

คู่มือแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(อุทกภัย, อัคคีภัย, ชุมชนมั่วสุม/ จลาจล/โรคระบาด)

โดยสำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม
ฉบับปรับปรุงล่าสุด ประจำปี 2565

บทที่ 1

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานในส่วนราชการต้องมีแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และมาตรการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต และเพื่อเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการให้บริการ ประชาชนในสภาวะวิกฤต รวมทั้งเพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ดังกล่าว

สถานการณ์วิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ทั้งที่มีสาเหตุมาจากมนุษย์หรือภัยธรรมชาติ อาทิ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว การจลาจล การประท้วง เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทั้งมีความรุนแรงและก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง เช่นเดียวกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้น เมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 และมีมาอย่างต่อเนื่องนั้น ได้สร้างความโกลาหลให้ทั่วโลกอย่างหนักหน่วงทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจทำให้ GDP ลดลงจนถึงติดลบ ด้านสังคม ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ต้องลด ระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) วัฒนธรรมและการใช้ชีวิตของแต่ละประเทศคงมีการเปลี่ยนแปลง ด้านสุขภาพได้ สะท้อนภาพลักษณ์ของระบบสาธารณสุขในแต่ละประเทศ มีความต้องการโครงสร้างพื้นฐานและ Medical Supplies และยังส่งผลต่อด้านการศึกษาของสถาบันการศึกษาต้องปิดสถานศึกษา การเปลี่ยนการเรียนการสอนเป็นออนไลน์ (Online) การศึกษาต่อ/ลงทะเบียนของนักศึกษาต่างชาติ รวมทั้งการหยุดไปทำงานและทำงานที่บ้าน (Work from home) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) โดยสำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญต่อการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) โดยถือเป็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการภารกิจของสถาบันในสภาวะวิกฤตให้ สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญสามารถฟื้นคืนสภาพให้กลับมาดำเนินการหรือ บริการได้อย่างปกติในระยะเวลาอันสั้นที่เหมาะสม สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับ ความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กรได้ต่อไป

1.1 แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) หมายถึง องค์กรรวมของ กระบวนการบริหาร ซึ่งขี้งภัยคุกคามต่อองค์กรและผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการ สร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล (มอก. 22301-2553)

กระบวนการ BCM ประกอบด้วย แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plans : BCP) และ แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน (Incident Management Plans : IMP)

- BCP คือ เอกสารที่รวบรวมขั้นตอน และข้อมูลซึ่งทำให้องค์กรพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดอุบัติการณ์ เพื่อให้ สามารถดำเนินการในกิจกรรม หรือกระบวนการหลักในระดับที่กำหนดไว้

• IMP คือ แผนหรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้เพื่อใช้เตรียมความพร้อมของระบบป้องกันและระงับเหตุฉุกเฉิน และผู้หน้าที่รับผิดชอบเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น อัคคีภัย ภัยธรรมชาติ สารเคมีรั่วไหล การก่อวินาศกรรม ฯลฯ ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

แผนความต่อเนื่องหรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ “หน่วยงาน” เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

1.2 วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- 1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- 2) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- 3) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- 4) เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

1.3 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- 1) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- 2) หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสานงาน สำนักบริการคอมพิวเตอร์รับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- 3) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.4 ขอบเขตของแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ของส่วนงานและทุกพื้นที่ในสถาบัน ประกอบด้วย 4 โซน* ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาด/โรคติดต่อร้ายแรง

1.5 การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

* การกำหนดรหัสพื้นที่และรหัสการจัดระดับสถานการณ์ภัยคุกคาม

สถาบันได้กำหนดรหัสพื้นที่และรหัสการจัดอันดับความรุนแรงของสถานการณ์ฉุกเฉินใช้ในการสื่อสารในระหว่างการ เกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติการตอบโต้ภาวะหรือสถานการณ์ ฉุกเฉินเป็น 3 หลัก ดังนี้

รหัส ตัวที่ 1 แสดงถึงพื้นที่ที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เนื่องจาก สจล.ได้แยกการบริหารความต่อเนื่อง ตามพื้นที่ตั้งของพื้นที่การศึกษา จำนวน 4 พื้นที่ จึงได้กำหนดรหัส พื้นที่เป็นดังนี้

- พื้นที่โซน A หมายถึง พื้นที่ ทิศเหนือติดมอเตอร์เวย์ (ทางหลวงหมายเลข 7) ทิศใต้ติดทางรถไฟสายตะวันออก ทิศตะวันออกติดถนนฉลองกรุง ทิศตะวันตกติดพื้นที่เอกชนเป็นพื้นที่ว่างเปล่า หน่วยงานที่อยู่ภายในพื้นที่ประกอบด้วย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ศูนย์กีฬา วิทยาลัยวิจิตรวัฒนธรรมและวัสดุ และสำนักบริการคอมพิวเตอร์ สำนักทะเบียนและประมวล สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม สจล. สำนักวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยนวัตกรรมการผลิตขั้นสูง สภามหาวิทยาลัย วิทยาลัยการจัดการนวัตกรรมและการอุตสาหกรรม คณะทันตแพทยสมาคมศิษย์เก่าสัมพันธ์ สจล.

- พื้นที่โซน B หมายถึง พื้นที่ ทิศเหนือติดมอเตอร์เวย์ (ทางหลวงหมายเลข 7) ทิศใต้ติดทางรถไฟสายตะวันออก ทิศตะวันออกติดคลองลำปลาทิว ทิศตะวันตกติดถนนฉลองกรุง หน่วยงานที่อยู่ภายในพื้นที่ประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ อาคารคณะครุศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มูลนิธิโรงพยาบาลพระจอมเกล้าฯ วิทยาลัยการbinนานาชาติ

- พื้นที่โซน C หมายถึง พื้นที่ทิศเหนือติดถนนหลวงพรต ทิศใต้ติดคลองประเวศบุรีรมย์ ทิศตะวันออกติดคลองประเวศบุรีรมย์ฝั่งโรงเรียนพรตฯ ทิศตะวันตกติดถนนฉลองกรุง หน่วยงานภายในพื้นที่ประกอบด้วย แปลงพืชสวน บริเวณคณะเทคโนโลยีการเกษตร อาคารเจ้าคุณทหาร หอประชุมเจ้าพระยาสุรวงษ์ไวยวัฒน์ สำนักหอสมุดกลาง คณะอุตสาหกรรมอาหาร 42 Bangkok สจล. มหาวิทยาลัยซีเอ็มเคแอล ชมรมนักศึกษาคณะเกษตรฯ และบ้านพักข้าราชการคณะเทคโนโลยีการเกษตร

- พื้นที่โซน D หมายถึง พื้นที่ทิศเหนือติดถนนคุณหญิงเลี่ยม ทิศใต้ติดคลองประเวศบุรีรมย์ ทิศตะวันออกติดถนนฉลองกรุง ทิศตะวันตกติดพื้นที่หอพักเก็งงาม บริเวณคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ วิทยาลัยวิศวกรรมสังคม สถาบันโคเซ็นแห่งสจล. หอประชุมใหญ่ สำนักวิจัยนวัตกรรมและเมืองอัจฉริยะ พื้นที่บ้านพักอาศัยบุคลากร พื้นที่เพื่อการพาณิชย์ของสถาบัน (KL Villa)

รหัส ตัวที่ 2 แสดงถึงขนาดของภัยคุกคาม เนื่องจากภัยคุกคามมีหลายประเภทและส่งผลกระทบต่อส่วนงานในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ของสถาบัน ไม่เท่ากัน จึงกำหนดรหัสตัวที่สอง เพื่อแสดงถึงความรุนแรงของภัยคุกคาม ไว้ดังนี้

- 1 หมายถึง ภาวะภัยคุกคามมีผลกระทบแก่ส่วนงานในส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งของพื้นที่การศึกษาเดียวซึ่ง สามารถบริหารจัดการด้วยตนเองได้
- 2 หมายถึง ภาวะภัยคุกคาม มีผลกระทบเป็นวงกว้างหลายส่วนงานในพื้นที่การศึกษาแห่งเดียว ซึ่งต้องการ ความช่วยเหลือจากพื้นที่อื่น ๆ หรือ หน่วยงานภายนอก
- 3 หมายถึง ภาวะภัยคุกคามมีผลกระทบแก่พื้นที่หลายพื้นที่การศึกษาซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการด้วย ตนเองได้
- 4 หมายถึง ภาวะภัยคุกคามมีผลกระทบแก่พื้นที่ หลายพื้นที่การศึกษา ที่ไม่สามารถบริหารจัดการด้วยตนเองได้ ซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากพื้นที่อื่น ๆ หรือ หน่วยงานภายนอก สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

รหัส ตัวที่ 3 แสดงถึงแนวทางการตอบสนองต่อภัยคุกคาม เป็นการระบุถึงวิธีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ดังนี้

- 0 หมายถึง สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
- 1 หมายถึง ระยะของการเฝ้าระวังและสังเกตการณ์โดยยังไม่ต้องดำเนินการใด ๆ
- 2 หมายถึง ประกาศใช้แผนและพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้
- 3 หมายถึง ประกาศใช้แผนและต้องการความช่วยเหลือจากพื้นที่อื่นของสถาบัน
- 4 หมายถึง ประกาศใช้แผนและต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน

1.6 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม

สถาบันได้ประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่มีโอกาสเกิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบรุนแรงต่อองค์กร โดยได้ประสานทุกคณะ สำนักได้ทบทวนกิจกรรม/กระบวนการทำงาน รวมถึงระดับผลกระทบต่อการดำเนินงาน ในกรณีที่กิจกรรม/ กระบวนการทำงานดังกล่าวต้องหยุดชะงัก หากเกิดสภาวะวิกฤต โดยสามารถสรุปผลกระทบจากเหตุการณ์และทรัพยากรที่สำคัญได้ดังนี้

ความเสี่ยงและเหตุการณ์ภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญและการจัดหา	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓			✓	✓
เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓		✓	✓

หมายเหตุ : แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

จากตารางที่ 1 เมื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับ กระบวนการตามภารกิจและสถานที่ตั้ง พบว่า เหตุการณ์ที่คาดว่าจะก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตที่

เหมือนกัน อาจส่งผลกระทบต่อ ทรัพยากรที่น้อยแตกต่างกันได้เช่น เหตุการณ์อัคคีภัยมีผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลัก แต่ไม่มีผลกระทบต่อสถานที่ ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงมีผลกระทบต่อบุคลากรและนักศึกษาตลอดจนภาคีเครือข่าย คู่ค้าบริการที่เดินทางหรือพัก อาศัยอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงการชุมนุมประท้วง/ จลาจล แต่อาจไม่มีผลกระทบต่อกระบวนการเรียนการสอนออนไลน์ หรือ กระบวนการด้านวิจัยและบริการวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อการบริหาร ความต่อเนื่องของสถาบัน จึงควรต้องมีการปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ จึงอาจแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ในการทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในครั้งนี้ ได้พิจารณาสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการเฉพาะ ด้วยเป็นสถานการณ์ที่แตกต่างจากภัยพิบัติที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มีความไม่แน่นอน (Uncertainty) และมีผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจเกิดอย่างต่อเนื่อง และ/หรือมีระยะเวลาในการฟื้นฟู ให้กลับคืนไปสู่ภาวะการปกติมากกว่า 2-3 ปี โดยจะมีการหาแนวทางดำเนินการแบบใหม่ New Normal นอกจากมีผลกระทบต่อการเข้าถึงบริการทางด้าน โครงสร้างกายภาพ ด้านการจัดการเรียนการสอน การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมของนักศึกษา และลูกค้าทุกระดับของสถาบัน ยังส่งผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของสถาบัน โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจรวมวงจรของ ประเทศไทยกระทบต่อบรรณภาพจากรัฐ กระทบต่ออำนาจในการใช้จ่ายเงินของประชาชน และย่อมกระทบต่อสถานะทางการเงินของสถาบัน ดังนั้น ในการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สจล. ในครั้งนี้ จึงวิเคราะห์และจัดทำบน พื้นฐานแนวคิดของการบริหารงานเชิงคุณภาพ

เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ เรื่องสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เริ่มตั้งแต่ประมาณปลายปี พ.ศ. 2562 ประเทศต่าง ๆ รวมถึง ประเทศไทยได้ออกมาตรการอย่างเข้มงวดเพื่อยับยั้งการแพร่เชื้อ ทั้งห้ามการเดินทางเข้า-ออกประเทศ ของพลเมือง การปิดเมือง การกักตัว สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการใช้ ชีวิตประจำวันของประชาชน รวมถึงการให้บริการของภาครัฐที่ยังมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สำหรับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานของรัฐ ต้องปิดเป็นการชั่วคราวตามอนุสนธิประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 21 มีนาคม 2563 เพื่อลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ปิดสถานที่ใน พื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นการชั่วคราว และตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 เห็นชอบมาตรการเร่งด่วนใน การป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น ส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ต้องลดระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และสถาบันการศึกษาต้องปรับรูปแบบเป็นการเรียนการสอน ออนไลน์ทั้งหมด (ในช่วงที่มีการปิดสถานที่ชั่วคราว) การศึกษาต่อ/ลงทะเบียนของนักศึกษาต่างชาติ รวมทั้งการหยุดไปทำงานและทำงานที่บ้าน (Work from home) นับเป็นความท้าทายของสถาบันในการจัดการความต่อเนื่อง ทั้งความสามารถในการเข้าถึงการเรียนการสอนออนไลน์ (Online Learning) ต้องหาแนวทางจัดการเรียนรู้ห้องปฏิบัติการวิจัยในบางสาขา โรงประลองทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ต่าง ๆ จัดให้มีการวัดและประเมินผลในระหว่างเวลาที่ปิดมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้ ผู้สอนพิจารณาปรับรูปแบบการวัดและประเมินผลโดยใช้วิธีการอื่นนอกจากการทำข้อสอบในห้องสอบหรือการอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เช่น การสอบในรูปแบบออนไลน์ (Online Examination) การมอบหมายงาน (Assignment) การทำรายงาน (Report) หรือการทำข้อสอบนอกห้องสอบ (Take-home Examination) หรือการวัดและประเมินผลเป็นระยะระหว่างที่มีการเรียนการสอน และมีมาตรการต่างๆ ในการช่วยเหลือนักศึกษาและผู้ปกครองที่ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ การดูแล นักศึกษาที่พักในหอพักของสถาบัน และเตรียมการปรับรูปแบบการเรียนและการทำงานหลัง Reopen อีกครั้งหนึ่ง

1.7 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)

กระบวนการทางธุรกิจสำคัญ (Critical Business Process) หรือกระบวนการงาน สำคัญ ซึ่งผลลัพธ์ของการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ของกระบวนการทางธุรกิจ จะได้สินค้า (Product) หรือ บริการ (Service) ที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ซึ่ง การกิจและกระบวนการหลักสำคัญที่สถาบันต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ ที่เกิดภัยคุกคาม ประกอบด้วย

- การจัดการเรียนการสอน
- การบริหารจัดการด้านกายภาพ
- การจัดกิจกรรมพัฒนา และดูแลนักศึกษา
- การบริการสุขภาพ
- การจัดการด้านการวิจัยและบริการวิชาการ
- การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การบริหารจัดการด้านการเงิน
- การติดต่อสื่อสาร (Communication)

ทั้งนี้ หากงานตามภารกิจสำคัญเหล่านี้เกิดการหยุดชะงักหรือไม่สามารถปฏิบัติต่อไปได้ จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบัน เป็นอย่างมาก หากแม้จะมีการหยุดชะงักไปบ้าง ก็จะต้องกลับคืนมาให้บริการได้อีกครั้งภายในระยะเวลาที่ เหมาะสม ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร เช่น ความเสียหายด้านการเงิน ด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ ด้านความเชื่อมั่น ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ด้านกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม ตัวอย่างของงานตามภารกิจสำคัญ เหล่านี้ ได้แก่ การจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้าง เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์ผลกระทบด้านต่าง ๆ จากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตของสถาบัน พบว่ากระบวนการหลัก ส่วนใหญ่มีความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักเมื่อเกิดสภาวะ วิกฤต/ภัยคุกคามเริ่มส่งผลกระทบกับการดำเนินงาน ซึ่งในบางกรณีเหตุการณ์ความเสียหายหรือภัยคุกคามอาจยังไม่ส่งผลกระทบ ในทันทีแต่จะเริ่มและ/หรือทวีความรุนแรงในช่วงระยะเวลาถัดไป โดยกระบวนการที่ประเมินแล้ว พบว่า ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก และมีช่วงระยะเวลา การหยุดชะงักในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2 - 48 ชั่วโมง และ 1 - 2 สัปดาห์อาทิเช่น การเรียนการสอน การวิจัยและบริการ วิชาการ ได้กำหนดเป็นกระบวนการเร่งด่วนที่จำเป็นต้องฟื้นคืนสภาพให้กลับมาดำเนินการหรือบริการได้ภายในระยะเวลาอัน สั้น ปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการทางธุรกิจ
(Business Impact Analysis)

กระบวนการ	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
การจัดการเรียนการสอน						
1) การเรียนการสอนในห้องเรียน	มาก			✓		
2) การเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ/โรงประลอง	มาก				✓	
3) การเรียนรู้ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น WiL / Social Lab	มาก					✓

กระบวนการ	ระดับ ผลกระทบ/ ความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
4) การเรียนการสอนออนไลน์ (Online)และ แบบผสม Hybrid	มาก	✓				
การจัดกิจกรรมพัฒนา และดูแลนักศึกษา						
5) การให้บริการห้องสมุด	ปานกลาง				✓	
6) การให้บริการหอพักนักศึกษา	ปานกลาง		✓			
7) การให้บริการโรงอาหาร	มาก			✓		
8) การให้บริการของศูนย์กีฬา	ปานกลาง					✓
9) การให้บริการของคณะ ภาควิชา และ หน่วยงานสนับสนุน การศึกษา อาทิ สำนักงานคัดเลือกและสรรหานักศึกษา สำนักงานทะเบียนนักศึกษา สำนักงาน พัฒนาการศึกษา และบริการสำนักงาน กิจการต่างประเทศและสำนักงาน กิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	มาก		✓			
การจัดการด้านการวิจัยและบริการวิชาการ						
10)การวิจัยทั้งในและนอกห้องปฏิบัติการ/ โรงประลอง	มาก		✓			
11)การวิจัยในห้องปฏิบัติการ/โรงประลอง ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเลี้ยงเชื้อ	มาก	✓				
12)การให้บริการของสำนักงานวิจัยและ นวัตกรรม / พันธมิตร /สำนักงาน บริหารวิชาการ	มาก		✓			
การบริหารจัดการด้านการเงิน						
13)การให้บริการของสำนักงาน ยุทธศาสตร์/สำนักงานคลัง/ สำนักงาน บริหารทรัพย์สิน/สำนักงานพัสดุ	มาก			✓		
14)การให้บริการของกลุ่มงานช่วยเหลือ ทางการเงินแก่ นักศึกษา	มาก		✓			

กระบวนการ	ระดับ ผลกระทบ/ ความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
การบริหารจัดการด้านกายภาพ						
15) การให้บริการของสำนักงานด้านการบริหารอาคารและสถานที่ของคณะและส่วนกลาง	มาก	✓				
16) การดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัฒนาปรับปรุง หรืองานก่อสร้างที่สืบเนื่องตามสัญญาจ้าง	มาก		✓			
17) การดำเนินงานด้านการให้บริการและการดูแลรักษาความปลอดภัยของสถาบัน	มาก	✓				
การบริการสุขภาพ						
18) การให้บริการของการบริการสุขอนามัยและทางการแพทย์/สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล	มาก	✓				
การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ						
19) สำนักคอมพิวเตอร์	มาก	✓				
การติดต่อสื่อสาร						
20) การให้บริการของสำนักงานบริหารทั่วไปและประชาสัมพันธ์/การดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป/สำนักงาน กิจการต่างประเทศ	มาก	✓				

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

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

บทที่ 2

การบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ถูกนำไปปฏิบัติใช้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติหลักเมื่อเกิดเหตุวิกฤต ซึ่งจะมีหลายสิ่งที่สถาบันต้องเร่งดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลงและเพื่อให้การบริหารจัดการภารกิจของสถาบันมีความต่อเนื่อง อาจแยกพิจารณาได้ดังนี้

1) ภายในช่วงระยะเวลาแรก จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) และหากรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (Crisis Management)

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

(1) ดำเนินงานหรือให้บริการได้ในระดับที่สถาบันยอมรับกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดภายในระยะอันสั้น

(2) กลับมาให้บริการได้ในระดับปกติตามระยะเวลาที่กำหนด ในช่วงการดำเนินการกอบกู้กระบวนการดำเนินงาน (Recovery)

ทั้งนี้ เพื่อให้สถาบันมีความพร้อมและสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำคัญ ดังนี้

- กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง
- กำหนดโครงสร้างและทีมงานบริหารจัดการความต่อเนื่อง
- กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
- กำหนดแนวทางการบริหารความต่อเนื่องในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้นและการกลับคืนในระยะกลาง
- รวบรวมข้อมูลและรายละเอียด

2.1 กลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์สำคัญในการสร้างความต่อเนื่อง โดยการใช้กลยุทธ์ขึ้นกับระดับสถานการณ์ภัยคุกคาม

• **กลยุทธ์ระงับเหตุการณ์** เป็น การจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุวิกฤต เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ต้องรับมือหรือแก้ไขปัญหา เพื่อลดระดับความรุนแรงหรือผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน/เหตุวิกฤต ซึ่งขอบเขตวิธีการจะขึ้นอยู่กับเหตุปัจจัยของสภาพการณ์แห่งความฉุกเฉินนั้น ๆ

• **กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรสำคัญ** โดยการจัดการความต่อเนื่องในการดำเนินการ ในขณะที่เหตุการณ์ฉุกเฉินยังไม่สามารถแก้ไขได้หมดสิ้น แต่การปฏิบัติงานยังคงต้องดำเนินการต่อเนื่องโดยมีการวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรสำคัญไว้แล้วมาสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เหมือนหรือเทียบเคียงกับภาวะปกติ

• **กลยุทธ์การกู้คืนภารกิจ** เป็นการกู้คืนการดำเนินงาน ที่ต้องดำเนินการภายหลังภัยพิบัติ ผ่านพ้นไป ซึ่งจะต้องเร่งแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยเร็ว

กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการเพื่อฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 3 ประการ ดังนี้

แนวคิดที่ 1: การฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญของสถาบัน **ในสถานที่ที่ได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบ** เริ่มจากการนำกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการมาใช้ เพื่อฟื้นฟูการดำเนินการในสถานที่ที่ได้รับความเสียหาย/ผลกระทบ โดยต้องเริ่มจากการฟื้นฟูทรัพยากรที่ได้รับความเสียหาย สำหรับการซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องจักรต่าง ๆ ที่ได้รับความเสียหาย บางกรณีอาจต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก เช่น บริษัทก่อสร้าง หรือบริษัทผู้ผลิตเครื่องจักร ส่วนระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน อาทิ ไฟฟ้า แก๊ส น้ำ ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องฟื้นฟู การฟื้นฟูระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูการดำเนินการให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ

แนวคิดที่ 2: การฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญของสถาบัน **ในสถานที่สำรอง** เป็นการนำกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการมาใช้ในการฟื้นฟูการดำเนินการในสถานที่สำรอง โดยสถานที่สำรองควรอยู่ห่างไกลมากพอที่จะไม่ได้รับผลกระทบจากจุดที่เกิดภัยพิบัติ และต้องมั่นใจว่าระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของสถานที่สำรองนั้น ไม่ได้รับความเสียหายและสามารถใช้งานได้ตามปกติ ทรัพยากรสำคัญ อาทิ อาคาร เครื่องมืออุปกรณ์และเครื่องจักร มีการจัดเตรียมให้พร้อมใช้งาน นอกจากนี้ต้องพิจารณาถึงวิธีการเคลื่อนย้ายพนักงาน วัตถุดิบและชิ้นส่วนการผลิตต่าง ๆ ไปยังพื้นที่ดังกล่าวด้วย รวมทั้งต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกไว้ล่วงหน้าเพื่อการดำเนินการดังกล่าวให้ประสบผลสำเร็จ

แนวคิดที่ 3: การฟื้นฟูกิจกรรมที่มีความสำคัญของสถาบัน โดยใช้วิธีการทางเลือก (หรือวิธีการแก้ปัญหาชั่วคราว) แนวคิดนี้มุ่งเน้นการทำให้กิจกรรมที่มีความสำคัญสามารถดำเนินการได้โดยอาศัยวิธีการอื่น แนวคิดนี้เกิดจากการผสมผสาน ระหว่างแนวคิดที่ 1 และแนวคิดที่ 2 ตัวอย่างเช่น การนำอุปกรณ์เก่าๆ ที่เก็บสำรองไว้มาใช้แทนเครื่องมืออุปกรณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับความเสียหาย การทำงานด้วยมือแทนระบบการทำงานอัตโนมัติ หากระบบไอทีขัดข้องต้องระบุทางเลือกที่เหมาะสมกับ ระบบการดำเนินงานให้มากที่สุด นอกจากนี้ต้องระบุความช่วยเหลือที่ต้องการจากหน่วยงานภายนอกให้ชัดเจน

สถาบันจะใช้แนวคิดและกลยุทธ์ความต่อเนื่องในการดำเนินการ ทั้ง 3 แนวคิด มาผนวกเข้าด้วยกัน ก่อนการลงมือปฏิบัติจริงในระยะเริ่มต้นของการวางแผนฟื้นฟู นอกจากนี้ ยังเกิดแนวคิดในการปรับปรุงการทำงาน เกิดแนวทางใหม่ New normal ในการทำงาน เช่น การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ การบริการของกระบวนการสนับสนุนด้วยการทำงานที่บ้าน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศบนระบบออนไลน์ เป็นต้น

➤ **กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่สำคัญ**

กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่สำคัญที่สถาบันต้องจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต เพื่อให้การปฏิบัติงานยังคงดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แม้ในขณะเกิดเหตุการณ์วิกฤต โดยได้วิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นต้องมีทรัพยากรแยกตามกระบวนการหลัก สามารถสรุปได้ดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หรือสำรอง	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในสถาบัน โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานและการเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ เบื้องต้นกำหนดให้ - ใช้ห้องประชาสัมพันธ์ ห้อง Co-Working space และ บริเวณโถงชั้น 1 อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ประสานงานในสภาวะวิกฤต - ใช้อาคารเรียนรวมสมเด็จพระเทพฯ หรือสถานที่ที่ปลอดภัยและรองรับเพียงพอ ตามสถานการณ์เป็นศูนย์พักพิง ผู้ประสบภัยในสภาวะวิกฤติ - จัดสรรห้องเรียนในอาคารเรียนของคณะต่างๆที่ไม่ได้รับผลกระทบเป็นห้องเรียนสำรองในระหว่างการฟื้นฟูอาคารที่ได้รับผลกระทบ - ใช้ห้องปฏิบัติการ/โรงประลองของหน่วยงานเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยที่มีห้องปฏิบัติการ/โรงประลองที่สามารถใช้ทดแทนกันได้เป็น ห้องปฏิบัติการ/โรงประลองสำรองในระหว่างการฟื้นฟูห้องปฏิบัติการ/โรงประลองที่ได้รับผลกระทบ - ใช้พื้นที่หอประชุมเจ้าพระยาสุรวงษ์ไวยวัฒน์ - กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายนอกสถาบัน จำนวน 3 แห่ง คือ - โรงเรียนพรตพิทยพยัต - โรงเรียนวัดปลูกศรัทธาธรรม - วิทยาลัยช่างศิลป์ - กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำงานที่บ้านได้
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กำหนดให้สรรหาอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน การเรียนการสอน การวิจัยที่มีอยู่ในสถาบันและสำนักบริการทางการศึกษาอื่นๆ ก่อนแล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น มหาวิทยาลัยเครือข่าย หรือ บริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือ - กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม ตามรอบการสั่งซื้อผ่านทางหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานพัสดุ และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองที่มีอยู่ในสถาบันและสำนักบริการทางการศึกษาอื่นๆ และจึงสรรหาจากภายนอก เช่น มหาวิทยาลัยเครือข่าย หรือบริษัทตัวแทนจำหน่าย

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
	3. กำหนดให้มีการจัดหาระบบสำรองข้อมูลและคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านเข้าสู่ระบบสารสนเทศของสถาบัน 4. กำหนดให้พิจารณาใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของบุคลากร เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่าง การจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	1. จัดการระบบการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ (e-Service) มีระบบการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้หรือการใช้ โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการแทนการมาติดต่อด้วยตนเองที่ หน่วยงาน เช่น การรับส่งเอกสาร การรับเรื่อง และการยื่นขออนุมัติ อนุญาต เป็นต้น 2. กำหนดให้มีระบบการเก็บข้อมูลส่วนกลางสำรองไว้ในสถานที่อื่น เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในระหว่างเกิดสภาวะวิกฤติ และสามารถดึงข้อมูลมาใช้งานแบบออนไลน์ได้ ณ สถานที่สำรองที่จัดเตรียมไว้ในระหว่างการฟื้นฟู 3. กำหนดให้บันทึกข้อมูลด้วยระบบมือสำหรับฐานข้อมูลที่ไม่สามารถดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลสำรองได้
บุคลากรหลัก	1. จัดระบบ/ทีมปฏิบัติโดยมีบุคลากรหลักและสำรองในแต่ละภารกิจ / ทดแทนภายในหน่วยงาน ฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน รวมถึงการอบรม 2. กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ หรือให้เหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน 3. บุคลากรที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และระบบสาธารณูปโภค รวมถึงบุคลากรที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายหน้าที่ให้ต้องปฏิบัติการ เป็นการเฉพาะไว้แล้วขอให้มาปฏิบัติงานตามปกติ ทั้งนี้ขอให้คำนึงถึงความปลอดภัย ในการเดินทาง หากมีอุปสรรคไม่สามารถเดินทางไปทำงานได้ให้แจ้ง ผู้บังคับบัญชาเป็นกรณีไป
ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. <u>ด้านผู้รับบริการและเครือข่าย</u> ● ให้ผู้รับผิดชอบเครือข่ายภายนอกที่ได้ทำการติดต่อ/บริษัทคู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการหรือกิจกรรม/ผู้ประกอบการ แจ้งทางที่ประสานงานติดต่อได้ในเรื่องต่างๆ 2. <u>ช่องทางการติดต่อ</u> ● บุคลากรติดต่อสื่อสารงานด้านเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-mail และ กลุ่ม LINE

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
	3. <u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u> กำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์และแจ้งเหตุทุกรูปแบบ และกำหนดการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในแต่ละระดับ ภายในสถาบัน ประกอบด้วย เว็บไซต์ ของสถาบัน www.kmitl.ac.th, Facebook: KMITL, ทางไลน์ KMITL, ส่งข้อความเข้ามือถือ, ส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และแต่ละช่องทางที่สำนักงานหรือหน่วยงานได้กำหนดไว้ 4. การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายไฟฟ้าอย่างใดก็ตาม สจล.บริเวณพื้นที่โซน A มีสถานีไฟฟ้าย่อยพระจอมเกล้า จ่ายกระแสไฟฟ้าไปยังอาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ โรงอาหารอาคารเรียนรวมสมเด็จพระเทพฯ อาคารเรียนรวมสมเด็จพระเทพ KMIDS สระว้ายน้ำ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 55 พรรษา และสถาบันมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานที่สำคัญได้เป็น ระยะเวลาอย่างน้อย 4 ชั่วโมง 5. การประปานครหลวงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการจำหน่ายน้ำประปา อย่างใดก็ตามสถาบันมีระบบสำรองน้ำให้สามารถใช้สำรองได้ระดับหนึ่ง จากนั้นจึงจะประสานงาน และจัดหาให้มีรถบรรทุกน้ำจัดส่งมาให้ 6. โรงพยาบาลให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ได้แก่ โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลสิรินธร โรงพยาบาลจุฬารัตน์ โดยมีทีมคลินิกเวชกรรม สจล.เป็นผู้ดำเนินการประสานงาน

➤ กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรที่สำคัญในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ ได้กลายมาเป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น โรคซาร์ส โรคไข้หวัดนก โรคไข้หวัดใหญ่ 2009 โรคมือ เท้า ปาก หรืออาจแพร่ระบาดมาจากต่างประเทศ เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ โรคไข้หวัดนกสายพันธุ์ H7N9 หรือโรคที่อาจเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต ซึ่งอาจก่อให้เกิดความ สูญเสียต่อชีวิตและสุขภาพของประชาชน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสังคม ตลอดจนเศรษฐกิจอย่างมหาศาลได้

สถาบันจึงได้มีการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่าง ๆ เพื่อดูแลบุคลากรภายในองค์กร ให้ปลอดภัยจากโรค และให้ สำนักงานหรือกิจการขององค์กร/หน่วยงานสามารถดำเนินไปได้ในภาวะวิกฤติหรือฟื้นตัวเร็วเมื่อวิกฤติผ่านไป โดยสถาบันได้กำหนด มาตรการเพื่อสร้างความต่อเนื่อง ในกรณีการระบาดจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งครอบคลุมโรคติดต่ออุบัติใหม่ อื่นๆ ซึ่งสามารถนำกลยุทธ์และแนวทางการบริหารความต่อเนื่องมาประยุกต์ใช้ได้ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่องในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หรือสำรอง	- กำหนดแนวทางการรักษาความปลอดภัยทางด้านสาธารณสุข ตามมาตรการที่กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุขกำหนด และตามที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แจ้งเวียนดังนี้ - กำหนดพื้นที่เข้าออกบริเวณสำนักงาน และอาคารที่ทำการทางเดียว - ตั้งจุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ - กำหนดให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสวมหน้ากากอนามัย - คัดกรองบุคคลภายนอกที่มาติดต่องาน ลงทะเบียน แจ้งชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ติดต่อ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด - ทำความสะอาดอาคารสถานที่และอุปกรณ์ตามจุดเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการวิจัย ห้องทำงาน ห้องสุขา ประตูราวบันได ลิฟท์โดยสาร เป็นประจำ - สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อมมอบหมายให้งานอาคารสถานที่ดำเนินการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อทั้งภายในและภายนอกอาคาร - จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์เพื่อใช้ในการทำความสะอาด และความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ได้แก่ เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฉีดพ่นฆ่าเชื้อ หรือการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day - กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองสำหรับงานที่มีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วน กรณีไม่สามารถปฏิบัติงานในสถาบัน ให้ปฏิบัติงานในพื้นที่สำรองที่จัดไว้ให้ หรือปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- ใช้คอมพิวเตอร์สำนักงาน (PC) ของแต่ละส่วนงาน - ใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊คแบบพกพาของสำนัก หรือของส่วนตัวบุคลากรเพื่อสำรองใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีคอมพิวเตอร์สำนักงาน (PC) ไม่เพียงพอ
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	การติดต่อสื่อสารกับบุคลากร และ ผ่านโทรศัพท์ และ VDO Conference และ ระบบถ่ายทอดสัญญาณภาพ VDO
บุคลากรหลัก	- รณรงค์ให้บุคลากรมีวินัย และปฏิบัติตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อระมัดระวังตนเองจากการติดเชื้อ หรือเป็นพาหะ เช่น สวม หน้ากากอนามัย ทานร้อน ใช้ช้อนกลาง และดำเนินการลดความแออัดในสถานที่ทำงานและเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ยืน นั่ง ห่างกัน 1-2 เมตร - เปลี่ยนระบบการดำเนินงานโดยใช้ระบบออนไลน์ มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานจากบ้าน หรือปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา โดยเฉพาะบุคลากรที่

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
	เป็นกลุ่มเสี่ยง หรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้ และมี การรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย - ห้ามบุคลากรเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงตามที่กรมควบคุมโรคหรือ คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดกำหนด ยกเว้นมีเหตุผลความจำเป็น เร่งด่วนที่อาจมีผลกระทบภารกิจงานสูงมาก - ให้ผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานเป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ ณ ที่ตั้งสำนักหรือพื้นที่ปฏิบัติงาน สำรองเป็นประจำทุกวันทำการ - งานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการให้ทันภายในระยะเวลาที่ กำหนดงานที่มีลักษณะงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้ ให้ หัวหน้ากลุ่มงานเป็นบุคลากรหลักที่ต้องมาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งสำนัก หรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองจนกว่างานจะแล้วเสร็จ เพื่อป้องกันไม่ให้ เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ - กำหนดให้มีบุคลากรสำรองเพื่อปฏิบัติงานแทนกัน กรณีผู้ปฏิบัติงาน หลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ โดยจัดทำบัญชีบุคลากรหลักและ บุคลากรสำรองในการปฏิบัติงาน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ ได้ เพื่อให้สามารถแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานสำรองมาปฏิบัติงานแทนได้ทันที - จัดทำข้อมูลการติดต่อสื่อสารบุคลากรของสำนักทุกคน ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ e-mail สำรองไว้กรณีต้องติดต่อสื่อสาร เพื่อให้มาปฏิบัติงานในกรณี มีเหตุเร่งด่วนฉุกเฉินที่จะต้องมอบหมายให้ ดำเนินการและให้บุคลากรทุกคนเปิดโทรศัพท์มือถือเป็นประจำให้ สามารถติดต่อได้และปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย - ให้บุคลากรจัดทำ Timeline สถานที่ที่เดินทางไปในระยะเวลาที่ผ่านมา ย้อนหลัง 14 วัน โดยบันทึกข้อมูลการเดินทางช่วงเวลาในการทำ กิจกรรม ณ สถานที่ต่าง ๆ เป็นปัจจุบันทุกวัน (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด) - กรณีมีความจำเป็นต้องกักตัวผู้มีความเสี่ยงเพื่อเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน ให้ปฏิบัติ ตามหนังสือศูนย์ประสานการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ (COVID-19) - กรณีมีผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์ สอบสวนโรค ให้ดำเนินการตามมาตรการ ต่อเนื่องในช่วงการดำเนินการระหว่างเกิดเหตุ ตามแผนบริหารความ ต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) สจร. สถานการณ์การ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) อย่าง เคร่งครัดทันที
คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	กำหนดการจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้านปฏิบัติการและแจ้งเหตุช่วยเหลือฉุกเฉิน ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกในการให้การอนุเคราะห์ ช่วยเหลือฉุกเฉิน

ทรัพยากร	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน
	1. มีหน้าที่โดยตรงในการให้ข้อมูลข่าวสารและประสานงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน สถานการณ์เสี่ยงอันตราย และการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินกับสื่อและผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบเพื่อให้การประชาสัมพันธ์เป็นไปในรูปแบบเดียวกันทั้งสถาบัน • เชื่อมโยงข้อมูลการแจ้งเตือน ข้อควรระวัง แนวทางปฏิบัติต่างๆ จากศูนย์ประสานการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สจร. • เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น กลุ่ม LINE และ Facebook 2. เชิญเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขมาให้ความรู้ด้านการปฏิบัติตัวในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 3. ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขอความช่วยเหลือ เช่น สายด่วน กรมควบคุมโรค โทร. 1422 และโทรแจ้งหน่วยฉุกเฉินของโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลสิรินธร โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ประสานงานโดยคลินิกเวชกรรม สจร. ประสานงาน

2.2 ทีมงาน/โครงสร้าง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

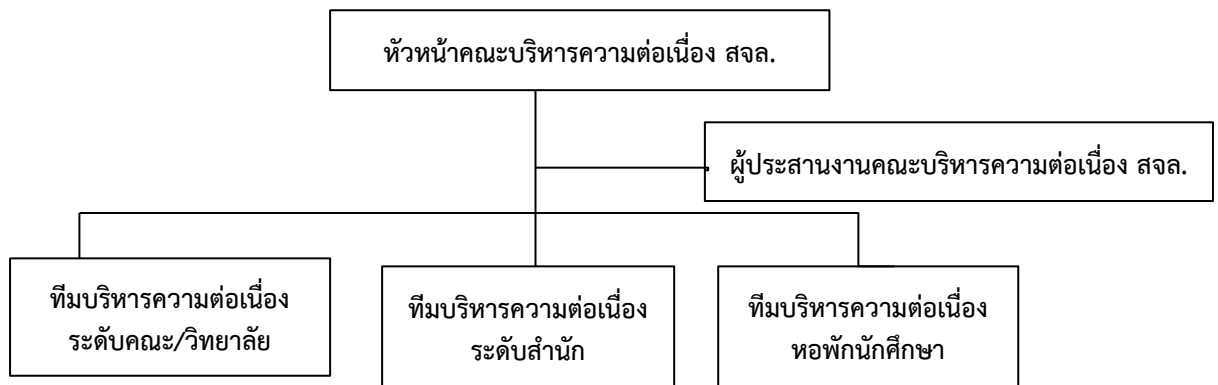
เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ถูกนำไปปฏิบัติใช้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จึงได้ตั้งทีมคณะบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

1) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัย/หอพักนักศึกษา มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่องระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน/วิทยาลัย/หอพักนักศึกษา ตามคู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงานภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รูปที่ 1 โครงสร้างคณะกรรมการต่อเนื่อง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



2.3 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

การแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อนักศึกษา/บุคลากรภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน จะเริ่มจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง จะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน ให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อนักศึกษาที่ได้รับระบุ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อกับหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยมีข้อพิจารณาดังนี้ :

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลัก โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก กรณีติดต่อบุคลากรหลักไม่ได้ให้ติดต่อบุคลากรสำรอง

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก กรณีติดต่อบุคลากรหลักไม่ได้ให้ติดต่อบุคลากรสำรอง

- เมื่อสามารถติดต่อบุคลากรหลัก/บุคลากรสำรองได้แล้วให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง แจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้:

- สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลหรือเป็นศูนย์ประสานงานในสภาวะวิกฤตในกรณีที่มีความจำเป็นต้องย้ายสถานที่ทำการ

▪ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องที่ได้รับทราบข้อมูล จะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากร ภายใต้การบังคับบัญชาของตนให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ พร้อมดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบและโทรแจ้งกลับไปยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน

▪ ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลัก/บุคลากรสำรองที่มีหน้าที่รับผิดชอบครบถ้วน ตามผังการติดต่อ (CallTree) และได้รับข้อมูลสรุปความพร้อมของทุกหน่วยงานภายในสถาบันแล้ว ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง จะทำหน้าที่รวบรวมสรุปความพร้อมของทุกหน่วยงานภายในสถาบันในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักศึกษา บุคลากรและบุคลากรทั้งหมดของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อเสนอต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

▪ ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จ ลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่ เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการซ้อม/ทดสอบการปฏิบัติตามแผน BCP



จัดทำโปรแกรมการซ้อมแผน

- จัดตั้งคณะทำงาน/ผู้รับผิดชอบในการซ้อมแผน
- กำหนดประเภทการซ้อมแผน
- กำหนดตัวชี้วัดสำหรับการประเมินการซ้อมแผน



กำหนดขอบเขตการซ้อมแผน

- กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และสมมติฐานในการซ้อมแผน
- ระบุทรัพยากรที่ใช้ในการซ้อมแผน
- กำหนดสถานการณ์จำลองสำหรับการซ้อมแผน



วางแผนการซ้อมแผน

- กำหนดการในการซ้อมแผน
- บริหารจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการซ้อมแผน
- ระบุฟังก์ชันสนับสนุนอื่น ๆ



ควบคุมดูแลการปฏิบัติการซ้อมแผน

- กำหนดโครงสร้างการสั่งการในการซ้อมแผน
- จัดทำเอกสาร
- ซ้อมแผน



จัดทำรายงานและประเมินผล

- ประเมินผลการซ้อมแผน
- รายงานผลการซ้อมแผน



ติดตามและปรับปรุงแก้ไข

- ติดตามผลและปรับปรุงการซ้อมแผน

รายชื่อทีมงานแผนดำเนินงานรุกรกิจอย่างต่อเนื่อง สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ปรากฏดัง ตารางที่ 1

(ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
รศ.สุพจน์ ศรีนิล	081-4212636	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง	นายเทิดศักดิ์ ผาวัน	092-5832323
ผศ.ดร.ประทีป หลือประเสริฐ	098-5654223	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องสำนักงานฯ	นางสาวจิรพร คงโฉง	087-0705989
ผศ.ดร.ชดชนก อัทธพงศ์	081-9222675	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องสำนักงานฯ	นายณัฏพงษ์ ศรีงาม	089-8168646
นายสุนันท์ ดาวกระจาย	082-4881831	ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	นายอำนาจ ยงประเดิม	085-9835618

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายจัดหาวัสดุอุปกรณ์

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
ผศ.ดร.ประทีป หลือประเสริฐ	0985654223	นางสาวกรรณทิพย์ สกุนตศรี	0619565329
		นายสุนันท์ ดาวกระจาย	0824881831

ตารางที่ 3 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
รศ.สุพจน์ ศรีนิล	0814212636	ผศ.อัครเดช วัชรภูพงษ์	0818119679

ตารางที่ 4 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของฝ่ายบุคลากรหลัก

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
รศ.สุพจน์ ศรีนิล	0814212636	รศ.ดร.จำรูญ เล้าสินวัฒนา	02 3298100

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
		นางปัทมา ส้งไวย	0895196426

บทที่ 3

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

3.1 ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่แหล่งที่มา	พื้นที่ ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ตรม.)				
		2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ด้านการทำงานของบุคลากร	ชุมชนหรือสถานที่ใกล้เคียง			5,000		
ด้านการเรียนการสอนและการวิจัย / การบริการทางวิชาการ	ศูนย์บริการเครือข่าย ฯลฯ			10,000		
รวมพื้นที่สำหรับการปฏิบัติการสำรอง				15,000		

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

3.2 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่แหล่งที่มา	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (เครื่อง)				
		2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
เครื่องคอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์	สำนักบริการคอมพิวเตอร์			100		
วัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลืองและวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไฟฟ้า	สำนักงานพัสดุ		100			
รวมวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติการ			100	100		

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

3.3 ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่แหล่งที่มา	ความต้องการในช่วงเวลา				
		2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ระบบฐานข้อมูล กลาง	สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และงานโสตฯที่สนับสนุน ของแต่ละส่วนงาน		✓			
ระบบติดต่อสื่อสาร โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต	สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และงานโสตฯที่สนับสนุน ของแต่ละส่วนงาน	✓				
ระบบตรวจสอบ ความปลอดภัย	สำนักงานบริหารทรัพยากร กายภาพและสิ่งแวดล้อม และเจ้าหน้าที่อาคาร สถานที่ของคณะ		✓			

ตารางที่ 6 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

3.4 ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ประเภททรัพยากร	ความต้องการในช่วงเวลา (คน)				
	2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงาน ที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	20	40	120	200	300
จำนวนบุคลากรที่จำเป็น ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	120	120	120	200	300
รวมบุคลากรสำหรับการปฏิบัติการ	160	160	240	400	600

ตารางที่ 7 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

3.5 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ประเภททรัพยากร / สถานที่แหล่งที่มา	ความต้องการในช่วงเวลา (คน)				
	2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ด้านระบบไฟฟ้า		✓	✓	✓	✓
ด้านระบบน้ำประปา		✓	✓	✓	✓
ด้านการให้บริการระบบสื่อสาร	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการให้บริการพยาบาล	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 8 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ผู้บริหารหลักประชุมปรึกษาหารือแผนการปฏิบัติงาน		☐
- มอบหมายทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายโดยเร่งด่วน		☐
- ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง		☐
- ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย		☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้		☐
- ผู้บริหารติดตาม อำนาจความสะดวกอย่างใกล้ชิด		☐
- ประชุมเพื่อประเมินสถานการณ์ทุกวัน และแก้ไขปัญหาอุปสรรค		☐
- วางแผนการทำงานลำดับต่อไป		☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ผู้บริหารประชุมเพื่อประเมินสถานการณ์		☐
- สรุปปัญหาและหาแนวทางป้องกัน		☐
- ตรวจสอบและติดตามผล		☐ ☐

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า 1 เดือน)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ผู้บริหารวางแผนการฟื้นฟูทุกด้าน		☐
- มอบหมายงานผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติโดยเร่งด่วน		☐
- ติดตามผลการดำเนินงานทุกฝ่าย		☐
- สรุปผลการดำเนินงาน - ประเมินและสรุปผล ประกอบกรอบการจัดทำแผนของปีถัดไป		☐

อ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). พฤษภาคม 2563, คู่มือการบริหารความพร้อมต่อ
สภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM).

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 2020 (KMUTT Business
Continuity Plan) ฉบับปรับปรุง 2563

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา