

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

บทนำ

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ “Business Continuity Plan (BCP)” เป็นกรอบแนวทางที่บริษัทสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อัคคีภัย อุบัติเหตุ การก่อการร้าย โรคระบาด หรือโรคติดต่อ เพื่อป้องกันไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจต้องหยุดชะงักหรือไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากองค์กรไม่มีแผนรองรับในระหว่างเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านการให้บริการ ด้านสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ ซึ่งจะช่วยลดความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นและรักษาความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

บริษัท อรสิริน โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) และกลุ่มบริษัท ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งอาจสร้างผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือหยุดชะงักลงในช่วงเวลาหนึ่ง อีกทั้งยังอาจสร้างผลกระทบในวงกว้างต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัท และเพื่อให้บริษัทและบุคลากรของบริษัทสามารถรับมือสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานและทีมงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และลดความซับซ้อนในการทำงานภายใต้ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้องการความรวดเร็วและความแม่นยำในการตัดสินใจ บริษัทจึงได้จัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินงาน พันฟูภาวะปกติให้กลับคืนโดยเร็ว และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน โดยแผน BCP มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1. กำหนดเหตุการณ์ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินแต่ละประเภทที่อาจขึ้น และสามารถส่งผลกระทบต่อบริษัทในแต่ละด้าน
2. กำหนดแนวทางและกระบวนการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการเหตุการณ์ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมและจำกัดความเสียหายไม่ให้สถานการณ์ลุกลามหรือกลายเป็นภาวะรุนแรงยิ่งขึ้น
3. กำหนดทีมงานแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan Team) เพื่อมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และทราบถึงบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานที่ล่าช้าและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันและพร้อมต่อการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ

(1) วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน
2. เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน สำหรับการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินทุกเหตุการณ์
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของบริษัท แม้บริษัทต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานให้เกิดการชะงักหรือหยุดชะงัก

(2) ขอบเขตแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรองรับกรณีเกิดภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของบริษัทหรือภายในบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
5. เหตุการณ์ก่อการร้าย
6. เหตุการณ์โรคระบาด หรือโรคติดต่อ

(3) ผลกระทบที่สำคัญจากภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน

ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นเหตุการณ์ที่สามารถเกิดได้โดยกะทันหัน รวดเร็วอย่างไม่ทันคาดคิด และมีส่งผลกระทบต่อในทางลบทั้งทางกายภาพ จิตใจ ตลอดจนกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน บริษัทจึงได้พิจารณาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นและเตรียมทรัพยากรที่สำคัญไว้ ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก

หมายถึง ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายให้กับอาคาร/สำนักงานจนบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้

2. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก

หมายถึง ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายต่อร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สินของบุคลากรในองค์กรจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้

3. ผลกระทบด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ

หมายถึง ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายให้กับอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญของบริษัท ส่งผลกระทบต่อให้ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ และในส่วนของสินค้าหลักเพื่อการจำหน่ายนั้นได้รับผลกระทบจากการขายที่ชะงักงัน และเสี่ยงต่อการเป็นสินค้าค้างค้ำ

4. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ

หมายถึง ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของบริษัท หรือไม่สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญได้ตามปกติ

5. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

หมายถึง ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อม ต่อลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท จนไม่สามารถให้บริการ ใช้บริการ หรือไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกันได้ตามปกติ

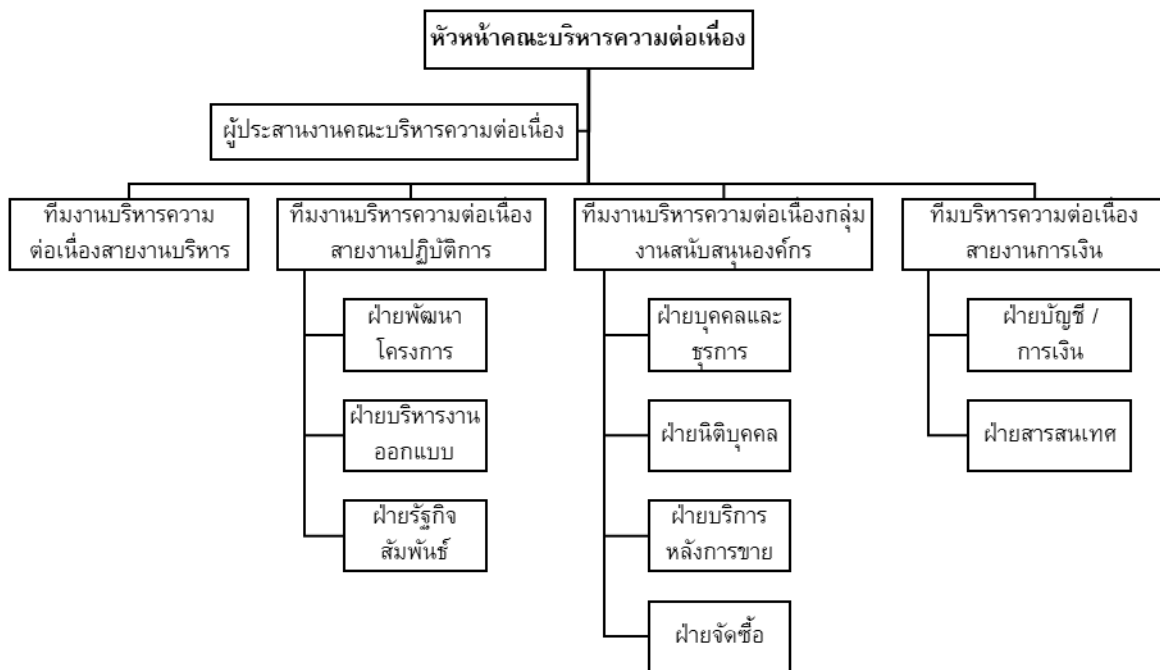
สรุปผลกระทบที่ได้รับจากภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน

ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านบุคลากรหลัก	ด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ	ด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ	/	/	/	/	/
เหตุการณ์อัคคีภัย	/	/	/	/	/
เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	/	/	/	/	/
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	/	/	/	/	/
เหตุการณ์ก่อการร้าย	/	/	/	/	/
เหตุการณ์โรคระบาด หรือโรคติดต่อ	/	/	/	/	/

แผนการบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉิน อุบัติเหตุ หรือ เหตุของความขัดข้องทั่วไปซึ่งสามารถเกิดขึ้นบ้างในขณะปฏิบัติงาน โดยผลกระทบเหล่านี้เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายเพียงเล็กน้อยและสามารถแก้ไขได้โดยเร็ว

(4) ทีมงานแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)

เพื่อให้แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของบริษัทสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนของการแก้ไขสถานการณ์ บริษัทฯจึงจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) โดยมีโครงสร้างดังนี้



หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. เข้าควบคุมดูแลการรับมือและการกู้คืนภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในทุกเหตุการณ์ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อลดผลกระทบและบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น
2. ปรับปรุงและทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ (BCP) ให้สามารถนำมาใช้เพื่อรับมือต่อสถานการณ์จริงในปัจจุบัน

ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)

ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)		ช่องทางการติดต่อ
ทีมบริหารความต่อเนื่องสายงานบริหาร		
1	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	053 333 666 ต่อ 110
2	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	053 333 666 ต่อ 110
3	ประธานเจ้าหน้าที่สายงานปฏิบัติการ	053 333 666 ต่อ 107
4	ประธานเจ้าหน้าที่สายงานการเงิน	053 333 666 ต่อ 103
5	รองประธานเจ้าหน้าที่กลุ่มงานสนับสนุนองค์กร	053 333 666 ต่อ 105

ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)		ช่องทางการติดต่อ
ทีมบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ		
1	ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาโครงการ	053 333 666 ต่อ 117
2	รองผู้อำนวยการพัฒนาโครงการ	053 333 666 ต่อ 116
3	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานออกแบบ	053 333 666 ต่อ 119
4	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์	053 333 666 ต่อ 106
ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร		
1	ผู้ช่วยรองประธานเจ้าหน้าที่กลุ่มงานสนับสนุนองค์กร	053 333 666 ต่อ 111
2	ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลและธุรการ	053 333 666 ต่อ 128
3	ผู้อำนวยการฝ่ายนิติบุคคล	053 333 666 ต่อ 102
4	ผู้อำนวยการฝ่ายจัดซื้อ	053 333 666 ต่อ 111
5	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการหลังการขาย	053 333 666 ต่อ 117
ทีมบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน		
1	ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี	053 333 666 ต่อ 139
2	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการเงิน	053 333 666 ต่อ 103
3	แผนกสารสนเทศ	053 333 666 ต่อ 112

(5) กลยุทธ์ / มาตรการจัดการแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ผลกระทบต่อทรัพยากร	ผลกระทบ	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ด้านอาคาร / สถานที่ทำงานหลัก	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติในระยะชั่วคราว หรือระยะยาว	กรณีที่สำนักงานใหญ่ได้รับผลกระทบจนไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ กำหนดให้ BCP Team พิจารณาจัดสรรการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ตามความเหมาะสมของลักษณะงานแต่ละแผนก
ด้านบุคลากร	ในการจัดบริหารจัดการต่อภาวะวิกฤต หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอาจมีเหตุการณ์ที่บุคลากรหลักได้รับการบาดเจ็บหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ บริษัทจึงจำเป็นต้องมีการสลับหมุนเวียนบุคลากรสำรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว และลดความเสียหายจากการดำเนินงานต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1. จัดสรรบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรองที่เพียงพอ เพื่อให้บริษัทสามารถรับมือต่อภาวะวิกฤต หรือสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างต่อเนื่อง 2. บุคลากรสำรองจำเป็นต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ได้เช่นเดียวกับบุคลากรหลัก เพื่อการแก้ไขสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ้นสุดลงด้วยความรวดเร็ว
ด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ	ด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการทำงานหลักของบุคลากร ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ, คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook), เครื่องมือการสื่อสารและสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้รับผลกระทบจนไม่สามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติ	1. กำหนดให้ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) จัดสรรคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) พร้อมสัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้เหมาะสมกับสถานที่ปฏิบัติงานที่บริษัทจัดเตรียมไว้ เพื่อรองรับรูปแบบการทำงานชั่วคราวในช่วงภาวะวิกฤต และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผลกระทบต่อกฎหมาย	ผลกระทบ	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
		2. กำหนดให้ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ดำเนินการจัดสรรอุปกรณ์ที่มีอยู่เดิม เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบพกพา เครื่องมือสื่อสาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้แก่บุคลากรเป็นลำดับแรก และจัดหาเพิ่มเติมจากภายนอกในกรณีที่ทรัพยากรไม่เพียงพอต่อความต้องการ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญได้รับผลกระทบการภาวะวิกฤติและสถานการณ์ฉุกเฉิน ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยี และข้อมูลที่สำคัญของบริษัทได้	1. ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญเพื่อทำการสำรองข้อมูลและเคลื่อนย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ไปยังพื้นที่ปลอดภัย 2. ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) จำเป็นดำเนินการจัดการข้อมูลด้วยความระมัดระวังและรอบคอบเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่สำคัญของบริษัทยังคงถูกจัดเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย และจะไม่สร้างผลกระทบหรือความเสียหายที่ตามมาภายหลังได้
ด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท	ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างผลกระทบต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัททุกฝ่าย ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการใช้บริการ หรือไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจร่วมกันได้ตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ต้องบริหารจัดการเรื่องการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายรับทราบความคืบหน้าของสถานการณ์ด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน โดยจำเป็นต้องกลั่นกรองเนื้อหาการสื่อสารอย่างรอบคอบ เพื่อคลายความกังวลในประเด็นต่าง ๆ

(6) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

จากการประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจที่เกิดขึ้น (Business Impact Analysis) บริษัทสามารถจัดลำดับผลกระทบในเชิงคุณภาพและจัดกระบวนการทำงานที่ต้องเร่งให้ความสำคัญ เพื่อให้บริษัทได้รับการฟื้นฟูหรือคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วที่สุด ดังนี้

ผลกระทบเชิงคุณภาพสามารถระบุได้ดังนี้

1. ผลกระทบระดับต่ำ

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าต่ำถึงต่ำมาก สร้างผลกระทบในการดำเนินธุรกิจเพียงเล็กน้อย โดยใช้เวลาในการจัดการสถานการณ์ได้ในระยะเวลาอันสั้น

2. ผลกระทบระดับปานกลาง

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าปานกลาง สร้างผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในวงกว้างขึ้น แต่ยังคงอยู่ในระดับที่บริษัทสามารถเข้าควบคุมต่อสถานการณ์ได้ด้วยความรวดเร็ว ธุรกิจยังสามารถดำเนินต่อไปได้หรือกลับมาดำเนินธุรกิจได้ด้วยความรวดเร็ว

3. ผลกระทบระดับสูง

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าสูง สร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทในปริมาณที่สูงขึ้นและกว้างขึ้น สร้างผลกระทบต่อวิธีการทำงานรูปแบบปกติของพนักงานและองค์กร ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานชั่วคราวและสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทในระยะสั้น

4. ผลกระทบระดับสูงมาก

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าสูงมาก สร้างผลกระทบต่อบริษัท พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทในวงกว้าง สร้างความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจ เกิดความเสียหายทางด้านร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักชั่วคราว ส่งผลให้บริษัทต้องเร่งเข้ารับมือต่อความเสียหายในระดับที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้บริษัทกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความรุนแรง	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		24 ชั่วโมง	7 วัน	14 วัน	30 วัน
นโยบายในการกำกับบริษัทในกลุ่มและการตัดสินใจ	สูงมาก	/			
การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ	สูง	/			
งานบัญชีและการเงิน	สูง		/		
งานทรัพยากรบุคคลและสวัสดิการ	สูง		/		
งานทรัพย์สิน	สูง		/		
งานอาคารและสถานที่	สูง		/		

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้วว่าอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูง ถึงสูงมาก หรือสามารถใช้ความยืดหยุ่นในการชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ กำหนดให้ผู้บริหารของฝ่ายงานต่างๆ สามารถประเมินถึงความจำเป็นและความเหมาะสมในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1. ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่	ระยะเวลาในการใช้สถานที่			
		24 ชั่วโมง	7 วัน	14 วัน	30 วัน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สำนักงานนายโครงการ	40 ตรม.	40 ตรม.	40 ตรม.	40 ตรม.
	ต่างๆ	(10 คน)	(10 คน)	(10 คน)	(10 คน)
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)	ที่พักอาศัยของพนักงาน	1 คน /	1 คน /	1 คน /	1 คน /
	ที่พัก	ที่พัก	ที่พัก	ที่พัก	ที่พัก
พื้นที่ปลอดภัย	พื้นที่ปลอดภัยที่สรรหาเป็นการสำรอง	จำนวนบุคลากรหมุนเวียนภายในพื้นที่สำรองตามความเหมาะสมของแต่ละขนาดพื้นที่			

2. ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & IT Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งที่มา	ระยะเวลาในการใช้งาน			
		24 ชั่วโมง	7 วัน	14 วัน	30 วัน
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) สำรองสำหรับลักษณะงานที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน	แผนกสารสนเทศ	1 เครื่อง / คน	1 เครื่อง / คน	1 เครื่อง / คน	1 เครื่อง / คน
Internal / Cloud / Website / Video Conference	แผนกสารสนเทศ	1 Account / บริษัท	1 Account / บริษัท	1 Account / บริษัท	1 Account / บริษัท
ระบบ E-mail	แผนกสารสนเทศ	1 User / คน	1 User / คน	1 User / คน	1 User / คน
เครื่องพิมพ์	แผนกสารสนเทศ	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
กล่องยาสามัญ	แผนกธุรการ	1 กล่อง / บริษัท	1 กล่อง / บริษัท	1 กล่อง / บริษัท	1 กล่อง / บริษัท
ยานพาหนะ / รถสำหรับรับ-ส่งพนักงาน	แผนกธุรการ	1 คัน	2 คัน	2 คัน	2 คัน

(7) กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินแก่สมาชิกของทีมงานแผนกการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ให้ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกแต่ละชุดจัดเตรียมแผนรับมือต่อภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเป็นระบบภายใต้ข้อมูลพื้นฐานของเหตุการณ์ที่รับทราบร่วมกันตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

ขั้นตอนกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

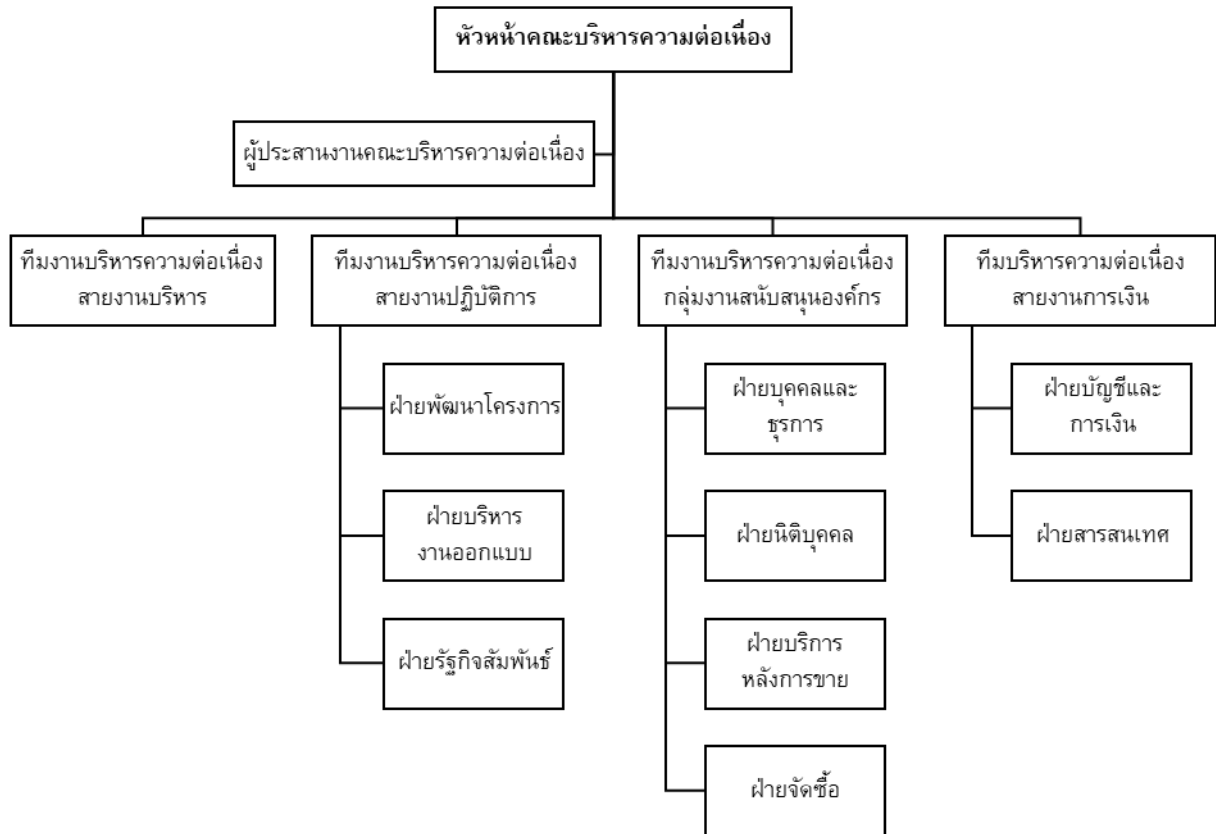
1. “หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง” มีคำสั่งให้ “ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง” แจ้งเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุดรับทราบ
2. “หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด” ประสานงานไปยังทีมงานที่อยู่ภายใต้สายงานบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์ และเตรียมรับมือต่อการประกาศใช้งานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป
3. เมื่อ “หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด” ประสานงานกับทีมงานที่อยู่ภายใต้สายงานบังคับบัญชาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ติดต่อกลับไปยัง “ผู้ประสานงานคณะบริหารความเสียหายต่อเนื่อง” เพื่อสรุปความพร้อมของทีมงาน รวมทั้งแผนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของทีมงาน

ขั้นตอนการติดต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด มีดังนี้

1. กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ ให้ติดต่อบุคลากรหลักก่อนบุคลากรสำรอง โดยการติดต่อผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานก่อนเป็นช่องทางแรก
2. กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ หรือสถานที่หลักได้รับผลกระทบ ให้ติดต่อบุคลากรหลักก่อนบุคลากรสำรอง โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
3. กรณีที่ผู้ประสานงานคณะบริหารความเสียหายไม่สามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้ติดต่อบุคลากรสำรองเป็นลำดับต่อไป
4. รายละเอียดการชี้แจงเหตุการณ์ต่อบุคลากรหลัก หรือบุคลากรสำรองให้รับทราบ มีดังนี้
 - 4.1 สรุปสถานะของภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมแจ้งให้ประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 - 4.2 แจ้งวัน เวลา สถานที่ หรือเลือกวิธีการประชุมผ่านระบบ Video Conference เพื่อประชุมวางแผนการรับมือต่อสถานการณ์ให้เข้าใจตรงกันทั้งหมดของทีมงานแผนกการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)

5. ทีมงานแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลการติดต่อประสานงานของทีมงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อพร้อมต่อการรับมือในทุกสถานการณ์และสามารถบริหารแผนงานได้อย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree



(8) ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและฟื้นฟูสถานการณ์

1. เหตุการณ์ภัยธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วม แผ่นดินไหว

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
(1) กรณีเกิดอุทกภัยน้ำท่วม	
1. ประเมินสถานการณ์น้ำท่วมและติดตามระดับน้ำว่ามีแนวโน้มลดลงหรือเพิ่มขึ้น	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน
2.1 ผลกระทบระดับต่ำ	
2.2 ผลกระทบระดับปานกลาง	
2.3 ผลกระทบระดับสูง	
2.4 ผลกระทบระดับสูงมาก	
3. ประเมินทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน
3.1 อาคาร / สถานที่หลัก	
3.2 บุคลากร	
3.3 ลูกค้า	
3.4 คู่ค้า	

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>4. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>5. การรับมือต่อสถานการณ์</p> <p>5.1 การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เผชิญวังสถานการณ์และระดับความรุนแรงของน้ำ - พิจารณาการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินที่เสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายจากน้ำท่วม - จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันน้ำไม่ให้รั่วไหลเข้าสู่พื้นที่ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม <p>5.2 การรับมือด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - สรุปรายชื่อและจำนวนบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ประสบภัย - จัดเตรียมสถานที่และยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบ - จัดเตรียมเวชภัณฑ์เบื้องต้น น้ำดื่มสะอาด และอาหารแห้งสำรองไว้รองรับสถานการณ์ <p>5.3 การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีประเมินสถานการณ์แล้วอยู่ในระดับที่ยังสามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบที่เปลี่ยนไป ให้ทีม BCP จัดสรรเครื่องมือสำหรับการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ <p>5.4 การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และช่วยเหลือลูกบ้านในโครงการได้รับผลกระทบ <p>5.5 การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีม BCP พิจารณาวิธีการรับมือเพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด โดยจัดหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคารหรือสถานที่หลักได้รับความเสียหายจากน้ำท่วม - พิจารณาแผนการทำงานที่บ้านระยะสั้น (Work from home) เป็นการชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ <p>5.6 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ ซึ่งจำเป็นต้องจัดทำบันทึกข้อมูลที่มีรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงมากเพียงพอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสื่อสารให้ทันต่อการรับมือของทีม BCP อยู่เสมอ</p> <p>5.7 แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติเมื่อสถานการณ์ยุติลง 5.8 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง <p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>การสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	
<p>(2) กรณีเกิดแผ่นดินไหว</p>	
<p>1. เข้าดำเนินการตรวจสอบเหตุการณ์โดยเร็วที่สุด เพื่อประเมินระดับความรุนแรงและสาเหตุของการเกิดแผ่นดินไหว รวมทั้งสำรวจพื้นที่โครงการโดยรอบและตรวจสอบความเสียหายของโครงสร้างอาคาร</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p>
<p>2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ</p> <p>2.1. ผลกระทบระดับต่ำ</p> <p>2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง</p> <p>2.3. ผลกระทบระดับสูง</p> <p>2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก</p>	<p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>2. ทีมงานผู้ตรวจสอบอาคาร</p>
<p>3. กรณีที่ประเมินแล้วว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เองให้ผู้รับผิดชอบเร่งดำเนินการโดยเร็วที่สุด เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p>
<p>4. กรณีที่ประเมินแล้วไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ เนื่องจากมีความเสียหายรุนแรง ให้ประสานงานหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าจัดการสถานการณ์แทน</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p>
<p>5. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน</p>	<p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง</p>
<p>6. การรับมือต่อสถานการณ์</p> <p>6.1. การรับมือด้านอาคาร/สถานที่หลัก</p>	<p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p>
<p>- ประสานหน่วยงานภายนอกตรวจสอบและซ่อมแซมโครงสร้าง และจำกัดการเข้าพื้นที่ในบริเวณที่ไม่ปลอดภัย</p>	<p>1. ทีมงานบริหารความต่อสายงานบริหาร</p> <p>2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ</p>
<p>6.2. การรับมือด้านบุคลากร</p> <p>- ประเมินสถานการณ์ว่ายังสามารถปฏิบัติงานภายในอาคาร/สถานที่หลักได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ ให้บุคลากรติดตามสถานการณ์โดยไม่จำเป็นต้องเคลื่อนย้าย</p> <p>- หากสถานการณ์มีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังพื้นที่ปลอดภัย</p>	<p>3. ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร</p> <p>4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน</p>
<p>6.3 การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>- ดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญของบริษัทและจัดเตรียมอุปกรณ์สำรอง เพื่อรองรับการทำงานในกรณีที่อุปกรณ์หลักได้รับความเสียหาย</p>	
<p>6.4 การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>- สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และช่วยเหลือลูกบ้านในโครงการได้รับผลกระทบ</p>	

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>6.5 การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีม BCP พิจารณาวิธีการรับมือเพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด โดยจัดหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่เกิดอาคารหรือสถานที่หลักได้รับความเสียหายรุนแรง - พิจารณาแผนการทำงานที่บ้านระยะสั้น (Work from home) เป็นการชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ <p>6.6 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

2. เหตุการณ์อัคคีภัย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
1. เข้าตรวจสอบจุดเกิดเหตุโดยเร็วที่สุด เพื่อประเมินระดับความรุนแรงและพิจารณาหาสาเหตุเบื้องต้น	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน
2.1. ผลกระทบระดับต่ำ	
2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง	
2.3. ผลกระทบระดับสูง	
2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	
3. หากเป็นเพลิงไหม้ขนาดเล็กและสามารถควบคุมได้ ให้ผู้รับผิดชอบใช้ถังดับเพลิงหรืออุปกรณ์ที่มีอยู่ในพื้นที่ทันที	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน
4. หากสถานการณ์รุนแรง หรือมีแนวโน้มลุกลาม ให้ประสานงานหน่วยดับเพลิงเพื่อเข้าระงับเหตุโดยเร็วที่สุด	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน
5. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
6. การรับมือต่อสถานการณ์	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่
6.1 การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก	
- ประสานงานกับหน่วยดับเพลิงเพื่อระงับเหตุ และอำนวยความสะดวกในการเข้าพื้นที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อสายงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ
6.2 การรับมือด้านบุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร
- อพยพบุคลากรออกจากพื้นที่โดยเร็วตามแผนเส้นทางหนีไฟ	<ol style="list-style-type: none"> 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน
- ประสานโรงพยาบาลหรือหน่วยงานสาธารณสุขใกล้เคียงเพื่อปฐมพยาบาลและลำเลียงผู้บาดเจ็บออกจากพื้นที่ที่เกิดเหตุ	
- ให้การดูแลและฟื้นฟูจิตใจแก่ผู้ได้รับผลกระทบตามหลักสิทธิมนุษยชนที่พึงได้รับ	
6.3 การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ	
- เข้าประเมินความเสียหายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการ	

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>สำรองข้อมูลที่สำคัญ และรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญด้วยความระมัดระวัง</p> <p>6.4 การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และช่วยเหลือลูกบ้านในโครงการได้รับผลกระทบ <p>6.5 การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีม BCP พิจารณาวิธีการรับมือเพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด โดยอาจใช้จัดหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคารหรือสถานที่หลักได้รับความเสียหายรุนแรง - พิจารณาแนวทางการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เป็นการชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ <p>6.6 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ</p> <p>6.7 แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>6.8 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

3. เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>1. เข้าตรวจสอบเหตุการณ์โดยเร็วที่สุด เพื่อประเมินระดับความรุนแรงและสาเหตุของการเกิดไฟฟ้าดับ ซึ่งสาเหตุอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น ภัยธรรมชาติ, สภาพแวดล้อม, การกระทำของมนุษย์ หรือระบบไฟฟ้าขัดข้อง</p> <p>2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ</p> <p>2.1. ผลกระทบระดับต่ำ</p> <p>2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง</p> <p>2.3. ผลกระทบระดับสูง</p> <p>2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก</p> <p>3. กรณีที่ประเมินแล้วว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เองให้ ผู้รับผิดชอบเร่งดำเนินการโดยเร็วที่สุด เพื่อกลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ</p> <p>4. กรณีที่ประเมินแล้วว่าไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ เนื่องจากมีความเสียหายรุนแรง ให้ประสานงานหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้า</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>2. ทีมงานผู้ตรวจสอบอาคาร</p> <p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p>

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>จัดการสถานการณ์แทน</p> <p>5. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>6. การรับมือต่อสถานการณ์</p> <p>6.1 การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าจัดการสถานการณ์ <p>6.2 การรับมือด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเมินสถานการณ์ว่ายังสามารถปฏิบัติงานภายในอาคาร/สถานที่หลักได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ ให้บุคลากรติดตามสถานการณ์โดยไม่จำเป็นต้องเคลื่อนย้าย - หากสถานการณ์มีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรตามความเหมาะสม <p>6.3 การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญของบริษัทและจัดเตรียมอุปกรณ์สำรอง เพื่อรองรับการทำงานในกรณีที่อุปกรณ์หลักได้รับความเสียหาย <p>6.4 การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาแผนการทำงานที่บ้านระยะสั้น (Work from home) เป็นการชั่วคราว เพื่อความปลอดภัยและความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ <p>6.5 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	<p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง</p> <p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p> <p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานบริหาร</p> <p>2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ</p> <p>3. ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร</p> <p>4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน</p>

4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>1. เข้าตรวจสอบเหตุการณ์หรือตรวจสอบข้อมูลว่า เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลดังกล่าวเกิดขึ้นใกล้เคียงกับอาคาร/สำนักงานใหญ่มากน้อยเพียงใด หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือไม่</p> <p>2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ</p> <p>2.1. ผลกระทบระดับต่ำ</p> <p>2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง</p> <p>2.3. ผลกระทบระดับสูง</p> <p>2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก</p> <p>3. หากประเมินเหตุแล้วอยู่ในระยะที่ปลอดภัยไม่สร้างความเดือดร้อนอันตรายต่อบุคลากรและทรัพย์สิน ให้ทีม BCP ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิดเพื่อเฝ้าสังเกตการณ์</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>2. ทีมงานผู้ตรวจสอบอาคาร</p> <p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p>

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>4. หากประเมินเหตุแล้วมีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการพิจารณาการประกาศภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>5. การรับมือต่อสถานการณ์</p> <p>5.1 การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมการป้องกันไม่ให้กลุ่มผู้ชุมนุมประท้วงหรือจลาจลเข้าถึงพื้นที่อาคารหรือสถานที่หลัก เพื่อป้องกันการสูญเสียการควบคุมหรือความเสียหายต่อบุคลากรและทรัพย์สิน - ประสานงานสถานที่ตำรวจ เพื่อเข้าช่วยระงับเหตุ - เตรียมปิดประตูสำนักงานอาคารทันทีหากประเมินสถานการณ์แล้วมีความเสี่ยงสูงที่จะสร้างความอันตรายต่อชีวิตบุคลากรและทรัพย์สิน <p>5.2 การรับมือด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งผู้นำที่มีความพร้อมในการเจรจากับกลุ่มผู้ชุมนุมในกรณีจำเป็น - หากประเมินแล้วสถานการณ์มีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังพื้นที่ปลอดภัย <p>5.3 การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญของบริษัทและจัดเตรียมอุปกรณ์สำรอง เพื่อรองรับการทำงานในกรณีที่อุปกรณ์หลักได้รับความเสียหาย <p>5.4 การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น <p>5.5 การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีม BCP พิจารณาวิธีการรับมือเพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด โดยจัดหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคารหรือสถานที่หลักได้รับความเสียหายรุนแรง - พิจารณาแนวทางการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) สำหรับแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องในช่วงวิกฤต <p>6.6 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ</p> <p>6.7 แจ้งประกาศกลับเข้าสู่ภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>6.8 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งจัดทำรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง <p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน

5. เหตุการณ์ก่อการร้าย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>1. เข้าตรวจสอบเหตุการณ์ เพื่อประเมินความรุนแรงและรูปแบบของการก่อการร้ายมาในรูปใด เช่น คนหรือกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายเป็นอันตราย, บริษัทได้รับพัสดุหรือวัตถุที่ต้องสงสัย หรือภัยคุกคามทางไซเบอร์</p>	<p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p>
<p>2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ</p> <p>2.1. ผลกระทบระดับต่ำ</p> <p>2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง</p> <p>2.3. ผลกระทบระดับสูง</p> <p>2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก</p>	<p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>2. ทีมงานผู้ตรวจสอบอาคาร</p>
<p>3. หากประเมินเหตุแล้วมีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการพิจารณาการประกาศภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน</p>	<p>1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงาน / กลุ่มงานสนับสนุน</p> <p>2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง</p>
<p>4. การรับมือต่อสถานการณ์</p> <p>4.1 การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการป้องกันไม่ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายเป็นภัยคุกคาม เข้าสู่พื้นที่ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคลากรทรัพย์สิน หรือระบบงานสำคัญ - ควบคุมและห้ามการเคลื่อนย้ายพัสดุหรือวัตถุต้องสงสัย จนกว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้าตรวจสอบ - ดำเนินมาตรการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยจำกัดการเข้าถึงระบบสารสนเทศ และประสานแผนกสารสนเทศเพื่อเฝ้าระวังความผิดปกติของระบบ - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือหน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่ เพื่อเข้าระงับเหตุและดูแลความปลอดภัยโดยเร็วที่สุด 	<p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p> <p>1. ทีมงานบริหารความต่อสายงานบริหาร</p> <p>2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ</p> <p>3. ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร</p> <p>4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน</p>
<p>4.2 การรับมือด้านบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมพร้อมด้านบุคลากรสำหรับแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังพื้นที่ปลอดภัย 	
<p>4.3 การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญของบริษัทและจัดเตรียมอุปกรณ์สำรอง เพื่อรองรับการทำงานในกรณีที่อุปกรณ์หลักได้รับความเสียหาย 	
<p>4.4 การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย รับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 	
<p>4.5 การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีม BCP พิจารณาวิธีการรับมือเพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด โดยจัดหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคารหรือสถานที่หลักได้รับความเสียหายรุนแรง 	

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>- พิจารณาแนวทางการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) สำหรับแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องในช่วงวิกฤต</p> <p>4.6 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ</p> <p>4.7 แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>4.8 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

6. เหตุการณ์โรคระบาด หรือโรคติดต่อ

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
<p>1. คัดกรองและดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น เมื่อพบผู้ติดเชื้อของโรคระบาด หรือโรคติดต่อ หรือเสี่ยงในการติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ</p> <p>1.1 ให้ทีม BCP คัดกรองแยกบุคคลดังกล่าวออกจากคนหมู่มาก โดยเร็วที่สุด</p> <p>1.2 สอบถามอาการและสอบประวัติ (Timeline) เพื่อประเมินระดับความรุนแรง และคัดกรองผู้ที่อาจสัมผัสใกล้ชิด</p> <p>1.3 ติดต่อโรงพยาบาลที่ใกล้เคียงหรือสถานพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับสิทธิตามหลักประกันสังคม เพื่อเตรียมแผนการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่ และลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรค</p> <p>2. การควบคุมพื้นที่และสื่อสารภายใน</p> <p>2.1 ประเมินสถานการณ์การเคลื่อนย้ายพนักงานออกจากพื้นที่ เพื่อจัดพ่นยาฆ่าเชื้อภายในวันทันทีที่พบผู้ติดเชื้อในอาคาร/สถานที่หลัก</p> <p>2.2 แจ้งสถานการณ์ให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน เพื่อเพิ่มความระมัดระวังการดูแลสุขภาพของตนเองในช่วงเกิดโรคระบาดหรือโรคติดต่อ</p> <p>2.3 ให้คำแนะนำด้านสุขภาพและแนวทางการป้องกันการติดเชื้ออย่างชัดเจน</p> <p>3. การเตรียมพร้อมทางเวชภัณฑ์และการทำงาน</p> <p>3.1 จัดเตรียมเวชภัณฑ์ ยา และอุปกรณ์ป้องกันอื่นๆ ให้พร้อมต่อการใช้งาน และให้พนักงานสามารถเข้าถึงการใช้งานหรือการเบิกจ่ายได้โดยง่าย</p>	<p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อสายงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานปฏิบัติการ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มงานสนับสนุนองค์กร 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องสายงานการเงิน

ขั้นตอนการบริหารจัดการ	ผู้ดำเนินการ
3.2 ดำเนินการคัดกรองสุขภาพของพนักงานทุกคนก่อนเข้าทำงานทุกวัน	
3.3 หากพบผู้ป่วยเพิ่มเติมในระยะเวลาในช่วงเวลาเดียวกัน ให้เตรียมแผนการรับมือการทำงานรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานแต่ละแผนก ได้แก่ การจัดหาพื้นที่การทำงานสำรองหรือการพิจารณาการสลับให้ทำงานที่บ้าน (Work from home) จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย	
4. การติดตามสถานการณ์และฟื้นฟู	
4.1 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย	
4.2 แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง	
4.3 ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

(9) การทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ กำหนดให้ฝ่ายบริหารทบทวนและปรับปรุง “แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)” เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทีมงานผู้รับผิดชอบมีแนวทางในการเตรียมพร้อมต่อการรับมือในทุกสถานการณ์ได้อย่างเป็นระบบ มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจน ลดความเสี่ยงจากผลกระทบที่จะขยายวงกว้าง และสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติหรือฟื้นฟูการดำเนินงานได้โดยเร็วที่สุด

ประกาศใช้ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2568 เป็นต้นไป