



แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่องสำหรับการบริหาร

ความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

Business Continuity Plan 2025

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	1
สารบัญตาราง	2
สารบัญรูปภาพ	2
บทที่ 1 บทนำ	3
1.1 ความสำคัญของการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	3
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมติฐานของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	4
1.4 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)	4
1.5 การใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)	4
1.6 การทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	4
1.7 โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)	4
1.8 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)	8
บทที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงาน และการประเมินความเสี่ยง	9
2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	9
2.2 การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์	9
2.3 เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ	10
2.4 การระบุกระบวนการที่สำคัญ	11
2.5 ระดับผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญ	12
2.6 กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	13
2.7 การระบุความต้องการทรัพยากรที่สำคัญตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ	15
2.8 ขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree	16
บทที่ 3 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน	18

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะทำงานบริหารความพร้อม
2	ผลกระทบของเหตุการณ์วิกฤตที่มีต่อทรัพยากรทั้ง 6 ด้าน
3	เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
4	กระบวนการที่สำคัญ
5	ผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญ
6	กลยุทธ์การบริหารความพร้อม (Business Continuity Strategy)
7.1	ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)
7.2	ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)
7.3	ความต้องการระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสำหรับความพร้อมเพื่อปฏิบัติงาน
7.4	ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความพร้อมเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
7.5	ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)
8	ผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
1	โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ SSSC
2	กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญของการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

สถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ทั้งที่มีสาเหตุมาจากมนุษย์หรือภัยธรรมชาติ พบว่าเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อีกทั้งมีความรุนแรงและก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง เช่นเดียวกับสถานการณ์โรคระบาด COVID – 19 ที่ระบาดเข้าสู่ประเทศไทยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2563 เป็นต้นมา ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง โดยเฉพาะภาคผลิตไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสถานการณ์ดังกล่าวจึงเป็นบทเรียนที่องค์กรต้องนำมาพิจารณาเพื่อปรับกระบวนการทำงานใหม่ การผลิตสินค้าสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้โดยไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่า จะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติใด ๆ

การพิจารณาดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM) เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นแล้วยังคงปฏิบัติการกิจได้อย่างต่อเนื่อง การป้องกันภัยคุกคามต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินงาน และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรม ที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจสำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้จะประสบกับสภาวะวิกฤต จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจส่งผลให้องค์กรต้องหยุดการดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ การมุ่งร้ายต่อองค์กร หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด อาทิ อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม และ การเกิดโรคระบาดต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งการมีแผนบริหารความพร้อม สามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ได้ สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมของ SSSC
- 1.2.2 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของ SSSCในการรับมือกับสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- 1.2.3 เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักการดำเนินงานผลิตของ SSSC
- 1.2.4 เพื่อบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการของ SSSC อยู่ในระดับ ที่ยอมรับได้
- 1.2.5 เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในศักยภาพของ SSSC แม้ว่า SSSC ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

1.3 สมมติฐานของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังนี้

- 1.3.1 เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- 1.3.2 ระบบสารสนเทศสำรองต่าง ๆ ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเดียวกันกับระบบสารสนเทศหลัก
- 1.3.3 ผู้บริหารและทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุทุกทีมเข้าใจบทบาทหน้าที่ตามแผนดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง เป็นอย่างดี
- 1.3.4 คำว่า “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง บุคลากรทั้งหมดของ SSSC

1.4 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณสำนักงานหลักของสำนักงาน ก.พ.ร. หรือภายในหน่วยงาน ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1.4.1 เหตุการณ์ภัยพิบัติธรรมชาติ ได้แก่ อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย และแผ่นดินไหว
- 1.4.2 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง จลาจล และก่อการร้าย
- 1.4.3 เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

1.5 การใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)

- 1.5.1 แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ SSSC จะถูกประกาศใช้โดย รองผู้อำนวยการ (Vice President)

1.6 การทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

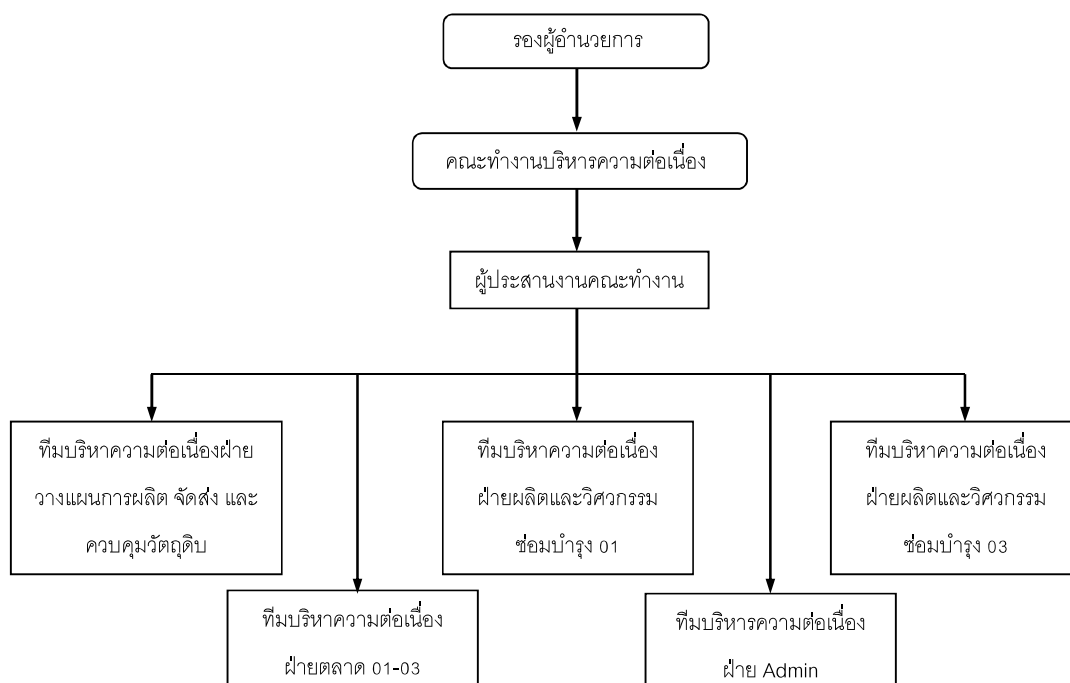
- 1.6.1 แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฉบับนี้ ต้องได้รับการทบทวน และ ชักซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวนเพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก โดยระบบการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตประกอบด้วย

- 1.7.1 การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของผู้บริหาร
- 1.7.2 การวางแผนกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
- 1.7.3 การทดสอบ และซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำไปปฏิบัติ
- 1.7.4 การทบทวน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงบทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ SSSC จึงได้กำหนดโครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team) ขึ้น ประกอบด้วย คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ทีมบริหารความต่อเนื่อง และผู้ประสานงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ซึ่งการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตนั้น เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจการบริหารความเสี่ยง ดังนั้น คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง จึงเป็นคณะทำงานเดียวกันกับคณะกรรมการประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงของ SSSC และผู้ประสานคณะทำงานฯ คือฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการดังกล่าวด้วย โดยโครงสร้างการบริหารงานเป็นดังรูปภาพที่ 1 ซึ่งทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉิน ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้นำบุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักจนกว่าจะมีการมอบหมายหรือได้แต่งตั้งบุคลากรหลักใหม่ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1



รูปภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของบมจ.ศูนย์บริการหลักสยาม

ตามโครงสร้างดังกล่าว ได้กำหนดหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบไว้ ดังนี้

คณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการบริหารงานและให้การสนับสนุนการวางแผน ทบทวน ทดสอบ ปรับปรุง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประเมินแนวโน้มของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตัดสินใจ จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นยามเกิดวิกฤต ดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหาร ความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ SSSC ตรวจสอบกำกับติดตามสถานการณ์ รวบรวมข้อมูลและรายงานสถานการณ์ให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ ซึ่งมีรองผู้อำนวยการ เป็นประธานคณะกรรมการ ผู้จัดการทั่วไป อาวุโสฝ่ายผลิต ตัดเหล็ก เป็นรองประธานคณะกรรมการ ผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการทั่วไป/รองผู้จัดการอาวุโส/ผู้จัดการอาวุโส เป็นคณะกรรมการ และรองผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายการตลาดเป็นคณะกรรมการและเลขานุการ

ทีมบริหารความพร้อมต่อเนื่อง (BCP Team) มีหน้าที่ในการร่วมมือ ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในส่วน งานของตนเองให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งได้กำหนดรายชื่อบุคลากรหลัก บุคลากร สำรอง และบทบาทของทีมบริหารความพร้อมต่อเนื่องไว้แล้ว รวมทั้งรวบรวมข้อมูลและรายงานสถานการณ์ต่อคณะกรรมการบริหาร ความต่อเนื่องตามแนวทางที่กำหนดไว้ ซึ่งมี ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย/รองผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการฝ่าย เป็นหัวหน้าทีม

ผู้ประสานงานคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายใน SSSC ตามกระบวนการ แจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ SSSC. ซึ่งมี เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อเนื่อง

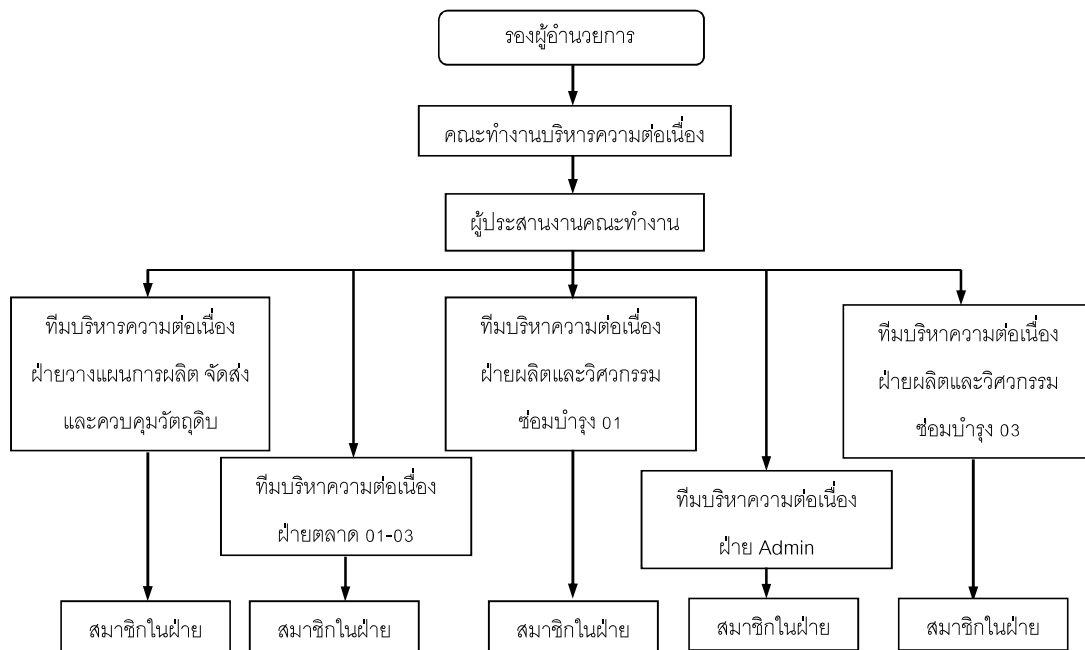
บุคคลหลัก		บทบาท	บุคคลสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทร		ชื่อ	เบอร์โทร
Mr.Hiroyuki Inoguchi รองผู้อำนวยการ		ประธานคณะกรรมการ บริหารความพร้อม ต่อเนื่อง	คุณเนาวรัตน์ ชนะมูล ผู้จัดการทั่วไปอาวุโส ฝ่ายผลิต ตัดเหล็ก	081-9363164
คุณเนาวรัตน์ ชนะมูล ผู้จัดการทั่วไปอาวุโสฝ่าย การเงินและบัญชี	081-9363164	รองประธาน คณะกรรมการบริหาร ความพร้อม ต่อเนื่อง		
คุณเนาวรัตน์ ชนะมูล ผู้จัดการทั่วไปอาวุโสฝ่าย การเงินและบัญชี	081-9363164	คณะกรรมการบริหาร ความพร้อม / หัวหน้าทีมบริหาร ความพร้อมฝ่าย Admin 01-03	คุณหิรัญย์ โกมลหิรัญย์ รองผู้จัดการทั่วไป ฝ่าย กฎหมาย	081-8307075

แผนดำเนินงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต SSSC

บุคคลหลัก		บทบาท	บุคคลสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทร		ชื่อ	เบอร์โทร
คุณสมพงษ์ เสถียรลัคนา ผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายวิศวกรรม ซ่อมบำรุง และฝ่ายผลิต	089-0185041	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/หัวหน้า ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ฝ่าย วิศวกรรมซ่อมบำรุง และฝ่ายผลิต 01	คุณเฉลิมชัย ศิริประเสริฐ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม ซ่อมบำรุง	
นายประมวล ขำสุวรรณ ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายผลิต โรงงาน 3	081-9240217	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/หัวหน้า ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง ฝ่าย วิศวกรรมซ่อมบำรุง และฝ่ายผลิต 03	คุณยุพธนา เจียรนัยวิทยากุล ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายควบคุม วัตถุดิบ และจัดส่ง โรงงาน3	
นายพีระพล เพิ่มพลทวี รองผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายวางแผนการผลิต จัดส่ง และ ควบคุมวัตถุดิบ	081-8307075	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง / หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย วางแผนการผลิต จัดส่ง และควบคุม วัตถุดิบ	คุณธนภัทร พลดาหาญ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวางแผนการผลิต	
นายวิทยา ตั้งงามจิตต์ รองผู้จัดการทั่วไป ฝ่าย การตลาด 01	081-8414186	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง / หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย ตลาด 01	นายภักดี สมศรีโย รองผู้จัดการฝ่ายการตลาด 1 ตัดเหล็ก	089-927-8960
นายสุชาติ ชินอินมณูญ ผู้จัดการอาวุโส ฝ่าย การตลาด 03	081-8414873	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง / หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย ตลาด 03	นายภักดี สมศรีโย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาด	089-927-8960

1.8 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินแก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของ SSSC ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย



รูปภาพที่ 2 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

บทที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงาน และการประเมินความเสี่ยง

2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)

บริษัท ศูนย์บริการหลักสยาม จำกัด (มหาชน) มีความพร้อมสามารถบริหารงานของหน่วยงานในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีหลากหลายรูปแบบได้อย่างเหมาะสมและมีความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ซึ่งผลกระทบ ที่มีต่อการดำเนินงานของ SSSC จะพิจารณาใน 6 ด้าน ได้แก่

1) **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลักของ SSSC ได้ หรือมีสถานการณ์ที่ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้เป็นเวลาชั่วคราวหรือระยะยาว รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้ามายังอาคาร SSSC ได้ เช่น ผู้มา เข้าร่วมประชุม ฯลฯ

2) **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือมีวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานตามปกติได้

3) **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญเพื่อ การปฏิบัติงานตามปกติได้

4) **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรของ SSSC ไม่สามารถมาปฏิบัติงานตามปกติได้

5) **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ ผู้ให้บริการกับ SSSC ไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้

6) **ผลกระทบด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** พิจารณาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คณะกรรมการต่าง ๆ ที่ SSSC และคณะอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ในกรณีที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของ SSSC

2.2 การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์

การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต เป็นการประเมินสถานการณ์/เหตุการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่ง SSSC วิเคราะห์แล้วพบว่าเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดมี 5 เหตุการณ์ ได้แก่ อุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว การประท้วง/จลาจล และโรคระบาดต่อเนื่อง โดยพิจารณาผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เป็นความเสี่ยงต่อทรัพยากรทั้ง 6 ด้าน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบของเหตุการณ์วิกฤตที่มีต่อทรัพยากรทั้ง 6 ด้าน

เหตุการณ์วิกฤต/ ภัยคุกคาม	ผลกระทบ					
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ การจัดหา/ จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	บุคลากรหลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. เหตุการณ์อุทกภัย	✓			✓	✓	✓
2. เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. เหตุการณ์ แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง จลาจล และ ก่อการร้าย	✓	✓			✓	✓
5. เหตุการณ์โรค ระบาดต่อเนื่อง	✓	✓			✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในภาวะปกติ และไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของ SSSC โดย SSSC ยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงาน/ฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

2.3 เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ

เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ เป็นเกณฑ์การพิจารณาความเสียหายหรือความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการ ลดลง โดยแบ่งระดับผลกระทบเป็น 4 ระดับ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ
สูงมาก	☐ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลง มากกว่าร้อยละ 50
สูง	☐ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลง ตั้งแต่ร้อยละ 25 ไม่เกินร้อยละ 50
ปานกลาง	☐ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลง ตั้งแต่ร้อยละ 10 ไม่เกินร้อยละ 25
ต่ำ	☐ มีผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลง ตั้งแต่ร้อยละ 5 ไม่เกินร้อยละ 10

2.4 การระบุกระบวนการงานที่สำคัญ

จากการประมวลผลโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ สามารถวิเคราะห์กระบวนการงานที่สำคัญเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 กระบวนการงานที่สำคัญ

หน่วยงาน	กระบวนการงานที่สำคัญ
ตลาด	1. รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า 2. ทำ sale order ให้วางแผนผลิต 3. จัดซื้อวัตถุดิบหลักมาขายให้ลูกค้า 4. คัดเลือกและประเมินผู้ผลิตหลัก
วางแผนผลิต	1. วางแผนผลิตให้กับฝ่ายผลิต
ผลิต Cutting	1. ผลิตสินค้าตามแผนผลิต 2. รายงานการผลิต
คลังสินค้า	1. รับเข้าข้อมูลวัตถุดิบเข้าคอมพิวเตอร์ 2. รับเข้าและจัดเก็บหลักในคลังสินค้า 3. รับเข้าและจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปในคลังสินค้า
จัดส่ง	1. วางแผนจัดส่ง 2. ออกเอกสารการส่งมอบสินค้า 3. คัดเลือกและประเมินผู้รับจ้างส่งสินค้า
EDP	1. เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ 2. ดูแลและแก้ไขอุปกรณ์สารสนเทศ 3. ดูแล web site บริษัท
กฎหมาย	1. ดูแลเรื่องการติดตามหนี้สิน 2. ติดต่อกับหน่วยราชการ
การเงิน	1. วางบิล เก็บเงิน 2. ติดตามเร่งรัดหนี้สิน
บัญชี	1. จัดทำบัญชี 2. รายงานข้อมูลให้ตลาดหลักทรัพย์
จัดซื้อ	1. จัดซื้อสินค้าที่ไม่ใช่หลัก 2. คัดเลือกและประเมิน supplier
ทรัพยากรบุคคล	1. สรรหาบุคลากร 2. จัดฝึกอบรม
ซ่อมบำรุง	1. ซ่อมแซม แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือและเครื่องจักร

หน่วยงาน	กระบวนการที่สำคัญ
ประกันคุณภาพ	1. ตรวจสอบสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 2. สอบเทียบเครื่องมือวัด 3. ดูแลระบบมาตรฐานการจัดการ

2.5 ระดับผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญ

การประเมินระดับผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญ SSSC กำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพเป็น 5 ช่วงเวลา ได้แก่ 1 วัน 3 วัน 7 วัน 15 วัน และ 30 วัน ซึ่งระยะเวลาดังกล่าว หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ที่ทำให้การดำเนินงานหรือการให้บริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการ ที่ SSSC ให้มีความสำคัญ และกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลา ตามที่กำหนด รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญ

กระบวนการงานที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
ตลาด						
1. รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า	ปานกลาง		✓			
2. ทำ sale order ให้วางแผนผลิต	ต่ำ		✓			
3. จัดซื้อวัตถุดิบหลักมาขายให้ลูกค้า	ปานกลาง			✓		
4. คัดเลือกและประเมินผู้ผลิตหลัก	ต่ำ					✓
วางแผนผลิต						
1. วางแผนผลิตให้กับฝ่ายผลิต	ปานกลาง		✓			
ผลิต Cutting						
1. ผลิตสินค้าตามแผนผลิต	สูงมาก		✓			
2. รายงานการผลิต	ปานกลาง		✓			
คลังสินค้า						
1. รับเข้าข้อมูลวัตถุดิบเข้าคอมพิวเตอร์	สูง			✓		
2. รับเข้าและจัดเก็บหลักในคลังสินค้า	ปานกลาง		✓			
3. รับเข้าและจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปในคลังสินค้า	ปานกลาง		✓			
ซ่อมบำรุง						
1. ซ่อมแซม แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือและเครื่องจักร	ปานกลาง		✓			

กระบวนการงานที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
จัดส่ง						
1. วางแผนจัดส่ง	สูง		✓			
2. ออกเอกสารการส่งมอบสินค้า	ปานกลาง		✓			
3. คัดเลือกและประเมินผู้รับจ้างส่งสินค้า	ต่ำ					✓
EDP						
1. เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	สูง			✓		
2. ดูแล web site บริษัท	ต่ำ					✓
3. ดูแลและแก้ไขอุปกรณ์สารสนเทศ	สูง	✓				
กฎหมาย						
1. ดูแลเรื่องการติดตามหนี้สิน	ปานกลาง				✓	
2. ติดต่อกับหน่วยราชการ	ปานกลาง				✓	
การเงิน						
1. วางบิล เก็บเงิน	ปานกลาง				✓	
2. ติดตามเร่งรัดหนี้สิน	ปานกลาง					✓
บัญชี						
1. จัดทำบัญชี	สูง		✓			
2. รายงานข้อมูลให้ตลาดหลักทรัพย์	ปานกลาง					✓
ทรัพยากรบุคคล						
1. สรรหาบุคลากร	ปานกลาง		✓			
2. จัดฝึกอบรม	ปานกลาง					✓
ประกันคุณภาพ						
1. ตรวจสอบสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	ปานกลาง				✓	
2. สอบเทียบเครื่องมือวัด	ปานกลาง					✓
3. ดูแลระบบมาตรฐานการจัดการ	ปานกลาง					✓

2.6 กลยุทธ์ในการบริหารความพร้อม (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์การบริหารความพร้อม เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดความต่อเนื่องเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาตามทรัพยากรใน 6 ด้าน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 กลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์การบริหารความพร้อมต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	☐ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ โรงงานสาขา 2 จ.สมุทรปราการ และโรงงานสาขา 3 จ.ระยอง ☐ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน/สถานที่อื่น สำหรับภารกิจที่มีลักษณะงาน ที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน/สถานที่อื่นได้ โดยหน่วยงานต้องสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ การจัดประชุมออนไลน์
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	☐ กำหนดให้หน่วยงานจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานได้ ☐ กำหนดให้งานพัสดุจัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม
เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	☐ ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน เป็นแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อ การใช้งาน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินให้รองกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ ☐ กำหนดให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูลไว้ในสถานที่อื่น ☐ จัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง ที่สามารถเข้าถึงได้จากสถานที่อื่น ๆ ภายนอกเช่น โรงงานสาขา เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล และนำไปใช้ในการปฏิบัติการกิจของหน่วยงาน
บุคลากรหลัก	☐ กำหนดให้ใช้บุคลากรทดแทนภายในฝ่าย ในสาขาเดียวกันก่อน ☐ กำหนดให้ใช้บุคลากรร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในกรณีที่บุคลากรภายในสาขานั้น ๆ ไม่เพียงพอ
ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ	☐ กำหนดให้มีผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 2 แห่ง หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้ ระบบเชื่อมโยง จะปรับเปลี่ยนไปยังผู้ให้บริการสำรอง ภายใน 1 วัน ☐ กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต แบบพกพา (Air Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยง การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ☐ จัดให้แต่ละโรงงานสาขา มีรายชื่อผู้ประสานงาน พร้อมระบุช่องทางการติดต่อ เพื่อให้การให้บริการเกิดความต่อเนื่อง เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมลกลาง ฯลฯ ☐ การส่งเอกสารผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
ผู้มีส่วนได้เสีย	☐ ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงานร่วมกับคณะกรรมการต่าง ๆ อาทิ ระบบการประชุมออนไลน์ ระบบรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2.7 การระบุความต้องการทรัพยากรที่สำคัญตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ

จากเกณฑ์การพิจารณาผลกระทบและการประเมินความเสี่ยงจากภัยคุกคาม SSSC จึงกำหนดกลยุทธ์/แนวทางเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในทั้ง 5 ด้านตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ ซึ่งการระบุความต้องการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าหากต้องปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่อง ต้องไปทำงานที่สถานที่สำรองที่ใด ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์เท่าใดและหามาได้จากแหล่งใด มีบุคลากรหลักจำนวนเท่าใดต้องมาปฏิบัติงาน และต้องประสานแจ้งหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดบ้าง รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 7.1 - 7.5

ตารางที่ 7.1 ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
โรงงานสาขา 2 สมุทรปราการ	จัดเก็บและ จัดส่งสินค้า	สำนักงาน			
โรงงานสาขา 3 ระยอง	ผลิตสินค้า				

สถานที่ปฏิบัติงานสำรองปกติมีการเปิดดำเนินการดำเนินงานตลอดอยู่แล้ว

ตารางที่ 7.2 ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
Notebook	EDP	10 เครื่อง				

ตาราง 7.3 ความต้องการระบบเทคโนโลยีและข้อมูลสำหรับความต่อเนื่องเพื่อการปฏิบัติงาน

ระบบเทคโนโลยีและ ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
ระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต	EDP	✓				

ตารางที่ 7.4 ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อการปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	จำนวนเท่าที่มีความจำเป็นต้องมาปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน				

ตารางที่ 7.5 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ผู้ให้บริการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
Supplier วัสดุอิเล็กทรอนิกส์	✓				
ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายในการจัดเก็บ ฐานข้อมูล (Cloud Service)	✓				

2.8 ขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree

2.8.1 รองผู้อำนวยการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

2.8.2 ประธานคณะทำงานฯ แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ ทราบ

2.8.3 ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ แจ้งหัวหน้าทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุทราบ

2.8.4 หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุแจ้งไปยังบุคลากรภายในทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุ ให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน

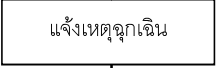
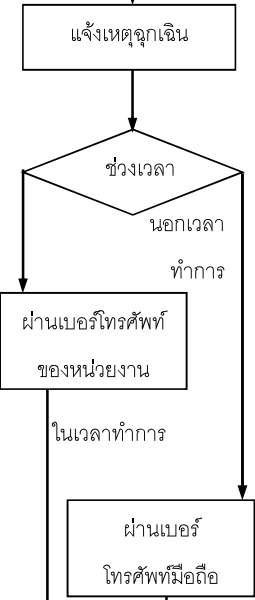
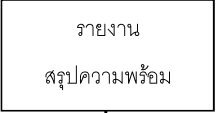
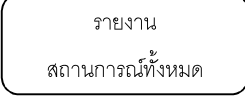
2.8.5 หัวหน้าทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุแจ้งกลับมายังผู้ประสานงานคณะทำงานฯ เพื่อรายงานสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต รวมทั้ง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดใน SSSC

2.8.6 ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ รายงานสถานการณ์ทั้งหมดของ SSSC ให้คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเหตุทราบ ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักจนกว่าจะมีการมอบหมายหรือได้แต่งตั้งบุคลากรหลักใหม่ หรือในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา ดังนี้

- ☐ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่าน เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ☐ ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ☐ ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารและคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเหตุ
 - ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป เช่น สถานที่ รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ ฯลฯ

รายละเอียดผังกระบวนการตามขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินดังกล่าว ปรากฏตามตารางที่ 8 ทั้งนี้ ทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้กระบวนการติดต่อบุคลากรภายใน SSSC สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 8 ผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียดงาน
1.		รองผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ ประกาศเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ
		ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะทำงานฯ แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ ทราบ
		ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ	ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ แจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ 1. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก 2. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก ถ้าสามารถติดต่อได้ ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรของ SSSC ทราบดังต่อไปนี้: - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารและคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง - ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ ฯลฯ
		หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมฯ แจ้งข้อมูลทั้งหมดของสถานการณ์ไปยังบุคลากรภายในทีมฯ ให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน
		หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมฯ แจ้งกลับมายังผู้ประสานงานคณะทำงานฯ เพื่อรายงานสรุปความพร้อมของหน่วยงาน ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน
		ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ	ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ รายงานสถานการณ์ทั้งหมดของ SSSC ให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ

บทที่ 3 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน

3.1 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน

ในขณะเกิดวิกฤต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตของหน่วยงาน และปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง SSSC ได้กำหนดแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตในช่วง เกิดเหตุในระยะสั้น และการฟื้นคืนในระยะกลาง เป็น 3 ระยะ ได้แก่ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน และการตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วันเพื่อให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์ มีประสิทธิภาพ และ SSSC สามารถกลับมาดำเนินการกิจได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ ให้เป็นหน้าที่ของทีมนิเทศความพร้อมต่อเนื่อง ต้องดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบสถานการณ์ และรายงานให้คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเนื่องทราบเป็นระยะ ๆ ตามกรอบเวลา โดยตรวจสอบ การดำเนินงานตามขั้นตอนและกิจกรรมของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรใน SSSC ภายหลังได้รับแจ้งจากคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหาร ความพร้อมต่อเนื่อง	
- จัดประชุมทีมบริหารความพร้อมต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต - ทบทวนกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมบริหารความพร้อม ต่อเนื่อง	
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในแผนก ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหาร ความพร้อมต่อเนื่อง	
- รายงานคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเนื่องทราบโดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเสี่ยงสูงและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมบริหาร ความพร้อมต่อเนื่อง	
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกองฯ ให้ทราบ ตามเนื้อหา และข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเนื่องแล้ว	หัวหน้าทีมบริหาร ความพร้อมต่อเนื่อง	

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วน ที่จำเป็นต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วันข้างหน้า	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงาน เร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตตามแผนการจัดหา ทรัพยากร	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ พร้อมขอ อนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับ กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- ติดต่อและประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการในการจัดหาทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ ☐ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ☐ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ☐ บุคลากรหลัก ☐ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) เฉพาะงานเร่งด่วนตามที่ได้รับอนุมัติ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์ และแนวทางในการบริหารงาน ให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของ คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีม บริหารความต่อเนื่อง ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เป็นต้น	ทีมบริหารความ ต่อเนื่องของ	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ : ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้นำบุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

วันที่ 2 - 7 การตอบสนองในระยะสั้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- ตรวจสอบกับผู้บริหาร ความพร้อมข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ได้แก่ ☐ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ☐ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ☐ บุคลากรหลัก ☐ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- รายงานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการจัดหาทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตารางที่ 6	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหา เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่หน่วยงาน/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และบทพวณกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงาน/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ ต้องดำเนินการ (พร้อมรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรใน SSSC	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะกรรมการบริหาร ความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ : ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- รายงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง สถานภาพ การกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น ต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: ☐ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ☐ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ☐ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ☐ บุคลากรหลัก ☐ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- แจกจ่ายสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากร	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์ และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่อง (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ : ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด