



สำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
Business Continuity Plan: BCP
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (นางปิยวรรณ ตระกุลถธิ์) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มภารกิจ 1 กรกฎาคม 2564	 (นางระเบียบ แสงจันทร์) ตำแหน่ง ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ 1 กรกฎาคม 2564	 (รศ.ดร.อมร เพชรสม) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร 1 กรกฎาคม 2564

ตามมติที่ประชุมผู้บริหารภายในสำนักงานวิทยทรัพยากร
พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า	
1	วัตถุประสงค์	2
2	ขอบเขต	2
	2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	2
	2.2 เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	3
	2.3 การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์	3
3	กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	3
	3.1 ทีมผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบสำรอง และผู้ประสานงานทีม	3-4
	3.2 กลยุทธ์เตรียมความพร้อม	5
	3.3 ความต้องการของทรัพยากรที่สำคัญ	5-7
4	กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	8-9
5	การติดต่อแจ้งหน่วยงานภายใน ภายนอก	9-11
6	แผนปฏิบัติงานรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์ให้ปกติ	11
	▪ วิธีปฏิบัติงานการรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์หรือบริการ	
	■ ฝ่ายบริหาร	12
	□ งานระบบกายภาพ (ไฟฟ้าดับ)	13-14
	□ งานระบบกายภาพ (น้ำประปาไม่ไหล)	15-16
	□ งานระบบกายภาพ (ลิฟต์โดยสารค้าง)	17-19
	□ รายละเอียด BCP งานของฝ่ายบริหาร	20-22
	■ ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	23-27
	□ รายละเอียด BCP งานของฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	28-32
	■ ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน	33-39
	□ รายละเอียด BCP งานของศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน	40-42
	■ ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ	43-48
	□ รายละเอียด BCP งานของฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ	49
	■ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด	50-51
	□ รายละเอียด BCP งานของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด	52

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนบริหารความต่อเนื่อง หรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan: (BCP)” จัดทำขึ้นเพื่อให้สำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ รวมถึง ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานของอาคารเนื่องจากอาคารสำนักงานวิทยทรัพยากรก่อตั้งและเปิดทำการมากกว่า 40 ปี นั้นหมายถึง ระบบสาธารณูปโภคตามโครงสร้างพื้นฐานของอาคาร ย่อมมีโอกาสเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด อาทิ เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าลัดวงจร น้ำประปาไม่ไหล ที่ส่งผลให้สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบต่าง ๆ ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานและการให้บริการต้องหยุดชะงัก

การที่สำนักงานวิทยทรัพยากรไม่มีกระบวนการรองรับ ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจการให้บริการ ความปลอดภัย จนถึงส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้น สำนักงานวิทยทรัพยากร จึงจำเป็นต้องเตรียมรับมือกับเหตุฉุกเฉินในสภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น เพื่อลดผลกระทบที่มีต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถให้บริการได้ตามระดับการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน/การให้บริการ เมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ
- 1.2 เพื่อให้สำนักงานวิทยทรัพยากรมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- 1.3 เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- 1.4 เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- 1.5 เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร ผู้รับบริการ ในการดำเนินงานการให้บริการของสำนักงานวิทยทรัพยากร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานต้องหยุดชะงัก

2. ขอบเขต

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความเสี่ยงต่อสภาวะวิกฤติ ฉบับนี้ ใช้รองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในสำนักงานวิทยทรัพยากร หรือบริเวณใกล้เคียง ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ
- เหตุการณ์น้ำประปาไม่ไหล
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์โรคติดต่อ
- เหตุการณ์การชุมนุม ประท้วง
- เหตุการณ์อื่น ๆ ที่ทำให้สำนักงานวิทยทรัพยากรต้องหยุดการดำเนินงานชั่วคราว

2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)

- 1) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ชั่วคราว หรือระยะยาว
- 2) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
- 3) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ได้ตามปกติ
- 4) ผลกระทบด้านบุคลากร หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- 5) ผลกระทบบริษัท ห้างร้าน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้บริษัท ห้างร้าน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารติดต่อ หรือให้บริการ หรือส่งมอบงานได้

2.2 เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบต่อการทำงานหรือการให้บริการ

ในการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) สำนักงานวิทยทรัพยากรใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบเป็นดังนี้

ผลกระทบ	ระดับ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	3	● ส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการได้ในช่วงระยะเวลา 7 – 30 วัน หรือมากกว่า 30 วัน
ปานกลาง	2	● ส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการได้ในช่วงระยะเวลา 1 – 2 วัน
ต่ำ	1	● ส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการได้ในช่วงระยะเวลาน้อยกว่า 3 ชั่วโมง

2.3 การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์

การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต เป็นการประเมินสถานการณ์เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับสำนักงานวิทยทรัพยากร ซึ่งพบว่ามีเหตุการณ์ที่เคยเกิด และหรือมีโอกาสเกิดได้ 5 เหตุการณ์ สามารถสรุปเหตุการณ์ และผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญและจำเป็น ดังนี้

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ระดับสถานการณ์	ผลกระทบทางธุรกิจ					ผลกระทบ
		ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ	ด้านบุคลากร	ด้านบริษัทห้างร้าน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ไฟฟ้าดับ	ระดับ ต่ำ (< 3 ชม.)	√	-	-	-	-	ต่ำ (1)
	ระดับ ปานกลาง (1-2 วัน)	√	-	√	√	√	ปานกลาง (2)
	ระดับ สูง (7-30 วัน, > 30 วัน)	√	√	√	√	√	สูง (3)
น้ำประปาไม่ไหล	ระดับ ต่ำ (< 3 ชม.)	√	-	-	-	-	ต่ำ (1)
	ระดับ ปานกลาง (1-2 วัน)	√	-	√	√	√	ปานกลาง (2)
	ระดับ สูง (7-30 วัน, > 30 วัน)	√	√	√	√	√	สูง (3)
อัคคีภัย *	เปิดทำการ	√	-	-	-	-	ต่ำ (1)
	ปิดทำการ	√	√	√	√	√	สูง (3)
โรคติดต่อ *	เปิดทำการ	√	-	-	-	-	ต่ำ (1)
	ปิดทำการ	√	√	√	√	√	สูง (3)
ชุมนุม ประท้วง	เปิดทำการ	√	-	-	-	-	ต่ำ
	ปิดทำการ	√	-	√	√	√	ปานกลาง (2)

* สำนักงานวิทยทรัพยากร จัดให้มีแผนรับมือสำหรับรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินในสภาวะวิกฤตของการเกิดอัคคีภัย และโรคติดต่อ ของสำนักงานวิทยทรัพยากรไว้เป็นการเฉพาะ สำหรับให้บุคลากรทราบบทบาทหน้าที่ เพื่อร่วมป้องกันและรับมือ ผ่าน คู่มือแผนปฏิบัติการป้องกันและรองรับเหตุฉุกเฉิน กรณี อัคคีภัย และ โรคติดต่อ ที่ประกาศใช้ ณ ขณะนั้น

3. กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของสำนักงานวิทยทรัพยากร เป็นแนวทางปฏิบัติที่รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินในสภาวะวิกฤตอย่างต่อเนื่อง สำนักงานวิทยทรัพยากรจึงกำหนดการดำเนินการไว้เป็นดังนี้

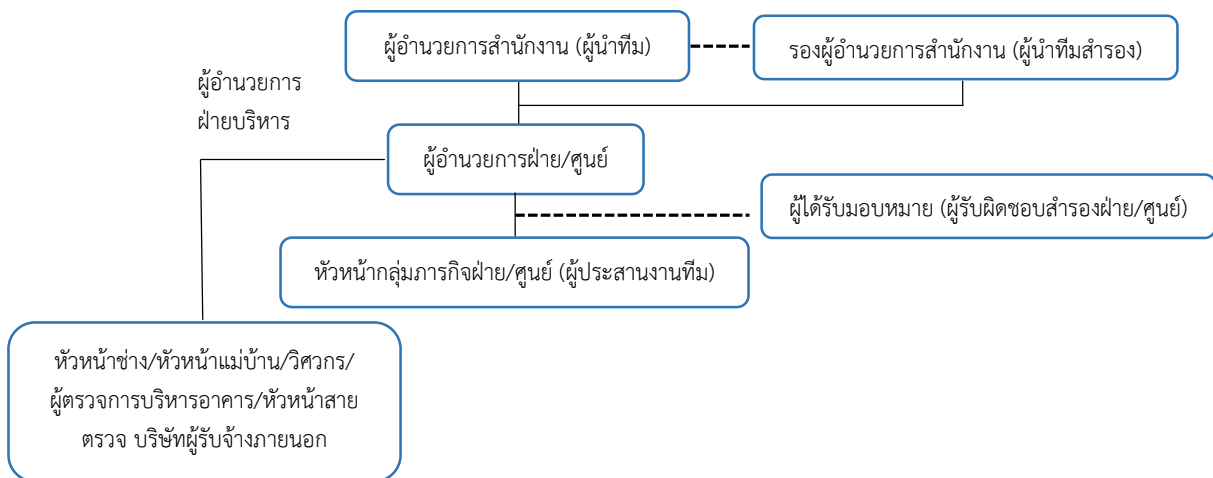
3.1 ทีมผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบสำรอง และผู้ประสานงานทีม

ทำหน้าที่สั่งการ ดูแล ติดตาม การปฏิบัติงาน เพื่อร่วมกู้คืนเหตุการณ์ในสำนักงานวิทยทรัพยากร ในฝ่าย/ศูนย์ และในกลุ่มภารกิจ ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่ภาวะปกติได้โดยเร็ว โดยในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ผู้รับผิดชอบสำรองสามารถทำหน้าที่แทนผู้รับผิดชอบหลักได้ ดังนี้

ผู้รับผิดชอบหลัก	ติดต่อ	ผู้รับผิดชอบสำรอง	ติดต่อ	ผู้ประสานงานทีม
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ผู้นำทีม)	0 2218 2906 089 122 0130	รองผู้อำนวยการสำนักงานวิทย ทรัพยากร (ศ.ดร.ชนิษฐา พุดหอม) รองผู้อำนวยการสำนักงานวิทย ทรัพยากร (ผศ.ดร.วิระ เหมืองสิน) รองผู้อำนวยการสำนักงานวิทย ทรัพยากร (ผศ.ดร.ชนบพร แสงวณิช)	0 2218 2909 064 515 3945 0 2218 2908 089 772 6981 0 2218 2998 081 551 6758	
ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	0 2218 2900 089 446 3213	(หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า	0 2218 1925 084 714 2480 0 218 2904 081 435 9456	(หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า
ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศห้องสมุด	0 2218 2915	(หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) ดร.เชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา	0 2218 1916 081 330 3248	(หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) ดร.เชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา
ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูล สารสนเทศ	0 2218 2921 089 682 3020	(หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นายธนะช บัญจันทร์ (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางระเบียบ แสงจันทร์	0 2218 2922 090 523 5954 0 2218 2936 086 129 7859	(หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นายธนะช บัญจันทร์ (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางระเบียบ แสงจันทร์
ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูล สารสนเทศ	0 2218 2941 086 526 0685	นางสาวนันทาพัฒนา ฐาศิริทรัพย์	0 2218 1935 064 224 1591	นางสาวนันทาพัฒนา ฐาศิริ ทรัพย์
ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศประเทศ ไทยและประชาคมอาเซียน	0 2218 2956	(รักษาการหัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางสาวพิมพ์นภา อมฤตวรชัย (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางรารวรรณ วีร์วรงค์	0 2218 2958 089 220 2748 0 2218 1949 078 256 4313	(รักษาการหัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางสาวพิมพ์นภา อมฤตวรชัย (หัวหน้ากลุ่มภารกิจ) นางรารวรรณ วีร์วรงค์
หัวหน้าช่างเทคนิค/ หัวหน้าแม่บ้าน บริษัทผู้รับจ้างภายนอก	084 644 7205 062 538 2025	-วิศวกรผู้ตรวจการอาคาร -ผู้ตรวจการอาคาร -หัวหน้าสายตรวจแม่บ้าน บริษัทผู้รับจ้างภายนอก	089 233 3009 087 364 5453 092 262 6495	-หัวหน้าช่าง -หัวหน้าแม่บ้าน บริษัทผู้รับจ้างภายนอก

ช่องทางการติดต่อ : โทรศัพท์ / Line ส่วนตัว / Line Groups : กลุ่ม สำนักงานวิทยทรัพยากร / กลุ่ม ฝ่าย ศูนย์ / กลุ่ม งานช่าง งานแม่บ้าน

ผังแสดงทีมผู้รับผิดชอบหลัก และผู้รับผิดชอบสำรอง



3.2 กลยุทธ์เตรียมความพร้อม

เพื่อให้มีความพร้อมไว้ในเบื้องต้นอย่างต่อเนื่อง ทันทีที่เกิดสภาวะวิกฤต สำนักงานวิทยทรัพยากรจัดให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องไว้เป็นดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
สถานที่ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงาน และบริการ สำรอง ณ อาคารสาขา ได้แก่ ห้องสมุด CUX ชั้น 2 อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา หรือ ชั้น 1 อาคารจามจุรี 9 ▪ ประสานงานกับอาคารใกล้เคียง ที่ระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ยังใช้งานได้ ▪ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้านได้ ▪ กำหนดให้บริษัทผู้ดูแลจัดการอาคาร จัดพนักงานประจำอาคาร เข้างานกะกลางคืน-เช้าวันถัดไป เพื่อดูแลความเรียบร้อยของระบบอาคาร และระบบรักษาความปลอดภัย ▪ ให้มีสายด่วนติดต่อบริษัทผู้ให้บริการเครื่องปั่นไฟ พร้อมสำรองพื้นที่รองรับการติดตั้งเครื่องปั่นไฟบริเวณลานจอดรถหลังอาคาร เมื่อสำนักงานฯ มีความจำเป็นต้องใช้บริการระบบไฟฟ้าสำรอง
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ จัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้นำคอมพิวเตอร์ / คอมพิวเตอร์แบบพกพา พร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อ สำรอง และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับบุคลากรไปใช้ปฏิบัติงาน ชั่วคราว ▪ ให้พนักงานขับรถยนต์ ได้ที่พักรักษาตัวในหอพักของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ยานพาหนะส่วนกลางพร้อมใช้ตลอดเวลา
เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้มี ศูนย์ข้อมูลสำรอง ณ อาคารจามจุรี 9 โดยการเตรียมเซิร์ฟเวอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อชุดใหญ่ จำนวน 1 ชุด แยกออกไปติดตั้งยังอีกอาคารหนึ่ง เพื่อเป็นระบบสำรองในการให้บริการสำคัญ ๆ ของสำนักงานฯ ให้สามารถบริการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่า อาคารของสำนักงานวิทยทรัพยากรจะไม่มีกระแสไฟฟ้า จ่ายให้แก่เครื่องแม่ข่ายในห้องเซิร์ฟเวอร์แล้วก็ตาม ▪ กำหนดให้นำเทคโนโลยีการประชุมออนไลน์มาใช้ โปรแกรมสนับสนุนการทำงาน โดยสำนักงานฯ สนับสนุนการเรียนรู้ และการติดตั้งโปรแกรม ▪ กำหนดให้มีบุคลากรคอยให้ความช่วยเหลือประจำสถานที่ปฏิบัติงาน ทุกวัน ▪ กำหนดให้มีพื้นที่บนเครื่องแม่ข่ายที่ปลอดภัยสำหรับการทำงานในรูปแบบออนไลน์
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้ฝ่าย/ศูนย์ มีผู้ปฏิบัติงานสำรองในฝ่าย หรือในกลุ่มภารกิจเดียวกัน เพื่อปฏิบัติงานแทนกันได้ทั้งในสถานที่ปฏิบัติงาน และหรือขณะทำงานที่บ้าน
บริษัท ห้างร้าน/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กำหนดให้มีบุคลากรผู้ประสานโดยตรง เพื่อติดต่อกับบริษัท ห้างร้าน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ และระบบอินเทอร์เน็ต

3.3 ความต้องการของทรัพยากรที่สำคัญ

จากการพิจารณาผลกระทบและการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้สำนักงานวิทยทรัพยากรมีทรัพยากรพร้อมสำหรับการบริหารความเสี่ยงให้เกิดความต่อเนื่อง รวมถึงฟื้นคืนการดำเนินงานและการให้บริการกลับสู่ภาวะปกติ ให้ได้มากที่สุดและเร็วที่สุด สำนักงานวิทยทรัพยากรจึงได้กำหนดความต้องการที่จำเป็นไว้เป็นแนวทางดังนี้

ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

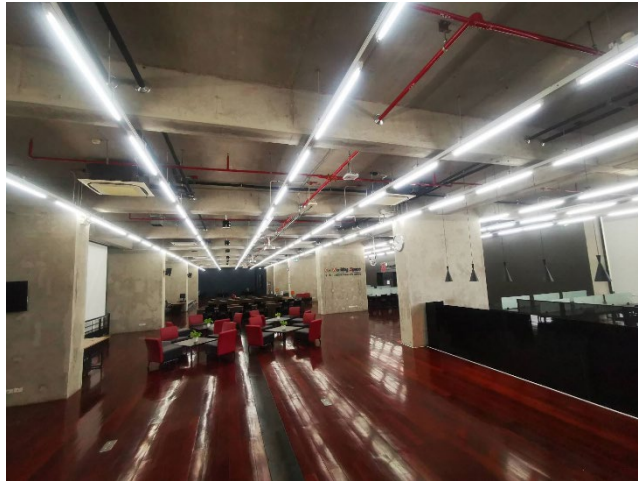
สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	แหล่งที่มา	ระยะเวลาในการเตรียมสถานที่		
		1 วัน	3 วัน	7 วัน
ห้องสมุด CUX ณ ชั้น M2 อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา (725 ตร.ม.)	สำนักงานวิทยทรัพยากร/สำนักบริหารระบบกายภาพ จุฬาฯ	✓ 60-70 คน		
โถงชั้น 1 อาคารจามจุรี 9 (ห้องบอร์ดเกมส์ 150 ตร.ม./23 คน) (โถงนอกห้องบอร์ดเกมส์ 300 ตร.ม./46 คน)	สำนักงานวิทยทรัพยากร/สำนักบริหารระบบกายภาพ จุฬาฯ		✓ 50-60 คน	

หมายเหตุ 1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรองจะใช้ในกรณีเกิดผลกระทบทางธุรกิจ ข้อ 2.1 (1) (4) และกรณี บุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ได้มากกว่า 7 วัน

2) ขนาดพื้นที่ที่เหมาะสมกับการจัดสำนักงาน 1) 6 ตร.ม./3คน 2) 40 ตร.ม./ 60 คน 3) 150 ตร.ม./23 คน

ภาพแสดงสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา
ชั้น M 2

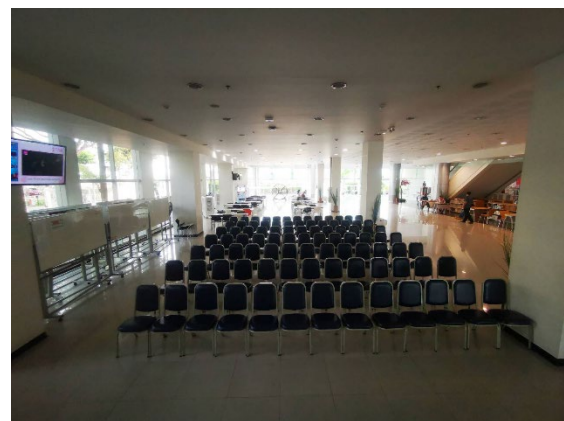


ภาพแสดงสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
ณ อาคารจามจุรี 9

ห้องบอร์ดเกมส์



โถงชั้น 1



ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์

วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการ	แหล่งที่มา *	ระยะเวลาในการเตรียมทรัพยากร		
		1 วัน	3 วัน	7 วัน
ยานพาหนะ ส่วนกลาง	ฝ่ายบริหาร	1 (สำรอง 1)		
โทรศัพท์มือถือพร้อมกล่อง 1	ฝ่ายบริหาร	2		
คอมพิวเตอร์ PC พร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	10		
ปลั๊กพ่วง	ฝ่ายบริหาร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	20		
คอมพิวเตอร์ พกพา	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ฝ่าย/ศูนย์ที่ใช้ในงานประจำ	30		
เครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องปริ้นเตอร์ ส่วนกลาง WIFI	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	2		
เครื่องสแกนเนอร์ ส่วนกลาง	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	2		
Barcode reader	ฝ่าย/ศูนย์ ที่มีใช้ในงานประจำ	5		

วัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวอาจจะจัดเตรียมในกรณีเกิดผลกระทบทางธุรกิจ ข้อ 2.1 (1) (4)

* แหล่งที่มาของทรัพยากร อาจรวมเครื่องและอุปกรณ์ต่อพ่วงของฝ่าย/ศูนย์ที่มีอยู่ และสามารถนำออกไปใช้งานได้

ความต้องการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ที่ต้องการ	แหล่งที่มา *	ระยะเวลาในการเตรียมทรัพยากร		
		1 วัน	3 วัน	7 วัน
ระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓		
-ระบบ LessPaper -ระบบ Fiori -ระบบ CUERP-HR -ระบบ CUERP	-ใช้งานผ่าน browser -ติดตั้งโปรแกรมฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	✓		
Software การประชุมออนไลน์ zoom	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	✓	✓	
Acrobat pro Photoshop	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	✓		
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบ E-Resource EZProxy CuRef Database	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	✓		

ความต้องการด้านบุคลากร

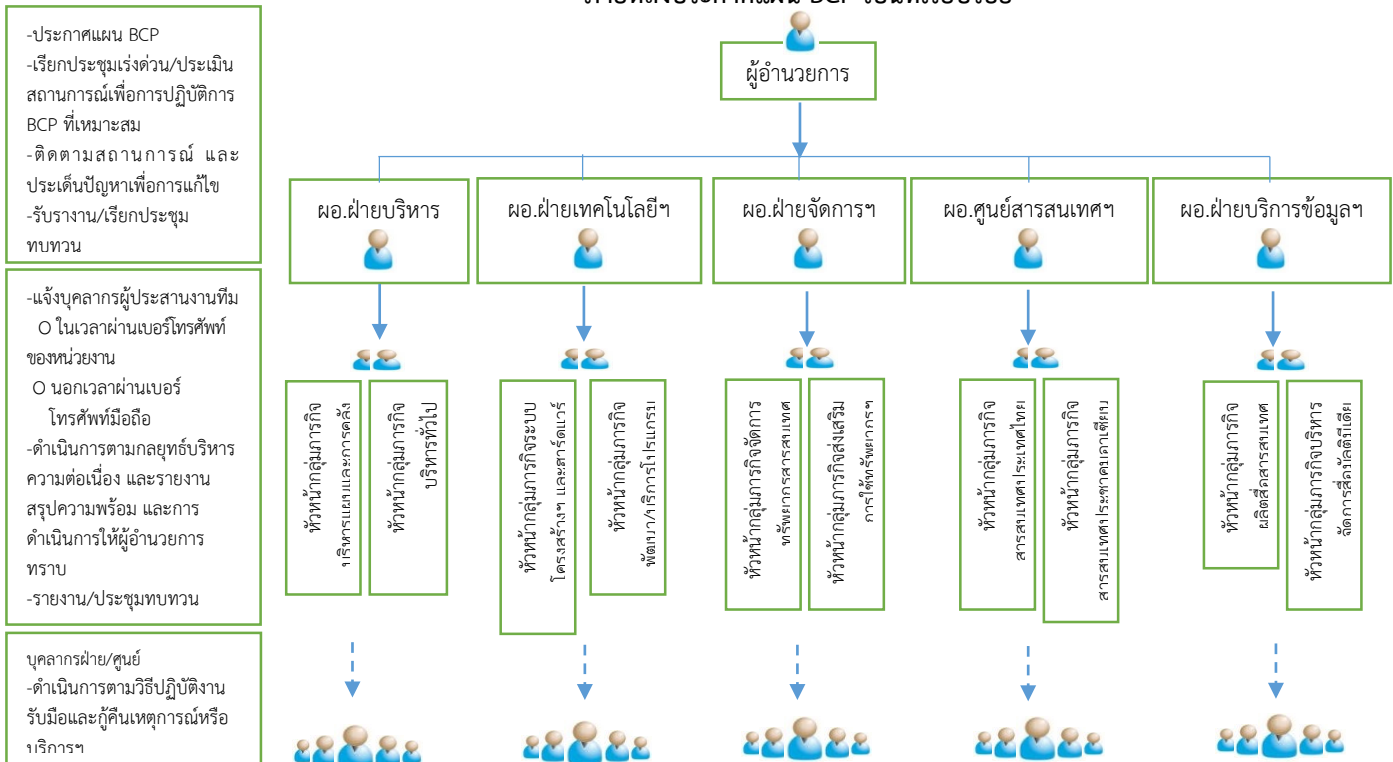
บุคลากรที่ต้องการ	แหล่งที่มา	ระยะเวลาในการเตรียมพร้อมของบุคลากร		
		1 วัน	3 วัน	7 วัน
บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุน และปฏิบัติงานให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ฝ่าย/ศูนย์	กำหนดให้จัดสรรอัตรากำลังสลับเข้าปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาชีพ และสายปฏิบัติการ เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ (สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง รองรับได้ 60-70 คน)		

4. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประสานงานรองรับในแต่ละช่วงสถานการณ์ เมื่อเกิดสถานการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน สำนักงานวิทยทรัพยากร กำหนดให้มีเส้นทางการติดต่อระหว่างทีมงานเพื่อความชัดเจน

เริ่มเกิดเหตุ	ระหว่างเกิดเหตุ	หลังเกิดเหตุ
1. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ผู้นำทีม) ประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉิน ใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตนั้น	1. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ผู้นำทีม) จัดให้มีการประชุมเร่งด่วน สำหรับ ผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อประเมินสถานการณ์ของเหตุการณ์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการ BCP ให้เหมาะสมกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินนั้น จนกว่าเหตุการณ์กลับคืนสู่ภาวะปกติ ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ผู้รับผิดชอบหลัก/ทีมประสานงานหลัก สรุปรายงานสถานการณ์ให้ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ผู้นำทีม) ทราบ เพื่อวิเคราะห์กระบวนการขั้นตอนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้น
2. ผู้อำนวยการฝ่าย/ศูนย์ แจ้งบุคลากรทีมประสานงานที่สังกัดทราบ	2. ผู้รับผิดชอบหลัก/ทีมประสานงานสังกัด ดำเนินการตามกลยุทธ์บริหารความต่อเนื่อง และรายงานสรุปความพร้อม และการดำเนินการให้ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร (ผู้นำทีม) ทราบ	
3. ผู้รับผิดชอบหลัก เตรียมแผนกลยุทธ์บริหารความต่อเนื่อง และหรือแผนปฏิบัติการป้องกันและรองรับเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้อง ในกรณีผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ผู้รับผิดชอบสำรองรับผิดชอบแทนทันที <ul style="list-style-type: none"> ▪ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้การติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก ▪ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการ ให้การติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก 	3. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร จัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามสถานการณ์ และประเด็นปัญหาเพื่อการแก้ไข	

ผังแสดงกระบวนการแจ้งเหตุ (Call Tree)*
ภายหลังประกาศแผน BCP เป็นที่เรียบร้อย



*Call tree สมาชิกทีมตามผังที่แสดงตอบรับการแจ้งเหตุ ผ่านช่องทางหมายเลขโทรศัพท์และหรือไลน์ส่วนตัว ภายในเวลาไม่เกิน 10 นาที และมีการซักซ้อม call tree ตามความเหมาะสม

5. การติดต่อแจ้งเหตุหน่วยงานภายใน ภายนอก

1.1 หน่วยงานภายใน

ลำดับ	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	ศูนย์รับแจ้งเหตุ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0 2218 0000
2	ศูนย์บริการสุขภาพจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	0 2218 0568

1.2 หน่วยงานภายนอก

ลำดับ	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	ศูนย์รับแจ้งเหตุ	191
2	ศูนย์เฝ้าระวัง	1996, 1646
3	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	0 2256 4000, 0 2256 4333
4	การไฟฟ้านครหลวง คลองเตย	0 2234 85211, 1133
5	การประปานครหลวง แม่นศรี	0 2298 6700
6	สถานีตำรวจดับเพลิง บรรทัดทอง	0 2214 1043ม 0 2214 1049
7	สถานีตำรวจดับเพลิง สยามสแควร์	0 2252 6938
8	สถานีตำรวจปทุมวัน	0 2251 2991-3

1.3 บริษัทคู่สัญญา/บริษัทที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์	ประเภทธุรกิจ
1	บริษัท พิคเอ็นจิเนียริง จำกัด	0 2517 1288	บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
2	บริษัท บางกอกเจน จำกัด	0 2312 8410-3, 083 096 8200 (สายด่วน คุณก๊ง) Line : @bangkokgen	การเช่า power generator
3	บริษัท สยาม ฮิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด	0 2320 5777, 0 2641 3030	ลิฟต์โดยสาร
4	บริษัท แม็คเทค เอลลิเวเตอร์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	0 2971 7511, 0 2971 7655	ลิฟต์ขนหนังสือ
5	บริษัท กรรณต์ฟอส (ประเทศไทย) จำกัด	0 2725 8999, 0 2725 8989	ระบบปั้มน้ำ
6	ทจก. ทรัพย์ประเสริฐ เอนจิเนียริง เซอร์วิส	0 2312 0266	ระบบปั้มน้ำดับเพลิง
7	บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด	0 2090 9999	เครื่องทำความเย็น ยี่ห้อ CARRIER
8	บริษัท โกลด์มาร์กเทค จำกัด	084 637 0995	เครื่องทำความเย็น ยี่ห้อ SMARDT
9	ทจก.ทรัพย์ประเสริฐ เอนจิเนียริง เซอร์วิส	0 2312 0266	ระบบ Fire Alarm, Halon 1301,CO2

1.4 หน่วยงานภายใน

หน่วยงาน	ช่องทางติดต่อ	ประเภทธุรกิจ	หมายเลขโทรศัพท์
ฝ่ายบริหาร	ไลน์กลุ่ม “ฝ่ายบริหาร” e-mail : amd1@car.chula.ac.th	การสื่อสารในฝ่าย	
	ไลน์กลุ่ม “OAR”	การสื่อสารถึงบุคลากร	
	นางสาวพุดซ้อน คำสุวรรณ	งานสารบรรณ (ธุรการ)	085 167 5773
	นางสาวพิมพ์ คงมา	งานบุคคล (ประเมินทดลองงาน/ เตรียมการจ้าง)	081 922 1535
	นางสุวรรณภา บุญเสริม	งานบุคคล (การลา)	096 996 5895
	นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ	งานระบบกายภาพ	088 245 4398
	นางวิจิตา ลักษณะเทียมจิตร	งานพัสดุ (จัดซื้อ/จัดจ้าง)	089 149 5990
	นางเสาวนีย์ เฉลิมเทวี	งานการเงิน (การโอนเงิน)	082 450 9517
	ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ	Line Group : LIM OFFICIAL	การติดต่อสื่อสาร
Group mail : LIM@car.chula.ac.th		การสื่อสารทั้งฝ่าย	
LIMlibrarian@car.chula.ac.th		การสื่อสารสำหรับกลุ่มวิชาชีพ	
LIMstaff@car.chula.ac.th		การสื่อสารกลุ่มเจ้าหน้าที่	
ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ	นางศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์ siriluk.s@car.chula.ac.th		0 2218 2941 086-526-0685

หน่วยงาน	ช่องทางติดต่อ	ประเภทธุรกิจ	หมายเลขโทรศัพท์
	นางสาวนัทชาพัฒน์ ฐาศิริทรัพย์ natchapat.t@car.chula.ac.th	งานบันทึกการเรียนการสอน	0 2218 1935 064-224-1591
	นางสวณัยน์พร จารุเกษตรวิทย์ naipaporn.j@car.chula.ac.th	งานผลิตสื่อมัลติมีเดีย	0 2218 2933 061-656-4966
	นายนราพงศ์ เกิดบัวเพชร narapong.k@car.chula.ac.th	งานบันทึกการประชุม สัมมนา และ ผลิตสื่อในสตูดิโอ	0 2218 1931 086-327-0841
	นางสาวยุภาวดี ดิกลาง yupawadee.d@cae.chula.ac.th	งานผลิตสื่อกราฟิก	0 2218 1934 091-082-9916
	นายคมม์ปภัส จิรพูนทิพย์ khompapath.j@car.chula.ac.t	งานถ่ายภาพนิ่ง	0 2218 1938 089-448-5828
	varuch.k@car.chula.ac.th	งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้อง ประชุม	0 2218 1939 089-115-2440
ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศห้องสมุด	Line Group : ITD	การติดต่อสื่อสาร	
	Group mail : itd@car.chula.ac.th	การสื่อสารทั้งฝ่าย	

6. แผนปฏิบัติงานรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์ให้ปกติ

เพื่อให้มีเป็นแนวทางการรับมือและฟื้นคืนสภาวะจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดโดยเร็ว สำนักงานวิทยทรัพยากร จึงให้แต่ละฝ่าย/ศูนย์ กำหนดวิธีปฏิบัติงานการรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์หรือบริการให้ปกติของแต่ละฝ่าย/ศูนย์ ที่อาจได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในสำนักงานวิทยทรัพยากร หรือบริเวณใกล้เคียง จากเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ เหตุการณ์น้ำประปาไม่ไหล เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์โรคติดต่อ เหตุการณ์การชุมนุม ประท้วง ในระดับสถานการณ์ต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ไปจนถึงสถานการณ์ปิดสถานที่ทำการ

วิธีปฏิบัติงานรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์หรือบริการ

ฝ่ายบริหาร

ขอบเขตความรับผิดชอบ เป็นแผนการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ของฝ่ายบริหาร สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของฝ่าย/ศูนย์ ดำเนินต่อไปได้ในสถานการณ์ฉุกเฉินอันได้แก่ งานการเงิน พัสดุ บุคคล สารบรรณ และอาคารสถานที่ รวมถึงยานพาหนะ

แผนการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินของฝ่ายบริหาร

แผนปฏิบัติงานในสภาวะหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินของฝ่ายบริหาร ครอบคลุมการปฏิบัติงานเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินดังนี้

กระบวนการที่รับผิดชอบ	งานที่ปฏิบัติ	ผู้ปฏิบัติ	จำนวนบุคลากร (คน)
-วางแผนงานและวิธีปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร -ทดสอบการติดต่อฉุกเฉิน	-ประชุม/ซักซ้อมแผนงานปฏิบัติ -call tree เพื่อซักซ้อมการติดต่อฉุกเฉิน (ผ่านช่องทางการสื่อของฝ่ายบริหารที่กำหนด)	-ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร>บุคลากรฝ่าย -ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร>หน.กลุ่มภารกิจ>กลุ่มภารกิจ	-
-งานพัสดุ (จัดซื้อ/จัดจ้าง) -การเงิน (การโอนเงิน)	-ระบบ CUERP	ด้านงานพัสดุ (จัดซื้อ/จัดจ้าง)>นางวิจิตา ลักษณะเทียมจิตร ด้านงานการเงิน (การโอนเงิน)>นางเสาวนีย์ เฉลิมเทวี	2-3
-งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ -งานบุคคล (การลา) -งานบุคคล (ประเมินทดลองงาน/เตรียมการจ้าง/สวัสดิการ) -งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ -งานบริการทั่วไป	-ระบบ LessPaper -ระบบ Fiori -ระบบ CUERP-HR -ระบบแจ้งเหตุ	ด้านงานสารบรรณ (ธุรการ)>นางสุวรรณา บุญเสริม ด้านงานบุคคล (การลา)>นางสาวจันทรา คำสุวรรณ ด้านงานบุคคล (ประเมินทดลองงาน/เตรียมการจ้าง/สวัสดิการ) >นางสาวพิมพ์ คงมา ด้านอาคารสถานที่ ยานพาหนะ>นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ	3-4
	-รับการติดต่อโดยตรงและบริการให้ความช่วยเหลือกับบุคลากร -เก็บข้อมูลการติดต่อของผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ ไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบเมื่อกลับมาดำเนินการ / รายงานผู้บังคับบัญชา หลังเข้าสู่ภาวะปกติ	บุคลากรแจ้งขอรับบริการ 1) โทรศัพท์ถึงผู้ปฏิบัติงานโดยตรง (ผู้ปฏิบัติงานจะติดต่อ/รายงานผู้บังคับบัญชาภายหลัง) 2) e-mail ถึงผู้ปฏิบัติงานโดยตรง (ผู้ปฏิบัติงานจะติดต่อ/รายงานผู้บังคับบัญชาภายหลัง) 3) ไลน์ถึงผู้ปฏิบัติงานโดยตรง (ผู้ปฏิบัติงานจะติดต่อ/รายงานผู้บังคับบัญชาภายหลัง)	-

งานระบบกายภาพ (ไฟฟ้าดับ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ ระดับ 1

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
			ไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง เฉพาะชั้น ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
ทีมช่างประจำอาคาร	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานช่าง	ซ่อมได้	1. รับแจ้งเหตุโดยตรง / เข้าตรวจสอบ (ขั้นตอน :ภาคผนวก) สถานที่ไฟฟ้าดับ
			1.1 แจ้งผู้ดูแลงานระบบกายภาพ
			1.2. ดำเนินการซ่อม แก้ไข เปลี่ยนอุปกรณ์
			1.3. บันทึกกรายงานแจ้งซ่อม
งานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร		ไฟฟ้ากลับคืน	2. ตรวจสอบความเรียบร้อย/แจ้งผู้ใช้อาคาร เช่น เสียงตามสาย

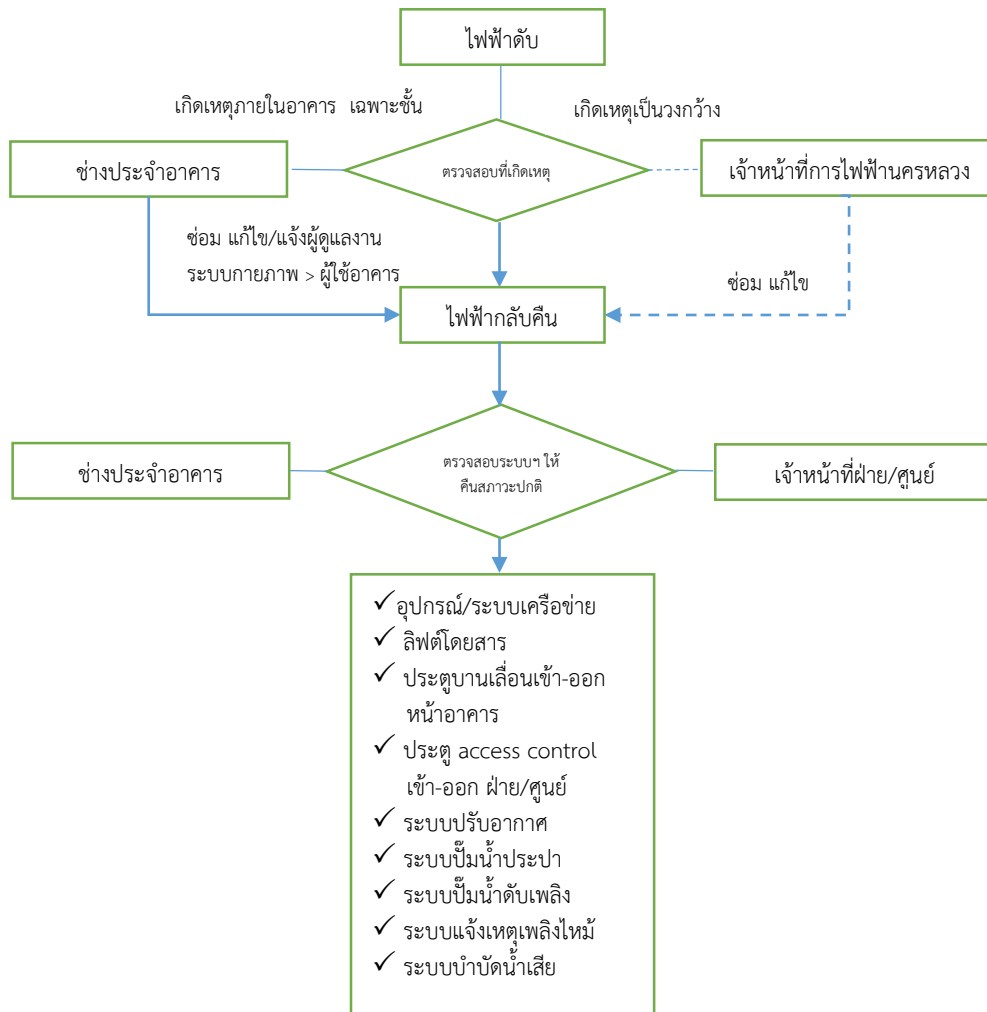
เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ ระดับ 2

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
			ไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง ทั้งอาคารหรือ เกิน 3 ชั่วโมง (ดับเป็นวงกว้าง)
ทีมช่างประจำอาคาร	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานช่าง	ซ่อมไม่ได้	1.1 รับแจ้งเหตุโดยตรง / เข้าตรวจสอบสถานที่ไฟฟ้าดับ
			1.2 เข้าตรวจสอบระบบฯ อาคารพื้นฐาน ○ ลิฟต์โดยสาร (วิธีปฏิบัติแนบท้าย)
			○ ประตูบานเลื่อนเข้า-ออก หน้าอาคาร 6 จุด (ระบบ manual ให้ดึงบานประตูเลื่อนออกที่ตำแหน่งเปิดฉุกเฉิน) ○ ประตู access control ฝ่าย/ศูนย์ (หากไฟสำรองหมด (15 นาที) ให้ทุบ break glass เพื่อเปิดประตู) ○ ระบบปรับอากาศ น้ำประปา ระบบดับเพลิง
		ไฟฟ้าขัดข้องเป็นวงกว้าง	2. แจ้ง/สอบถาม กฟน. เพื่อประเมินสถานการณ์ ร่วมกับงานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร
งานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร			3. รายงานสถานการณ์>ผอ.ฝ่ายบริการ>ผู้อำนวยการ ทราบ/พิจารณา หากเกิน 3 ชั่วโมง
การไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย		ซ่อมได้	4. ดำเนินการซ่อม แก้ไข เปลี่ยนอุปกรณ์
ทีมช่างประจำอาคาร		ไฟฟ้ากลับคืน	5. เข้าตรวจสอบระบบฯ ให้คืนสภาวะปกติ กับบริษัทผู้ดูแลภายนอก
บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด/บริษัท โกลด์มาร์เก็ต จำกัด		พร้อมคืนสภาวะปกติ	○ ระบบปรับอากาศ
บริษัท กรนต์ฟอส (ประเทศไทย) จำกัด		พร้อมคืนสภาวะปกติ	○ ระบบปั้มน้ำประปา
หจก. ทรัพย์ประเสริฐ เอนจิเนียริง เซอร์วิส		พร้อมคืนสภาวะปกติ	○ ระบบปั้มน้ำดับเพลิง/แจ้งเหตุเพลิงไหม้
งานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร			6.1 รายงานสถานการณ์>ผอ.ฝ่ายบริหาร>ผู้อำนวยการ ทราบ/พิจารณา
			6.2. ตรวจสอบความเรียบร้อย/แจ้งผู้ใช้อาคาร เช่น เสียงตามสาย
ทีมช่างประจำอาคาร			7. บันทึกกรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน

เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ ระดับ 3

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
งานระบบกายภาพ และทีมช่างประจำอาคาร	ตามแผน BCP ข้อ 3	ตามแผน BCP ข้อ 3	ไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายใน 1 วัน เพื่อจัดสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

แผนภูมิ (Flow Chart) กรณี ไฟฟ้าดับ



งานระบบกายภาพ (น้ำประปาไม่ไหล)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ ระดับ 1

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
			น้ำประปาไม่ไหล เฉพาะชั้น ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
ทีมช่างประจำอาคาร	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานช่าง	ซ่อมได้	1.รับแจ้งเหตุโดยตรง /เข้าตรวจสอบ (ขั้นตอน : ภาคผนวก) สถานที่ น้ำประปาไม่ไหล 1.1 แจ้งผู้ดูแลงานระบบกายภาพ 1.2. ดำเนินการซ่อม/เปลี่ยนอุปกรณ์ประปา 1.3. บันทึกรายงานแจ้งซ่อม
ทีมพนักงานทำความสะอาด	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานทำความสะอาด	น้ำประปา กลับคืน	2. ทำความสะอาดพื้นที่ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น
งานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร		เปิดพื้นที่	3. ตรวจสอบความเรียบร้อย/แจ้งผู้ใช้อาคาร เช่น เสียงตามสาย

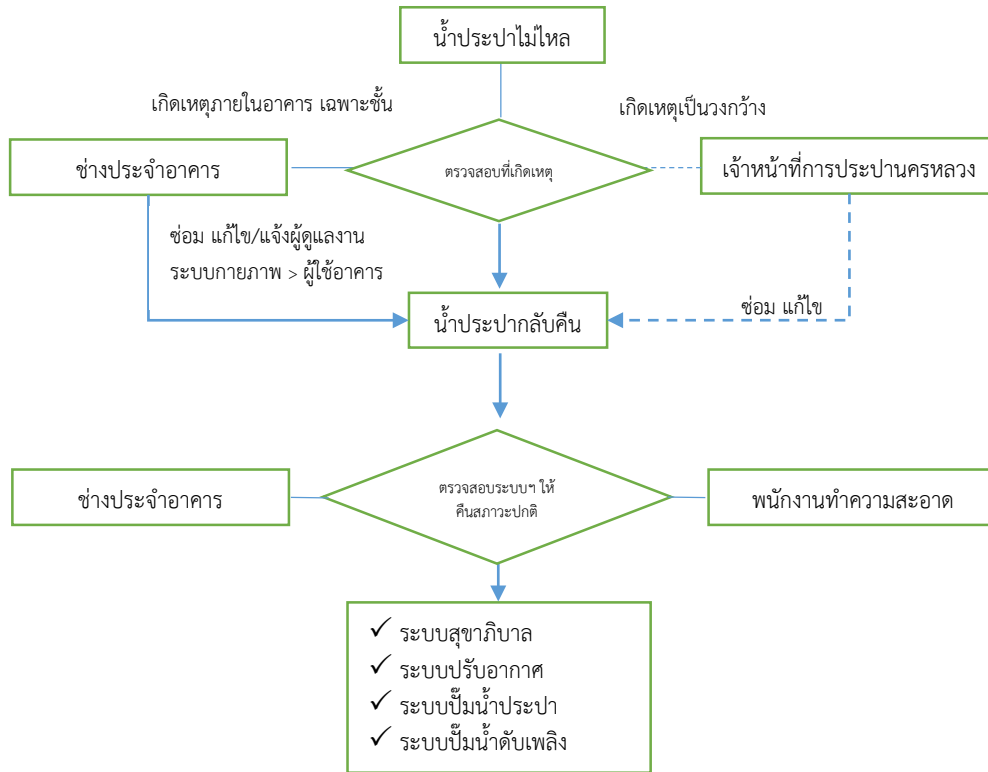
เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ ระดับ 2

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
			น้ำประปาไม่ไหลทั้งอาคารหรือ เกิน 3 ชั่วโมง (ประปาไม่ไหลเป็นวงกว้าง)
ทีมช่างประจำอาคาร	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานช่าง	ซ่อมไม่ได้	1.1 รับแจ้งเหตุโดยตรง /เข้าตรวจสอบสถานที่น้ำประปาไม่ไหล 1.2. เข้าตรวจสอบระบบฯ อาคารพื้นฐาน ○ ระบบปรับอากาศ น้ำประปา ระบบดับเพลิง
งานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร		ประกาศตัดข้อ เป็นวงกว้าง	1.3 แจ้ง/สอบถาม กปน. เพื่อประเมินสถานการณ์ ร่วมกับงานระบบ กายภาพ ฝ่ายบริหาร
ทีมพนักงานทำความสะอาด			2. รายงานสถานการณ์>ผอ.ฝ่ายบริการ>ผู้อำนวยการ ทราบ/พิจารณาหากเกิน 2 ชั่วโมง
การประสานครหลวง		ซ่อมได้	3. ติดตั้งป้ายปิดพื้นที่ เช่น ห้องน้ำ
ทีมช่างประจำอาคาร			4. ดำเนินการซ่อม แก้ไข เปลี่ยนอุปกรณ์
บริษัท แคนเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด/บริษัท โกลด์ มาร์เก็ต จำกัด		พร้อมคืน สภาวะปกติ	5. เข้าตรวจสอบระบบฯ อาคารพื้นฐาน ร่วมกับบริษัทดูแลภายนอก ○ ระบบปรับอากาศ
บริษัท กรุนด์ฟอส (ประเทศไทย) จำกัด		พร้อมคืน สภาวะปกติ	○ ระบบปั้มน้ำประปา
บริษัท ทรัพย์ประเสริฐ เอนจิเนียริง เซอร์วิส		พร้อมคืน สภาวะปกติ	○ ระบบปั้มน้ำดับเพลิง
ทีมพนักงานทำความสะอาด	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานทำความสะอาด	น้ำประปา กลับคืน	6. ทำความสะอาดพื้นที่/ปลดป้ายปิดพื้นที่ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น
งานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร		น้ำประปา กลับคืน	7.1 รายงานสถานการณ์>ผอ.ฝ่ายบริหาร>ผู้อำนวยการ ทราบ/พิจารณา 7.2. ตรวจสอบความเรียบร้อย/แจ้งผู้ใช้อาคาร เช่น เสียงตามสาย
ทีมช่างประจำอาคาร			8. บันทึกรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน

เหตุการณ์สภาวะวิกฤติ ระดับ 3

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
งานระบบกายภาพ และทีมช่างประจำอาคาร	ตามแผน BCP ข้อ 3	ตามแผน BCP ข้อ 3	ไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ภายใน 1 วัน เพื่อจัดสถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง

แผนภูมิ (Flow Chart) กรณี น้ำประปาไม่ไหล



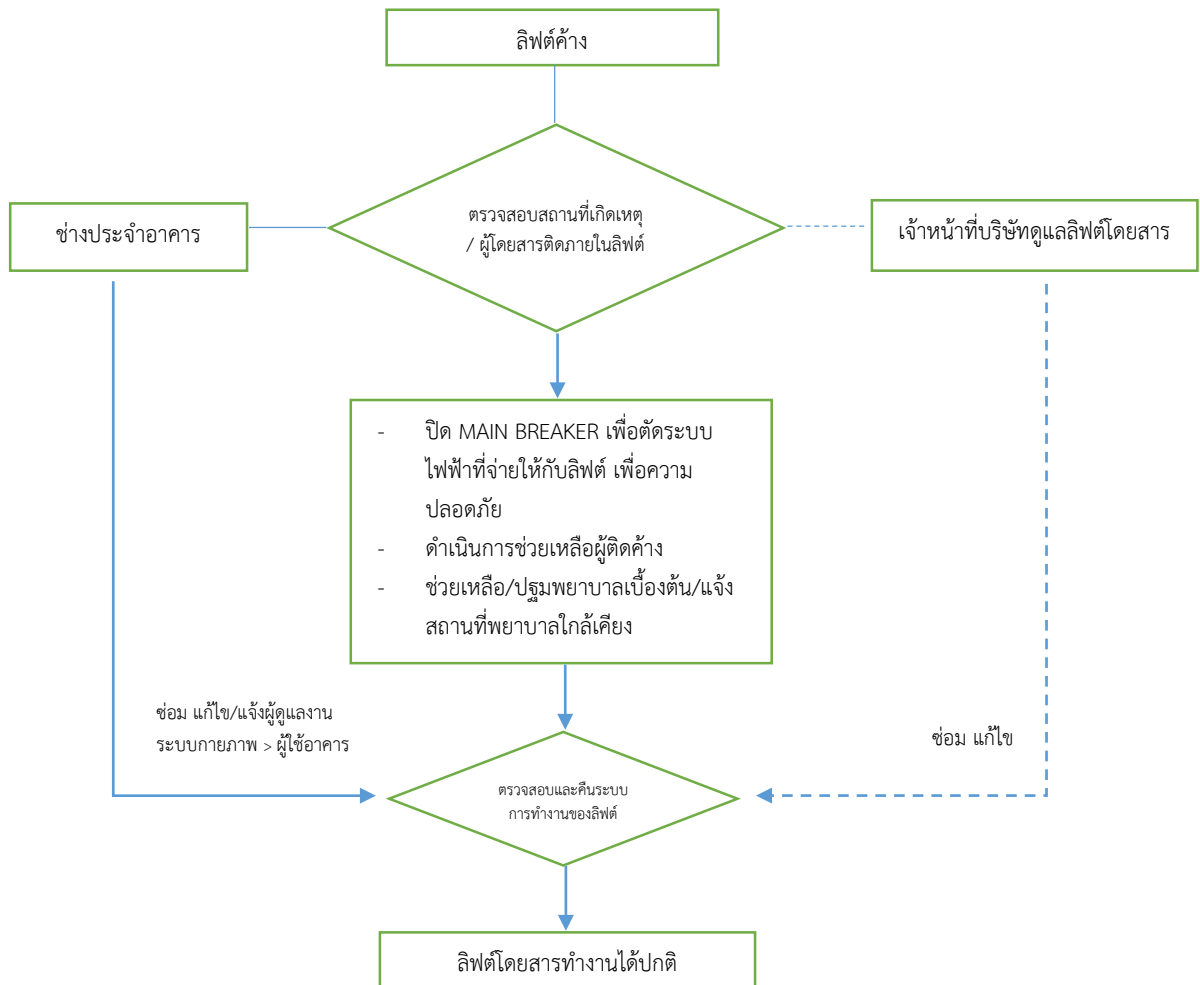
งานระบบกายภาพ (ลิฟต์โดยสารค้ำ)

ระดับของเหตุลิฟต์ค้ำมี 2 สถานการณ์ ได้แก่ ลิฟต์ค้ำ สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยช่างประจำอาคาร และลิฟต์ค้ำ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยช่างประจำอาคาร

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
		ลิฟต์ค้ำโดยไม่มีผู้โดยสารอยู่ภายใน	สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยช่างประจำอาคาร
ทีมช่างประจำอาคาร	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานช่าง/ ฎญแจลูกฉิ่ง		1. รับแจ้งเหตุโดยตรง / เข้าตรวจสอบสถานที่ลิฟต์ตัวที่ค้ำ
			1.2 แจ้งผู้ดูแลงานระบบกายภาพ เพื่อประเมินสถานการณ์
		ซ่อมได้	1.3 ดำเนินการแก้ไข
ผู้ดูแลงานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร		ลิฟต์ใช้งานได้ปกติ	2. รายงานสถานการณ์>ผอ.ฝ่ายบริหาร>ผู้อำนวยการ ทราบ/พิจารณา
			2.1. ตรวจสอบความเรียบร้อย/แจ้งผู้ใช้อาคาร เช่น เสียงตามสาย
ทีมช่างประจำอาคาร			3. บันทึกรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน
		ลิฟต์ค้ำโดยมีผู้โดยสารอยู่ภายใน	สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยช่างประจำอาคาร
ทีมช่างประจำอาคาร	เครื่องมือ/อุปกรณ์งานช่าง/ ฎญแจลูกฉิ่ง		1. รับแจ้งเหตุโดยตรง / เข้าตรวจสอบสถานที่ลิฟต์ตัวที่ค้ำ/แจ้งผู้ดูแลงานระบบกายภาพ เพื่อประเมินสถานการณ์
ผู้ดูแลงานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร			2. รายงานสถานการณ์>ผอ.ฝ่ายบริหาร>ผู้อำนวยการ ทราบ/พิจารณา
ทีมช่างประจำอาคาร		ซ่อมได้	2. ดำเนินการช่วยเหลือผู้ติดค้ำ
			- พิจารณาวิธีการตามลักษณะติดค้ำของลิฟต์ ซึ่งโดยทั่วไป แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะคือ..
			1) ลิฟต์ติดค้ำ เสมอ หรือใกล้เคียงกับระดับชั้น
			2) ลิฟต์ติดค้ำ สูง หรือต่ำกว่าระดับชั้นไม่เกิน 3 ฟุต
			3) ลิฟต์ติดค้ำ สูง หรือต่ำกว่าระดับชั้นมากกว่า 3 ฟุต
			- ติดต่อผู้ติดค้ำโดยใช้โทรศัพท์ฉุกเฉินภายในลิฟต์
			- ให้ผู้โดยสารที่ติดค้ำแจ้งหมายเลขลิฟต์ ซึ่งจะมีหมายเลขภายในลิฟต์ติดอยู่ประจำ
			- แจ้งผู้โดยสารห้ามจับประตูลิฟต์เด็ดขาด
			- ปิด MAIN BREAKER เพื่อตัดระบบไฟฟ้าที่จ่ายให้กับลิฟต์ เพื่อความปลอดภัยในขณะที่ทำการช่วยเหลือ
			- ไขประตูบานนอกแล้วใช้มือดันประตูออก ในกรณีนี้เมื่อดันเปิดประตู จะสามารถเปิดได้ทั้งประตูหน้าชั้นและประตูในลิฟต์ออกได้พร้อมกัน ซึ่งจะต้องใช้แรงในการเปิดมากพอสมควร
			- เมื่อเปิดประตูลิฟต์ออกเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้โดยสารทยอยออกจากลิฟต์โดยคอยเตือนผู้โดยสารให้ระวังกรณีพื้นลิฟต์ไม่สม่ำเสมอเพราะอาจเกิดอันตรายเนื่องจากการสะดุดทำให้หกล้มได้
		ลิฟต์ใช้งานได้ปกติ	3 ตรวจสอบและคืนระบบการทำงานของลิฟต์โดยสาร
ทีมช่างประจำอาคาร /ผู้ดูแลงานระบบกายภาพ			4. ช่วยเหลือ/ปฐมพยาบาลเบื้องต้น/แจ้งสถานที่พยาบาลใกล้เคียง เช่น ศูนย์บริการสุขภาพจุฬาฯ
ทีมช่างประจำอาคาร			5. บันทึกรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน
		ซ่อมไม่ได้	สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์/ทีมช่าง MA
ทีมช่างประจำอาคาร			1. แจ้งบริษัทดูแลลิฟต์โดยสาร
บริษัท สยาม อิตาซี เอล ลิเวเตอร์ จำกัด			2.1 เข้าตรวจสอบ/แก้ไขระบบการทำงานของลิฟต์

ผู้ปฏิบัติ	ทรัพยากร	สถานการณ์	กระบวนการงาน
		ลิฟต์ใช้งานได้ปกติ	2.2 ดำเนินการช่วยเหลือผู้ติดค้าง (ถ้ามี)
ผู้ดูแลระบบกายภาพ			3. ปฐมพยาบาลเบื้องต้น/แจ้งสถานที่พยาบาลใกล้เคียง เช่น ศูนย์บริการสุขภาพพญาฯ
			4. รายงานสถานการณ์>ผอ.ฝ่ายบริหาร>ผู้อำนวยการ ทราบ/พิจารณา
			5. ตรวจสอบความเรียบร้อย/แจ้งผู้ใช้อาคาร เช่น เสียงตามสาย
ทีมช่างประจำอาคาร			6. บันทึกรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน
		ซ่อมไม่ได้	สามารถแก้ไขปัญหาด้วยบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ / MA
ทีมช่างประจำอาคาร			1. แจ้งบริษัทดูแลลิฟต์โดยสาร
บริษัท สยาม อิตาซี เอล ลิเวเตอร์ จำกัด		ลิฟต์ใช้งานได้ปกติ	1.1 ตรวจสอบ/แก้ไขระบบการทำงานของลิฟต์
			1.2 ช่วยเหลือผู้ติดค้าง (ถ้ามี)
ผู้ดูแลระบบกายภาพ			2. ปฐมพยาบาลเบื้องต้น/แจ้งสถานที่พยาบาลใกล้เคียง เช่น ศูนย์บริการสุขภาพพญาฯ
ทีมช่างประจำอาคาร			3. บันทึกรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน

แผนภูมิ (Flow Chart) กรณี ลิฟต์ค้าง





รายละเอียด BCP ฝ่ายบริหาร

1.1 งานสำนักงานฝ่ายบริหาร

○ ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน (เข้าสำนักงานได้)

- 1) วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา * 08.00 - 17.00 น.
- 2) วันจันทร์-วันศุกร์ เปิด-ปิดระบบสาธารณูปโภคในอาคาร เวลา * 07.00 - 18.00 น.
- 3) ผู้ปฏิบัติงานจากกลุ่มภารกิจบริหารแผนและการคลัง และกลุ่มภารกิจบริหารทั่วไปมาปฏิบัติงาน อย่างน้อย ภารกิจละ 1 คน ประจำฝ่าย
- 4) การส่ง/เสนอเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดส่ง ผ่านทางระบบ LessPaper
- 5) การส่ง/เสนอเอกสารที่ไม่สามารถส่งทางระบบ LessPaper ได้ ให้จัดส่ง ชั้นลอย
- 6) การส่ง/เสนอเรื่องเร่งด่วน ให้ e-mail ถึง ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร ผ่านผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร พิจารณาเพื่ออนุมัติ

* เวลาการทำงานอาจปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ ตามมาตรการของสำนักงานวิทยทรัพยากรและมหาวิทยาลัย

○ ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน (ไม่สามารถเข้าสำนักงานได้)

- 1) ในกรณีที่สำนักงาน เห็นควรมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานนอกสำนักงานฯ เช่น สถานที่พักอาศัยของบุคลากรสำนักงานฯ อาจพิจารณาให้บุคลากรยืมอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งโต๊ะ (PC) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา (Notebook) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่พักอาศัย โดยให้จัดทำทะเบียนควบคุมการยืม/คืน เครื่องคอมพิวเตอร์ตามความเหมาะสม พร้อมทั้ง ติดตาม ติดตั้ง ระบบสำนักงานออนไลน์ที่ใช้ปฏิบัติงานให้พร้อมสำหรับการทำงาน
- 2) การปฏิบัติงานในวันจันทร์-วันศุกร์ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริหารพร้อมรับการติดต่อหรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ
- 3) การปฏิบัติงานที่อาจคาบเกี่ยวในช่วงภาวะการณไม่ปกติเพื่อให้บริการผ่านออนไลน์ ได้แก่

3.1 กลุ่มภารกิจบริหารทั่วไป

- ระบบ LessPaper

การปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ :

1. รับเอกสารในระบบ LessPaper ที่ได้รับจากฝ่าย/ศูนย์ ศูนย์บริหารกลาง และจากส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย (ถ้ามี) และกำหนดขั้นตอนส่งไปยังงานที่เกี่ยวข้องในฝ่ายบริหารเพื่อรับไปดำเนินการ
2. ออกเลขที่ภายนอก (สำนักงานวิทยทรัพยากร)
 - 2.1 ดำเนินการส่งหนังสือสำนักงานวิทยทรัพยากรที่ออกเลขที่ภายนอก ไปยังส่วนงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยทางระบบ LessPaper หรือตามที่ฝ่าย/ศูนย์แจ้ง
 - 2.2 ดำเนินการส่งหนังสือสำนักงานวิทยทรัพยากรที่ออกเลขที่ภายนอก ไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่ขอ เพื่อดำเนินการในงานที่ปฏิบัติต่อไป (ถ้ามี)
3. ออกเลขที่ภายใน (ฝ่ายบริหาร) และส่งให้กับงานในฝ่ายบริหารที่ขอ เพื่อดำเนินการในงานที่ปฏิบัติต่อไป

- ระบบ Fiori

การปฏิบัติงานการขอลา : รับแจ้งและประสานงานกับ HR ของมหาวิทยาลัย กรณี การขอลาในระบบ Fiori ชัดข้อ

- ระบบ CUERP-HR

การปฏิบัติงานประเมินทดลองงาน :

1. แจ้งฝ่าย/ศูนย์ เก็บสถิติบุคลากรที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติงาน
2. เตรียมดำเนินการตามกระบวนการบันทึกผลการประเมินทดลองงานในระบบ CUERP-HR

การปฏิบัติงานการจ้าง :

1. จัดการข้อมูลบุคลากรเพื่อบรรจุจ้างประจำเดือน
2. เตรียมดำเนินการตามกระบวนการจ้างในระบบ CUERP-HR

- ระบบรักษาความปลอดภัย

การปฏิบัติงานกายภาพ : รับแจ้งและประสานงานกับทีมช่างประจำอาคาร และศูนย์รักษาความปลอดภัยฯ ของมหาวิทยาลัย กรณี การขอเข้า-ออกอาคารเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษ หรือเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ

3.2 กลุ่มภารกิจบริหารแผนและการคลัง

- ระบบ CUERP พัสดุ การเงิน

การปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี พัสดุ :

1. การจัดซื้อจัดจ้างสำหรับวงเงินครั้งละไม่เกิน 100,000 บาท

- 1.1 ฝ่าย/ศูนย์ ส่งใบขอเสนอซื้อ/จ้าง ขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ และใบเสนอราคา ให้งานพัสดุ (ผู้ที่ได้รับมอบหมาย) ทาง e-mail
 - 1.2 งานพัสดุจัดทำใบขอซื้อ/จ้าง (PR) ในระบบ CUERP งานพัสดุ จะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ในระบบ CU-ERP ตามขั้นตอน
 2. ในกรณีมีความจำเป็น หากไม่เบิกจ่ายอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่การดำเนินงานหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของสำนักงานฯ และมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 ผู้เสนอขออนุมัติจัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติเบิกจ่ายโดยพิจารณาดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับ ดังนี้
 - 2.1.1 ให้เสนอผู้มีอำนาจเพื่ออนุมัติบันทึกข้อความ ผ่านทางระบบ LessPaper และนำบันทึกข้อความที่ได้ผ่านการอนุมัติแล้ว จัดทำให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ PDF ส่งผ่านทาง Email ให้แก่งานการเงิน (ผู้ที่ได้รับมอบหมาย)
 - 2.1.2 หากฝ่าย/ศูนย์ ไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบ LessPaper ได้ ให้เสนอผู้มีอำนาจเพื่ออนุมัติผ่านทาง Email โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 2.1.2.1 ผู้เสนอขออนุมัติ จัดทำบันทึกข้อความพร้อมลงนามด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำให้อยู่ ในรูปแบบไฟล์ PDF เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ ผ่านทาง Email (พร้อมระบุข้อความ “ขออนุมัติเบิกประเภทค่าใช้จ่าย จำนวนเงิน.....บาท ตามบันทึกข้อความที่.....ลงวันที่.....” ในEmail)
 - 2.1.2.2 ผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำการอนุมัติทาง Email (พร้อมระบุข้อความ “อนุมัติ จำนวนเงิน....บาท” ใน Email) และตอบกลับ Email ถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา (Reply All)
 - 2.1.2.3 ผู้เสนอขออนุมัติ พิมพ์ Email ที่ได้รับตอบกลับการอนุมัติให้อยู่ในรูปแบบ ไฟล์ PDF (ไฟล์ที่ 1) และบันทึกข้อความในข้อ 2.1.2.1 (ไฟล์ที่ 2) หลังจากนั้นให้แนบทั้ง 2 ไฟล์ส่งผ่านทาง Email ให้แก่งานการเงิน (ผู้ที่ได้รับมอบหมาย)
 - 2.2 งานการเงิน (ผู้ที่ได้รับมอบหมาย) จัดทำใบขออนุมัติจ่าย เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตามลำดับ ผ่านระบบ CUERP SAP Fiori
 - 2.3 งานการเงิน (ผู้ที่ได้รับมอบหมาย) จัดทำใบสำคัญจ่ายผ่านระบบ CUERP ด้วยวิธีการโอนเงินให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงิน ทั้งนี้ การโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินที่เป็นนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดาอื่นใดที่ไม่ได้มาจากการ จัดซื้อจัดจ้าง ให้ถือว่าหลักฐานการโอนเป็นหลักฐานการจ่าย (ตาม ข้อ 23 แห่งระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วย หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการเบิกจ่ายเงินรายได้) อนึ่ง กรณีเบิกจ่ายที่มีภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้พิจารณาขั้นตอนในการ เบิกจ่ายการนำส่งเงิน ให้แก่กรมสรรพากรต่อไปด้วย
 3. ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐที่ต้องดำเนินการตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ (ตาม ตาราง 2 ของหนังสือเวียนคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐที่ กค (กวจ) 044052/ว119 ลงวันที่ 7 มีนาคม 2561) อาจเบิกจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือวิธีอื่น นอกเหนือจากวิธีโอนเงินหรือจ่ายเช็ค โดยให้อยู่ในดุลยพินิจผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร
 4. เพื่อเป็นการรองรับการปิดที่ทำการของมหาวิทยาลัย การประชุมคณะกรรมการที่ดำเนินการเป็นประจำหรือเป็นกิจกรรมปกติของสำนักงานฯ ให้เบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม ในกรณีประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยให้พิจารณาส่งหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย ตามลำดับดังนี้
 - 4.1 ใช้สำเนารายงานการประชุม ประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - 4.1.1 ระบุโปรแกรม (Application) ที่ใช้ในการประชุม
 - 4.1.2 วันที่และระยะเวลาการประชุมเริ่มต้นและสิ้นสุด
 - 4.1.3 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม
 - 4.2 หากไม่สามารถดำเนินการตามข้อ 4.1 ได้ ให้ใช้บันทึกข้อความระบุข้อมูลตามข้อ 4.1.1 ถึง 4.1.3 ลงนามโดยประธานในที่ประชุม
- โดยให้งานการเงินเบิกจ่ายตรงค่าเบี้ยประชุมเข้าบัญชีผู้มีสิทธิรับเงินด้วยวิธีการโอนเงินเมื่อฝ่าย/ศูนย์ ผู้จัดการประชุมส่งเอกสารเบิกจ่ายให้แก่งานการเงิน (ผู้ที่ได้รับมอบหมาย)

1.2 งานช่างประจำอาคาร

- ขั้นตอนการตรวจสอบ กรณี ไฟฟ้าดับ ผู้รับผิดชอบ : ทีมช่างประจำอาคาร
 1. ตรวจสอบบุคคลที่ใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่ ที่อาจติดค้างภายในลิฟท์โดยสาร เบอร์ 1-3
 2. เปิดประตู Auto Door ค้างไว้ ทั้งหมด จำนวน 6 ชุด
 3. ตรวจสอบสถานะประตู Access control ชั้น B-7 ประตูต้องสามารถเปิดได้โดยไม่ต้องกดปุ่มเปิดประตู
 4. ตรวจสอบการทำงานของประตูสแกนบัตรประตูทางเข้าชั้น 1
 5. ตรวจสอบการทำงานของระบบปรับอากาศภายในห้อง Server ชั้น 1
 6. ตรวจสอบการทำงานของระบบปรับอากาศ AHU ชั้นB -7 และ ชิลเลอร์
 7. ตรวจสอบไฟแสงสว่างฉุกเฉิน ชั้นB-7
 8. ตรวจสอบไฟป้ายบอกทางหนีไฟ ชั้นB-7
 9. ตรวจสอบสถานะ แรงดัน กระแสไฟฟ้า หลักของอาคาร
 10. ติดต่อสอบถามข้อมูลจากการไฟฟ้านครหลวงเขตพื้นที่รับผิดชอบถึงสาเหตุที่ไฟฟ้าดับ
- ขั้นตอนการตรวจสอบ กรณี น้ำประปาไม่ไหล ผู้รับผิดชอบ : ทีมช่างประจำอาคาร
 1. ตรวจสอบการทำงานของระบบปั้มน้ำดี
 2. ตรวจสอบระดับน้ำของถังพักน้ำใต้ดิน
 3. ตรวจสอบบุคคลที่ใช้ห้องน้ำและปิดป้ายประกาศงดใช้ห้องน้ำชั่วคราว ชั้นB-7
 4. ตรวจสอบระดับน้ำภายในถาดคูลิ่ง ของระบบปรับอากาศ
 5. ติดต่อสอบถามข้อมูลจากการการประปาหลวงเขตพื้นที่รับผิดชอบถึงสาเหตุที่น้ำไม่ไหล
- ขั้นตอนการตรวจสอบ กรณี อัคคีภัย ผู้รับผิดชอบ : ทีมช่างประจำอาคาร
 1. ตรวจสอบระบบการทำงานของระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้
 2. ตรวจสอบการทำงานของระบบปั้มน้ำดับเพลิง
 3. ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทำการระงับเหตุเบื้องต้น
 4. ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน
 5. แจ้งเหตุกับสถานีดับเพลิงเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเข้าระงับเหตุ
- ขั้นตอนการเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง ผู้รับผิดชอบ : ทีมช่างประจำอาคาร
 1. ตรวจสอบระบบไฟฟ้าแสงสว่างให้เพียงพอต่อการใช้งาน
 2. ตรวจสอบปลั๊กไฟให้เพียงพอต่อการใช้งาน
 3. ตรวจสอบความพร้อมของระบบน้ำประปา
 4. ตรวจสอบความพร้อมของระบบสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ
 5. ตรวจสอบระบบการทำงานของระบบปรับอากาศให้พร้อมใช้งาน

วิธีปฏิบัติงานรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์หรือบริการ

ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ

ขอบเขตความรับผิดชอบ เป็นแผนการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ของฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีพื้นที่รับผิดชอบในพื้นที่ให้บริการและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ชั้น Basement ชั้น 1, ชั้น 2, ชั้น 4 และชั้น 5 ตลอดจนพื้นที่ให้บริการสำนักงานวิทยทรัพยากรสาขาอาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา (อาคารจามจุรี 10 ชั้น 2) และพื้นที่ให้บริการอาคารจามจุรี 9 ชั้น 1

แผนการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินของฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินของฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ ครอบคลุมการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินของฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร ใน 3 กรณี ดังนี้

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 1 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินอันเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค อันส่งผลให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อผู้รับบริการในระยะสั้น ๆ

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 2 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินในกรณีที่มีคำสั่งให้ปิดสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราว เช่น กรณีการปิดสถานที่ทำการและ/หรือบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรตามมาตรการระดับที่ 2 กรณีเกิดโรคติดต่อ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ต้องปิดทำการ

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 3 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินในสภาวะที่เกิดภัยพิบัติอันเนื่องมาจากอัคคีภัย ภัยธรรมชาติ อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบการปฏิบัติงาน ระบบบริการ หรือถึงขั้นต้องย้ายสถานที่ปฏิบัติงานและหรือสถานที่ให้บริการเป็นการชั่วคราว

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 1

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 1 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินอันเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค จนส่งผลให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อผู้รับบริการในระยะสั้น ๆ สามารถแก้ไขปัญหาหรือเปิดทำการได้ตามปกติภายในช่วงวันนั้น ๆ

1. กรณีความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค ที่ไม่กระทบต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานมากนัก เช่น กรณีน้ำประปาไม่ไหล เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น ให้ผู้อำนวยการฝ่ายฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายประสานงานกับฝ่ายบริหาร เพื่อทราบสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่อาจจะแก้ไขได้ เพื่อประเมินสถานการณ์มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบห้องอ่านแต่ละพื้นที่ประจำจุดบริการและแจ้งผู้รับบริการหรือให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการต่อไป

หากมีความจำเป็นต้องแจ้งหรืออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ หรือให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้ผู้รับผิดชอบห้องอ่านแต่ละห้องอ่าน ดำเนินการช่วยเหลือแนะนำผู้รับบริการเป็นรายกรณี

2. กรณีความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานและบริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น กรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือกรณีที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายผู้รับบริการ หรือปิดบริการเป็นการชั่วคราว ให้ปฏิบัติ ดังนี้

- 1.1 ให้ผู้รับผิดชอบห้องอ่านแต่ละห้องอ่าน ประจำเคาน์เตอร์ห้องอ่าน เพื่อดูแลความเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตามเหตุการณ์
- 1.2 ให้ผู้ได้รับมอบหมายประสานงานกับฝ่ายบริหาร และประจำจุดทางเข้า – ออก เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินของผู้รับบริการ
- 1.3 ในการยืม และรับคืนทรัพยากรสารสนเทศในระหว่างสถานการณ์ไม่ปกติ ให้ผู้ปฏิบัติงานที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 ปฏิบัติงานดังนี้
 - 2.1.1 การยืมทรัพยากรสารสนเทศ ให้ทำรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้รับบริการ พร้อมประทับวันกำหนดส่งในใบกำหนดส่งที่ตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศ และทำยืมให้ผู้รับบริการในระบบเมื่อระบบกลับมาทำงานได้ตามปกติแล้ว
 - 2.1.2 การรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้ดำเนินการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศและจัดเก็บตัวเล่มที่ได้รับคืนไว้ เพื่อดำเนินการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศในระบบภายหลังจากที่ระบบสามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติ

3. กรณีมีความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค จนถึงขั้นต้องปิดทำการชั่วคราว หรือต้องเคลื่อนย้ายผู้รับบริการ หรือต้องให้ผู้รับบริการออกจากสำนักงาน เมื่อได้รับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายบริหารแล้ว ให้ผู้อำนวยการฝ่ายฯ หรือผู้ได้รับมอบหมายประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบห้องอ่าน เพื่อให้แจ้งผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้รับบริการจนครบถ้วน กรณีพบสิ่งของมีค่า หรือทรัพย์สินที่ผู้รับบริการลืมไว้ ให้ทำการถ่ายภาพเป็นหลักฐาน แล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 จากนั้นนำไปเก็บไว้ที่ห้องจัดเก็บสิ่งของที่ผู้รับบริการลืมไว้ เพื่อรอการติดต่อรับคืนต่อไป และให้ผู้ได้รับมอบหมายประจำประตูทางเข้า – ออก เพื่อตรวจสอบทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ผู้รับผิดชอบห้องอ่านและจุดบริการต่าง ๆ

จุดบริการ	ผู้รับผิดชอบ
เคาน์เตอร์ชั้น 1 ปฏิบัติหน้าที่ยืม คืน และอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่ชั้น 1	हररर, ปีติมาต, สุภา
เคาน์เตอร์ชั้น 2 ปฏิบัติงานดูแล อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่ชั้น 2	สมร, กนกกร, ชาดา
ห้องมนุษยศาสตร์ ชั้น 4 ปฏิบัติงานดูแล อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการห้องมนุษยศาสตร์	มูจรินทร์
ห้องวิทยาศาสตร์ ชั้น 4 ปฏิบัติงานดูแล อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการห้องวิทยาศาสตร์	บ้งอร
ห้องสังคมศาสตร์ชั้น 5 (ฝั่ง 300) ปฏิบัติงานดูแล อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการห้องสังคมศาสตร์ (ฝั่ง300)	ศิริวรรณ
ห้องสังคมศาสตร์ชั้น 5 (ฝั่ง 200) ปฏิบัติงานดูแล อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการห้องสังคมศาสตร์ (ฝั่ง 200)	ธมลวรรณ
ผู้ควบคุมประตูทางเข้า – ออกกรณีฉุกเฉิน	กฤษ, กันดา

แผนปฏิบัติงานในสถานะฉุกเฉินกรณีที่ 2

เป็นการปฏิบัติงานในสถานะฉุกเฉินในกรณีที่มีคำสั่งให้ปิดสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราว เช่น กรณีการปิดสถานที่ทำการและ/หรือบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรตามมาตรการระดับที่ 2 กรณีเกิดโรคติดต่อ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ต้องปิดทำการและ/หรือต้องมีการกำหนดมาตรการให้สามารถทำงานจากที่บ้าน หรือที่ใด ๆ โดยไม่ต้องมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน ฯ แนวทางปฏิบัติงานในระยะที่ 1

1.1 เมื่อได้ทราบข่าวการแพร่กระจายของโรคระบาด หรือข่าวอื่นใดอันเป็นความเสี่ยงที่อาจทำให้ต้องปิดที่ทำการเป็นกรณีฉุกเฉินให้ผู้อำนวยความสะดวกฯ และหัวหน้าภารกิจ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสำรวจความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ของบุคลากรหากต้องทำงานจากสถานที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สำนักงาน ฯ รวมถึงสำรวจความพร้อมของงานและลักษณะงานที่สามารถทำงานจากที่อื่นได้ เพื่อเตรียมมอบหมายงานหากเกิดสถานะฉุกเฉิน

ในกรณีเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินอันเนื่องมาจากโรคติดต่อ ให้บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานบริการ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการทุกประเภทหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคลากรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง สวมหน้ากากอนามัยและถุงมือขณะปฏิบัติหน้าที่

หากมีการแจ้งการดำเนินการตามมาตรการระยะที่ 1 ของแผนฉุกเฉินโรคติดต่อของสำนักงานวิทยทรัพยากร โดยผู้อำนวยการสำนักงานฯ ให้ผู้อำนวยการฝ่ายฯ ดำเนินการตามมาตรการระยะที่ 1 ของสำนักงาน โดยจัดการดังนี้

1.1.1 จัดให้มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันบุคลากรในการปฏิบัติงานตามหลักการป้องกันโรค ประกอบด้วย หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์สำหรับเช็ดทำความสะอาด แอลกอฮอล์ล้างมือ และวางมาตรการให้บุคลากรระมัดระวังตนและรักษาสุขอนามัยในขณะปฏิบัติหน้าที่

1.1.2 จัดให้มีเวรปฏิบัติหน้าที่ในจุดคัดกรอง เพื่อคัดกรองผู้รับบริการและบุคลากรที่มีความเสี่ยงไม่ให้เข้าใช้บริการ เพื่อให้รับคำปรึกษาทางการแพทย์ที่เหมาะสมโดยอาจจะมีการประสานงานกับศูนย์/ฝ่ายอื่น ๆ ในการหมุนเวียนบุคลากรเข้าปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

1.1.3 จัดระบบการให้บริการ การจัดที่นั่งอ่าน และพื้นที่การให้บริการให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงหลักสุขอนามัย และความปลอดภัยของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.1.4 ประสานงานกับศูนย์ / ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องในการวางมาตรการรักษาความสะอาด รวมถึงการประชาสัมพันธ์มาตรการและบริการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นจากกลุ่มผู้รับบริการ

1.2 ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่พัสดุ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ธุรการ ดำเนินการสำรวจเอกสารที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการ หนังสือและพัสดุที่ยังไม่ได้ดำเนินการส่งชื่อ เพื่อจัดระบบเอกสารหรือดำเนินการติดต่อส่งชื่อและประสานงานในการนำข้อมูลเข้าระบบให้เรียบร้อยเพื่อดำเนินการส่งชื่อให้สำเร็จตามกระบวนการ หรือนำส่งเอกสารไปยังศูนย์ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนแล้วแต่กรณี

1.3 ให้ทำซ้ำบุคลากรทุกคนในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ไม่คงค้าง หรือให้บันทึกข้อมูลไว้ในแหล่งที่สามารถเรียกข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานต่อได้ทันทีหากเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

2. แนวทางปฏิบัติงานในระยะที่ 2

เมื่อมีการประกาศประกาศมาตรการในระดับ 2 กรณีโรคติดต่อ โดยผู้อำนวยการสำนักงาน หรือมีประกาศปิดสถานที่ทำการ ให้ปฏิบัติดังนี้

2.1 ให้ผู้อำนวยการฝ่ายฯ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ประชุมหารือร่วมกันเพื่อทบทวนลักษณะงานและความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ทั้งนี้อาจกำหนดให้มีการเหลื่อมเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรและหรือจัดให้มีบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานตามความจำเป็น

2.2 ให้ผู้อำนวยการฝ่ายเรียกประชุมบุคลากรฝ่ายเพื่อมอบหมายงานตามลักษณะงานตามความจำเป็นและความพร้อมของบุคลากร และจัดให้มีการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทุกสัปดาห์ หรือตามที่ตกลง และให้บุคลากรทุกคนเตรียมพร้อมรับมอบหมายงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

2.3 ให้ผู้อำนวยการฝ่ายฯ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ประสานงานกับศูนย์ / ฝ่าย และหรือห้องสมุดที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.3.1 การขยายวันกำหนดคืนทรัพยากรสารสนเทศและการงดค่าปรับตลอดช่วงเวลาที่ยังห้องสมุดปิดทำการ
- 2.3.2 การขยายอายุของสมาชิกรายปีของสำนักงานฯ ในช่วงปิดบริการ
- 2.3.3 การจัดให้มีระบบเพื่อการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นในช่วงการปิดทำการ
- 2.3.4 การจัดกิจกรรมอบรม หรือแนะนำผู้รับบริการในระบบออนไลน์
- 2.3.5 การประชาสัมพันธ์รูปแบบบริการต่าง ๆ ของฝ่ายในช่วงการปิดทำการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งใน เว็บไซต์ของสำนักงาน สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งของสำนักงานและที่ฝ่าย ฯ จัดทำขึ้น เพื่อลดช่องว่างในการให้บริการ

แผนปฏิบัติงานในสถานะฉุกเฉินกรณีที่ 3

เป็นการปฏิบัติงานในสถานะฉุกเฉินในสถานะที่เกิดภัยพิบัติอันเนื่องมาจากอัคคีภัย ภัยธรรมชาติ อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบการปฏิบัติงาน ระบบบริการ หรือถึงขั้นต้องย้ายสถานที่ปฏิบัติงานและหรือสถานที่ให้บริการเป็นการชั่วคราว

การปฏิบัติงานในสถานะฉุกเฉิน กรณีที่ 2 มีแนวทางปฏิบัติเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะก่อนเกิดเหตุการณ์หรือระยะป้องกัน

เป็นการปฏิบัติการเพื่อป้องกันสถานะฉุกเฉิน หรือเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ ตามแนวทางและนโยบายของสำนักงาน ฯ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1 กำชับให้บุคลากรทุกคน ใส่ใจ และดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สิน สิ่งของทุกอย่างภายในสำนักงาน เพื่อป้องกันการเกิดภัยพิบัติ เช่น อัคคีภัย ทั้งนี้หากพบว่ามีจุดเสี่ยง สามารถแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบแก้ไข หรือแจ้งผู้อำนวยการฝ่าย / หัวหน้ากลุ่มภารกิจ เพื่อประสานงานแก้ไขในจุดต่าง ๆ ต่อไป

1.2 ฝ่ายฯ ต้องบริหารจัดการและดำเนินการโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และปฏิบัติงานตามแผนที่สำนักงานฯ กำหนด

1.3 จัดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้าร่วมการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ หรือการฝึกอบรมใด ๆ ตามมาตรฐานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อป้องกันเหตุภัยพิบัติตามที่สำนักงาน ฯ กำหนด โดยต้องกำหนดหน้าที่ประจำให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นเป็นผู้ดูแลพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นหลัก และอาจหมุนเวียนบุคลากรอื่น ๆ ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามสมควร เพื่อฝึกทักษะและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานะฉุกเฉิน

2. ระยะเกิดเหตุ

เป็นการปฏิบัติการขณะเกิดเหตุ ซึ่งบุคลากรต้องปฏิบัติตามแผนที่ได้ฝึกอบรมไว้ โดยยึดหลักความปลอดภัยของผู้รับบริการ ความปลอดภัยของบุคลากร และความปลอดภัยของทรัพย์สินโดยเคร่งครัด

3. ระยะหลังเกิดเหตุหรือระยะฟื้นฟู

หลังจากผ่านพ้นสภาวะวิกฤตไปแล้ว และสำนักงานฯ ได้ตัดสินใจย้ายที่ทำการใหม่ หรือจัดให้มีสถานที่ทำการชั่วคราว ให้ปฏิบัติดังนี้

3.1 ภายใน 1 วันนับแต่สิ้นสุดระยะเกิดเหตุให้เริ่มดำเนินการเปิดบริการในส่วนที่สามารถให้บริการออนไลน์แก่ผู้รับบริการได้ เช่น บริการตอบคำถาม บริการเพื่อการค้นคว้าวิจัย เป็นต้น โดยบุคลากรที่รับผิดชอบงานดังกล่าวสามารถทำงานจากที่บ้าน หรือทำงานจากระยะไกลได้

3.2 ก่อนการเปิดทำงาน ในที่ทำการใหม่ให้มีทรัพยากรพื้นฐาน เพื่อการปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วนภายใน 1 สัปดาห์ ดังนี้

3.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์พื้นฐาน รวมทั้งโปรแกรมปฏิบัติการพื้นฐานและระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับ

- ผู้อำนวยการฝ่ายฯ เพื่อการสั่งการปฏิบัติงาน 1 ชุด
- งานบริการ เพื่อการตรวจสอบข้อมูล สถานะ การยืม - คืน สถานะของสมาชิกและผู้รับบริการ
- งานเทคนิค เพื่อสำรวจข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ
- งานธุรการและงานบริหารทั่วไป เพื่อดำเนินการทางเอกสาร

3.2.2 Printer และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น

3.3.3 จากนั้นให้เริ่มจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ครบตามความจำเป็น

3.3 ก่อนการเปิดทำการ หรือเมื่อเปิดทำการแล้วภายใน 3 วัน ให้ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ เรียกประชุมหัวหน้าภารกิจ และ/หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการสำรวจและประเมินความเสียหาย โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นสำรวจความเสียหายในชั้นอ่านของตน ทั้งความเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศ และครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานต่อผู้อำนวยการฝ่ายและหัวหน้ากลุ่มภารกิจ เพื่อประเมินความเสียหาย ให้บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลทางระบบเพื่อตรวจความเสียหาย / รวมถึงปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกยืมในระบบ และรายงานต่อผู้อำนวยการฝ่ายและหัวหน้าภารกิจเพื่อหามาตรการรองรับต่อไป การดำเนินการในส่วนนี้ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน หรือภายในระยะเวลาที่สำนักงาน ฯ กำหนด

3.4 ก่อนเปิดทำการ หรือเมื่อเปิดทำการแล้วภายใน 5 วัน ให้ผู้อำนวยการฝ่ายฯ เรียกประชุมฝ่าย เพื่อมอบหมายงานแก่บุคลากรในฝ่าย โดยอาจมอบหมายให้มีการสลับกันเข้าทำงาน หรือการมอบหมายงานแบบ Work from Home ตามความเหมาะสม

❖ รายละเอียด BCP ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ

1.1 การมอบหมายงานบุคลากรฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศในช่วง COVID – 19

การมอบหมายงานระยะเตรียมการ (ก่อนมีคำสั่งปิดสถานที่ทำการ)

ลักษณะงาน	ผู้ได้รับมอบหมาย
1. กำหนดนโยบาย มาตรการ แนวทางการปฏิบัติงานและความปลอดภัย	1. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว 2. นายธนัช บุญจันทร์ 3. นางระเบียบ แสงจันทร์
2. สืบหาความพร้อมของบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หากมีการมอบหมายงานแบบ Work from Home	1. นางระเบียบ แสงจันทร์
3. จัดทำตารางการปฏิบัติงานในจุดคัดกรอง	1. นายกฤษ คำจร
4. ประสานงานกับฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด เพื่อจัดเตรียมระบบการให้บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศหากมีความจำเป็นต้องปรับรูปแบบการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	1. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล 2. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์
5. สืบหางานที่สามารถทำ WFM ได้ โดยสำรวจปริมาณวิทยานิพนธ์ที่ต้องทำการพิมพ์คัดย่อ รวมถึงจัดเตรียมการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้	1. นายวสันต์ สุขสุทธิ 2. นายรัฐธีร์ ปภัสสุริยโชติ 3. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์ 4. นายกฤษ คำจร
6. จัดทำตารางการเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานวิทยทรัพยากร (กรณีมีคำสั่งหรือแนวปฏิบัติให้สลับกันเข้าทำงาน)	1. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว 2. นายธนัช บุญจันทร์ 3. นายวสันต์ สุขสุทธิ 4. นายรัฐธีร์ ปภัสสุริยโชติ 5. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์
7. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์มาตรการต่าง ๆ เช่นมาตรการด้านจุดคัดกรอง ตลอดถึงประชาสัมพันธ์บุคลากรในมาตรการการคัดกรองและการให้บริการ	1. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์ 2. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล 3. นายธนัช บุญจันทร์
8. จัดทำสัญลักษณ์ การเว้นระยะห่าง การจัดที่นั่งในการใช้บริการห้องสมุด	1. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล 2. นายกฤษ คำจร 3. ทีมจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
9. การปฏิบัติงานอื่น ๆ ให้ปฏิบัติงานตามปกติ โดยเน้นให้ปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน และรองรับสถานการณ์หากมีคำสั่งปิดสถานที่ทำการ พร้อมทั้งให้หมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ในจุดคัดกรองตามตารางที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตามแนวทาง / ประกาศของสำนักงานฯ โดยรักษาสุขอนามัย ใส่หน้ากากอนามัย และล้างมือ ขณะปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดคัดกรอง และการให้บริการ	บุคลากรทุกคนในฝ่าย

การมอบหมายงานในช่วงมีคำสั่งปิดสถานที่ทำการ

ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ ได้ประชุมบุคลากรฝ่ายและได้มอบหมายงานให้กับบุคลากรได้ทำในลักษณะของการ Work From Home โดยพิจารณาจากข้อมูลลักษณะงาน และความพร้อมของบุคลากรตามที่ได้สำรวจในช่วงก่อนมีคำสั่งปิดสถานที่ทำการ ทั้งนี้หากบุคลากรที่ไม่มีความพร้อมด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ ได้จัดให้สามารถยืมพัสดุ ครุภัณฑ์ที่จำเป็น ไปปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ และยังได้จัดให้มีบริการพิเศษ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิกสำนักงานวิทยทรัพยากร ดังนี้

บุคลากร	งานที่ได้รับมอบหมาย	ปริมาณงาน
กลุ่มบริหารจัดการ 1. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว	1. ทบทวนเอกสารในระบบ ISO 2. จัดเก็บ/ รวบรวมสถิติตาม SDA 3. ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	
2. นายธนัช บุญจันทร์	1. ทบทวนเอกสาร ISO 2. ปรับปรุงข้อมูล order record ใน sierra 3. จัดทำแผนปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินของฝ่าย	

บุคลากร	งานที่ได้รับมอบหมาย	ปริมาณงาน
	4. ติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรในภารกิจ	
3. นางระเบียบ แสงจันทร์	1. ทบทวนเอกสารในระบบ ISO 2. ทบทวนเอกสารจัดเตรียมเอกสารในฐานะผู้จัดการระบบคุณภาพ QMR 3. จัดทำคู่มือการใช้ฐานข้อมูล 4. ติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรในภารกิจ	
กลุ่มงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ		
1. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล	1. เตรียมการตรวจคุณภาพภายในในฐานะหัวหน้าคณะผู้ตรวจคุณภาพภายใน 2. เตรียมเอกสารตั้งเบิก ฐานข้อมูล ติดต่อตัวแทนจำหน่าย / บริษัท / สำนักพิมพ์ 3. ศึกษารูปแบบการบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	
2. นางสาวชนาธิป หลาบมาลา	1. ทบทวน / จัดทำเอกสารในระบบ ISO ในฐานะผู้ช่วย QMR 2. ดำเนินการบอกรับ / ต่ออายุวารสารภาษาไทย 3. ปรับปรุงข้อมูลวารสารในฐาน Sierra	
กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ		
1. นายรัฐธีร์ ปภัสร์โยชิตี	1. ทบทวนเอกสารในระบบ ISO 2. เตรียมการตรวจสอบคุณภาพภายใน (IQA) 3. ดูแลปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูล Sierra 4. วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 5. ตรวจสอบและนำข้อมูลเข้าฐาน CUIR 6. เตรียมการฝึกอบรมการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้ Chulalinet	
2. นางสาวสรลาลี สงค์จำเริญ	1. วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 2. ตรวจสอบและนำข้อมูลเข้าฐาน CUIR 3. เตรียมการฝึกอบรมการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้ Chulalinet	
3. นายวสันต์ สุขสุทธิ	1. ทบทวนเอกสารในระบบ ISO 2. เตรียมการตรวจสอบคุณภาพภายใน (IQA) 3. ตรวจสอบและนำข้อมูลเข้าฐาน CUIR 4. วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในฐาน CUIR พร้อมทั้งติดตามและควบคุมงาน Scan วิทยานิพนธ์ 5. ให้คำปรึกษาและดูแลงานพิมพ์ทศด้อย วิทยานิพนธ์	
4. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์	1. เตรียมการตรวจสอบคุณภาพภายใน (IQA) 2. วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 3. ตรวจสอบและนำข้อมูลเข้าฐาน CUIR 4. ประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ และตอบคำถามผู้รับบริการผ่านช่องทาง Facebook และ อีเมล 5. ศึกษาและจัดเตรียมระบบประเมินการให้บริการ 6. เตรียมการฝึกอบรมการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศให้ Chulalinet	
5. นางสาวปภัสรา สามารถ	1. วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 2. ตรวจสอบและนำข้อมูลเข้าฐาน CUIR	
6. นางสาวพรทิพย์ เอื้ออภัยกุล	1. วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 2. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ	
7. นางสาวชลธิรสา อุณรุฑ	1. ตรวจสอบไฟล์การพิมพ์ทศด้อยวิทยานิพนธ์	

บุคลากร	งานที่ได้รับมอบหมาย	ปริมาณงาน
กลุ่มงานจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ		
1. นางกาญจดา วนิชดำรงศักดิ์	1. จัดเตรียมไฟล์ข้อมูล ในฐาน CUIR 2. ตรวจสอบและนำข้อมูลเข้าฐานข้อมูล CUIR และฐานข้อมูล Sierra	
2. นางสุภาณี หวังวีระ	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	
3. นางสาวกันตา ริงกอเพชร	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ 2. นำข้อมูลเข้าฐานข้อมูล CUIR และฐานข้อมูล Sierra	
4. นางวิไล ทองท่า	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	
กลุ่มงานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ		
1. นายกฤษ กำจร	1. จัดเตรียมข้อมูลสำหรับระบบ Book Locator 2. ตรวจสอบและนำข้อมูลเข้าฐานข้อมูล CUIR 3. ประสานงานกับบริษัท Scan วิทยานิพนธ์	
2. นางบังอร พงษ์ทอง	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ 2. จัดเตรียมข้อมูลสำหรับระบบ Book Locator	
3. นางธมลวรรณ นาคตระกูล	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	
4. นางสาวมุจรินทร์ ศิริกิจ	1. เก็บหนังสือขึ้นชั้น 2. สืบหาหนังสือเพื่อทำระบบ Book locator 3. จัดเตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศ	(มาทำงานที่สำนักงานฯ)
5. นางศิริวรรณ อินทวิมล	1. เก็บหนังสือขึ้นชั้น 2. สืบหาหนังสือเพื่อทำระบบ Book locator 3. จัดเตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศ	(มาทำงานที่สำนักงานฯ)

บุคลากร	งานที่ได้รับมอบหมาย	ปริมาณงาน
กลุ่มงานบริการทั่วไป		
1. นางพรรษา พิสุทธิวงศ์	1. ทบทวนเอกสารในระบบ ISO 2. ทบทวนขั้นตอนและปรับปรุงคู่มืองานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 3. ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์) 4. ปรับปรุงข้อมูลสมาชิก ข้อมูลการยืมทรัพยากรสารสนเทศในระบบ sierra	
2. นางสาวปีติมาต สิริธน์ภักกุล	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	
3. นางสาวสุภา บุญศรี	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	
กลุ่มงานบริหารทั่วไป		
1. นางสาวพลอยณพัชร ศิริวีรณัฐ	1. จัดทำเอกสารตั้งเบิกค่าหนังสือ วัสดุ ครุภัณฑ์ 2. ประสานงานกับร้านค้า ร้านหนังสือในการรับตัวเล่มหนังสือ 3. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	
2. นางสาวมณฑา ชลาสัยศิริกุล	1. รับและคัดแยกทรัพยากรสารสนเทศ / เอกสาร 2. จัดทำจดหมายในระบบ 3. สืบหาหนังสือเพื่อทำระบบ Book locator	(มาทำงานที่สำนักงานฯ)
ภารกิจส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ		
1. นางศุภกร เมฆาสนนท์	1. เตรียมการตรวจสอบคุณภาพภายใน (IQA) 2. จัดทำคู่มือการใช้สำนักงานวิทยทรัพยากร 3. จัดทำคู่มือการใช้ฐานข้อมูล	
2. นางสาวปิยะธิดา ห่อประทุม	1. ฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลทางออนไลน์ 2. ประชาสัมพันธ์การใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผ่าน Facebook : CUREF 3. ให้บริการตอบคำถามการวิจัยแก่ผู้รับบริการผ่าน Facebook : CUREF, Line, email 4. จัดทำเนื้อหาเพื่อให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้รับบริการ	
4. นางสาวฉันทชนิต เกตุน้อย	1. ฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลทางออนไลน์ 2. ประชาสัมพันธ์การใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานผ่าน Facebook : CUREF 3. ให้บริการตอบคำถามการวิจัยแก่ผู้รับบริการผ่าน Facebook : CUREF, Line, email 4. จัดทำเนื้อหาเพื่อให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้รับบริการ	
5. นางสาวกนกกร กมลเพชร	1. ฝึกอบรมการใช้สารสนเทศทางออนไลน์ 2. ให้บริการตอบคำถามการวิจัยแก่ผู้รับบริการผ่าน Line : CU library 3. จัดทำเนื้อหาเพื่อให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้รับบริการ	
6. นางสาวสมร ไพรศรี	1. เตรียมการตรวจสอบคุณภาพภายใน (IQA) 2. จัดทำคู่มือการใช้ฐานข้อมูล 3. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและตอบคำถามผ่าน Facebook : Chula Library 4. ให้บริการ Call Center	
7. นางสาวชาดา วิจิตรโสภภาพรรณ	1. งานบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	

นอกจากนี้ในช่วงการปิดสถานที่ทำการ อันเนื่องมาจากการระบาดของโรค โควิด - 19 ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศยังได้จัดให้มีบริการพิเศษ และจัดทำมาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบริการ ด้วยการจัดให้มีบริการ “ส่งใจ สู้อยู่โควิด - 19” เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถยืมหนังสือผ่านระบบที่จัดเตรียมไว้ และสำนักงานจะทำการจัดส่งหนังสือให้ผ่านบริการไปรษณีย์ EMS ทุกวันพุธและวันศุกร์ ซึ่งผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ ได้จัดให้บุคลากรที่มีความพร้อมสามารถเดินทางมาปฏิบัติงานที่สำนักงานวิทยทรัพยากรได้โดยมีความเสี่ยงน้อย และบุคลากรกลุ่มที่ไม่สามารถ WFH ได้ มาปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว พร้อมทั้งได้จัดให้มีการขยายกำหนดการคืนหนังสือและขยายอายุสมาชิกรายปีทุกประเภทของสำนักงานต่อไปอีก 6 เดือน โดยได้มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ลักษณะงาน	ผู้รับผิดชอบ
กำหนดนโยบายการให้บริการ พร้อมทั้งประสานงานการขออนุญาตจากผู้อำนวยการประสานงานกับฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง	1. นางสาวสายฝน เต่าแก้ว 2. นายธนัช บุญจันทร์
ประสานงานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการออกแบบระบบและปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในระบบ ออกแบบข้อมูลที่แจ้งแก่ผู้รับบริการ	1. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล 2. นายรัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ 3. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์
จัดเตรียมข้อมูลการยื่นคำร้องของผู้รับบริการ ติดต่อผู้รับบริการ เพื่อการเตรียมตัวเล่มและการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ	1. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล 2. นายรัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ 3. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์
หยิบตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศ บรรจุหีบห่อ เตรียมส่งทรัพยากรสารสนเทศ	1. นางกาญจดา วนิชดำรงศักดิ์ 2. นายกฤษ กัจจร 3. นางสาวมณฑา ชลาสัยศิริกุล 4. นางศิริวรรณ อินทิมล 5. นางฉมลวรรณ นาคตระกูล
	6. นางสาวมจรินทร์ ศิริกิจ 7. บุคลากรที่มาช่วยปฏิบัติงานในวันนั้น ๆ
ทำรายการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	1. นางกาญจดา วนิชดำรงศักดิ์ 2. นางสาวภัทรนฤณ จินตะนา
ประสานงานกับบริษัทไปรษณีย์ไทย ไปส่งทรัพยากรสารสนเทศ	1. นายกฤษ กัจจร 2. นางฉมลวรรณ นาคตระกูล 3. นายสมชาย ยอดพิกุล
จัดทำสรุปข้อมูล EMS แจ้งผู้รับบริการ	1. นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์ 2. นายรัฐธีร์ ปภัสสุรีย์โชติ
สรุปข้อมูลการให้บริการ	1. นางสาวจันทร์งาม ชูตระกูล
ปรับปรุงข้อมูลขยายวันกำหนดส่ง ขยายอายุสมาชิกในระบบ Sierra	1. นางพรรษา พิสุทธิวงษ์

การรายงานผลการปฏิบัติงานในช่วงปิดทำการทั้งหมด ให้รายงานต่อผู้อำนวยการฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศเป็นรายสัปดาห์ ทั้งนี้เมื่อสิ้นสุดกำหนดการปิดสถานที่ทำการ ฝ่ายฯ จะได้ทำการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานต่อไป

วิธีปฏิบัติงานรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์หรือบริการ

ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน

ขอบเขตความรับผิดชอบ เป็นแผนการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ของศูนย์สารสนเทศประเทศไทย สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีพื้นที่รับผิดชอบในพื้นที่ให้บริการและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ชั้น 5 กำหนดมาตรการตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์เป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 ผลกระทบน้อย สามารถดำเนินการได้ตามปกติ หรือ สามารถกลับมาดำเนินงานตามปกติได้ภายใน 3 ชั่วโมง
- ระดับ 2 ผลกระทบปานกลาง สามารถดำเนินการได้บางส่วน ก่อให้เกิดผลกระทบกับบริการหลัก ต้องหาวิธีการแก้ไขหรือหา ระบบสำรองเร่งด่วนเพื่อยังให้บริการได้ จำเป็นต้องชะลอ หรือ จำกัดการเข้าถึงสถานที่ บริการ และทรัพยากร หรือ เปลี่ยนแปลงงานบางส่วน
- ระดับ 3 ผลกระทบรุนแรง ไม่สามารถดำเนินการกิจกรรมหลักได้ ไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศหรือ ข้อมูลสำคัญได้โดยสิ้นเชิง ทรัพย์สินเสียหาย ทำให้ต้องย้ายสถานที่ตั้ง

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤติ	ระดับความรุนแรง	ผลกระทบทางธุรกิจ					สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางรับมือ
		สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	บุคลากร	ระบบ IT และข้อมูลสำคัญ	ลูกค้า		
A. ไฟฟ้าดับ	ระดับที่ 1 (< 3 ชั่วโมง)						<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว ● อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เสียหาย 	A-1. แจ้งผู้รับบริการ ใช้ FM-TIC-01 บันทึกการยืมคืนชั่วคราว ก่อนบันทึกเข้าระบบภายหลัง A-2. ตรวจสอบความเสียหายของคอมพิวเตอร์ ชุดสแกนเนอร์ อุปกรณ์เก็บข้อมูล ฐานข้อมูล เฉพาะ คลังสารสนเทศ และห้องนิทรรศการ
	ระดับที่ 2 (> 3 ชั่วโมง แต่ < 24 ชั่วโมง)						<ul style="list-style-type: none"> ● ปิดทำการเร็วกว่าปกติ ● ไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลสารสนเทศ หรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ 	A-3. อพยพผู้ใช้บริการ ถ้ามีคำสั่ง A-4. แจ้งผู้รับบริการ และเน้นให้บริการออนไลน์ที่ทำได้ A-5. ตรวจสอบความเสียหายของคอมพิวเตอร์ ชุดสแกนเนอร์ อุปกรณ์เก็บข้อมูล ฐานข้อมูล เฉพาะ คลังสารสนเทศ และห้องนิทรรศการ

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤติ	ระดับความรุนแรง	ผลกระทบทางธุรกิจ					สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางรับมือ
		สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	บุคลากร	ระบบ IT และข้อมูลสำคัญ	ลูกค้า		
B น้ำประปาไม่ไหล	ระดับที่ 3 (เกิน 24 ชั่วโมง)						<ul style="list-style-type: none"> ปิดที่ทำการ ไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลสารสนเทศ หรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติได้ 	A-6 แจ้งผู้รับบริการ และเน้นให้บริการออนไลน์ที่ทำได้ A-7 ขยายกำหนดคืนหนังสือ/ กำหนดส่งงานของลูกค้า A-8 ประสานงาน IT ทหารระบบไฟสำรองเพื่อให้คลังสารสนเทศดิจิทัลยังสามารถเข้าถึงได้ A-9 มอบหมายงาน WFH
	ระดับที่ 1 (< 6 ชั่วโมง)						<ul style="list-style-type: none"> ไม่สามารถใช้ห้องน้ำในอาคาร ระบบปรับอากาศไม่ทำงานชั่วคราว 	B-1.แจ้งผู้รับบริการให้ทราบ และแนะนำจุดบริการห้องน้ำใกล้เคียง B-2. จัดหาพัดลมช่วยระบายอากาศ
	ระดับที่ 2 (> 6 ชั่วโมง)						<ul style="list-style-type: none"> ระบบปรับอากาศไม่ทำงาน ปิดที่ทำการเร็วกว่าปกติ หรือปิดที่ทำการชั่วคราว 	B-3. อพยพผู้ใช้บริการ ถ้ามีคำสั่ง B-4. ให้บริการออนไลน์ B-5. มอบหมายงาน WFH ถ้ามีคำสั่งปิดที่ทำการ
C. อัคคีภัย หรือ อุบัติภัยจากตัวอาคาร	ระดับที่ 2 (ดับได้ / ความเสียหายจำกัด บริเวณ/ ยังคงให้บริการบางส่วนได้)						<ul style="list-style-type: none"> ไฟไหม้ขนาดเล็กบางจุด ท่อประปาแตกบางจุด หัวฉีดดับเพลิงทำงานเอง ผนัง/ ฝ้า / พื้นอาคารชำรุด เศษวัสดุแตกตกลง 	C-1. อพยพ/เคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการจากจุดที่เป็นอันตราย C-2. หากเป็นเหตุอัคคีภัยให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการซ้อมดับเพลิง C-3. ปิดกั้นพื้นที่ แจ้งผู้เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบความเสียหายและแก้ไข
C. อัคคีภัย หรือ อุบัติภัยจากตัวอาคาร	ระดับที่ 3 (ไม่สามารถควบคุมเพลิงได้ / อาคาร-อุปกรณ์สำคัญเสียหาย ไม่สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ (Relocation))						<ul style="list-style-type: none"> เพลิงไหม้ ควบคุมไม่ได้ อาคารทรุดพังถล่ม ระบบโครงสร้างพื้นฐาน หรือ ระบบ IT หรือ ทรัพย์สิน หรือ พื้นที่ของสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายเกินกว่าจะใช้งานพื้นที่เดิมได้ มีคำสั่งปิดสถานที่ทำการ โดยห้ามเข้าพื้นที่เด็ดขาด หรือ ต้องใช้เวลาซ่อมแซมเกิน 1 สัปดาห์ หรือการซ่อมแซมเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน 	C-4. อพยพคน ข้อมูลสำคัญ และทรัพย์สินสำคัญตามที่กำหนดในคู่มือฯ C-5. สำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและลูกค้า ประเมินความเสียหายของทรัพย์สิน แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อ C-6. Relocation จัดตั้งจุดบริการชั่วคราว หากไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้เกิน 1 สัปดาห์
D. โรคติดต่อ	ระดับ 1 ภาวะโรคระบาดควบคุมได้						<ul style="list-style-type: none"> เปิดทำการปกติ 	D-1. กำหนดมาตรการป้องกันโรคระบาด ลดการสัมผัสระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ และให้ความรู้ผู้เกี่ยวข้อง
D. โรคติดต่อ	ระดับ 2 ปิดทำการเข้าพื้นที่ทำงานได้บางส่วน						<ul style="list-style-type: none"> มีคำสั่งปิดทำการ เข้าพื้นที่ได้แต่จำกัดจำนวนคน 	D-2. แจ้งผู้รับบริการ และเน้นให้บริการออนไลน์

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤติ	ระดับความรุนแรง	ผลกระทบทางธุรกิจ					สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางรับมือ
		สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	บุคลากร	ระบบ IT และข้อมูลสำคัญ	ลูกค้า		
							<ul style="list-style-type: none"> อุปกรณ์สำคัญการทำงาน / ระบบ IT ใช้งานได้ปกติ 	<p>D-3 สํารวจผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ ขยายเวลาการยืม งดค่าปรับ ต่ออายุสมาชิก</p> <p>D-4 ปรับรูปแบบการให้บริการ / ออกแบบบริการใหม่ เช่น บริการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ บริการสแกนหนังสือ</p> <p>D-5 สํารวจลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข</p> <p>D-6. มอบหมายงาน WFH / แบ่งทีมผู้ปฏิบัติงานเป็น A B หรือ C ให้แต่ละทีมมีบุคลากรที่สามารถทำงานแทนกันได้ แล้วสลับเวลาเข้างาน กำหนดวิธีการสื่อสารกลาง และการติดตามงาน</p>
D. โรคติดต่อ	ระดับ 3 ในฝ่ายมีผู้ติดเชื้อ / พื้นที่ทำงานมีการสัมผัสเชื้อ						<ul style="list-style-type: none"> มีคำสั่งปิดทำการ ห้ามเข้าพื้นที่โดยสิ้นเชิงเกิน 1 สัปดาห์ 	<p>D-7. รายงานผู้อำนวยการสำนักงาน</p> <p>D-8. แจ้งให้บุคลากรที่ใกล้ชิด/ลูกค้า/ ผู้รับบริการที่ติดต่อกับผู้ติดเชื้อทราบและเข้ารับการตรวจ และกักตัว แล้วดำเนินการตามข้อ D2-6</p> <p>D-9 แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าทำความสะอาดฆ่าเชื้อ</p> <p>D-10 Relocation จัดตั้งจุดบริการชั่วคราว แทนพื้นที่เดิมที่มีการติดเชื้อ ให้ทีมที่เหลือเข้าปฏิบัติงานแทน</p> <p>D-11 หากจำเป็นต้องงดบริการ ให้ชี้แจงผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทราบ เน้นบริการออนไลน์</p>
E. ชุมชน ประท้วงจราจล ปฏิวัติ หรือเหตุสุดวิสัย อื่นๆ	ระดับ 2 ปิดทำการก่อนเวลา / ปิดบริการชั่วคราวไม่เกิน 3 วัน						<ul style="list-style-type: none"> การปิดเส้นทางจราจร เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรง เสี่ยงต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน 	<p>E-1. แจ้งผู้รับบริการอพยพ หรือเก็บตัวในพื้นที่ ตามที่ได้รับคำสั่ง</p> <p>E-2. เก็บรักษาข้อมูลและทรัพย์สินสำคัญ</p> <p>E-3. สํารวจผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ ขยายเวลาการยืม งดค่าปรับ ต่ออายุสมาชิก</p> <p>E-4 สํารวจลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข</p> <p>E-5 ชี้แจงผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทราบ ปรับรูปแบบการบริการ เน้นบริการออนไลน์</p>

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤติ	ระดับความรุนแรง	ผลกระทบทางธุรกิจ					สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางรับมือ
		สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	บุคลากร	ระบบ IT และข้อมูลสำคัญ	ลูกค้า		
E. ชุมชนm ประท้วง จรรยาจรล ปฏิวัติ หรือ เหตุสุดวิสัย อื่นๆ	ระดับ 3 ปิดทำการ เกิน 3 วัน						<ul style="list-style-type: none"> ถูกปิดล้อมสถานที่ตั้ง เส้นทางเดินทางถูกตัดขาด ไม่ปลอดภัย มีคำสั่งปิดทำการ ห้ามเข้าพื้นที่โดยสิ้นเชิง เกิน 1 สัปดาห์ 	ดำเนินการตามข้อ E1-E5 E-6 หรือผู้อำนวยการสำนักงาน ถึงความจำเป็นในการ Relocation จัดตั้งจุดบริการ ชั่วคราว แทนพื้นที่เดิม ให้ทีมที่ ไม่ได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์เข้าปฏิบัติงานแทน E-7 หากจำเป็นต้องงดบริการ ให้ชี้ แจงผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ทราบ เน้นบริการออนไลน์

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 1

กรณี ผู้รับบริการยังใช้พื้นที่ห้องสมุดได้ ห้องสมุดยังสามารถให้บริการได้ หรือ สามารถกลับมาดำเนินงานตามปกติได้ภายใน 3 ชั่วโมง เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องชั่วคราว

ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งานปฏิบัติ
ก่อนเกิดเหตุ	ทีมบริหาร สถานการณ์ฉุกเฉิน	ประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหา ระยะเวลาแก้ไข และกำหนดแนวทางดูแลผู้รับบริการร่วมกัน และแจ้งบุคลากรในฝ่าย
	ทีมสื่อสารและ บริการ	เตรียมข้อมูลแจ้งผู้รับบริการผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย/ แจ้งข้อมูลต่อหน้า / ติดป้ายประกาศบริเวณพื้นที่ชั้น 6-7
ขณะเกิดเหตุ	บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่เวร บริการ เคาน์เตอร์ ชั้น 6 และ ผู้ดูแล นิทรรศการ	<ul style="list-style-type: none"> แจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบ และช่วยเหลือ / บรรเทาความเดือดร้อนของผู้รับบริการในเบื้องต้น การยืมทรัพยากรสารสนเทศ หากระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถทำงานได้ ให้บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่เวรบริการ ณ เคาน์เตอร์ชั้น 6 ใช้ FM-TIC-01 บันทึกการรายยืมออกชั่วคราว พร้อมให้ผู้ยืมลงลายชื่อในใบฟ้า แล้วจึงดำเนินการยืมผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติอีกครั้งเมื่อเข้าสู่ภาวะปกติ การรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้รับคืนตัวเล่มไว้ก่อน
หลังเกิดเหตุ	ทีมคลังสารสนเทศ และฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> สำรวจความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับฐานข้อมูล / คลังสารสนเทศ / ไฟล์ข้อมูล / ที่เก็บสำรองไฟล์ข้อมูล แจ้งฝ่าย ITM เพื่อกู้คืน
	ทีมสนับสนุน และ ผู้ดูแลนิทรรศการ	<ul style="list-style-type: none"> สำรวจความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ชุดเครื่องสแกนเนอร์ หรืออุปกรณ์สำคัญอื่น ๆ ในการทำงาน สำรวจความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับอุปกรณ์และทรัพย์สินจัดแสดงนิทรรศการ แจ้งงานช่าง / ฝ่าย ITM / ฝ่ายบริหาร ตามจำเป็น
	ทีมสื่อสารและ บริการ	แจ้งให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เก็บประกาศแจ้งเรื่องขัดข้องลง
	บรรณารักษ์เวร บริการ เคาน์เตอร์ ชั้น 6	ดำเนินการยืม-คืนรายการที่ค้างไว้เข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณี 2

เป็นการดำรงรักษากระบวนการหลักที่ต้องให้บริการต่อเนื่อง ได้แก่ บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาค้นคว้า บริการคลังสารสนเทศและเอกสารดิจิทัล และบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่ม โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งานปฏิบัติ
ก่อนเกิดเหตุ	ทีมบริหาร สถานการณ์ฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ รับนโยบายจากผู้อำนวยการสำนักงาน ประเมินความรุนแรงของสถานการณ์เพื่อกำหนดวิธีรับมือ ▪ ประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางดูแลผู้รับบริการร่วมกัน และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น ▪ ปรับรูปแบบขั้นตอนการทำงาน หรือ ออกแบบบริการใหม่ หรือ มอบหมายงาน WFH ▪ แจ้งบุคลากรในฝ่าย กำหนดทีม มอบหมายงาน กำหนดช่องทางการสื่อสารกลาง ▪ กำหนดเวลาติดตามงาน และ รอบการเข้าพื้นที่เพื่อดูแลความเรียบร้อย ▪ กำหนดรายการข้อมูลสำคัญ/ทรัพย์สินที่ต้องเก็บรักษา และผู้ดูแล
	ทีมสื่อสารและ บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย นำเสนอบริการออนไลน์ หรือ บริการทดแทนในช่วงห้องสมุดปิดทำการชั่วคราว ▪ เตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารให้พร้อมสำหรับการทำงานจากบ้าน (WFH)
	ทีมคลังสารสนเทศ และฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำรองข้อมูล และดูแลความเสถียรในการเข้าถึงคลังสารสนเทศดิจิทัล ▪ เตรียมข้อมูลสำหรับให้บริการเพิ่มเติมในคลังสารสนเทศดิจิทัล ▪ เตรียมไฟล์งานที่สามารถมอบหมายให้ทีมสนับสนุนช่วยทำงานจากที่บ้าน ▪ เตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หนังสือ/ เอกสาร / ไฟล์/ ที่เก็บข้อมูล ให้พร้อมสำหรับการทำงานจากบ้าน (WFH)
	ทีมสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เก็บรักษา เคลื่อนย้ายทรัพย์สินและเอกสารสำคัญของพื้นที่ชั้น 6 และห้องนิทรรศการชั้น 7 ▪ สำรองข้อมูลการติดต่อของคู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ▪ เตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หนังสือ/ เอกสาร / ไฟล์/ ที่เก็บข้อมูล ให้พร้อมสำหรับการทำงานจากบ้าน (WFH) ตามที่ได้รับมอบหมาย
ขณะเกิดเหตุ	ทีมสื่อสารและ บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการและบุคลากรได้รับทราบ ทางช่องทาง Social Media ▪ แนะนำทรัพยากร ให้คำปรึกษาค้นคว้า อำนวยความสะดวกเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ▪ ผลิตเนื้อหาประชาสัมพันธ์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกำหนดภารกิจกรรมต่างๆ รวมถึงบริการที่ยังใช้ได้ และบริการทดแทนอื่นๆ ▪ ตอบข้อซักถาม และดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการ ▪ สำรองการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการได้รับผลกระทบ แล้วดำเนินการขยายเวลา ยืม ปรับปรุงข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ▪ สำรอง ประเมินความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ / การเข้าถึงคลังทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ผลกระทบที่ผู้รับบริการที่ได้รับ แล้วรายงานทีมบริหารฯ เพื่อ ปรับปรุงขั้นตอนการบริการ ▪ ดำเนินงาน WFH หรือ สลับกันเข้าพื้นที่ จัดบริการทดแทน ตามที่ได้รับมอบหมาย
	ทีมคลังสารสนเทศ และฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ▪ อัปเดตข้อมูลและดูแลความเสถียรในการเข้าถึงคลังสารสนเทศดิจิทัล ▪ นำเสนอข้อมูลให้ทีมสื่อสารและบริการนำใช้ประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการ ▪ ดำเนินงาน WFH หรือ สลับกันเข้าพื้นที่ จัดบริการทดแทน ตามที่ได้รับมอบหมาย
	ทีมสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สำรองคู่ค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากระยะเวลาปิดทำการ ▪ ประสานงานกับคู่ค้า / ผู้ให้บริการภายนอก การนัดหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การส่งมอบสินค้า/งาน และการตรวจรับ ▪ ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานเกี่ยวกับ งานเอกสารธุรการ งานสารบรรณ งานบัญชี ยานพาหนะ และอื่นๆ ▪ ดำเนินงาน WFH หรือ สลับกันเข้าพื้นที่ จัดบริการทดแทน ตามที่ได้รับมอบหมาย

ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งานปฏิบัติ
	ทีมบริหาร สถานการณ์ฉุกเฉิน	ติดตามงาน เป็นระยะ ประสานงานกับฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
หลังเกิดเหตุ	ทีมคลังสารสนเทศ และฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ■ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานและการ backup ฐานข้อมูล / คลังสารสนเทศ / ไฟล์ข้อมูล / ที่เก็บสำรองไฟล์ข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน
	ทีมสนับสนุน และ ผู้ดูแลนิทรรศการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ตรวจสอบความพร้อมของพื้นที่บริการ ■ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ชุดเครื่องสแกนเนอร์ หรืออุปกรณ์สำคัญอื่นๆ ในการทำงาน ■ เก็บคืนและตรวจสอบความที่เรียบร้อยของอุปกรณ์และทรัพย์สินจัดแสดงนิทรรศการ ■ แจ้งงานช่าง / ฝ่าย ITM / ฝ่ายบริหาร ตามจำเป็น
	ทีมสื่อสารและ บริการ	แจ้งให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เก็บประกาศแจ้งเรื่องขัดข้องลง
	ทีมบริหาร สถานการณ์ฉุกเฉิน	สรุปผลการปฏิบัติ และผลลัพธ์การทำงานให้แก่ผู้บริหารรับทราบ

แผนปฏิบัติงานในสถานะฉุกเฉินกรณี 3

การดำรงรักษากระบวนการหลักที่ต้องให้บริการต่อเนื่อง ได้แก่ บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาค้นคว้าบริการคลังสารสนเทศและเอกสารดิจิทัล โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งานปฏิบัติ
เมื่อประกาศใช้ แผน	ทีมบริหาร สถานการณ์ฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ รับนโยบายจากผู้อำนวยการสำนักงาน ■ ประเมินความเสียหายของชีวิตและทรัพย์สิน ตรวจสอบทรัพยากรที่ต้องใช้เพื่อให้กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ ระยะเวลาในการกู้คืน ■ กำหนดขอบเขตงานที่สามารถดำเนินการได้ เมื่อต้องจัดตั้งจุดบริการชั่วคราว ณ ที่ตั้งใหม่ ■ แจ้งบุคลากรในฝ่าย กำหนดทีม มอบหมายงาน กำหนดช่องทางการสื่อสารกลาง
	ทีมสื่อสารและ บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ โดยเนื้อหาประกอบด้วยสาเหตุของการเกิดเหตุ สรุปความเสียหาย การแก้ไขสถานการณ์ที่ดำเนินการอยู่ การเปิด-ปิดบริการห้องสมุด และช่องทางการติดตามข่าวสารของห้องสมุด
การจัดตั้งจุด ให้บริการ	ทีมสนับสนุน ทีมคลังสารสนเทศ และฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประสานงานฝ่าย ITM และ ฝ่ายบริหารในการขนย้าย ติดตั้งอุปกรณ์ ระบบ โปรแกรม ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์และคลังข้อมูลต่างๆ ■ ดำเนินการจัดซื้อ/ จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการทำงาน ■ เคลื่อนย้ายทรัพย์สิน ข้อมูล และเอกสารสำคัญมายังจุดบริการชั่วคราว ■ รายงานความเสียหายของทรัพย์สิน / ข้อมูล และผลกระทบต่อคู่ค้าแก่ทีมบริหารฯ
	ทีมสื่อสารและ บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบถึงสถานการณ์ และการใช้บริการ ณ จุดให้บริการ รวมทั้งเงื่อนไขต่างๆ ให้รับรู้และปฏิบัติอย่างถูกต้อง ■ จัดหาบุคลากรเพื่อให้บริการ
	ทีมบริหาร สถานการณ์ฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ รายงานความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้อำนวยการสำนักงาน ■ ดูแลความเรียบร้อยจุดให้บริการชั่วคราว ■ ดูแลติดตามการซ่อมแซมฟื้นฟูเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การทำงานในสถานการณ์ปกติ ■ เจรจากู้ค่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าของทรัพย์สินจัดแสดง เพื่อบรรเทา/ ชดเชย ความเสียหายที่เกิดขึ้น
เตรียมการเพื่อ กลับเข้าสู่การ ทำงานใน	ทีมบริหาร สถานการณ์ฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ ประเมินความพร้อมของบุคลากร อุปกรณ์ ระบบ สถานที่ รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักงาน เพื่อเตรียมเข้าสู่การทำงานในภาวะปกติ ■ รับคำสั่งผู้อำนวยการสำนักงานในการยกเลิกแผนบริหารความต่อเนื่อง

ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	งานปฏิบัติ
สถานการณ์ปกติ		<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งบุคลากรในฝ่ายเกี่ยวกับกำหนดการยุติจุดให้บริการชั่วคราว ▪ จัดทำ After Action Report รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักงานทบทวนการปฏิบัติ ในช่วงที่ไม่สามารถให้บริการได้ และสรุปทบทวนเพื่อใช้ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่อง
	ทีมสื่อสารและบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาสัมพันธ์การกลับเข้าสู่ภาวะปกติ กำหนดการเปิดให้บริการ ณ สถานที่ทำงานเดิม และบริการที่ยังสามารถใช้ได้
	ทีมสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสานงานฝ่าย ITM และ ฝ่ายบริหารในการขนย้าย ติดตั้งอุปกรณ์ ระบบ โปรแกรม ▪ ดำเนินการจัดซื้อ/ จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ทดแทน ที่จำเป็นในการทำงาน หรือ แจ้งซ่อม ▪ เคลื่อนย้ายทรัพย์สิน ข้อมูล และเอกสารสำคัญกลับเข้าสถานที่ตั้ง
	ทีมคลังสารสนเทศและฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ โปรแกรม และคลังข้อมูลต่างๆ ▪ สำรองทรัพยากรสารสนเทศที่เสียหาย รายงานทีมบริหารฯ และส่งให้ทีมสนับสนุนดำเนินการซ่อมแซม ▪ ปรับปรุงฐานข้อมูลห้องสมุดให้คงเหลือทรัพยากรสารสนเทศที่ยังสามารถให้บริการได้


รายละเอียด BCP ศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน

ทีม	ชื่อ / ตำแหน่ง	หน้าที่
ทีมบริหารสถานการณ์ ฉุกเฉิน	จิตยารัตน์ อินทวงศ์ ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศประเทศไทย และประชาคมอาเซียน	รับนโยบายและแนวทางจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ วางแผนรับมือ ประสานงานกับ ผู้อำนวยการฝ่ายอื่นๆ ติดตามความคืบหน้า และ ติดตามผล
	วราวรรณ วีร์วรงค์	1. ดูแลความพร้อมและความเสถียรในการให้บริการฐานข้อมูล เฉพาะและคลังข้อมูลสารสนเทศดิจิทัลต่างๆ 2. กำกับการเก็บรักษา/สำรองข้อมูลสำคัญ 3. กำกับการเก็บรักษา/ขนย้าย ทรัพย์สินและเอกสารสำคัญ 4. จัดหาบุคลากร มอบหมายงาน และควบคุมงาน
	พิมพ์นภา อมฤตวรชัย	1. ประเมินสถานการณ์ ควบคุมการสื่อสาร 2. สืบหาผู้ได้รับผลกระทบ และหาวิธีการจัดการ เช่น ออกแบบงานใหม่ ชะลอ หรือปรับเปลี่ยนงานตามความ เหมาะสมเพื่อรักษาการส่งมอบบริการ 3. ประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 4. กำหนดขั้นตอนปฏิบัติ จัดหาบุคลากร มอบหมาย และควบคุม งาน
ทีมสื่อสารและบริการ	กชกร สัจจภาพพิชิต	1. แจ้งข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ใช้บริการและ บุคลากรได้รับทราบ ทางช่องทาง Social Media 2. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ และเงื่อนไขการให้บริการต่างๆ 3. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงานเพื่อให้ ข้อมูลข่าวสารและบริการที่ยังใช้ได้ 4. ตอบข้อซักถาม และดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการ
	นริญา จันทร์กลีบ	
	ศิริพร คำยาด	1. สืบหากรณี-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการได้รับ ผลกระทบ แล้วดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในระบบห้องสมุด อัตโนมัติ 2. สืบหา ประเมินความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ / การ เข้าถึงคลังทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ผลกระทบที่ผู้ใช้บริการที่ ได้รับ แล้วรายงานหัวหน้ากลุ่มภารกิจเพื่อออกแบบ/ปรับปรุง ขั้นตอนการบริการ 3. ดำเนินการให้บริการตามคำขอของผู้ใช้บริการ 4. แนะนำทรัพยากร ให้คำปรึกษาค้นคว้า อำนวยความสะดวกเพื่อ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ 5. ประสานงานจัดการตารางนัดหมายกิจกรรมต่างๆ หรือ ปรับเปลี่ยนช่องทางการเข้าถึงกิจกรรม
	วิษรธา อินทร์ตัน	

ทีม	ชื่อ / ตำแหน่ง	หน้าที่
มคลังสารสนเทศ และ ฐานข้อมูล	สุธิดา สวัสดิ์นที	1. เผ้าติดตามตรวจสอบความเสถียรในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ในฐานข้อมูลห้องสมุด 2. จัดการทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างการนำเข้าระบบ ห้องสมุด ให้ใช้งานได้ 3. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเมื่อพบปัญหา และติดตามการแก้ไขจน แล้วเสร็จ
	พีรสันต์ ลำดัด	1. เก็บรักษาและสำรองไฟล์ข้อมูลและ Digital Archive ต่างๆ 2. เผ้าติดตามตรวจสอบความเสถียรในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ในคลังสารสนเทศดิจิทัล 3. จัดการกระบวนการทั้งก่อนและหลังการนำเข้าไฟล์ข้อมูลในคลัง สารสนเทศดิจิทัลให้ใช้งานได้มากขึ้น หรือสะดวกขึ้น
	วิภา จาริวงศ์ไพบูลย์	4. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเมื่อพบปัญหา และติดตามการแก้ไขจน แล้วเสร็จ 5. แจ้างข้อมูลแก่ทีมสื่อสาร เพื่อประชาสัมพันธ์สารสนเทศที่ ให้บริการได้
ทีมสนับสนุน	จรรย์ค์ มะลิอ่อน	1. ประสานงานกับลูกค้า / ผู้ให้บริการภายนอก การนัดหมายที่ เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการตรวจรับ 2. ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงาน เกี่ยวกับ งานเอกสารธุรการ งานสารบรรณ งานบัญชี ยานพาหนะ และอื่นๆ 3. เก็บรักษา เคลื่อนย้ายทรัพย์สินและเอกสารสำคัญของพื้นที่ชั้น 6 และห้องนิทรรศการชั้น 7 4. งานสนับสนุนอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1. กระบวนการหลักที่ต้องรักษาความต่อเนื่อง และทรัพยากรที่จำเป็น

1.1 กระบวนการหลักที่ต้องรักษาความต่อเนื่อง

- 1.1.1 บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาค้นคว้า
- 1.1.2 บริการคลังสารสนเทศและเอกสารดิจิทัล
- 1.1.3 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่ม

1.2 ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินแต่ละระดับ

ระดับ ความ รุนแรง	สถานการณ์ที่ อาจเกิดขึ้น	กลยุทธ์/ แนวทางรับมือ	กระบวนการหลักที่ต้องรักษา			ทรัพยากรที่ต้องใช้					
			บริการตอบคำถามและ ให้คำปรึกษาค้นคว้า	บริการคลังสารสนเทศ และเอกสารดิจิทัล	บริการยืม-คืน	บุคลากร	ระบบ เทคโนโลยี	เครื่องมือ อุปกรณ์	ลูกค้า / ผู้ ให้บริการ	สำรอง ข้อมูล	สถาน ที่ ปฏิบัติ งาน (ตรม.)
ระดับที่ 1	- ใช้พื้นที่ได้ ปกติ - ไฟดับ - แอร์เสีย	- ใช้ระบบ Manualแทน	✓	✓	✓	2	-	FM-TIC-01	-	สมุดบันทึก บริการ	8
ระดับที่ 2	- เคลื่อนย้าย ออกจาก พื้นที่ชั่วคราว	- เก็บรักษา ข้อมูล/ ทรัพย์สิน สำคัญ	✓	✓	✓	3	- ระบบ ห้องสมุด อัตโนมัติ - อินเทอร์เน็ต	- Notebook 3 - Barcode reader 1	- ฝ่าย ITM	- External Hard disk - Server	12

ระดับ ความ รุนแรง	สถานการณ์ที่ อาจเกิดขึ้น	กลยุทธ์/ แนวทางรับมือ	กระบวนการหลักที่ต้องรักษา			ทรัพยากรที่ต้องใช้					
			บริการตอบคำถามและ ให้คำปรึกษาค้นคว้า	บริการคลังสารสนเทศ และเอกสารดิจิทัล	บริการยืม-คืน	บุคลากร	ระบบ เทคโนโลยี	เครื่องมือ อุปกรณ์	คู่มือ / ผู้ ให้บริการ	สำรอง ข้อมูล	สถานที่ ปฏิบัติ งาน (ตรม.)
	<ul style="list-style-type: none"> ปิดบริการก่อนเวลา จำกัดการเข้าพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> บริการออนไลน์ / ปรับบริการใหม่ สลับทีมเข้าพื้นที่ หรือ WFH 					<ul style="list-style-type: none"> ระบบ E-Resource Zoom OAR Delivery Scan on Demand Acrobat pro Photoshop 	<ul style="list-style-type: none"> Scanner 1 ปริ้นเตอร์ 1 โทรศัพท์มือถือพร้อมกล่อง ปลั๊กพ่วง 1 			
ระดับที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> ไฟไหม้ใหญ่ น้ำท่วมใหญ่ อาคารทรุด ติดเชื้อในพื้นที่ สถานที่ / สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานเสียหาย จราจร / ห้ามเข้าเด็ดขาด 	<ul style="list-style-type: none"> จัดตั้งจุดบริการชั่วคราวที่ใหม่ เก็บรักษาข้อมูล/ทรัพย์สินสำคัญ สำรองความเสียหาย 	✓	✓	-	5	<ul style="list-style-type: none"> ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ อินเทอร์เน็ต ระบบ E-Resource Zoom Ezy Proxy CuRef Database Acrobat pro Photoshop 	<ul style="list-style-type: none"> Notebook 5 Barcode reader 1 Scanner 1 ปริ้นเตอร์ Wifi 1 โทรศัพท์มือถือพร้อมกล่อง 1 ปลั๊กพ่วง 2 	<ul style="list-style-type: none"> ทุกฝ่าย คู่มือ / ผู้รับจ้าง เจ้าของทรัพย์สินจัดแสดง 	<ul style="list-style-type: none"> External Hard disk Server Cloud Storage 	20

วิธีปฏิบัติงานรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์หรือบริการ

ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ

ขอบเขตความรับผิดชอบ เป็นแผนการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ของฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีพื้นที่รับผิดชอบในพื้นที่ให้บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย บริการโสตทัศนวัสดุ บริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม ในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ชั้น 3 กำหนดการทำงานเพื่อรองรับภาวะฉุกเฉินในกรณีต่าง ๆ โดยมีการประเมินสถานการณ์เป็น 3 ระดับ คือ

มาตรการระดับ 1 หมายถึง สถานการณ์ฉุกเฉินที่กระทบต่อการทำงานหรือการให้บริการชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง

มาตรการระดับ 2 หมายถึง สถานการณ์ฉุกเฉินที่กระทบต่อการทำงานหรือการให้บริการที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถประเมินการควบคุมได้เอง อาจต้องหยุดให้บริการชั่วคราว และจำเป็นต้องได้รับการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ

มาตรการระดับ 3 หมายถึง สถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างปกติ อาจกระทบต่อความเสียหายในวงกว้าง ทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยการประเมินสถานการณ์จะอยู่นอกเหนือจากความรับผิดชอบของผู้บริหารฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ

ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในกรณีต่าง ๆ ดังนี้
แผนปฏิบัติการป้องกันและรองรับเหตุฉุกเฉินกรณีอันเกิดจากกระแสไฟฟ้าดับหรือขัดข้อง
มาตรการระดับ 1

1. งานผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย
 - 1.1. ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการสลับสัญญาณภาพและเสียงเพื่อบันทึกและเผยแพร่ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านกายภาพภายในสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อสอบถามสถานการณ์
 - 1.2. ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการสลับสัญญาณภาพและเสียงเพื่อบันทึกและเผยแพร่ประเมินผลกระทบต่องานหรือการให้บริการเมื่อกระแสไฟฟ้าเกิดความขัดข้องชั่วคราว เช่น ไฟตก หรือกระตุก พร้อมทั้งวางแผนรับมือกรณีที่มีการเกิดซ้ำ
 - 1.3. ตรวจสอบคุณภาพของสื่อมัลติมีเดียที่บันทึกและเผยแพร่ว่าได้รับผลกระทบหรือไม่
 - 1.4. ประเมินสถานการณ์และแจ้งต่อผู้ขอรับบริการเพื่อรับทราบสถานการณ์ร่วมกัน
 - 1.5. รายงานสถานการณ์พร้อมทั้งการแก้ไขแก่ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ
2. งานเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ
 - 2.1. ผู้ปฏิบัติงานเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์สำรองไฟว่ายังคงใช้งานได้เป็นปกติ
 - 2.2. ผู้ปฏิบัติงานเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพประสานงานเพื่อขอทราบสถานการณ์จากงานกายภาพสำนักงานวิทยทรัพยากร
 - 2.3. ประเมินช่วงเวลาเครื่องสำรองไฟที่สามารถรองรับการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศและผู้รับบริการรับทราบถึงสถานการณ์ในกรณีที่มีการเผยแพร่แบบถ่ายทอดสด
3. งานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม
 - 3.1. ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุมติดต่อเจ้าหน้าที่งานกายภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อขอทราบสถานการณ์และประเมินสถานการณ์ร่วมกับเจ้าหน้าที่งานกายภาพผู้ให้บริการห้องประชุม
 - 3.2. กรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้องชั่วคราว เช่น ไฟตก ไฟกระชาก หรือดับช่วงเวลาสั้นๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุมประเมินความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นและแจ้งต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อรับทราบเหตุการณ์

4. งานบริการโสตทัศนวัสดุ

- 4.1. ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ประเมินสถานการณ์จากการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และแจ้งผู้รับบริการให้ทราบถึงสถานการณ์
- 4.2. กรณีที่งานกายภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากรแจ้งระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถแก้ไขความขัดข้องของกระแสไฟฟ้าได้เมื่อใด ให้ผู้ปฏิบัติงานฯ แจ้งให้แก่ผู้รับบริการรับทราบ และสอบถามถึงการใช้งานต่อเมื่อการแก้ไขแล้วเสร็จ
- 4.3. ผู้ปฏิบัติงานฯ รายงานต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศรับทราบถึงสถานการณ์และการดำเนินการแก้ไขที่ได้ดำเนินการแล้ว

มาตรการระดับ 2

1. งานผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย

- 1.1. เมื่อเกิดความขัดข้องของกระแสไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการสลับสัญญาณภาพและเสียงเพื่อบันทึกและเผยแพร่จะต้องประเมินสถานการณ์และความเสียหายจากสถานการณ์ให้แก่ผู้ขอรับบริการรับทราบ ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ
- 1.2. ผู้ปฏิบัติงานฯ จะต้องรายงานสถานการณ์และความเสียหายในการให้บริการต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศรับทราบ
- 1.3. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการสลับสัญญาณภาพและเสียงเพื่อบันทึกและเผยแพร่กำหนดแนวทางสำรองที่เป็นไปได้ที่เหมาะสมร่วมกับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่งานกายภาพ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าในพื้นที่นั้น ๆ

แนวทางป้องกัน

- วางแผนการตรวจสอบและวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัย และความเรียบร้อยของสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้
- สำรองสถานที่และระบบไฟฟ้าของสถานที่นั้น ๆ และจัดหาแหล่งเครื่องสำรองไฟ
- ก่อนปฏิบัติงานให้ตรวจสอบ อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สายไฟ ปลั๊กไฟ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ ไม่มีเสียหายหรือชำรุด
- เตรียมอุปกรณ์สำหรับสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันไฟล์เสียหายจากไฟฟ้าดับ

การแก้ไขเบื้องต้น

- เมื่อกระแสไฟฟ้าตัดเข้าสู่ระบบสำรองไฟ ให้รีบดำเนินการสำรองข้อมูล
- ประเมินระยะเวลาปลอดภัยที่สามารถปฏิบัติงาน หรือสามารถสำรองไฟล์ได้โดยไม่เกิดความเสียหาย
- สำรองไฟล์ข้อมูลและถ่ายโอนข้อมูลให้อยู่ในระบบที่ปลอดภัย

2. งานเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ

- 2.1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศประเมินระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขระบบจ่ายไฟของงานกายภาพว่าอาจทำให้การให้บริการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพอาจต้องหยุดให้บริการชั่วคราวเนื่องจากมีระยะเวลานานเกินกว่าระบบสำรองไฟสามารถรองรับได้ และมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบระบบและแจ้งสถานการณ์ให้แก่ผู้ขอรับบริการ หรือผู้ประสานงาน
- 2.2. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องและดำเนินการปิดระบบชั่วคราวก่อนระบบสำรองไฟจะตัดลงและอาจส่งผลเสียต่ออุปกรณ์

3. งานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม

- 3.1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศประเมินสถานการณ์จากการรายงานความผิดปกติของระบบจ่ายไฟฟ้าจากงานกายภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากร จากนั้นมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุมรับทราบถึงระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ และมอบหมายให้กำหนดแนวทางแก้ไขชั่วคราวเพื่อให้สามารถให้บริการบางส่วนได้ในระยะเวลาหนึ่ง

- 3.2. กรณีที่เป็นงานขนาดเล็ก หรือการประชุมภายในที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องเสียง และจอภาพ การให้บริการภายในห้องประชุมยังคงสามารถดำเนินได้ตามปกติจนกว่ากระแสไฟฟ้าจะกลับสู่สภาวะปกติ
4. งานบริการโสตทัศนวัสดุ
 - 4.1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศประเมินสถานการณ์และระยะเวลาที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องจากงานกายภาพ สำนักงานวิทยทรัพยากรว่าไม่สามารถให้บริการได้เป็นปกติภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง จะต้องมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานบริการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพแจ้งขอปิดการให้บริการชั่วคราว
 - 4.2. ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนวัสดุแจ้งผู้รับบริการถึงสถานการณ์และขอปิดบริการชั่วคราวจนกว่าการแก้ไขระบบจ่ายไฟจะแล้วเสร็จ
 - 4.3. ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนวัสดุตรวจสอบอุปกรณ์ที่ให้บริการว่าเกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์หรือไม่ในกรณีที่กระแสไฟกระชาก หรือดับลง และรายงานต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ

มาตรการระดับ 3

1. กรณีที่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และมีการประเมินจากผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศร่วมกับผู้ขอรับบริการแล้วว่าไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ และการให้บริการที่มีการจัดเก็บค่าบริการ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจำเป็นต้องรายงานแก่ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บค่าบริการ
2. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละส่วนประเมินความเสียหายของไฟล์สื่อมัลติมีเดีย และอุปกรณ์ที่อาจส่งผลต่อการให้บริการในอนาคต
3. หากพบความผิดปกติของอุปกรณ์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจะต้องรายงานความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อผู้อำนวยการสำนักงานฯ เพื่อขออนุมัติซ่อมต่อไป

แผนปฏิบัติการป้องกันและรองรับเหตุฉุกเฉินกรณีโรคติดต่อ

มาตรการระดับที่ 1

เมื่อมีการระบาดของโรคติดต่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะประเมินสถานการณ์ที่อาจส่งผลให้เกิดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของโรคติดต่อภายในมหาวิทยาลัย โดยมีมาตรการที่สอดคล้องกับนโยบายและมาตรการของภาครัฐ ในกรณีที่การระบาดอยู่ในสภาวะที่สามารถจำกัดและควบคุมได้ภายในมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานต่าง ๆ และการให้บริการสามารถดำเนินการได้ตามปกติภายใต้การเฝ้าระวังและการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงในการติดต่อและการแพร่กระจายของโรค ภายใต้การควบคุมการทำงานของผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ

มาตรการระดับ 2

การปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่พบว่าการแพร่ระบาดของเชื้อโรคในพื้นที่ใกล้เคียงสำนักงาน หรือมหาวิทยาลัยซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรมีความเสี่ยงที่จะได้รับการติดต่อหรือมีการแพร่ระบาดในวงกว้างเกินการควบคุมของมหาวิทยาลัยหรือทางราชการ จำเป็นต้องปิดสถานที่ทำงานบางส่วนเพื่อลดการแออัดของบุคลากร และลดความเสี่ยงที่จะติดต่อ โดยฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

1. งานผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย
 - 1.1. ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน
 - 1.1.1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ จัดทำตารางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร โดยกำหนดตามแนวปฏิบัติของสำนักงานวิทยทรัพยากร และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 1.1.2. ในกรณีที่มีผู้ขอรับบริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจะต้องมอบหมายผู้ปฏิบัติงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรการการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ อาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่มีการลดจำนวนคนใน

สถานที่ปฏิบัติงาน และเลือกใช้เทคโนโลยีการควบคุมระยะไกลเพื่อลดความเสี่ยงในการเข้าพื้นที่ในจำนวนมาก

- 1.1.3. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดียจะต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดต่อตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด และลดพฤติกรรมเสี่ยง ที่อาจเกิดให้มีการติดต่อหรือแพร่ไปยังบุคคลอื่น
- 1.2. ปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home)
 - 1.2.1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศมอบหมายงานตามความเหมาะสมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสามารถปฏิบัติงานภายในที่พักอาศัยของตน อาจเลือกใช้การทำงานผ่านระบบออนไลน์ การเป็นที่ปรึกษาการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดียผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเอง และศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานและการให้บริการได้
 - 1.2.2. ผู้ปฏิบัติงานจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานที่อยู่ในขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และพร้อมรับคำสั่งของผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้ตลอดเวลา
 - 1.2.3. ขณะปฏิบัติงานภายในที่พักอาศัยของตน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยงที่จะเกิดโอกาสในการได้รับเชื้อที่มีการระบาด เพื่อป้องกันกรณีได้รับคำสั่งในการเข้าพื้นที่เพื่อปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
2. งานเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพ
 - 2.1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ผ่านจอภาพให้เข้าปฏิบัติงานตามมาตรการของมหาวิทยาลัย โดยวางแผนกำลังคนที่จะเข้าปฏิบัติงานในแต่ละวัน
 - 2.2. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการให้บริการตามปกติโดยปฏิบัติตามมาตรการการระงับการติดต่อและแพร่เชื้อ พร้อมทั้งลดพฤติกรรมเสี่ยงที่อาจส่งผลให้ได้รับเชื้อที่มีการระบาด
3. งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุม
 - 3.1. เนื่องจากการบริการโสตทัศนูปกรณ์มีความเกี่ยวข้องกับห้องประชุม สัมมนา และกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ และตามมาตรการลดการแพร่ระบาดได้กำหนดให้ลดการรวมกลุ่มคน ทำให้งานบริการโสตทัศนูปกรณ์งดให้บริการจนกว่าสถานการณ์กลับเข้าสู่มาตรการระดับที่ 1 หรือปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในสถานการณ์ตามช่วงเวลานั้น ๆ
 - 3.2. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศต้องมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุม ตรวจสอบความเรียบร้อยและปิดการจ่ายกระแสไฟฟ้าชั่วคราวของอุปกรณ์ในห้องประชุมต่าง ๆ ประกอบด้วย ห้องประชุม 1 ชั้น B, ห้องประชุม 1-3 และห้องประชุมทางไกล ชั้น 3, ห้องประชุมชั้น 7 สำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ เช่นการเกิดไฟฟ้าลัดวงจร และไฟไหม้ขณะที่มีการปิดให้บริการระยะยาว
 - 3.3. ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนูปกรณ์จะต้องพร้อมรับคำสั่งจากผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลากรณีมีความต้องการการใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุมอย่างเร่งด่วนจากผู้รับบริการ
4. งานบริการโสตทัศนวัสดุ
 - 4.1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศประเมินการระบาดและความเสี่ยงที่อาจส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความเสี่ยงในการได้รับเชื้อ โดยศึกษาช่องทางการติดต่อจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หรือตามมาตรการการป้องกันการระบาดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 4.2. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศออกแบบการให้บริการอย่างเหมาะสมจากนั้นมอบหมายให้
ผู้ปฏิบัติงานบริการโสตทัศนวัสดุดำเนินการปรับเปลี่ยนการให้บริการพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้แก่
ผู้รับบริการรับทราบ

มาตรการระดับ 3

ในกรณีที่มีการระบาดของโรคติดต่ออย่างกว้างขวางและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้มีประกาศถึงนโยบายการทำงานเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด เช่น การงดเข้าพื้นที่ทำการมหาวิทยาลัยชั่วคราว ทำให้การให้บริการต่าง ๆ ของฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจำเป็นต้องงดให้บริการชั่วคราว ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจะต้องมอบหมายงานอย่างเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงประกาศจากทางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนปฏิบัติการป้องกันและรองรับเหตุฉุกเฉินกรณีเหตุการณ์ทางธรรมชาติ

ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศมีงานให้บริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดียที่มีโอกาสในการปฏิบัติงานกลางแจ้งและมีโอกาสที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ทางธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็น ฝนตก น้ำท่วม หรือพายุ ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

มาตรการระดับ 1

1. ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบสถานะอุปกรณ์สำรองไฟ และสำรวจอุปกรณ์ที่อาจเกิดความเสียหายได้เมื่อเปียกน้ำ
2. เตรียมความพร้อมในการใช้อุปกรณ์ที่เซ็คเตอร์ แทนการใช้อุปกรณ์ที่ต้องต่อพ่วงระบบไฟฟ้า เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลแทนอุปกรณ์ต่อพ่วงระบบไฟฟ้าที่อาจได้รับผลกระทบ
3. ติดตั้งระบบสำรองไฟกับอุปกรณ์ไฟฟ้าและปลั๊กไฟสำหรับอุปกรณ์ผลิตสื่อมัลติมีเดีย และ โสตทัศนอุปกรณ์ รวมถึงตรวจสอบสถานะแบตเตอรี่ให้อยู่ในสภาพ 100% ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง
4. ในกรณีที่ปฏิบัติงานกลางแจ้งให้เตรียมอุปกรณ์ที่สามารถป้องกันอุปกรณ์การถ่ายทำได้ เตรียมอุปกรณ์เสริมในการป้องกันน้ำให้กับอุปกรณ์ในการผลิตหรือถ่ายทำ แต่หากไม่มีให้เตรียมผ้าคลุมหรือถุงพลาสติกสำหรับคลุมป้องกันอุปกรณ์หากเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ
5. เตรียมอุปกรณ์สำหรับการขนย้ายอุปกรณ์เข้าสู่ที่ปลอดภัยแบบเร่งด่วน
6. ในการปฏิบัติงานต้องมีผู้ควบคุมอุปกรณ์ที่ติดตั้งประจำในแต่ละจุดเพื่อสังเกตและป้องกันอุปกรณ์ได้ทันทั่วทั้ง

มาตรการระดับ 2

1. เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่เหตุการณ์ทางธรรมชาติเริ่มมีทิศทางที่รุนแรง และส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานต้องรีบแจ้งผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อประเมินสถานการณ์และร่วมตัดสินใจถึงทิศทางการปฏิบัติงาน
2. เมื่อได้รับคำสั่งเคลื่อนย้าย หรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับคำสั่งจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และผู้ปฏิบัติงานที่เหลือจะต้องรีบดำเนินการจัดเก็บอุปกรณ์พร้อมใส่อุปกรณ์ป้องกันและรีบเคลื่อนย้ายออกจากพื้นที่
3. ในกรณีที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือในการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์หรือกำลังคน ให้ผู้ปฏิบัติงานแจ้งรีบแจ้งผู้ประสานงานการผลิต และผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานเบื้องต้น
4. หลังจากกลับจากการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ที่ส่งผลกระทบ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องตรวจสอบไฟล์สื่อมัลติมีเดียและอุปกรณ์ทันที เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นได้

มาตรการระดับ 3

เมื่อผลกระทบจากเหตุการณ์ทางธรรมชาติและเกิดผลกระทบในวงกว้างที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้เป็นปกติ และอาจเกิดอันตรายถึงชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจะต้องประเมินสถานการณ์ร่วมกับผู้ให้บริการและขออนุมัติยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการจากนั้นแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ เช่น กรณีการให้บริการงานกลางแจ้งที่มีฝนตกหนักจนทำให้ไม่สามารถเกิดงานได้ตามกำหนด

แผนปฏิบัติการป้องกันและรองรับเหตุฉุกเฉินกรณีเหตุชุมนุมประท้วง

มาตรการระดับ 1 และ 2

เนื่องจากที่ตั้งของสำนักงานวิทยทรัพยากรและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในพื้นที่กลางเมืองและจุดยุทธศาสตร์ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทำให้เป็นพื้นที่ที่มีการชุมนุมประท้วงรอบ ๆ พื้นที่บ่อยครั้ง โดยการให้บริการจากฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศที่ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย การปฏิบัติจริงจะเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจะต้องคอยติดตามและร่วมหารือเพื่อประเมินสถานการณ์กับผู้บริหารสำนักงานพร้อมทั้งแจ้งให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างทันท่วงที

มาตรการระดับ 3

กรณีการชุมนุมประท้วงมีความรุนแรงเพิ่มสูงขึ้นและเกินกว่าการควบคุมสถานการณ์ของผู้รับผิดชอบ เมื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหรือสำนักงานวิทยทรัพยากรได้มีการประเมินสถานการณ์และพบว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายจึงปิดที่ทำการชั่วคราว ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจะต้องมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละงานทราบถึงสถานการณ์ และแจ้งให้แก่ผู้รับบริการรับทราบ จากนั้นมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานเก็บอุปกรณ์และหลีกเลี่ยงการเข้าใกล้พื้นที่ที่มีการชุมนุมหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายจากสถานการณ์ดังกล่าว



รายละเอียด BCP ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ

การมอบหมายงานสำหรับภาวะฉุกเฉิน ในมาตรการระดับ 3

บุคลากร	งานที่ได้รับมอบหมาย
1. ผู้อำนวยการฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ	วางแผนการปรับปรุง พัฒนางาน ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จัดเก็บ/ รวบรวมสถิติตาม SDA ปฏิบัติงานพัฒนากระบวนการ ปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
2. หัวหน้ากลุ่มภารกิจ	ติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรในภารกิจ ปฏิบัติงานพัฒนากระบวนการ ปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ ตามตารางที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
3. บุคลากรในฝ่าย	ปฏิบัติงานพัฒนากระบวนการ ปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ ตามตารางที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

จำนวนอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน สำหรับภาวะฉุกเฉิน ในมาตรการระดับ 3

อุปกรณ์	จำนวน	แหล่งที่มา
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ notebook	15 เครื่อง	ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ notebook	3 เครื่อง	ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด (นางสาวอัมพร พรหมสมบัติ รับผิดชอบติดต่อฝ่ายเทคโนโลยี)

ตารางการปฏิบัติงาน สำหรับภาวะฉุกเฉิน ในมาตรการระดับ 3

วันที่	บุคลากร	งานที่ได้รับมอบหมาย
วันที่ 1	นางศิริลักษณ์ สุตน์ไชยนนท์ นายคมม์ภักดิ์ จิรพูนทิพย์ นายวิรัช แก้วบุญเพิ่ม	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานรับงาน ประสานงาน และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ - งานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม - งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
วันที่ 2	นางสาวยุภาวดี ตีกลาง นางสาวภาวิณี รัตนภักดิ์ นายวิโรจน์ ลากทรัพย์ทวี	
วันที่ 3	ดร.บรรพต สร้อยศรี นายพิพัฒน์ ศรีเที่ยง นางสาวอัมพร พรหมสมบัติ	
วันที่ 4	นางศิริลักษณ์ สุตน์ไชยนนท์ นายวิสิฐ ตั้งสถิตกุล นางสาวณิชา ทองธราดล	
วันที่ 5	นายนราพงศ์ เกิดบัวเพชร นางสาวนันทาพัฒน์ ฐาศิริทรัพย์ นางสาวพัทธนันท์น ไชยพราหมณ์	
วันที่ 6	นางสาวนัยน์ปพร จารุเกษตรวิทย์ นายธีรทัศน์ จารุเกษตรวิทย์ นายสุชิน แควน้อย	

หมายเหตุ หากยังไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในสถานที่ได้ตามสถานการณ์ปกติเกินกว่า 6 วัน ให้เริ่มปฏิบัติงานตามตารางของวันที่ 1 ต่อเนื่องไปจนกว่ามหาวิทยาลัยจะมีประกาศให้เข้าพื้นที่ปฏิบัติงานตามสภาวะปกติ

วิธีปฏิบัติงานรับมือและการกู้คืนเหตุการณ์หรือบริการ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

ขอบเขตความรับผิดชอบ เป็นแผนการปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีพื้นที่รับผิดชอบพื้นที่ห้องเซิร์ฟเวอร์ชั้น 1 และตู้ network ทุกชั้น และการให้บริการในด้านการเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในอาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ตลอดจนประสานงานเรื่องเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในพื้นที่ให้บริการ สำนักงานวิทยทรัพยากรสาขาอาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา (อาคารจามจุรี 10 ชั้น 2) และพื้นที่ให้บริการ อาคารจามจุรี 9 ชั้น 1

แผนการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ครอบคลุมการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินของสำนักงานวิทยทรัพยากร ใน 3 กรณี ดังนี้

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 1 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินอันเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค อันส่งผลให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อผู้รับบริการในระยะสั้น ๆ

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 2 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินในกรณีที่มีคำสั่งให้ปิดสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราว เช่น กรณีการปิดสถานที่ทำการและ/หรือบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรตามมาตรการระดับที่ 2 กรณีเกิดโรคติดต่อ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ต้องปิดทำการ

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 3 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินในสภาวะที่เกิดภัยพิบัติอันเนื่องมาจากอัคคีภัย ภัยธรรมชาติ อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบการปฏิบัติงาน ระบบบริการ หรือถึงขั้นต้องย้ายสถานที่ปฏิบัติงานและ/หรือสถานที่ให้บริการเป็นการชั่วคราว

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 1

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 1 เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินอันเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค จนส่งผลให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานและมีผลกระทบต่อผู้รับบริการในระยะสั้น ๆ สามารถแก้ไขปัญหาหรือเปิดทำการได้ตามปกติภายในช่วงวันนั้น ๆ

1. กรณีความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภค ที่ไม่กระทบต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานมากนัก เนื่องด้วยสำนักงานวิทยทรัพยากรมีจุดบริการ Access Point ที่กระจายตัวใช้สัญญาณจากตู้ Network ที่วางไว้บริการในแต่ละชั้นจะมีเครื่องสำรองไฟ (UPS) ที่สามารถรองรับการจ่ายกระแสไฟฟ้าได้นานถึง 5 ชั่วโมง
2. กรณีมีความขัดข้องของระบบสาธารณูปโภคนานเกิน 3 ชั่วโมง จนถึงขั้นต้องปิดทำการชั่วคราว เมื่อได้รับแจ้งข้อมูลจากฝ่ายบริหารแล้ว ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและหัวหน้ากลุ่มภารกิจดำเนินการตามแผนฉุกเฉินเมื่อไฟดับ โดยการเริ่มปิดเครื่อง server ตัวที่สำคัญน้อย ไล่เรียงไปหาตัวที่สำคัญมาก

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณีที่ 2

เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินในกรณีที่มีคำสั่งให้ปิดสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราว หรือกรณีการปิดสถานที่ทำการและ/หรือบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรตามมาตรการระดับที่ 2 เช่น กรณีไฟฟ้ามานานมากกว่า 24 ชั่วโมง และ/หรือมีการดับไฟที่แน่นอน เช่น การปิดเพื่อ Maintenance ระบบไฟฟ้าหรือกับงานระบบกายภาพ ฝ่ายบริหาร เพื่อการเช่า Power Generator มา Support ระบบไฟฟ้าเพื่อการให้บริการระบบที่ต่อเนื่อง หรือ กรณีเกิดโรคติดต่อ หรือกรณีอื่น ๆ ที่ต้องปิดทำการและ/หรือต้องมีการกำหนดมาตรการให้สามารถทำงานจากที่บ้าน หรือที่ใด ๆ โดยไม่ต้องมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน ฯ

1. แนวทางปฏิบัติงานในระยะที่ 1

กรณีไฟฟ้ามานานเพื่อการซ่อมบำรุงนานเกินกว่ากำลังไฟจาก UPS จะรองรับได้จะต้องมีการประสานงานเรื่องการเช่าเครื่อง Power Generator มาเพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินให้เครื่องแม่ข่ายตลอดจนอุปกรณ์ที่สำคัญของเน็ตเวิร์คที่จำเป็นให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

กรณีที่ได้ทราบข่าวการแพร่กระจายของโรคระบาดหรือข่าวอื่นใดอันเป็นความเสี่ยงที่อาจทำให้ต้องปิดที่ทำการเป็นกรณีฉุกเฉินให้ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด และหัวหน้ากลุ่มภารกิจ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสำรวจความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ของบุคลากรหากต้องทำงานจากสถานที่อื่น ๆ ที่ไม่ใช่สำนักงาน ฯ รวมถึงสำรวจความพร้อมของงานและลักษณะงานที่สามารถทำงานจากที่อื่นได้ เพื่อเตรียมมอบหมายงานหากเกิดสภาวะฉุกเฉิน

ในกรณีเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินอันเนื่องมาจากโรคติดต่อ ให้บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานบริการ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการทุกประเภทหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งบุคลากรที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง สวมหน้ากากอนามัยและถุงมือขณะปฏิบัติหน้าที่ หากมีการแจ้งการดำเนินการตามมาตรการระดับ 2 ของแผนฉุกเฉินกรณีโรคติดต่อของสำนักงานวิทยทรัพยากร โดยผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร ให้ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ดำเนินการตามมาตรการระดับ 2 ของสำนักงานฯ โดยจัดการดังนี้

เตรียมเครื่อง Notebook จำนวน 10 ตัว ที่มีอยู่เพื่อการเตรียมให้บริการ สำหรับบุคลากรจากฝ่าย/ศูนย์ ที่แสดงความจำนงประสงค์จะยืม Notebook กลับไปทำงานที่บ้าน และดำเนินการสำรวจงานที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการให้แล้วเสร็จ ไม่คงค้างเพื่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

2. แนวทางปฏิบัติงานในระยะที่ 2

เมื่อมีการประกาศประกาศมาตรการในระดับ 2 กรณีโรคติดต่อ โดยผู้อำนวยการสำนักงาน หรือมีประกาศปิดสถานที่ทำการ ให้ปฏิบัติภารกิจดังนี้

- 1.1 ให้ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ประชุมหารือร่วมกันเพื่อทบทวนลักษณะงานและความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ทั้งนี้อาจกำหนดให้มีการเหลื่อมเวลาปฏิบัติงานของบุคลากรและหรือจัดให้มีบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานตามความจำเป็น
- 1.2 ให้ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดเรียกประชุมบุคลากรฝ่ายเพื่อมอบหมายงานตามลักษณะงานตามความจำเป็นและความพร้อมของบุคลากร และจัดให้มีการรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทุกสัปดาห์ หรือตามที่ตกลง และให้บุคลากรทุกคนเตรียมพร้อมรับมอบหมายงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง
- 1.3 ประสานงานกับฝ่าย/ศูนย์ และหรือห้องสมุดในเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเรื่องต่าง ๆ ตามความจำเป็น

แผนปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินกรณี 3

เป็นการปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉินในสภาวะที่เกิดภัยพิบัติอันเนื่องมาจากอัคคีภัย ภัยธรรมชาติ อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบการปฏิบัติงาน ระบบบริการ หรือถึงขั้นต้องย้ายสถานที่ปฏิบัติงานและหรือสถานที่ให้บริการเป็นการชั่วคราว การปฏิบัติงานในสภาวะฉุกเฉิน กรณีที่ 2 มีแนวทางปฏิบัติเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะก่อนเกิดเหตุการณ์หรือระยะป้องกัน

เป็นการปฏิบัติการเพื่อป้องกันสภาวะฉุกเฉิน หรือเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ ตามแนวทางและนโยบายของสำนักงานฯ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1.1 กำชับให้บุคลากรทุกคน ใส่ใจ และดูแลความปลอดภัยในทรัพย์สิน สิ่งของทุกอย่างภายในสำนักงาน เพื่อป้องกันการเกิดภัยพิบัติ เช่น อัคคีภัย ทั้งนี้หากพบว่ามีจุดเสี่ยง สามารถแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข หรือแจ้งผู้อำนวยการฝ่าย / หัวหน้ากลุ่มภารกิจ เพื่อประสานงานแก้ไขในจุดต่าง ๆ ต่อไป
- 1.2 ฝ่ายฯ ต้องบริหารจัดการและดำเนินการโดยคำนึงถึงมาตรฐานทางด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และปฏิบัติงานตามแผนที่สำนักงานฯ กำหนด
- 1.3 จัดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้าร่วมการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ หรือการฝึกอบรมใด ๆ ตามมาตรการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อป้องกันเหตุภัยพิบัติตามที่สำนักงานฯ กำหนด โดยต้องกำหนดหน้าที่ประจำให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นเป็นผู้ดูแลพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นหลัก และอาจหมุนเวียนบุคลากรอื่น ๆ ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ได้ตามสมควร เพื่อฝึกทักษะและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะฉุกเฉิน

2. ระยะเกิดเหตุ

เป็นการปฏิบัติการขณะเกิดเหตุ ซึ่งบุคลากรต้องปฏิบัติตามแผนที่ได้ฝึกอบรมไว้ โดยยึดหลักความปลอดภัยของผู้รับบริการ ความปลอดภัยของบุคลากร และความปลอดภัยของทรัพย์สินโดยเคร่งครัด

3. ระยะหลังเกิดเหตุหรือระยะฟื้นฟู

หลังจากผ่านพ้นสภาวะวิกฤตไปแล้ว และสำนักงานฯ ได้ตัดสินใจย้ายที่ทำการใหม่ หรือจัดให้มีสถานที่ทำการชั่วคราว ให้ปฏิบัติดังนี้ ก่อนการเปิดทำงาน ในที่ทำการใหม่ให้มีทรัพยากรพื้นฐาน เพื่อการปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วนภายใน 1 สัปดาห์ ซึ่งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดจะนำคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ที่มีไปส่งให้แก่แต่ละฝ่ายตามความจำเป็นต่อไป เมื่อเปิดทำการแล้วภายใน 5 วัน ให้ผู้อำนวยการฝ่ายฯ เรียกประชุมฝ่ายฯ เพื่อมอบหมายงานแก่บุคลากรในฝ่าย โดยอาจมอบหมายให้มีการสลับกันเข้าทำงาน หรือการมอบหมายงานแบบ Work from Home ตามความเหมาะสม


รายละเอียด BCP ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

ทีม	ชื่อ / ตำแหน่ง	หน้าที่
ทีมบริหารสถานการณ์ ฉุกเฉิน	อมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์ ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศห้องสมุด	รับนโยบายและแนวทางจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทย ทรัพยากร วิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ วางแผนรับมือ ประสานงานกับผู้อำนวยการฝ่ายอื่น ๆ ติดตามความ คืบหน้า และ ติดตามผล
	ดร.เชิดวงศ์ หงษ์ศรีจินดา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินสถานการณ์ 2. ดูแลความพร้อมและความเสถียรในการให้บริการ ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเครื่องแม่ข่าย ให้พร้อมบริการ 3. ปรับเปลี่ยนการกำหนดตั้งค่าในเครือข่ายเพื่อความ เหมาะสม 4. กำหนดขั้นตอนปฏิบัติ จัดหาบุคลากร มอบหมาย และควบคุมงาน
ทีมเตรียมระบบ บริการ (ฮาร์ดแวร์)	วาสนา เหล่าชินชาติ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เตรียมรับคำสั่งในการปิด / เปิด ระบบเครื่องแม่ข่าย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ 2. เตรียมการ set up คอมพิวเตอร์ เพื่อให้พร้อมใช้ งาน 3. ติดตั้งระบบเพื่อการ remote เข้าไปทำงานบน เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการนำออกไปใช้นอกสถานที่ 4. เก็บรักษาและสำรองข้อมูลต่าง ๆ ของเครื่องข่าย 5. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเมื่อพบปัญหา และติดตาม การแก้ไขจนแล้วเสร็จ
	ชัยวิทย์ รติมงคลรักษ์	
ทีมเตรียมระบบ บริการ (ซอฟต์แวร์)	สุมาลย์ เชื้อสระคู	<ol style="list-style-type: none"> 1. update ข้อมูลการให้บริการในเว็บไซต์ให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ 2. ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้สามารถใช้งานได้เป็น ปกติ 3. ตรวจสอบระบบการให้บริการออนไลน์ทุกระบบให้ พร้อมใช้งานให้มีความเสถียรในการให้บริการ 4. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเมื่อพบปัญหา และติดตาม การแก้ไขจนแล้วเสร็จ 5. ดำเนินการให้บริการตามคำขอของผู้ใช้บริการ 6. ตอบข้อซักถาม และดำเนินการตามคำขอของ ผู้ให้บริการ
	ไข่มุกข์ พบถาวร	
	ฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์	

