แผนรองรับความเสี่ยงจากการขาดพนักงานปฏิบัติงานฉุกเฉิน

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล : บริษัท คลีนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการกรณีเกิดภาวะขาดพนักงานปฏิบัติงานฉุกเฉิน เช่น พนักงานลาออกกะทันหัน พนักงานกระทำผิดวินัยที่ต้องให้ออกจากงาน หรือการเพิ่มงานฉุกเฉินจากลูกค้า เพื่อไม่ให้กระทบต่อคุณภาพงานและความพึงพอใจของลูกค้า

2. สถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

- พนักงานลาออกโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ลาออกกระทันหัน
- พนักงานทุจริต/กระทำผิดวินัยร้ายแรง ต้องให้ออกจากงานทันที
- ลูกค้าเปลี่ยนแปลงหน้างานแบบทันที เช่น เพิ่มพื้นที่หรือขยายเวลาทำความสะอาด
- ขึ้นงานใหม่โดยมีเวลาสรรหาจำกัดและยังหาคนลงงานไม่ทัน (อาจไม่มีกรณีนี้ หากฝ่ายขายต่อรองการเริ่มงาน)

3. แนวทางป้องกันและลดความเสี่ยง

- จัดทำฐานข้อมูลผู้สมัครสำรอง แยกตามพื้นที่ หรือมีคน Standby
- เปิดรับสมัครตลอดปีผ่านช่องทางออนไลน์และเครือข่ายในพื้นที่
- กำหนดระยะเวลาสรรหาเร่งด่วน เช่น ภายใน 24 ชั่วโมง
- วางแผนโยกย้ายพนักงานระหว่างหน่วยงานชั่วคราว โดยไม่กระทบคุณภาพงาน (โยกย้ายจากหน่วยงานใกล้เคียง เพื่อไม่ให้กระทบต่อการเดินทางของพนักงาน)

4. ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์

1) หัวหน้างานแจ้ง HR – CNS/ส่วนกลาง ทันทีเมื่อพบเหตุลาออก/ขาดงานฉุกเฉิน
2) HR –CNS/ส่วนกลาง ตรวจสอบฐานข้อมูลผู้สมัครสำรองและติดต่อทันที
3) หากไม่มีผู้สมัครในพื้นที่ ให้เร่งประกาศรับสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ / เพื่อนแนะนำเพื่อน
4) แจ้งแผนสำรองแก่ลูกค้า เช่น การส่งพนักงานทดแทนจากพื้นที่อื่นชั่วคราว
5) บันทึกเหตุการณ์และสาเหตุ เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวโน้มวางแผนการแก้ไขปัญหาในอนาคต

5. ผู้รับผิดชอบ

- HR CNS/ส่วนกลาง : วางแผน/ติดต่อผู้สมัคร/ประสานหน่วยงาน
- หัวหน้างาน/ผู้จัดการฝ่าย : รายงานเหตุการณ์ / ติดตามผล