



แผนรองรับการบริหารความพร้อม
สำหรับกระบวนการสำคัญ ของสำนักหอสมุด
อันเกิดจากผลกระทบภัยพิบัติ
(Business Continuity Plan: BCP)

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) ขึ้นสำหรับการเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน เพื่อสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อุบัติการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฉบับนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ บทนำ, วัตถุประสงค์, ขอบเขต และกลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ช่วงปลายปี พ.ศ.2562 ได้เกิดเหตุการณ์การระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ หรือ โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ขึ้นในประเทศไทย รวมถึงการเกิดภัยคุกคามทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน ยังไม่มีแผนการสร้างความพร้อมในการรับมือในสถานการณ์โรคระบาดและภัยคุกคามทางด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เป็นไปอย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบต่อผู้รับบริการ เมื่อเกิดสภาวะภัยพิบัติเช่นนี้ขึ้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จึงได้จัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องสำหรับกระบวนการสำคัญ ของสำนักหอสมุด (Business Continuity Plan: BCP) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติการ แนวทางดำเนินงานสำหรับผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขและฟื้นฟูสถานการณ์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักหอสมุดกำหนดไว้ และลดความรุนแรงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการหลักของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการตามความจำเป็น ในยามวิกฤติการณ์หรือภาวะการณ์ไม่ปกติ และสามารถกลับเข้าปฏิบัติงานในภาวะปกติได้รวดเร็ว ซึ่งจะสามารถช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มิถุนายน 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	4
วัตถุประสงค์	5
การวิเคราะห์ความเป็นไปได้และปัจจัยเสี่ยงที่จะเกิดภัยพิบัติ	6
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ	7
การกำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผน	8
นโยบายการบริหารความต่อเนื่อง	9
แผนสร้างความต่อเนื่อง การให้บริการด้านอาคารสถานที่ กรณีไม่สามารถเข้าพื้นที่ในการปฏิบัติงานได้	14
ภาคผนวก	
แผนผังแสดงลำดับขั้นการดำเนินงานตามแผนสร้างความต่อเนื่องสำหรับกระบวนการสำคัญ BCP 24	
ตัวอย่างแบบฟอร์มสำหรับการตรวจสอบบุคลากรที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อของโรคติดต่อ	25
ช่องทางการติดต่อบุคลากรสำนักหอสมุด	28

คำนิยาม

ภัยพิบัติ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อทรัพย์สิน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ภัยพิบัติอาจเกิดขึ้นได้โดยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว โรคระบาด หรือการกระทำของมนุษย์ รวมถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน โดยมีได้คาคหมาย เช่น ไฟฟ้าดับ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ การก่อการจลาจล เหตุก่อการร้าย หรือเหตุการณ์การชุมนุมปิดล้อมพื้นที่ เป็นต้น

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง ระบบการทำงานของห้องสมุด ที่มีการนำเอาอุปกรณ์ประมวลผล ซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มาใช้ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการงานของห้องสมุดในลักษณะที่มีการทำงานร่วมกันหรือเชื่อมโยงกันระหว่างระบบงานต่าง ๆ ของห้องสมุด ได้แก่ งานจัดหา งานบันทึกข้อมูลรายการบรรณานุกรม การจัดการวารสาร งานบริการยืม-คืน และงานสืบค้นข้อมูล

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง หนังสือ เอกสาร วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง เอกสารและผลงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในรูปแบบไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่สำนักหอสมุดให้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ วิทยานิพนธ์ วารสารวิชาการ การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลงานของบุคลากรหรือภูมิปัญญา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และฐานข้อมูลวารสารหรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับและให้บริการแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

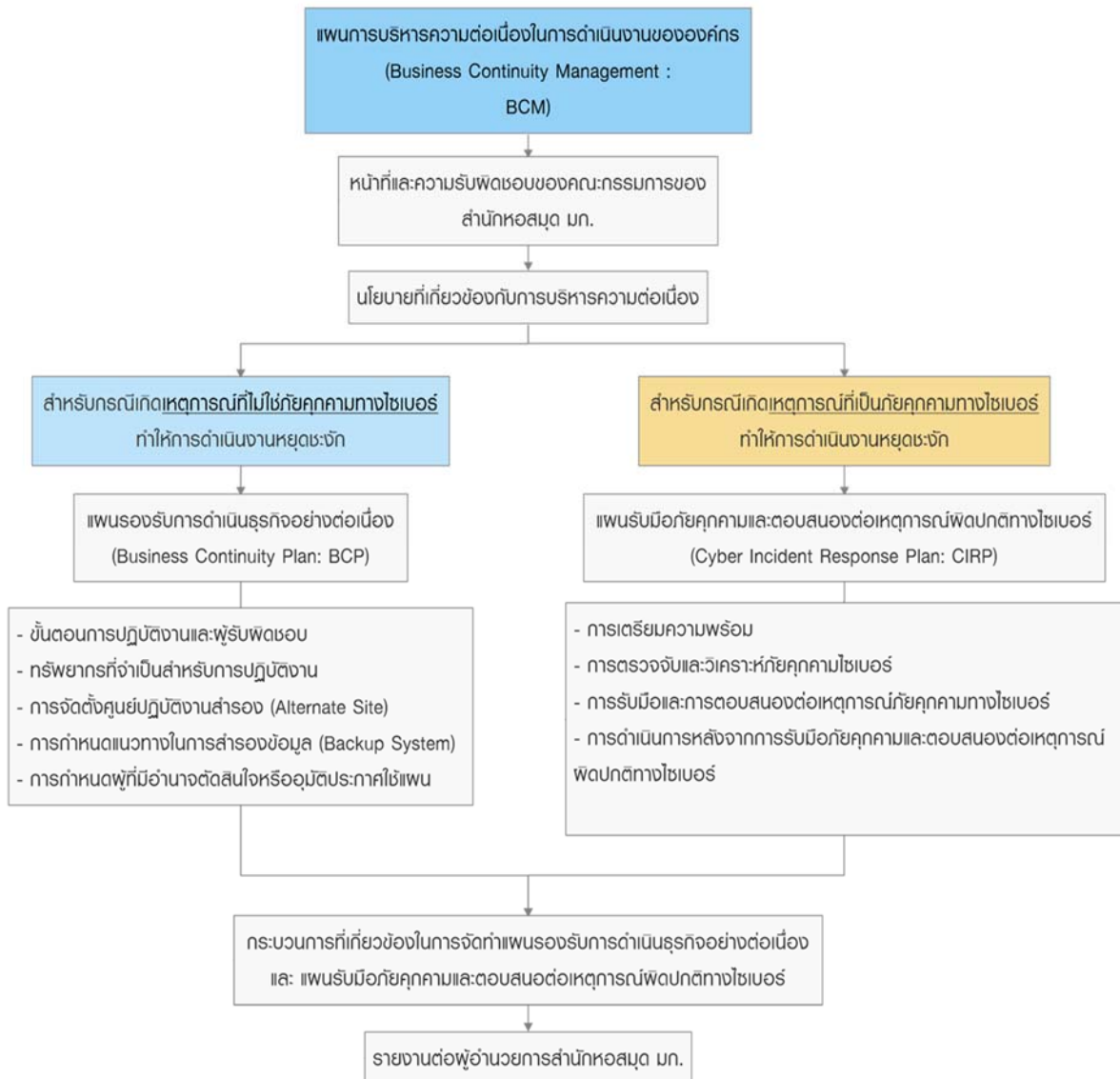
บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและความเป็นไปได้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของการปฏิบัติงาน เช่น ไฟฟ้าดับ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ และภัยพิบัติ ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น
2. เพื่อให้มีมาตรการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management) กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานระบบการบริหารความต่อเนื่องของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติการและแนวทางดำเนินงานสำหรับผู้เกี่ยวข้องข้องในการแก้ไขและฟื้นฟูสถานการณ์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่สำนักหอสมุดกำหนดไว้
4. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น
5. เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหาย และบรรเทาความรุนแรงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการของ สำนักหอสมุด
6. เพื่อให้บุคลากรสำนักหอสมุดได้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการตามความจำเป็น ในยามวิกฤตการณ์หรือภาวะการณ์ไม่ปกติ และสามารถกลับเข้าปฏิบัติงานในภาวะปกติได้รวดเร็ว
7. เพื่อกำหนดกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยคุกคามระบบสารสนเทศ
8. เพื่อป้องกันและลดความเสียหายที่เกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด
9. เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
10. เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและแนวปฏิบัติในการเตรียมความพร้อม ซึ่งจะช่วยให้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

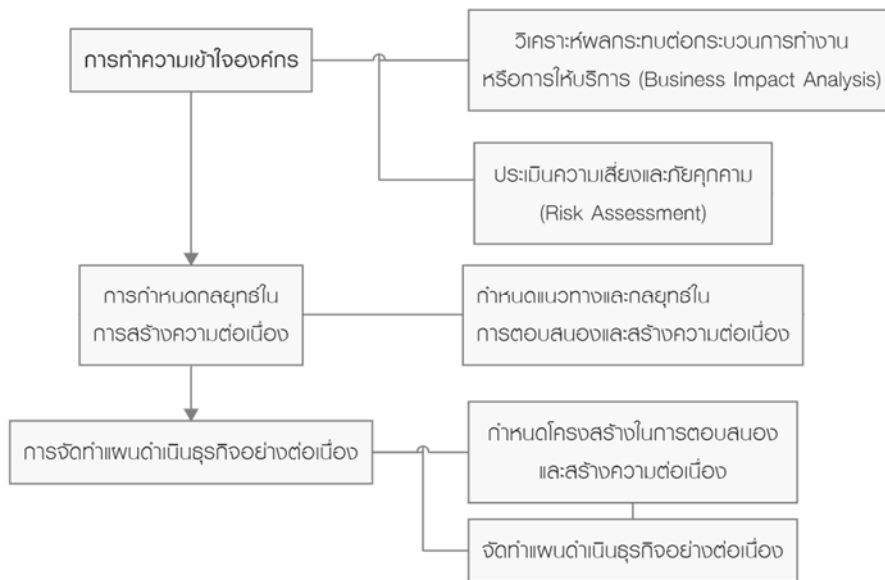
ภาพรวมสำหรับแนวปฏิบัติ

แผนรองรับการบริหารความพร้อมสำหรับกระบวนการสำคัญ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



แผนภาพที่ 1 ภาพรวมสำหรับแนวปฏิบัติ แผนรองรับการบริหารความพร้อมสำหรับกระบวนการสำคัญ

แผนฉบับนี้จะนำเสนอแนวทางในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างที่สำคัญออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก และ 5 ขั้นตอนย่อย ดังแผนภาพที่ 1.1



แผนภาพที่ 1.1 โครงสร้างของแผนบริหารความต่อเนื่อง

การทำความเข้าใจองค์กร: เป็นขั้นตอนในการจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถพิจารณาระบุและศึกษาความสำคัญของกระบวนการ กิจกรรม และบริการที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ของหน่วยงาน

การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง: เป็นขั้นตอนก่อนมีการจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนที่ได้จัดทำขึ้นนั้นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan): เป็นขั้นตอนของการจัดทำแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อสภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต้องหยุดชะงักหรือไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบในด้านต่างๆ การจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องต้องกำหนดไว้เป็นยุทธศาสตร์และได้รับการอนุมัติ

ขั้นตอนการจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) 7 ขั้นตอน



แผนภาพที่ 1.2 ขั้นตอนการจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นที่ 1 ทำความเข้าใจภารกิจของหน่วยงาน : เพื่อวิเคราะห์กิจกรรม/บริการ ที่เป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน พิจารณาบทบาทภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน, บทบาทภารกิจที่จำเป็นต้องดำเนินการ และ อัตราทรัพยากรภาพรวมของหน่วยงาน

ขั้นที่ 2 ระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน : เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ขั้นที่ 3 ลดผลกระทบจากความเสี่ยง : ระบุกิจกรรมที่จะลดความเสี่ยงและผลกระทบที่สามารถเตรียมการได้ก่อนเกิดการระบาดหรือก่อนเกิดเหตุการณ์ตามที่คาดการณ์ โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงตามประเด็นในขั้นที่ 2 แล้วจึง กำหนดกิจกรรม/วิธีการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

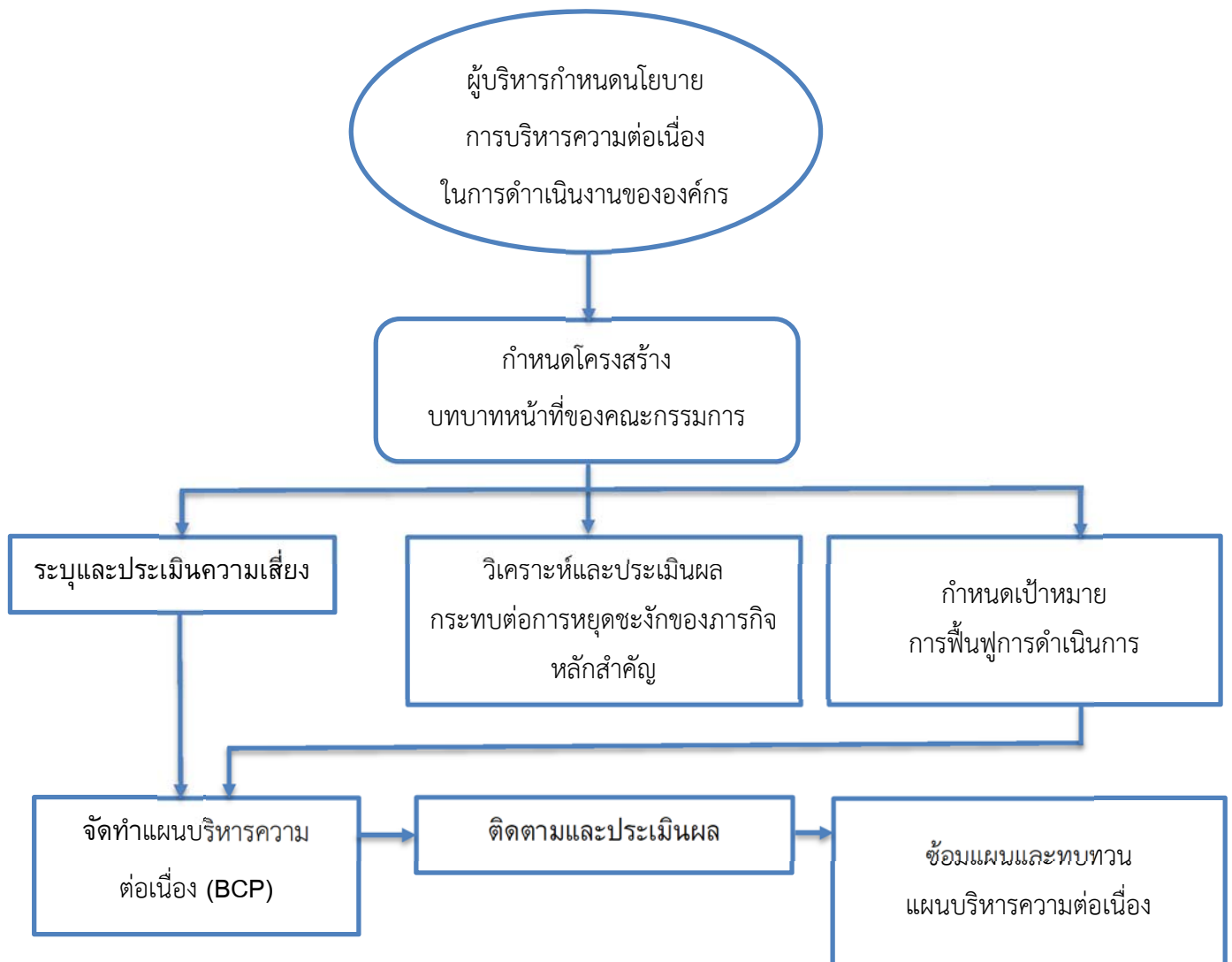
ขั้นที่ 4 กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาคความเสี่ยง : ระบุกิจกรรมการตอบสนองภายในหน่วยงานที่ต้องดำเนินการ เมื่ออยู่ในช่วงการระบาดหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ตามที่คาดการณ์ โดยวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อกำหนดกิจกรรม/วิธีการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 5 เตรียมการและปฏิบัติตามแผน : เตรียมการและปฏิบัติตามแผน โดยการใช้ข้อมูลตามที่ได้ระบุไว้ในขั้นที่ผ่านมา โดยกำหนดคณะทำงาน ทีมงาน รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ขั้นที่ 6 ประชาสัมพันธ์แผน : เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร/ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า ได้รับทราบ นโยบาย ข่าวสาร ข้อมูล และบริการของหน่วยงานที่อยู่ในระหว่างการดำเนินงานตามแผน

ขั้นที่ 7 ตรวจสอบแผน : เพื่อสร้างความมั่นใจว่าหน่วยงานสามารถรับมือต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จริง

แผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กร (Business Continuity Management : BCM)



แผนภาพที่ 2 แผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กร

กระบวนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กรตามขั้นตอน ดังภาพข้างต้น จะเห็นว่าการจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการ BCM โดยจะเป็นการจัดทำแผนขึ้นเพื่อช่วยทำให้การดำเนินงานที่หยุดชะงักกลับสู่ภาวะปกติ ซึ่งแผนบริหารความต่อเนื่องเป็นแผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อรองรับหรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ภารกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยแผนบริหารความต่อเนื่องอาจรวมถึงการซ้อมแผน การสร้างชิ้นใหม่ของระบบงาน อาคารสถานที่ หรือระบบสาธารณูปโภค ที่เสียหายให้กลับสู่สถานะที่สามารถใช้ดำเนินงานได้

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงขององค์กรประจำปี 2563 ที่มีผลโดยตรงกับหน่วยงานหลักพิจารณาโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ และใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงซึ่งพิจารณาจากผลกระทบของเหตุการณ์ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการบริหารความต่อเนื่องของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤตหรืออุบัติเหตุ โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

ผลกระทบด้าน	เหตุการณ์
1.ผลกระทบด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากร ไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลักของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้หรือส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ชั่วคราวหรือในระยะยาว
2.ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้หรือไม่มีวัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ในการปฏิบัติได้ตามปกติ
3.ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือข้อมูลที่สำคัญได้หรือไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4.ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5.ผลกระทบด้านผู้รับบริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับผลกระทบจากการให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ตารางที่ 1 ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ด้านผู้รับบริการ ที่สำคัญ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย
1.เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2.เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3.เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
4.เหตุการณ์การรักษา ความมั่นคงปลอดภัยของ สารสนเทศ			✓	✓	✓
5.เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2 การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคาม

แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning: BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติและเหตุขัดข้องดังกล่าวส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักหอสมุด เนื่องจากยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารของสำนักหอสมุด หรือ คณะผู้บริหารของสำนักหอสมุด สามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้านดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถจัดหา / จัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านลูกค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

การกำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง

การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน เป็นขั้นตอนก่อนมีการจัดทำแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าแผนที่ได้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจากการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรขององค์กรในสภาวะวิกฤต ในบางกรณีจำเป็นต้องใช้งบประมาณ อาทิ การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำรอง เพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำงานในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่อง จึงต้องผ่านการพิจารณาของผู้บริหารขององค์กร ซึ่งทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อมมีอย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร และ ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอนในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการดังนี้

- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการสำคัญ ทั้ง 5 ด้าน โดยให้พิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดให้สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต (หน่วยงานไม่ควรกำหนดทรัพยากรเสมือนการปฏิบัติงานในสภาวะปกติ) เช่น หากหน่วยงานกำหนด

ระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการในสภาวะปกติไว้ที่ร้อยละ 50 ดังนั้น ในสภาวะวิกฤตการใช้ทรัพยากรควรปรับลดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยให้ระบุรายละเอียดแยกตามประเภทของทรัพยากร

- ศึกษาและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องเพื่อเสนอผู้บริหารองค์กรพิจารณาอนุมัติ ภายหลังจากการกำหนดและรวบรวมทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการในกระบวนการที่สำคัญของแต่ละหน่วยงานแล้ว โดยแนวทางในการพิจารณาอาจประกอบด้วยทางเลือก
- นำกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องที่ได้รับการอนุมัติแล้ว ไปจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องต่อไป

รายละเอียดเพิ่มเติมสำหรับการจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง

1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ เพื่อให้บริษัทสามารถกลับมาดำเนินงานสำคัญได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหลังจากที่การดำเนินงานหยุดชะงัก ต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละรายอย่างชัดเจน และจัดให้มีการสื่อสารและซักซ้อมความเข้าใจถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติงานที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้

2) ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ควรจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาหรือกำหนดบุคลากรที่จะปฏิบัติงาน อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

3) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) เพื่อป้องกันผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในบริเวณกว้าง ควรจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเพื่อรองรับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองดังกล่าวไม่ควรใช้สาธารณูปโภคจากแหล่งเดียวกันกับสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และควรมีระยะที่ตั้งห่างจากสถานที่ปฏิบัติงานหลัก รวมทั้งควรจัดให้สามารถรองรับปริมาณงานสำคัญหรือการเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นระยะเวลานานได้ โดยควรพิจารณาผลจากการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าศูนย์ปฏิบัติงานสำรองสามารถรองรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องได้ในระบงานที่สำคัญ

4) การกำหนดแนวทางในการสำรองข้อมูล (Backup System) เพื่อให้สามารถกู้คืนข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็ว สอดคล้องกับระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย โดยต้องกำหนดความถี่ในการสำรองข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดในแผนบริหารความต่อเนื่อง

5) การกำหนดผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรืออนุมัติประกาศใช้แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินใจหรืออนุมัติประกาศใช้แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องควรเป็นผู้บริหารสูงสุด

นโยบายการบริหารความต่อเนื่อง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เป็นหน่วยงานให้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นของอุบัติการณ์ต่าง ๆ ทาง สำนักหอสมุด จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานไว้ดังนี้

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต้องพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องให้สอดคล้องกับ มาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับสากล ซึ่งครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบการให้บริการ การประเมิน ความเสี่ยง การวางแผนกลยุทธ์ การนำไปปฏิบัติ การฝึกซ้อม การทบทวนปรับปรุงแก้ไขแผนอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนปลูกจิตสำนึกด้านการใช้แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) สู่วัฒนธรรมองค์กร ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและการสื่อสารภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ให้คณะกรรมการจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีหน้าที่ในการจัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่อง และ ดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการความต่อเนื่องสำหรับการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ให้ผู้บริหารทุกระดับของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีหน้าที่ผลักดัน และสนับสนุนการ ดำเนินงานต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรตระหนักถึงการมีส่วนร่วม เพื่อให้การดำเนินการตามแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Planning) ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนินงานตามแผนรองรับ การบริหารความต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองและพร้อมรับมือต่อสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นได้
2. บุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สามารถปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย ในช่วงสภาวะวิกฤต ได้อย่างต่อเนื่อง
3. สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การวิเคราะห์ความเป็นไปได้และปัจจัยเสี่ยงที่จะเกิดภัยพิบัติ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงและความเป็นไปได้ที่จะเกิดภัยพิบัติขึ้น และมีผลกระทบต่อกระบวนการสำคัญของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 5 กระบวนการ ดังนี้

1. ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถมาปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ซึ่งได้รับความเสียหายและส่งผลกระทบต่อบุคลากรไม่สามารถไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้หรือมีวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบสารสนเทศ หรือเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานตามปกติ
4. ด้านบุคลากรหลัก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ด้านนิสิต/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้นิสิต/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียไม่สามารถติดต่อหรือรับบริการหรือส่งมอบงานได้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แบ่งระดับความรุนแรงของผลกระทบ ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับที่ 1** ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ ภายใน 1-2 วัน
- ระดับที่ 2** ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ ภายใน 3-7 วัน
- ระดับที่ 3** ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ เกินกว่า 7 วัน

การวิเคราะห์ผลกระทบจากสถานการณ์กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมถึงการกำหนดมาตรการเพื่อสร้างความต่อเนื่อง

สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้	ผลกระทบ	มาตรการเพื่อสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน
1.การปิดสถานที่ทำการ เนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่	1.บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำการได้ตามปกติ 2.ผู้รับบริการไม่สามารถเข้ามาใช้บริการหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ตั้งได้ตามปกติ	1. การกำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง 2. มอบหมายให้ปฏิบัติงานจากบ้าน (Work from Home) รวมถึงปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และขยายระยะเวลาการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ รวมถึงการใช้ application สำหรับการประชุมของหน่วยงานผ่าน Cisco WebEx และกำกับติดตาม 3.จัดทำระบบลงทะเบียนเข้า-ออก สำหรับบันทึกการปฏิบัติงานและสามารถตรวจสอบได้
2.การห้ามเข้าออกพื้นที่เสี่ยงหรือเดินทางข้ามจังหวัดหรือความเสี่ยงจากการติดเชื้อจากการใช้ยานพาหนะสาธารณะ	1.ผู้รับบริการไม่สามารถเดินทางมาติดต่อหรือมาขอรับบริการได้ด้วยตนเอง	1. งดเดินทางออกนอกพื้นที่โดยไม่จำเป็น 2.การกำหนดช่องทางและวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการผ่านเครือข่ายในพื้นที่และการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ทุกช่องทางที่สำนักหอสมุด สำหรับการรองรับการให้บริการ 3.ปรับกระบวนการให้บริการโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินการเพื่อลดการเดินทางมาติดต่อราชการ เช่น การให้บริการผ่าน Web Application การส่งงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-mail และทางสื่อสังคมออนไลน์ การใช้ Application ต่าง ๆ เพื่อจัดการประชุม VDO Conference เช่น Cisco WebEx Live Chat และ Microsoft team เป็นต้น
3.บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีโอกาสติดเชื้อ หรือผู้สัมผัสใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ยืนยันตัวเพื่อเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน	1.บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงาน หรือให้บริการ ณ สถานที่ตั้งได้	1. กำหนดแนวทางในการป้องกันการติดเชื้อ ได้แก่ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อดูแลทำความสะอาดอาคารสถานที่ทำงานการลดความแออัดของบุคลากร ณ สถานที่ทำงาน โดยกำหนดแนวทางการมอบหมายงานให้ ปฏิบัติงานแบบเหลื่อมเวลาและปฏิบัติงานจากบ้าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ แจ้งแนวทางการปฏิบัติตนของบุคลากรเพื่อป้องกันการติดเชื้อ เช่น การสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า การล้างมือด้วยสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์

		<p>2.การกำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองสามารถดำเนินงานเพื่อปฏิบัติงานแทนกัน</p> <p>3.จัดทำข้อมูลการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรทุกคน ให้สามารถเรียกตัวมาปฏิบัติงานแทนกันได้ทันทีกรณีมีงานเร่งด่วนฉุกเฉิน</p> <p>4.ให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบเข้า-ออกการทำงาน, ระบบลาออนไลน์ ในช่วง WFH พร้อมทั้งให้หัวหน้าฝ่ายสามารถตรวจสอบข้อมูลบุคลากรในสังกัดของตนเองและรายงานสรุปต่อผู้อำนวยการสำหอบสมุดได้รับทราบ</p>
<p>4.กรณีเมื่อมีผู้ติดเชื้อภายในหน่วยงานอาจไม่มีรายละเอียดข้อมูลการเดินทางหรือกิจกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้ติดเชื้อ เพื่อตามรอยโรคและดำเนินการป้องกันการแพร่เชื้อไปยังบุคลากรรายอื่น</p>	<p>1.มีการแพร่เชื้อกระจายไปยังบุคลากรรายอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน</p>	<p>1.กำหนดให้ผู้ติดเชื้อ จัดทำ Timeline การเดินทางระบุวันที่กิจกรรมและสถานที่ที่เคยเดินทางไปย้อนหลังทุกวันเพื่อใช้เป็นข้อมูลการตามรอยโรค พร้อมนำเสนอต่อผู้บริหารสูงสุด เพื่อให้ทราบถึงสถานที่ที่ไปและแจ้งเตือนบุคลากรที่ติดต่อ หรือสัมผัสใกล้ชิด โดยให้ผู้ใกล้ชิด/สัมผัสกักตัวเฝ้าดูอาการอย่างน้อย 14 วัน รวมถึงให้ผู้ใกล้ชิด/สัมผัส เข้ารับการตรวจหาเชื้อ</p> <p>2.ให้หน่วยงานเร่งประสานงานและดำเนินงานแจ้งไปยังผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้รับทราบต่อไป</p>

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ผลกระทบจากสถานการณ์ กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่

แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่

ด้าน	แนวทางดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่อง	ผู้รับผิดชอบ
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<p>1.กำหนดแนวทางการรักษาความปลอดภัยทางด้านสาธารณสุข ตามมาตรการที่กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุขกำหนด ดังนี้</p> <p>1.1 กำหนดพื้นที่เข้าออกบริเวณสำนักงาน และอาคาร ที่ทำการทางเดียว</p> <p>1.2 ตั้งจุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ</p> <p>1.3 กำหนดให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานสวมหน้ากากอนามัย</p> <p>1.4 คัดกรองบุคคลภายนอกที่มาติดต่อราชการ ลงทะเบียน แจ้งชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สถานที่ติดต่อ ตามแบบฟอร์มที่สำนักงานกำหนด</p> <p>1.5 ทำความสะอาดอาคารสถานที่และอุปกรณ์ตามจุดเสี่ยง ต่อการแพร่เชื้อ เช่น ห้องทำงาน ห้องสุขา ประตู ราวบันได เป็นประจำ</p> <p>1.6 มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อทั้งภายในและภายนอกอาคาร</p> <p>2.จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการทำความสะอาด และความปลอดภัยด้านสาธารณสุขของสำนักหอสมุด ได้แก่ เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฉีดพ่นฆ่าเชื้อ การจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ภายในสำนักหอสมุด</p> <p>3.กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองสำหรับงานที่มีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วน กรณีไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการสำนักหอสมุดได้ ให้ปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง หรือ ให้ปฏิบัติงานในที่พักอาศัย (WFH)</p>	ผอ./รองฯ/หัวหน้าฝ่าย
วัสดุอุปกรณ์	<p>1. ใช้คอมพิวเตอร์สำนักงาน (PC) ของแต่ละฝ่าย</p> <p>2. ใช้คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊คแบบพกพา ของสำนัก หรือของส่วนตัวบุคลากร เพื่อสำรองใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีคอมพิวเตอร์ สำนักงาน (PC) ไม่เพียงพอ</p>	รองฯ/หัวหน้าฝ่าย
เทคโนโลยีสารสนเทศ	<p>1. การติดต่อสื่อสารกับบุคลากร หรือโทรศัพท์ และ VDO Conference ผ่าน Cisco WebEx</p>	ผอ./รองฯ/หัวหน้าฝ่าย

<p>ด้านบุคลากร</p>	<p>1. รมรงคใ้บุคลากรมีวินัย และปฏิบัติตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข เพื่อระมัดระวังตนเองจากการติดเชื้อ หรือเป็นพาหะ เช่น สวมหน้ากากอนามัย ทานร้อน ใช้ช้อนกลาง และดำเนินการลดความแออัดในสถานที่ทำงานและเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ยืน นั่ง ห่างกัน 1-2 เมตร</p> <p>2. เปลี่ยนระบบการดำเนินงานโดยใช้ระบบออนไลน์ มอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติงานจากบ้าน หรือปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา โดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นกลุ่มเสี่ยง หรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้ และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>3. ห้ามบุคลากรในสังกัดเดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงตามที่กรมควบคุมโรคหรือคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด กำหนด ยกเว้นมีเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนที่อาจมีผลกระทบต่อภารกิจงานสูงมาก</p> <p>4. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด รองผู้อำนวยการฯ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฯ และ หัวหน้าฝ่าย เป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ ณ ที่ตั้งสำนัก หรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองเป็นประจำทุกวันทำการ</p> <p>5. งานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด งานที่มีลักษณะงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานจากบ้านได้ ให้หัวหน้าฝ่าย รวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นบุคลากรหลักที่ต้องมาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งสำนัก หรือพื้นที่ ปฏิบัติงานสำรองจนกว่างานจะแล้วเสร็จ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผล กระทบต่อการดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ</p> <p>6. กำหนดให้มีบุคลากรสำรองเพื่อปฏิบัติงานแทนกัน กรณี ผู้ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ โดยจัดทำบัญชีบุคลากร หลักและบุคลากรสำรองในการปฏิบัติงาน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ สามารถติดต่อได้ เพื่อให้สามารถแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานสำรองมา ปฏิบัติงานแทนได้ทันที</p> <p>7. จัดทำข้อมูลการติดต่อสื่อสารบุคลากรของสำนักทุกคน ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ E-mail สำรองไว้กรณีต้องติดต่อสื่อสาร เพื่อให้มาปฏิบัติงานในกรณีมีเหตุเร่งด่วนฉุกเฉินที่จะต้องมอบหมายให้ดำเนินการและให้บุคลากรทุกคนเปิดโทรศัพท์มือถือเป็นประจำให้สามารถติดต่อได้ และปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>8. ให้บุคลากรของสำนักจัดทำ Time Line สถานที่ที่เดินทางไปใน</p>	<p>บุคลากรของสำนักฯ</p> <p>บุคลากรของสำนักฯ</p> <p>บุคลากรของสำนักฯ</p> <p>ผอ./รองฯ/ผู้ช่วย/หัวหน้าฝ่าย</p> <p>หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> <p>รองฯ/หัวหน้าฝ่าย/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> <p>บุคลากรของสำนักฯ</p> <p>บุคลากรของสำนักฯ</p>
--------------------	--	--

	<p>ระยะเวลาที่ผ่านมาอย่างน้อย 14 วัน โดยบันทึกข้อมูลการเดินทาง ช่วงเวลาในการทำกิจกรรม ณ สถานที่ต่าง ๆ เป็นปัจจุบันทุกวัน</p> <p>9.กรณีมีความจำเป็นต้องกักตัวผู้มีความเสี่ยงเพื่อเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข</p> <p>10. กรณีมีผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์ สอบสวนโรค ให้ดำเนินการตามมาตรการต่อเนื่องในช่วงการดำเนินการระหว่างเกิดเหตุตามแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ของสำนักหอสมุดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัดทันที</p>	<p>บุคลากรที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อ</p> <p>ผอ./รองฯ/ผู้ช่วย/หัวหน้าฝ่าย และ บุคลากรที่มีกิจการติดเชื้อ</p>
ด้านผู้รับบริการ และเครือข่าย	กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าโครงการหรือในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานงานติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ และสื่อสารประสานงานกับบุคลากรในฝ่ายหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	หัวหน้าฝ่าย/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	บุคลากรติดต่อสื่อสารงานด้านเอกสารผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่าน E-mail หรือ ช่องทางอื่นที่เกี่ยวข้อง	บุคลากรของสำนักฯ
ด้านการประชาสัมพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> เชื่อมโยงข้อมูลการแจ้งเตือน ข้อควรระวัง แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น website, LINE, facebook เป็นต้น 	หัวหน้าฝ่าย/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4 แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่

การกำหนดแนวทางการตอบสนองและกอบกู้ภารกิจ

ขั้นตอนในการใช้แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อกลับสู่ภาวะปกติ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง

เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย

- (1) ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/ วิกฤติกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ขององค์กร เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน
- (2) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/ วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ รวมถึงทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง
- (3) พิจารณากระบวนการ/ งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง ต่อการดำเนินงานหรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรจำเป็นในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ไม่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้
- (4) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป
- (5) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/ วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

2) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ภายในระยะเวลา 7 วัน

เพื่อให้สำนักหอสมุดมีเป้าหมายชัดเจน และวางแผนให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องสำหรับภารกิจสำคัญ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยการดำเนินในระยะเวลา 7 วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการได้แก่

- (1) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

- (2) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) กำหนดให้หน่วยงานสำคัญของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ได้รับผลกระทบ กลับมาดำเนินงานและปฏิบัติงานได้ เช่น สำนักงานเลขานุการฯ หรือ ฝ่ายบริการ เป็นต้น
- (4) รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการความต่อเนื่องของสำนักหอสมุดและ ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับทราบตามที่ได้กำหนดไว้ พร้อมประเมินสถานการณ์และแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

3) การตอบสนองต่อเหตุการณ์และการกอบกู้บริการ ภายหลังจากวันที่ 7

เป็นการตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา 1-7 วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่ง ตามที่ระบุไว้ในแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง ดังนั้น คณะบริหารความต่อเนื่องของสำนักหอสมุดจำเป็นต้องพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการและภารกิจหลักของหน่วยงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ โดยมีแนวทางในการดำเนิน ดังนี้

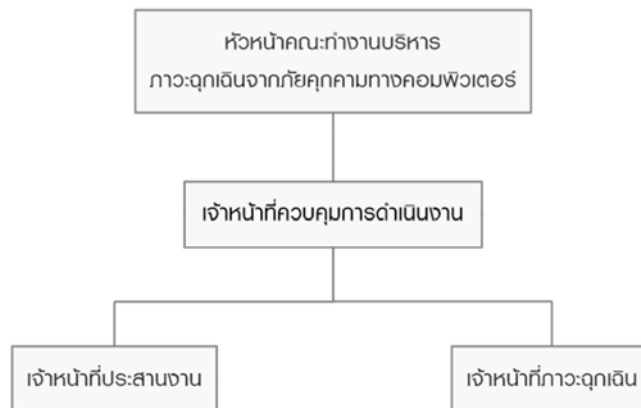
- (1) ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมิน ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ
- (2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้หรือทดแทน เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติ
- (3) รายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการความต่อเนื่องของสำนักหอสมุดและ ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับทราบตามที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการในสถานการณ์ที่ไม่ใช่ภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงาน 	หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ จัดประชุมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและ ประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ รวมถึงทรัพยากรที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตลอดจนบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและมีความจำเป็นต้องรับดำเนินการ 	เลขาธิการทำงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ รับทราบและพิจารณาอนุมัติ กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูงจำเป็นต้องเร่งดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) 	หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ รับทราบรายงานจากหน่วยงาน ครอบคลุม <ol style="list-style-type: none"> 1) สรุปจำนวนบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง 2) ผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ 3) ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 4) กระบวนการงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผล/กระทบอย่างสูงจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) 	หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ พิจารณาและอนุมัติจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 2) วัสดุอุปกรณ์ 3) เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ 4) บุคลากรหลัก 5) คู่ค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงานได้รับทราบ รวมถึงรายงานไปยังผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้กำกับดูแลได้รับทราบ 	คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

กรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือปัจจัยเสี่ยงอื่นที่ทำให้หน่วยงานได้รับผลกระทบจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ คณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์จะต้องมีการประชุมและประเมินสถานการณ์ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาว่าจะดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ภายใต้ขอบเขตของแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่อง ฉบับนี้



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างของคณะบริหารภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

เมื่อได้รับคำสั่งจากผู้รับผิดชอบของคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ จะมีการดำเนินการปฏิบัติตามที่แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องที่ได้กำหนดไว้ โดยหัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉินจะเป็นผู้รายงานสถานการณ์หรือความก้าวหน้ากลับไปยังผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด ตลอดระยะเวลาที่เกิดสถานการณ์ขึ้น และหัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉินมีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสมาชิกภายในทีมหรือตัวแทนเพื่อประชุมร่วมปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินและเป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จของการนำไปปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน

รายละเอียดผู้รับผิดชอบคณะกรรมการภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

รายชื่อ	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
นายชาญณรงค์ เผือกพูลผล	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ)	064 615 8889	หัวหน้าคณะทำงาน บริหารภาวะฉุกเฉิน
นายอภิยศ เจริญวิวัฒน์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ด้านวิทยาการ ข้อมูลและสารสนเทศ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ)	081 512 3205	ที่ปรึกษาคณะทำงาน บริหารภาวะฉุกเฉิน
นางสาวศศิธร นาคเกษม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ		เจ้าหน้าที่ภาวะฉุกเฉิน
นางสาวพนรัตน์ สร้อยศรีเมือง	นักเอกสารสนเทศปฏิบัติการ		เจ้าหน้าที่ภาวะฉุกเฉิน
รายชื่อ	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์	บทบาทหน้าที่
นายประจักษ์ สุขอร่าม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ		เจ้าหน้าที่ภาวะฉุกเฉิน
นางสาวดลนภา แว่วศรี	บรรณารักษ์ชำนาญการ		เจ้าหน้าที่ประสานงาน
นางสาวรุ่งอรุณ ผาสุกสกุล	บรรณารักษ์ชำนาญการ		เจ้าหน้าที่ประสานงาน
นางสาวสโรชา ทองหล่อ	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ		เจ้าหน้าที่ประสานงาน
นางสาวถิรนนท์ ดำรงค์สอน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ		เจ้าหน้าที่ประสานงาน
นายอรุณ นกยูงทอง	ช่างไฟฟ้าชำนาญงานพิเศษ		เจ้าหน้าที่ประสานงาน

ตารางที่ 7 รายละเอียดผู้รับผิดชอบงานคณะกรรมการภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติการและกู้คืนระบบกรณีเกิดเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานหยุดชะงัก มีดังนี้

ตรวจสอบภัยคุกคาม

- 1) ตรวจสอบภัยคุกคามระบุสาเหตุ เพื่อแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในพื้นที่
- 2) รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน และเรียกประชุมทีมงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามสถานการณ์
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลถึงความร้ายแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น

ควบคุมภัยคุกคาม

- 1) ควบคุมภัยคุกคามเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นให้ส่งผลกระทบต่อระบบน้อยที่สุด
- 2) ระบุช่องว่างหรือแหล่งที่มาของภัยคุกคามในระบบเพื่อปิดช่องทางโจมตีเบื้องต้น

แก้ไขปัญหา

- 1) วิเคราะห์และหาสาเหตุของภัยคุกคามที่เกิดขึ้น และพร้อมดำเนินการแก้ไขเพื่อกำจัดเหตุ
- 2) หากไม่สามารถแก้ไขได้ให้ติดต่อสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขอคำแนะนำหรือความช่วยเหลือ
- 3) กำจัดข้อมูลโปรแกรม หรือสิ่งแปลกปลอมทั้งหลายออกจากระบบ
- 4) ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงของไฟล์ในระบบปฏิบัติการ (System file) และไฟล์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- 5) ตรวจสอบระบบเครือข่าย และระบบที่เกี่ยวข้องกับการ Remote System

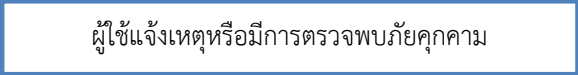



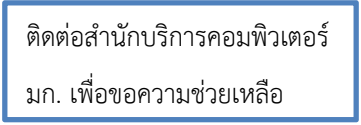
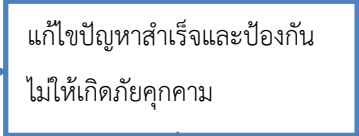

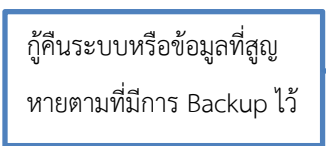
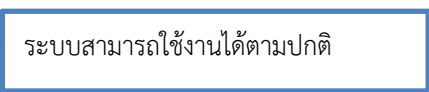
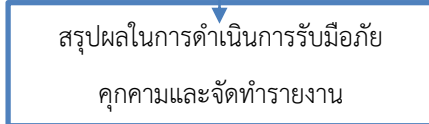
กู้คืนระบบคอมพิวเตอร์

- 1) กู้คืนข้อมูลหรือสารสนเทศที่เสียหาย หรือติดตั้งระบบปฏิบัติการทั้งหมดใหม่ตามความเหมาะสมและความจำเป็น
- 2) ติดตั้งข้อแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล (Update Patch)
- 3) อุดช่องโหว่ในระบบเครือข่าย
- 4) เปลี่ยนแปลงพาสเวิร์ดใหม่ หลังจากได้แก้ไขจุดบกพร่องของระบบแล้ว

สรุปรายงานผลการดำเนินงาน

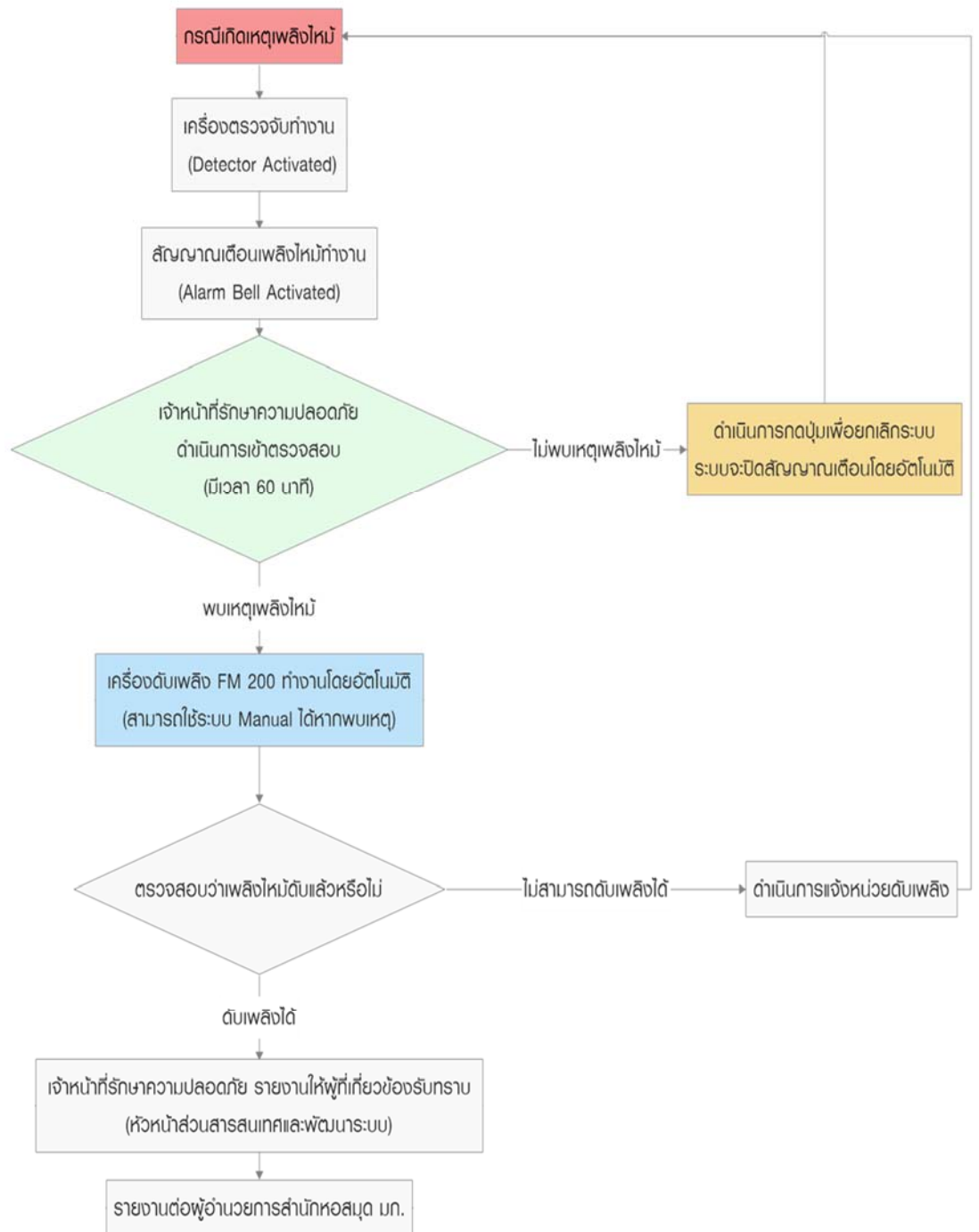
- 1) สรุปผลการดำเนินงานในการรับมือภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ โดย หัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉินเป็นผู้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาสูงสุดได้รับทราบ
- 2) แจ้งผลการดำเนินงานในการแก้ไข/กู้คืนระบบคอมพิวเตอร์ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

แผนผังสำหรับการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณีเกิดภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

เหตุการณ์	รายละเอียด
	มีการเฝ้าระวังตรวจสอบ Log File จะช่วยให้ตรวจพบภัยคุกคามก่อนที่จะสร้างเสียหายในวงกว้าง
	ตรวจสอบถึงชนิดประเภท ความรุนแรงและ ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับระบบ
	ควบคุมภัยคุกคาม เพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคามให้ส่งผลกระทบต่อระบบน้อยที่สุดและป้องกันไม่ให้ลุกลามหรือขยายวงไปยังจุดอื่นๆ
	แก้ไขหรือสามารถกำจัดภัยคุกคามได้ในเบื้องต้นให้ทำการแก้ไขในทันที
	หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ให้ติดต่อสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มก. เพื่อขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือต่อไป
	เมื่อแก้ไขภัยคุกคามได้สำเร็จให้ตรวจหาช่องโหว่และทำการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดภัยคุกคามในลักษณะเดิม
	ตรวจสอบการใช้งานระบบว่าทำงานได้ปกติหรือมีข้อมูลสูญหายหรือไม่
	หากพบว่ามีความเสียหายให้กู้คืนข้อมูลหรือระบบตามที่มีการ Backup ไว้ตามเหมาะสมและความจำเป็น
	ระบบอยู่ในสภาพการให้บริการตามปกติ
	สรุปผลในการดำเนินการรับมือภัยคุกคาม พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และบันทึกรายงานการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาในภายหลัง

ตารางที่ 8 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีเกิดภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

แผนผังการระงับเหตุอันเกิดจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ในสถานการณ์เพลิงไหม้ด้วยเครื่อง FM-200



แผนภาพที่ 5 แผนผังแสดงการระงับเหตุเพลิงไหม้ สำหรับห้องเซิร์ฟเวอร์ (Server Room)

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ในสถานการณ์ที่เป็นภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการให้กับหัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน ได้รับทราบ 	เจ้าหน้าที่ภาวะฉุกเฉิน /เจ้าหน้าที่ประสานงาน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ระบุเหตุและรายงานภัยคุกคามฯ เพื่อตรวจสอบและบันทึกภัยคุกคามฯ เพื่อประเมินผลกระทบ 	หัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> จัดประชุมคณะบริหารภาวะฉุกเฉินฯ เพื่อรับทราบและประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ รวมถึงทรัพยากรที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและมีความจำเป็นต้องรีบดำเนินการ 	คณะบริหารภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการควบคุมภัยคุกคามฯ เพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นให้ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานน้อยที่สุดและป้องกันไม่ให้ลุกลามหรือขยายไปยังจุดอื่นๆ 	คณะบริหารภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> การแก้ไขเหตุและกำจัดเหตุของภัยคุกคามฯที่เกิดขึ้น รวมถึงการป้องกันไม่ให้เกิดภัยคุกคามในลักษณะเดิมซ้ำได้อีก 	หัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน /คณะบริหารภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> รายงานความคืบหน้า/รายงานผลการดำเนินการแก้ไขภัยคุกคามฯ ที่เกิดขึ้นให้แก่ทางผู้อำนวยการสำนักหอสมุดได้รับทราบ รวมถึงรายงานไปยังผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยที่เป็นผู้กำกับดูแลได้รับทราบ 	หัวหน้าคณะทำงานบริหารภาวะฉุกเฉิน /คณะบริหารภาวะฉุกเฉินจากภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์/ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	<input type="checkbox"/>

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> ● ใช้สถานที่หน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ● กำหนดแนวทางให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติงานที่บ้าน ● พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้งานได้สะดวก
วัสดุอุปกรณ์ที่/การจัดหาจัดส่ง วัสดุอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต ● ขอยืม/เช่า/จัดหา เครื่องมืออุปกรณ์จากหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดหาพื้นที่บนระบบ Server หรือ Cloud ของหน่วยงานเพื่อให้บุคลากร จัดเก็บ/เรียกดูข้อมูลเพื่อใช้งานและสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง สำหรับการปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในสภาวะวิกฤต ● กำหนดแนวทางและวิธีการติดต่อประสานงานในสภาวะวิกฤต
ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำรองเพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต ● กระจายความเสี่ยง โดยมีลูกค้า มากกว่า 1 ราย

ตารางที่ 4 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

แผนสร้างความต่อเนื่องการให้บริการ

กรณีไม่สามารถเข้าพื้นที่ในการปฏิบัติงานได้

1. ลำดับของผู้มีอำนาจในการสั่งการใช้แผน

ผู้มีอำนาจตามตารางจะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการสั่งการใช้แผนฉบับนี้ ถ้าผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงสุดในตารางไม่สามารถเข้าประจำการได้ เช่น เนื่องจากบาดเจ็บ ทุพพลภาพ หรือไม่อยู่ในพื้นที่ ให้เลื่อนมายังผู้ที่อยู่ในลำดับถัดไปให้เป็นผู้มีอำนาจสั่งการ

ที่	ผู้มีอำนาจตามลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ข้อมูลติดต่อ	
				มือถือ	e-mail
1	ผู้มีอำนาจสั่งการอันดับที่ 1	นางวนิดา ศรีทองคำ	ผู้อำนวยการ	099 429 9662	libwds@ku.ac.th
2	ผู้มีอำนาจสั่งการอันดับที่ 2	นางนงศ์ลักษณ์ เทียงธรรม	รองผู้อำนวยการ ด้านบริหารและ วิเทศสัมพันธ์	085 322 5694	libnlth@ku.ac.th
3	ผู้มีอำนาจสั่งการอันดับที่ 3	นางสาว รวมสุข สุขมาก	หัวหน้าสำนักงาน เลขานุการ		fscirus@ku.ac.th

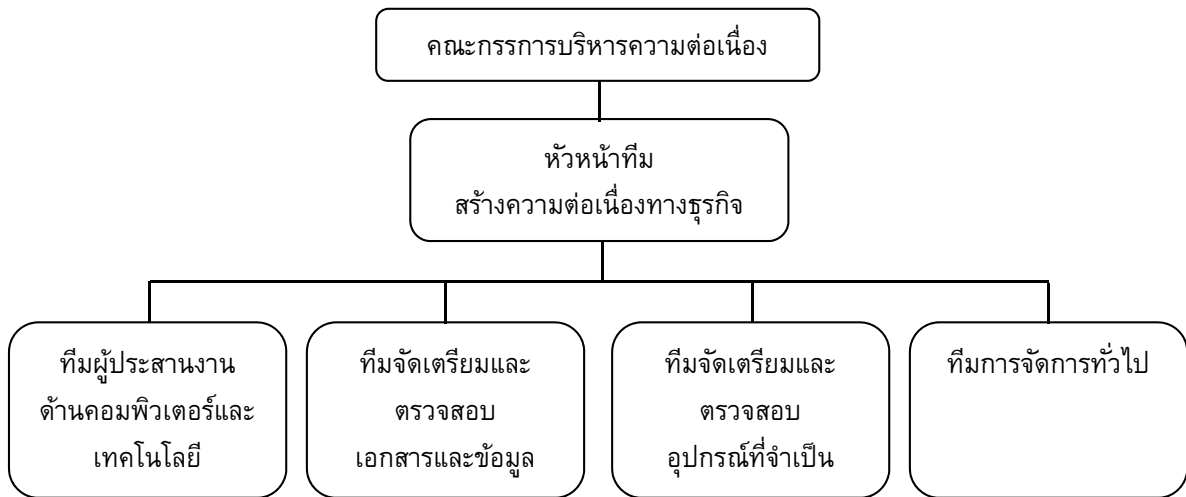
ตารางที่ 5 รายชื่อผู้มีอำนาจสั่งการใช้แผนสร้างความต่อเนื่อง

2. โครงสร้างของทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจประกอบด้วยทีมต่างๆ ดังนี้

1. ทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ
2. ทีมผู้ประสานงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารและข้อมูล
4. ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็น
5. ทีมการจัดการทั่วไป

ทีมทั้งหมดแสดงเป็นโครงสร้างตามแผนผังด้านล่างนี้



โครงสร้างในข้างต้นมีหัวหน้าของแต่ละทีมดังปรากฏในตารางด้านล่าง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผู้รับผิดชอบหลัก และผู้ที่สามารถดำเนินการแทนได้ โดยในแต่ละทีมตามโครงสร้างสามารถใช้บุคลากรร่วมกันได้ เช่น บุคลากรบางท่านอาจทำหน้าที่ทั้งการตรวจสอบเอกสารและข้อมูล และทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบงานด้วย

ตำแหน่ง	ผู้รับผิดชอบหลัก (Primary)	ผู้ที่สามารถดำเนินการแทนได้ (Secondary)
หัวหน้าทีมสร้างความปลอดภัยทางธุรกิจ	นางวนิดา ศรีทองคำ	นางนงคัลักษณ์ เทียงธรรม
หัวหน้าทีมผู้ประสานงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	นายชาญณรงค์ เผือกพูลผล	นายอภิยศ เจริญวิวัฒน์
หัวหน้าทีมจัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารและข้อมูล	นางเพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์	นางสาวสุพรรณิ หงษ์ทอง
หัวหน้าทีมจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็น	นางนงคัลักษณ์ เทียงธรรม	นางสาวรวมสุข สุขมาก
หัวหน้าทีมการจัดการทั่วไปเพื่อผู้ใช้บริการ	นางสาววาทีนิ เขมมาโรทัย	นางสาว กิตติยา

ตารางที่ 6 รายชื่อหัวหน้าทีม แผนสร้างความปลอดภัย

โดยแต่ละทีมตามโครงสร้างมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

มีหน้าที่ดังนี้

- ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสั่งการใช้แผนฉบับนี้
- ระดมทีมเพื่อวางแผนรองรับพร้อมทั้งสร้างความต่อเนื่องธุรกิจตามโครงสร้างเพื่อลงพื้นที่ปฏิบัติการ
- สั่งการให้มีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ตั้งสำรองหรือสถานที่ที่กำหนดไว้
- ประสานงานและสั่งการทีมสร้างความต่อเนื่องธุรกิจทุกทีมที่อยู่ภายใต้โครงสร้าง
- จัดทำรายงาน After Action Report ภายหลังสถานการณ์สิ้นสุดลง

2. ทีมผู้ประสานงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่ดังนี้

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการโอนย้ายข้อมูลสำหรับการให้บริการชั่วคราว
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับการให้บริการชั่วคราว
- ทดสอบการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบการให้บริการ
- ติดตามเฝ้าระวัง ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบการให้บริการ
- สำรองข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำรองอย่างสม่ำเสมอ
- บำรุงรักษาและดูแลสภาพแวดล้อมพื้นที่สำหรับการจัดวางอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้อยู่ในสภาวะที่เหมาะสมและปลอดภัย
- ดำเนินการโอนย้ายข้อมูลและเปิดใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเมื่อกลับสู่สภาวะปกติ
- ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ และตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ต่าง ๆ
- ดำเนินการจัดทำระบบลงทะเบียน เข้า-ออก สำหรับบันทึกการปฏิบัติงาน (Work From Home & Work On site) และสามารถตรวจสอบได้
- รองรับการทำงานทุกระบบ

3. ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารและข้อมูล

มีหน้าที่ดังนี้

- ประสานงานกับทีมงานด้านคอมพิวเตอร์ในการโอนย้ายข้อมูลสำหรับการให้บริการชั่วคราว
- จัดเตรียมข้อมูลทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเตรียมให้บริการ
- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหลังการโอนย้ายเพื่อให้บริการชั่วคราว
- ติดตามเผื่อระวัง ตรวจสอบการทำงานของระบบ

4. ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็น

มีหน้าที่ดังนี้

- กำหนดให้มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของส่วนกลางได้
- กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอต่อการใช้งาน
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อให้เพียงพอในทุกส่วนขององค์กร เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือ สบู่ น้ำยาฆ่าเชื้อ และภาชนะบรรจุวัสดุใช้แล้วที่ต้องกำจัด
- จัดหาเครื่องมือ/ช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับการให้บริการในสภาวะวิกฤต

5. ทีมการจัดการทั่วไปเพื่อผู้ใช้บริการ

มีหน้าที่ดังนี้

- ประสานงานติดต่อกับทุกทีมเพื่ออำนวยความสะดวกตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ
- ดำเนินการให้บริการตามคำขอของผู้ใช้บริการ
- ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ผู้ใช้บริการ บุคลากร และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับทราบ
- ปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ
- สืบรวจและประเมินความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและบริการ
- รายงานสถานภาพการดำเนินงานของแต่ละทีมให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

3. รายชื่อและข้อมูลติดต่อของทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของสำนักหอสมุด โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่องมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละทีม มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมีรายชื่อบุคลากรดังนี้

รายชื่อและข้อมูลติดต่อของบุคลากรในแต่ละทีม

ทีม	ตำแหน่ง	รายชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	e-mail
1. ทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ	หัวหน้าทีม	นางวนิดา ศรีทองคำ	099 429 9662	libwds@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 1	นางนงศ์ลักษณ์ เทียงธรรม	085 322 5694	libnlth@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 2	นางเพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์	081 656 0021	libpsnt@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 3	นายณัฐวุฒิ นันทปรีชา	08 9926 2693	libntw@ku.ac.th
2. ทีมผู้ประสานงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าทีม	นายชาญณรงค์ เฟือกพูลผล	064 615 8889	libcrp@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 1	นายอภิยศ เจริญวิวัฒน์	081 512 3205	libbayr@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 2	นางสาวดลนภา แว่วศรี		libdpw@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 3	นางสาวศศิณพร นาคเกษม		libspn@ku.ac.th
3. ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารและข้อมูล	หัวหน้าทีม	นางเพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์		libpsnt@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 1	นางสาวสุพรรณิ หงษ์ทอง		libspt@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 2	นางสาวพญา พุทธสมัย		libpdb@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 3	นางวันเพ็ญ ปรีตะนนท์		libwpn@ku.ac.th
บุคลากรในทีม 4	นางสาวรวมสุข สุขมาก		fscirus@ku.ac.th	

4. ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็น	หัวหน้าทีม	นางนงคลักษณ์ เทียงธรรม	08 1208 4227	libnlth@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 1	นางสาวรวมสุข สุขมาก	08 1347 9053	fscirus@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 2	นางสาวกมลวรรณ เขียวรจนา		libkww@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 3	นายอรุณ นกยูงทอง		libarnt@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 4	นางสุภัตรา รั้วทองชุ่ม		libspt@ku.ac.th
5. ทีมการจัดการทั่วไปสำหรับผู้ให้บริการ	หัวหน้าทีม	นางสาววาทีณี เขมากโรทัย	081 733 3666	libwnk@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 1	นางสาวกิตติยา ขุมทอง	081 770 6649	libkty@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 2	นางสุภัตรา นวชินกุล		supattra.naw@ku.th
	บุคลากรในทีม 3	นางสาวศรัญญาภรณ์ โขลิตกุล		libspch@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 4	นางสาวดวงพร อรัญญพงษ์ไพศาล		libdpa@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 5	นางสาว หทัยรัตน์ ศรีสุภา		libhrs@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 6	นายเฉลิมเดช เทศเรียน		libcdt@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 7	นางสาวปัทมา คงศักดิ์ไพบุลย์		libpmk@ku.ac.th
	บุคลากรในทีม 8	นายสิงห์ทอง ครองพงษ์		libstk@ku.ac.th

ตารางที่ 7 รายชื่อและข้อมูลติดต่อของทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4. การสั่งการใช้แผนสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผู้มีอำนาจสั่งการลำดับที่ 1 (หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ) หรือในกรณีที่ไม่สามารถเข้าทำหน้าที่ได้ ผู้มีอำนาจสั่งการลำดับถัดไปจะเป็นผู้ดำเนินการแทน มีอำนาจในการตัดสินใจและสั่งการใช้แผนสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้

เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องของการใช้แผนฉบับนี้โดยพื้นฐานประกอบด้วย

- สำนักหอสมุดบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัยหรืออยู่ในสถานะเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานหรืออยู่อาศัยได้
- สำนักหอสมุดเกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ หรือ
- สภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักหอสมุดไม่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เช่น สถานการณ์โรคระบาดโดยมีคำสั่งปิดให้บริการชั่วคราวจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หรือ ถูกปิดล้อมอย่างต่อเนื่องและยาวนาน ถูกน้ำท่วมขังต่อเนื่องและยาวนาน

หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจสั่งการให้ใช้แผนสร้างความต่อเนื่องฉบับนี้ และสั่งการให้หัวหน้าทีมการจัดการทั่วไป ทำการติดต่อเพื่อเรียกประชุมทีมทั้งหมดตามโครงสร้างให้ลงพื้นที่ปฏิบัติการ

5. การเก็บรวบรวมเอกสารและอุปกรณ์ที่จำเป็น

ในกรณีที่เหตุภัยพิบัติเกิดขึ้นในช่วงเวลาทำการและสถานการณ์และเวลาเอื้ออำนวย ผู้ปฏิบัติงานของกระบวนการสำคัญเก็บรวบรวมเอกสารและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการย้ายไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- สำนักหอสมุดวิทยาเขตกำแพงแสน
- สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตศรีราชา
- สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร

และประสานงานกับ ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อขอให้ช่วยขนของเหล่านั้นไปยังสถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้ด้วย

6. การส่งย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้

หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่อง สั่งการให้ ทีมการจัดการทั่วไป ทำการแจ้งให้ทุกทีมตามโครงสร้างได้รับทราบถึงกำหนดการวัน/เวลาการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อไปปฏิบัติงานยังสถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้

7. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเหตุภัยพิบัติให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสำคัญได้รับทราบ

หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่อง สั่งการให้ ทีมการจัดการทั่วไป ทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ กับกระบวนการสำคัญ ได้รับทราบถึงเหตุภัยพิบัติที่เกิดขึ้น สถานภาพการดำเนินการต่างๆ และการย้ายสถานที่ทำงานไปปฏิบัติงานยังสถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้และระยะเวลาโดยประมาณที่คาดว่าจะปฏิบัติงานอยู่ ณ ที่นั้น ในการติดต่อกันต่างๆ ให้ใช้ข้อมูลสำหรับการติดต่อกลับตามข้อมูลที่ให้ในตารางด้านล่างจนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

รายชื่อเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่ต้องแจ้ง

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ที่อยู่หน่วยงาน	รายละเอียดสำหรับการติดต่อ	
<p><u>ชื่อ-นามสกุล</u></p> <p>นางวนิดา ศรีทองคำ</p> <p><u>ตำแหน่ง</u></p> <p>ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด</p>	<p>สำนักหอสมุด</p> <p>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903</p>	<p>มือถือ</p> <p>โทรศัพท์</p> <p>โทรสาร</p> <p>e-mail</p>	<p>09 9429 9662</p> <p>0 2940 5835</p> <p>0 2940 5834</p> <p>libwds@ku.ac.th</p>
<p><u>ชื่อ-นามสกุล</u></p> <p>นางเพ็ญสุภา แก้วพิทยาภรณ์</p> <p><u>ตำแหน่ง</u></p> <p>รองผู้อำนวยการด้านวิชาการ</p>	<p>สำนักหอสมุด</p> <p>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903</p>	<p>มือถือ</p> <p>โทรศัพท์</p> <p>โทรสาร</p> <p>e-mail</p>	<p>081 656 0021</p> <p>0 2940 5844</p> <p>0 2940 5834</p> <p>libpsnt@ku.ac.th</p>
<p><u>ชื่อ-นามสกุล</u></p> <p>นางนงศ์ลักษณ์ เทียงธรรม</p> <p><u>ตำแหน่ง</u></p> <p>รองผู้อำนวยการ ด้านบริหารและวิเทศสัมพันธ์</p>	<p>สำนักหอสมุด</p> <p>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903</p>	<p>มือถือ</p> <p>โทรศัพท์</p> <p>โทรสาร</p> <p>e-mail</p>	<p>085 322 5694</p> <p>0 2940 5844</p> <p>0 2940 5834</p> <p>libnlth@ku.ac.th</p>
<p><u>ชื่อ-นามสกุล</u></p> <p>นางสาววาทีณี เขมมาโรทัย</p> <p><u>ตำแหน่ง</u></p> <p>รองผู้อำนวยการด้านทรัพยากรบุคคลและ พัฒนาบริการ</p>	<p>สำนักหอสมุด</p> <p>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903</p>	<p>มือถือ</p> <p>โทรศัพท์</p> <p>โทรสาร</p> <p>e-mail</p>	<p>08 1733 3666</p> <p>0 2940 5844</p> <p>0 2940 5834</p> <p>libwnk@ku.ac.th</p>
<p><u>ชื่อ-นามสกุล</u></p> <p>นายณัฐวุฒิ นันทปรีชา</p> <p><u>ตำแหน่ง</u></p> <p>ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ด้านเครือข่ายและสื่อสาร ทางวิชาการ</p>	<p>สำนักหอสมุด</p> <p>มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903</p>	<p>มือถือ</p> <p>โทรศัพท์</p> <p>โทรสาร</p> <p>e-mail</p>	<p>08 9926 2693</p> <p>0 2940 5844</p> <p>0 2940 5834</p> <p>libntw@ku.ac.th</p>

<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นางสาวศศิญา แก้วนัย <u>ตำแหน่ง</u> ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ด้านกิจการพิเศษ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	08 1733 3666 0 2940 5849 0 2940 5834 Libsys@ku.ac.th
<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นายอภิศ เทริญวิวัฒน์ <u>ตำแหน่ง</u> ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ด้านวิทยาการข้อมูลและ สารสนเทศ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	08 9121 0487 0 2940 5849 0 2940 5834 libayr@ku.ac.th
<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นางสาว รวมสุข สุขมาก <u>ตำแหน่ง</u> หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	0 2940 5692 0 2940 5834 fscirus@ku.ac.th
<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นางสาวกิตติยา ชุมทอง <u>ตำแหน่ง</u> หัวหน้าฝ่ายบริการ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	081 770 6649 0 2942 8462 0 2940 5834 libkty@ku.ac.th
<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นางสาวสุพรรณิ หงษ์ทอง <u>ตำแหน่ง</u> หัวหน้าฝ่ายสารสนเทศ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	094 474 4044 0 2940 6688 0 2940 5834 libsnh@ku.ac.th
<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นายสิงห์ทอง ครองพงษ์ <u>ตำแหน่ง</u> หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	086 702 9121 0 2942 8615 0 2940 5834 libstk@ku.ac.th

<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นายชาญณรงค์ เมื่อกพูลผล <u>ตำแหน่ง</u> หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	064 615 8889 0 2940 5690 0 2940 5834 libcrp@ku.ac.th
<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นางวันเพ็ญ ปรีตะนนท์ <u>ตำแหน่ง</u> หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	089 480 6403 0 2942 8463 0 2942 8614 libwpm@ku.ac.th
<u>ชื่อ-นามสกุล</u> นางสาวพญา พุทธสมัย <u>ตำแหน่ง</u> หัวหน้าฝ่ายหอจดหมายเหตุ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903	มือถือ โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	08 5116 6707 0 2940 6689 0 2940 5834 libpdb@ku.ac.th

ตารางที่ 9 รายชื่อเจ้าหน้าที่ ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลติดต่อกลับชั่วคราว (สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

ชื่อหน่วยงาน	รายละเอียดสำหรับการติดต่อ
สำนักหอสมุด	โทรศัพท์ 0 2561 1369
	โทรสาร 0 2940 5834
	e-mail lib_services@ku.ac.th
	website www.lib.ku.ac.th
	ที่อยู่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตู๊ ปณ.1084 (เกษตรศาสตร์) ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10903

ตารางที่ 10 ข้อมูลติดต่อกลับชั่วคราว

8. การเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้

เมื่อทุกทีมตามโครงสร้างย้ายเข้าไปยังสถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้แล้วตามกำหนดการที่วางไว้ ให้ดำเนินการดังนี้

- ทุกทีมร่วมกันจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการทำงานตามผังที่ได้กำหนดไว้ (ตามรายละเอียดผังด้านล่าง)



- ทีมการจัดการทั่วไป จัดหาโต๊ะและเก้าอี้ให้พอเพียงกับผู้ที่ต้องย้ายเข้ามาทั้งหมด และขอความช่วยเหลือเพื่อขอให้ช่วยดำเนินการติดตั้ง ตรวจสอบ และ/หรือ แก้ไขระบบไฟฟ้าและสื่อสารตามความจำเป็น
- ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็น สำรองความต้องการด้านอุปกรณ์ที่จำเป็นและจัดเตรียมให้เพียงพอตามความต้องการใช้งาน
- ทีมจัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารและข้อมูล จัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารและข้อมูล ที่จำเป็นเพื่อให้พร้อมสำหรับการเริ่มต้นปฏิบัติงาน

- ทีมผู้ประสานงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสานงานกับทีมการจัดการทั่วไปเพื่อขอให้ช่วยจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามที่ต้องการ และ/หรือ ขอยืมมาจากหน่วยงานภายในหรือภายนอกอื่นก่อน ซึ่งรวมถึงผู้ให้บริการภายนอกด้านคอมพิวเตอร์ที่ได้จัดทำรายชื่อไว้ ช่วยทำการติดตั้ง ตรวจสอบ หรือแก้ไขคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ได้มานั้นให้พร้อมสำหรับการเริ่มต้นปฏิบัติงาน

9. การเริ่มต้นปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งสำรองที่กำหนดไว้

- เจ้าหน้าที่ของกระบวนการสำคัญเริ่มต้นปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
- หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ คอยติดตามและตรวจสอบความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องของการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่พร้อมใช้งานของสำนักหอสมุด และเมื่อพบว่าสถานการณ์เริ่มกลับคืนสู่สภาวะตามปกติ ให้วางแผนและกำหนดการการย้ายสำนักงานกลับไปยังสถานที่ตั้งเดิมอีกครั้งหนึ่ง

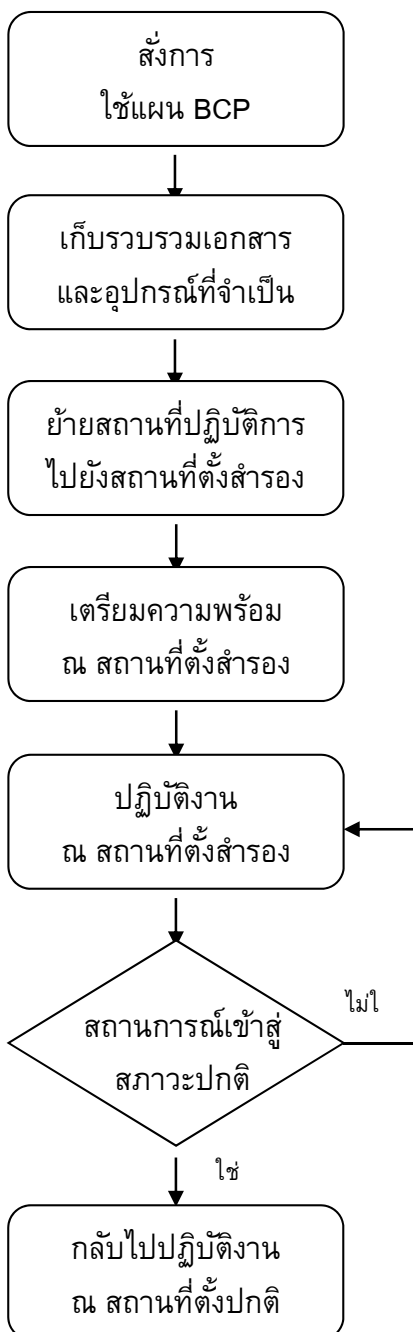
10. การกลับคืนสู่สภาวะการทำงานตามปกติ

เมื่อสถานการณ์กลับคืนสู่สภาวะปกติแล้วและสามารถใช้งานสถานที่ตั้งเดิมได้ ให้ดำเนินการดังนี้

- หัวหน้าทีมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 1. สั่งการให้ ทีมการจัดการทั่วไป ทำการแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ อาจารย์ ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้รับทราบว่าสถานการณ์กลับคืนสู่สภาวะปกติแล้ว
 2. ออกคำสั่งให้ทุกทีมตามโครงสร้างเตรียมการเพื่อย้ายกลับคืนสู่การทำงานตามปกติ
 3. ดำเนินการทบทวนปฏิบัติการทั้งหมดในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ว่ามีความเหมาะสม ได้ผล หรือต้องปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ และจัดทำรายงาน After Action Report เพื่อนำเสนอต่อ IRM IMT ผู้บริหารระดับสูง และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ปรับปรุงแผนงานและเป็นบทเรียนในการบริหารความต่อเนื่อง
- ทุกทีมเก็บรวบรวมข้อมูล เอกสาร และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการย้ายกลับคืน และประสานงานกับ ทีมการจัดการทั่วไป เพื่อขอให้ช่วยขนของเหล่านั้นกลับไปยังสถานที่ตั้งเดิม
- ทีมการจัดการทั่วไป
 1. ประสานงานการขนย้ายหรือลำเลียงเอกสารและอุปกรณ์ดังกล่าวกลับเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานปกติ
 2. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนกลับไปใช้ข้อมูลติดต่อเดิมให้เจ้าหน้าที่ อาจารย์ นักศึกษา ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้รับทราบ

ภาคผนวก

แผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนสร้างความต่อเนื่องสำหรับกระบวนการสำคัญตามแผนรองรับ
การบริหารความต่อเนื่อง BCP



ตัวอย่างแบบฟอร์มสำหรับการตรวจสอบบุคลากรที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อของโรคติดต่ออุบัติใหม่
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

บุคลากรที่มีความเสี่ยง			เข้าสู่ระบบการรักษา			รักษาหายแล้ว		
ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ฝ่าย	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ฝ่าย	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ฝ่าย
รวม ราย -			รวม ราย -			รวม ราย -		

ยังไม่พบบุคลากรยืนยันติดเชื้อภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ พฤษภาคม 2564
การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน กรณีให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านทดแทนภาวะปกติ
ตารางสรุปจำนวนบุคลากร Work From Home: WFH

ฝ่าย	จำนวนบุคลากร (คน)		คิดเป็นร้อยละ
	จำนวนทั้งหมด	Work from Home	
สำนักงานเลขานุการ	16		
ฝ่ายบริการ	35		
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	8		
ฝ่ายสารสนเทศ	15		
ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา	9		
ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	23		
หอจดหมายเหตุ	5		

Menu หน้าแรก ตรวจสอบระบบปฏิบัติงาน พร้อมการบันทึกการปฏิบัติงานระดับฝ่ายงาน พร้อมการบันทึกการปฏิบัติงานระดับบุคคล

WFH

ทำการเข้าสู่ระบบด้วย Account Nontri
 ในการเข้างานเลือกที่ ปุ่ม : ลงทะเบียนเข้างาน
 ในการออกงานเลือกที่ ปุ่ม : ลงทะเบียนออกจางาน

กำลังชื่อสำเร็จ ระบบจะแจ้งว่าพร้อมแล้วพร้อมให้ชื่อที่ลงระบบได้ กำลังไม่สำเร็จจะกลับมาหน้าเดิม เนื่องจากใส่ รหัส หรือ ชื่อผิดนะครับ

ลงทะเบียนเข้างาน

ลงทะเบียนออกจางาน

ตรวจสอบเวลาเข้างาน

ตรวจสอบเวลาออกงาน

ตัวอย่าง ระบบลงทะเบียนเข้า-ออก ปฏิบัติงานในสภาวะการณ์ไม่ปกติ

สำนักหอสมุด มก. มีบริการ

ขอใบปลอดหนี้ออนไลน์

3 ขั้นตอนขอใบปลอดหนี้ออนไลน์

- 1** ตรวจสอบหนังสือค้างส่ง ได้ที่ >>>>>
 ฝั่งหนังสือได้ที่ช่อง Book Drop
 หน้าอาคารสำนักหอสมุดได้ตลอดเวลา
- 2** กรอกรายชื่อในฟอร์มออนไลน์
- 3** รอรับใบปลอดหนี้ทาง E-mail

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คุณดวงพร อริยณพงษ์ไพศาล อีเมล libdpa@ku.ac.th
 หมายเหตุ ใช้เวลาดำเนินการ 1-2 วันทำการ (ไม่รวมวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

บริการช่วง COVID-19

ยืมหนังสือได้แล้วจ้า

จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ (ไม่มีค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง)

เริ่มส่งรอบแรก วันจันทร์ที่ 17 พฤษภาคม 2564 นี้

กรอกแบบฟอร์มขอยืมหนังสือ
<https://bit.ly/3absmzx>



หมายเหตุ

1. ปิดรับค่าของแต่ละรอบทุกเที่ยววัน (12.00 น.) และจะจัดส่งทางไปรษณีย์ในวันเดียวกัน (ไม่รวมเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
2. บริการจัดส่ง ไม่เกิน 5 เล่มต่อคน
3. เฉพาะหนังสือวิชาการเท่านั้น (ไม่รวมหนังสือห้อง Eco-Library)
4. สำหรับนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทุกระดับเขต เท่านั้น เริ่มจัดส่งวันที่ 17 พฤษภาคม 2564 เป็นต้นไป

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 0-2940-5845 www.lib.ku.ac.th @kulibrary สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตัวอย่างการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19

 <p>1 บริการยื่นหนังสือผ่านแบบฟอร์มออนไลน์และส่งทางไปรษณีย์</p> 	 <p>2 บริการยื่นต่อด่วนตนเอง</p> 
 <p>3 บริการตอบคำถามออนไลน์ผ่านช่องทาง Line@</p> 	 <p>4 บริการสอนการรู้สารสนเทศออนไลน์</p> 
 <p>5 บริการตรวจสอบการคัดลอกผลงานด้วย Turnitin</p> 	 <p>6 บริการขอใบปลอทด่วนออนไลน์</p> 
 <p>7 บริการช่วยเหลือพื้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการวิจัยออนไลน์ (รวมบริการนำวิจัยพบ(บรรณารักษ์))</p> 	 <p>8 บริการช่วยเหลือสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศการเกษตร</p> 
 <p>9 บริการช่วยเหลือสืบค้นฐานข้อมูลคลังความรู้ดิจิทัล มท. (ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย)</p> 	 <p>10 บริการช่วยเหลือสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุ</p> 
 <p>11 บริการ นำชมหอประวัติเสมือน ผ่าน Clip VDO</p> 	 <p>12 บริการช่วยเหลือสืบค้นวิทยานิพนธ์ ในประเทศและต่างประเทศ</p> 
 <p>13 ใ้ค่าบริการการเขียนอ้างอิงและใช้ Endnoteออนไลน์</p> 	 <p>14 บริการสอบถามค่า impact factors บทความ/วารสาร</p> 
 <p>15 บริการเสนอซื้อหนังสือออนไลน์</p> 	 <p>16 บริการยืมระหว่างห้องสมุด -ตัวเต็ม/ไฟล์ ๒๐๒๐ฉบับสิทธิ์การบริการอาจเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ covid-19 ๒๕๖๓-๒๕๖๔)</p> 
 <p>17 บริการยืม Laptop สำหรับการเรียนรู้และการสอบออนไลน์</p> 	 <p>18 ห้อง KULC Studio สำหรับการเรียนรู้/สอนออนไลน์</p> 
 <p>19 รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะออนไลน์</p> 	