

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT: BCM)

1. บทนำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)

ด้วยสถานการณ์ในอดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่าองค์กรต่าง ๆ ได้เผชิญกับภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมากมาย ทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและจากน้ำมือมนุษย์ เช่น การระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ การเกิดคลื่นยักษ์สึนามิที่ชายฝั่ง การก่อการร้าย หรือการโจมตีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้สร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ชื่อเสียง และความเชื่อมั่นต่อองค์กร

บริษัท ขนส่ง จำกัด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ซึ่งเป็นอีกวิธีทางหนึ่งที่จะช่วยลดความเสียหาย และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร ให้เบาบางลงเมื่อองค์กรประสบเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด องค์กรจึงจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) มีการทบทวน/ปรับปรุงเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประชาชนในชุมชน พร้อมกับช่วยให้องค์กรและทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก โดยให้กระบวนการที่สำคัญกลับมาดำเนินได้อย่างเหมาะสมตามที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยอ้างอิงตามกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านการให้บริการผู้โดยสาร ทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและประชาชน

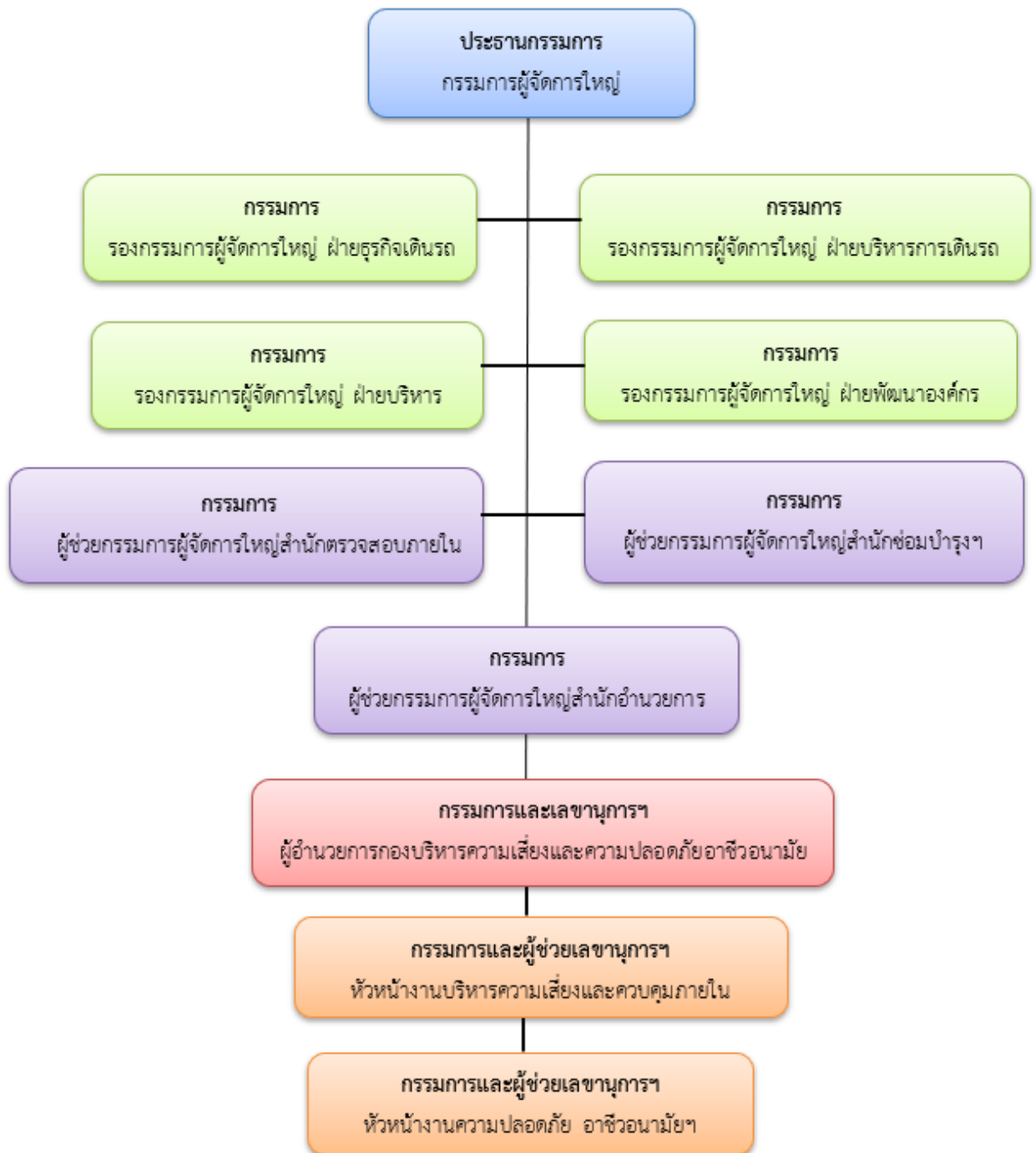
5. เพื่อให้กระบวนการที่สำคัญ หรือกิจกรรมหลักกลับมาดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งกอบกู้กระบวนการต่าง ๆ ให้กลับมาดำเนินได้อย่างปกติโดยเร็วภายหลังการหยุดชะงัก

6. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทุกภาคส่วนมีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กร แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

3. โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCM) ประกอบด้วยผู้บริหารจากฝ่าย/สำนักต่าง ๆ โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธาน เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ได้กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการฯ ดังนี้

โครงสร้างคณะกรรมการบริหารจัดการการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCM)



4. การดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



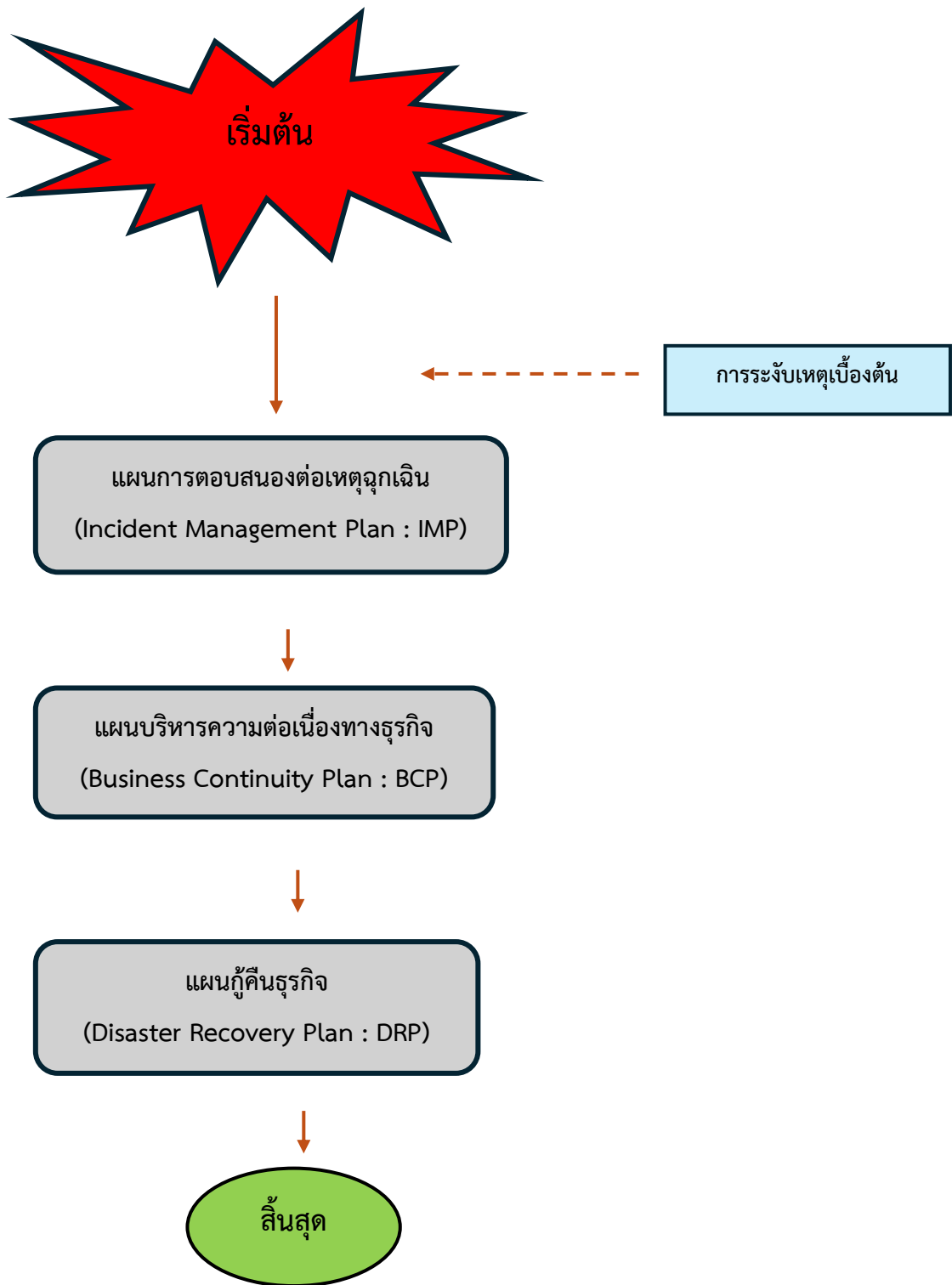
5. โครงสร้างของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ในการตอบสนองต่อสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน องค์กรต้องจัดทำแผนงานให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงเวลาของเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อให้องค์กรเตรียมรับมือและกลับมาดำเนินธุรกิจได้ดังเดิม

1. แผนการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน (Incident Management Plan : IMP) คือ แผนการดำเนินงานหรือวิธีการปฏิบัติ เพื่อรับมือและระงับเหตุฉุกเฉิน

2. แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) คือ แผนการดำเนินงานหรือวิธีปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจหลักที่ได้กำหนดไว้อย่างไม่หยุดชะงัก

3. แผนกู้คืนธุรกิจ (Disaster Recovery Plan : DRP) คือ แผนการปฏิบัติเพื่อกู้คืนการดำเนินธุรกิจเมื่อเหตุวิกฤตได้ผ่านพ้นไป



6. การติดต่อสื่อสาร

แผนการติดต่อสื่อสาร Call Tree เป็นการติดต่อสื่อสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งพนักงาน ลูกจ้างและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งของสื่อมวลชนและช่องทางขององค์กรจะเป็นการแจ้งตามลำดับสายบังคับบัญชา ให้รับทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉินและสิ่งที่จำเป็นต้องปฏิบัติภายใต้ภาวะฉุกเฉินตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะสามารถตรวจสอบได้ว่าข้อมูล ข่าวสารถูกส่งไปยังผู้รับสารปลายทางจริง

7. สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และศูนย์อำนวยความสะดวกฉุกเฉิน

กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน องค์กรได้มีการกำหนดศูนย์อำนวยความสะดวกฉุกเฉินสำหรับการประชุมสั่งการของคณะกรรมการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และได้มีการกำหนดสถานที่ปฏิบัติงานสำรองสำหรับให้พนักงานย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังพื้นที่สำรอง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง แม้เกิดสภาวะวิกฤต

8. การฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

องค์กรได้กำหนดให้มีการฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีการฝึกซ้อมแผนฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานขององค์กรมีความพร้อม และสามารถรับมือกับภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงให้เป็นปัจจุบัน