



แผนบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สารบัญ

1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง	1
4. ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง	2
5. การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	2
6. สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	2
7. การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	3
8. กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก	4
9. การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง	4
10. ทีมงานแผนความต่อเนื่อง	6
11. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	8
12. การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ	8
13. ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง	10
14. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	12

บทนำ

ในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 มีมติเห็นชอบกับแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการ ทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการสำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤติ

สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานเพื่อให้ระบบบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐสามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนต่อสภาวะวิกฤติได้อย่างต่อเนื่อง ได้มีหนังสือที่ นร 1205.3/912 ลงวันที่ 11 เมษายน 2556 เรื่อง ดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ ถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหง แจ้งให้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กรและนำแผนบริหารความต่อเนื่องขึ้นบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้ติดตามการจัดทำแผนดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้ ให้มหาวิทยาลัยมีการทดสอบ ชักซ้อม และปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้แล้วเสร็จภายในเดือน สิงหาคม 2556

การบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤตินี้ เป็นแผนบริหารเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อุปกรณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้มหาวิทยาลัยต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) ได้อย่างปกติหรือสามารถกลับมาดำเนินการตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย แม้จะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหงต้องหยุดชะงักลง

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองจะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่หรือสำนักงานภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินอาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างต่อเนื่อง การเตรียมการจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนความต่อเนื่องซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญจะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้และส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ทั้งในระยะชั่วคราวหรือระยะยาว
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านผู้ให้บริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. อุทกภัย	✓	✓		✓	✓
2. อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3. สภาวะวิกฤต อื่นๆ					

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในระดับสูงและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) หน่วยงานต้องประเมินผลกระทบ ซึ่งระดับผลกระทบจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังตารางที่ 1 (ตารางที่ 1)

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 10-25 - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ 5-10 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 5

นอกจากการพิจารณาประเมินผลกระทบแล้ว หน่วยงานต้องประเมินระดับผลกระทบในแต่ละช่วงเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ช่วงระยะเวลา คือ 1) 0-2 ชั่วโมง 2) 2-4 ชั่วโมง 3) 1 วัน 4) 1 สัปดาห์ 5) 2 สัปดาห์ 6) 1 เดือน โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ดังนี้

1.) กำหนดกิจกรรม/กระบวนการที่ต้องดำเนินการมาประเมินกระบวนการที่สำคัญและระบุระดับผลกระทบ (ตามเกณฑ์การพิจารณา) โดยต้องพิจารณาถึงความเสี่ยง ภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรหลักในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการและจัดทำเป็นข้อมูลตามตารางที่ 4

กระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก

การนำกิจกรรม/กระบวนการที่ได้มีการศึกษา วิเคราะห์ และได้กำหนดไว้แล้วมาประเมินกระบวนการที่สำคัญและระบุระดับผลกระทบ (ตามเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ) โดยต้องพิจารณาถึงความเสี่ยง ภัยคุกคาม และ

ผลกระทบต่อทรัพยากรหลักในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในแต่ละกระบวนการและจัดทำเป็นข้อมูล ดังตารางที่ 2 (ตารางที่ 2)

กิจกรรม/กระบวนการ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		0-2 ชม.	2-4 ชม.	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป	สูง	-	✓	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	สูง	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณและเร่งรัดติดตามประเมินผล การปฏิบัติงาน	ต่ำ	-	-	✓	✓	✓	✓
การดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓	✓
กิจกรรม/กระบวนการอื่นๆ							

การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง

การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน เป็นขั้นตอนที่สำคัญก่อนมีการจัดทำแผนความต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการบริหารความต่อเนื่องที่ได้จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจากการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรขององค์กรในสภาวะวิกฤตในบางกรณีจำเป็นต้องใช้งบประมาณ อาทิ การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำรอง เพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำงานในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่อง จึงต้องผ่านการพิจารณาของผู้บริหารขององค์กร ซึ่งทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อมมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากรและด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการดังนี้

1.) พิจารณาระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการสำคัญ ทั้ง 5 ด้าน ตามกิจกรรมและกระบวนการ โดยให้พิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบันและปรับลดให้สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต (หน่วยงานไม่ควรกำหนดทรัพยากรเสมือนการปฏิบัติงานในสภาวะปกติ)

(ตารางที่ 3)

กิจกรรม/กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป	- ใช้พื้นที่สำรองที่มีได้ รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤต	- เครื่องใช้สำนักงาน	- ระบบจัดซื้อจัดจ้าง - ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงินการบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานติดต่อประสานงาน งานสถิติข้อมูล	- ใช้พื้นที่สำรองที่มีได้ รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤต	- เครื่องใช้สำนักงาน	- ระบบจัดซื้อจัดจ้าง - ระบบเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	- เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน

ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน งบประมาณและเร่งรัดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ใช้พื้นที่สำรองที่มีได้ รับผลกระทบจาก สภาวะวิกฤต	- เครื่องใช้สำนักงาน	- ระบบเชื่อมโยง อินเทอร์เน็ต	- เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	- เจ้าหน้าที่ประจำ หน่วยงาน
การดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน	- ใช้พื้นที่สำรองที่มีได้ รับผลกระทบจาก สภาวะวิกฤต	- เครื่องใช้อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ - เครื่องมือการสอน ผ่านดาวเทียม	- ระบบเชื่อมโยง อินเทอร์เน็ต - ระบบการสอน ทางไกล	- อาจารย์ - จนท. โสตฯ	- เจ้าหน้าที่ประจำ หน่วยงาน
กิจกรรม/กระบวนการอื่นๆ					

2.) กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่องนี้เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพต่อการใช้งานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤตขึ้น โดยการพิจารณาด้านทรัพยากรจะมี 5 ด้าน ดังนี้

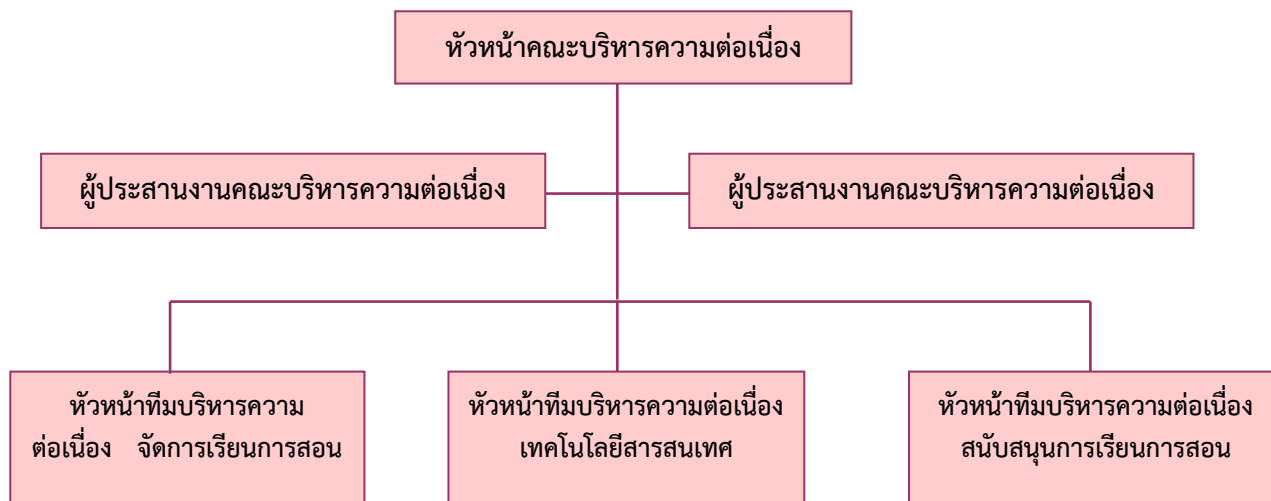
(ตารางที่ 4)

ทรัพยากรสำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในมหาวิทยาลัย หรือกองงานวิทยาเขต (บางนา) โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่และประสานงานกับเจ้าของพื้นที่ของแต่ละหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมการใช้พื้นที่
ด้านวัสดุ/อุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศพร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานกลางได้ กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการกอบกู้คืนก่อน
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน มีลักษณะเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ดังนั้นหากเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรองจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานกลางจะกู้คืนให้สามารถใช้งานได้ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กองคลัง สวป. สค. สก.ฯลฯ ควบคุมระบบข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ
ด้านบุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานเดียวกันได้ กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน ในกรณีบุคลากรในฝ่ายงานไม่เพียงพอหรือขาดแคลน
ด้านผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ให้ คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้งานสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

ทีมงานแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ของฝ่ายบริหารงานทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ประกอบด้วย **หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง** หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องและผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

โครงสร้างคณะกรรมการความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยรามคำแหง



ในกรณีที่บุคลากรหลักที่ถูกกำหนดไว้ในทีมงานบริหารความต่อเนื่องไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะมีการมอบหมายหรือแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ปรากฏดังตารางที่ 5

รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

(ตารางที่ 5)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์
1. อธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง	0-2310-8118	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย	0-2310-8018
2. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	0-2310-8025	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	ผู้อำนวยการกองกลาง	0-2310-8129
3. อ.ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ		ที่ปรึกษาคณะกรรมการความต่อเนื่อง	-	-
4. รองอธิการบดีฝ่ายอำนวยการ	0-2310-8100	ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายอำนวยการ	0-2310-8098-9
5. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย.	0-2310-8551	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องบัณฑิตวิทยาลัย	รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร	0-2310-8552
6. คณบดีคณะนิติศาสตร์	0-2310-8161	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องการเรียนการสอนและคณะนิติศาสตร์	รองคณบดีฝ่ายบริหารคณะนิติศาสตร์	0-2310-8162

7. คณะบดีคณะบริหารธุรกิจ	0-2310-8210	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะบริหารธุรกิจ	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะบริหารธุรกิจ	0-2310-8211
8. คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์		ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะมนุษยศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะมนุษยศาสตร์	0-2310-8261
9. คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์	0-2310-8260	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะศึกษาศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะศึกษาศาสตร์	0-2310-8311
10. คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์		ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะวิทยาศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะวิทยาศาสตร์	0-2310-8425
11. คณะบดีคณะรัฐศาสตร์	0-2310-8310	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะรัฐศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะรัฐศาสตร์	0-2310-8461
12. คณะบดีคณะเศรษฐศาสตร์		ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะเศรษฐศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะเศรษฐศาสตร์	0-2310-8512
13. คณะบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์	0-2310-8380	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะวิศวกรรมศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะวิศวกรรมศาสตร์	0-2310-8573
14. คณะบดีคณะศิลปกรรม ศาสตร์	0-2310-8460	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะศิลปกรรมศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะศิลปกรรมศาสตร์	0-2310-8295
15. คณะบดีคณะทัศนมาตร ศาสตร์	0-2310-8541	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง คณะทัศนมาตรศาสตร์	รองคณะบดีฝ่ายบริหาร คณะทัศนมาตรศาสตร์	0-2310--8909
16. รองอธิการบดีฝ่าย เทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา	0-2310-8572	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องเทคโนโลยี สารสนเทศ	ผู้อำนวยการสำนัก เทคโนโลยีการศึกษา	0-20-2310- 8703-6 ต่อ 420
17. ผู้อำนวยการสถาบัน คอมพิวเตอร์	0-2310-8296	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง สถาบันคอมพิวเตอร์	หัวหน้าศูนย์บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ	0-2310-8856
18. รองอธิการบดีฝ่าย ทะเบียนและประเมินผล	0-2310-8912	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล	ผู้อำนวยการสำนัก บริการทางวิชาการและ ทดสอบประเมินผล	0-2310-8600
19. รองอธิการบดีฝ่าย อำนวยการ	0-2310-8017	หัวหน้าทีมงานบริหารความ ต่อเนื่องสนับสนุนการเรียน การสอน	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย อำนวยการ	0-2310-8098- 9
20. รองอธิการบดีฝ่ายวิทยาเขต	0-2310-8801	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง กองงานวิทยาเขตบางนา	ผู้อำนวยการกองงาน วิทยาเขตบางนา	0-2397-6290
21. ผู้อำนวยการกองอาคาร สถานที่	0-2310-8050	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง อาคารสถานที่	หัวหน้างานอาคาร สถานที่	0-2310-8091- 2
22. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย อำนวยการ	0-2310-8100	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง สวัสดิการและรักษาความ ปลอดภัย	หัวหน้างานสวัสดิการ และรักษาความปลอดภัย	0-2310-8145
23. หัวหน้างานอาคารสถานที่	0-2397-6323	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้างานช่างและ ยานพาหนะ	0-2310-8144

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้าฝ่ายงาน/ส่วนงานมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศ ใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้รับปฏิบัติตามโครงสร้างคณะกรรมการต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย ตามตารางที่ 5

การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

1. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
2. การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
3. การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลายาวเกิน 7 วัน

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

1.1) ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ขององค์กร เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

1.2) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะกรรมการต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

- 1.2.1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- 1.2.2) วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
- 1.2.3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
- 1.2.4) บุคลากรหลัก
- 1.2.5) คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากร

ในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

1.3) พิจารณากระบวนการงาน/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

1.4) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะกรรมการความต่อเนื่องขององค์กรและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

1.5) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

2) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน ภายหลังจากการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน 24 ชั่วโมงแล้ว การตอบสนองในระยะต่อไปเป็นการตอบสนองเพื่อให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการและกิจกรรมที่มีความสำคัญ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน โดยการดำเนินการในระยะเวลา 7 วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

2.1) ติดตามสถานะภาพการกักคืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักคืน

2.2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3) กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ

2.4) รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการจัดการวิกฤติขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้กำหนดไว้

3) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินและกักคืนกระบวนการปฏิบัติงาน ในระยะเวลาเกิน 7 วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่ง ตามที่ระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ดังนั้น คณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาวเพื่อกักคืนกระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาทำการได้ตามปกติ โดยมีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

3.1) ติดตามสถานะภาพการกักคืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

3.2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้ อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1) กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติได้ควรพิจารณาสถานที่ปฏิบัติงานที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติของหน่วยงานได้รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและหรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่

3.2.2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย

3.2.3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสารและข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก

3.2.4) ด้านบุคลากรหลัก สรรหาบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้เพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว

3.2.5) ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสรรหาลูกค้า/ผู้ให้บริการรายใหม่สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนลูกค้า/ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก

ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) มหาวิทยาลัยต้องทำการวิเคราะห์กระบวนการในการทำงานของฝ่ายงานต่างๆ ต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏ ดังตารางที่ 6

ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) (ตารางที่ 6)

กระบวนการ	ระดับความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ					
		0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป	สูง	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน การบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ การบริหารบุคคล งานสถิติข้อมูล งานติดต่อประสานงาน	สูง	-	-	✓	✓	✓	✓
ดำเนินการเกี่ยวกับจัดทำแผนงานงบประมาณ และเร่งรัดติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	ปานกลาง	-	-	✓	✓	✓	✓
การดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน	ปานกลาง	-	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดเตรียมสถานที่ในการดำเนินงานด้านต่างๆ	สูง	-	-	✓	✓	✓	✓
การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ	สูง	-	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรดำเนินงานด้านต่างๆ	สูง	-	✓	✓	✓	✓	✓
การจัดเตรียมระบบสารสนเทศ/ระบบสื่อสาร	สูง	-	✓	✓	✓	✓	✓
การเคลื่อนย้ายวัสดุ/ครุภัณฑ์/ยานพาหนะ ฯลฯ	สูง	-	✓	✓	✓	✓	✓

ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) (ตารางที่ 7)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับจอดรถราชการ (รถตู้, รถเก๋ง)	อาคารของ มร. ที่มีพื้นที่จัดไว้จอดรถ บนอาคาร	200 ตร.ม.	200 ตร.ม.	200 ตร.ม.	200 ตร.ม.	200 ตร.ม.	200 ตร.ม.
พื้นที่สำหรับจอดรถยนต์สำรอง (รถบัส)	พื้นที่จอดรถบริเวณภายในหรือภายนอก มร.ที่สามารถจอดรถบัสได้อย่างปลอดภัย	300 ตร.ม.	300 ตร.ม.	300 ตร.ม.	300 ตร.ม.	300 ตร.ม.	300 ตร.ม.
พื้นที่สำรองสำหรับปฏิบัติงานที่จำเป็นเร่งด่วน/การประสานงาน/การควบคุมและสั่งการ	อาคารภายใน มร./อาคารวิทยบริการฯ / อาคารสธก.	850 ตร.ม.	850 ตร.ม.	850 ตร.ม.	850 ตร.ม.	850 ตร.ม.	850 ตร.ม.

ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

(ตารางที่ 8)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
รถดับเพลิง	สถานีดับเพลิงหัวหมาก	2 คัน	2 คัน	2 คัน	2 คัน	2 คัน	2 คัน
ถังดับเพลิง	อุปกรณ์ภายใน มร.	15 ถัง	15 ถัง	15 ถัง	15 ถัง	15 ถัง	15 ถัง
สายฉีดน้ำดับเพลิง	อุปกรณ์ภายใน มร.	2 เส้น	2 เส้น	2 เส้น	2 เส้น	2 เส้น	2 เส้น
กระสอบทราย	มหาวิทยาลัย จัดซื้อ	1000 กระสอบ	1000 กระสอบ	1000 กระสอบ	1000 กระสอบ	1000 กระสอบ	1000 กระสอบ
เครื่องสูบน้ำ	อุปกรณ์ภายใน มร.	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง	5 เครื่อง
เครื่องคอมพิวเตอร์/ เครื่องพิมพ์	อุปกรณ์ภายใน มร.	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง	2 เครื่อง

ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องด้านปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

(ตารางที่ 9)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
เจ้าหน้าที่ดับเพลิง การป้องกันน้ำท่วม	จนท.อผศ./บุคลากร ของ มร.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จนท. รปภ. 24 ชม.	จนท.รปภ.(อผศ.)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
จนท.บันทึกข้อมูล/ธุรการ	บุคลากรของ มร.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ความต้องการด้านผู้ให้บริการสำคัญ (Service Requirement)

(ตารางที่ 10)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/แหล่งที่มา	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบไฟฟ้าแรงสูง/แรงต่ำ	การไฟฟ้านครหลวง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบน้ำประปา	การประปานครหลวง	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	สถานีดับเพลิงหัวหมาก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บ	หน่วยกู้ภัย/มูลนิธิต่างๆ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 ภายใน (24 ชั่วโมง) : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ในการปฏิบัติภารกิจใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยรามคำแหงอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> - ติดตาม สอบถามและประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง - แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - รับทราบและพิจารณาอนุมัติกระบวนการงาน/งานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - รับทราบรายงานจากหน่วยงานครอบคลุม <ul style="list-style-type: none"> • สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการ / งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ(Manual Processing) 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

วันที่ 1 ภายใน (24 ชั่วโมง) : การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาและอนุมัติเนื้อหาและข้อความ เพื่อใช้ในการสื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในหน่วยงานให้ทราบ 	หัวหน้าคณะและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง : เกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง, คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ, เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ, บุคลากรหลัก, วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณา ประสานงาน จัดสรรเงินสำรอง 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> - รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่มีการกำหนด 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

วันที่ 2-3 : การตอบสนองในระยะสั้น		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยรามคำแหงอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รับทราบและกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง: เกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง, วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ, คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ, เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ, บุคลากรหลัก, คู่ค้า/มูลนิธิให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ มร. และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

วันที่ 4-7 : การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)		
ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของหน่วยงานคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยรามคำแหงอย่างเคร่งครัด		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: เกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง, วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ, คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ, เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ, บุคลากรหลัก, คู่ค้า/มูลนิธิให้การสนับสนุนด้านการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ มร. และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้มีการกำหนด	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>