

วันที่ 1-3 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติภารกิจใด ๆ ให้องค์กรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและของตนเองและพนักงานและ/หรือบุคคลอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนการจัดการความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตที่บริษัท กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

มาตรการ กิจกรรมและขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. การแจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ให้แจ้งตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากร ในบริษัท ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ บริษัท	หัวหน้า/ทีมงานจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ	<input type="checkbox"/>
2. จัดประชุม เรียกทีมงานจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจประชุมโดยใช้ช่องทางสื่อสารหรือมาด้วยตนเอง เพื่อประเมินความเสี่ยง ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>
3. ติดตามสถานการณ์ มอบหมายให้พนักงานที่พร้อมทั้งปรับปรุงระบบ IT ให้มีความเชื่อมโยงระบบข้อมูลหลักกับเครื่องแม่ข่าย	ทีมงานหลัก/ทีมสำรอง	<input type="checkbox"/>
4. ปรับปรุงระบบ E-Service เร่งรัดให้สามารถจัดการงานและให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยจัดทำแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง เพื่อให้บริการและติดต่อประสานงานระหว่างกัน รวมทั้งการรับส่งเอกสาร	ทีมงานหลัก/ทีมสำรอง	<input type="checkbox"/>

มาตรการ กิจกรรมและขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
5. ประชาสัมพันธ์โดยเร่งด่วน <ul style="list-style-type: none"> • การให้บริการ e-Service ในทุกช่องทาง รวมทั้งแนะนำผู้ให้บริการโดยตรงให้ใช้บริการผ่าน e-Service ในการติดต่อครั้งต่อไป • กำหนดมาตรการชั่วคราวให้ใช้ช่องทางการรับส่งเอกสารอื่น ๆ แทน • การให้มาติดต่อด้วยตนเอง เช่น การรับส่งเอกสารทางไปรษณีย์โทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) 		
6. รายงานสถานการณ์ สรุปผลให้หัวหน้าคณะจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • สรุปจำนวนและรายชื่อพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการได้รับบาดเจ็บ หรือ ติดเชื้อโรคระบาด หรือเสียชีวิต • ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ภายในและภายนอกหน่วยงาน • ความก้าวหน้าในการปรับปรุงระบบ ให้บริการ e-Service • การปรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือจำเป็นต้องดำเนินงาน ที่ส่งผลกระทบอย่างสูง อาจใช้การปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) 	ทีมงานจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>
7. สื่อสารภายในองค์กร โดยรายงานสถานการณ์แก่พนักงานภายในบริษัทให้ทราบ มาตรการและกิจกรรมที่ได้รับการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว	หัวหน้า/ทีมงานหลัก ทีมงานสำรอง แผนจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจรายงานตามลำดับขั้น	<input type="checkbox"/>

มาตรการ กิจกรรมและขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
8. ประเมินศักยภาพและความสามารถของแผนก/ฝ่าย ในการดำเนินงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วันข้างหน้า ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดการความต่อเนื่องตามแผนการจัดการทรัพยากร	หัวหน้า/ทีมงานหลักจัดการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>
9. <u>ขออนุมัติปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน หรือ วิธีปฏิบัติงาน</u> <ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูงหากไม่ดำเนินการ • กรณีที่สภาวะวิกฤติความต่อเนื่องระยะเกิน 14 วัน ให้สามารถทำงานที่บ้าน (Work from Home) ได้ โดยทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องสร้างระบบให้สามารถรองรับได้ รวมถึง แต่ละหน่วยต้องกำหนดการปรับเปลี่ยนให้ทำงานที่บ้าน 	หัวหน้า/ทีมงานหลักจัดการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>

มาตรการ กิจกรรมและขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
10. <u>ติดต่อและประสานงานระหว่างกัน</u> เพื่อให้การจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้ทันเวลาที่กำหนด ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง • วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ • เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ • บุคลากรหลัก • ผู้รับ-ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้า/ทีมงานหลักจัดการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>
11. <u>กำหนดหน่วยงานที่เป็นผู้รับ-ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน</u> เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะกรรมการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	หัวหน้า/ทีมงานหลักจัดการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>
12. <u>จัดทำบันทึกเหตุการณ์</u> โดยบันทึก (log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างต่อเนื่อง	หัวหน้า/ทีมงานหลักจัดการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>
13. <u>สรุปแจ้งสถานการณ์ และขั้นตอนการดำเนินการ</u> สำหรับในวันถัดไปให้กับพนักงานในบริษัท เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจงวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้า/ทีมงานหลักจัดการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>
14. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัทอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้า/ทีมงานหลักจัดการความต่อเนื่องของทางธุรกิจของบริษัท	<input type="checkbox"/>