แผนการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สำนักงานอธิการบดี

กันยายน 2556

คำนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบให้ส่วนราชการระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ กำหนดแผนรองรับปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์วิกฤติต่างๆเพื่อให้สามารถกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพที่ปฏิบัติงานได้โดยเร็ว ทั้งให้ช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติได้อย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการนี้ขึ้นเรียกว่า "แผนบริหารความต่อเนื่อง" ซึ่งหมายถึง แผนการที่กำหนดวิธีปฏิบัติงานให้สามารถทำต่อเนื่องได้แม้มีเหตุฉุกเฉินโดยมีผู้รับผิดชอบชัดเจน และเป็นแนวทางให้หน่วยงานระดับคณะ/ศูนย์/สำนัก จัดทำแผนดำเนินการที่เป็นรายละเอียดเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ตามวัตถุประสงค์ของแผนนี้

สำนักงานอธิการบดี

กันยายน 2556

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก
สารบัญ..... ..... ข
สารบัญตาราง ..... ง
สารบัญภาพ ..... จ
บทที่ 1 บทนำ 1
วัตถุประสงค์..... 1
สมมุติฐาน 1
ขอบเขตของแผน 1
คำจำกัดความ 2
การประเมินความเสี่ยง ภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ..... 2

บทที่ 2 การบริหารความต่อเนื่อง 4
โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง 4
รายชื่อทีมบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team..... 4
กลยุทธ์เพื่อความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) 7
ผลกระทบต่อภารกิจ 9
การแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree) 11
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้สถานการณ์ 12
วันแรกของเหตุการณ์ (ภายใน 24 ชั่วโมง) ต้องตอบสนองทันที 12
วันที่ 2-3 ของเหตุการณ์ การตอบสนองในระยะสั้น 14
วันที่ 4-7 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์) 15

บทที่ 3 ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง 16
ความต้องการพื้นที่สำรองเพื่อปฏิบัติงาน 16
ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ 17
ความต้องการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลสำคัญ 18

หน้า

ความต้องการด้านบุคลากร 19
ความต้องการด้านผู้ให้บริการ 19

ภาคผนวก 21
ผนวก 1 แผนเตรียมการป้องกันและบรรเทากรณีเกิดอัคคีภัย..... 22
ผนวก 2 แผนเตรียมการป้องกันและบรรเทากรณีเกิดอุทกภัย..... 23
ผนวก 3 แผนเตรียมการป้องกันและบรรเทากรณีเกิดวาตภัย..... 24
ผนวก 4 แผนเตรียมการป้องกันและบรรเทากรณีเกิดเหตุจลาจล..... 25
ผนวก 5 แผนเตรียมการป้องกันและบรรเทากรณีเกิดโรคระบาด..... 26

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 เหตุการณ์และผลกระทบจากเหตุการณ์ 3
ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง 5
ตารางที่ 3 กลยุทธ์เพื่อความต่อเนื่อง 7
ตารางที่ 4 ระยะเวลาอย่างมากที่ใช้กู้สถานการณ์สำหรับแต่ละงานในภารกิจหลัก 9
ตารางที่ 5 ผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการกู้สถานการณ์ทันทีหลังจากเกิดเหตุการณ์ 13
ตารางที่ 6 ผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการกู้สถานการณ์ระยะแรกของเหตุการณ์ 14
ตารางที่ 7 ผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการกู้สถานการณ์ระยะกลาง (สัปดาห์แรก) ของเหตุการณ์ 15
ตารางที่ 8 จำนวนและประเภทของพื้นที่ใช้สอยที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา 16
ตารางที่ 9 จำนวนและประเภทของวัสดุครุภัณฑ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา 17
ตารางที่ 10 ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา 18
ตารางที่ 11 จำนวนและประเภทของบุคลากรที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา 19
ตารางที่ 12 ประเภทของบริการที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา 19

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree) 12

บทที่ 1
บทนำ

จากการที่ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์อุทกภัยรุนแรง ในปี 2554 พบว่าระบบและกลไกของรัฐหลายประการมีปัญหาไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี เป็นบทเรียนสำคัญที่ทุกส่วนราชการต้องนำมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ ให้งานบริการไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบกรอบแนวทางให้ส่วนราชการทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจดำเนินการสร้างความพร้อมเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต
2. เพื่อลดผลกระทบ และบรรเทาความเสียหายที่เกิดกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของมหาวิทยาลัยทั้งในยามปกติ และในเหตุการณ์วิกฤต
4. เพื่อให้มหาวิทยาลัยกู้คืนสถานการณ์ให้กลับมาปกติโดยเร็ว

สมมุติฐานของแผน

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีและสารสนเทศได้จัดการสำรองข้อมูลและระบบสารสนเทศต่างๆไว้แล้ว และระบบสารสนเทศสำรองนั้นมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกัน
3. “บุคลากร” ที่ถูกระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงบุคลากรทั้งหมดของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติแม้เกิดภาวะวิกฤต

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ใช้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีและบริเวณใกล้เคียง ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อุทกภัย
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์วาตภัย
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล
5. เหตุการณ์โรคระบาด

คำจำกัดความ

เหตุฉุกเฉิน หมายถึง เหตุการณ์ที่อาจเป็นภัยหรือมีอันตรายแฝงอยู่ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและส่วนราชการ

ภัยพิบัติ หมายถึง สาธารณภัย ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด สงครามจลาจล ก่อการร้าย ตลอดจนภัยอื่นๆ ทั้งโดยธรรมชาติ และการกระทำของมนุษย์ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายและทรัพย์สินทั้งของรัฐและเอกชน

อัคคีภัย หมายถึง เหตุการณ์ที่มีเปลวไฟลุกติดสิ่งของต่างๆ ภายในสถานที่หนึ่งสถานที่ใด จนอาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

อุทกภัย หมายถึง เหตุการณ์ที่มีน้ำท่วมพื้นดินสูงกว่าระดับปกติ เกิดจากปริมาณน้ำมาก จนทำให้ไม่สามารถระบายลงสู่ทะเลได้ทัน เป็นเหตุให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของรัฐและเอกชน

วาตภัย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดจากกระแสลมรุนแรงจนมีผลกระทบต่ออาคารสถานที่ บ้านเรือน เส้นทางคมนาคม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของรัฐและเอกชน

จลาจล หมายถึง เหตุการณ์ที่กลุ่มชน/ฝูงชนก่อการทำร้าย ทำลายจากพลังของอารมณ์ไม่พอใจ/โกรธ/เคียดแค้นจนอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

โรคระบาด หมายถึง เหตุการณ์ความเจ็บป่วยจากโรคติดเชื้อในระยะที่ควบคุมยาก

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคล หรือหน่วยงานที่ให้บริการแก่มหาวิทยาลัยในสิ่งที่เกินกำลังความสามารถ หรือเกินอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา การไปรษณีย์ โทรคมนาคม การรักษาพยาบาลขั้นสูง

การประเมินความเสี่ยง ภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

เป็นการพิจารณาผลกระทบของภัยพิบัติที่เกิดขึ้นกับทรัพยากรของมหาวิทยาลัย 5 ด้าน ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึงเหตุการณ์ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักของมหาวิทยาลัยได้รับความเสียหาย หรือถูกขัดขวาง กีดขวาง เป็นอุปสรรคต่อ

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เสียหาย สูญหาย ถูกทำลาย หรือถูกขัดขวางไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ รวมทั้งกรณีที่เหตุการณ์ทำให้ไม่สามารถจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญไปใช้งานได้

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึงระบบสารสนเทศล่ม ชำรุดเสียหาย ขัดข้องไม่สามารถติดต่อเชื่อมโยงหรือเข้าถึงข้อมูลสำคัญเพื่อการปฏิบัติงานตามปกติได้

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

5. ผลกระทบด้านผู้มีส่วนสนับสนุนที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้การสนับสนุนมหาวิทยาลัยได้

จากการวิเคราะห์ผลกระทบของเหตุการณ์ต่อทรัพยากรสำคัญของมหาวิทยาลัย ตามสมมุติฐานเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 5 เหตุการณ์ แต่ละเหตุการณ์อาจมีผลกระทบไม่เหมือนกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เหตุการณ์และผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์	ผลกระทบ				
	สถานที่หลัก	อุปกรณ์สำคัญ	ข้อมูลสำคัญ	บุคลากรหลัก	ผู้ให้บริการ
อุทกภัย				/	/
อัคคีภัย	/	/	/	/	
วาตภัย	/	/	/	/	/
ชุมนุม/จลาจล	/			/	/
โรคระบาด				/	/

อย่างไรก็ตามแผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ไม่ครอบคลุมเหตุขัดข้องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานปกติ โดยเหตุขัดข้องนั้นไม่ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งยังสามารถจัดการ ปรับปรุง แก้ไขได้ด้วยตนเองภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

บทที่ 2

การบริหารความต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีมีพื้นที่ สิ่งก่อสร้าง บุคลากร นักศึกษา ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ จำนวนมาก จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อเหตุฉุกเฉิน โดยเฉพาะการเตรียมกำลังคนและแนวทางบริหารจัดการที่เป็นระบบดังนี้

โครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้การใช้แผนบริหารความต่อเนื่องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง โดยมีโครงสร้างดังนี้

หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผน

ผู้ประสานงานบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ติดต่อประสานงานภายใน และให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน และองค์กรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องระดับคณะ/สานัก/สถาบัน/หอพักนักศึกษา มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนบริหารความต่อเนื่องของคณะ/สำนัก/สถาบัน/หอพักนักศึกษา

บุคคลดังกล่าวแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ดูแล ติดตามการปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วนให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อและบทบาทที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งบุคลากรหลัก

รายชื่อทีมบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง ประกอบด้วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารเป็นหัวหน้าคณะ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้ประสานงานคณะ และกำหนดหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องระดับหน่วยงาน ตลอดจนบุคลากรสำรองของทุกตำแหน่งดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์		ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์
ผศ.ดร.สุนทร พูนเอียด	0813703161	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	นายธาตรี คำแหง	0872772350
ดร.บรรเจิด เจริญเวช	0812703692	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	นายธีระพงษ์ วิโสจสงคราม	0867214819
ผศ.ดร.บรรจง เจริญสุข	0897296524	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องคณะครุศาสตร์	นายพจนาถ ขอประเสริฐ	0818934791
ผศ.สมทรง นุ่มนวล	0818939196	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องคณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์	นายพลกฤต แสงอาวุธ	0849972457
ผศ.ดร.นิตย์ หทัยวสีวงศ์ สุขศรี	0815354828	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องคณะวิทยาการจัดการ	นายมณกันต์ สมเกื้อ	0897310500
ผศ.สมพร โตใจ	0841863549	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	นายสมชาย สหนิบุตร	0818913288
นายจิตรดารมย์ รัตนวุฒิ	0818018983	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องคณะนิติศาสตร์	นายนนทชัย โมรา	0816975630
นางมาลี ล้วนแก้ว	0869638979	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องคณะพยาบาลศาสตร์	นายฉัตรชัย ศิริแสง	0869477271
ดร.อุษณีย์ สุธรรมาภรณ์	0841469496	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องวิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว	นายธนาวิทย์ บัวฝ้าย	0865935323
ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์	0850682151	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องบัณฑิตวิทยาลัยและตึก 80 พรรษา	ดร.สนชัย ใจเย็น นางสาววิชุดา โพธิ์เพชร	0818701875 0815850857

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (ต่อ)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์		ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์
ผศ.ประสงค์ หลำสะอาด	0815977668	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอาคารอำนวยการ	นายสมปราชญ์ วุฒิจันทร์	0816938061
ผศ.ศิรวัฒน์ เฮงชัยโย	0819781609	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องอาคารกาญจนาภิเษกอนุสรณ์	นางอุบลรัตน์ ศิริพันธุ์	0894692930
นายศักดา ศิริพันธุ์	0816931046	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกองพัฒนานักศึกษาและหอประชุมวชิราลงกรณ	นายสุชาติ สิทธิวงษ์	0831757649
นายณัฐวุฒิ สุวรรณทิพย์	0815360223	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องสำนักทรัพย์สิน	นางขนิษฐา หวานแก้ว	0816762800
ผศ.สุกิจ เอี่ยมสะอาด	0819584394	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องสำนักวิทยบริการ	นายอโศก ศรีสวัสดิ์	0815360298
ผศ.ดร.รัตนา วงศ์ชูพันธ์	0896507987	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องศูนย์วิทยาศาสตร์	นายศักดิ์ชัย กรรมารางกูร	0894554185
นางสาวเสาวณีย์ คงคา	0869433173 0818944554	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องหอพักนักศึกษา	นายธวัชชัย ช่วยศรีสวัสดิ์	0895340435
นางสาวตวงกาญจน์ วัฒน์บุณย์	0818947288	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง วนช.เกาะสมุย	นายยรรยง ศรีฟ้า	0818940577
นางสาวมัลลิตา ชูติระกะ	0846953013	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง วนช.ศูนย์ไอที สแควร์	นางสาวอัจฉรา โอบอ้อม	0814465203
นางสาวพัชราวดี สวัสดิสาร	0810900510	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องศูนย์ AIC	นางสาวยุวดี ดิฐกัญจน์	0848407529

ตารางที่ 2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (ต่อ)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์		ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์
นายอรุณ หนูขาว	0812700990	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องศูนย์บูรณาการเพื่อการเรียนรู้	นางสาวจันทิมา องอาจ	081883166
นายธีรพันธุ์ จันทร์เจริญ	0870394491	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องหอพุทธทาสธรรมโฆษณ์	พลฯหญิงสุเพ็ญ บัวชุม	0869492924

กลยุทธ์เพื่อความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

มหาวิทยาลัยได้กำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องของภารกิจ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานก่อนจัดทำแผนความต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการบริหารความต่อเนื่อง ที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยได้ผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารมาแล้ว ส่วนทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องเชิงกลยุทธ์มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร/สถานที่หลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร และด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการ โดยระบุประเภทของทรัพยากรและกลยุทธ์เพื่อความต่อเนื่องดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กลยุทธ์เพื่อความต่อเนื่อง

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	1. กรณีเกิดเหตุกับงานสำนักงาน เช่น ไฟไหม้ พายุ แต่ละหน่วยงานกำหนดสถานที่สำรองได้สะดวก เพราะมีสถานที่ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานสำนักงานได้หลายที่ และอยู่ในอาคารสถานที่ที่มั่นคงหลายหลัง 2. กรณีผลกระทบกับห้องเรียน ห้องปฏิบัติการของนักศึกษา กำหนดให้ใช้อาคารเรียนอื่นๆที่ไม่ได้รับผลกระทบ ถ้าไม่เพียงพอให้ใช้สถานที่สำรองอื่นๆ ตามลำดับดังนี้ หอประชุมวชิราลงกรณ อาคารฑีปังกรรัศมีโชติ สถานที่ใน Sport Complex อาคารเรียนรวม ศูนย์ฝึกอบรมวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (จังหวัดสุราษฎร์ธานี) และศูนย์AIC ของมหาวิทยาลัยซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 3 กลยุทธ์เพื่อความต่อเนื่องของภารกิจ (ต่อ)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องของภารกิจ
วัสดุอุปกรณ์สำคัญ	1. กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองไว้ในปริมาณที่เหมาะสมกับการทำงานสำหรับระยะเวลาหนึ่ง ถ้าขาดแคลนในภาวะวิกฤตให้ดำเนินการตามลำดับดังนี้ ยืมวัสดุระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และจัดหาโดยการจัดซื้อ/จัดจ้าง 2. อุปกรณ์การจัดการเรียนรู้และการวิจัย ให้ระดมจากคณะ/หน่วยงานภายในก่อน แล้วจึงขอความร่วมมือจากหน่วยงานเครือข่ายได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ (สุราษฎร์ธานี) ตามลำดับ พร้อมกับเร่งจัดซื้อ/จัดจ้าง 3. ให้อาจารย์ และบุคลากรใช้ Laptop/Notebook เป็นอุปกรณ์สำรองก่อน จัดหา Computer ทดแทนความเสียหาย
เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	1. กำหนดให้สำนักวิทยบริการฯจัดระบบเทคโนโลยีสำรอง และฐานข้อมูลกลางเพื่อรับประกันความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูลสำคัญ 2. กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลส่วนกลางสำรองไว้ในสถานที่อื่น เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในระหว่างเกิดภาวะวิกฤต และสามารถดึงข้อมูลมาใช้งานแบบออนไลน์ได้ ณ สถานที่สำรองที่จัดเตรียมไว้ในระหว่างการฟื้นฟู 3. กำหนดให้บันทึกข้อมูลด้วยระบบมือสำหรับฐานข้อมูลที่ไม่สามารถดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลสำรองได้ 4. จัดให้มีระบบการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ตได้
บุคลากรหลัก	1. กำหนดให้มีบุคลากรสำรองภายในหน่วยงานเดียวกันที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะเพียงพอทำหน้าที่แทนบุคลากรหลักได้ 2. พัฒนาบุคลากรอื่นนอกหน่วยงานให้สามารถทำหน้าที่ร่วม หรือทำหน้าที่แทนบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรองกรณีบุคลากรไม่พอ
ผู้มีส่วนได้เสีย/ผู้ให้บริการ	1. ไฟฟ้า 1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายกระแสไฟฟ้าหลักให้มหาวิทยาลัย 1.2 มหาวิทยาลัยมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานในอาคารกาญจนาภิเษกอนุสรณ์ได้อย่างน้อย 1 วัน (24 ชั่วโมง)

ตารางที่ 3 กลยุทธ์เพื่อความต่อเนื่องของภารกิจ (ต่อ)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องของภารกิจ
	2. ประปา 2.1 การประปาส่วนภูมิภาคเป็นผู้จ่ายน้ำประปาหลัก 2.2 มหาวิทยาลัยได้ติดตั้งถังเก็บน้ำสำรองไว้ทุกอาคารสามารถใช้เพื่อการอุปโภคได้ไม่เกิน 3 วัน 2.3 มหาวิทยาลัยมีสระเก็บน้ำสะอาดไว้ใช้เพื่อการอุปโภคได้ไม่เกิน 15 วัน ก่อนที่จะจัดซื้อน้ำจากภายนอก 3. น้ำดื่ม มหาวิทยาลัยมีโรงงานน้ำดื่มผลิตน้ำดื่มเพียงพอกับความต้องการ และสามารถสำรองไว้ใช้ได้ไม่เกิน 3 วัน 4. จัดระบบและเครื่องมือดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพพลานามัยแก่อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และประชาชนทั่วไปในภาวะวิกฤต ได้แก่อาคารพยาบาล พร้อมวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ยา เวชภัณฑ์ เพื่อการรักษาพยาบาลทั่วไป พร้อมบุคลากรจากคณะพยาบาลศาสตร์ 5. มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องอุปโภค รองรับการอพยพ พักพิงชั่วคราวสำหรับผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤต

ผลกระทบต่อภารกิจ

วิเคราะห์ผลกระทบต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย พบว่าภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้านคือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีความสำคัญสูงและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้ภายในระยะเวลาอันสั้นดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระยะเวลาอย่างมากที่ใช้กู้สถานการณ์สำหรับแต่ละงานในภารกิจหลัก

ภารกิจ	ระยะเวลาสำหรับกู้สถานการณ์ให้ทำงานได้					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์
1. การเรียนการสอนภาคทฤษฎีในชั้นเรียน				/		
2. การเรียนการสอนภาคทฤษฎีนอกห้องเรียน				/		
3. การเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ				/		

ตารางที่ 4 ระยะเวลาอย่างมากที่ใช้กู้สถานการณ์สำหรับแต่ละงานในภารกิจหลัก (ต่อ)

ภารกิจ	ระยะเวลาสำหรับกู้สถานการณ์ให้ทำงานได้					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	> 2 สัปดาห์
4. การวิจัยในห้องปฏิบัติการ					/	
5. การวิจัยใน Lab ที่มีความเสี่ยงสูง	/					
6. การวิจัยภาคสนาม			/			
7. การให้บริการของสำนักงานอธิการบดี/คณบดี		/				
8. การให้บริการของหอสมุดกลาง			/			
9. การให้บริการของศูนย์ภาษา			/			
10. การให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์					/	
11. การให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์					/	
12. การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน			/			
13. การให้บริการของกองคลัง			/			
14. การให้บริการของสำนักประกันฯ			/			
15. การให้บริการของสถาบันวิจัยฯ			/			
16. การให้บริการของสำนักกิจการภายนอก			/			
17. การให้บริการของศูนย์บูรณาการเพื่อการศึกษา			/			
18. การให้บริการของสำนักศิลปวัฒนธรรม			/			
19. การให้บริการของฝ่ายยานพาหนะ	/					
20. การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา			/			
21. การให้บริการของ Sport complex		/				

ส่วนภารกิจอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูง หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการให้บริการได้ โดยผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน ประเมินพิจารณาความเหมาะสมหากจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับภารกิจหลักข้างต้น

การแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)

เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งเหตุให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทางโทรศัพท์หรือช่องทางสื่อสารใดๆ เพื่อแจ้งต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง บุคลากรหลัก บุคลากรสำรอง และอื่นๆ เพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง จะดำเนินการติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยมีข้อพิจารณาดังนี้

1. เมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้นให้ผู้ประสานงานติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน หรือโทรศัพท์มือถือ หรือช่องทางใดๆ แล้วแต่กรณี ถ้าติดต่อกับบุคลากรหลักไม่ได้ให้ติดต่อกับบุคลากรสำรอง

2. เมื่อสามารถติดต่อกับบุคลากรตามข้อ 1 ได้แล้วให้ผู้ประสานงาน แจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 สรุปสถานการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

2.2 เวลาและสถานที่ประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่รวมพล หรือศูนย์ประสานงานในภาวะวิกฤตในกรณีที่มีความจำเป็นต้องย้ายสถานที่ทำการ

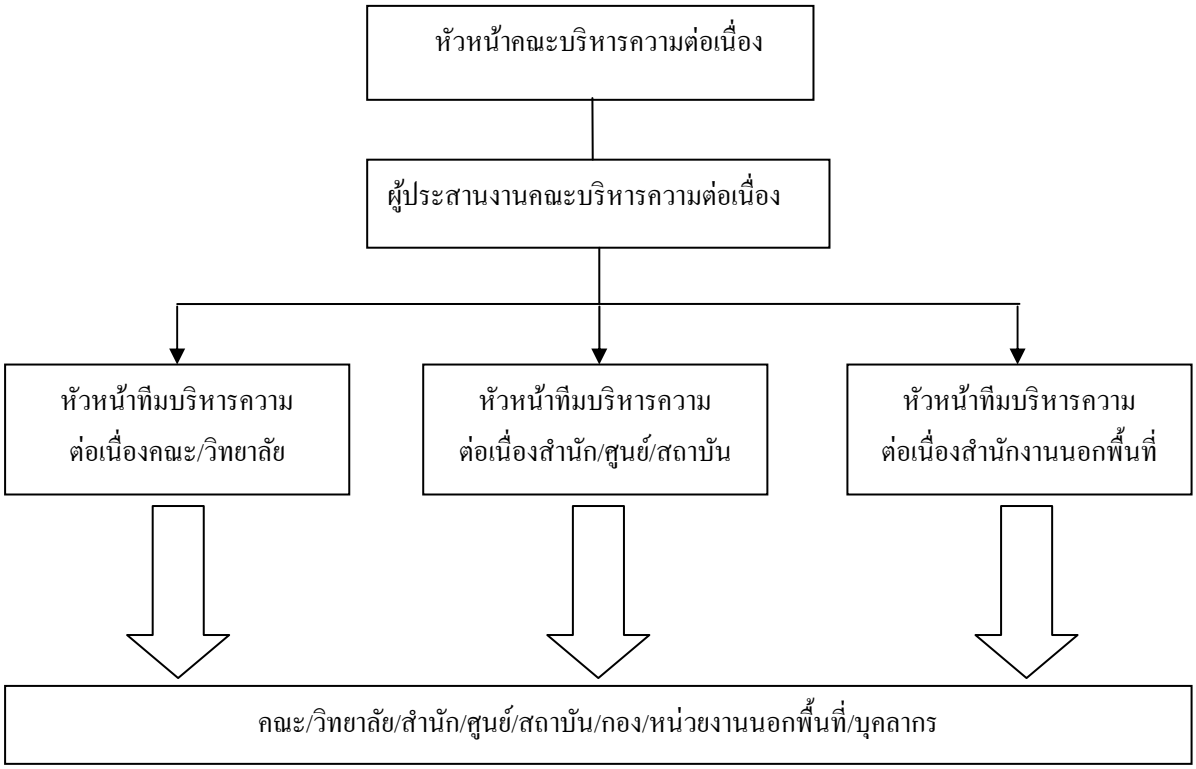
3. เมื่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องได้รับทราบข้อมูลแล้ว จะแจ้งไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาของตนให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ พร้อมดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบและแจ้งกลับไปยังผู้ประสานงานเพื่อสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่องรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและบุคลากร

4. หลังจากรับทราบและสรุปความพร้อมของหน่วยงานแล้วผู้ประสานงานจะเสนอรายละเอียดต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัย

5. ทีมบริหารความต่อเนื่องต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ภาพที่ 1 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)



ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้สถานการณ์

วันแรกของเหตุการณ์ (ภายใน 24 ชั่วโมง) ต้องตอบสนองทันที

การปฏิบัติงานทุกกรณีผู้ปฏิบัติต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตน ผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่น โดยปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการกู้สถานการณ์ทันทีหลังจากเกิดเหตุการณ์

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	แล้วเสร็จ
1. ประเมินเหตุการณ์ร่วมกับอธิการบดี เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	
2. ประกาศเหตุฉุกเฉินตามกระบวนการ Call tree ให้กับบุคลากรหลัก และหน่วยงาน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	
3. ประชุมคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเพื่อรับทราบเหตุการณ์ ประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อภารกิจและทรัพยากร ตลอดจนพิจารณาอนุมัติกระบวนการฟื้นฟู	หัวหน้าคณะบริหารและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
4. รับทราบรายงานจากหน่วยงานเกี่ยวกับผลกระทบจากเหตุการณ์ระยะแรกได้แก่จำนวนและรายชื่อผู้เสียชีวิต/บาดเจ็บ ความเสียหายของภารกิจ/ทรัพยากร	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	
5. พิจารณาอนุมัติสาระและช่องทางการสื่อสารสู่บุคลากรภายในและภายนอกแล้วแต่กรณี	หัวหน้าคณะบริหาร/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
6. พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก ผู้ให้บริการที่สำคัญ	หัวหน้าคณะบริหาร/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
7. พิจารณาอนุมัติ จัดสรรเงินสำรอง	หัวหน้าคณะบริหาร/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
8. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ : ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกินขีดความสามารถที่คณะบริหารความต่อเนื่องจะรับมือได้ ให้รายงานอธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

วันที่ 2-3 ของเหตุการณ์ การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติงานทุกกรณีผู้ปฏิบัติต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตน ผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่น โดยปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยดังรายละเอียดในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการกู้สถานการณ์ระยะแรกของเหตุการณ์

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	แล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานการกอบกู้ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้	หัวหน้าคณะบริหาร/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
2. รับทราบ และกำหนดแนวทางการเตรียมความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารความต่อเนื่องด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และผู้ให้บริการที่สำคัญ	หัวหน้าคณะบริหาร/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
3. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ : ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกินขีดความสามารถที่คณะบริหารความต่อเนื่องจะรับมือได้ ให้ติดต่อไปยังหน่วยงานภายนอกเพื่อขอความช่วยเหลือ

วันที่ 4-7 **การตอบสนองระยะกลาง** (1 **สัปดาห์**)

การปฏิบัติงานทุกกรณีผู้ปฏิบัติต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตน ผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่น โดยปฏิบัติตามขั้นตอนของแผนบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผู้รับผิดชอบและกิจกรรมการกู้สถานการณ์ระยะกลาง (สัปดาห์แรก) ของเหตุการณ์

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	แล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานการกอบกู้ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้	หัวหน้าคณะบริหาร/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
2. พิจารณาและอนุมัติการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติด้านสถานที่ปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก ผู้ให้บริการที่สำคัญ	หัวหน้าคณะบริหาร/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
3. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และหน่วยงานกำกับดูแล อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนด	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ : ถ้าเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้นเกินขีดความสามารถที่คณะบริหารความต่อเนื่องจะรับมือได้ ให้ติดต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่และมีศักยภาพเพื่อขอความช่วยเหลือต่อไป

บทที่ 3

ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า การดำเนินงานตามภารกิจหลักสี่ด้านตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 ได้แก่ ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีความสำคัญสูง หากเกิดเหตุฉุกเฉินที่ทำให้ภารกิจหลักดังกล่าวหยุดชะงัก จะต้องกอบกู้ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติโดยเร็ว ภายในเวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์ มหาวิทยาลัยได้กำหนดความต้องการจำเป็น 5 ด้านคือ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) วัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ (IT & Information Requirement) บุคลากรสำหรับปฏิบัติงานให้ต่อเนื่อง (Personnel Requirement) และผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

1. ความต้องการพื้นที่สำรองเพื่อปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ผลกระทบของเหตุการณ์ด้านพื้นที่หลัก ประกอบกับจำนวนทรัพยากร ปริมาณงาน และภารกิจของมหาวิทยาลัย แต่ละภารกิจจะต้องการพื้นที่เพื่อการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและประเภทของพื้นที่ใช้สอยที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา

ประเภทสถานที่ที่ต้องการ	พื้นที่ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ตรม.)					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
1. ด้านการเรียนการสอน						
1.1 การเรียนการสอนภาคทฤษฎี				10,000	10,000	10,000
1.2 การเรียนการสอนภาคปฏิบัติ				10,000	10,000	10,000
2. ด้านการวิจัย				500	500	500
3. ด้านบริการทางวิชาการ						
3.1 การให้บริการของสำนักงานอธิการบดี/คณบดี				1,000	1,000	1,000
3.2 การให้บริการของหอสมุดกลาง				1,000	1,000	1,000
3.3 การให้บริการของศูนย์ภาษา				500	500	500
3.4 การให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์				500	500	500

ตารางที่ 8 จำนวนและประเภทของพื้นที่ใช้สอยที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ต่อ)

ประเภทสถานที่ที่ต้องการ	พื้นที่ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ตรม.)					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
3.5 การให้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์				1,000	1,000	1,000
3.6 การให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน				150	150	150
3.7 การให้บริการของกองคลัง				100	100	100
3.8 การให้บริการของสำนักประกัน				100	100	100
3.9 การให้บริการของสถาบันวิจัย				100	100	100
3.10 การให้บริการของสำนักกิจการภายนอก				100	100	100
3.11 การให้บริการของศูนย์บูรณาการเพื่อการศึกษา				1,000	1,000	1,000
3.12 การให้บริการของฝ่ายยานพาหนะ				1,000	1,000	1,000
3.13 การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา				1,000	1,000	1,000
3.14 การให้บริการของ Sport complex				3,000	3,000	3,000
4. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม						
การให้บริการของสำนักศิลปวัฒนธรรม				1,000	1,000	1,000

2. ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์

จากการวิเคราะห์ผลกระทบของเหตุการณ์ด้านวัสดุอุปกรณ์ ประกอบกับจำนวนทรัพยากรปริมาณงาน และภารกิจของมหาวิทยาลัย แต่ละภารกิจจะต้องการวัสดุอุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและประเภทของวัสดุครุภัณฑ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา

ประเภทของอุปกรณ์	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
1. ด้านการเรียนการสอน						
1.1 Computer, Projector, LCD				50 ชุด	50 ชุด	50 ชุด

ตารางที่ 9 จำนวนและประเภทของวัสดุครุภัณฑ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ต่อ)

ประเภทของอุปกรณ์	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
1.2 พัสดุห้องปฏิบัติการ				100ชุด	100ชุด	100ชุด
1.3 กระดาษ เครื่องเขียน				50 ชุด	50 ชุด	50 ชุด
2. ด้านการวิจัย						
Computer, Printer				15 ชุด	20 ชุด	30 ชุด
3. ด้านการบริการทางวิชาการ						
3.1 Computer, Printer				30 ชุด	30 ชุด	40 ชุด
3.2 เครื่องถ่ายเอกสาร			1 เครื่อง	5 เครื่อง	10 เครื่อง	15 เครื่อง
3.3 Scanner				1 เครื่อง	2 เครื่อง	4 เครื่อง
3.4 กระดาษ เครื่องเขียน			10 ชุด	20 ชุด	20 ชุด	30 ชุด
4. ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม						
4.1 Computer, Printer				2 ชุด	2 ชุด	3 ชุด
4.2 กระดาษ เครื่องเขียน				10 ชุด	10 ชุด	10 ชุด

3. ความต้องการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลสำคัญ

จากการวิเคราะห์ผลกระทบของเหตุการณ์ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลสำคัญ ประกอบกับจำนวนทรัพยากร ปริมาณงาน และภารกิจ มหาวิทยาลัยต้องการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ดังรายละเอียดในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา

ประเภทของทรัพยากร	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
1. ระบบฐานข้อมูลกลาง			/			
2. ระบบโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เนต		/				
3. ระบบการรักษาความปลอดภัย	/					

4. ความต้องการด้านบุคลากร

จากการวิเคราะห์ผลกระทบของเหตุการณ์ด้านบุคลากร ประกอบกับจำนวนทรัพยากร ปริมาณงาน และภารกิจ มหาวิทยาลัยต้องจัดระบบการทำงานของบุคลากรในแต่ละช่วงเวลาดังรายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและประเภทของบุคลากรที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา

ประเภทของบุคลากร	จำนวนคนที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (คน)					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
1. จำนวนบุคลากรที่เข้ามาทำงานในพื้นที่สำรอง	50	50	100	200	400	600
2. จำนวนบุคลากรที่ทำงานอยู่ที่บ้าน	550	550	500	400	200	-

5. ความต้องการด้านผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ผลกระทบของเหตุการณ์ด้านผู้ให้บริการ ประกอบกับจำนวนทรัพยากรและปริมาณงาน มหาวิทยาลัยต้องการรับบริการสำคัญและจำเป็นในแต่ละช่วงเวลา ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ประเภทของบริการที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา

ประเภทของบริการ	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
1. ด้านไฟฟ้า						
1.1 ไฟฟ้าสำรองของมหาวิทยาลัย	/	/				
1.2 ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				/	/	/
2. ด้านประปา						
2.1 น้ำในภาชนะสำรอง	/	/	/			
2.2 สระเก็บน้ำ			/	/	/	/
2.3 ประปาส่วนภูมิภาค				/	/	/

ตารางที่ 12 ประเภทของบริการที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา (ต่อ)

ประเภทของบริการ	วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา					
	0-3 ชั่วโมง	3-6 ชั่วโมง	6-24 ชั่วโมง	2-7 วัน	1-2 สัปดาห์	>2 สัปดาห์
3. ด้านระบบสื่อสาร						
3.1 ระบบสื่อสารใช้สาย				/	/	/
3.2 ระบบสื่อสารไร้สาย	/					
4. ด้านการให้บริการพยาบาล						
4.1 บริการภายใน	/	/	/	/		
4.1 รับบริการจากภายนอก			/	/	/	/

ภาคผนวก

ผนวก 1

แผนเตรียมการป้องกันและบรรเทากรณีเกิดอัคคีภัย

1. ก่อนเกิดอัคคีภัย

1.1 สำนักงานอธิการบดีออกคำสั่ง/หนังสือเวียนแจ้งให้หน่วยงานเตรียมการป้องกันอัคคีภัยเบื้องต้น โดยการตรวจสอบเครื่องมือดับเพลิงประจำอาคารให้มีความพร้อมเสมอ ตลอดจนแนะนำให้บุคลากรทราบวิธีใช้เครื่องมือดับเพลิงในยามฉุกเฉิน รู้จักทางหนีไฟ ตรวจสอบทางหนีไฟให้ปลอดจากสิ่งกีดขวาง

1.2 สำรวจ กำหนดพื้นที่เสี่ยงภัย เตรียมพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล) เพื่อรองรับการอพยพ

1.3 จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และสำรวจความเรียบร้อยของอาคาร/สิ่งก่อสร้าง อยู่เสมอ

1.4 จัดให้มีการซักซ้อมการหนีไฟของบุคลากรและนักศึกษาอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะในอาคารที่สูงเกิน 3 ชั้น

2. ขณะเกิดอัคคีภัย

2.1 กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง

1) ผู้พบเห็นเหตุการณ์/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุ ดำเนินการระงับเหตุด้วยตนเองในเบื้องต้น

2) ผู้พบเห็นเหตุการณ์/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุแจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี) เพื่อประสานงานให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุตรวจสอบสถานที่

3) หน่วยงานเจ้าของสถานที่ให้บริการตามปกติ

2.2 กรณีเหตุการณ์รุนแรง

1) ผู้พบเห็นเหตุการณ์/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุ ดำเนินการระงับเหตุด้วยตนเองในเบื้องต้น

2) ผู้พบเห็นเหตุการณ์/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุแจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี หรือบุคลากรสำรอง) เพื่อประสานงานเข้าสู่ระบบบริหารความต่อเนื่องต่อไป

ผนวก 2

แผนเตรียมการ ป้องกันและบรรเทา กรณีเกิดอุทกภัย

1. ก่อนเกิดอุทกภัย

1.1 สำนักงานอธิการบดีตรวจสอบ ติดตามสภาวะที่เสี่ยงต่อการเกิดอุทกภัยในพื้นที่ใกล้เคียง และเขตบริการของมหาวิทยาลัย และประเมินสภาพที่ตั้งของมหาวิทยาลัยทุกพื้นที่บริการว่ามีโอกาสประสบอุทกภัยด้วยหรือไม่

1.2 สำนักงานอธิการบดีติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมอุตุนิยมวิทยา ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติจากสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง และเชื่อฟังคำเตือนอย่างเคร่งครัด

1.3 สำรวจ กำหนดพื้นที่เสี่ยงภัย และเตรียมพื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพ

1.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจความเรียบร้อยของอาคารสถานที่

1.5 ดำเนินการป้องกันความเสียหายของสถานที่สำคัญเป็นเบื้องต้น

1.6 เตรียมอุปกรณ์จำเป็นให้เพียงพอ เช่น ไฟสำรอง วิทยุสื่อสาร อาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์

2. ขณะเกิดอุทกภัย

2.1 กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง

2) หน่วยงานปฏิบัติงานตามปกติ

2.2 กรณีเหตุการณ์รุนแรง

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง

2) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องดำเนินการเข้าสู่ระบบบริหารความต่อเนื่อง

ผนวก 3

แผนเตรียมการ ป้องกันและบรรเทา กรณีเกิดวาตภัย

ก่อนเกิดเหตุวาตภัย

1. สำนักงานอธิการบดีติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องของกรมอุตุนิยมวิทยา ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ จากสื่อต่างๆ และเชื่อฟังคำเตือนอย่างเคร่งครัด

2. สำรวจ กำหนดพื้นที่เสี่ยงภัย และเตรียมพื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพ

3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรวจความเรียบร้อยของอาคารสถานที่

4. ดำเนินการป้องกันความเสียหายของสถานที่สำคัญเป็นเบื้องต้น เช่น ตัดต้นไม้ที่อ่อนแอและอยู่ในสภาพที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ซ่อมแซมอาคารสิ่งก่อสร้างให้มั่นคงแข็งแรง

5. เตรียมอุปกรณ์จำเป็นให้เพียงพอ เช่น ไฟสำรอง วิทยุสื่อสาร อาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์ เครื่องมือช่าง

หลังเกิดเหตุวาตภัย

หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องดำเนินการสู่ระบบบริหารความต่อเนื่องตามแผน

ผนวก 4

แผนเตรียมการ ป้องกันและบรรเทา กรณีเกิดเหตุจลาจล

1 ก่อนเกิดการชุมนุมของฝูงชน

1.1 สำนักงานอธิการบดีตรวจสอบ ติดตามสภาวะที่เสี่ยงต่อการเกิดจลาจลทั้งในมหาวิทยาลัย พื้นที่ใกล้เคียง และเขตบริการของมหาวิทยาลัย และประเมินสถานการณ์ว่ามีโอกาสเกิด หรือกระทบต่อมหาวิทยาลัยหรือไม่ รายงานต่อผู้ประสานงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

1.2 จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจสภาพความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ยานพาหนะ อุปกรณ์สำคัญ ทรัพย์สิน ทางเข้า-ออกของอาคาร ประตูเข้า-ออกมหาวิทยาลัย

1.3 สำรวจ/กำหนดพื้นที่เสี่ยง เตรียมพื้นที่ปลอดภัยเพื่อการอพยพ หรือรองรับการอพยพ

1.4 ถ้าประเมินสถานการณ์แล้วเห็นว่าเหตุการณ์น่าจะรุนแรงมากขึ้น สำนักงานอธิการบดีรายงานผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องเพื่อเสนอหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเตรียมอุปกรณ์จำเป็น เช่น ไฟสำรอง วิทยุสื่อสาร อาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์ สถานพยาบาล บุคลากรพยาบาล ยานพาหนะ ตลอดจนเครื่องมือช่าง อุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อเตรียมรับการปิดล้อมที่อาจเกิดขึ้น

2. ขณะเกิดการชุมนุมของฝูงชน

2.1 กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง (สามารถปฏิบัติงานในอาคารได้ตามปกติ)

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี) และเจ้าหน้าที่สำนักงานอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด รายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง (รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร) ทุกระยะ

2) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง/ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ประสานงานกับผู้นำกลุ่มฯ เชิญตัวแทนเข้าพบผู้บริหาร/ผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อรับฟังข้อเรียกร้อง (ดำเนินการตามหลักวิชาการควบคุมฝูงชน) และดำเนินการตามควรแก่กรณี

3) หน่วยงานปฏิบัติงานตามปกติ

2.2 กรณีเหตุการณ์รุนแรง

หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องดำเนินการเข้าสู่ระบบบริหารความต่อเนื่อง

ผนวก 5

แผนเตรียมการ ป้องกันและบรรเทา กรณีเกิดโรคระบาด

1. ก่อนเกิดโรคระบาด

1.1 คณะพยาบาลศาสตร์ตรวจสอบ ติดตามข่าวสารการเกิดโรคระบาดทั้งในและต่างประเทศ

1.2 คณะพยาบาลศาสตร์เผยแพร่องค์ความรู้และแนวปฏิบัติให้ปลอดภัยจากโรคระบาด แก่บุคลากร นักศึกษา และประชาชน

1.3 คณะพยาบาลศาสตร์จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อ การฆ่าเชื้อ การกำจัดพาหะนำโรค แจกจ่ายให้ดำเนินการตามความจำเป็น

1.4 คณะพยาบาลศาสตร์จัดเตรียมบุคลากร ยา เวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อการรักษาเบื้องต้นก่อนส่งต่อ

2. ขณะเกิดโรคระบาด

2.1 กรณีโรคระบาดยังไม่ถึงพื้นที่

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี) ร่วมกับบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ติดตามและประเมินสถานการณ์อย่างใกล้ชิด รายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง (รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร) ทุกระยะ

2) หน่วยงานปฏิบัติงานตามปกติ

2.2 กรณีโรคระบาดเข้าถึงพื้นที่

หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องดำเนินการเข้าสู่ระบบบริหารความต่อเนื่อง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ด้วยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ให้ส่วนราชการระดับกรม รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษา จัดทำแผนปฏิบัติการรองรับการแก้ปัญหากรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤตเพื่อให้สามารถกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพที่ปฏิบัติงานได้โดยเร็ว รวมทั้งให้ช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติได้อย่างทันท่วงที มหาวิทยาลัยจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการนี้ขึ้นเรียกว่า "แผนบริหารความต่อเนื่อง" หมายถึง แผนการที่กำหนดวิธีปฏิบัติงานให้สามารถทำต่อเนื่องได้แม้มีเหตุฉุกเฉิน

เหตุฉุกเฉินกรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีได้แก่ อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย การชุมนุมประท้วง/ จลาจล และเหตุหารณ์โรคระบาด

ผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่

1. ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญไปใช้งานได้
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
4. ด้านบุคลากรหลัก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้
5. ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ เช่นไฟฟ้า ประปา สถานพยาบาล

โครงสร้างบุคลากรหลักในการบริหารในภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

1. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารเป็นหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รายงานตรงต่ออธิการบดี
2. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีเป็นผู้ประสานงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง
3. คณะบดี/หัวหน้าหน่วยงานเทียบเท่าคณะ หัวหน้าผู้ควบคุมดูแลสถานที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง เป็นหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของคณะ/หน่วยงาน/สถานที่

โดยกำหนดรายชื่อคณะบริหารความต่อเนื่องและหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางสื่อสารที่ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

วิธีการ/ขั้นตอนการแก้ปัญหาวิกฤต

กำหนดวิธีการ/ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการแก้ปัญหาวิกฤตไว้ชัดเจนเรียงตามลำดับเหตุการณ์ตั้งแต่ชั่วโมงแรก วันแรก วันต่อมา สัปดาห์ต่อมา ของเหตุการณ์ บุคคลชื่อใดจะต้องทำอะไร กับใคร ถ้าทำไม่ได้ ใครจะต้องทำแทน และถ้าแก้ปัญหาด้วยตัวเองไม่ได้ บุคคลใดมีหน้าที่ติดต่อขอความช่วยเหลือจากภายนอก