แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan : BCP)

บริษัท คลีนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan : BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้ **“บริษัท”** เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้บริษัทต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่บริษัทไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทในด้านต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บริษัทสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อบริษัทได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

- ☐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงหรือภาวะวิกฤติที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก กลุ่มบริษัทจะสามารถฟื้นฟูได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- ☐ เพื่อให้บริษัทฯ มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและไม่สามารถคาดการณ์ได้
- ☐ เพื่อควบคุมและบรรเทาความเสียหาย รวมไปถึงผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุดหรืออยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น การสูญเสียบุคลากรและทรัพย์สิน ผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และการสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น
- ☐ เพื่อให้ผู้ใช้อาคาร ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพและความเสถียรภาพของบริษัท แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานตามปกติต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

☐ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้

☐ บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

☐ “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของบริษัท

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ถือเป็นแผน BCP ที่ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของบริษัทหรือภายในบริษัทที่ทำให้ไม่สามารถเข้าออกอาคารสำนักงานได้ มีผลกระทบต่อทรัพย์สินที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติได้ ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

☐ กรณีเกิดเหตุการณ์ธรรมชาติ อาทิ อุทกภัยและแผ่นดินไหว เป็นต้น

☐ กรณีเกิดเหตุการณ์อุบัติภัย อาทิ อัคคีภัย และการก่อการร้าย/การก่อวินาศกรรม เป็นต้น

☐ กรณีเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

☐ กรณีเกิดเหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

แผน BCP ฉบับนี้ ไม่ได้ออกแบบหรือมีไว้เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจปกติของบริษัท เนื่องจากเหตุการณ์ขัดข้องดังกล่าวควรถูกจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้ง จัดให้มีการทบทวนและสอบทานขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของบริษัทด้วย

2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบที่เกิดขึ้น				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักหรือสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านผู้บริหาร/บุคลากรหลัก	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	ภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย แผ่นดินไหว	✓	✓	✓		✓
2	ภัยจากมนุษย์ เช่น การก่อการร้าย/การก่อวินาศกรรม/ข้อมูลถูกโจรกรรม	✓	✓	✓	✓	✓
3	เศรษฐกิจ/สถานภาพ เช่น การชุมนุมประท้วงของพนักงาน/การชุมนุมประท้วงทางการเมือง/การจลาจล	✓	✓		✓	✓

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบที่เกิดขึ้น				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก หรือสิ่งอำนวย ความสะดวก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน ผู้บริหาร/ บุคลากร หลัก	คู่ค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4	โรคระบาดต่อเนื่อง	✓		✓	✓	

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของบริษัท เนื่องจากบริษัทยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารบริษัทหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนกและหัวหน้างานของฝ่ายต่างๆ

โดยจะมีการแต่งตั้งคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่องจากผู้บริหารและพนักงานขององค์กร โดยคณะบริหารและทีมงานบริหารความต่อเนื่องจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตามปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1.คณะกรรมการบริษัท

1) ให้ความเห็นชอบ อนุมัติ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน BCP ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาหยุดชะงัก การดำเนินการขั้นต่ำและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู

2) มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารดำเนินการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee : CMC) และอนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

2.คณะกรรมการบริหาร

1) ให้ความเห็นชอบขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

2) มอบหมายให้คณะทำงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่เป็นคณะบริหารจัดการวาวะวิกฤติ ในกรณีที่มิได้มอบหมายหรือแต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่

ตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมไปถึง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะหมดไป ทั้งนี้ คณะบริหารตัดสินใจภาวะวิกฤติอาจจะมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน

3) ให้ความเห็นชอบต่อการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัท และทางเลือกใช้กลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ

3.คณะทำงานบริหารความเสี่ยง

1) กำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

2) ทำหน้าที่เป็นคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC) ในกรณีที่มิได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะโดยมีหน้าที่ตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมไปถึง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะหมดไป ทั้งนี้ คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติอาจจะมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน

3) ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญที่สุดของบริษัท และทางเลือกใช้กลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ

4) ติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอว่าการดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) บรรลุวัตถุประสงค์

4.ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

1) ติดตามดูแลให้การดำเนินงานที่สำคัญภายในสายงาน BCP มีประสิทธิผล โดยต้องทบทวนให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับเป้าหมายของ BCP บริษัท

2) แต่งตั้งผู้ประสานงาน BCP ของแต่ละสายงาน เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

5.ผู้อำนวยการ ผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการแผนกและหัวหน้างานต่างๆ

1) ผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายและผู้จัดการแผนก เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดให้การดำเนินการในส่วนที่ตนรับผิดชอบสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องระหว่างเกิดภาวะวิกฤติหรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานของบริษัทต้องหยุดชะงัก

2) พิจารณาและจัดให้มีการดำเนินงานที่สำคัญภายใต้หน่วยงานของตนมี BCP และทบทวนแผนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมไปถึง จัดให้มีการทดสอบ BCP ของการดำเนินงานที่สำคัญนั้น

3) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและพนักงานในหน่วยงานให้รับรู้ขั้นตอนการปฏิบัติตาม BCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่า BCP ใช้งานได้จริง

4) รับผิดชอบว่า BCP ของหน่วยงานนั้นได้ใช้อย่างมีประสิทธิผล รวมไปถึง การดำเนินงานที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการต่อเนื่องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

5) จัดให้มีผู้ประสานงาน BCP ของหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ประสานงานของสายงาน รวมถึง ให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ กับพนักงานในหน่วยงานนั้นๆ

6.คณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายตรวจสอบภายใน

สอบทานแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้จริงและเป็นปัจจุบัน รวมไปถึง พิจารณาว่าแผนดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัท

7. **ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Team : HR)** ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ ดังนี้
    1) ตรวจเช็คความครบถ้วนของจำนวนพนักงานในช่วงขณะก่อนเกิดเหตุการณ์ ในขณะเกิดเหตุการณ์ และภายหลังการเกิดเหตุการณ์ โดยประสานกับหน่วยงานต่างๆ ตรวจเช็คจำนวนพนักงาน และบันทึกลงในรายงาน Check list รายชื่อพนักงานในหน่วยงานต่างๆ
    2) สรุปรวบรวมจำนวนพนักงานแยกประเภท ชาย หญิง ผู้บาดเจ็บ ผู้สูญหาย ผู้ได้รับความเสียหายเพื่อให้การช่วยเหลือ
    3) ดูแลสวัสดิการและผลตอบแทนพนักงานให้ครบถ้วน
    4) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานสถานการณ์ขอความช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้อง
    5) บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ต่อคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย
8. **ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์** ประกอบด้วย ทีมสื่อสารองค์กรของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและงานประชาสัมพันธ์ของฝ่ายธุรการและทรัพย์สิน
    1) บันทึกภาพและเก็บข้อมูล
    2) ประสานงานกับทีมปฏิบัติการอื่นๆ เพื่อให้ทราบสถานการณ์และใช้เป็นข้อมูลในการรายงานและประชาสัมพันธ์
    3) ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ไปยังภายนอกบริษัท เช่น ลูกค้า คู่ค้า
    4) ติดตาม แจ้งข่าวสารและความคืบหน้าของสถานการณ์ต่างๆ แก่พนักงาน
    5) บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ เพื่อรายงวานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ต่อคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

9. **ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System & Technology Team : IT)**
    1) จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับคู่ค้า
    2) จัดเตรียมช่องทางการสื่อสารในกรณีที่พนักงานในหน่วยงานต้องปฏิบัติงานภายนอกอาคารสำนักงานหรือที่สำนักงานปฏิบัติการสำรอง
    3) จัดเตรียมสำรอง Software และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติของระบบงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนในกรณีที่พนักงานที่ดูแลธุรกรรมงานที่สำคัญไปปฏิบัติงานที่อาคารสำนักงานสำรอง
    4) พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของระบบงาน เพื่อเปิด-ปิด การใช้ระบบงานบางระบบหรือยกเว้นการใช้ระบบงานดังกล่าวในบางหน่วยงานเพื่อหลีกเลี่ยงการไม่สามารถให้บริการได้ของบางระบบงาน โดยให้ความสำคัญกับระบบงานที่รองรับธุรกรรมงานที่สำคัญก่อน

ทีมปฏิบัติการ(Operation)แผนการดำเนินการความต่อเนื่อง

1ด้านงานบริการ

- ☐ จัดให้มีการควบคุมคุณภาพโดยวิธีอื่นโดยให้แอปพลิเคชั่น อื่นๆ เช่น Line หรือประชุมผ่าน VDO conference
- ☐ แต่งตั้งให้พนักงานท่านอื่นเข้าควบคุมคุณภาพแทน กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้
- ☐ ปรับปรุงกระบวนการ ลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ (เอกสารใบลงเวลา)

2.ด้านวัสดุอุปกรณ์

- ☐ สำรองอุปกรณ์และข้อมูลที่สำคัญ
- ☐ จัดเตรียมอุปกรณ์สำรองชั่วคราวหรือเช่าอุปกรณ์

3.ด้านการจัดส่งวัสดุน้ำยา

- ☐ จัดหาซัพพลายเออร์สำรองในกรณีซัพพลายเอ่อหลักไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้
- ☐ จัดลำดับความสำคัญ จัดส่งเฉพาะอุปกรณ์น้ำยาที่จำเป็นเร่งด่วนก่อน
- ☐ เช่ารถยนต์ ในกรณีที่รถยนต์ไม่สามารถ ใช้งานได้
- ☐ จัดให้มีผู้ประสานงานและติดตามสถานะการจัดส่งอย่างใกล้ชิด

4.ด้านกำลังพล

- ☐ จัดเตรียมพนักงานสำรองเพื่อทดแทนกำลังคนที่ขาด
- ☐ นำเสนอการ เพิ่ม OT ให้กับพนักงานเพื่อทำงานทดแทน จุดพนักงานที่ขาด
- ☐ หมุนเวียนพนักงาน เพื่อทดแทนกำลังคนที่ขาด
- ☐ ปรับปรุงกระบวนการ ลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ (เอกสารใบลงเวลา)
- ☐ จัดให้มีผู้ประสานงานและติดตามสถานะในแต่ละวันอย่าใกล้ชิด

5.ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

- ☐ เพิ่มช่องทางการติดต่อให้กับลูกค้า

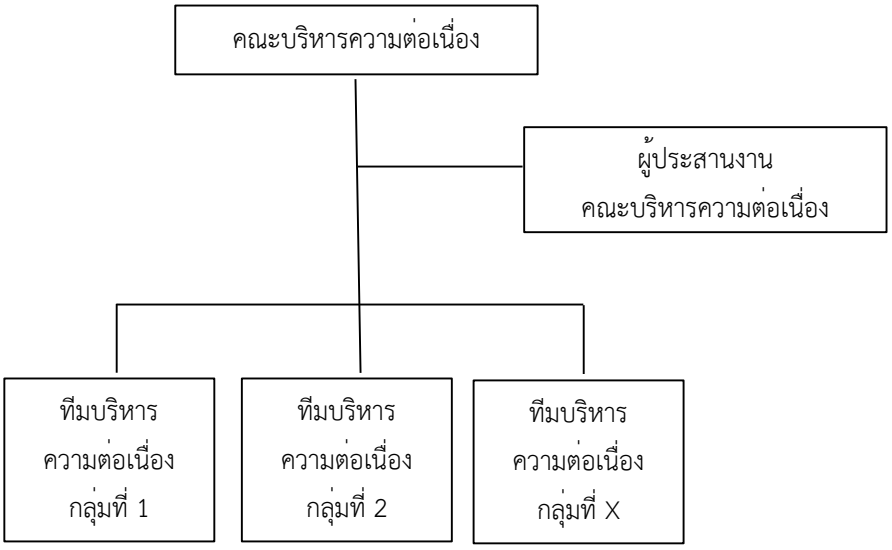
- กำหนดให้มีผู้ประสานงาน และแจ้งสถานะการปัจจุบันอย่างใกล้ชิด
- เยียวยา ให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ

10.บทบาทหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีดังนี้

1) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในบริษัท ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในบริษัท และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ปรากฏดังตารางที่ 1 ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	☐ ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 75 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
สูง	☐ ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ปานกลาง	☐ ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงร้อยละ 25-50 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ต่ำ	☐ ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงน้อยกว่าร้อยละ 25-50 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ไม่เป็นสาระสำคัญ	☐ ไม่เกิดผลกระทบทางธุรกิจ ☐ ไม่มีค่าเสียหาย

พบว่ากระบวนการทำงานที่บริษัทต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ความเร่งด่วน (สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	**ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ**				
		4 ชั่วโมง	**1 วัน**	**1 สัปดาห์**	**2 สัปดาห์**	**1 เดือน**
เครื่องปรับอากาศเสีย	ต่ำ	✓				
สัญญาณอินเตอร์เน็ตใช้ไม่ได้, Server เสีย	ต่ำ	✓				
น้ำไม่ไหล	ต่ำ	✓				
อัคคีภัย เพลิงไหม้	สูง			✓		

หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้นที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. 22301-2556)

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนงานอื่นๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารสำนักงานใหญ่	✓				
ปฏิบัติงานที่บ้าน		✓				
รวม						

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พัดลม						
เครื่องปรับอากาศเคลื่อนที่						
ห้องประชุมสำรอง		✓				

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
Server สำรอง	อาคารสำนักงานใหญ่	✓				
เครือข่ายผู้ให้บริการสำรอง		✓				

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		✓			
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน		✓			
รวม					

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
บริษัท ผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัย	✓				
รวม					

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	**อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง**	☐ จัดหาสถานที่ทดแทน อาคารสำนักงานชั่วคราว ☐ .....
	**วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ**	☐ จัดหาแหล่งวัสดุ อุปกรณ์สำรอง ☐ .....
	**เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ**	☐ จัดหาผู้ให้บริการเครือข่ายสำรอง ☐ .....
	**บุคลากรหลัก**	☐ จัดเตรียมบุคลากรสำรอง ☐ .....
	**คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	☐ จัดการประชุม สื่อสารกับคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ☐ .....

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2568