



แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่องสำหรับการบริหารความ
พร้อมต่อสภาวะวิกฤต

Business Continuity Plan 2023

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
สารบัญรูปภาพ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 สมมติฐานของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อม 2 ต่อสภาวะวิกฤต	2
1.4 ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อ 2 สภาวะวิกฤต (Scope of BCP)	2
1.5 การใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)	2
1.6 การทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	2
1.7 โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ 3 (Business Continuity Plan Team)	2
1.8 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call tree)	6
บทที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบการดำเนินงานและการประเมินความเสี่ยง	6
2.1 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis :BIA)	6
2.2 การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์	7
2.3 เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ	8
2.4 การระบุกระบวนการที่สำคัญ	8
2.5 ระดับผลกระทบต่อกระบวนการที่สำคัญ	9
2.6 กลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	11
2.7 การระบุความต้องการทรัพยากรที่สำคัญตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ	12
2.8 ขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree	14
บทที่ 3 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน	16
รายชื่อแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	20
ภาคผนวก	21
มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	22

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 ที่อาจเกิดขึ้นแล้วยังคงปฏิบัติการได้อย่างต่อเนื่อง การบ่งชี้ภัยคุกคามต่อองค์กร 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 ซึ่งการมีแผนบริหารความต่อเนื่อง สามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ได้ สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของ SSSC
- 1.2.2 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของ SSSC ในการรับมือกับสภาวะวิกฤต/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 อย่างต่อเนื่องๆ เป็นอย่างดี
- 1.3.4 คำว่า “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง บุคลากรทั้งหมดของSSSC

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 และวาตภัย
- 1.4.2 เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง จลาจล และก่อการร้าย
- 1.4.3 เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

1.5 การใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)

- 1.5.1 แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของSSSC จะถูกประกาศใช้โดย รองผู้อำนวยการ (Vice President)

1.6 การทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

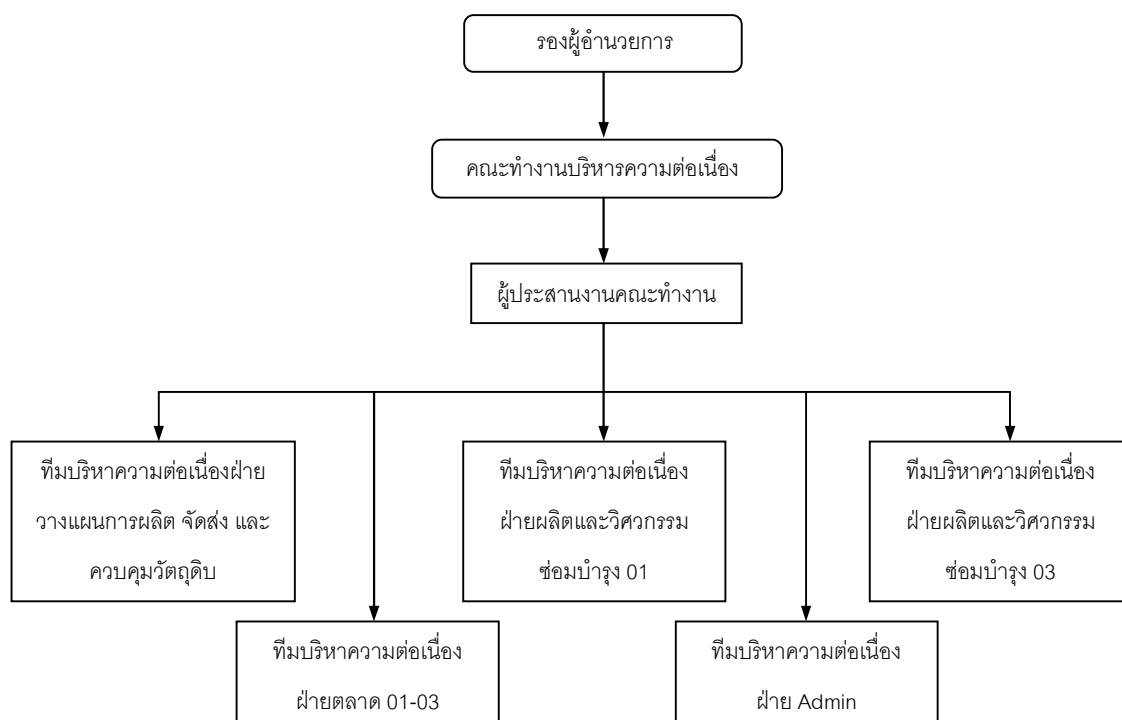
- 1.6.1 แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตฉบับนี้ ต้องได้รับการทบทวน และ ชักซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เป็นระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดทำ การนำไปปฏิบัติ การทดสอบ การติดตาม การทบทวนเพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องๆ 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 คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเหตุ ทีมบริหารความพร้อมต่อเหตุ และผู้ประสานงานคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเหตุ ซึ่งการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตนั้น เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจการบริหารความเสี่ยง ดังนั้น คณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเหตุ จึงเป็นคณะทำงานเดียวกันกับคณะกรรมการประเมินผลการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงของ SSSC และผู้ประสานคณะทำงานฯ คือฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการดังกล่าวด้วย โดยโครงสร้างการบริหารงานเป็นดังรูปภาพที่ 1 ซึ่งทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉิน ให้สามารถบริหารความพร้อมต่อเหตุและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้นำบุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักจนกว่าจะมีการมอบหมายหรือได้แต่งตั้งบุคลากรหลักใหม่ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1



รูปภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของบมจ.ศูนย์บริการหลักสยาม

ตามโครงสร้างดังกล่าว ได้กำหนดหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบไว้ ดังนี้

คณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการบริหารงานและให้การสนับสนุนการวางแผน ทบทวน ทดสอบ ปรับปรุง แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประเมินแนวโน้มของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตัดสินใจ จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นยามเกิดวิกฤต ดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหาร ความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของSSSC 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 มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในSSSC ตามกระบวนการแจ้ง เหตุฉุกเฉิน (Call Tree)และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ SSSC. ซึ่งมี เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อเนื่อง

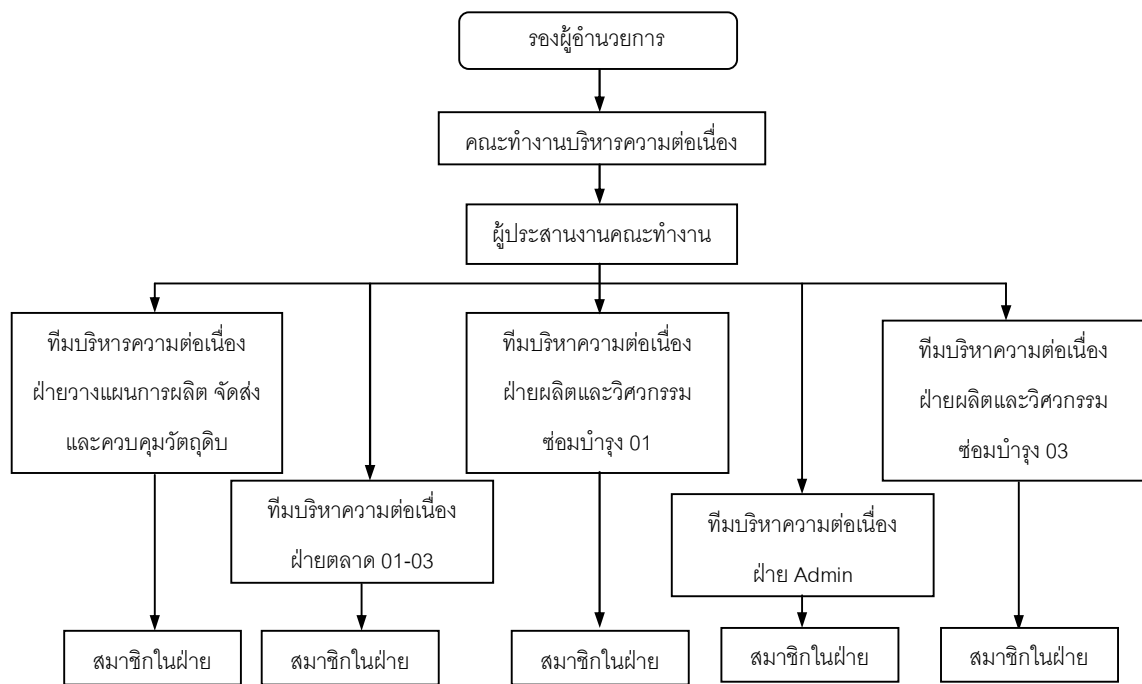
บุคคลหลัก		บทบาท	บุคคลสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทร		ชื่อ	เบอร์โทร
Mr.Hiroyuki Inoguchi รองผู้อำนวยการ		ประธานคณะกรรมการ บริหารความพร้อม ต่อเนื่อง	คุณเนาวรัตน์ ชนะมูล ผู้จัดการทั่วไปอาวุโสฝ่าย บริหาร และ CFO	081-9363164
คุณเนาวรัตน์ ชนะมูล ผู้จัดการทั่วไปอาวุโสฝ่าย บริหาร และ CFO	081-9363164	รองประธาน คณะกรรมการบริหาร ความพร้อม ต่อเนื่อง		
คุณหิรัญย์ โกมลหิรัญย์ รองผู้จัดการทั่วไปฝ่าย กฎหมาย / CSR / SD	081-5520924	คณะกรรมการบริหาร ความพร้อม/หัวหน้า ทีมบริหารความ ต่อเนื่องฝ่าย Admin 01-03		

แผนดำเนินงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต SSSC

บุคคลหลัก		บทบาท	บุคคลสำรอง	
ชื่อ	เบอร์โทร		ชื่อ	เบอร์โทร
คุณสมพงษ์ เสถียรลัคนา รองผู้จัดการทั่วไป ฝ่าย วิศวกรรมซ่อมบำรุง และฝ่าย ผลิต	089-0185041	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/หัวหน้า ทีมบริหารความ ต่อเนื่องฝ่ายวิศวกรรม ซ่อมบำรุง และฝ่าย ผลิต 01	คุณวรินทร์ ชอบมาก รองผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม ซ่อมบำรุง	
นายประมวล์ ขำสุวรรณ รองผู้จัดการอาวุโสฝ่ายผลิต โรงงาน 3	081-9240217	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/หัวหน้า ทีมบริหารความ ต่อเนื่องฝ่ายวิศวกรรม ซ่อมบำรุง และฝ่าย ผลิต 03	นายประมวล์ ขำสุวรรณ รองผู้จัดการอาวุโสฝ่าย ผลิต โรงงาน 3	
นายพีระพล เพิ่มพลทวี รองผู้จัดการทั่วไปฝ่ายวางแผนการผลิต จัดส่ง และ ควบคุมวัตถุดิบ	081-8307075	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/ หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย วางแผนการผลิต จัดส่ง และควบคุม วัตถุดิบ		
นายวิทยา ตั้งงามจิตต์ รองผู้จัดการทั่วไปฝ่าย การตลาด 01	081-8414186	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/ หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย ตลาด 01	นายภักดี สมศรีโย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย การตลาด	089-927-8960
นายสุชาติ ชินอินมณูญ ผู้จัดการอาวุโสฝ่าย การตลาด 03	081-8414873	คณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่อง/ หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่องฝ่าย ตลาด 03		

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 ศูนย์บริการเหล็กสยาม 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 ที่SSSC และ คณะอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ในกรณีที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ SSSC

2.2การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต/ภัยคุกคาม และผลกระทบจากเหตุการณ์

การประเมินความเสี่ยงของสภาวะวิกฤต เป็นการประเมินสถานการณ์/เหตุการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่ง SSSC วิเคราะห์แล้วพบว่าเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดมี 4 เหตุการณ์ ได้แก่ อุทกภัย อัคคีภัย 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. เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง จลาจล และ ก่อการร้าย	✓	✓			✓	✓
4. เหตุการณ์โรค ระบาดต่อเนื่อง	✓	✓			✓	✓

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่การหยุดชะงักของงานเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในภาวะปกติ และไม่ส่งผลกระทบต่อในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของSSSC 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 การระบุกระบวนการที่สำคัญ

จากการประมวลผลโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาผลกระทบ สามารถวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 กระบวนการที่สำคัญ

หน่วยงาน	กระบวนการที่สำคัญ
ตลาด	1. รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า 2. ทำ sale orderให้วางแผนผลิต 3. จัดซื้อวัตถุดิบหลักมาขายให้ลูกค้า 4. คัดเลือกและประเมินผู้ผลิตหลัก
วางแผนผลิต	1. วางแผนผลิตให้กับฝ่ายผลิต
ผลิต Cutting	1. ผลิตสินค้าตามแผนผลิต 2. รายงานการผลิต

หน่วยงาน	กระบวนการที่สำคัญ
คลังสินค้า	1. รับเข้าข้อมูลวัตถุดิบเข้าคอมพิวเตอร์ 2. รับเข้าและจัดเก็บเหล็กในคลังสินค้า 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. จัดซื้อสินค้าที่ไม่ใช่เหล็ก 2. คัดเลือกและประเมิน supplier
ทรัพยากรบุคคล	1. สรรหาบุคลากร 2. จัดฝึกอบรม
ซ่อมบำรุง	1. ซ่อมแซม แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือและเครื่องจักร
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 ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุขึ้น ที่ทำให้การดำเนินงานหรือการให้บริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่ากระบวนการ ที่ SSSC ให้ความสำคัญ 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 orderให้วางแผนผลิต	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		✓			
จัดส่ง						
1. วางแผนจัดส่ง	สูง		✓			
2. ออกเอกสารการส่งมอบสินค้า	ปานกลาง		✓			
3. คัดเลือกและประเมินผู้รับจ้างส่งสินค้า	ต่ำ					✓
EDP						
1. เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	สูง			✓		
2. ดูแล web siteบริษัท	ต่ำ					✓
3. ดูแลและแก้ไขอุปกรณ์สารสนเทศ	สูง	✓				
กฎหมาย						
1. ดูแลเรื่องการติดตามหนี้สิน	ปานกลาง				✓	
2. ติดต่อกับหน่วยราชการ	ปานกลาง				✓	

กระบวนการงานที่สำคัญ	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
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 กลยุทธ์การบริหารความพร้อม (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์การบริหารความพร้อมในสภาวะวิกฤต
อาคาร/สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ โรงงานสาขา 2 จ.สมุทรปราการ และโรงงานสาขา 3 จ.ระยอง กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน/สถานที่อื่น สำหรับภารกิจที่มีลักษณะงาน ที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน/สถานที่อื่นได้ โดยหน่วยงานต้องสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดประชุมออนไลน์
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	กำหนดให้หน่วยงานจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงต่อผ่านอินเทอร์เน็ต เข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของหน่วยงานได้ กำหนดให้งานพัสดุจัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสม

ทรัพยากร	กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต
เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน เป็นแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อ การใช้งาน ดังนั้น หากเกิดภาวะฉุกเฉินให้รอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ 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 SSSCจึงกำหนดกลยุทธ์/แนวทางเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในทั้ง 5 ด้านตามระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ ซึ่งการระบุความต้องการเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าหากต้องปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่อง ต้องไปทำงานที่สถานที่สำรองที่ใด ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์เท่าใดและหาได้จากแหล่งใด มีบุคลากรหลักจำนวนเท่าใดต้องมาปฏิบัติงาน และต้องประสานแจ้งหรือติดต่อกับผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดบ้าง 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				

สถานที่ปฏิบัติงานสำรองปกติมีการเปิดดำเนินงานตลอดอยู่แล้ว

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	จำนวนเท่าที่มีความจำเป็นต้องมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน				

ตารางที่ 7.5 ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

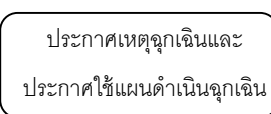
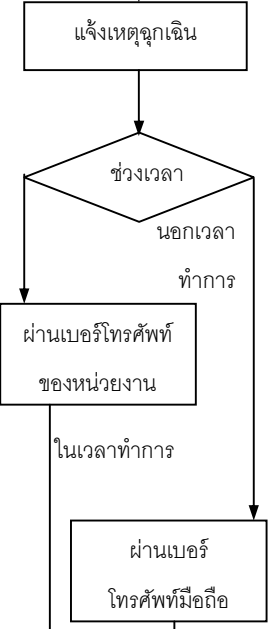
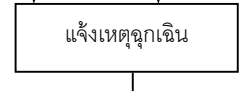
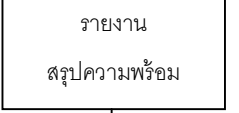
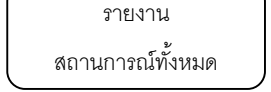
ผู้ให้บริการ	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
	1 วัน	3 วัน	7 วัน	15 วัน	30 วัน
Supplier วัตถุดิบหลัก	✓				
ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายในการจัดเก็บ ฐานข้อมูล (Cloud Service)	✓				

2.8 ขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree

- 2.8.1 รองผู้อำนวยการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
- 2.8.2 ประธานคณะทำงานฯแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะทำงานฯทราบ
- 2.8.3 ผู้ประสานงานคณะทำงานฯแจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ
- 2.8.4 หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแจ้งไปยังบุคลากรภายในทีมบริหารความต่อเนื่องให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 2.8.5 หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแจ้งกลับมายังผู้ประสานงานคณะทำงานฯเพื่อรายงานสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตรวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในSSSC
- 2.8.6 ผู้ประสานงานคณะทำงานฯรายงานสถานการณ์ทั้งหมดของ SSSCให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบ
ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักจนกว่าจะมีการมอบหมายหรือได้แต่งตั้งบุคลากรหลักใหม่หรือในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องได้ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรองโดยพิจารณา ดังนี้
 - ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
 - ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
 - ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบดังต่อไปนี้:
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ
 - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารและคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไปเช่นสถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการฯ

รายละเอียดผังกระบวนการตามขั้นตอนการแจ้งเหตุฉุกเฉินดังกล่าวปรากฏตามตารางที่ 8 ทั้งนี้ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อให้กระบวนการติดต่อบุคลากรภายในSSSCสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวังในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

ตารางที่ 8 ผังกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินตาม Call Tree

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียดงาน
1.		รองผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการประกาศเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ
		ประธานคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	ประธานคณะกรรมการฯแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯทราบ
		ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ	ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯแจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องทราบ 1. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก 2. ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก ถ้าสามารถติดต่อได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรของSSSC ทราบดังต่อไปนี้: - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง - ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตต่อไป เช่นสถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการฯลฯ
		หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมฯแจ้งข้อมูลทั้งหมดของสถานการณ์ไปยังบุคลากรภายในทีมฯให้รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน
		หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมฯแจ้งกลับมายังผู้ประสานงานคณะกรรมการฯเพื่อรายงานสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน
		ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯ	ผู้ประสานงานคณะกรรมการฯรายงานสถานการณ์ทั้งหมดของ SSSC ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทราบ

บทที่ 3 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน

3.1 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตและการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน

ในขณะเกิดวิกฤตเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตของหน่วยงานและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องSSSC ได้กำหนดแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตในช่วงเกิดเหตุในระยะสั้นและการฟื้นคืนในระยะกลางเป็น 3 ระยะได้แก่ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน 24 ชั่วโมงการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรกภายใน 7 วันและการตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วันเพื่อให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์มีประสิทธิภาพและ SSSC สามารถกลับมาดำเนินการกิจได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ให้เป็นหน้าที่ของทีมงานบริหารความต่อเนื่องต้องดำเนินการรวบรวมตรวจสอบสถานการณ์และรายงานให้คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบเป็นระยะๆตามกรอบเวลาโดยตรวจสอบการดำเนินงานตามขั้นตอนและกิจกรรมของผู้รับผิดชอบดังนี้

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉินวิกฤตตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในSSSC ภายหลังได้รับแจ้งจากคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- จัดประชุมทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงานการให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต - ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วนหรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- ระบุนและสรุปรายชื่อบุคลากรในแผนกที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- รายงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบโดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ • จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ • ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง • กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการและจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกองฯให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องแล้ว	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-5 วันข้างหน้า	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้นภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤตพร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทราบพร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- ติดต่อและประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) เฉพาะงานเร่งด่วนตามที่ได้รับอนุมัติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์และบทวนกิจกรรมและงานต่างๆที่ทีมบริหารความต่อเนื่องต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องเพื่อรับทราบและดำเนินการหาที่แจ้งวันเวลาและสถานที่ปฏิบัติงานสำรองเป็นต้น	ทีมบริหารความต่อเนื่องของ	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ: ในการปฏิบัติการใดๆให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆและปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

วันที่ 2 - 7 การตอบสนองในระยะสั้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- ตรวจสอบกับผู้บริหารความพร้อมข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- รายงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องความพร้อมข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามตารางที่ 6	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	ทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตแก่หน่วยงาน/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆที่ทีมบริหารความต่อเนื่องของสำนักงาน/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในSSSC	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ: ในการปฏิบัติการใดๆให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆและปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ขั้นตอนและกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- รายงานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความ ต่อเนื่อง	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากร	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- บันทึก (Log Book) เหตุการณ์และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมบริหารความต่อเนื่อง(พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา)อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	
- รายงานความคืบหน้าให้แก่คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	

หมายเหตุ: ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

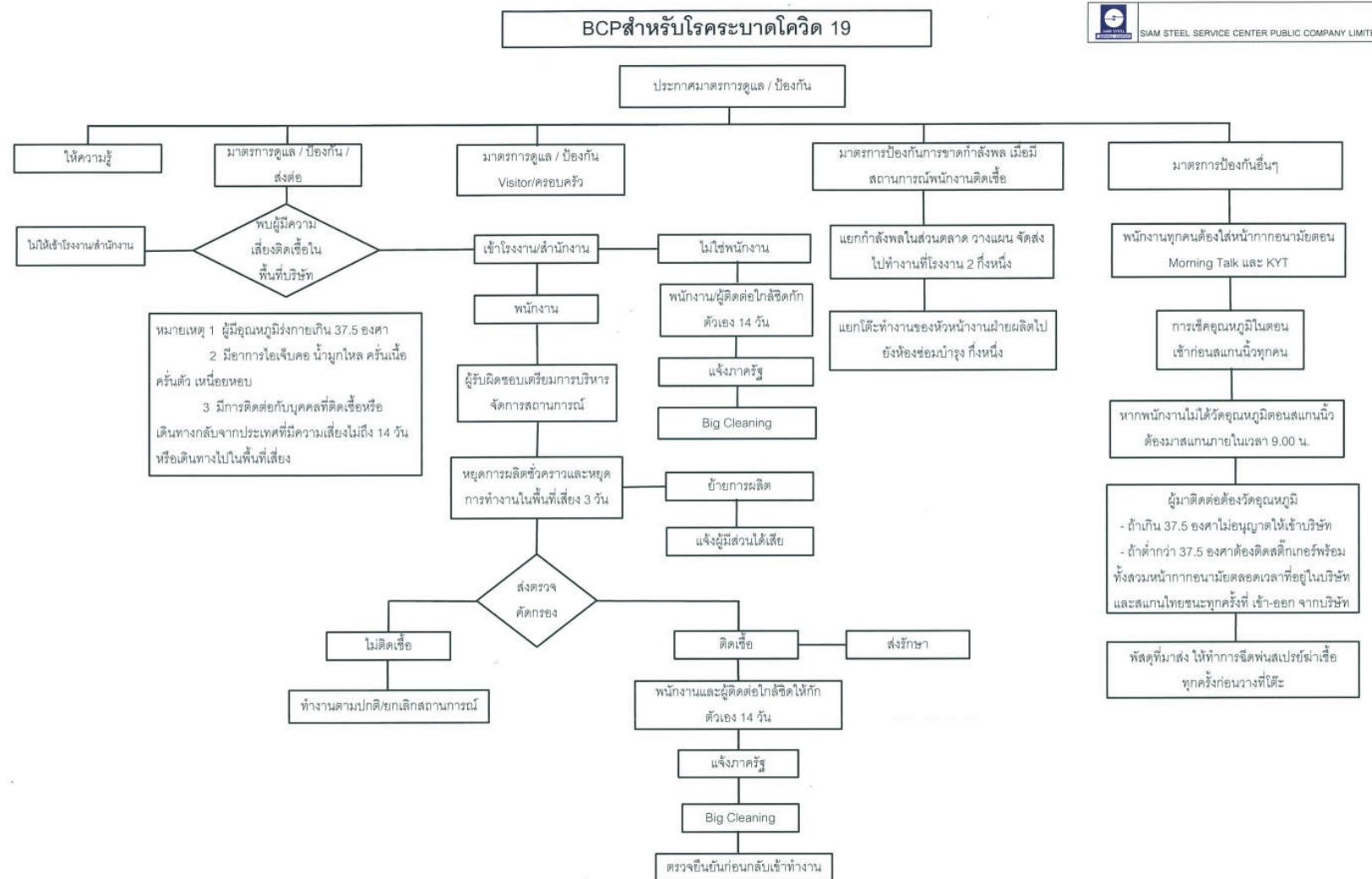
รายชื่อแผนเผชิญเหตุและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	รหัสเอกสาร	รายชื่อเอกสาร
1	QP-SVP-04	การบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน
2	QP-CMK-13	แผนฉุกเฉินด้านการขาดแคลนวัตถุดิบ
3	QP-CPL-03	แผนฉุกเฉินด้านการผลิต
4	QP-SMT-01	แผนฉุกเฉินด้าน AIE CIRCUIT BREAKER ชัดข้อง
5	QP-SMT-02	แผนฉุกเฉินด้านไฟฟ้าแรงสูงขัดข้อง
6	QP-SMT-03	แผนฉุกเฉิน ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชำรุด
7	QP-CIN-08	แผนฉุกเฉินด้านการส่งมอบสินค้า
8	QP-SHR-02	แผนฉุกเฉินด้านกำลังพล
9	QP-SCM-01	แผนฉุกเฉินระบบคอมพิวเตอร์
10	SP-SST-06	แผนฉุกเฉินมาตรการป้องกันการเกิดโรคระบาด
11	SP-SST-17	แนวทางการปฏิบัติแผนฉุกเฉินโรคระบาดโควิด-19
12	EP-SEM-12	การเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน
13	SD-SEM-12/01	แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (จ.สมุทรปราการ)
14	SD-SEM-12/05	แผนรับมือภัยพิบัติน้ำท่วม (จ.สมุทรปราการ)
15	SD-SEM-12/08	แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย (จ.ระยอง)
16	WI-SCM-01/03	แผนฉุกเฉินกรณีการโจมตีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางไซเบอร์
17	WI-SEM-12/04	การเตรียมความพร้อมและตอบสนองกรณีฉุกเฉินก๊าซ LPG รั่วไหล (จ.ระยอง)

ภาคผนวก

มาตรการป้องกัน

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



22-3-2021