รศ.ดร. จันทนา เมฆสีประหลาด ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	รศ.ดร. เบญจมาศ วงศ์สัตยพนธ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	รศ.ดร. นัทธีรัตน์ พิระพันธุ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	ผศ.ดร. ณัฐพงษ์ คงประเสริฐ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

2) การจัดการด้านการวิจัย (เบอร์โทรศัพท์ : 02-649-5000 ต่อ 11088, 11098, 11020)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
รศ.ดร.รัมภา บุญสินสุข ผู้อำนวยการสถาบันยุทธศาสตร์ ทางปัญญาและวิจัย	ผศ.ดร.ศิวลาภ สุขไพบุลย์วัฒน์ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหาร
	ผศ.ดร.วันวิสาข์ พานิชกรณ รองผู้อำนวยการ ฝ่ายยุทธศาสตร์
	ผอ.ส่วนบริหารงานผู้อำนวยการ นางกรอุษา ศรีสุวรรณ
	นางจิตรลดา สมรูป หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการวิจัย
	นางสาวนิยดา รุ่งเรืองผล หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสนับสนุนทางปัญญา

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
	นายสุทัศน์ย์น ขอมธิดา หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการข้อมูลและเผยแพร่ผลงานวิจัย

3) การจัดกิจกรรมพัฒนา และดูแลนิสิต(เบอร์โทรศัพท์ : 02-649-5000 ต่อ 12096,12095,27525)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
ผศ.ดร. ระวีวรรณ วรรณวิไชย รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต	ส่วนกิจการนิสิต นางสาวนาถลดา เลาหาราวี ผู้อำนวยการส่วนกิจการนิสิต นายสุภฤกษ์ กิจवास หัวหน้างานกิจกรรมนิสิต นางสาวกัญฐณา พิกุลน้อย หัวหน้างานสวัสดิการนิสิต นางสาวนัทธมน ประกายทวี หัวหน้างานแนะแนวให้คำปรึกษา นายนฤพนธ์ สีเสต หัวหน้าบริหารและศิษย์เก่าสัมพันธ์ ส่วนกิจการหอพักนิสิต อ.วิไลกุล หนูแก้ว ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการส่วนกิจการหอพักนิสิต นางสาวพัชรบุรณ์ เนียมสุวรรณ หัวหน้างานบริหาร นางสาวอัญชลิกา จันทศร หัวหน้างานกำกับและดูแลนิสิต

4) การบริหารจัดการด้านการเงิน (เบอร์โทรศัพท์ : 02-649-5000 ต่อ 15717,15626)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
รศ.ดร. วัลยา ธเนศพงศ์ธรรม รองอธิการบดีฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน	ผศ.ดร. สันติ เต็มประเสริฐสกุล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
	ผศ.ดร. สุวิมล เสงพัฒนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการคลังและทรัพย์สิน
	นางสุพล นวนนุกุล ผู้อำนวยการส่วนการคลัง

5) การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล (เบอร์โทรศัพท์ : 02-649-5000 ต่อ 15930,15630)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
รศ.ดร. ลัดดาวัลย์ ผิวทองงาม รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล	รศ.ดร.ธีรยุทธ ลีพรเจริญวงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล
	ผศ.ดร.กังวาน ยอดวิศิษฏ์ศักดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล
	อาจารย์ นายแพทย์สุรียา ผ่องสวัสดิ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล
	นายวรจ เหล็กหมื่นไวย ผู้อำนวยการส่วนทรัพยากรบุคคล
	นางสาวณัฐชามณูท์ ภคพงศ์พันธุ์ หัวหน้างานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์
	นางสาวจุฑามาส นามนิมิตรานนท์ หัวหน้างานบริหารทรัพยากรบุคคล
	นางสาววณิชยา มีชัย หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรบุคคล

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
	นางสาวชนิษฐา สิ้นสงวน หัวหน้างานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทรัพยากรบุคคล

6) การบริหารจัดการด้านกายภาพ (เบอร์โทรศัพท์: 02-649-5000 ต่อ 21020,21016,12144,15203)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
ผศ.ว่าที่ร้อยตรี ดร. กิตติคุณ รุ่งเรือง รองอธิการบดีฝ่ายองค์กรฯและพัฒนากายภาพ	ผศ.นพ. วรพล อร่ามรัศมีกุล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายองค์กรฯและพัฒนากายภาพ
	ผศ.พญ. ดุจเดือน สีละมาต ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายองค์กรฯและพัฒนากายภาพ
	อ.ดร. เสฎฐา ศาสนนันท์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายองค์กรฯและพัฒนากายภาพ
	ส่วนพัฒนากายภาพ นายผดุง สุขเกษม รักษาการแทนผู้อำนวยการส่วนพัฒนากายภาพ
	นางสาวลลิตา สิงห์ทอง หัวหน้างานพัฒนาและบำรุงรักษา
	นางเยาวเรศ ไหลอุดม หัวหน้างานกายภาพและสิ่งแวดล้อม
	นายสายฝน ขุนเศรษฐี หัวหน้างานจัดการขนส่งและความปลอดภัย
	นางสาวขวัญใจ สิ้นล้าน หัวหน้างานบริการและสนับสนุนองค์กร

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
	ส่วนพัฒนาความยั่งยืน นายไพฑูรย์ กุลพรม ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาความยั่งยืน
	นางสาวจิราภรณ์ ธรรมมาลัย หัวหน้างานบริหารและธุรการ
	นายวิริยะ สุฝน หัวหน้างานสนับสนุนและพัฒนา
	นายศานติ ชูชาติเจริญพร หัวหน้างานอาคารและสาธารณูปโภค
	นายจิรพงษ์ ค้างเพียร หัวหน้างานกายภาพและสิ่งแวดล้อม

7) การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร

(เบอร์โทรศัพท์ : 02-649-5000 ต่อ 15070,15072,17990,15071)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ รศ.ดร.วุฒิพล ธาราธิระเศรษฐ์	อาจารย์ ดร.อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
	อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กิริติอังกูร รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
	นางกรัณท์รัตน์ ศรีกาหลง ผู้อำนวยการสำนักงานผู้อำนวยการ

8) การบริการวิชาการเพื่อสังคม (เบอร์โทรศัพท์ : 02-649-5000 ต่อ 15657,15058,15917,15928)

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล
รศ.ดร. ชลวิทย์ เจียรจิตต์	รศ.ดร.ทพ. สรสิทธิ์ ริงสิยานนท์
รองอธิการบดีฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์เพื่อสังคม	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์เพื่อสังคม
	ผศ. ชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์
	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์เพื่อสังคม
	รักษาการแทน ผู้อำนวยการส่วนกิจการเพื่อสังคม
	นายอริมาตร อินทรสิทธิ์
	รักษาการแทนหัวหน้างานสนับสนุนและพัฒนา
	นางสมจิตต์ แก้วกัน
	รักษาการแทนหัวหน้างานประสานพันธกิจ
	นางสาวสุพิชชา บุญชู
	รักษาการแทนหัวหน้างานชุมชนสัมพันธ์
	นางสาวสุรรัตน์ หลีมานัน
	นักจัดการงานทั่วไป
	นางสาวอารีรัตน์ ลาวน้อย
	นักจัดการงานทั่วไป

ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2566

ศูนย์ปฏิบัติการและให้ความช่วยเหลือฉุกเฉิน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. อธิการบดี	ที่ปรึกษา
2. รองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ	ที่ปรึกษา
3. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการและให้ความช่วยเหลือฉุกเฉิน
4. ผู้อำนวยการส่วนพัฒนากายภาพ	หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
5. ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาความยั่งยืน	หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
6. ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	หัวหน้าหน่วยปฏิบัติการด้านระบบสื่อสารและสารสนเทศ
7. ผู้อำนวยการส่วนส่งเสริมและบริการ การศึกษา	หัวหน้าหน่วยประสานงานด้านการเรียนการสอน
8. ผู้อำนวยการส่วนกิจการนิสิต	หัวหน้าหน่วยสวัสดิการและประสานงานด้านกิจการนิสิต
9. ผู้อำนวยการส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสาร องค์กร	หัวหน้าหน่วยประชาสัมพันธ์แจ้งเหตุฉุกเฉินและ ประสานงานนิสิตต่างชาติ
10. ผู้อำนวยการส่วนทรัพยากรบุคคล	หัวหน้าหน่วยสวัสดิการและประสานงานด้านบุคลากร
11. ผู้อำนวยการส่วนกิจการหอพักนิสิต	หัวหน้าหน่วยประสานงานศูนย์บริหารกิจการหอพักนิสิต
12. ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ	หัวหน้าหน่วยประสานงานด้านการบริการพยาบาลและการแพทย์

2.4 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

ขั้นตอนตามระยะเวลา	สำหรับเหตุการณ์
▪ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง	ระดับสูง
▪ การตอบสนองในระยะสั้น ภายใน 7 วัน	ระดับสูง
▪ การตอบสนองระยะกลาง ภายใน 2 สัปดาห์	ระดับปานกลาง
▪ การตอบสนองระยะยาว มากกว่า 1 เดือน	ระดับต่ำ

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การปฏิบัติการใดๆให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
- ติดตาม สอบถามและประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤต กับ อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องฯ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน และกลุ่มงานฯ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบ และประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องฯ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการ/ งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงาน หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รับทราบรายงานจากหน่วยงาน ครอบคลุม <ul style="list-style-type: none"> • สรุปจำนวน และรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องฯ 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การปฏิบัติการใดๆให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้ว เสร็จ
- กระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบต่อ อย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการ สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรใน หน่วยงานให้ทราบ	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้อง ใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญที่สนับสนุนด้านการ เคลื่อนย้ายผู้ป่วย 	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง	หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความ ต่อเนื่องของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ หน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มี การกำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฯ	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ : ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกินขีดความสามารถที่คณะกรรมการต่อเนื่องจะรับมือได้ให้
ติดต่อประสานงานไปยังอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อหาหรือถึงการดำเนินการใน
ขั้นตอนต่อไป

2) การตอบสนองในระยะสั้น ภายใน 7 วัน

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับ ผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง (หากมี) <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญที่สนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ : ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกินขีดความสามารถที่คณะบริหารความต่อเนื่องจะรับมือได้ให้ติดต่อประสานงานไปหน่วยงานภายนอก เพื่อขอความช่วยเหลือตามที่ระบไว้ในคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป

3) การตอบสนองระยะกลาง ภายใน 2 สัปดาห์

วันที่ 8-14 การตอบสนองระยะกลาง

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับ ผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง (หากมี) <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญที่สนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ : ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกินขีดความสามารถที่คณะบริหารความต่อเนื่องจะรับมือได้ให้ติดต่อประสานงานไปหน่วยงานภายนอก เพื่อขอความช่วยเหลือตามที่ระบุไว้ในคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป

4) การตอบสนองระยะยาว มากกว่า 1 เดือน

การตอบสนองระยะยาว มากกว่า 1 เดือน

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่มคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงาน และให้บริการตามปกติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ (หากมี) ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญที่สนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในทีม	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองระยะยาว มากกว่า 1 เดือน

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่มคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- บันทึกและทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงาน บริหารความต่อเนื่องของกลุ่มฯ (พร้อมระบุ รายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ)	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ : ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกินขีดความสามารถที่คณะบริหารความต่อเนื่องจะรับมือได้ให้ติดต่อประสานงานไปหน่วยงานภายนอก เพื่อขอความช่วยเหลือตามที่ระบุไว้ในคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป

บทที่ 3

ความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

จากการประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบ (Business Impact Analysis) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤติหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เป็นผลให้มหาวิทยาลัยต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง พบว่า กระบวนการของมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วยภารกิจหลักด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย/สนับสนุนการวิจัย และการให้บริการที่ปฏิบัติตามภารกิจหลัก ดังนั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
การจัดการเรียนการสอน	สูง	/			
การจัดการด้านการวิจัย	ต่ำ				/
การจัดกิจกรรมพัฒนา และดูแลนิสิต	สูง		/		
การบริหารจัดการด้านการเงิน	ปานกลาง			/	
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	ปานกลาง			/	
การบริหารจัดการด้านกายภาพ	สูง	/			
การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร	สูง	/			
การบริการวิชาการเพื่อสังคม	ต่ำ				/

หมายเหตุ ข้อมูลจาก ตารางที่ 3 บทที่ 1 หน้า 10

จึงได้วิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็น (ขั้นต่ำ) ที่ต้องใช้การปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤติของแต่ละกระบวนการงาน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)
2. ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)
3. ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)
4. ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
5. ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

1) ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	พื้นที่ ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ตรม.)			
	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
1. ด้านการจัดการเรียนการสอน - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองบริการด้านการเรียนการสอน	15	15	15	15
2. ด้านการจัดการด้านการวิจัย - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองการวิจัย	20	20	20	20
3. ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาและดูแลนิสิต - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองการจัดกิจกรรมพัฒนาและดูแลนิสิต	15	15	15	15
4. ด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองการเงิน	50	50	50	50
5. ด้านการบริการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองการบริการทรัพยากรบุคคล	10	10	10	10
6. ด้านการบริหารจัดการด้านกายภาพ - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองด้านกายภาพ (ประสานมิตร 20 ตรม. และองครักษ์ 20 ตรม.)	40	40	40	40
7. ด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร	10	10	10	10
8. ด้านการบริการวิชาการเพื่อสังคม - ต้องการพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรองการบริการวิชาการเพื่อสังคม	18	18	18	18
รวมพื้นที่สำหรับปฏิบัติงานสำรอง	178	178	178	178

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ 8 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภทอุปกรณ์	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (เครื่อง)			
	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
1. ด้านการจัดการเรียนการสอน				
1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /LCD Projector	5	5	5	5
1.2 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน	5	5	5	5
2. ด้านการวิจัย				
2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /scanner	5	5	5	5
2.2 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน	5	5	5	5
3. การจัดกิจกรรมพัฒนา และดูแลนิสิต				
3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /LCD Projector	5	5	5	5
3.2 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน	5	5	5	5
4. การบริหารจัดการด้านการเงิน				
4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /LCD Projector	6	6	6	6
4.2 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน	6	6	6	6
5. การบริการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล				
5.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /LCD Projector	5	5	5	5
5.3 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน	5	5	5	5
6. การบริหารจัดการด้านกายภาพ ประสานมิตร 10/องค์กรฯ 10				
6.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /LCD Projector	10	10	10	10
6.2 ครุภัณฑ์ปฏิบัติการเฉพาะทาง	10	10	10	10
6.3 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน	10	10	10	10
7. การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร				
7.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /LCD Projector	5	5	5	5
7.2 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำรอง	3	3	3	3
7.3 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน/อุปกรณ์กระจายสัญญาณ เครือข่าย อุปกรณ์สำรองข้อมูล	5	5	5	5

ประเภทอุปกรณ์	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (เครื่อง)			
	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
8. การบริการวิชาการเพื่อสังคม				
8.1 เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ /LCD Projector	7	7	7	7
8.2 วัสดุไฟฟ้า/วัสดุสำนักงาน	7	7	7	7
9. ระบบไฟฟ้าฉุกเฉินสำรอง		10	10	10
10. ระบบคอมพิวเตอร์ฐานข้อมูลส่วนกลางสำรอง		10	10	10
11. ระบบติดต่อสื่อสารสำรอง		10	10	10
รวมวัสดุอุปกรณ์สำรอง	109	139	139	139

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 9 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	ความต้องการในแต่ละช่วงเวลา			
	1 วัน (24 ชั่วโมง)	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
1. ระบบฐานข้อมูล	√	√	√	√
1.1 ระบบเครือข่าย VPN ของมหาวิทยาลัย	√	√	√	√
1.2 ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา SUPREME 2019	√	√	√	√
1.3 ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)	√	√	√	√
1.4 ระบบบริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัย (SWU-ERP)	√	√	√	√
1.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban)	√	√	√	√
1.6 ระบบ ESS (Employee Self Services)	√	√	√	√
1.7 ระบบการโอนเงิน	√	√	√	√
1.8 ระบบการบันทึกบัญชี	√	√	√	√
1.9 ระบบการจัดการด้านงบประมาณ	√	√	√	√
1.10 ระบบของกรมบัญชีกลาง	√	√	√	√
1.11 ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล (SWU welfare)	√	√	√	√
1.12 ระบบประกันสุขภาพกลุ่ม (SWU-Health Care)	√	√	√	√
1.13 ระบบฐานข้อมูลสถาบัน (Server)	√	√	√	√
1.14 ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting)	√	√	√	√
2. ระบบเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	√	√	√	√
3. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กลางของมหาวิทยาลัย	√	√	√	√
4. ระบบควบคุมอาคาร และ Door Access	√	√	√	√
5. ระบบตรวจสอบความปลอดภัย	√	√	√	√

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 10 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	พื้นที่ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ตรม.)			
	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
จำนวนบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในสถานที่สำนักงาน /สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง มศว				
การจัดการเรียนการสอน	5	5	5	5
การจัดการด้านการวิจัย	5	5	5	5
การจัดกิจกรรมพัฒนา และดูแลนิสิต	5	5	5	5
การบริหารจัดการด้านการเงิน	6	6	6	6
การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล	5	5	5	5
การบริหารจัดการด้านกายภาพ	20	20	20	20
การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร	5	5	5	5
การบริการวิชาการเพื่อสังคม	5	5	5	5
รวมจำนวนบุคลากรที่ต้องการ	56	56	56	56

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 11 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

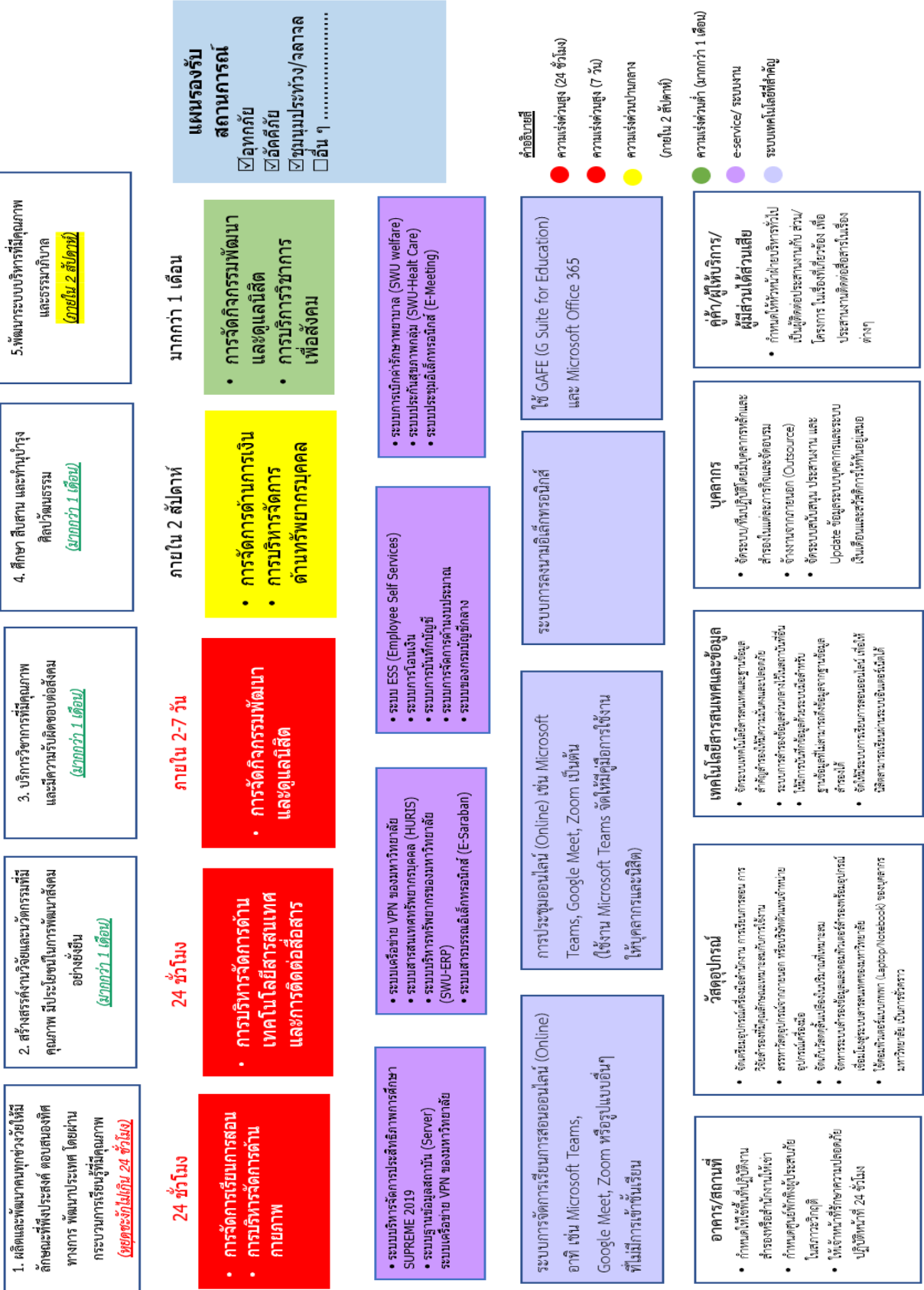
ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	>1 เดือน
1. ด้านระบบไฟฟ้า • การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้า (มศว มีระบบไฟฟ้า 2 แหล่งจ่าย สำรองที่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานที่สำคัญได้)	✓	✓	✓	✓
2. ด้านน้ำประปา • การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา	✓	✓	✓	✓
3. ด้านการให้บริการระบบสื่อสารโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต • จากหน่วยงานภายนอกที่ให้บริการทั้งในส่วนของ TOT/AIS/True/DTAC	✓	✓	✓	✓
4. ด้านการให้บริการพยาบาล • โรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ - ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน และ - โรงพยาบาลอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง มศว ประสานมิตร อาทิ โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลเพชรเวช ฯลฯ 	✓	✓	✓	✓

เพื่อให้แผนบริหารสภาวะวิกฤตเพื่อความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถบรรลุผลตามแผนที่เสนอ จึงเห็นควรให้มีคณะบริหารสภาวะวิกฤตเพื่อความต่อเนื่องขึ้น และกำหนดให้มีภารกิจในด้านการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน โครงการ และทรัพยากรเพื่อรองรับกรณีที่มีเหตุการณ์ภัยพิบัติรุนแรงเกิดขึ้น ให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเพื่อลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นและทำให้ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยดำเนินไปได้โดยไม่หยุดชะงัก รวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจให้กับบุคลากร นิสิต ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีที่มีสภาวะวิกฤตเกิดขึ้น โดยผ่านการฝึกอบรม สื่อ เว็บไซต์ ในกรณีที่มีสภาวะวิกฤตเกิดขึ้นนอกเหนือไปจากแผนที่นำเสนอ สมควรให้มหาวิทยาลัยมีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบที่เกิดความเสียหายแล้วแจ้งให้อธิการบดีตัดสินใจโดยเร็วที่สุด

ภาคผนวก

- Strategy Map แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ (BCP Checklists) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Strategy Map แผนดำเนินงานโครงการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



แบบตรวจสอบความครบถ้วน
ของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ (BCP Checklists)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน			
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.2 แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้นี้สามารถรองรับเหตุการณ์ดังต่อไปนี้			2
<ul style="list-style-type: none"> ● เหตุการณ์อุทกภัย ● เหตุการณ์อัคคีภัย ● เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล/ 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP			
2.1 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10
2.3 ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง			15
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านอาคาร สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง/ ● ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ● ด้านบุคลากร ● ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26
2.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34

ข้อมูล ณ วันที่ 21 เมษายน 2566

บรรณานุกรม

คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM).

พฤษภาคม 2563, สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (กพร.)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พร้อมต่อสภาวะวิกฤต (KMUTT Business Continuity Plan). ฉบับปรับปรุง ปี 2563,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

มอก. 22301: 2556 ระบบการบริหารความพร้อมต่อเนื่องทางธุรกิจ-ข้อกำหนด. 25 กันยายน 2556,

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.