

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan: BCP)

สารบัญ

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business continuity Plan : BCP)

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Assumptions)

ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (Scope of BCP)

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP)

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

ทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

Strategy Map แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

การซักซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผน

Checklist แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ

บทนำ

สถานการณ์วิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทั้งที่มีสาเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์หรือจากภัยธรรมชาติ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่เกิดจากการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น การชุมนุมประท้วง การจลาจล หรือแม้แต่โรคระบาดร้ายแรง เช่น สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา Covid – 19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชน และการดำเนินงานขององค์กร

บริษัท วี.แอล. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ หากเกิดสภาวะวิกฤต ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามภารกิจหลักของบริษัท และการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน รวมถึงพนักงานเรือ อาจได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตนั้นเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้บริษัทฯ สามารถปฏิบัติงานใน “งานที่มีความสำคัญ” ได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อให้ในส่วนของสำนักงานและเรือ ได้เตรียมความพร้อมและรับมือกับสถานการณ์วิกฤตนั้นต่อไปได้

ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (Scope of BCP)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบ ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อัคคีภัย
2. เหตุการณ์อุทกภัย
3. เหตุการณ์แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
5. เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่องร้ายแรง
6. เหตุการณ์โจรกรรมทาง Cyber

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารจัดการ การดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญ จึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ ซึ่งการเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถใช้สถานที่เดิมได้ และส่งผลให้พนักงานไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
2. ผลกระทบด้านตัวเรือและอุปกรณ์สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้เรือ หรือไม่สามรถซ่อมทำอุปกรณ์ที่สำคัญหรือไม่สามารถนำส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากร หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านการบริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถให้บริการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้า คู่ค้าได้

โดยการวิเคราะห์หว่าเมื่อมีเหตุการณ์สภาวะวิกฤตเกิดขึ้น แต่ละกรณีจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญต่อองค์กร ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ เหตุการณ์สภาวะวิกฤต ผลกระทบด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านตัวเรือและอุปกรณ์สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ			
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านตัวเรือและ อุปกรณ์สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร
1.	เหตุการณ์อัคคีภัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	เหตุการณ์อุทกภัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	เหตุการณ์แผ่นดินไหว และอาคารถล่ม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>
5.	เหตุการณ์โรคระบาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>
6.	เหตุการณ์โจรกรรมทาง Cyber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

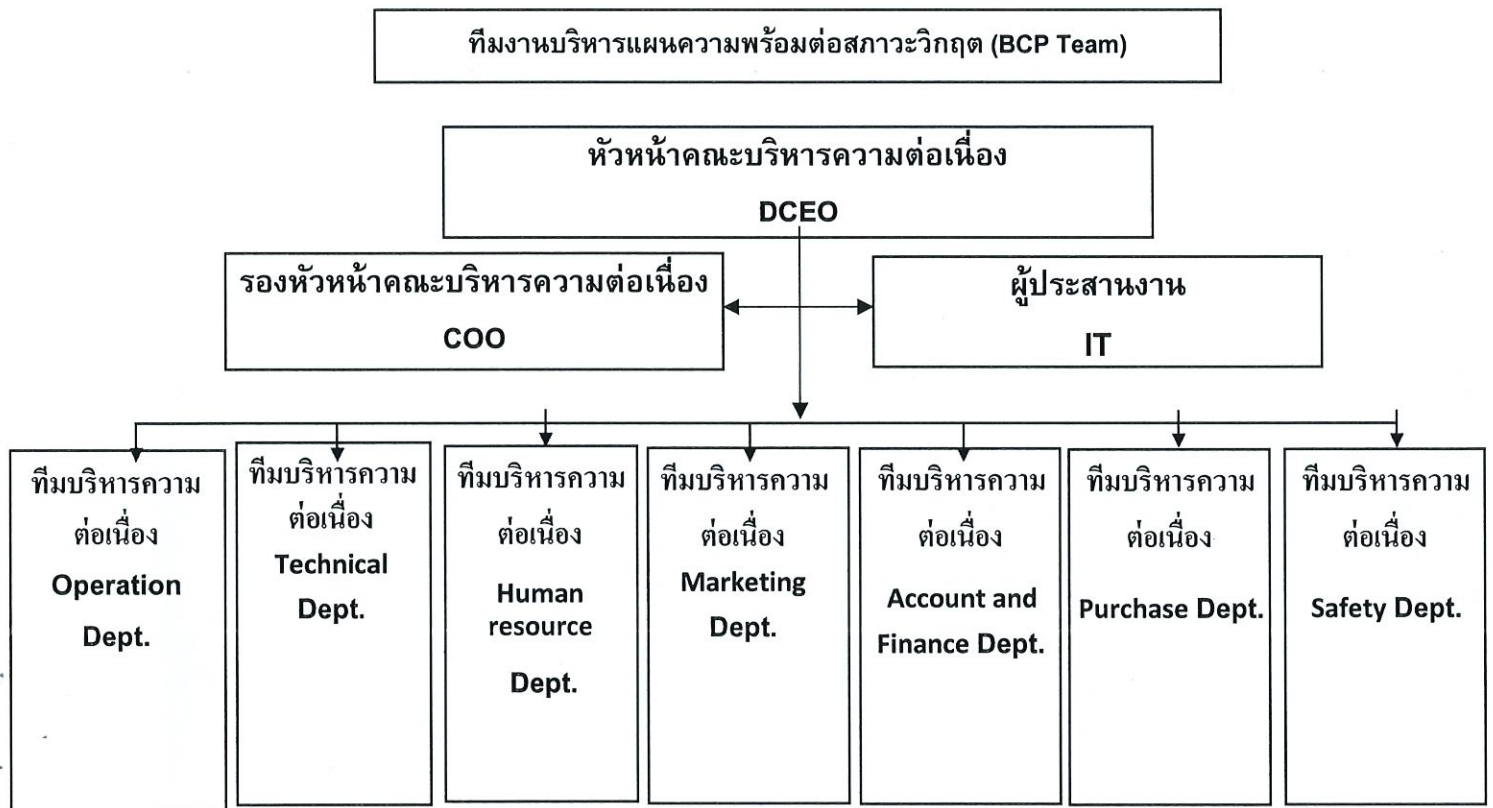
ทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan Team) ขององค์กร

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวนเพื่อให้แผนบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤตเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก โดยระบบการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

- 1) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของผู้บริหาร
- 2) การวางแผนกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
- 3) การทดสอบและซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำแผนไปปฏิบัติ
- 4) การทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

เพื่อให้ทราบถึงบทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ของหน่วยงาน จะต้องจัดตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ดังนั้น จึงได้กำหนดโครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ของ บริษัท วี.แอล. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยหน่วยงานจะต้องจัดตั้งทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Team) ขึ้น ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในกลุ่มงานของตน ให้สามารถกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้



หมายเหตุ : พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละแผนก ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 บุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		หน้าที่การปฏิบัติงาน	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์		ชื่อ/ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์

หมายเหตุ : พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละแผนก

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ขององค์กร

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการ ในการติดต่อบุคลากรของบริษัท เมื่อมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของบริษัท และให้นำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของบริษัท วี.แอล. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (มหาชน) เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ ผู้ประสานงานฯ แจ้งรองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต โดยทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละกลุ่มมีหน้าที่ติดต่อบุคลากรที่อยู่ในกำกับดูแล แจ้งให้ทราบถึงสถานการณ์ฉุกเฉินและการปฏิบัติ เพื่อให้ดำเนินงานหรือการให้บริการประชาชนดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักผลกระทบต่อกระบวนการทำงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงาน มากกว่า ร้อยละ 50 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ปานกลาง	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงาน ระหว่าง ร้อยละ 25 - 50 ของกระบวนการหลักทั้งหมด
ต่ำ	ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงาน น้อยกว่า ร้อยละ 25 ของกระบวนการหลักทั้งหมด

หมายเหตุ : สามารถกำหนดระดับผลกระทบได้ตามความเหมาะสม เช่น สูง/ปานกลาง/ต่ำ หรือ สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ/ไม่เป็นสาระสำคัญ เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พบว่ากระบวนการทำงานที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับ ผลกระทบ/ ความ เร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
แผนก.....						
1) งาน						
2) งาน						
3) งาน						
4) งาน						
5) งาน						

หมายเหตุ : 1. แต่ละแผนก จะต้องวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของแผนก

2. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุขึ้น ที่ทำให้การทำงานจะต้องกลับคืนสภาพเดิม ดำเนินการต่อได้

3. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

ในการบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตหรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เป็นผลให้องค์กร ต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ จึงได้วิเคราะห์ทรัพยากรที่จำเป็น (ขั้นต่ำ) ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต ของแต่ละกระบวนการงาน ดังนี้

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับ สถานที่	1. ห้องประชุม ชั้น 5คนคนคนคนคน
	ชั้น 1คนคนคนคนคน
ปฏิบัติงานสำรอง	2. สถานที่อื่นที่มีความ เหมาะสมและคาด ว่าจะไม่ได้รับ ผลกระทบ					
ปฏิบัติงานที่บ้าน	คนคนคนคนคน
รวม	คนคนคนคนคน

หมายเหตุ : สามารถเข้าปฏิบัติหน้าที่ภายในช่วงเวลาที่กำหนดได้

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์ สำรองที่มี คุณลักษณะ เหมาะสม เช่น Notebook	1. ร้านค้าผ่าน กระบวนการ จัดซื้อพิเศษ ตามความ จำเป็นและ เหมาะสม 2. เข้าบริษัทภายนอก 3. ทำข้อตกลงยืมจาก หน่วยงานภายนอก 4. ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวเครื่องเครื่องเครื่องเครื่องเครื่อง

	ของบุคลากร					
โทรศัพท์ / เครื่องสแกน	1. ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อพิเศษ ตามความจำเป็นและ เหมาะสม 2. ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ของบุคลากรเครื่องเครื่องเครื่องเครื่องเครื่อง
เครื่องถ่าย เอกสาร	1. ร้านค้าผ่าน กระบวนการจัดซื้อพิเศษ ตามความจำเป็นและ เหมาะสม 2. เช่าบริษัทภายนอก 3. ทำข้อตกลงยืมจาก หน่วยงานภายนอกเครื่องเครื่องเครื่องเครื่องเครื่อง

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement) หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่จำเป็นเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดเหตุสภาวะวิกฤต โดยพิจารณาทั้งระบบและฐานข้อมูลที่ ดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 ความต้องการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล

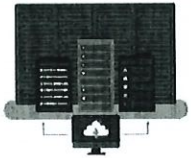


ทรัพยากร	แผนก	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบ ERP	AC, FN, PC, OP, TN, HR, MK					
Ship Cloud	OP, TN, DP, HR, MK					

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง คือการวางแผนและเตรียมการเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และฟื้นตัวจากวิกฤติ หรือเหตุการณ์ไม่คาดฝันอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กลยุทธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงและการเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการจัดเตรียมทรัพยากร กระบวนการ และแผนงานที่จำเป็น กลยุทธ์ความต่อเนื่องมีประสิทธิภาพกับองค์ประกอบดังนี้

ตารางที่ 7 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 <p>อาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p>	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองภายในห้องประชุม สำนักงาน / สำนักงานศรียาหรือสถานที่อื่นที่มีความเหมาะสม โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้า กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประชุม/ประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยใช้ระบบสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์
 <p>วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</p>	<ol style="list-style-type: none"> จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) และอุปกรณ์ ไร้พ่วงไว้ในสภาวะวิกฤติไว้ล่วงหน้า หากไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ ให้จัดทำฐานข้อมูลหน่วยงานที่สามารถติดต่อประสานงานเพื่อสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างทันการณ์ เมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งานหรืออุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านระบบ Internet ไว้ล่วงหน้า หากไม่สามารถจัดเตรียมไว้ล่วงหน้าได้ ให้จัดทำฐานข้อมูลหน่วยงานที่สามารถติดต่อประสานงานหรือจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานได้อย่างทันการณ์เมื่อเกิด

		<p>สภาวะวิกฤต</p> <p>3. หากหน่วยงานไม่สามารถสนับสนุนคอมพิวเตอร์ใช้งานได้ ให้บุคลากรใช้คอมพิวเตอร์ของตนเอง</p> <p>4. จัดหา หรือเตรียมเครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกนเอกสาร (Scanner) และพร้อมอุปกรณ์เครือข่าย Network ไว้ เพื่อใช้งานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต</p> <p>5. จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยให้สำรองยานพาหนะไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม</p> <p>6. จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง การทำการสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ</p> <p>7. จัดหาวัสดุสำนักงานที่จำเป็นเพื่อการจัดเก็บข้อมูล เช่น External Hard Disk, ฯลฯ</p> <p>8. กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลือง ในปริมาณที่เหมาะสม</p>
ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	<p>การเชื่อมต่อกับ Server</p>	<p>1. การเชื่อมต่อกับ Server ให้ทำการสำรองข้อมูลไว้ในระบบให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. ข้อมูลสำคัญที่ไม่ได้เชื่อมโยงระบบเครือข่ายให้สำรองข้อมูลไว้ที่หน่วยงาน</p> <p>3. ดำเนินการบันทึกข้อมูลด้วยระบบมือไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลระบบอีกครั้ง</p>
	<p>บุคลากร</p>	<p>1. กำหนดบุคลากรสำรองทดแทนในแผนกเดียวกัน</p> <p>2. ขอยืมกำลังพลทดแทนจากแผนกอื่น (ถ้าจำเป็น)</p>
	<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>1. กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต</p> <p>2. ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องผ่านแอปพลิเคชันที่ติดต่อได้</p>

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกแผนก คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในหน่วยงาน ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในกลุ่มภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง(หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing)	ผู้ประสานงาน/ เลขานุการทีมบริหารความต่อเนื่อง	
รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกลุ่มให้ทราบตามเนื้อหา และข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องแล้ว	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	

ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
ประเมินศักยภาพและความสามารถของกลุ่ม ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง “ทราบ” พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการติดต่อ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะ วิกฤต ได้แก่ - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากร - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูง และไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้าเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และ แนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็น ของหัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงาน ต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุ รายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	

แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อ สภาวะวิกฤตแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ได้รับผลกระทบ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และบททวนกิจกรรมและงาน ต่างๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมระบุ รายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับ ในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในกลุ่ม	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม ดำเนินถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น
และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความ รับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับ ผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
รายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ทราบสถานะภาพ การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและ ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการ ตามปกติ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น ต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่ - อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	

- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากร - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้าน ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในกลุ่ม	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรม และ งานต่าง ๆ ของทีมบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ (พร้อมบรรยายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	

การซักซ้อมหรือการฝึกซ้อมแผนฯ โดยดำเนินการดังนี้

1) การฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ (Table Top Exercise) เป็นการฝึกซ้อมแผนมุ่งเน้นการระบุดูจุดแข็ง จุดอ่อน รวมทั้งการทำความเข้าใจแผนและขั้นตอนการปฏิบัติที่ใช้อยู่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บนพื้นฐานของสถานการณ์สมมติที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมในการฝึกซ้อมจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับสูง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือบุคลากรหลักที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ข้อดีของการฝึกซ้อมแผนบนโต๊ะ คือไม่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากร จึงเป็นรูปแบบการฝึกซ้อมที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพ สามารถทดสอบแผนนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2) การฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ (Functional Exercise) เป็นการฝึกซ้อมที่มีการจำลองสถานการณ์ฉุกเฉินให้สมจริงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์ หรือบุคลากรไปยังจุดเกิดเหตุเพียงในระยะสั้นๆ เป้าหมายของการฝึกซ้อมเฉพาะหน้าที่ก็เพื่อทดสอบ หรือประเมินขีดความสามารถในหน้าที่ (Functions) ของส่วนงานใดส่วนงานหนึ่ง หรือหลายส่วนงานในการจัดการเหตุฉุกเฉิน

ทั้งนี้หน่วยงานสามารถดำเนินการฝึกซ้อมตามแผนฯ ที่กำหนดได้ตามความเหมาะสม และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกซ้อมได้ตามสถานการณ์หรือตามนโยบายของผู้บริหาร

ด้านลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

3.1 จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน (ทั้งการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี
(1) ประชุมและการติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์	Zoom/Microsoft Team/Line
(2) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างแผนก	Google Form, Google Sheet, E-Mail, ship cloud

3.2 ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี
(1) ประชุมและการติดตามงานผ่านโปรแกรมออนไลน์	-
(2) ฐานข้อมูลกลางในการประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างแผนก	

สรุปขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและการกอบกู้กระบวนการช่วยให้ธุรกิจสามารถรับมือวิกฤติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และฟื้นฟูระบบได้อย่างรวดเร็ว กระบวนการนี้ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การทดสอบ การจัดการวิกฤติ และการฟื้นฟู