



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP)

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

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน การจัดทำบัญชี การดำเนินงานอื่นๆ ชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อม
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อการทำงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์ Cybersecurity (โดยอ้างอิงแผนจาก Information Security Policy)

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 4 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
3. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ			
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	/		/	/
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	/	/	/	
3	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	/		/	/
4	เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง			/	/
5	เหตุการณ์แผ่นดินไหว	/	/	/	/

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

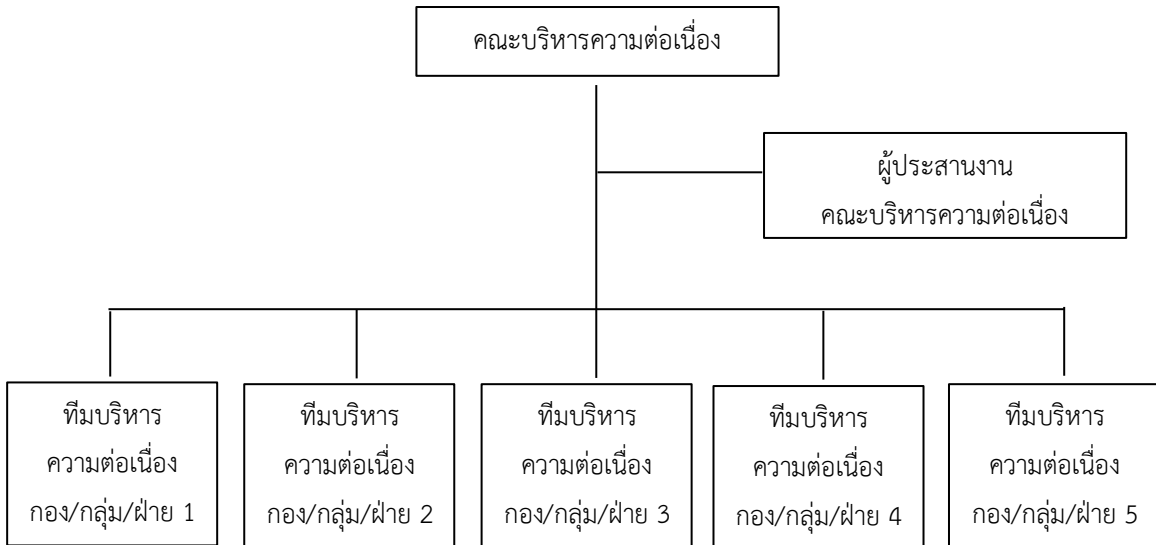
ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ปรากฏดังตารางที่ 1 ในกรณีที่เกิดบุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นาย กวิน กาญจนพาสน์	02-080-1000	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง	นาย คง ชี เคื่อง	02-080-1000
นางสาว ธิดา ศรีจิรารัตน์	02-080-1000 ext.7200	ผู้ประสานงานคณะ บริหารความต่อเนื่อง	นายตฤป สิกุลพิทักษ์	02-080-1000 ext.1645
นาย กวิน กาญจนพาสน์	02-080-1000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สำนัก กรรมการผู้อำนวยการ ใหญ่	นางสาว ธิดา ศรีจิรารัตน์	02-080-1000 ext.7200
นาย สุรพงษ์ เลหาอะอัญญา	02-080-1000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สาย ธุรกิจ MOVE	นางสาว สุพัตรา อินทสงค์	02-080-1000 ext.7102

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นายเนลสัน เหลียง	02-080-1000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สาย ธุรกิจ MIX	นางสาว ชามา เสวตบดี	02-080-1000 ext.8100
นาย โชติชวาล สีไตรรงค์	02-080-1000 ext.7000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สาย ธุรกิจ MATCH	นาย ณัฏธร กิจสำเร็จ	02-080-1000 ext.7001
นาย รังสิน กฤตลักษณ์	02-080-1000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สาย ปฏิบัติการ	นางสาว วีรภา โรจนापียา วงศ์	02-080-1000 ext.1100
นางสาว ชวดี รุ่งเรือง	02-080-1000 ext.2000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สาย การเงิน	นาย ณัฐพล รุ่งสาคร	02-080-1000 ext.2100
นาย สยาม สีวารภรณ์สกุล	02-080-1000 ext.5000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สายงาน กฎหมาย	นางสาว อัญชลี กลิ่นเกษร	02-080-1000 ext.5002
นาย ดาเนี่ยล รอสส์	02-080-1000 ext.6000	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สายการ ลงทุน	นางสาว สิณัฐฐา เกี่ยวข้อง	02-080-1000 ext.6100
นางสาว ลาภิกา ศชนะาวิน	02-080-1000 ext.7400	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง หน่วยงานพัฒนาธุรกิจ	นาย คมกริช ศักดิ์ศรี ยุทธนา	02-080-1000 ext.7401
นาย วีระพงศ์ โรจนวโรดม	02-080-1000 ext.3100	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง หน่วยงานพัฒนา อสังหาริมทรัพย์	นางสาว ธนกร ยศโต	02-080-1000 ext.3102

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาว ตารเกต ถาวรพานิช	02-080-1000 ext.5200	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สำนัก เลขานุการ	นางสาว จันทนา รัตนอมร ชัย	02-080-1000 ext.5201
นาย พิภพ อินทรทัต	02-080-1000 ext.4100	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สำนัก ตรวจสอบภายใน	นาย เอกพันธ์ ธารเววดี	02-080-1000 ext.4102
นาย พิภพ อินทรทัต	02-080-1000 ext.4100	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สำนัก เจ้าหน้าที่คุ้มครองส่วน บุคคล	นางสาว ทัศนีย์ ไวยาวัจฉัย	02-080-1000 ext.4116
นางสาว เพชรรัตน์ พูลทศฐาน	02-080-1000 ext.3200	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง หน่วยงานเข้าซื้อ	นางสาว สิรินาถ ธีรรัฐกร พงศ์	02-080-1000 ext.3201
นาย ตฤป ลีกุลพิทักษ์	02-080-1000 ext.1645	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง ฝ่าย บริหารทรัพยากร มนุษย์	นาย ศุทธินันท์ นันท นาวรางกูร	02-080-1000 ext.1127
นาย ตฤป ลีกุลพิทักษ์	02-080-1000 ext.1645	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สำนัก สื่อสารองค์กร	นางสาว กนกวรรณ ทาญ กิตติกุล	02-080-1000 ext.1193

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระยะเวลาที่มีผลกระทบต่อการทำงานเกิน 5 วัน ▪ ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศไม่สามารถปฏิบัติการได้เกิน 5 วัน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 3-5 วัน ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศไม่สามารถปฏิบัติการได้ 3-5 วัน
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 1-3 วัน ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศไม่สามารถปฏิบัติการได้ 1-3 วัน
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 วัน ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศหยุดได้ชั่วคราวโดยไม่มีผลกระทบมากนัก
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานหลัก ไม่มีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

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

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		12 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
งานระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ	สูง		/			
งานบัญชี	สูง		/			
งานการเงิน	ปานกลาง		/			
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	สูง		/			
งานธุรการ	สูง			/		
งานกฎหมาย	ปานกลาง			/		

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

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

- 1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3
ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาในการใช้				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคาร เดอะ ยูนิคอร์น พญาไท			/	/	/
ปฏิบัติงานที่บ้าน	ที่พักอาศัยของพนักงาน	/	/	/		

- 2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4
ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการใช้				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop) สำรองในกรณีที่อุปกรณ์ปัจจุบันไม่สามารถนำมาใช้งานได้ (พนักงาน 1 คนต่อ 1 เครื่อง)	Digital Solutions		/	/	/	/
เครื่องปริ้นเตอร์ สำรอง	แผนกธุรการ และ Digital Solutions		/	/	/	/
โต๊ะและเก้าอี้สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	แผนกพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ และแผนกธุรการ		/	/	/	/

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)
ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	ระยะเวลาในการใช้				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ระบบ VPN	Digital Solutions		/	/	/	/
ระบบ Network	Digital Solutions		/	/	/	/
ระบบ Server และระบบที่เกี่ยวข้องกับ Server สำรอง	Digital Solutions		/	/	/	/
ระบบ E-mail	Digital Solutions		/	/	/	/
ระบบ Internet	Digital Solutions และ ชูรการ		/	/	/	/

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
ตารางที่ 6 การระบุบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	ระยะเวลาในการใช้				
	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการ จัดเตรียม สถานที่ ทำงาน สำรอง	พนักงานทุกคน (เมื่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองพร้อม)	พนักงานทุกคน	พนักงานทุกคน
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน	พนักงานอื่นๆ	พนักงานอื่นๆ	พนักงานอื่นๆ (ระหว่างการจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงาน)		

			สำรองให้ พร้อมใช้งาน)		
--	--	--	--------------------------	--	--

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ


ผู้ให้บริการ	ระยะเวลาในการใช้				
	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
ผู้ให้บริการ Internet สำรอง		/	/	/	/
ผู้ให้บริการ Data Center สำรอง		/	/	/	/

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	<ul style="list-style-type: none"> จัดเตรียมพื้นที่สำนักงานสำรองในอีกทำเลหนึ่ง สนับสนุนการทำงานจากบ้าน (Work from Home) โดยมีการเชื่อมต่อระบบ VPN
	วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำบัญชีวัสดุอุปกรณ์สำรองขั้นต่ำที่ต้องใช้ ทำสัญญากับผู้จำหน่ายหลายรายเพื่อลดความเสี่ยงในการจัดหาหรือจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
	เทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> มีศูนย์ข้อมูลสำรอง (Disaster Recovery Site) พร้อมใช้งาน
	บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดบุคลากรสำรอง (Back-up Personnel) ในทุกหน่วยงาน จัดทำแผนฝึกอบรมทดแทนบุคลากรที่ขาดหาย

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ทำสัญญา SLA (Service Level Agreement) กับลูกค้าเพื่อรองรับในกรณีฉุกเฉิน จัดหาผู้ค้าสำรอง (Alternative Supplier)

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

เหตุการณ์อุทกภัย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อุทกภัย	ผู้ดำเนินการ
1. ประเมินการคงอยู่ของสถานการณ์น้ำและระดับน้ำ	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ไม่เป็นสาระสำคัญ 2.2. ผลกระทบระดับต่ำ 2.3. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.4. ผลกระทบระดับสูง 2.5. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
3. ประเมินทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ 3.1. อาคาร / สถานที่หลัก 3.2. บุคลากร 3.3. ลูกค้า 3.4. คู่ค้า	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
4. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
5. การรับมือต่อสถานการณ์ 5.1. การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก 5.1.1. เผื่อระวังสถานการณ์และระดับความรุนแรงของน้ำ 5.1.2. พิจารณาการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินที่เสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายจากภาวะการแช่น้ำเป็นระยะเวลานาน 5.1.3. จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันน้ำไม่ให้รั่วไหลเข้าพื้นที่ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม 5.2. การรับมือด้านบุคลากร 5.2.1. สรุปรายชื่อและจำนวนบุคลากรในแหล่งที่เกิดอุทกภัย 5.2.2. จัดเตรียมสถานที่ และยานพาหนะเพื่อใช้ในการเคลื่อนย้ายบุคลากรและทรัพย์สิน	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้คณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. กลุ่มงาน Digital Solutions 4. กลุ่มงานธุรการ 5. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6. กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อุทกภัย	ผู้ดำเนินการ
<p>5.2.3. จัดเตรียมกล่องยาสามัญ น้ำดื่มสะอาด และอาหารแห้งสำรอง</p> <p>5.3. การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>5.3.1. กรณีประเมินสถานการณ์แล้วอยู่ในระดับที่ยังสามารถดำเนินการธุรกิจในรูปแบบที่เปลี่ยนไป ให้ BCP Team จัดสรรเครื่องมือสำหรับการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์</p> <p>5.4. การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</p> <p>5.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>5.5. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ ซึ่งจำเป็นต้องจัดทำบันทึกข้อมูลที่มีการระบุรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงมากเพียงพอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสื่อสารให้ทันต่อการรับมือของ BCP Team อยู่เสมอ</p> <p>5.6. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>5.7. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

เหตุการณ์อัคคีภัย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อัคคีภัย	ผู้ดำเนินการ
1. เข้าตรวจสอบเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด เพื่อประเมินระดับความรุนแรง	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
3. เข้าควบคุมเพลิง โดยใช้เครื่องมือดับเพลิงเบื้องต้นของอาคาร หากเกิดเหตุเพลิงไหม้เพียงเล็กน้อยและประเมินแล้วว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ให้จบลงได้โดยเร็ว	1. กลุ่มงานลงพื้นที่
4. ติดต่อหน่วยดับเพลิงโดยเร็วที่สุดเพื่อเข้าระงับเหตุ หากประเมินสถานการณ์แล้วว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรงและสร้างความเสียหายในวงกว้างทั้งในด้านบุคลากรและทรัพย์สิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
5. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง
6. การรับมือต่อสถานการณ์ 6.1. การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก 6.1.1. ติดต่อหน่วยดับเพลิงเพื่อเข้าระงับเหตุ 6.2. การรับมือด้านบุคลากร 6.2.1. อพยพบุคลากรออกจากตัวอาคารโดยเร็วที่สุด 6.2.2. ประสานโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อปฐมพยาบาลและลำเลียงผู้บาดเจ็บออกจากพื้นที่เกิดเหตุ 6.2.3. เข้าช่วยเหลือดูแลบุคลากรตามสมควรในด้านอื่น ๆ ตามหลักสิทธิมนุษยชนที่พึงได้รับ 6.3. การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ 6.3.1. เข้าประเมินความเสียหายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสำรองข้อมูลที่สำคัญ และรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญด้วยความระมัดระวัง 6.4. การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย 6.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และร่วมช่วยเหลือผู้เข้าพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบในมาตรการที่บริษัทสามารถดำเนินการได้ตามหลักสิทธิมนุษยชน 6.5. การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. กลุ่มงาน Digital Solutions 4. กลุ่มงานธุรการ 5. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6. กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อัคคีภัย	ผู้ดำเนินการ
<p>6.5.1. BCP Team พิจารณาวិธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก ได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้</p> <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>	

เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	ผู้ดำเนินการ
1. เข้าตรวจสอบเหตุการณ์หรือตรวจสอบข้อมูลว่า เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลดังกล่าว เกิดขึ้นใกล้เคียงกับอาคาร/สำนักงานหลักมากน้อยเพียงใด หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือไม่	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
3. หากประเมินเหตุแล้วอยู่ในระยะที่ปลอดภัยไม่สร้างความเดือดร้อนอันตรายต่อบุคลากรและทรัพย์สิน ให้ BCP Team ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อเฝ้าสังเกตการณ์	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
4. หากประเมินเหตุแล้วมีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการพิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
5. การรับมือต่อสถานการณ์ 5.1. การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก 5.1.1. เตรียมการป้องกันพื้นที่ไม่ให้เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เข้าใกล้อาคาร / สถานที่หลักจนศูนย์เสียการควบคุมหรือสร้างความรุนแรงต่อบุคลากรและทรัพย์สิน 5.1.2. ประสานงานสถานที่ตำรวจ เพื่อเข้าช่วยระงับเหตุ 5.1.3. เตรียมปิดประตูสำนักงาน อาคารทันทีหากประเมินสถานการณ์แล้วมีความเสี่ยงสูงที่จะสร้างความอันตรายต่อชีวิตบุคลากรและทรัพย์สิน 5.2. การรับมือด้านบุคลากร 5.2.1. เตรียมพร้อมด้านบุคลากรซึ่งเป็นผู้ นำ เพื่อรองรับต่อสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเจรจากับผู้ชุมนุมประท้วง 5.2.2. หากประเมินแล้วว่าการชุมนุมประท้วง/จลาจล สามารถสร้างความเสียหายต่อบุคลากรและทรัพย์สิน ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังพื้นที่ปลอดภัยทันทีที่มีคำสั่ง 5.3. การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ 5.3.1. ดำเนินการสำรองข้อมูลสำคัญของบริษัท 5.4. การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย 6.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 5.5. การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั่วคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. กลุ่มงาน Digital Solutions 4. กลุ่มงานธุรการ 5. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6. กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	ผู้ดำเนินการ
<p>5.5.1. BCP Team พิจารณาวិธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก ได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้</p> <p>5.6. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ</p> <p>5.7. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>5.8. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	ผู้ดำเนินการ
<p>1. เมื่อพบผู้ติดเชื้อของโรคระบาด/โรคติดต่อร้ายแรง หรือ สุ่มเสี่ยงในการติดเชื้อ หรือสุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. ให้ BCP Team รับผิดชอบดูแลบุคคลดังกล่าวออกจากผู้อื่นโดยเร็วที่สุด 1.2. ซักถามอาการของผู้ป่วย เพื่อประเมินความรุนแรงของอาการ และ Timeline ของผู้ป่วยเพื่อคัดกรองบุคลากรที่อาจสุ่มเสี่ยงในการได้รับเชื้อ 1.3. ติดต่อโรงพยาบาลที่ใกล้เคียง หรือสถานพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับสิทธิ ตามหลักประกันสังคม เพื่อเตรียมแผนการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่ ลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคเพิ่มเติม 1.4. ประเมินสถานการณ์การเคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากพื้นที่ เพื่อฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในวันทันทีที่พบผู้ติดเชื้อในอาคาร/สถานที่หลัก 1.5. ประกาศสถานการณ์ให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ระมัดระวังการดูแลสุขภาพของตนเองในช่วงเหตุการณ์สุ่มเสี่ยงของโรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง 1.6. แนะนำและชี้แจงแนวทางการดูแลสุขภาพ เพื่อป้องกันการติดเชื้อให้แก่บุคลากรรับทราบ 1.7. จัดเตรียมเวชภัณฑ์ยา และอุปกรณ์ป้องกันอื่นๆ ให้พร้อมต่อการใช้งาน และให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการใช้งานหรือการเบิกจ่ายได้โดยง่าย 1.8. ทำการคัดกรองบุคลากรก่อนเข้าปฏิบัติงานในอาคาร/สถานที่หลักทุกคนเป็นรายวัน 1.9. หากพบผู้ป่วยติดเชื้อเพิ่มเติมในระยะเวลาใกล้เคียงกันกับที่พบผู้ติดต่อผู้ป่วยรายแรก ให้เตรียมแผนการรับมือการทำงานรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะงานของบุคลากรแต่ละแผนก ได้แก่ การสรรหาพื้นที่การทำงาน สักรอง หรือการพิจารณาการสลับให้ทำงานที่บ้าน (Work from home) จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย 1.10. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย 1.11. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง 1.12. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ 	<p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. กลุ่มงาน Digital Solutions 4. กลุ่มงานธุรการ 5. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6. กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

เหตุการณ์แผ่นดินไหว

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์แผ่นดินไหว	ผู้ดำเนินการ
1. เข้าตรวจสอบเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุ เมื่อเหตุการณ์สงบแล้ว เพื่อประเมินระดับความรุนแรงของแผ่นดินไหว	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ (โครงสร้างไม่เสียหาย ใช้งานได้) 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง (บางพื้นที่เสียหาย ต้องกันเขต) 2.3. ผลกระทบระดับสูง (อาคารเสียหายมาก ต้องอพยพทั้งหมด) 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก (อาคารพังถล่ม มีผู้บาดเจ็บจำนวนมาก)	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
3. เข้าควบคุมพื้นที่เพื่อความปลอดภัย เช่น ปิดกั้นพื้นที่เสี่ยง อาคารที่อาจพังถล่มเพิ่มเติม ป้องกันการบาดเจ็บเพิ่มเติม	1. กลุ่มงานลงพื้นที่
4. ติดต่อหน่วยกู้ภัยและหน่วยงานด้านความปลอดภัยอาคารเพื่อเข้าช่วยเหลือ หากสถานการณ์รุนแรงและส่งผลกระทบวงกว้าง	1. กลุ่มงานลงพื้นที่
5. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง 2. กลุ่มงานลงพื้นที่
6. การรับมือต่อสถานการณ์ 6.1. การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก 6.1.1. ตรวจสอบโครงสร้างอาคาร ร่วมกับวิศวกรความปลอดภัย 6.1.2. ปิดกั้นพื้นที่เสี่ยงอันตรายทันที 6.2. การรับมือด้านบุคลากร 6.2.1. อพยพบุคลากรออกจากตัวอาคารโดยเร็วที่สุด 6.2.2. ประสานโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อปฐมพยาบาลและลำเลียงผู้บาดเจ็บออกจากพื้นที่เกิดเหตุ 6.2.3. เข้าช่วยเหลือดูแลบุคลากรตามสมควรในด้านอื่น ๆ ตามหลักสิทธิมนุษยชนที่พึงได้รับ 6.3. การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ 6.3.1. เข้าประเมินความเสียหายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสำรองข้อมูลที่สำคัญ และรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญด้วยความระมัดระวัง 6.4. การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย 6.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 6.5. การรับมือด้านการดำเนินงานธุรกิจ 6.5.1. BCP Team พิจารณาวิธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก ได้รับความเสียหายรุนแรง	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งหมดนี้ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง / กลุ่มงานบริหาร 2. กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. กลุ่มงาน Digital Solutions 4. กลุ่มงานธุรการ 5. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6. กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์แผ่นดินไหว	ผู้ดำเนินการ
<p>จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้</p> <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>	

ภาคผนวก ก

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของ..... ขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมีหลักการ การทำกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ดังนี้

