

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต Business Continuity Plan (BCP)



มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
พ.ศ. 2567-2570

คำนำ

ด้วยมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 มีมติเห็นชอบกับแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤต ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 เห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและการให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อได้เตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์วิกฤตนั้น ต่อไป

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
สิงหาคม 2567

สารบัญ

1. บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์	1
1.2 สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง	2
1.3 ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง	2
1.4 กำหนดอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	3
1.5 กำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ	4
2. การบริหารความต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	5
2.1 โครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง	5
2.2 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือ BCM	6
3. แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์	7
3.1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)	7
3.2 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	7
3.3 การกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา	8
3.4 ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง	9
3.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	10
3.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและการกอบกู้กระบวนการ	10
ภาคผนวก ก. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์	14

แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1. บทนำ

แผนความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน หรือ Business Continuity Plan (BCP) จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยสามารถดำเนินงานและให้บริการต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย หรือภัยที่เกิดจากการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น การก่อการประท้วง/ชุมนุมทางการเมือง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงาน ต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

หากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ไม่มีกระบวนการรองรับที่จะให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในหน่วยงาน ดังนั้น การจัดทำแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อมหาวิทยาลัยได้

แนวคิดว่าด้วยการบริหารความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉินทางธุรกิจ การบริหารความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉินทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) หมายถึง องค์กรของกระบวนการบริหาร ซึ่งขึ้นกับคุณลักษณะต่อองค์กรและผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล (มอก. 22301-2553)

1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน
- 1.1.2 เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือต่อสภาวะวิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- 1.1.3 เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
- 1.1.4 เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อันเนื่องมาจากการหยุดชะงักดังกล่าว เช่น ผลกระทบต่อตัวนักศึกษา การเงิน ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาคมธรรมศาสตร์
- 1.1.5 เพื่อให้ประชาคมธรรมศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของมหาวิทยาลัย แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรง และส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินการด้านต่าง ๆ ต้องหยุดชะงัก

1.2 สมมติฐานของแผนความพร้อมต่อเหตุฉุกเฉิน

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- 1.2.1 เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

1.2.2 หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศนั้นไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก

1.2.3 “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1.2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง นักศึกษาและผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1.3 ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤติทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1.3.1 เหตุการณ์อัคคีภัย
- 1.3.2 เหตุการณ์อุทกภัย
- 1.3.3 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- 1.3.4 เหตุการณ์वादภัย
- 1.3.5 เหตุการณ์โรคระบาด

มหาวิทยาลัยได้ประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามที่มีโอกาสเกิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งวิเคราะห์แล้วพบว่าเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดผลกระทบต่อองค์กร มี 5 ปัจจัย โดยพิจารณาผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงต่อทรัพยากรทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ตารางการประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม และผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญ

ความเสี่ยงและภัยคุกคาม	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/การจัดการ จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูล ที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ผู้รับบริการ/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
4. เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	✓	✓	✓

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ และมหาวิทยาลัยฯ ยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ หรือผู้บริหารของคณะ สถาบัน สำนัก กอง สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

1.4 กำหนดอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

กรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต กำหนดอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ที่จะใช้เป็นสถานที่สำรองในการปฏิบัติงาน ดังนี้

สถานที่เกิดเหตุวิกฤต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง ลำดับที่ 1 : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง ลำดับที่ 2 : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา

1.5 กำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ

การจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตจะกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเพื่อสามารถให้การปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1.5.1 ด้านการบริหารงาน

- 1) ช่วงระยะเวลา 24 ชั่วโมงแรก ปิดการดำเนินการทุกหน่วยงาน และต้องเตรียมความพร้อมที่จำเป็นคือ ด้านอาคารสถานที่ที่จะใช้เป็นศูนย์อำนวยการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการบริการรับ-ส่งบุคลากร นักศึกษา รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 2) ช่วงระยะเวลา 2-7 วัน เปิดการดำเนินการได้เป็นบางส่วนที่สำคัญ การเตรียมความพร้อมที่จำเป็นคือ ด้านอาคารสถานที่ที่พร้อมใช้เพื่อการปฏิบัติงาน
- 3) หลังจาก 7 วัน ทุกส่วนต้องสามารถดำเนินการได้โดยสมบูรณ์ และสามารถปฏิบัติงานได้ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานตามปกติ

1.5.2 ด้านการเรียนการสอน

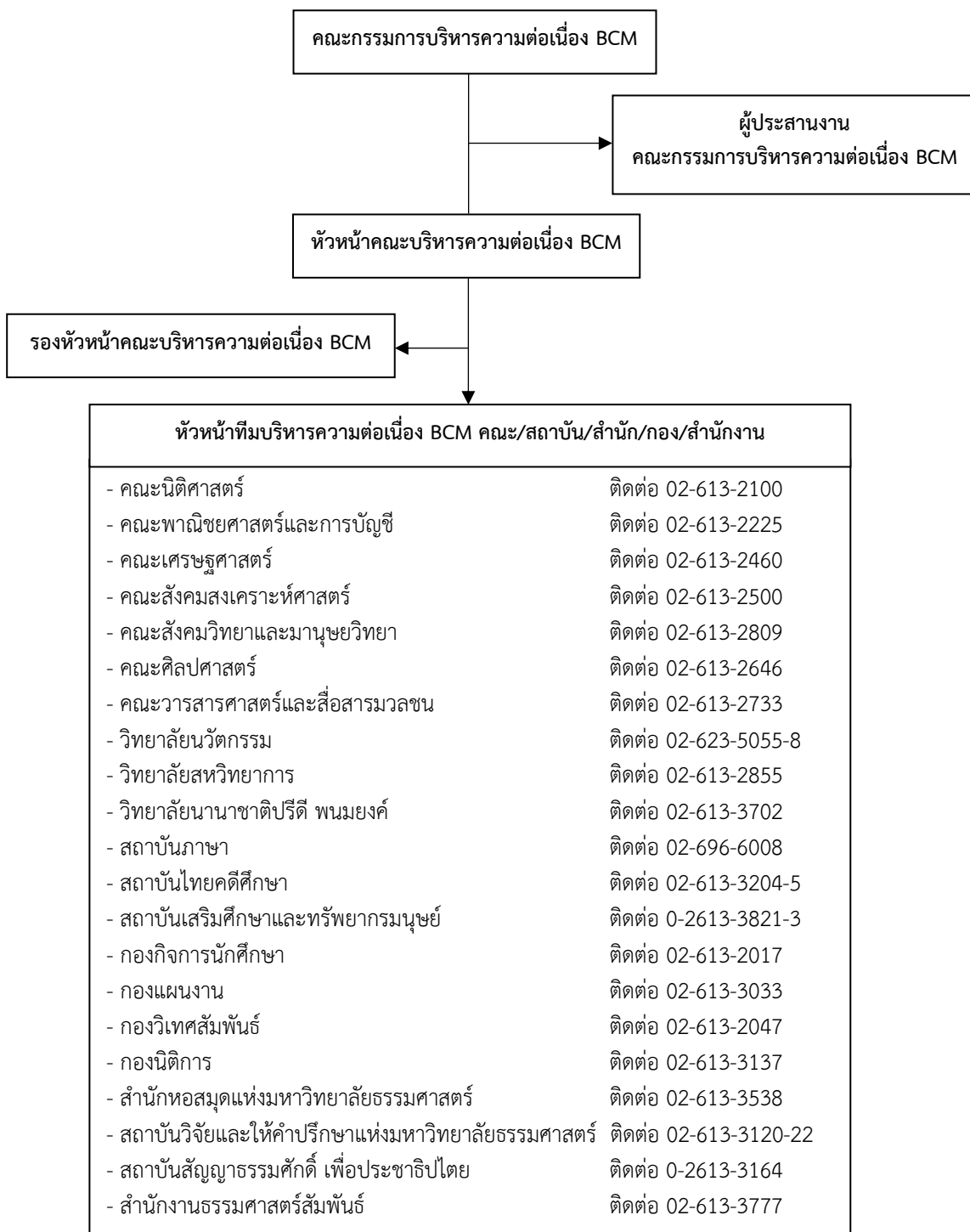
- 1) ช่วงระยะเวลา 24 ชั่วโมงแรก ปิดการเรียนการสอนทุกคณะ ทุกระดับการศึกษา
- 2) ช่วงระยะเวลา 2-7 วัน พิจารณาแนวทางการเปิดการเรียนการสอน ว่าควรเปิดในระดับการศึกษาใดบ้าง หรือพิจารณารูปแบบการเรียนการสอน แบบ hybrid หรือ online
- 3) หลังจาก 7 วัน เปิดการเรียนการสอนเฉพาะคณะที่เร่งด่วน หรือเปิดการเรียนการสอนรูปแบบ hybrid หรือ online หลังจากนั้นพิจารณาเปิดการเรียนการสอนตามความเหมาะสมอีกครั้ง

2. การบริหารความพร้อมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 โครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความพร้อม

เพื่อให้แผนความพร้อม (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ กำหนดโครงสร้างแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือ BCM มีรายละเอียดดังนี้

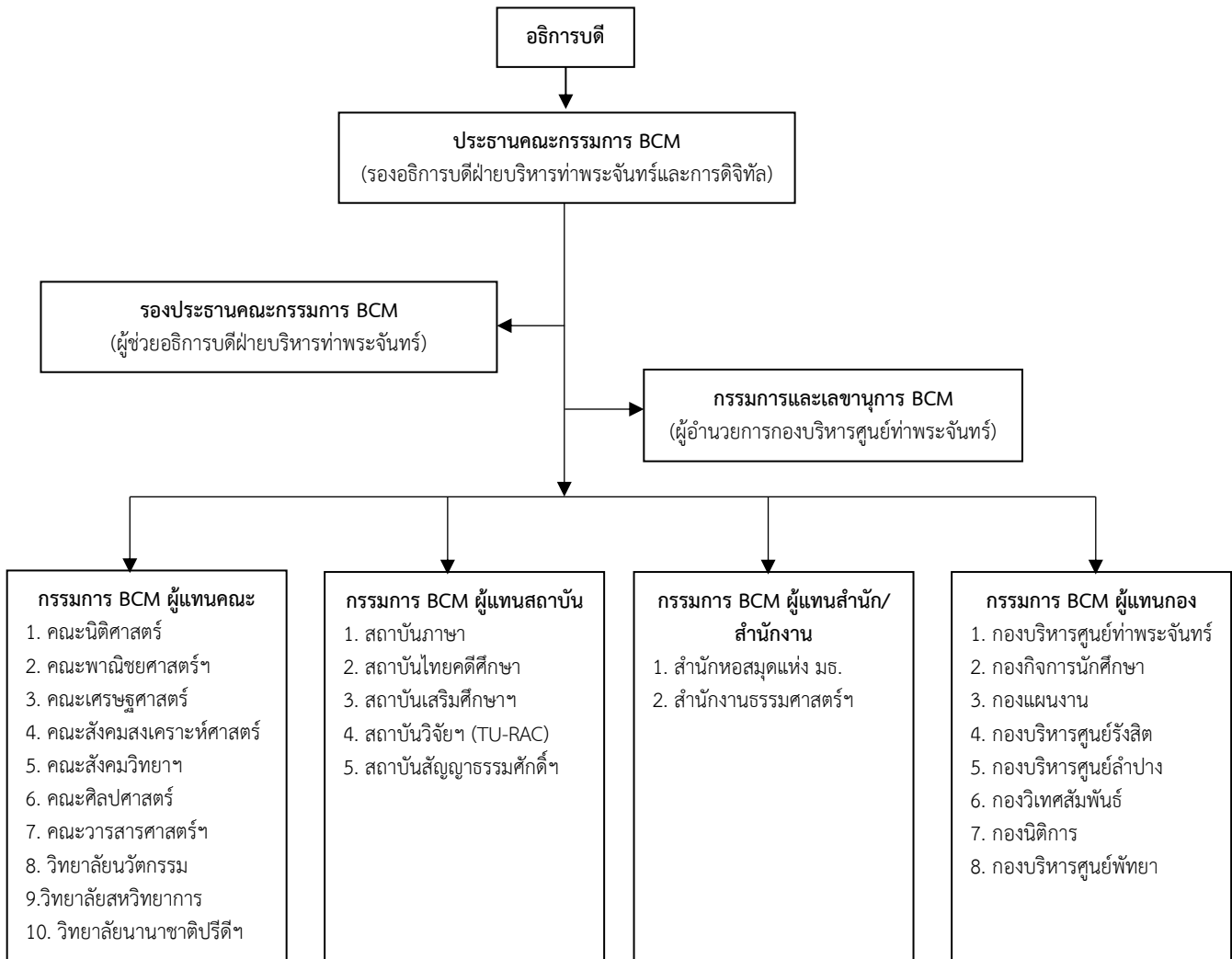
โครงสร้างแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือ BCM



2.2 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือ BCM

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือ BCM ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ มีรายละเอียดดังนี้

โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต หรือ BCM



เมื่อกำหนดโครงสร้างแล้ว จะกำหนดรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ จะให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักด้วย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ ได้ดำเนินการจัดทำแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต มีรายละเอียดดังนี้

3. แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

3.1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความพร้อม (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ท่าพระจันทร์และการดิจิทัล	02-613-2003	หัวหน้าคณะบริหาร ความพร้อม	ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายบริหารท่าพระจันทร์	02-613-2003
ผู้อำนวยการกองบริหาร ศูนย์ท่าพระจันทร์	02-613-3003	ผู้ประสานงานคณะบริหาร ความพร้อม	หัวหน้างานบริหารอาคาร และสถานที่	02-613-3039

3.2 กลยุทธ์ความพร้อม (Business Continuity Strategy)

การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน 5 ด้าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ มีรายละเอียดดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความพร้อม
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง	1. กำหนดใช้พื้นที่ศูนย์รังสิต อาคารโดมบริหาร/อาคารภายในศูนย์รังสิต 2. กำหนดใช้พื้นที่ศูนย์พญา อาคารสำนักงาน/อาคารบรรยายเรียนรวม
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	1. ประเมินความเสี่ยงของวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 2. จัดหาคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ และคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/ Notebook) 3. จัดหาวิทยุสื่อสารที่เหมาะสมกับการใช้งาน 4. จัดหาโทรศัพท์มือถือ และเครือข่าย Internet
เทคโนโลยีสารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	1. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินให้จัดเก็บข้อมูลโดยระบบมือไปก่อน 2. ให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) ในการจัดเก็บข้อมูลและประสานงาน 3. จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card)
บุคลากร	1. กำหนดตัวบุคลากรหลักและสำรองภายในหน่วยงานเดียวกัน 2. กำหนดตัวบุคคลนอกหน่วยงานในกรณีที่บุคลากรภายในหน่วยงานไม่เพียงพอ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นักศึกษา/บุคลากร/ผู้รับบริการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 การกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา

การกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ โดยการวิเคราะห์กระบวนการหลักในการปฏิบัติงาน ว่าช่วงระยะเวลาในการฟื้นคืนสภาพให้สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ มีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเวลา				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
กรณีเกิดเหตุการณ์วิกฤต						
1. ด้านการบริหารทั่วไป - การบริหารจัดการ (สารบรรณ จุรการทั่วไป งานบริหารบุคคล) - ดำเนินการด้านการเงิน บัญชี วัสดุครุภัณฑ์	สูง สูง		✓ ✓			
2. ด้านอาคารสถานที่ - การประเมินความเสียหายเบื้องต้น - ดำเนินการดูแลระบบสาธารณูปโภค - ดำเนินการจัดเตรียมยานพาหนะ และเคลื่อนย้ายบุคคล ออกนอกพื้นที่	สูง สูง สูง	✓ ✓	✓			
3. ด้านการเรียนการสอนและการให้บริการนักศึกษา - ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญสำหรับนักศึกษา - ดำเนินการจัดเตรียมอาคาร ห้องเรียนและอุปกรณ์บางส่วน เพื่อรองรับนักศึกษากลุ่มที่มีความจำเป็นมาก เช่น ใกล้เคียง การศึกษา เป็นต้น - ดำเนินการจัดเตรียมอาคาร ห้องเรียนและอุปกรณ์ ให้ครบ ร้อยละ 100 เพื่อรองรับการเรียนการสอนตามปกติ	สูง ปานกลาง ปานกลาง	✓		✓		✓

3.4 ความต้องการด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารความต่อเนื่อง

ดำเนินการพิจารณา/ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการสำคัญ ทั้ง 5 ด้าน (ตามข้อ 2.) โดยพิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดให้สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต และกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีรายละเอียด ดังนี้

กระบวนการ	การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ				
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	ระบบเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ	บุคลากร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ด้านการบริหารทั่วไป					
- การบริหารจัดการ	ใช้พื้นที่สำรอง 10-20 ตร.ม.	- คอมพิวเตอร์+ เครื่องปริ้นเตอร์ - เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์+โทรสาร	- เครือข่ายโทรศัพท์ - Internet	2-10 คน	ผู้ให้บริการเชื่อมโยง ระบบเครือข่าย Internet
- ดำเนินการด้านการเงิน บัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์	ใช้พื้นที่สำรอง 10-20 ตร.ม.	- คอมพิวเตอร์+ เครื่องปริ้นเตอร์ - เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์+โทรสาร	- Internet - ระบบ EGP - ระบบ GFMS - ระบบ Oracle	2-10 คน	ผู้ให้บริการเชื่อมโยง ระบบเครือข่าย Internet
2. ด้านอาคารสถานที่					
- การประเมินความเสียหายเบื้องต้น	พื้นที่เกิดเหตุการณ์วิกฤต	- เครื่องมือสื่อสาร - ยานพาหนะที่เหมาะสม	- เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ+วิทยุสื่อสาร	10 คน	ผู้ให้บริการเชื่อมโยง ระบบเครือข่าย
- ดำเนินการดูแลระบบสาธารณูปโภค	พื้นที่เกิดเหตุการณ์วิกฤต	- เครื่องมือ/อุปกรณ์สำหรับซ่อมแซมเบื้องต้น - เครื่องมือสื่อสาร	- เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ+วิทยุสื่อสาร	10 คน	- ผู้ให้บริการเชื่อมโยง ระบบเครือข่าย - ส่วนราชการ/ เอกชนที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการจัดเตรียมยานพาหนะ และเคลื่อนย้ายบุคคลออกนอกพื้นที่	กำหนดจุดนัดหมาย	- เครื่องมือสื่อสาร - ยานพาหนะ	- เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ+วิทยุสื่อสาร	> 10 คน	- ผู้ให้บริการเชื่อมโยง ระบบเครือข่าย - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ด้านการเรียนการสอนและการให้บริการนักศึกษา					
- ดำเนินการจัดเตรียมห้องเรียน อาคารเรียน	อาคารเรียน	คอมพิวเตอร์+ เครื่องปริ้นเตอร์ - เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์+โทรสาร	เครือข่ายโทรศัพท์มือถือและ internet	>10 คน	- ผู้ให้บริการเชื่อมโยง ระบบเครือข่าย - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงานของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ในตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (ภาคผนวก ก.)

3.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและการกอบกู้กระบวนการ

ในการปฏิบัติกรใด ๆ ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์ คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยมหาวิทยาลัยฯ อย่างเคร่งครัด โดยมีระยะเวลาในการกอบกู้กระบวนการแบ่งเป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้

3.6.1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
1. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
2. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
3. ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องดำเนินการปฏิบัติด้วยมือ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
4. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
5. รายงานคณะกรรมการต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ - ทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
6. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรภายในหน่วยงานให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาตามความเห็นชอบของคณะกรรมการต่อเนื่องเรียบร้อยแล้ว	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
7. ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-5 วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
8. ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
9. รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะบริหารความต่อเนื่องทราบพร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือโดยเฉพาะกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ได้ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
10. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
11. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือโดยเฉพาะงานเร่งด่วนซึ่งหากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบต่ออย่างสูง ไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
12. ระบุหน่วยงาน/บุคคล/ผู้เกี่ยวข้องสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นชอบของคณะบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
13. บันทึกและทบทวนกิจกรรมงานต่าง ๆ ที่ทีมงานของหน่วยงานต้องดำเนินการ โดยระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
14. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักของหน่วยงานทราบเพื่อดำเนินการ เช่น แจ้งวัน เวลา สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เป็นต้น	หัวหน้าทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
15. รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามกำหนดที่แจ้งไว้	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง

3.6.2 วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
1. ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
2. ตรวจสอบกับหน่วยงานจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นถึงความพร้อมและข้อจำกัดต่าง ๆ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
3. รายงานคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ ด้านความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
4. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
5. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงาน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
6. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
7. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นชอบของ คณะบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงาน/บุคคล/ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
8. บันทึกและทบทวนกิจกรรมงานต่าง ๆ ที่ทีมงานของหน่วยงานต้องดำเนินการ โดยระบุ รายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
9. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักของ หน่วยงานทราบเพื่อดำเนินการต่อไป	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
10. รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามกำหนด ที่แจ้งไว้	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง

3.6.3 วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
1. ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
2. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
3. รายงานคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ สถานภาพการกอบกู้คืนมาของ ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
4. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงาน และให้บริการตามปกติ ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
5. บันทึกและทบทวนกิจกรรมงานต่าง ๆ ที่ทีมงานของหน่วยงานต้องดำเนินการ โดยระบุ รายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง
6. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลัก ของหน่วยงานทราบเพื่อดำเนินการต่อไป	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง
7. รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามกำหนดที่ แจ้งไว้	หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)
ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

