

สำนักงานธรรมาเคราะห์

BCM

หลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) และ
แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)



ปีงบประมาณ 2566

จัดทำโดย

ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ฝ่ายพัฒนาองค์กร



คำนำ

สำนักงานธนานุเคราะห์ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่รับจํานำ้แก่บริการประชาชน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า ซึ่งสธค.เองได้ตระหนักถึงหลักในการบริหารความเสี่ยง เพื่อลดผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ซึ่งปัจจัยเสี่ยงด้านไฟไหม้ นั้นเป็นปัจจัยภายนอกการควบคุมของสธค. ดังนั้นสธค.จึงได้จัดทำหลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) และแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ประจำปี 2566 ที่สามารถปฏิบัติงานหรือดำเนินการกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องและเพื่อให้สธค.สามารถรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ อันเกิดจากปัจจัยเสี่ยง ที่ไม่สามารถดำเนินตามภารกิจได้ ตามพระราชบัญญัติโรงรับจํานำ้ พ.ศ.2505 ส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงัก เสียหาย ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เช่น ไม่สามารถรับจํานำ้ ส่งดอกเบี้ยย ใถ่ถอนทรัพย์จํานำ้ เป็นต้น

หลักการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) และแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ประจำปี 2566 ฉบับนี้ได้จากการรวบรวมและวิเคราะห์กระบวนการทำงาน คุณค่างาน ปัจจัยเสี่ยง การเผชิญเหตุ ตลอดจนการจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อให้มีความพร้อมและให้บุคลากรของสธค.มีความได้ม้การตระเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้พร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน แผนการทำงานจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการยามฉุกเฉินได้ เมื่อมีการเกิดภัยจะต้องมีการฝึกซ้อมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยอันจะช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน เพื่อให้แผนมีประสิทธิภาพ เราควรมีความมุ่งมั่นที่จะฝึกฝน ทบทวน และปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรับมือได้กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

สำนักงานธนานุเคราะห์
ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

สารบัญ

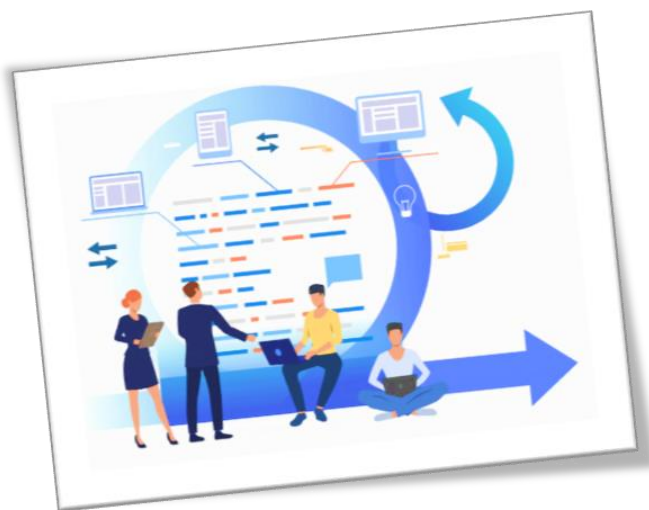
แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	หน้า
บทนำ	1
บทที่ 1	2
1.1 ความหมาย	2
1.2 แนวคิดการบริหารความพร้อมต่อเหตุทางธุรกิจ	2
1.3 การเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ และความจำเป็นของ BCM กับ สธค.	3
1.4 สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)	5
1.5 วัตถุประสงค์ (Objectives)	6
1.6 ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อเหตุทางธุรกิจ (Scope of BCP)	6
1.7 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	7
1.8 การใช้แผนบริหารความพร้อมต่อเหตุทางธุรกิจ (BCP)	7
1.9 การทบทวนแผนการบริหารความพร้อมต่อเหตุ (BCP)	7
1.10 สมมติฐานในการจัดทำแผนความพร้อมต่อเหตุ (BCP Assumptions)	7
1.11 แนวทางการบริหารความพร้อมต่อเหตุรายการกิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง	8
บทที่ 2	9
2.1 การแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อเหตุทางธุรกิจ (Business Continuity Management)	9
2.2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)	10
2.3 นโยบายการบริหารความพร้อมต่อเหตุทางธุรกิจ (BCM Policy)	12
บทที่ 3	14
3.1 การวิเคราะห์ช่องว่าง	14
3.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	14
3.3 การประเมินความเสี่ยง	15
3.4 การศึกษาและกำหนดบริบทการบริหารความพร้อมต่อเหตุทางธุรกิจขององค์กร	16
3.5 การศึกษาข้อมูลองค์กร	17
3.6 วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร	17
3.7 บริบทการบริหารความพร้อมต่อเหตุทางธุรกิจ	18
3.8 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	18
3.9 การประเมินความเสี่ยง	21
3.10 เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง	21
3.11 ผลการประเมินความเสี่ยง	23
3.12 การประเมินสถานการณ์และกำหนดระดับความรุนแรง	23

(ต่อ)	หน้า
บทที่ 4	24
4.1 กรณีด้านโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่	24
4.2 กรณีด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	34
4.3 กรณีด้านน้ำท่วม	42
4.4 กรณีด้านการชุมนุมประท้วง	50
4.5 กรณีด้านอัคคีภัย (ไฟไหม้)	57
ภาคผนวก ก	64

บทนำ

สคค.ได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ซึ่งต่อไปจะใช้คำว่า แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ เพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤติของ สคค. แต่สถานการณ์ในปัจจุบันมีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเกิดสภาวะวิกฤติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สคค. จึงได้มีการทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ไม่ว่าจะเป็นเหตุที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย หรือเหตุการณ์ที่เกิดจากการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น การชุมนุมประท้วง การจลาจล เป็นต้น และช่วงระหว่างปี 2562 – 2565 ได้เผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมถึงโรคฝีดาษลิง เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สิน และอาจส่งผลให้สคค.ไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ต้องหยุดการปฏิบัติงาน ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของสคค.จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สคค.สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือดำเนินการได้ตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ และช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ หรือถ้าได้รับความเสียหายต้องสูญหายน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ดำเนินการโดยอ้างอิงตามมาตรฐานสากล British Standard Business Continuity Management (มาตรฐานสากล BS25999-2:2007) และมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (มอก.22301-2553) โดยวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่กิจกรรมหรือกระบวนการหลักของ กฟผ. หยุดชะงัก โดยพิจารณาผลกระทบเป็นจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ ทั้งนี้ผู้จัดทำได้สรุปผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจไว้ในหัวข้อ “ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ” ในส่วนท้ายของรายงานฉบับนี้



บทที่ 1 การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

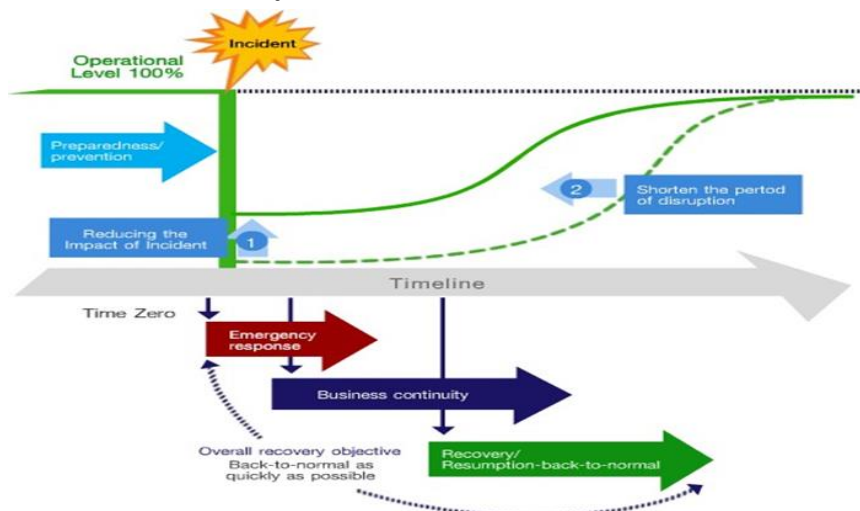
1.1 ความหมาย

Business Continuity Management (BCM) การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หมายถึง องค์กรรวมของ กระบวนการบริหารซึ่งซึ่งภัยคุกคามต่อองค์กรและผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิภาพ

1.2 แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของ สธค.จะเน้นการควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหากควบคุมภายในที่มีอยู่ไม่สามารถควบคุมดูแลและป้องกันได้ทั้งหมดเมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้น ระดับการดำเนินงานหรือให้บริการของ สธค. จะลดลง จึงต้องรีบดำเนินงานหรือให้บริการกลับมาในระดับที่เหมือนภาวะปกติ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลา อาจแยกได้เป็น

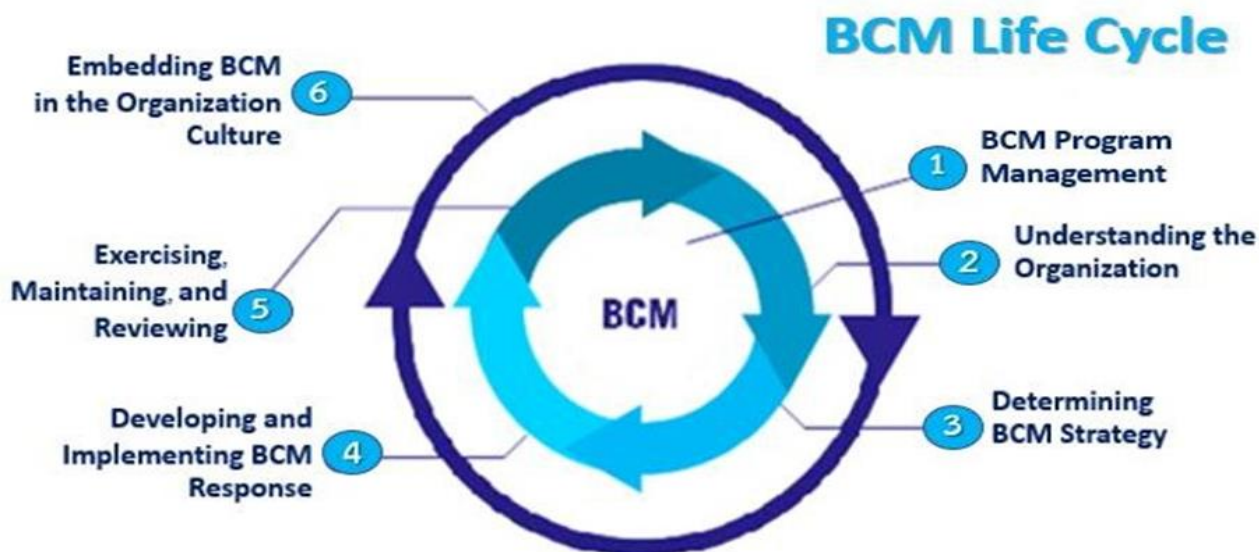
- 1) ภายในช่วงระยะเวลาแรก จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (Incident/Emergency Management) อย่างไรก็ตามในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้าง การตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤติ (Crisis Management)
- 2) ภายหลังจากนั้น จะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจ (Continuity Management) เพื่อให้องค์กรสามารถกลับมาดำเนินงานได้ ซึ่งแยกเป็น 2 ระดับ
 - (1) ดำเนินงานหรือให้บริการได้ในระดับที่องค์กรยอมรับกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดภายในระยะอันสั้น
 - (2) กลับมาให้บริการได้ในระดับปกติตามระยะเวลาที่กำหนดในช่วงการดำเนินการกอบกู้กระบวนการทางธุรกิจ (Recovery) ดังรูป



รูปที่ 1 แนวคิดการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1.3 แนวทางการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)

ปัจจุบันมีหลากหลายแนวทางและมาตรฐานในการการบริหารความต่อเนื่อง โดยแนวทางที่ได้รับการใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งกำหนดให้มี 6 องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ทั้งนี้ สศค. นำ BCM Life Cycle ไปประยุกต์ใช้สำหรับกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจโดยขอบเขตวิธีการบริหารจัดการ และทรัพยากรที่ต้องใช้ใน BCM มี 6 องค์ประกอบหลัก ตามรูปที่ 2



องค์ประกอบที่ 1 การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM Program Management)

โครงการจัดการความต่อเนื่อง ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลักและเป็นขั้นตอนแรกของการบริหารความต่อเนื่อง โดยเป็นขั้นตอนการจัดทำกรอบนโยบาย BCM โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่าง ๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของพนักงาน ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ (Incident Escalation Process) วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง และการติดตามพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า เพื่อให้มั่นใจว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรในการบริหารจัดการโปรแกรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างชัดเจนและเหมาะสม รวมถึงหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจมีบุคลากรที่มีทักษะ และความสามารถเพียงพอในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กรตามพันธกิจ

องค์ประกอบที่ 2 การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

การเข้าใจองค์กรเป็นกระบวนการทำความรู้จักกับองค์กรและหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงความรู้และเข้าใจในสภาพและการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานว่าจะได้รับผลกระทบหรือความเสี่ยงอย่างไรผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis – BIA) และการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment – RA) เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมต่าง ๆ และระดับความสามารถที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ การกำหนดแนวทาง และการกำหนดกลยุทธ์ในข้อต่อไป และเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กรได้มีการจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการอย่างเหมาะสม ตลอดจนกิจกรรมที่มีความสำคัญเร่งด่วนในการฟื้นฟูการให้บริการได้รับการพิจารณาและจัดลำดับอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง BCM (Determining BCM Strategy)

การกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืน การดำเนินงาน (Recovery Strategy) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องจัดทำก่อนการพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม ตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ซึ่งประกอบด้วยด้วยเรื่องบุคลากร (People) สถานที่ปฏิบัติ (Premise) อุปกรณ์ และเครื่องมือ (Equipment) เทคโนโลยี (Technology) ข้อมูล (Information) และผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ (Suppliers) เพื่อให้มั่นใจว่า สศค. ได้พิจารณาทางเลือกของกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และดำเนินการคัดเลือกกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เหมาะสมที่สุด เพื่อใช้ในการฟื้นคืนสภาพการดำเนินธุรกิจขององค์กรและพันธกิจหลักที่สำคัญโดยในการพิจารณาคัดเลือกกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ องค์กรต้องทำการระบุและแบ่งชี้ถึงระดับที่ยอมรับได้ของความสามารถในการให้บริการ และระยะเวลาที่ยอมรับได้ในการฟื้นคืนสภาพ

องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (Developing and Implementing BCM Response)

หลังจากที่ได้มีการกำหนดกลยุทธ์เรียบร้อยแล้ว จะต้องจัดทำแผนงานเตรียมตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน โดยให้เป็นไปตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

- Incident Management Plans (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- Emergency/ Crisis Management Plan (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤติฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และผลกระทบขยายไปในวงกว้าง
- Business Continuity Plans (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินงานภารกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่ง
- ทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ
- Recovery Plans (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

เพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดอุบัติการณ์ขึ้น สศค. ได้มีการเตรียมความพร้อมในการจัดการกับอุบัติการณ์อย่างเหมาะสมโดยกิจกรรมหรือกระบวนการหลักยังคงสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องโดยระดับความสามารถของการให้บริการที่กำหนดตามเป้าหมาย

องค์ประกอบที่ 5 การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (Exercising Maintaining and Reviewing)

การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนการจัดเตรียมการระบบ BCM รวมถึงการตรวจประเมินจะช่วยให้ องค์กรมั่นใจได้ว่า รายละเอียดที่ระบุในแผนการจัดการปฏิบัติการและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้แน่ใจได้ว่า BCM ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อมตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากร และประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤติการณ์ โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

- Call Tree คือ การซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับให้กับสมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์
- Tabletop Testing คือ การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่า ใช้ตอบโจทย์

แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่

- Simulation คือ การทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้
- Full BCP Exercise คือ การทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Embedding BCM in the Organization's Culture)

เป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในการทำให้ BCM ผสมกลมกลืนเข้าจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรโดยเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและจิตวิทยาที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ซึมซาบและเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤติซึ่งการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้ความตระหนักถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกลายเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานหลักขององค์กร พร้อมทั้งเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในด้านการบริหารจัดการอุบัติการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของ สธค.

1.4 การเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ และความจำเป็นของ BCM กับ สธค.

 วิสัยทัศน์ “เป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยยึดหลักธรรมาภิบาล”												
พันธกิจ	1. สนองนโยบายรัฐในการสร้างโอกาสการเข้าถึงการรับจำนำด้วยอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า มุ่งเน้นการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคม		2. ดำเนินธุรกิจการรับจำนำด้วยการบริการด้วยใจ มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเป็นผู้นำด้านการรับจำนำ		3. ยกระดับมาตรฐานการรับจำนำด้วยความเชี่ยวชาญ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลที่สนับสนุนการเป็นโรงรับจำนำเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน		4. การบริหารการเงินและการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนการเติบโตและสถานะการเงินที่มั่นคง					
เป้าประสงค์	1. ส่งเสริมโอกาสการเข้าถึงบริการทางสังคมบนพื้นฐานความพอเพียง		2. สร้างภูมิคุ้มกันและพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายและเครือข่าย		3. ผนึกกำลังทางสังคมเพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาสังคม		4. บริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศและเสริมสร้างธรรมาภิบาล					
ค่านิยม	Innovation นวัตกรรม นวัตกรรมก้าวไกล		Service Mind จิตบริการ มีจิตมุ่งเน้น มีความเต็มใจ ในการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก		Morality ศีลธรรม ความประพฤติที่ดีมีศีลธรรม		Accountability ความรับผิดชอบต่อ มีความรับผิดชอบต่อ โปร่งใส ตรวจสอบได้		Respectability ความน่าเชื่อถือ มีความน่าเชื่อถือในวิชาชีพการรับจำนำ		Teamwork การสร้างทีมงาน ร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อเป้าหมายขององค์กร	

วัฒนธรรมองค์กร ความเป็นผู้นำ ความสามัคคี ความเป็นมืออาชีพ การมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

1.5 วัตถุประสงค์(Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- เพื่อให้องค์กรฯ มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น
- เพื่อลดระยะเวลาและผลกระทบจากการหยุดชะงักให้สั้นที่สุด เพื่อให้ สธค. สามารถกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติในเวลาและเป้าหมายที่กำหนด
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ
- สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่น ในศักยภาพขององค์กรฯ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

1.6. ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติกรณีเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักของ สธค. คือ **สำนักงานธนานุเคราะห์ส่วนกลางและสถานธนานุเคราะห์** ที่ไม่สามารถ ให้บริการต่อลูกค้าอันเกิดจากเหตุการณ์และภัยคุกคามที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนี้

- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ
- เหตุการณ์ภัยคุกคามด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

1.7 สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ และ การจัดหา/ จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์โรคระบาด	✓	✓	-	✓	✓
4	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
5	เหตุการณ์การหยุดชะงักของระบบงานและ เครื่องแม่ข่ายขัดข้อง	✓	✓	✓	✓	✓

1.8 การใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

เมื่อคณะทำงานจัดบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจัดทำ แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) จะรายงานผลต่อผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์และจะถูกประกาศใช้ทั่วทั้งองค์กร

1.9 การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่อง (BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ ต้องได้รับการทบทวนและซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.10 สมมติฐานในการจัดทำแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ 1 (ปิดสาขา) เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลักและสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ 2 (ภัยต่าง ๆ) เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลักแผนความต่อเนื่องของสำนักงานธนานุเคราะห์

“บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานธนานุเคราะห์อย่างไรก็ตาม แผนความต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สธค. พร้อมทั้งจะนำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plans) ไปใช้ในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้เป็นระยะชั่วคราวหรือระยะยาว
2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือมีวัสดุอุปกรณ์
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญได้ให้สามารถใช้งานในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก : เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการที่สำคัญ : เหตุการณ์เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการที่สำคัญ ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ระบุไว้กับทางสชค.

1.11 แนวทางการบริหารความต่อเนื่องรายการกิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง

ผลกระทบ	กิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง
สถานที่ปฏิบัติงาน	1. สรรหาและเตรียมการ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองกับ หน่วยงานภายในสังกัด กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2. สรรหาและเตรียมการอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรองกับ ภาคเอกชน เช่น โรงแรม มูลนิธิ 3. กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
บุคลากรหลัก	1. กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองทำงานทดแทน กันได้ในสภาวะวิกฤติ 2. กำหนดแนวทางกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้อยู่ปฏิบัติงาน ชั่วคราวจากหน่วยงานราชการอื่น ในสังกัดหรือส่วนกลาง
ระบบคอมพิวเตอร์	1. ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยี เพื่อจัดเตรียมและให้มีระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศสำรอง 2. ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อนและจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. จัดเตรียมเครื่องและอุปกรณ์สำรองเพื่อใช้ในสภาวะวิกฤติ 2. ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤติ

บทที่ 2 ภาพรวมโครงสร้างหน้าที่และนโยบาย

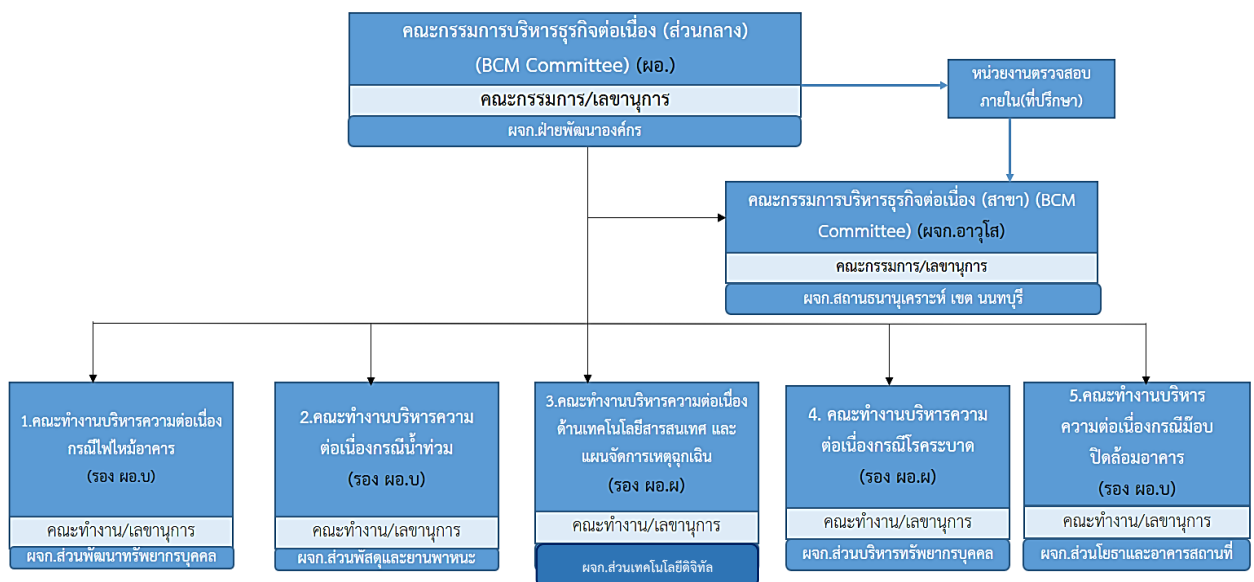
2.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) และทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP) โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

รูปภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

2.2 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

1.คณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM)

รายชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นายประสงค์ พันธุ์ลิมา ผู้อำนวยการ	ประธานคณะกรรมการ	065-9534524
2. นางสุพัสตรา จันทร์ศรี รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	คณะกรรมการ	065-9534083
3. นางสาวนภัส หลักคำ รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	คณะกรรมการ	061-3867587
4. นายณัฐ อติศัพท์ หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน (ที่ปรึกษา)	ที่ปรึกษา	095-7435167
5. นายภัทรชัย จันทร์ศรี ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ	คณะกรรมการ	081-9105854
6. นางเนตรทราย โกศลรัฐ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด	คณะกรรมการ	061-3867579
7. นางสาวสุภาวดี หาเรือนชีพ ผู้จัดการฝ่ายบริหารการเงิน	คณะกรรมการ	087-6946939
8. นางสาวดวงดาว พงษ์ธีรกุล ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการ	คณะกรรมการ	061-3867577
9. นางมนต์ฤทัย อติศัพท์ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาองค์กร	คณะกรรมการและเลขานุการ	095-7839307
10. นายอมรพรหม สวนอินทร์ ผู้จัดการส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	ผู้ช่วยเลขานุการ	099-0493462
11. นายอิทธิพล วรรณสาย ผู้จัดการส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล	ผู้ช่วยเลขานุการ	061-4659549

2.คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องกรณีไฟไหม้อาคาร

รายชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสาวนภัส หลักคำ รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	ประธานคณะกรรมการ	061-3867587
2. นายณพล ยิ้มใจ ผู้จัดการส่วนโยธาและอาคารสถานที่	คณะกรรมการ	081-4408184
3. นายศุภชาติ กันควร ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะกรรมการ	098-2652253
4. นางสาวจินตนา โอบายะวาทย์ ผู้จัดการส่วนพัสดุและยานพาหนะ	คณะกรรมการ	089-1099631
5. นางสาวสายรุ้ง มูลดี ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะกรรมการและเลขานุการ	086-3984922
6. นายอภิวัฒน์ สุราษฎร์ นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ	092-4991939
7. นายวันชัย โกศลรัฐ นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ	083-7004090

3.คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องกรณีน้ำท่วม

รายชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสาวนภัส หลักคำ รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	ประธานคณะกรรมการ	061-3867587
2. นายศุภชาติ กันควร ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะกรรมการ	098-2652253
3. นายณพล ยิ้มใจ ผู้จัดการส่วนโยธาและอาคารสถานที่	คณะกรรมการ	081-4408184
4. นายวรพล ธนวินท์ ผู้จัดการส่วนบริการทรัพย์สินหลุดจำนำ	คณะกรรมการ	099-1519222
5. นางสาวจินตนา โอบายะวาทย์ ผู้จัดการส่วนพัสดุและยานพาหนะ	คณะกรรมการและเลขานุการ	089-1099631
6. นางสาวอริดา อารุงจิตชัย นักวิชาการพัสดุ	ผู้ช่วยเลขานุการ	085-9494941
7. นางสาวธัญวรัตน์ อมรเวช นักวิชาการพัสดุ	ผู้ช่วยเลขานุการ	064-2946991

4. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน

รายชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสุพัสตรา จันทร์ศรี รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	ประธานคณะทำงาน	065-9534083
2. นางเนตรทราย โกศลรัฐ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด	คณะทำงาน	061-3867579
3. นางสาวสุภาวดี หาเรือนชีพ ผู้จัดการฝ่ายบริหารการเงิน	คณะทำงาน	087-6946939
4. นายสายชล ถนนมรดก ผู้จัดการส่วนการตลาดและประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน	086-3984922
5. ว่าง ผู้จัดการส่วนการเงิน	คณะทำงาน	-
6. นายอนุชา สว่างวงศ์ ผู้จัดการส่วนข้อมูลและสารสนเทศ	คณะทำงานและเลขานุการ	089-6849595
7. นายสาโรช ปิยกุลดำรง นักวิเคราะห์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	ผู้ช่วยเลขานุการ	092-2255178
8. นายอนุรักษ อมรเวช นักวิเคราะห์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	ผู้ช่วยเลขานุการ	082-6595361

4. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องกรณีโรคระบาด

รายชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสุพัสตรา จันทร์ศรี รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	ประธานคณะทำงาน	065-9534083
2. นายอนุชา สว่างวงศ์ ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน	089-6849595
3. นายสายชล ถนนมรดก ผู้จัดการส่วนการตลาดและนวัตกรรม	คณะทำงาน	086-3984922
4. ว่าง ผู้จัดการส่วนการเงิน	คณะทำงาน	-
5. นายศุภชาติ กันควร ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงานและเลขานุการ	098-2652253
6. นายวรายุทธ สุขผล นักบริหารทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ	081-4408184
7. นายกิตติศักดิ์ มงคลอินทร์ นักบริหารทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ	092-3949459

5. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องกรณีมีอุปบัติล้อมอาคาร

รายชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสาวนภัส หลักคำ รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	ประธานคณะทำงาน	061-3867587
2. ว่าง ผู้จัดการส่วนการเงิน	คณะทำงาน	-
3. นายวรพล ธนวินท์ ผู้จัดการส่วนบริการทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน	099-1519222
4. นายศุภชาติ กันควร ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน	098-2652253
5. นายพนพล ยิ้มใจ ผู้จัดการส่วนโยธาและอาคารสถานที่	คณะทำงานและเลขานุการ	081-4408184
6. นายฉันทเชษฐ์ นิมาอำ นายช่าง	ผู้ช่วยเลขานุการ	092-5362946

6. คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจระดับสถานธนาณุเคราะห์เขต

รายชื่อ	ตำแหน่งหน้าที่
1.ผู้จัดการสถานธนาณุเคราะห์ เขต กทม.ชั้นใน	ประธานคณะกรรมการ
2.ผู้จัดการสถานธนาณุเคราะห์ เขต กทม.ตะวันออกและสุวรรณภูมิ	รองประธานคณะกรรมการ
3.ผู้จัดการสถานธนาณุเคราะห์ เขต ธนบุรี	กรรมการ
4.ผู้จัดการสถานธนาณุเคราะห์ เขต กทม.เหนือ	กรรมการ
5.ผู้จัดการสถานธนาณุเคราะห์ เขต นนทบุรี	กรรมการและเลขานุการ

2.3 นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy)

ที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนาณุเคราะห์ ครั้งที่ 12 /2565 เมื่อวันที่ 23 ส.ค.65 ได้มีมติเห็นชอบการทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Policy) โครงสร้างการทำงาน กระบวนการ และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) โดย นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ สสค. กำหนดไว้ว่า



คำสั่งสำนักงานธนาณุเคราะห์

ที่ ๕๑๑ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

เพื่อให้สำนักงานธนาณุเคราะห์ ถือปฏิบัติและจัดให้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสำนักงานฯ จะมีการดำเนินงานในธุรกิจสำคัญอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก เมื่อมีเหตุการณ์เสี่ยงที่เป็นภาวะวิกฤติ มีการแต่งตั้งคณะทำงานแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบฯ และเพื่อดำเนินการพัฒนาเป็นไปตามกรอบและแนวทางที่มีมาตรฐานสากล

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานธนาณุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.๒๕๔๕ จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ขกเลิกคำสั่งสำนักงานธนาณุเคราะห์ ฉบับเดิม คำสั่งสำนักงานธนาณุเคราะห์ ที่ ๘๘/๒๕๖๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารธุรกิจต่อเนื่อง (BCM Committee)

๒. แต่งตั้งใหม่เป็นดังนี้

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีรายชื่อ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการ	ประธานกรรมการ
๒. รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	รองประธานกรรมการ
๓. รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	รองประธานกรรมการ
๔. หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน	ที่ปรึกษา
๕. ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ	กรรมการ
๖. ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด	กรรมการ
๗. ผู้จัดการฝ่ายบริการการเงิน	กรรมการ
๘. ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๙. ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาองค์กร	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. ผู้จัดการส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. ผู้จัดการส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และอำนาจ

๑. ดำเนินการกำหนดนโยบาย กรอบแนวทาง และทิศทางการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสสค. (BCM Policy)

๒. กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Strategy) ของสสค.

๓. จัดให้มีการจัดทำมาตรการ หรือแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ของสสค.

- ๒ -

๔. จัดให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ อบรม และประชุมชี้แจงให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) และแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) โดยให้ปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

๕. จัดให้มีการทบทวน ทดสอบและปรับปรุงแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของสธค.ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

๖. แต่งตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายประสงค์ พันธุ์ลิมา)

ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคุณเคราะห์

3. การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

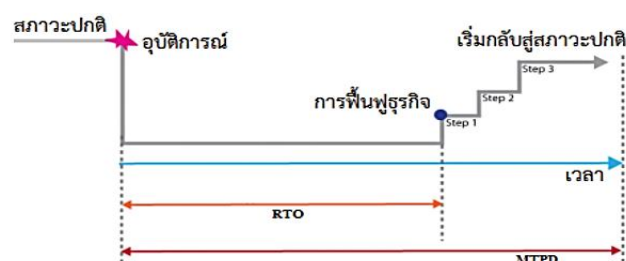
3.1 การวิเคราะห์ช่องว่าง

เนื่องจากองค์กรได้มีการดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤตอยู่แล้วบางส่วน จึงได้นำเทคนิควิธีการวิเคราะห์ ช่องว่าง (Gap Analysis) มาใช้ในการหาจุดแข็งจุดอ่อน ขององค์กรในเรื่องของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ สิ่งที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องตามที่ มาตรฐานกำหนด และการวางแผนในการดำเนินการได้ อย่างครบถ้วน สมบูรณ์โดยดำเนินการตรวจสอบประเมินใน เบื้องต้น เพื่อหาช่องว่างระหว่างการดา เนินการที่มีอยู่ใน ปัจจุบันขององค์กร โดยนำไปเทียบกับข้อกำหนดของ มาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

3.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ คือ กระบวนการ การวิเคราะห์เพื่อหาผลกระทบจากการหยุดชะงักของ กระบวนการหลัก ทำให้องค์กรสามารถเลือกที่จะฟื้นคืน สภาพกระบวนการภายหลังจากเกิดอุบัติการณ์ตามลำดับ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญของการ พัฒนาการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เนื่องจากผลลัพธ์ ที่ได้ จะทำให้ทราบถึงกระบวนการหลักที่มีความสำคัญต่อ การดำเนินธุรกิจ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถ้าได้รับ ผลกระทบจาก เหตุการณ์ภัยพิบัติอาจส่งผลทาให้องค์กร ได้รับความเสียหายในด้านต่างๆ เช่น การสูญเสียรายได้ การสูญเสียโอกาสใน การลงทุนแต่ละด้าน ตลอดจนการไม่สามารถปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อคู่ค้า ที่อาจนำไปสู่การสูญเสียชื่อเสียง และการฟ้องร้อง เป็นต้น ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะถูกนำมาเป็นปัจจัยในการประเมินผล กระทบทางธุรกิจ เพื่อให้ทราบ ว่าในปัจจุบันองค์กร มีกระบวนการหลักใดที่มีความสำคัญที่ ควรพิจารณาดำเนินการปกป้องซึ่งต้องดำเนินการได้ภายใต้ ค่าวิกฤตต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งได้แก่

1. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption, MTPD) หมายถึง ช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบที่ไม่สามารถยอมรับได้
 2. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ(Recovery Time Objective, RTO) หมายถึง ระยะเวลา เป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการให้การส่งไฟฟ้ากลับ สู่ระดับที่ยอมรับได้
 3. ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (Minimum Acceptable Level, MAL) หมายถึง ระดับต่ำ สุดของการบริการที่ ลูกค้ายอมรับได้ที่จะกลับคืนมาในระหว่างเกิดการหยุดชะงัก
- ซึ่งระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพกับช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุดสามารถแสดง ความสัมพันธ์กันได้ดังรูปที่ 4



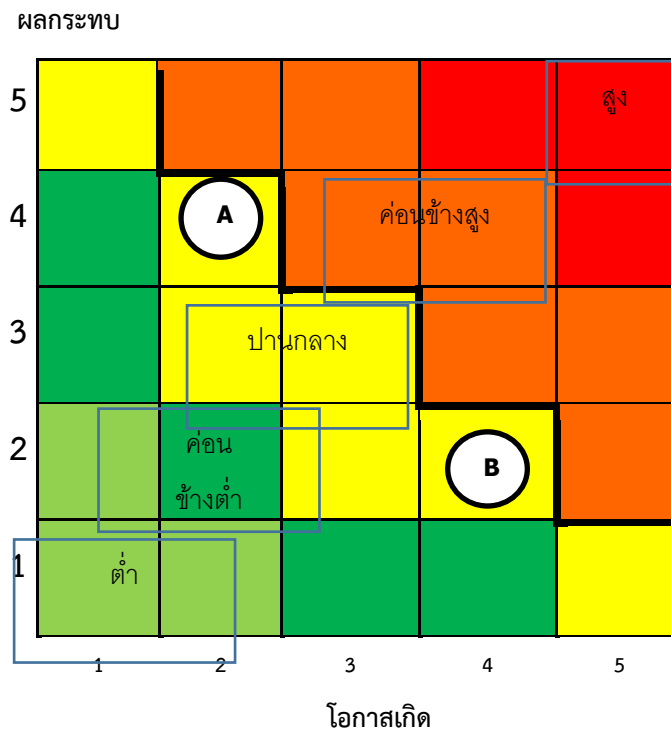
รูปภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างค่า RTO และ MTPD

จากรูปที่ 4 พบว่าค่า RTO จะต้องถูกกำหนดขึ้นภายใต้กรอบของค่า MTPD ซึ่งหากเลยจากช่วงเวลานี้ไป และยังไม่สามารถเริ่มฟื้นฟูธุรกิจได้จะส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงมากต่อองค์กร ทั้งนี้การฟื้นฟูดังกล่าวไม่จำเป็นต้อง ครบสมบูรณ์ในทันทีเพียงแต่ต้องระบุให้ได้ว่า ค่า RTO ที่กำหนด ณ จุดฟื้นฟูธุรกิจมีระดับ MAL เท่าใด

3.3 การประเมินความเสี่ยง

การระบุประเด็นและวิเคราะห์ความเสี่ยงจากอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาโอกาสที่จะเกิดอุบัติการณ์ แต่ละประเภท และระดับผลกระทบที่เกิดขึ้น ตลอดจนมาตรการควบคุมที่มีอยู่ซึ่งทำให้ทราบถึงภัยคุกคาม ที่มีโอกาส เกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์กรในด้านต่าง ๆ รวมถึงขนาดความรุนแรงของผลกระทบจาก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจุดที่สามารถทำให้เกิดผลกระทบในปัจจุบัน จุดอ่อนของมาตรการควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบัน และ การจัดการเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

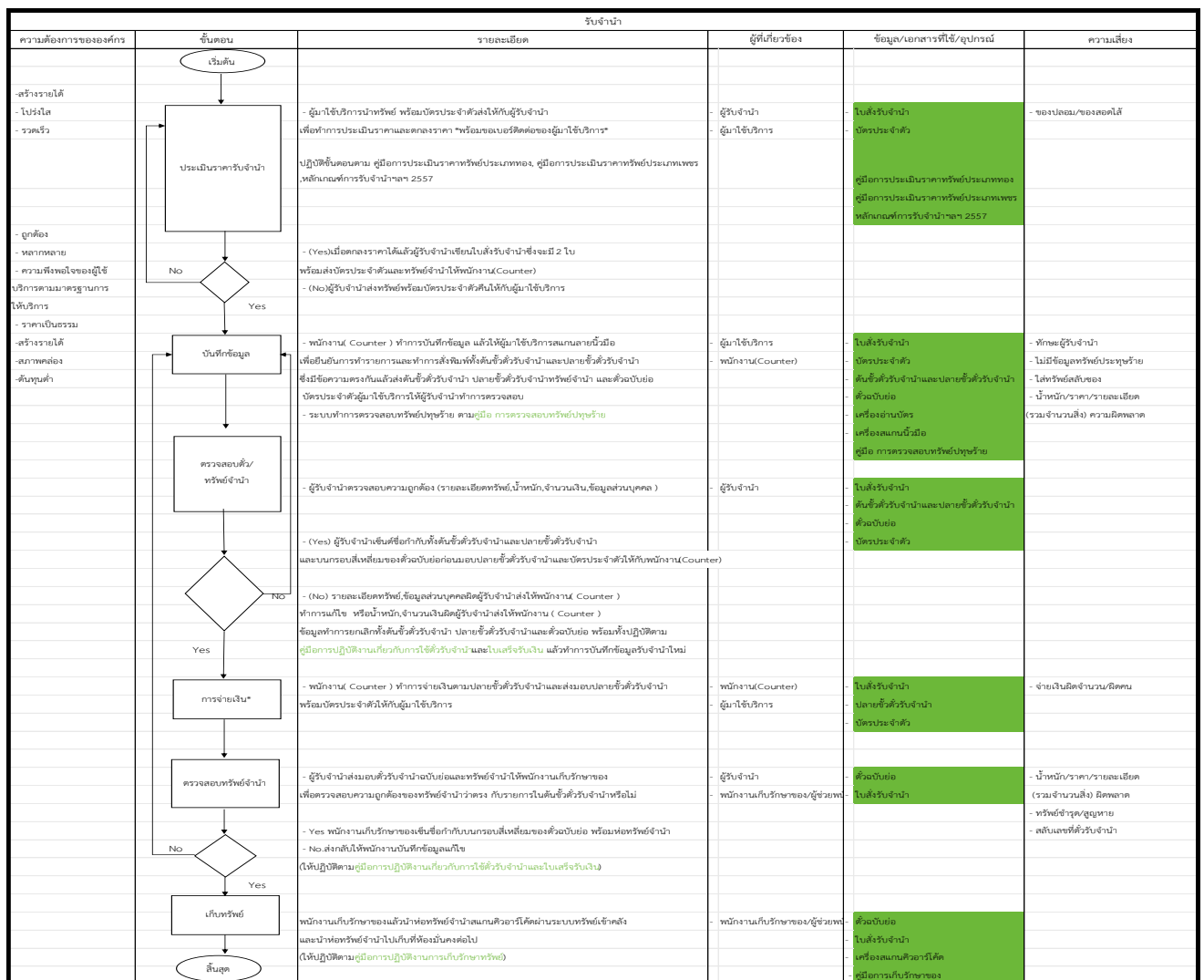
การประเมินความเสี่ยงช่วยให้องค์กรสามารถ พิจารณาถึงเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือกลายเป็นเหตุให้ การดำเนินธุรกิจขององค์กรหยุดชะงัก ในการประเมินจะ พิจารณาจาก 2 มุมมองได้แก่ โอกาสที่จะเกิด (Probability, P) และผลกระทบ (Impact, I) โดยพิจารณาผลกระทบเชิง ลบจากเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้จะต้องมีการประเมินความเสี่ยงบนพื้นฐานของความเสี่ยงที่มีอยู่(Inherent Risk) และ ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) จากความเสี่ยงที่มีการดำเนินการอยู่แล้ว ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงว่าความเสี่ยงใดมี ความสำคัญ ที่ต้องนำมาดำเนินการก่อนหลังจะวิเคราะห์จากระดับความเสี่ยง (Degree of Risk) ซึ่งคำนวณโดย นำค่า $P \times I$ และพิจารณาร่วมกับเมตริกความเสี่ยง ดังรูปภาพเมตริกซ์ความเสี่ยง



ในการกำหนดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงให้พิจารณาจากคะแนนระดับความเสี่ยง ซึ่งหากมีค่าเท่ากัน ให้พิจารณาประกอบกับเมตริกซ์ความเสี่ยงในรูปที่ 5 โดยให้ความเสี่ยงที่ตกอยู่ในช่วงสูงกว่ามีความสำคัญมากกว่า ยกตัวอย่างเช่น ความเสี่ยง A มี $P=2, I=4$ กับความเสี่ยง B มี $P=4, I=2$ จะพบว่ามีระดับความเสี่ยงเท่ากับ 8 เท่ากัน และความเสี่ยง A และ B จะตกอยู่ในช่วงปานกลาง เท่ากันส่วนความเสี่ยง A มีผลกระทบที่สูงกว่า จะสรุปได้ว่า ความเสี่ยง A มีความสำคัญมากกว่าความเสี่ยง B **หมายเหตุ :** ทั้งนี้หากเป็นความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงเท่ากันและ ตกอยู่ในช่วงเดียวกันจะต้องพิจารณาความเสี่ยงที่มีค่าผลกระทบสูงกว่าให้มีความสำคัญมากกว่า

3.4 การศึกษาและกำหนดบริบทการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร

การศึกษาเพื่อหาแผนหรือมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการให้บริการรับจำนำ เริ่มจากการ วิเคราะห์ช่องว่างโดยอ้างอิงตามมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร เพื่อให้ สามารถกำหนดทิศทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างเหมาะสม จากนั้นดำเนินการกำหนด กระบวนการหลักที่ทำให้เกิดบริการรับจำนำ วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ และประเมินความเสี่ยง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป วิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การปกป้องกระบวนการหลักเพื่อให้มีความต่อเนื่องทางธุรกิจในสภาวะวิกฤต และลดความเสี่ยงอัน ส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของกระบวนการรับจำนำ



รูปภาพแผนผังระบบงาน กระบวนการรับจำนำ

3.5 การศึกษาข้อมูลองค์กร

องค์กรดำเนินกิจการด้านการรับจำนำภายใต้การกำกับดูแลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินธุรกิจหลักในการรับจำนำ ให้แก่ ลูกค้าผู้มาใช้บริการรับจำนำตามกฎหมายกำหนด ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติ พรบ.โรงรับจำนำ พ.ศ.2505 เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ควรมีการวิเคราะห์และแสดงความเชื่อมโยงขององค์กรถึงกิจกรรม บริการหรือผลิตภัณฑ์ เป้าประสงค์องค์กร ทรัพยากร ลูกค้า คู่ค้า อย่างเป็นระบบ จึงได้จัดทำแผนผังความเข้าใจองค์กร (Understanding Organization) สำหรับบริการรับจำนำ ได้ตั้งรูปภาพแผนผังระบบงาน กระบวนการรับจำนำพบว่าบริการรับจำนำเป็นธุรกิจหลักขององค์กรซึ่งไม่สามารถหยุดชะงักได้ซึ่งสอดคล้องตามพันธกิจขององค์กร โดยมีกลุ่มของกิจกรรมหลักที่สนับสนุนให้เกิดบริการได้แก่ การประเมินทรัพย์สินจำนำ การตรวจสอบทรัพย์สินจำนำ การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายละเอียดทรัพย์สินและราคารับจำนำลงระบบ การสแกนลายนิ้วมือ การพิมพ์ตัวรับจำนำ การตรวจสอบรายละเอียดทั้งหมดก่อนลงลายมือชื่อ การเก็บรักษาทรัพย์สิน การบันทึกบัญชีรับ-จ่ายเงิน อันนำไปสู่ระบบการรับจำนำ เพื่อส่งมอบไปยังลูกค้าขององค์กร

การวิเคราะห์ช่องว่างเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจได้อย่างถูกต้อง จึงนำข้อมูลองค์กรมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

- 1) ยังไม่มีการกำหนดบริบทการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร
- 2) ยังไม่ได้ระบุถึงกระบวนการหลักที่สนับสนุนให้เกิดบริการหรือผลิตภัณฑ์
- 3) ยังไม่ได้วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจซึ่งอยู่ในลักษณะของผลกระทบตามระยะเวลา (Impacts over Time)
- 4) องค์กรยังไม่ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงที่มีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ
- 5) องค์กรมีแผนหรือมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยงต่าง ๆ ต่อองค์กร แต่ยังไม่มีเอกสารที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยง จึงไม่สามารถมั่นใจได้ว่าแผนหรือมาตรการที่มีอยู่สามารถตอบสนองความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบกับบริการขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์
- 6) แผนหรือมาตรการตอบสนองต่อความเสี่ยงต่าง ๆ ต่อองค์กรยังไม่มีการจัดกลุ่มอย่างเป็นระบบ

3.6 วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร

สามารถสรุปภาพรวมจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางและบริบทการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร ได้ดังนี้

1. จุดแข็งขององค์กร

- 1) องค์กรมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีต่าง ๆ แล้ว ซึ่งสามารถนำมาเชื่อมโยงได้
- 2) องค์กรมีการฝึกซ้อมในสภาวะวิกฤตอย่างเป็นประจำทั้งในระดับหน่วยงานและระดับองค์กร
- 3) มีการวิเคราะห์บริบทขององค์กรที่ดีเนื่องจากมีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานองค์กร (Operation Report)

2. จุดอ่อนขององค์กร

- 1) องค์กรยังไม่ได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจซึ่งถือว่าเป็นจุดหลักของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และเป็นข้อกำหนดหลักของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งจะกล่าวถึงการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจในหัวข้อที่ 3 ต่อไป
- 2) องค์กรยังไม่สามารถเชื่อมโยงแผนหรือมาตรการที่องค์กรมีอยู่แล้วร่วมกับการฝึกซ้อมให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ
- 3) องค์กรยังไม่มี การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงองค์กรกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งมุ่งเน้นไปที่ผลกระทบต่อลูกค้าและสังคม
- 4) องค์กรยังไม่กำหนดบริบทของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งต้องมีการระบุถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตอย่างชัดเจน

3.7 บริบทการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

จากการศึกษาข้อมูลองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยงองค์กรรวมไปถึงการดำเนินการในสภาวะวิกฤตในอดีต ประกอบกับผลการวิเคราะห์ช่องว่างตามมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ภารกิจหลักที่ต้องตอบสนองต่อลูกค้าขององค์กรคือกระบวนการให้บริการรับจำนำ ดังนั้นจึงมุ่งเน้นการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในกระบวนการให้บริการรับจำนำ ซึ่งมีขอบเขตการพิจารณาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการรับจำนำหน้าสาขา โดยดำเนินการกับความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการหลักที่ทำให้เกิดบริการกระบวนการรับจำนำ ซึ่งหากไม่มีการปกป้องอาจทำให้กระบวนการรับจำนำหยุดชะงัก จากผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและการประเมินความเสี่ยงจึงจะนำมาจัดทำเป็นแผนหรือมาตรการดำเนินการในสภาวะวิกฤตเพื่อให้มีความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป

3.8 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

1.1 กำหนดกระบวนการหลักซึ่งสนับสนุนให้เกิดบริการ โดยพิจารณาจากบริบทขององค์กรร่วมกับแผนผังความเข้าใจองค์กร และระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการหลักลงในแบบบันทึกการกำหนดกระบวนการหรือกิจกรรมที่ทำให้เกิดบริการ

1.2 นำกระบวนการหรือกิจกรรมสนับสนุนหลักมาดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจลงในแบบบันทึกการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจโดยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

- ทำการวิเคราะห์ผลกระทบตลอดช่วงระยะเวลาที่แต่ละกระบวนการหลักนั้นหยุดชะงัก
- ดำเนินการขิ่บผลกระทบแต่ละด้านที่จะได้รับการหยุดชะงักโดยใช้แนวทางการประเมินตามทีระบุในหัวข้อที่เกณฑ์การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

ตารางแสดงเกณฑ์การวิเคราะห์โอกาสเกิดและผลกระทบทางธุรกิจด้านการเงิน

โอกาสเกิด (L)	คำอธิบาย			คะแนน
	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ	
ต่ำ	มีโอกาสดังขึ้นไม่เกิน 10%	5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสดังในกรณียกเว้น	1
ค่อนข้างต่ำ	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 10% แต่ไม่เกิน 20%	2-3 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสดังแต่นาน ๆ ครั้ง	2
ปานกลาง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 20% แต่ไม่เกิน 30%	1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสดังบางครั้ง	3
ค่อนข้างสูง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 30% แต่ไม่เกิน 40%	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	มีโอกาสดังในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	4
สูง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 40%	1 เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า	มีโอกาสดังในการเกิดเกือบทุกครั้ง	5

ผลกระทบ (I)	คำอธิบายผลกระทบต่อ Stock	คำอธิบายผลกระทบต่อ กำไรสุทธิ	คะแนน
ต่ำ	มีผลกระทบต่อ stock ไม่เกิน 249 ลบ.	มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิไม่เกิน 25 ลบ.	1
ค่อนข้างต่ำ	มีผลกระทบต่อ stock ตั้งแต่ 249 ลบ.แต่ไม่เกิน 498 ลบ.	มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิตั้งแต่ 25 ลบ. แต่ไม่เกิน 50 ลบ.	2
ปานกลาง	มีผลกระทบต่อ stock ตั้งแต่ 498 ลบ.แต่ไม่เกิน 747 ลบ.	มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิตั้งแต่ 50 ลบ. แต่ไม่เกิน 75 ลบ.	3
ค่อนข้างสูง	มีผลกระทบต่อ stock ตั้งแต่ 747 ลบ. แต่ไม่เกิน 996 ลบ.	มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิตั้งแต่ 75 ลบ. แต่ไม่เกิน 100 ลบ.	4
สูง	มีผลกระทบต่อ stock มากกว่า 996 ลบ.	มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิมากกว่า 100 ลบ.	5

การกำหนดค่า MTPD ของกระบวนการหลักโดยพิจารณาเลือกจากค่าระยะเวลาที่น้อยที่สุดที่เริ่มมีระดับของผลกระทบสูงมาก (คะแนน 4) จากทุกด้าน และระบุค่าดังกล่าวลงในช่อง **MTPD ตัวอย่างดังตารางที่ 1**

จำนวนระยะเวลาหยุดดำเนินการสูงสุดที่ยอมรับได้	คะแนน
เกินกว่า 5 ชั่วโมง	5
เกินกว่า 4 ชั่วโมง	4
เกินกว่า 3 ชั่วโมง	3
2 ชั่วโมง	2
1 ชั่วโมง	1

การกำหนดค่า MTPD ของกระบวนการหลัก (กระบวนการรับจํานำ)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ					
		1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	เกิน 3 ชั่วโมง	เกิน 4 ชั่วโมง	เกิน 5 ชั่วโมง	1 เดือน
การให้บริการรับจํานำ	สูง		✓				
การจำหน่ายทรัพย์สินหลุดจํานำ	ปานกลาง	✓					

- หมายเหตุ :** 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติการณ์ขึ้นที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู
2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม
3. นำข้อมูลค่า MTPD และ MAL มาพิจารณากำหนดค่า RTO และระดับ MAL ของแต่ละกระบวนการหรือกิจกรรมลงในแบบบันทึกการกำหนดระดับที่ยอมรับขั้นต่ำและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพของกระบวนการหรือกิจกรรม ซึ่งค่า RTO เป็นค่าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลโดยพิจารณาจากการแก้ไขสถานการณ์ในอดีต โดยค่า RTO ที่ระบุจะเป็นค่าที่น้อยที่สุดที่สามารถฝึกซ้อมได้จริง โดยการฝึกซ้อมแผนหรือมาตรการในสภาวะวิกฤตในแต่ละครั้งจะถูกนำไปปรับปรุงการฝึกซ้อมในครั้งต่อไป
4. ขั้บงถึงการพึ่งพาทรัพยากรที่สนับสนุนให้เกิดบริการ เช่น ผู้ส่งมอบ ผู้รับจ้าง และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. นำการพึ่งพาทรัพยากรที่สนับสนุนให้เกิดบริการในแต่ละกระบวนการหลัก มากำหนดลงในแบบบันทึกการขั้บงถึงการพึ่งพาทรัพยากรที่สนับสนุนกระบวนการหรือกิจกรรม (BCM-BIA-04) 4.2 เกณฑ์การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจที่ใช้แบ่งออกเป็นผลกระทบต่อการดำเนินงานและการเงิน และผลกระทบด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง

องค์กรมีการนำกระบวนการให้บริการรับจํานํา เป็นพันธกิจหลัก สอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยง องค์กรและขอบข่าย มาดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ เพื่อใช้ในการพิจารณาถึงลำดับความสำคัญของความ ต่อเนื่อง การฟื้นฟู และบรรลุมิติวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ กำหนดไว้ โดยมีการสร้างคู่มือในการดำเนินการชื่อ “การ วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ” (BCM-BIA) ทำการเก็บข้อมูลโดยการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและศึกษา เอกสารสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญ กระบวนการหลักซึ่งหากขาดกระบวนการเหล่านี้ แล้วจะส่งผลให้องค์กรไม่สามารถบรรลุพันธกิจหลักในการให้บริการรับจํานํา เมื่อพิจารณาตามความสำคัญและความ เร่งด่วนในการฟื้นคืนสภาพการดำเนินงานให้กลับมา ให้บริการได้โดยคำนึงถึงค่าวิกฤตต่างๆ (MTPD, RTO และ MAL) และมีการจัดเรียงลำดับการฟื้นคืนสภาพ

3.9 การประเมินความเสี่ยง

ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยง

- 1) พิจารณาหาหัวข้อความเสี่ยงจากข้อมูลจาก เอกสารการบริหารความเสี่ยงองค์กร สำหรับเล่มแผน ฉบับนี้จะพิจารณาหัวข้อความเสี่ยงจากการบริหารความเสี่ยงองค์กร ในหัวข้อความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน โดยเป็น ความเสี่ยง ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการหลัก อาจทำให้เกิดกระบวนการรับจํานําหยุดชะงัก
- 2) ชี้บ่งความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อให้การดำเนินงานขององค์กรหยุดชะงัก ส่งผลกระทบต่อ กระบวนการหลัก ระบบสารสนเทศ บุคลากร สินทรัพย์ ผู้รับจ้างและทรัพยากรอื่น ๆ ที่สนับสนุน และอาจทำให้เกิด กระบวนการรับจํานําหยุดชะงัก โดยดำเนินการลงในแบบบันทึก “การชี้บ่งความเสี่ยงของการหยุดชะงักต่อกิจกรรมที่มี ความสำคัญและทรัพยากร”
- 3) ดำเนินการประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาให้ คะแนนตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง ตามที่ระบุ ใน หัวข้อเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง
- 4) ระบุระดับคะแนนลงในเมตริกซ์ความเสี่ยง
- 5) พิจารณานาความเสี่ยงที่มีระดับความรุนแรงสูง และค่อนข้างสูง หรือเห็นควรให้มีการจัดการ มาดำเนินการจัดทำหรือทบทวนแผนหรือมาตรการเพื่อตอบโต้ภาวะฉุกเฉินสำหรับอุบัติการณ์หรือภัยคุกคามนั้นๆ รวมถึงวางแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยต้องพิจารณาถึงมาตรการ เชิงรุกเพื่อลดโอกาสของการหยุดชะงัก ทำให้ช่วงเวลาของการหยุดชะงักสั้นลง และจำกัดผลกระทบของการหยุดชะงัก

3.10 เกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

1. เกณฑ์การประเมินโอกาสเกิดของความเสี่ยง พบว่าในการหาข้อมูลเชิงปริมาณมาสนับสนุนการประเมิน ความเสี่ยงเป็นไปได้ยาก จึงทำการประเมินในเชิงคุณภาพ ซึ่งต้องอาศัยการวิเคราะห์ตามหลักการอย่างระมัดระวัง ส่วน ในกรณีที่สามารถหาข้อมูลปริมาณที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ความล้มเหลวหรือความถี่ที่เกิดขึ้นในอดีตได้ สามารถนำมาบ่งชี้ ได้อย่างแม่นยำมากขึ้น ทั้งนี้ในการประเมินโอกาสเกิดของความเสี่ยงนั้นมีทางเกณฑ์ที่ใช้ ดังตารางเกณฑ์การประเมิน โอกาสเกิดของความเสี่ยง

ตารางเกณฑ์การประเมินโอกาสเกิดของความเสียหาย

โอกาสเกิด (L)	คำอธิบาย			คะแนน
	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ	
ต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นไม่เกิน 10%	5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดในกรณียากเย็น	1
ค่อนข้างต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 10% แต่ไม่เกิน 20%	2-3 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสเกิดแต่นานๆ ครั้ง	2
ปานกลาง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 20% แต่ไม่เกิน 30%	1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง	3
ค่อนข้างสูง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 30% แต่ไม่เกิน 40%	1-6 เดือนต่อครั้งแต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	4
สูง	มีโอกาสเกิดมากกว่า 40%	1 เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง	5

2. เกณฑ์การประเมินผลกระทบของความเสียหาย สำหรับการประเมินผลกระทบของความเสียหายจะพิจารณาใช้เกณฑ์ในด้านของผลกระทบที่มีระดับความรุนแรงมากที่สุด โดยเลือกจากเกณฑ์ประเมินผลกระทบด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง เป็นต้น ทั้งนี้ค่าต่างๆ ที่นำมาใช้งาน ได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในองค์กรอยู่ก่อนแล้ว

ตารางเกณฑ์การประเมินผลกระทบด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านภาพลักษณ์

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็ก ๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่น ๆ ที่ไม่มีชื่อเสียง หรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็ก ๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุก ๆ วัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาตั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

3.11 ผลการประเมินความเสี่ยง จากการนำปฏิบัติการที่ทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์กร และการให้บริการรับจํานําคําดําเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ในการประเมินความเสี่ยงจะพิจารณาจากข้อมูล ได้แก่ แผนวิสาหกิจองค์กร ซึ่งมีการวิเคราะห์ประเด็นภายนอกและภายใน (SWOT) ขององค์กร การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กร (Organization Performance Report : OPR) โดยมีการสร้างคู่มือในการดำเนินการชื่อว่า “การประเมินความเสี่ยง” ความเสี่ยงที่จะถูกนำมาพิจารณาตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจะต้องเป็นความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operation Risk) ซึ่งเป็นปฏิบัติการที่จะส่งผลกระทบแบบฉับพลัน (Disruptive Incident) ต่อกระบวนการหลัก จากนั้นได้มีการประเมินความเสี่ยงลงในแบบบันทึก “การชี้บ่งความเสี่ยงของการหยุดชะงักต่อกิจกรรมที่มีความสำคัญและทรัพยากร” โดยมีรายละเอียดการพิจารณาให้คะแนนระดับโอกาสเกิดความเสี่ยงและระดับความรุนแรงของผลกระทบ

3.12 การประเมินสถานการณ์และกำหนดระดับความรุนแรง

เมื่อ สคค. มีการวิเคราะห์เหตุการณ์ภัยพิบัติแล้วจะทำการประเมินและกำหนดระดับความรุนแรงภัยพิบัติ เพื่อเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ละเมิดความปลอดภัย จัดเตรียมระบบบันทึกและวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ โดยนำมาสรุปเป็นข้อมูล ดังนี้

สถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉิน	ระดับความรุนแรงผลกระทบ (คะแนน 5 คะแนน)			คะแนนรวม	จัดเรียงลำดับ
	ต่อต้านการเงิน	ต่อต้านลูกค้า	ต่อต้านภาพลักษณ์	รวม	จัดลำดับ
กรณีโรคระบาด	4	2	3	9	4
กรณีเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	5	3	13	2
กรณีไฟไหม้	5	5	5	15	1
กรณีน้ำท่วม	4	5	1	10	3
กรณีจลาจล การชุมนุม / เหตุการณ์ความไม่สงบ	2	5	1	8	5

ตารางโอกาสเกิดและผลกระทบของความเสี่ยง กรณีกระบวนการรับจํานํานํายุทธชะงัก

จากตารางด้านบนจะพบว่าความเสี่ยงที่ (1) และ (2) ตกอยู่ในช่วงระดับความเสี่ยงสูงมาก และมีความสำคัญมากที่สุดตามลำดับ หากพิจารณาจากความเสี่ยงทั้งหมดจึงควรมีการจัดการก่อน เนื่องจากมีโอกาสและผลกระทบมากที่สุด ส่วนความเสี่ยงในลำดับถัดไป ได้แก่ (3) และ (4) ซึ่งมีลำดับความสำคัญเท่าเทียมกัน ตามมาด้วยความเสี่ยงที่ (5) ซึ่งมีลำดับความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

4.สรุปผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ และขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

4.1 กรณีด้านโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่

โรคระบาดหากได้ยึดตามนิยามกฎหมาย ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558 ได้กำหนดนิยามไว้ 4 อย่าง ดังนี้

1. โรคติดต่อ หมายความว่า โรคที่เกิดจากเชื้อโรคหรือพิษของเชื้อโรค ซึ่งสามารถแพร่โดยตรงหรือทางอ้อมมาสู่คน
2. โรคติดต่ออันตราย หมายความว่า โรคติดต่อที่มีความรุนแรงสูง และสามารถแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว
3. โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง หมายความว่า โรคติดต่อที่ต้องมีการติดตามตรวจสอบหรือจัดเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
4. โรคระบาด หมายความว่า โรคติดต่อหรือโรคที่ยังไม่ทราบสาเหตุของการเกิดโรคแน่ชัด ซึ่งอาจแพร่ไปสู่ผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง หรือมีภาวะของการเกิดโรคมกผิดปกติกว่าที่เคยเป็นมา

อย่างไรก็ตาม นพ.โอภาส ได้กล่าวไว้ว่า หลายอันเป็นนิยามเอาไว้ใช้ในการ ควบคุมโรค มอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ จัดระบบเฝ้าระวัง ซึ่งแตกต่างนิยามทางสาธารณสุข ทางการแพทย์ และทางระบาดวิทยา แต่หลายอันใกล้เคียงกัน เช่น

โรคติดต่อ หมายถึง โรคที่เกิดจากเชื้อโรคหรือพิษของเชื้อโรค ซึ่งสามารถแพร่โดยตรงหรือทางอ้อมมาสู่คน บางครั้งโรคติดต่อและโรคติดต่อ หมายความว่า ความหมายใกล้เคียงกัน แต่โรคติดต่อนั้นกระบวนการติดต่อ ยกตัวอย่าง โรคเอดส์ เป็นโรคติดต่อจากเพศสัมพันธ์ ติดจากคนสู่คนโดยตรง แต่โรคไข้เลือดออกเดงกี มียุงลายเป็นพาหะไปสู่คน เป็นโรคติดต่อทางอ้อม

โรคติดต่ออันตราย ทางการแพทย์และสาธารณสุขไม่มีเขียนไว้ แต่ต้องเขียนทางกฎหมายเพื่อมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ โดยหลักการโรคติดต่ออันตราย คือ เป็นโรคที่มีความรุนแรงสูง อัตราเสียชีวิตค่อนข้างมาก และแพร่ไปสู่ผู้อื่นอย่างรวดเร็ว ในพ.ร.บ.โรคติดต่อฯ กำหนดโรคติดต่ออันตราย มี 18 โรค เช่น กาฬโรค ไข้ทรพิษ ไข้เหลือง โรคติดต่อไวรัสตับอักเสบ บี อีโบล่า และโควิด19 ซึ่งหลายโรคเราไม่รู้จัก เพราะมีประเทศอื่น แต่เราต้องกำหนดเพื่อป้องกันโรค เป็นต้น" นพ.โอภาส กล่าว

โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง เป็นโรคที่มีความรุนแรงน้อยกว่าโรคติดต่ออันตราย แต่มีโอกาสที่หากระบาดจะเป็นไปอย่างกว้างขวาง ซึ่งพบในบ้านเราแล้ว แต่ต้องมีระบบติดตาม หากมีความผิดปกติจะได้มีมาตรการแจ้งเตือน ซึ่งขณะนี้โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังมี 55 โรค เช่น ไข้เลือดออกเดงกี มีในไทยอัตราเสียชีวิตพอสมควร และบางครั้งก็เกิดระบาดรุนแรง จึงต้องจัดระบบเฝ้าระวัง อีกอย่างคือโรคเอดส์

โรคระบาด หมายถึงโรคที่รู้จักๆ อาจเป็นโรคติดต่อเฝ้าระวัง หรือโรคติดต่อทั่วไป หรือโรคที่เรายังไม่รู้สาเหตุแน่ชัด แต่มีผู้ป่วยเพิ่มอย่างรวดเร็วผิดปกติอย่างที่เคยเป็นไปมา จึงจำเป็นต้องมีการประกาศ เพื่อให้มีมาตรการจำกัดพื้นที่ จำกัดการเดินทาง ไม่ให้มีการทำกิจกรรมบางอย่าง หรือสั่งการฉีดวัคซีน โดยโรคระบาดจะประกาศเป็นครั้งๆไปเมื่อเกิดเหตุการณ์ เช่น หากกลางปีมีเหตุการณ์ไข้เลือดออกระบาดขึ้น ก็ต้องประกาศอาการในพื้นที่ไหน เดือนไหน เพื่อให้เป็นเขตโรคระบาด และเกิดมาตรการป้องกันโรคเฉพาะพื้นที่

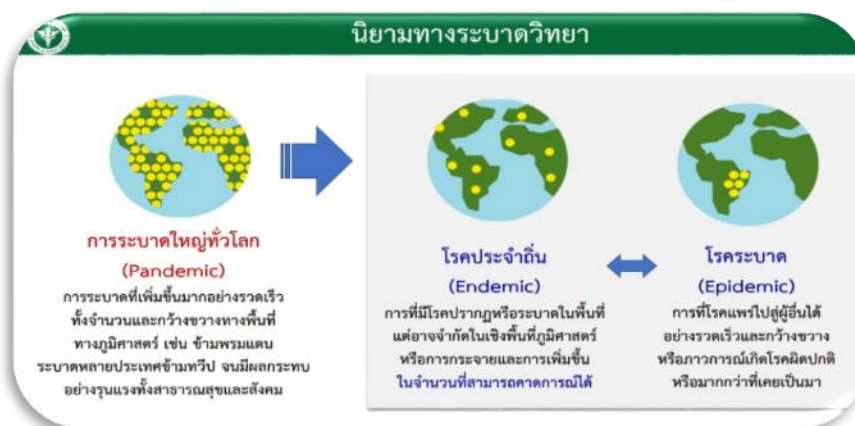
อีกประการหนึ่งคำว่า **โรคติดต่ออุบัติใหม่** คือ โรคใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนในรอบ 30 ปี และมีการพบเกิดขึ้นครั้งใหม่ๆ ยกตัวอย่าง ไข้เลือดออก เข้าไทยครั้งแรกปี 2500 ตอนนั้นเป็นโรคระบาดใหม่ แต่เมื่อระบาดมานานก็จะกลายเป็นโรคประจำถิ่น อีกอย่างคือ โรคเอชไอวี ระบาดเมื่อปี 2527 ตอนนี้อย่างน้อย 40 ปีจึงกลายเป็นโรคปกติ จัดนิยามเป็นโรคติดต่อเฝ้าระวัง เป็นต้น ทั้งนี้ สำนักงานธนาคุณเคราะห์ ถือประกาศของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขมาประกาศ

ในเบื้องต้นสำหรับการระบาดใหญ่ทั่วโลกจะแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

- Pre-Pandemic คือ ก่อนระบาดทั่วโลก
- Pandemic คือ มีการระบาดใหญ่ทั่วโลก มีการข้ามพรมแดนระบาดหลายประเทศข้ามทวีป ตัวอย่างชัดเจนคือ โควิด19 มีการระบาดอย่างกว้างขวาง
- Post-Pandemic คือ เข้าสู่โรคประจำถิ่น คาดการณ์ภายในปีนี้ หากทิศทางคงที่ ควบคุมได้ก็จะปรับเปลี่ยนไปตามระยะของโรค

สำหรับนิยามทางระบาดวิทยา เพื่อนักการสาธารณสุข นักระบาดวิทยา ซึ่งจะได้สื่อสารได้ตรงกัน โดยมี 3 คำหลักๆ คือ

- Pandemic มีการระบาดใหญ่ทั่วโลก มีการข้ามพรมแดนระบาดหลายประเทศข้ามทวีป ตัวอย่างเช่น โควิด19
- Epidemic เป็นโรคที่มีการแพร่ระบาดรวดเร็ว เพียงแต่ขอบเขตจะเล็กกว่า Pandemic
- Endemic หรือเรียกว่าโรคประจำถิ่น คือการที่มีโรคระบาดในพื้นที่แต่อาจจำกัดในเชิงพื้นที่ภูมิศาสตร์ หรือการกระจายและการเพิ่มขึ้นในจำนวนที่สามารถคาดการณ์ได้



(ที่มาข้อมูลทั้งหมดข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งจาก : <https://www.hfocus.org/content/2022/01/24350>)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าโรคระบาดหรือโรคติดต่อ หากได้เกิดขึ้นกับประเทศใดแล้ว จะส่งผลกระทบต่อประชาชนของประเทศนั้นๆ และยังส่งผลกระทบต่อสภาพทางเศรษฐกิจโดยรวม และสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จะกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจในทุกมิติ ดังนั้น สธค.เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจการรับจํานําอย่างหนึ่ง จึงได้ให้ความสำคัญระหนักหากเกิดการติดเชื้อ

จากโรคระบาดของพนักงานภายในองค์กร จึงได้มีแผนการรองรับและมีการประเมินความเสี่ยง ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) และมีการประเมินความเสียหายเบื้องต้นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) จะต้องสอดคล้องกับกิจกรรมการดำเนินงานของสศค.และแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) (เกณฑ์การประเมิน ผลกระทบ และโอกาส)

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็ก ๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาตั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

โอกาสเกิด (L)	คำอธิบาย			คะแนน
	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ	
ต่ำ	มีโอกาสดังขึ้นไม่เกิน 10%	5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสดังขึ้นในกรณียกเว้น	1
ค่อนข้างต่ำ	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 10% แต่ไม่เกิน 20%	2-3 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสดังขึ้นแต่นานๆ ครั้ง	2
ปานกลาง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 20% แต่ไม่เกิน 30%	1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสดังขึ้นบางครั้ง	3
ค่อนข้างสูง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 30% แต่ไม่เกิน 40%	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	4
สูง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 40%	1 เดือนต่อครั้งหรือมากกว่า	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง	5

ผลการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA) กรณีมีทีมสำรอง									
ระบบงาน	ด้านการเงิน			ด้านลูกค้า			ด้านภาพลักษณ์		
	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง
กระบวนการรับจํานํา	4	5	20	2	5	10	3	4	12

ผลการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA) กรณีไม่มีทีมสำรอง									
ระบบงาน	ด้านการเงิน			ด้านลูกค้า			ด้านภาพลักษณ์		
	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง
กระบวนการรับจํานํา	4	5	20	2	5	10	3	4	12

ผลกระทบ	M5	NH10	NH15	ด้านการเงิน	H25
	NL4	M8	NH12	NH16	H20
	NL3	M6	M9	ด้านภาพลักษณ์	NH15
	L2	NL4	M6	M8	ด้านลูกค้า
	L1	L2	NL3	NL4	M5
					โอกาสเกิด

ด้านการเงิน ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 20 (สูง)

- ผลกระทบอยู่ระดับ 4 เนื่องจากค่าเฉลี่ยการสูญเสียมูลค่าธุรกิจการรับจํานําทั้งระบบประมาณ 80 ล้านบาทต่อวัน ทั้งนี้ สธค.มีจํานวน 41 สาขา เมื่อได้เฉลี่ยจํานวนเงินต่อ 1 สาขา เท่ากับ 2 ล้านบาท
- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 เนื่องจากโรคระบาดเกือบทุกชนิดเมื่อได้เกิดขึ้นแล้ว จะต้องใช้ระยะเวลาในการวิจัยวัคซีน เพื่อไว้ทำการรักษาผู้คน ดังนั้น ช่วงระยะเวลาในการวิจัยไม่สามารถที่จะกำหนดได้ว่า จะมีวัคซีนที่มีประสิทธิภาพในการรักษาได้เมื่อใด หรือแม้ว่าจะได้วัคซีนมาแล้ว ก็ยังมีความเสี่ยงที่จะกลับมาติดเชื้อได้อีก และมีโอกาสที่จะติดเชื้อได้ทุกวันกับทุกคน

ด้านลูกค้า ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 10 (ค่อนข้างสูง)

- ผลกระทบอยู่ระดับ 2 เนื่องจากการคำนวณได้สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยการสูญเสียมูลค่าการรับจำนำด้านการเงิน เมื่อได้ประมาณการเป็นเปอร์เซ็นต์หรือจำนวนคน
- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 จากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า โรคระบาดเกือบทุกชนิดเมื่อได้เกิดขึ้นแล้ว ส่งผลให้มีโอกาสเกิดกับพนักงานทุกคน และมีโอกาสเกิดขึ้นทุกวัน

ด้านภาพลักษณ์ ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 12 (ค่อนข้างสูง)

- ผลกระทบอยู่ระดับ 3 เนื่องจากสธค.ได้วางกรอบตามแนวทางของสาธารณะสุข คือ เมื่อสถานที่ประกอบการได้มีผู้ติดเชื้อโรคระบาดต้องดำเนินการปิดการให้บริการ และดำเนินการประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ ซึ่งกรณีของโรคระบาดจะเป็นสิ่งที่ประชาชนรับทราบและเข้าใจได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว ทั้งนี้ ที่ได้ให้ผลกระทบไว้ที่ระดับ 3 เนื่องจากว่า จะได้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสธค.และแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ซึ่งได้กำหนดไว้สูงสุดในการกลับมาดำเนินธุรกิจภายใน 3 วัน
- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 4 เนื่องจากโรคระบาดสามารถที่จะเกิดได้กับทุกคน และในมุมมองขององค์กรไม่ว่าจะหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานสาขา มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้รับผลกระทบทุกเดือน แต่หากมองในแง่ของการจัดการตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) โอกาสเกิดอาจจะอยู่ที่ระดับ 1 เนื่องจากการบริหารจัดการที่ดีของสธค. ประกอบกับเป็นสิ่งที่ประชาชนเข้าใจดีอยู่แล้ว

การวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

ตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของโรคระบาด สธค.ได้มีการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานสาขาให้กลับมาสู่ภาวะปกตินั้น ได้แยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- กรณีของส่วนสาขาที่ได้มีการแบ่งทีมไว้เป็น 2 ทีม จะใช้เวลาดำเนินการให้ธุรกิจกลับมาดำเนินการได้ปกติภายในเวลา 1 วัน
 - กรณีของส่วนสาขาที่ไม่ได้แบ่งทีม จะใช้เวลาดำเนินการให้ธุรกิจกลับมาดำเนินการได้ปกติภายในเวลา 3 วัน
- ดังนั้น สธค.จึงได้กำหนดเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ค่าคะแนนระดับ 3 คือ ได้กำหนดไว้ที่ระยะเวลาไม่เกิน 3 วัน ซึ่งข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าวจะนำไปประกอบการการวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

เกณฑ์การประเมินช่วงระยะเวลาที่ยอมรับได้นาน (MTPD)	
คะแนน	ระยะเวลา
1	ไม่เกิน 1 วัน
2	2 วัน
3	3 วัน
4	4 วัน
5	เกินกว่า 5 วัน

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาตั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

คำจำกัดความมาตรฐานผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม หรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก
- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้นานที่สุด หมายถึง ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้

วิเคราะห์ผลกระทบตามระยะเวลา (กรณีที่สาขาได้จัดทีมสำรองไว้ 2 ทีม)

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม หรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก ภายใน 0.5 วัน
- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ ภายใน 1 วัน

วิเคราะห์ระยะเวลาต่อผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) (กรณีที่สามารถจัดทีมสำรองไว้ 2 ทีม)

- ผลกระทบทางด้านธุรกิจด้านการเงิน (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 4

เนื่องจากสศค.(หน่วยงานสาขา) มีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ปิดเวลาดำเนินการเป็นระยะเวลา 1 วัน ซึ่งจะส่งผลให้สูญเสียมูลค่าการรับจํานํา เท่ากับ 2 ล้านบาท : สธ. ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 4 จะสูญเสียมูลค่าการรับจํานําด้านการเงิน ระหว่าง มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท

- ผลกระทบทางด้านธุรกิจด้านลูกค้า (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 2

ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการลดลงที่ระดับ 2.5% - 5% หรือประมาณ 125 – 250 คนต่อวันและต่อสาขา ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 2 (ค่อนข้างต่ำ)

- ผลกระทบทางด้านภาพลักษณ์ (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 3

ทางด้านภาพลักษณ์สศค.ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง)

สรุป ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาผ่านผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

กรณีที่สาขาได้จัดทีมสำรองไว้ 2 ทีม

ระบบงาน	RTO	MTPD	
กระบวนการรับจํานํ้า	0.5 วัน	1 วัน (กรณีมีทีมสำรอง) 3 วัน (กรณีไม่มีทีมสำรอง)	
ระบบงาน	ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)		
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
กระบวนการรับจํานํ้า	4	2	3

***หมายเหตุ สศค.สูญเสียมูลค่าทางธุรกิจในการรับจํานํา เฉลี่ย 2 ล้านบาท : สาขา : วัน

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับย่อ)

กรณีส่วนกลาง

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
<u>ด้านบุคลากร : ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล</u> - ให้ความรู้พนักงาน - จัดทำประกาศ แนวปฏิบัติ และ มาตรการดูแลพนักงาน	<u>ด้านบุคลากร : ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล</u> - ให้นักงานกลุ่มเสี่ยงปฏิบัติงานที่บ้าน WFH ตามประกาศของสศค. หรือประกาศกระทรวงสาธารณสุข หากเกิดโรคระบาดให้ยึดตามมาตรการที่สศค.กำหนด - ให้นักงานที่จำเป็นของกลุ่มธุรกรรมสำคัญปฏิบัติงานในสถานที่สำรองตามแผน BCP ที่ประกาศ	<u>ด้านบุคลากร : ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล</u> - ให้ผู้บังคับบัญชาในเขตปฏิบัติงานฟื้นฟู สํารวจสุขภาพของพนักงานและให้พนักงานกลุ่มเสี่ยงยืนยันผลตรวจสุขภาพก่อนกลับเข้าปฏิบัติงาน
<u>ด้านอาคารสถานที่ : ส่วนโยธาและอาคารสถานที่</u> - จัดเตรียมเวชภัณฑ์เครื่องมือให้พร้อมใช้ และติดตั้งที่จุดบริการ - คัดกรองพนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงาน - กำหนดมาตรการดูแลอาคารสถานที่	<u>ด้านอาคารสถานที่ : ส่วนโยธาและอาคารสถานที่</u> - แจ้งเหตุพบผู้ป่วยยืนยันฯ ต่อกรมควบคุมโรค ภายใน 3 ชั่วโมง - กำหนดพื้นที่ควบคุมและปิดทำการ รวมทั้งทำความสะอาด/ฆ่าเชื้อภายในเวลาอย่างน้อย 1 วัน	<u>ด้านอาคารสถานที่ : ส่วนโยธาและอาคารสถานที่</u> - ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรค และเช็ดทำความสะอาดอุปกรณ์ภายในสำนักงาน
<u>ด้านการสื่อสาร : ส่วนการตลาดและนวัตกรรม</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	<u>ด้านการสื่อสาร : ส่วนการตลาดและนวัตกรรม</u> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	<u>ด้านการสื่อสาร : ส่วนการตลาดและนวัตกรรม</u> - ประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการ
<u>ด้านการดำเนินธุรกรรมสำคัญ : คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีฯ</u> - เตรียมความพร้อมศูนย์ปฏิบัติการสำรอง และบุคลากรทดแทน - ให้นักงานที่ปฏิบัติงานธุรกรรมสำคัญบางส่วนแยกไปปฏิบัติงานที่ศูนย์สำรองแห่ง 1 หรือ 2 หรือที่บ้าน	<u>ด้านการดำเนินธุรกรรมสำคัญ : คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีฯ</u> - สศค.ประกาศใช้แผน BCP	<u>ด้านการดำเนินธุรกรรมสำคัญ : คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีฯ</u> - สศค.ประกาศยกเลิกใช้แผน BCP

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
<u>ด้านอื่นๆ : คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีฯ</u> - จัดตั้ง WAR Room Center - กำหนดหมายเลขรับแจ้งเหตุเวลาทำการ 02-281-7500 ต่อ 102 ฝ่ายพัฒนาองค์กร และหมายเลขติดต่อ 24 ชม.และ Mobile 061-3867587 (รอง ผอ.สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร) 086-3747525 (รอง ผอ.สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ)	<u>ด้านอื่นๆ : คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีฯ</u> - จัดตั้ง WAR Room ศูนย์สำรองภัยพิบัติโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่ กำหนดหมายเลขรับแจ้งเหตุเวลาทำการ 02-281-7500 ต่อ 102 ฝ่ายพัฒนาองค์กร และหมายเลขติดต่อ 24 ชม.และ Mobile 061-3867587 (รอง ผอ.สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร) 086-3747525 (รอง ผอ.สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ)	

กรณีส่วนของสาขา

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
<u>ด้านบุคลากร : ผจก.สธศ.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - ให้ความรู้พนักงาน - จัดทำประกาศ แนวปฏิบัติ และมาตรการดูแลพนักงาน	<u>ด้านบุคลากร : ผจก.สธศ.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - ให้นักงานกลุ่มเสี่ยงปฏิบัติงานที่บ้าน WFH ตามประกาศของสธศ. หรือประกาศกระทรวงสาธารณสุข หากเกิดโรคระบาดให้ยึดตามมาตรการที่สธศ.กำหนด - ให้นักงานที่จำเป็นของกลุ่มธุรกรรมสำคัญปฏิบัติงานในสถานที่สำรองตามแผน BCP ที่ประกาศ	<u>ด้านบุคลากร : ผจก.สธศ.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - ให้ผู้บังคับบัญชาในเขตปฏิบัติงานฟื้นฟู สรรวจสุขภาพของพนักงานและให้พนักงานกลุ่มเสี่ยงยืนยันผลตรวจสุขภาพก่อนกลับเข้าปฏิบัติงาน
<u>ด้านอาคารสถานที่ : ผจก.สธศ.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - จัดเตรียมเวชภัณฑ์เครื่องมือให้พร้อมใช้ และติดตั้งจุดบริการ - คัดกรองพนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงาน - กำหนดมาตรการดูแลอาคารสถานที่	<u>ด้านอาคารสถานที่ : ผจก.สธศ.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - แจ้งเหตุพบผู้ป่วยยืนยันฯ ต่อกรมควบคุมโรค ภายใน 3 ชั่วโมง - กำหนดพื้นที่ควบคุมและปิดทำการ รวมทั้งทำความสะอาด/ฆ่าเชื้อภายในเวลาอย่างน้อย 1 วัน	<u>ด้านอาคารสถานที่ : ผจก.สธศ.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรค และเช็ดทำความสะอาดอุปกรณ์ภายในสำนักงาน

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
<u>ด้านการดำเนินธุรกรรมสำคัญ : ผจก.สธค.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - เตรียมความพร้อมศูนย์ปฏิบัติการสำรอง และบุคลากรทดแทน - ให้งานที่ปฏิบัติงานธุรกรรมสำคัญบางส่วนแยกไปปฏิบัติงานที่ศูนย์สำรองแห่ง 1 หรือ 2 หรือที่บ้าน	<u>ด้านการสื่อสาร : ผจก.สธค.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - กำหนดหมายเลขรับแจ้งเหตุเวลาทำการ 02-281-7500 ต่อ 102 ฝ่ายพัฒนาองค์กร และหมายเลขติดต่อ 24 ชม.และ Mobile 061-3867587 (รอง ผอ.สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร) 086-3747525 (รอง ผอ.สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ)	<u>ด้านการดำเนินธุรกรรมสำคัญ : คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีฯ</u> - คณะกรรมการBCM ระดับสาขาประกาศใช้แผนฯ - รายงานคณะกรรมการBCM ของ สธค.เพื่อทราบ
<u>ด้านการสื่อสาร : ผจก.สธค.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - กำหนดหมายเลขรับแจ้งเหตุเวลาทำการ 02-281-7500 ต่อ 102 ฝ่ายพัฒนาองค์กร และหมายเลขติดต่อ 24 ชม.และ Mobile 061-3867587(รอง ผอ.สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร) 086-3747525 (รอง ผอ.สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ)	<u>ด้านการดำเนินธุรกรรมสำคัญ : คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีฯ</u> - BCM ระดับสาขา ประกาศใช้แผนฯ - รายงานการประกาศใช้แผน BCP ต่อ BCM Committee ทราบ	<u>ด้านการสื่อสาร : ผจก.สธค.หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย</u> - ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบเพื่อเปิดบริการ

4.2 กรณีด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล อาจเรียกว่า เป็นกระดูกสันหลังของการดำเนินธุรกิจของ สธค. หากระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ของ สธค. ไม่สามารถทำงานได้ เกิดล้มเหลว หยุดชะงัก หรือตกอยู่ในภาวะวิกฤต นั้นหมายถึง การดำเนินงานภายใน สธค. จะหยุดชะงัก ระบบการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะไม่สามารถทำงานหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อีกหากระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ของ สธค. ต้องตกอยู่ในภาวะวิกฤตดังกล่าวฯ สธค. จะมีหนทางใดที่จะทำให้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล กลับเข้าสู่สภาวะปกติ และให้บริการได้อย่างต่อเนื่องดังเดิม การบริหารจัดการความต่อเนื่อง “Business Continuity Management (BCM)” เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ระบบงานเทคโนโลยีเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสาร สธค. สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด ทำให้กระบวนการที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้

การวิเคราะห์ปัญหาความรุนแรงของเหตุการณ์ภัยพิบัติ

- วิเคราะห์เหตุการณ์ภัยพิบัติ ภัยพิบัติที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สธค. จำแนกเป็น 2 กลุ่มหลักๆ ได้แก่

ภัยพิบัติจากภายนอก

- 1) ภัยธรรมชาติและการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบที่กระทบต่อสถานที่ตั้งของเครื่องแม่ข่าย ได้แก่ ภัยพิบัติ อัคคีภัย อุทกภัย การจลาจล ชุมนุมประท้วง ฯลฯ
- 2) ระบบเครื่องแม่ข่ายที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตเกิดความขัดข้อง
- 3) การบุกรุกหรือโจมตีระบบควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอก เพื่อสร้างความเสียหายหรือทำลายระบบข้อมูล
- 4) ระบบกระแสไฟฟ้าขัดข้อง / ไฟฟ้าดับ / ไฟกระชาก
- 5) ไวรัสมัลแวร์

ภัยพิบัติจากภายใน

- 1) ระบบเครื่องแม่ข่ายหลัก ระบบฐานข้อมูลหลักเสียหาย ถูกทำลาย
- 2) ไวรัสมัลแวร์จากผู้ใช้งานภายใน สธค.
- 3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของ สธค. ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ อาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสียหาย

การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เกณฑ์การประเมิน ผลกระทบ โอกาส

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาดังกล่าว 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

โอกาสเกิด (L)	คำอธิบาย			คะแนน
	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ	
ต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นไม่เกิน 10%	5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดในกรณียกเว้น	1
ค่อนข้างต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 10% แต่ไม่เกิน 20%	2-3 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสเกิดแต่นานๆ ครั้ง	2
ปานกลาง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 20% แต่ไม่เกิน 30%	1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง	3
ค่อนข้างสูง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 30% แต่ไม่เกิน 40%	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	4
สูง	มีโอกาสเกิดมากกว่า 40%	1 เดือนต่อครั้ง หรือมากกว่า	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง	5

เกณฑ์ประเมินความเสี่ยง									
ระบบงาน	ด้านการเงิน			ด้านลูกค้า			ด้านภาพลักษณ์		
	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง
กระบวนการรับจํานำ	5	5	25	5	5	25	3	5	15

ผลกระทบ	M5	NH10	NH15	H20	ด้านการเงิน
	NL4	M8	NH12	NH16	ด้านลูกค้า
	NL3	M6	M9	NH12	ด้านภาพลักษณ์
	L2	NL4	M6	M8	
	L1	L2	NL3	NL4	โอกาสเกิด

ด้านการเงิน ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 25

- ผลกระทบอยู่ระดับ 5 เนื่องจาก หากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ได้เกิดความขัดข้องจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับจํานำทั้งระบบ และกระทบต่อการดำเนินงานทั้ง 41 สาขา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสูญเสียมูลค่าการรับจํานำเกินกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป หากแก้ไขระบบ IT ไม่ได้ ภายใน 1 วัน

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อาจเกิดขึ้นได้ทุกวันจากปัญหาทางด้านเทคโนโลยี

ด้านลูกค้า ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 25

- ผลกระทบอยู่ระดับ 5 หากเกิดความขัดข้องในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าเนื่องจากไม่สามารถดำเนินการรับจํานำได้

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 จากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า การขัดข้องในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรง

ด้านภาพลักษณ์ ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 15

- ผลกระทบอยู่ระดับ 3 เนื่องจากหากเกิดการขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรในทัศนคติของลูกค้า ลูกค้าบางรายอาจแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง
- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 จากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นว่า การขัดข้องในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรง

การวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

จากอดีตที่ผ่านมาเมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ส่วนงานที่ดูแลระบบจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ในเวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมง ซึ่งข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าว จะนำไปประกอบการการวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

เกณฑ์การประเมินระยะเวลาที่ยอมรับได้ (MTO)	
คะแนน	ระยะเวลา
1	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
2	ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
3	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง
4	เกินกว่า 3 ชั่วโมง
5	เกินกว่า 4 ชั่วโมง ขึ้นไป

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10%	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็น

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
			หรือ ≥ 500 คน	เวลาดังแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

คำจัดความมาตรฐานผลกระทบตามระยะเวลา

- RPO (Recovery Point Objective) หมายถึง จุดเป้าหมายเวลาที่ข้อมูลจะต้องได้รับการกู้กลับคืนมาเพื่อให้กิจกรรมที่ต้องการฟื้นฟูดำเนินหน้าต่อไปได้
- RTO (Recovery Time Objective) หมายถึง เวลาเป้าหมายในการกู้คืนระบบให้กลับมาทำงานได้ และเพียงพอที่จะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินหน้าต่อไปได้
- WRT (Work Recovery Time) หมายถึง ระยะเวลาที่กู้คืนระบบและทดสอบระบบจนสามารถทำงานได้
- MTO (Maximum Tolerable Outage) หมายถึง ระยะเวลาหยุดดำเนินการสูงสุดที่ยอมรับได้ (RTO+WRT)

วิเคราะห์ผลกระทบตามระยะเวลา

- RPO (Recovery Point Objective) คือ จุดเป้าหมายเวลาที่ข้อมูลจะต้องได้รับการกู้กลับคืนมาเพื่อให้กิจกรรมที่ต้องการฟื้นฟูดำเนินหน้าต่อไปได้ ภายใน 2 ชั่วโมง
- RTO (Recovery Time Objective) คือ เวลาเป้าหมายในการกู้คืนระบบให้กลับมาทำงานได้ และเพียงพอที่จะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินหน้าต่อไปได้ ภายใน 1 ชั่วโมง
- WRT (Work Recovery Time) คือ ระยะเวลาที่กู้คืนระบบและทดสอบระบบจนสามารถทำงานได้ ภายใน 2 ชั่วโมง
- MTO (Maximum Tolerable Outage) คือ ระยะเวลาหยุดดำเนินการสูงสุดที่ยอมรับได้ (RTO + WRT) ภายใน 3 ชั่วโมง

วิเคราะห์ระยะเวลาต่อผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

- ผลกระทบทางธุรกิจด้านการเงิน (BIA) อยู่ที่ระดับเท่ากับ 5
เนื่องจากธุรกิจรับจํานําทั้งระบบ หากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เกิดขัดข้อง การสูญเสียมูลค่าการรับจํานําเกิน 10 ล้านบาท ขึ้นไปต่อหนึ่งวัน
- ผลกระทบทางธุรกิจด้านลูกค้า (BIA) อยู่ที่ระดับเท่ากับ 5
ผลกระทบด้านลูกค้าจะเชื่อมโยงกับผลกระทบทางธุรกิจด้านการเงิน โดยค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ที่ระดับ 5 คือ จำนวนผู้ใช้บริการลดลงมากกว่าที่ระดับ 10% หรือมากกว่า 500 คน ขึ้นไปทั้งระบบ
ทั้งนี้ ผลกระทบด้านลูกค้าทั้งระบบทุกสธ.รวมกันภายใน 1 วัน มากกว่า 500 คน โดยให้ 1 วัน เวลาทำงาน 8 ชม. แสดงว่าภายใน 1 ชม. สศค.จะสูญเสียลูกค้าประมาณ 60 คน ทั้งระบบ

- ผลกระทบทางด้านภาพลักษณ์ (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 3

จากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นว่า ในอดีตที่ผ่านมาสศค.สามารถที่จะบริหารจัดการแก้ไขระบบขัดข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ได้ไม่เกิน 1 ชั่วโมง ประกอบกับสามารถอธิบายลูกค้าได้แต่ลูกค้าบางรายอาจแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง ค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) จึงได้กำหนดอยู่ที่ระดับ 3

สรุป ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาผ่านผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

วิเคราะห์ผลกระทบตามระยะเวลา				
ระบบงาน	RPO	RTO	WRT	MTO
กระบวนการรับจํานํา	2 ชม.	1 ชม.	2 ชม.	3 ชม.
ระบบงาน	ผลกระทบ (BIA)			
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์	
กระบวนการรับจํานํา	5	5	3	

สรุปประมาณการสูญเสียมูลค่าทางธุรกิจการรับจํานําเบื้องต้น		
ระยะเวลา	มูลค่าธุรกิจ : สธ. : วัน	มูลค่าธุรกิจ : ทุกสธ.(41) : วัน
ไม่เกิน 30 นาที	125,000.00 บาท	5,125,000.00 บาท
1 ชั่วโมง	250,000.00 บาท	10,250,000.00 บาท
2 ชั่วโมง	500,000.00 บาท	20,500,000.00 บาท
3 ชั่วโมง	750,000.00 บาท	30,750,000.00 บาท
4 ชั่วโมง	1,000,000.00 บาท	41,000,000.00 บาท
5 ชั่วโมง	1,250,000.00 บาท	51,250,000.00 บาท
6 ชั่วโมง	1,500,000.00 บาท	61,500,000.00 บาท
7 ชั่วโมง	1,750,000.00 บาท	71,750,000.00 บาท
1 วัน	2,000,000.00 บาท	82,000,000.00 บาท

วิเคราะห์ผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม หรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก ภายใน 1 ชม.

- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ ภายใน 3 ชม.

วิเคราะห์ระยะเวลาดต่อผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

- ผลกระทบทางด้านธุรกิจด้านการเงิน (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 5

เนื่องจากสศค.(หน่วยงานสาขา) มีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) หากปิดเวลาดำเนินการเป็นระยะเวลา 1 ชม. ซึ่งจะส่งผลให้สูญเสียมูลค่าการรับจํานํา เท่ากับ 250,000 บาท : สธ. : วัน หากทุกสธ.จะมากกว่า 10,000,000 ล้านบาท ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 5

- ผลกระทบทางด้านธุรกิจด้านลูกค้า (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 3

ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการลดลงที่ระดับ 5% - 7.5% หรือประมาณ 250 – 375 คนต่อวันและต่อสาขา ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง)

- ผลกระทบทางด้านภาพลักษณ์ (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 3

ทางด้านภาพลักษณ์สศค.สามารถที่จะบริหารจัดการได้ในเวลาไม่เกิน 3 วัน ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 3 (ปานกลาง)

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีเทคโนโลยีสารสนเทศหยุดชะงัก (ฉบับย่อ)

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
- ดับเพลิงเบื้องต้น - แจ้งให้ ผจก.ส่วนโยธาและอาคาร สถานที่ทราบสถานการณ์	- รับทราบ/ประเมินสถานการณ์ - ประกาศใช้แผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร - แจ้งรองผู้อำนวยการสายงานบริหาร และพัฒนาองค์กรทราบ - แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก	- อำนวยความสะดวกฟื้นฟู ข้อมูลระบบงาน - ฟื้นฟู ทรัพย์สิน เอกสาร พื้นที่ ที่ได้รับความเสียหาย ให้สามารถกลับมาสู่การให้บริการตามปกติ
- ประเมินสถานการณ์ - เริ่มใช้งานระบบดับเพลิง - แจ้งระดับเพลิง / แจ้งตำรวจ - แจ้งให้รองผู้อำนวยการสายงานบริหาร และพัฒนาองค์กร (ประธานคณะกรรมการ BCP กรณีไฟไหม้อาคาร) และผู้อำนวยการสำนักงานธรรมาภิบาล (ประธาน BCM) ได้ทราบ	- แจ้งเลขานุการคณะกรรมการให้ใช้แผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร - กำกับติดตามให้การดำเนินงานตามแผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	- ประเมินสถานการณ์ สำรอง/สรุปความเสียหาย รายงานคณะกรรมการ BCM สศค. ได้ทราบ และกำกับติดตามการฟื้นฟูทรัพย์สิน ระบบงาน ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามปกติ - รายงานให้ประธานคณะกรรมการ BCP กรณีไฟไหม้อาคารทราบ
- ประเมินสถานการณ์ - แจ้งระดับเพลิง / แจ้งตำรวจ	- แจ้งเจ้าหน้าที่ในชุด BCP กรณีไฟไหม้อาคารทราบ	- รับทราบ/ประเมินสถานการณ์ - ประกาศยกเลิกใช้แผน BCP

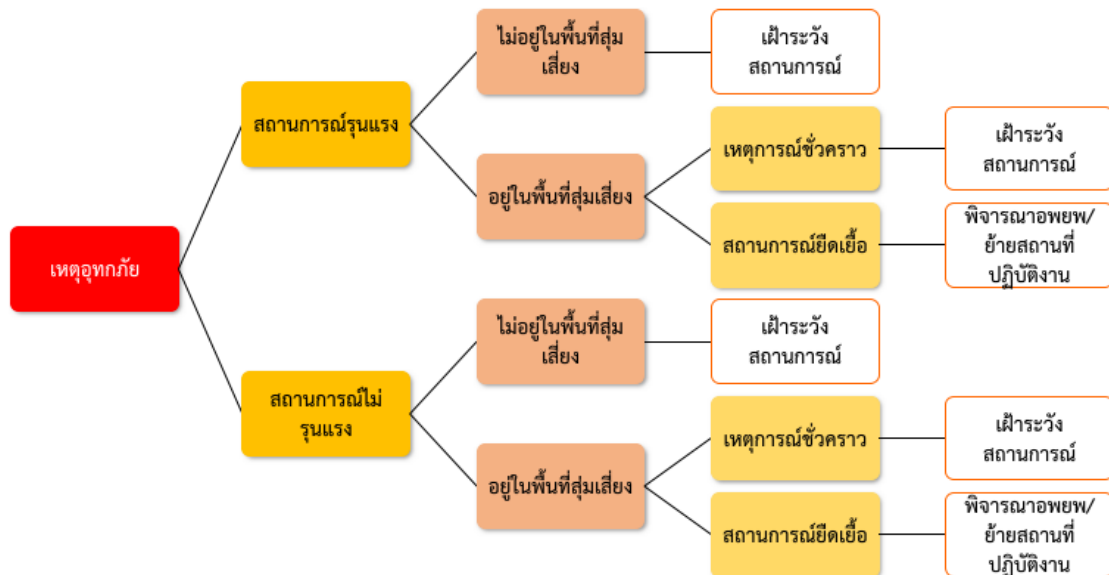
1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
- แจ้งให้ผู้อำนวยความสะดวก (ประธาน BCM)	- แจ้งให้ผู้จัดการสถานธนาฯ เคราะห์ สาขา 34 รัตนธิเบศร์ (ศูนย์สำรอง) ได้ทราบถึงการใช้แผน เพื่อให้ตระเตรียมการห้องสำรองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ชุด BCP นำข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเดินทางไปปฏิบัติงานที่สถานธนาฯ เคราะห์ สาขา 34 รัตนธิเบศร์ (ศูนย์สำรอง) - อำนวยความสะดวกในการแก้ไขสถานการณ์ไฟไหม้ให้สงบโดยเร็ว	กรณีไฟไหม้อาคาร - แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกได้ทราบ - แจ้งประธานคณะทำงาน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร (รองผู้อำนวยการสายงานบริหารและพัฒนาองค์กร)
		- แจ้ง เลขานุการ เพื่อประกาศยกเลิกแผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร
		- แจ้งทีมงาน BCP กรณีไฟไหม้อาคารให้ทราบเพื่อให้ทีมงานกลับคืนสู่การทำงานปกติ - แจ้งลูกค้าได้ทราบ

4.3 กรณีด้านน้ำท่วม

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น คณะบริหารความต่อเนื่องสามารถประเมินสถานการณ์ความรุนแรงของเหตุการณ์อุทกภัย เพื่อตัดสินใจป้องกันและจัดการเหตุได้อย่างเหมาะสม โดยอาจพิจารณาได้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้



จากหลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์อุทกภัย อาจพิจารณาการดำเนินการในเบื้องต้นได้ดังนี้



สาเหตุของน้ำท่วม

ก่อนที่จะประเมินเกณฑ์ผลกระทบและโอกาส ประกอบกับประเมินผลกระทบทางด้านธุรกิจต้องวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดน้ำท่วม ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบให้เกิดน้ำท่วมโดยธรรมชาติ สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

1.น้ำฝน โดยปกติฤดูฝนเริ่มในเดือนพฤษภาคม สิ้นสุดในเดือนตุลาคม ปริมาณฝนสูงสุดระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม (ส.ค. , ก.ย. , ต.ค.)

2.น้ำเหนือ คือ ฝนที่ตกลงมาในที่ลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาตอนบน และบางส่วนได้ถูกเก็บไว้ที่เขื่อนต่างๆ ส่วนที่เหลือจะไหลผ่านกรุงเทพมหานคร และลงสู่อ่าวไทย ซึ่งจะส่งผลให้น้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาในช่วงที่น้ำไหลผ่านกรุงเทพฯ มีระดับสูง ในช่วงเดือนกันยายนถึงเดือนพฤศจิกายน (ก.ย. , ต.ค. , พ.ย.) ส่งผลให้บริเวณพื้นที่ลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม

3.น้ำทะเลหนุน เมื่อระดับน้ำทะเลขึ้น และลงโดยธรรมชาติ จะส่งผลกระทบให้น้ำในแม่น้ำเจ้าพระยามีการขึ้น-ลง ตามระดับน้ำทะเลหนุน โดยช่วงที่น้ำทะเลหนุนสูงสุดในเดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม (ก.ย. , ต.ค. , พ.ย. , ธ.ค.) ส่งผลให้บริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาได้รับผลกระทบไปด้วยจากช่วงเวลาน้ำทะเลหนุน

4.ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา สาเหตุจากน้ำเหนือที่มีปริมาณสูง และน้ำทะเลหนุนสูง เป็นช่วงเวลาสัมพันธ์กันในเดือนกันยายนถึงเดือนพฤศจิกายน (ก.ย. , ต.ค. , พ.ย.) เป็นเหตุให้ระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาสูงกว่าปกติมาก ส่งผลให้บริเวณพื้นที่ลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก

จากการวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดน้ำท่วมทั้ง 4 สาเหตุ จะเห็นได้ว่าจะมีช่วงเวลาที่มีโอกาสน้ำท่วมมี 5 เดือน คือ เดือนสิงหาคม , กันยายน , ตุลาคม , พฤศจิกายน และเดือนธันวาคม โดยมีช่วงเวลาที่ทับซ้อนสัมพันธ์กันอยู่ 3 เดือน คือ **เดือนกันยายน ตุลาคม และพฤศจิกายน** ดังนั้น ในช่วงเวลาดังกล่าวอาจเป็นช่วงที่จะเกิดเหตุน้ำท่วมในพื้นที่ดำเนินธุรกิจของหน่วยงานต่างๆ

สธค.เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจการรับจำนองอย่างหนึ่ง จึงได้ให้ความสำคัญหากเกิดกรณีการเกิดเหตุน้ำท่วม จึงได้เตรียมแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) อย่างไรก็ดีหากเป็นกรณีตามที่ได้กล่าวไว้ในช่วงเดือนที่ทับซ้อนที่จะเกิดน้ำท่วมมากที่สุด คือ ช่วงเดือนกันยายน ตุลาคม และพฤศจิกายน ซึ่งจำนวนสาขาที่จะต้องเฝ้าระวังของสธค.จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสาขาที่อยู่ใกล้เคียงแม่น้ำเจ้าพระยา เช่น สธ.2 กับกลุ่มที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่ำ เช่น สธ.7 , 9 ,12 ดังนั้น สธค.จึงได้มีแผนการรองรับและมีการประเมินความเสี่ยง ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) และมีการประเมินความเสียหายเบื้องต้นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เกณฑ์การประเมิน ผลกระทบ และโอกาส

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้านางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาดังแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

โอกาสเกิด (L)	คำอธิบาย			คะแนน
	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ	
ต่ำ	มีโอกาสดังขึ้นไม่เกิน 10%	5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสดังในกรณีฉุกเฉิน	1
ค่อนข้างต่ำ	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 10% แต่ไม่เกิน 20%	2-3 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสดังแต่นานๆ ครั้ง	2
ปานกลาง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 20% แต่ไม่เกิน 30%	1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสดังบางครั้ง	3
ค่อนข้างสูง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 30% แต่ไม่เกิน 40%	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	4
สูง	มีโอกาสดังขึ้นมากกว่า 40%	1 เดือนต่อครั้ง หรือมากกว่า	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง	5

ผลการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA)									
ระบบงาน	ด้านการเงิน			ด้านลูกค้า			ด้านภาพลักษณ์		
	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง
กระบวนการรับจํานํา	4	3	12	5	3	15	1	3	3

ผลกระทบ

M5	NH10	ด้านลูกค้า	H20	H25
NL4	M8	ด้านการเงิน	NH16	H20
NL3	M6	M9	NH12	NH15
L2	NL4	M6	M8	NH10
L1	L2	ด้านภาพลักษณ์	NL4	M5

โอกาสเกิด

ด้านการเงิน ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 12

- ผลกระทบอยู่ระดับ 4 เนื่องจากข้อมูลของสาขาที่อยู่ใกล้เคียงแม่น้ำเจ้าพระยามี จำนวน 1 สาขา จำนวนสาขาที่อยู่พื้นที่ต่ำ จำนวน 3 สาขา รวมเป็น 4 สาขา และหากเกิดน้ำท่วมในช่วง ทับซ้อนของฤดูฝน จะมีโอกาสให้ทั้ง 4 สาขา เบื้องต้นปิดดำเนินการ 1 วันทำการ

ในการนี้ เบื้องต้นค่าเฉลี่ยการสูญเสียมูลค่าธุรกิจการรับจํานําทั้งระบบประมาณ 80 ล้านบาท ต่อวัน ทั้งนี้ สธค.มีจำนวน 41 สาขา เมื่อได้เฉลี่ยจำนวนเงินต่อ 1 สาขา เท่ากับ 2 ล้านบาท หากคำนวณมูลค่าธุรกิจรวม 4 สาขา จะเท่ากับ 8 ล้านบาท (4 สาขา X 2 ลบ.) อย่างไรก็ตามสธค.สามารถประเมินผลกระทบด้านการเงินให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงได้ต่อไป

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 3 เนื่องจากการเกิดน้ำท่วมโดยธรรมชาติของปัจจัยที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ได้มีโอกาสเกิดขึ้นทุกปี

ด้านลูกค้า ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 15

- ผลกระทบอยู่ระดับ 5 เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์น้ำท่วมในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งหรือทั้งหมด จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในพื้นที่รอยเปอร์เซ็นต์

- เกณฑ์ทางด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 3 เนื่องจากการเกิดน้ำท่วมโดยธรรมชาติของปัจจัยที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ได้มีโอกาสเกิดขึ้นทุกปี

ด้านภาพลักษณ์ ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 3

- ผลกระทบอยู่ระดับ 1 เนื่องจากน้ำท่วมเป็นภัยธรรมชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนทุกคนก็ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อม จึงได้สื่อให้ประชาชนเข้าใจโดยพุดินัยปกติอยู่แล้ว

- เกณฑ์ทางด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 3 เช่นเดียวกันที่ว่า เนื่องจากการเกิดน้ำท่วมโดยธรรมชาติของปัจจัยที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ได้มีโอกาสเกิดขึ้นได้ทุกปี

การวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

จากการวิเคราะห์ช่วงเวลาที่มีโอกาสน้ำท่วมมี 5 เดือน คือ เดือนสิงหาคม , กันยายน , ตุลาคม , พฤศจิกายน และเดือนธันวาคม โดยมีช่วงเวลาที่ทับซ้อนสัมพันธ์กันอยู่ 3 เดือน คือ เดือนกันยายน ตุลาคม และพฤศจิกายน ดังนั้นในช่วงเวลาดังกล่าวจึงมักจะเป็นช่วงที่จะเกิดเหตุน้ำท่วมในพื้นที่ดำเนินธุรกิจของหน่วยงานต่างๆ อย่างไรก็ตามการเกิดน้ำท่วมจากธรรมชาติ มักจะส่งผลให้เกิดการหยุดชะงักของกิจกรรมของธุรกิจได้ภายใน 1 – 2 วัน

ดังนั้น สศค.จึงได้กำหนดเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ค่าคะแนนระดับ 3 คือ ได้กำหนดไว้ที่ระยะเวลาไม่เกิน 2 วัน ซึ่งข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าวจะนำไปประกอบการการวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

เกณฑ์การประเมินช่วงระยะเวลาที่ยอมรับได้นาน (MTPD)	
คะแนน	ระยะเวลา
1	ไม่เกิน 1 วัน
2	1 วัน
3	2 วัน
4	3 วัน
5	เกินกว่า 4 วัน

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาตั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

การจัดความมาตรฐานผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม

หรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก

- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้นานที่สุด หมายถึง ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้

วิเคราะห์ผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม หรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก ภายใน 1 วัน

- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ ภายใน 2 วัน

วิเคราะห์ระยะเวลาต่อผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

- ผลกระทบทางธุรกิจด้านการเงิน (BIA) อยู่ที่ระดับเท่ากับ 4

เนื่องจากสธค.(หน่วยงานสาขา) มีแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ปิดเวลาดำเนินการที่ยอมรับได้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 วัน ซึ่งจะส่งผลให้สูญเสียมูลค่าการรับจํานํา เท่ากับ 4 ล้านบาท : สธ. ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ที่ระดับ 4 จะสูญเสียมูลค่าการรับจํานําด้านการเงิน มากกว่า 250,000 – 10,000,000 บาท

- ผลกระทบทางธุรกิจด้านลูกค้า (BIA) อยู่ที่ระดับเท่ากับ 5

ส่งผลให้ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งหรือทั้งหมด จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในพื้นที่ร้อยเปอร์เซ็นต์ จำนวนผู้ใช้บริการลดลงที่ระดับ $\geq 10\%$ หรือประมาณ ≥ 500 คนต่อวันและต่อสาขา ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ที่ระดับ 5

- ผลกระทบทางธุรกิจด้านภาพลักษณ์ (BIA) อยู่ที่ระดับเท่ากับ 1

เนื่องจากภัยธรรมชาติจากน้ำท่วม เป็นปัจจัยที่ประชาชนเข้าใจได้อยู่แล้ว และการอธิบายลูกค้า สธค.สามารถที่จะอธิบายการบริหารจัดการได้ในเวลาไม่เกิน 1 วัน ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ที่ระดับ 1 (ต่ำ)

ในการนี้ เกณฑ์การประเมินระยะเวลายอมรับได้ (MTPD) และเกณฑ์การประเมินผลกระทบยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่ากลางระดับ 3 ซึ่งยังอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ อย่างไรก็ตามพื้นฐานการคำนวณสามารถนำไปปรับใช้ได้สถานการณ์ของน้ำท่วมในแต่ละปี

สรุป ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาผ่านผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

ระบบงาน	RTO	MTPD	
กระบวนการรับจํานํ้า	1 วัน	2 วัน	
ระบบงาน	ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)		
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
กระบวนการรับจํานํ้า	4	5	1

***หมายเหตุ สธศ.สูญเสียมูลค่าทางธุรกิจในการรับจํานํา เฉลี่ย 2 ล้านบาท : สาขา : วัน ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบได้จัดทำ
ประมาณการตัวเลขเป็นกลุ่มสธ. ไว้ในภาคผนวก 4 กลุ่ม ซึ่งจะส่งผลให้การวิเคราะห์ตัวเลขมีความละเอียดยิ่งขึ้น

สรุปประมาณการสูญเสียมูลค่าทางธุรกิจการรับจํานําเบื้องต้น		
ระยะเวลา	มูลค่าธุรกิจ : สธ. : วัน	มูลค่าธุรกิจ : ทุกสธ.(41) : วัน
ไม่เกิน 30 นาที	125,000.00 บาท	5,125,000.00 บาท
1 ชั่วโมง	250,000.00 บาท	10,250,000.00 บาท
2 ชั่วโมง	500,000.00 บาท	20,500,000.00 บาท
3 ชั่วโมง	750,000.00 บาท	30,750,000.00 บาท
4 ชั่วโมง	1,000,000.00 บาท	41,000,000.00 บาท
5 ชั่วโมง	1,250,000.00 บาท	51,250,000.00 บาท
6 ชั่วโมง	1,500,000.00 บาท	61,500,000.00 บาท
7 ชั่วโมง	1,750,000.00 บาท	71,750,000.00 บาท
1 วัน	2,000,000.00 บาท	82,000,000.00 บาท

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีน้ำท่วม (ฉบับย่อ)

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
- ใช้กระสอบทรายปิดทางน้ำเข้าสำนักงาน/สาขา - สูบน้ำออกจากสำนักงาน/สาขา และดูแลไม่ให้น้ำเข้าอาคาร/สาขา - แจ้งผู้จัดการ/ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบสถานการณ์	- แจ้งประธานคณะกรรมการรับเหตุฉุกเฉิน	- ประเมินความเสียหายทั้งทรัพย์สิน ข้อมูลเอกสารสำคัญต่างๆ - รายงานผลให้ผจก.สาขา/ผจก.ส่วนทราบ

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
- ประเมินสถานการณ์ แจ้งประธาน BCM - สั่งการให้เลขานุการคณะคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องกรณีน้ำท่วมดำเนินการป้องกันเบื้องต้น	- ปิด สธค.ปิดประตูห้องมั่นคง, ปิดระบบไฟฟ้าให้พนักงานอยู่ในที่ทำงาน - ปฏิบัติตามคำสั่งเก็บต้นข้าวตัวจํานา, สำรองข้อมูล เก็บเงินและเอกสารต่างๆ	- รายงานผลต่อประธาน คณะทำงานรองรับการดำเนินธุรกิจทราบ ได้แก่ ผลการประเมินความเสียหายทั้งทรัพย์สิน ข้อมูลเอกสารสำคัญต่างๆ - แจ้งพนักงานทุกคนเพื่อเตรียมความพร้อม
- แจ้งสำนักงานเขตฯ นำกระสอบทรายมากันบริเวณหน้าสาขาแจ้ง - แจ้งพนักงานในสาขาได้รับทราบสถานการณ์	- ประกาศแจ้งพนักงานทุกคนทราบและปฏิบัติตามคำสั่ง พร้อมทั้งดำเนินการตามแผนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	- กรณีปิดทำการ ให้ปฏิบัติตามแผนรองรับฯ ที่ประธานBCMแจ้ง เช่น กรณีผ่อนผันให้กับผู้มาใช้บริการ - จัดเจ้าหน้าที่ประจำที่ สถานธนานุเคราะห์ เพื่อคอยแนะนำลูกค้า
- พนักงานเก็บรักษาของฯ จัดเก็บทรัพย์สินจํานาและเอกสารสำคัญไว้ในที่สูงของห้องมั่นคง - พนักงานประมวล/บันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ปิดเครื่องถอดปลั๊ก ยกคอมพิวเตอร์ขึ้นที่สูง - สมุห์บัญชี รวบรวมเงินสดและเอกสารสำคัญทางการเงินเข้าห้องมั่นคง - แจ้งลูกค้าให้ทราบโดยปิดประกาศหน้าสาขา	- (กรณีทำการ) ให้ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ	- กรณีปิดทำการต่อ ให้ติดประกาศแจ้งประชาชนเพื่อทราบ

4.4 กรณีด้านการชุมนุมประท้วง

การชุมนุม หมายถึง การรวมตัวโดยเจตนาเป็นการชั่วคราว ในพื้นที่ส่วนตัวหรือพื้นที่สาธารณะ เพื่อเป้าประสงค์บางประการ อาทิเช่น เพื่อกดดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเพื่อสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนักถึงปัญหาที่สำคัญต่อพวกเขา รวมทั้งเพื่อการแสดงความเห็นที่หลากหลาย และการปกป้องผลประโยชน์ร่วมกัน โดยอาจเป็นประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิทางสังคม-เศรษฐกิจ หรือประเด็นอื่นๆ จึงอาจหมายถึงการเฉลิมฉลอง การร่วมรำลึก การนัดหยุดงาน และการประท้วง เป็นต้น การชุมนุมไม่ว่าจะเป็นการประท้วงทางการเมือง การเดินขบวนด้านวัฒนธรรม การรวมตัวทางอินเทอร์เน็ต หรือรูปแบบการชุมนุมอื่นใดเพื่อเป้าประสงค์ร่วมกัน ต่างเป็นองค์ประกอบสำคัญของสังคมพหุนิยมที่เติบโตใหญ่ขึ้น ซึ่งเอื้อให้กลุ่มที่มีความเชื่อ การปฏิบัติ หรือนโยบายที่หลากหลาย สามารถอยู่ร่วมกันโดยสันติได้ เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบจึงเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายระหว่างประเทศ ภูมิภาค ในประเทศ และแม้กระทั่งกฎหมายในท้องถิ่น

สิทธิในเสรีภาพการชุมนุมโดยสงบเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน อีกทั้งเป็นสิทธิที่พึงได้รับและสามารถใช้ได้โดยบุคคลและกลุ่ม การคุ้มครองเสรีภาพที่จะชุมนุมโดยสงบ เช่น การอำนวยความสะดวกให้บุคคลเข้าร่วมการชุมนุมโดยสงบ ประกันให้บุคคลในสังคมมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกับบุคคลอื่น ถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบพื้นฐานของระบอบประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความสำคัญทั้งในเชิงสัญลักษณ์ และในเชิงกระบวนการ ซึ่งนำไปสู่การสานเสวนาในภาคประชาสังคม และระหว่างภาคประชาสังคมกับผู้นำทางการเมืองและรัฐบาล

นอกจากนั้นเสรีภาพในการชุมนุมยังเป็นสิทธิที่ได้รับการหนุนเสริมจากสิทธิและเสรีภาพอื่น ๆ เช่น เสรีภาพในการสมาคม เสรีภาพในการแสดงออก และสิทธิด้านความคิด มโนธรรมสำนึก และศาสนา ด้วยเหตุดังกล่าว เสรีภาพในการชุมนุมจึงมีความสำคัญขั้นพื้นฐานต่อการพัฒนาการของบุคคล ศักดิ์ศรี และการบรรลุเป้าหมายในชีวิตของบุคคลทุกคน และเพื่อความก้าวหน้า และสวัสดิการของสังคม อีกทั้งเอื้อให้กลุ่มที่มีความเชื่อ การปฏิบัติ หรือนโยบายที่หลากหลายอยู่ร่วมกันโดยสันติได้ โดยหน่วยงานของรัฐไม่ได้มีบทบาทในการขจัดสาเหตุของความตึงเครียดโดยการลดทอนความเป็นพหุนิยม หากต้องประกันว่ากลุ่มต่างๆ ต้องเปิดกว้างต่อความคิดและความเห็นซึ่งกันและกัน และอำนวยความสะดวกคุ้มครองการใช้สิทธิขั้นพื้นฐานด้วยวิธีประการต่าง ๆ รวมทั้งกำหนดกรอบกฎหมายที่เกื้อหนุน

ที่มาของข้อมูล : <https://www.amnesty.or.th/our-work/assembly/>

อย่างไรก็ตามจากข้อมูลดังกล่าวข้าง อาจกระทบต่อหน่วยงานต่างๆ ในเมื่อเกิดการชุมนุม หรือมีการเดินกระบวนประท้วง ซึ่งส่งผลให้การดำเนินธุรกิจในช่วงเวลานั้นๆ หยุดชะงักลงได้ ดังนั้น สศค.โดยเฉพาะส่วนของสาขา จะได้รับผลกระทบจากกิจกรรมข้างต้น จึงได้ดำเนินการให้มีแผนการรองรับและมีการประเมินความเสี่ยง ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) และมีการประเมินความเสียหายเบื้องต้นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เกณฑ์การประเมิน ผลกระทบ โอกาส

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาดั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

โอกาสเกิด (L)	คำอธิบาย			คะแนน
	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ	
ต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นไม่เกิน 10%	5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดในกรณียกเว้น	1
ค่อนข้างต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 10% แต่ไม่เกิน 20%	2-3 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสเกิดแต่นานๆ ครั้ง	2
ปานกลาง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 20% แต่ไม่เกิน 30%	1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง	3
ค่อนข้างสูง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 30% แต่ไม่เกิน 40%	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	4
สูง	มีโอกาสเกิดมากกว่า 40%	1 เดือนต่อครั้ง หรือมากกว่า	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง	5

เกณฑ์ประเมินความเสี่ยง									
ระบบงาน	ด้านการเงิน			ด้านลูกค้า			ด้านภาพลักษณ์		
	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง
กระบวนการรับจํานำ	2	3	6	5	3	15	1	3	3

ผลกระทบ	M5	NH10	ด้านลูกค้า	H20	H25
	NL4	M8	NH12	NH16	H20
	NL3	M6	M9	NH12	NH15
	L2	NL4	ด้านการเงิน	M8	NH10
	L1	L2	ด้านภาพลักษณ์	NL4	M5
โอกาสเกิด					

ด้านการเงิน ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 6

- ผลกระทบอยู่ระดับ 2 หรืออาจจะระดับ 1 เนื่องจากที่ผ่านมาหน่วยงานสาขาของสธค.มักจะไม่ได้รับผลกระทบต่อการชุมนุมประท้วง ซึ่งอาจจะไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมนุม แต่อาจเป็นช่วงที่การเดินทางประท้วง ได้ผ่านหน่วยงานสาขา อาจจะมีการปิดให้บริการบ้าง หากเห็นว่าจะส่งผลกระทบในพื้นที่ทำงาน สำหรับหน่วยงานที่มักจะได้รับผลจากการชุมนุมบ้าง แต่ก็ไม่ได้กระทบต่อการดำเนินงาน

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 3 เนื่องจากที่ผ่านมาการชุมนุมประท้วงมักจะเกิดขึ้น เมื่อรัฐบาลบริหารประเทศไปได้ 2 ปี

ด้านลูกค้า ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 15

- ผลกระทบอยู่ระดับ 5 เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์ชุมนุมเดินทางประท้วง มักจะเป็นสาเหตุให้ลูกค้าเดินทางมาใช้บริการได้

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 3 จากที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ที่ผ่านมาการชุมนุมประท้วงมักจะเกิดขึ้น เมื่อรัฐบาลบริหารประเทศไปได้ 2 ปี

ด้านภาพลักษณ์ ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 3

- ผลกระทบอยู่ระดับ 1 เนื่องจากการชุมนุมเดินประท้วงเป็นสาเหตุปัจจัยภายนอก ซึ่งไม่ได้เกิดจากการบริหารจัดการภายในของสศค. ซึ่งสามารถที่จะอธิบายประชาชนให้รับทราบและเข้าใจได้ในช่วงเวลาที่มียุทธการดังกล่าว

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 3 เช่นเดียวกันที่ว่า ที่ผ่านมามีการชุมนุมประท้วงมักจะเกิดขึ้น เมื่อรัฐบาลบริหารประเทศไปได้ 2 ปี

การวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

จากเหตุการณ์ในการเดินชุมนุมประท้วงที่ผ่านมา และข้อมูลในข้างต้น สศค.(สาขา) อาจจะได้รับผลกระทบในการดำเนินธุรกิจ ในช่วงเวลาที่มีการเดินกระบวนผ่านที่ตั้งของหน่วยธุรกิจ ซึ่งอาจจะใช้เวลาเป็นช่วงเช้า หรือช่วงบ่าย มักจะใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามหากการเดินกระบวนประท้วงได้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ อาจจะต้องดำเนินปิดดำเนินการเป็นเวลา 1 วัน เพื่อให้สถานการณ์คลี่คลายไปก่อน

ดังนั้น ฐานข้อมูลของเหตุการณ์ที่ผ่านมา จึงได้นำไปกำหนดเกณฑ์ประเมินระยะเวลาที่ยอมรับได้ ที่ค่าคะแนนระดับ 3 คือ ได้กำหนดไว้ที่ระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน ซึ่งข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าว จะนำไปประกอบการวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

เกณฑ์การประเมินช่วงระยะเวลาที่ยอมรับได้นาน (MTPD)	
คะแนน	ระยะเวลา
1	ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
2	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง
3	1 วัน
4	2 วัน
5	เกินกว่า 3 วัน

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียง หรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ $\geq$ 10% หรือ $\geq$ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาตั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

การจัดความมาตรฐานผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม หรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก

- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้นานที่สุด หมายถึง ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้

วิเคราะห์ผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรม หรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก ภายใน 0.5 วัน

- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ ภายใน 1 วัน

วิเคราะห์ระยะเวลาต่อผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

- ผลกระทบทางธุรกิจด้านการเงิน (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 2

เนื่องจากสศค.(หน่วยงานสาขา) ได้กำหนดค่ากลางที่ยอมรับได้ไว้ที่ระดับ 3 คือ 1 วัน ซึ่งจะส่งผลให้สูญเสียมูลค่าการรับจํานํา เท่ากับ 2 ล้านบาท : สธ. อย่างไรก็ตามเหตุการณ์เดิมชุมนุมประท้วงมักจะใช้เวลาไม่เกิน 1 ชม.ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 2 จะสูญเสียมูลค่าการรับจํานําด้านการเงิน มากกว่า 10,000 – 50,000 บาท

อย่างไรก็ตาม ผลกระทบทางด้านการเงินอาจจะอยู่ที่ระดับ 1 หากเป็นการปิดหยุดทำงานชั่วคราวเพื่อให้การเดินชุมนุมประท้วงเดินผ่านไปก่อน

- ผลกระทบทางธุรกิจด้านลูกค้า (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 5

เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์ชุมนุมเดินประท้วง มักจะเป็นสาเหตุให้ลูกค้าเดินทางมาใช้บริการได้ส่งผลให้จำนวนผู้ให้บริการลดลงที่ระดับ จำนวนผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ $\geq 10\%$ หรือ ≥ 500 คนซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 5 (สูง)

- ผลกระทบทางธุรกิจด้านภาพลักษณ์ (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 1

ทางด้านภาพลักษณ์สธค.สามารถที่จะบริหารจัดการได้ในเวลาไม่เกิน 1 วัน ซึ่งค่าคะแนนระดับผลกระทบ (BIA SCORE) อยู่ในระดับ 1 (ต่ำ)

สรุป ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาผ่านผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

ระบบงาน	RTO	MTPD	
กระบวนการรับจํานํ้า	0.5 วัน	1 วัน	
ระบบงาน	ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)		
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
กระบวนการรับจํานํ้า	2	5	1

***หมายเหตุ สธค.สูญเสียมูลค่าทางธุรกิจในการรับจํานำ เฉลี่ย 2 ล้านบาท : สาขา : วัน ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบได้จัดทำประมาณการตัวเลขเป็นกลุ่มสธ. ไว้ในภาคผนวก 4 กลุ่ม ซึ่งจะส่งผลให้การวิเคราะห์ตัวเลขมีความละเอียดยิ่งขึ้น

สรุปประมาณการสูญเสียมูลค่าทางธุรกิจการรับจํานำเบื้องต้น		
ระยะเวลา	มูลค่าธุรกิจ : สธ. : วัน	มูลค่าธุรกิจ : ทุกสธ.(41) : วัน
ไม่เกิน 30 นาที	125,000.00 บาท	5,125,000.00 บาท
1 ชั่วโมง	250,000.00 บาท	10,250,000.00 บาท
2 ชั่วโมง	500,000.00 บาท	20,500,000.00 บาท
3 ชั่วโมง	750,000.00 บาท	30,750,000.00 บาท
4 ชั่วโมง	1,000,000.00 บาท	41,000,000.00 บาท
5 ชั่วโมง	1,250,000.00 บาท	51,250,000.00 บาท
6 ชั่วโมง	1,500,000.00 บาท	61,500,000.00 บาท
7 ชั่วโมง	1,750,000.00 บาท	71,750,000.00 บาท
1 วัน	2,000,000.00 บาท	82,000,000.00 บาท

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีชุมนุมประท้วง(ฉบับย่อ)

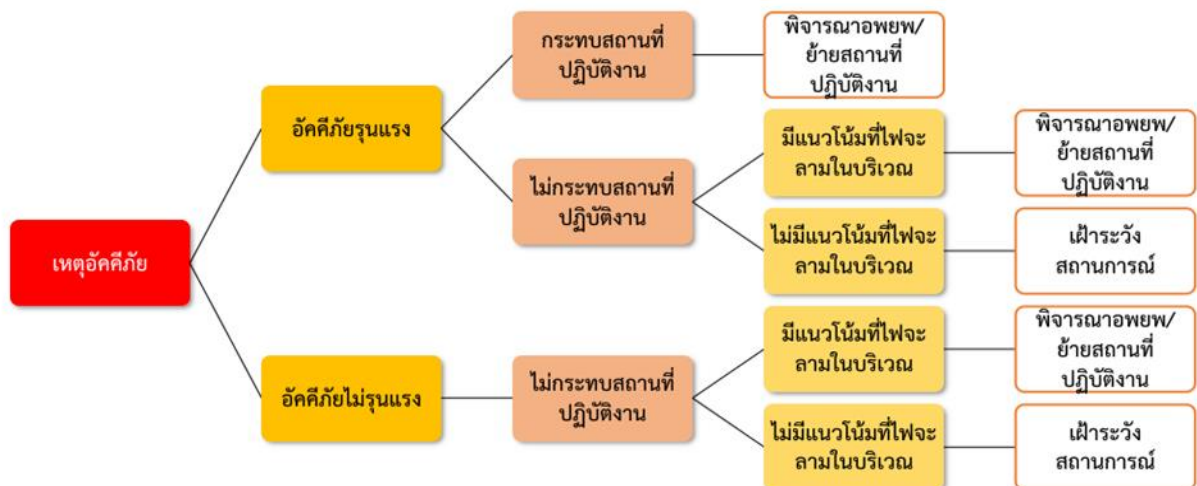
1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
- แจ้งให้หัวหน้าโยธาทราบสถานการณ์	- รับทราบ/ประเมินสถานการณ์ - ประกาศใช้แผน BCP - แจ้งรองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการทราบ - แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก	- อำนวยความสะดวกฟื้นฟู ข้อมูลระบบงาน - ฟื้นฟู ทรัพย์สิน เอกสาร พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ให้สามารถกลับมาสู่การให้บริการตามปกติ
- ประเมินสถานการณ์ - แจ้งให้รองผู้อำนวยการด้านสนับสนุน (หัวหน้าคณะรองรับเหตุฉุกเฉิน) และผู้อำนวยการ(ประธาน BCM) ได้ทราบ	- แจ้งเลขานุการคณะทำงานให้ใช้แผน BCP - กำกับติดตามให้การดำเนินงานตามแผน BCP เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	- ประเมินสถานการณ์ สำรอง/สรุปความเสียหาย รายงานคณะกรรมการ BCM สศค. ได้ทราบ และกำกับติดตามการฟื้นฟูทรัพย์สิน ระบบงาน ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามปกติ - รายงานให้ประธานคณะกรรมการ BCP ได้ทราบ
- ประเมินสถานการณ์ - แจ้งตำรวจ - แจ้งให้ผู้อำนวยการ (ประธาน BCM)	- แจ้งเจ้าหน้าที่ในชุด BCP ได้ทราบ - แจ้งให้ผู้จัดการสาขา 11 ได้ทราบถึงการให้แผน เพื่อให้เตรียมการห้องสำรองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ชุด BCP นำข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเดินทางไปปฏิบัติงานที่สาขาสำรอง สาขา 11 - อำนวยความสะดวกในการแก้ไขสถานการณ์โดยเร็ว	- รับทราบ/ประเมินสถานการณ์ - ประกาศยกเลิกใช้แผน BCP - แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกได้ทราบ - แจ้ง หัวหน้าคณะทำงาน BCP (รองผู้อำนวยการด้านสนับสนุน) - แจ้ง เลขานุการ เพื่อประกาศยกเลิกแผน BCP - แจ้งทีมงาน BCP ให้ทราบ เพื่อให้ทีมงานกลับคืนสู่การทำงานปกติ - แจ้งลูกค้าให้รับทราบ

4.5 กรณีด้านอัคคีภัย (ไฟไหม้)

เมื่อเกิดเหตุอัคคีภัยขึ้นกับสำนักงานธนานุเคราะห์ทั้งส่วนกลาง และสาขา ทีมงานดูแลที่ดูแลด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานควรประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้



จากหลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์อัคคีภัย อาจพิจารณาการดำเนินการในเบื้องต้นได้ดังนี้



การเกิดเหตุอัคคีภัยหรือไฟไหม้สถานที่ประกอบการนั้น ได้ส่งผลกระทบต่อความเสียหาย และกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ในอดีตที่ผ่านมาสศค. ได้เกิดไฟไหม้สถานธนานุเคราะห์ 4 และสถานธนานุเคราะห์ 2 อันเนื่องจากสายไฟฟ้าภายในตัวอาคารอาจจะหมดอายุการใช้งาน โดยอายุการใช้งานของสายไฟฟ้ามีอายุระหว่าง 10 ปี – 15 ปี อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของสถานธนานุเคราะห์ อาจส่งผลกระทบต่อห้องมั่นคงในการเก็บรักษาทรัพย์สิน ทั้งนี้ ห้องมั่นคงได้มีบานประตูเหล็ก และตู้เซฟในการเก็บรักษาทรัพย์สิน ซึ่งสามารถป้องกันระดับความร้อนได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมง และป้องกันอุณหภูมิได้ไม่เกิน 1,000 องศา ดังนั้น ข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าว จะนำไปวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง และผลกระทบทางธุรกิจ ((BIA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เกณฑ์การประเมิน ผลกระทบ และโอกาส

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้าบางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูง และเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำ ในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์ หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาดั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

โอกาสเกิด (L)	คำอธิบาย			คะแนน
	เชิงปริมาณ		เชิงคุณภาพ	
ต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นไม่เกิน 10%	5 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดในกรณียกเว้น	1
ค่อนข้างต่ำ	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 10% แต่ไม่เกิน 20%	2-3 ปีต่อครั้ง	อาจมีโอกาสเกิดแต่นานๆ ครั้ง	2
ปานกลาง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 20% แต่ไม่เกิน 30%	1 ปีต่อครั้ง	มีโอกาสเกิดบางครั้ง	3
ค่อนข้างสูง	มีโอกาสเกิดขึ้นมากกว่า 30% แต่ไม่เกิน 40%	1-6 เดือนต่อครั้ง แต่ไม่เกิน 5 ครั้ง	มีโอกาสในการเกิดค่อนข้างสูงหรือบ่อยๆ	4
สูง	มีโอกาสเกิดมากกว่า 40%	1 เดือนต่อครั้ง หรือมากกว่า	มีโอกาสในการเกิดเกือบทุกครั้ง	5

ผลการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA)									
ระบบงาน	ด้านการเงิน			ด้านลูกค้า			ด้านภาพลักษณ์		
	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง	ผลกระทบ	โอกาส	ระดับความเสี่ยง
กระบวนการรับจํานํา	5	5	25	5	5	25	5	5	25

ด้านการเงิน ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 25

- ผลกระทบอยู่ระดับ 5 เนื่องจากหากเกิดอัคคีภัยสถานธนาฯเคราะห์ใด จะส่งผลกระทบต่อให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักทันที และจะกระทบต่อการเก็บรักษาทรัพย์สิน ประกอบกับแต่ละสธ.จะมีมูลค่าการรับจํานํามากกว่า 20 ล้านบาท

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 เหตุการณ์อัคคีภัยมีโอกาที่จะเกิดขึ้นได้ทุกปี และจะมีโอกาสสูงมากหากการใช้งานของสายไฟฟ้ามีอายุเกิน 15 ปี ขึ้นไป

ด้านลูกค้า ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 25

- ผลกระทบอยู่ระดับ 5 เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยสถานธนาฯเคราะห์ใด จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 จากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น เหตุการณ์อัคคีภัยมีโอกาที่จะเกิดขึ้นได้ทุกปี

ด้านภาพลักษณ์ ระดับความเสี่ยง เท่ากับ ระดับ 25

- ผลกระทบอยู่ระดับ 5 เนื่องจากหากเกิดอัคคีภัยสถานธนาฯเคราะห์ใด จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในการบริหารจัดการของสศค.โดยตรง

- ด้านโอกาสเกิดอยู่ระดับ 5 เช่นเดียวกันที่ว่า เหตุการณ์อัคคีภัยมีโอกาที่จะเกิดขึ้นได้ทุกปี

การวิเคราะห์การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

จากที่ได้หาข้อมูลเบื้องต้นว่า ห้องมันคงได้มีบานประตูเหล็ก และตู้เซฟในการเก็บรักษาทรัพย์สิน ซึ่งสามารถป้องกันระดับความร้อนได้ไม่เกิน 2 ชั่วโมง และป้องกันอุณหภูมิได้ไม่เกิน 1,000 องศา ดังนั้น ข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าว จะนำไปวิเคราะห์การประเมินความเสี่ยง และผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

เกณฑ์การประเมินช่วงระยะเวลาที่ยอมรับได้นาน (MTPD)	
คะแนน	ระยะเวลา
1	ไม่เกิน 1 ชม.
2	ไม่เกิน 2 ชม.
3	ไม่เกิน 1 วัน
4	ไม่เกิน 2 วัน.
5	เกินกว่า 3 วัน

ผลกระทบ				
BIA SCORE	อธิบาย	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
1	ต่ำ	มูลค่าความเสียหาย < 10,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≤ 2.5% หรือ ≤ 125 คน	ไม่มีการเผยแพร่ข่าวที่เป็นด้านลบ
2	ค่อนข้างต่ำ	มูลค่าความเสียหาย > 10,000 บาท – 50,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 2.5%-5% หรือ 125 - 250 คน	- ปรากฏเป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ซึ่งไม่ใช่ข่าวหลักตามหน้าเว็บไซต์เป็นเว็บที่ไม่มีชื่อเสียง หรือเพจ fb ข่าวหรือช่องทางบนระบบอินเทอร์เน็ตอื่นๆ ที่ไม่มีชื่อเสียงหรือตามหนังสือพิมพ์ที่ไม่ใช่ข่าวหน้าหนึ่ง
3	ปานกลาง	มูลค่าความเสียหาย > 50,000 บาท – 250,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 5%-7.5% หรือ 250 - 375 คน	- ลูกค้านางรายแจ้งข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารระดับสูงและเป็นเรื่องที่ สศค. ไม่สามารถจัดการเหตุการณ์นั้นได้ในระยะเวลาไม่เกิน 2-3 วัน
4	ค่อนข้างสูง	มูลค่าความเสียหาย > 250,000 บาท – 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบตั้งแต่ 7.5%-10% หรือ 375 - 500 คน	เป็นข่าวเสียหายเล็กๆ ในสื่อทางระบบอินเทอร์เน็ตต่างๆ ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก หรือสื่อสิ่งพิมพ์ชั้นนำในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน
5	สูง	มูลค่าความเสียหาย > 10,000,000 บาท	จำนวนผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบ ≥ 10% หรือ ≥ 500 คน	เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบจากสื่อโทรทัศน์หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ตทุกวัน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเวลาตั้งแต่ 1 วัน แต่ไม่เกิน 3 วัน

การจัดความมาตรฐานผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก
- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้นานที่สุด หมายถึง ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้

วิเคราะห์ผลกระทบตามระยะเวลา

- RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่ภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก ภายใน 2 ชั่วโมง
- MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption) ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้ภายใน 1 วัน

วิเคราะห์ระยะเวลาต่อผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

- ผลกระทบทางด้านธุรกิจด้านการเงิน (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 5

เนื่องจากหากเกิดอค์ภัยสถานธนานุเคราะห์ใด จะส่งผลกระทบให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักทันที และจะส่งผลกระทบต่อทรัพย์สินที่อยู่ในองค์กรทั้งหมด

- ผลกระทบทางด้านธุรกิจด้านลูกค้า (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 5

เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยสถานธนาคราะห์ใด จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อม

- ผลกระทบทางด้านภาพลักษณ์ (BIA) อยู่ในระดับเท่ากับ 5

การเกิดอัคคีภัยกับหน่วยงาน อาจสะท้อนถึงภาพลักษณ์ในการบริหารจัดการของสศค. ซึ่งจะแสดงถึงการบริหารจัดการขององค์กรในสายตาของลูกค้า

สรุป ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาผ่านผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)

ระบบงาน	RTO	MTPD	
กระบวนการรับจํานํา	2 ชม.	1 วัน	
ระบบงาน	ผลกระทบ (BIA)		
	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านภาพลักษณ์
กระบวนการรับจํานํา	5	5	5

***หมายเหตุ สศค.สูญเสียมูลค่าทางธุรกิจในการรับจํานํา เฉลี่ย 2 ล้านบาท : สาขา : วัน ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบได้จัดทำประมาณการตัวเลขเป็นกลุ่มสธ. ไว้ในภาคผนวก 4 กลุ่ม ซึ่งจะส่งผลให้การวิเคราะห์ตัวเลขมีความละเอียดยิ่งขึ้น

สรุปประมาณการสูญเสียมูลค่าทางธุรกิจการรับจํานําเบื้องต้น		
ระยะเวลา	มูลค่าธุรกิจ : สธ. : วัน	มูลค่าธุรกิจ : ทุกสธ.(41) : วัน
ไม่เกิน 30 นาที	125,000.00 บาท	5,125,000.00 บาท
1 ชั่วโมง	250,000.00 บาท	10,250,000.00 บาท
2 ชั่วโมง	500,000.00 บาท	20,500,000.00 บาท
3 ชั่วโมง	750,000.00 บาท	30,750,000.00 บาท
4 ชั่วโมง	1,000,000.00 บาท	41,000,000.00 บาท
5 ชั่วโมง	1,250,000.00 บาท	51,250,000.00 บาท
6 ชั่วโมง	1,500,000.00 บาท	61,500,000.00 บาท
7 ชั่วโมง	1,750,000.00 บาท	71,750,000.00 บาท
1 วัน	2,000,000.00 บาท	82,000,000.00 บาท

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีไฟไหม้ (ฉบับย่อ)

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
- ดับเพลิงเบื้องต้น - แจ้งให้ ผจก.ส่วนโยธาและอาคาร สถานที่ทราบสถานการณ์	- รับทราบ/ประเมินสถานการณ์ - ประกาศใช้แผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร - แจ้งรองผู้อำนวยการสายงานบริหาร และพัฒนาองค์กรทราบ - แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก	- อำนวยความสะดวกฟื้นฟู ข้อมูลระบบงาน - ฟื้นฟู ทรัพย์สิน เอกสาร พื้นที่ ที่ได้รับความเสียหาย ให้สามารถกลับมาสู่การให้บริการตามปกติ
- ประเมินสถานการณ์ - เริ่มใช้งานระบบดับเพลิง - แจ้งระดับเพลิง / แจ้งตำรวจ - แจ้งให้รองผู้อำนวยการสายงานบริหาร และพัฒนาองค์กร (ประธานคณะกรรมการ BCP กรณีไฟไหม้อาคาร) และผู้อำนวยการสำนักงานธรรมาภิบาล (ประธาน BCM) ได้ทราบ	- แจ้งเลขานุการคณะกรรมการให้ใช้แผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร - กำกับติดตามให้การดำเนินงานตามแผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	- ประเมินสถานการณ์ สำรอง/สรุปความเสียหาย รายงานคณะกรรมการ BCM สชค. ได้ทราบ และกำกับติดตามการฟื้นฟูทรัพย์สิน ระบบงาน ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามปกติ - รายงานให้ประธานคณะกรรมการ BCP กรณีไฟไหม้อาคารทราบ
- ประเมินสถานการณ์ - แจ้งระดับเพลิง / แจ้งตำรวจ - แจ้งให้ผู้อำนวยการ (ประธาน BCM)	- แจ้งเจ้าหน้าที่ในชุด BCP กรณีไฟไหม้อาคารทราบ - แจ้งให้ผู้จัดการสถานธรรมาภิบาล สาขา 34 รัตนวิเบศร์ (ศูนย์สำรอง) ได้ทราบถึงการใช้แผน เพื่อให้ตระเตรียมการสำรองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ชุด BCP นำข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเดินทางไปปฏิบัติงานที่สถานธรรมาภิบาล สาขา 34 รัตนวิเบศร์ (ศูนย์สำรอง)	- รับทราบ/ประเมินสถานการณ์ - ประกาศยกเลิกใช้แผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร - แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกได้ทราบ - แจ้ง ประธานคณะกรรมการ BCP กรณีไฟไหม้อาคาร (รองผู้อำนวยการสายงานบริหาร และพัฒนาองค์กร)
	- อำนวยความสะดวกในการแก้ไขสถานการณ์ไฟไหม้ให้สงบโดยเร็ว	- แจ้ง เลขานุการ เพื่อประกาศยกเลิกแผน BCP กรณีไฟไหม้อาคาร

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
		- แจ้งทีมงาน BCP กรณีไฟไหม้ อาคารให้ทราบเพื่อให้ทีมงาน กลับคืนสู่การทำงานปกติ - แจ้งลูกค้าได้ทราบ

ภาคผนวก

ภาคผนวก – คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารธุรกิจต่อเนื่อง (BCM)



คำสั่งสำนักงานอานาเคราะห์

ที่ ๕๑๒ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

เพื่อให้สำนักงานอานาเคราะห์ ถือปฏิบัติและจัดให้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสำนักงานฯ จะมีการดำเนินงานในธุรกิจสำคัญอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก เมื่อมีเหตุการณ์เสี่ยงที่เป็นภาวะวิกฤติ มีการแต่งตั้งคณะทำงานแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบฯ และเพื่อดำเนินการพัฒนาเป็นไปตามกรอบและแนวทางที่มีมาตรฐานสากล

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานอานาเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.๒๕๔๕ จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ยกเลิกคำสั่งสำนักงานอานาเคราะห์ ฉบับเดิม คำสั่งสำนักงานอานาเคราะห์ ที่ ๘๘/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารธุรกิจต่อเนื่อง (BCM Committee)

๒. แต่งตั้งใหม่เป็นดังนี้

คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีรายชื่อ ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร | รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ | รองประธานกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน | ที่ปรึกษา |
| ๕. ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ | กรรมการ |
| ๖. ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด | กรรมการ |
| ๗. ผู้จัดการฝ่ายบริการการเงิน | กรรมการ |
| ๘. ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ |
| ๙. ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาองค์กร | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. ผู้จัดการส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๑. ผู้จัดการส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่และอำนาจ

๑. ดำเนินการกำหนดนโยบาย กรอบแนวทาง และทิศทางการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสศค. (BCM Policy)

๒. กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Strategy) ของสศค.

๓. จัดให้มีการจัดทำมาตรการ หรือแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ของสศค.

- ๒ -

๔. จัดให้มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ อบรม และประชุมชี้แจงให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) และแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) โดยให้ปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

๕. จัดให้มีการทบทวน ทดสอบและปรับปรุงแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของสศค.ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

๖. แต่งตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายประสงค์ พันธิมา)

ผู้อำนวยการสำนักงานอานาเคราะห์

ภาคผนวก – คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)



คำสั่งสำนักงานชานุเคราะห์

ที่ ๑๑๑/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan : BCP)

เพื่อให้สำนักงานชานุเคราะห์ มีอภิปิบัติและจัดให้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสำนักงาน จะมีการดำเนินงานในธุรกิจสำคัญอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก เมื่อมีเหตุการณ์เสี่ยงที่เป็นภาวะวิกฤติ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อดำเนินการพัฒนาเป็นไปตามกรอบและแนวทางที่มีมาตรฐานสากล ประกอบด้วยคณะทำงาน ๕ คณะ ได้แก่ ๑. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีไฟไหม้อาคาร ๒. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีน้ำท่วม ๓. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน ๔. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีโรคระบาด ๕. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีมีอุบัติเหตุยานพาหนะ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานชานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. ๒๕๕๕ จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ยกเลิกคำสั่งสำนักงานชานุเคราะห์ ฉบับเดิม คำสั่งสำนักงานชานุเคราะห์ ที่ ๘๗/๒๕๖๕ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Emergency Committee : BCP Executing Committee)

๒. แต่งตั้งใหม่เป็นดังนี้

๑. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีไฟไหม้อาคาร มีรายชื่อ ดังนี้

- | | |
|---|----------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์การ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้จัดการส่วนโยธาและอาคารสถานที่ | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้จัดการส่วนพัสดุและยานพาหนะ | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้จัดการส่วนการตลาดและนวัตกรรม | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้จัดการส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๗. นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่และอำนาจ

- ศึกษา วิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงในแต่ละกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กร
- รักษาความปลอดภัยของชีวิตพนักงาน ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญของ สชค.
- จัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) กรณีไฟไหม้อาคาร ประจำปีโดยให้ยึดหยุ่นตามสถานการณ์
- ทบทวนและทดสอบแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- จัดทำรายงานประเมินความเสียหายของชีวิต ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญ ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ เป็นลายลักษณ์อักษร เสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)
- ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

- ๒ -

๒. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีน้ำท่วม มีรายชื่อ ดังนี้

๑. รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	ประธานคณะทำงาน
๒. ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๓. ผู้จัดการส่วนโยธาและอาคารสถานที่	คณะทำงาน
๔. ผู้จัดการส่วนบริการทรัพย์สินลูกค้า	คณะทำงาน
๕. ผู้จัดการส่วนการตลาดและนวัตกรรม	คณะทำงาน
๖. ผู้จัดการส่วนพัสดุและยานพาหนะ	คณะทำงานและเลขานุการ
๗. นักวิชาการพัสดุ	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และอำนาจ

- ศึกษา วิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงในแต่ละกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กร
- รักษาความปลอดภัยของชีวิตพนักงาน ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญของ สชค.
- จัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) กรณีน้ำท่วม ประจำปีโดยให้ยึดหยุ่นตามสถานการณ์
- ทบทวนและทดสอบแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- จัดทำรายงานประเมินความเสียหายของชีวิต ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญ ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ เป็นลายลักษณ์อักษร เสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)
- ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

และแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน มีรายชื่อ ดังนี้

๑. รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	ประธานคณะทำงาน
๒. ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด	คณะทำงาน
๓. ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ	คณะทำงาน
๔. ผู้จัดการส่วนการตลาดและนวัตกรรม	คณะทำงาน
๕. ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงานและเลขานุการ
๖. นักวิเคราะห์ข้อมูลคอมพิวเตอร์	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และอำนาจ

- ดำเนินการให้ระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการได้ตามแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนจัดการเหตุฉุกเฉิน
- ประเมินค่าความเสียหายเบื้องต้น เมื่อระบบงานหยุดชะงัก
- ดำเนินการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
- ดำเนินการกู้คืนระบบปฏิบัติการ (System) และข้อมูลระบบ
- ดำเนินการเชื่อมต่อระบบ Network ให้สามารถปฏิบัติงานได้

- ๓ -

๖. ทบทวนและทดสอบแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
๗. จัดทำรายงานประเมินความเสี่ยงของชีวิต ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญ ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ เป็นลายลักษณ์อักษร เสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)
๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีโรคระบาด มีรายชื่อ ดังนี้

๑. รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	ประธานคณะทำงาน
๒. ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะทำงาน
๓. ผู้จัดการส่วนการตลาดและนวัตกรรม	คณะทำงาน
๔. ผู้จัดการส่วนการเงิน	คณะทำงาน
๕. ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงานและเลขานุการ
๖. นักบริหารทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และอำนาจ

๑. ศึกษา วิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงในแต่ละกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กร
๒. รักษาความปลอดภัยของชีวิตพนักงาน ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญของ สคค.
๓. จัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) กรณีโรคระบาด ประจำปีโดยให้อยู่ติดหุ่นตามสถานการณ์
๔. ทบทวนและทดสอบแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
๕. จัดทำรายงานประเมินความเสี่ยงของชีวิต ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญ ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ เป็นลายลักษณ์อักษร เสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)
๖. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีมีอบปิดล้อมอาคาร มีรายชื่อ ดังนี้

๑. รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	ประธานคณะทำงาน
๒. ผู้จัดการส่วนบริการทรัพย์สิน	คณะทำงาน
๓. ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะทำงาน
๔. ผู้จัดการส่วนการตลาดและนวัตกรรม	คณะทำงาน
๕. ผู้จัดการส่วนโยธาและอาคารสถานที่	คณะทำงานและเลขานุการ
๖. นายช่าง	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และอำนาจ

๑. ศึกษา วิเคราะห์เหตุการณ์ความเสี่ยงในแต่ละกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กร
๒. รักษาความปลอดภัยของชีวิตพนักงาน ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญของ สคค.
๓. จัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) กรณีโรคระบาด ประจำปีโดยให้อยู่ติดหุ่นตามสถานการณ์
๔. ทบทวนและทดสอบแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

- ๔ -

๕. จัดทำรายงานประเมินความเสียหายของชีวิต ทรัพย์สิน และข้อมูลสำคัญ ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ เป็นลายลักษณ์อักษร เสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

๖. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายประสงค์ พันธลิมา)

ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคุณเคราะห์

ภาคผนวก - สมมุติฐานข้อมูลตัวเลขเฉลี่ย จากรายงานผลการดำเนินงานประจำวัน

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี	เงินรับจํานําทั้งสิ้น : เดือน	จํานวนราย
1	30-ก.ย.-65	42,328,500.00	2,310.00
2	31-ต.ค.-65	46,702,000.00	2,582.00
3	30-พ.ย.-65	33,454,300.00	1,840.00
4	29-ธ.ค.-65	31,849,300.00	1,829.00
5	31-ม.ค.-66	31,065,800.00	1,735.00
6	28-ก.พ.-66	36,309,400.00	1,966.00
7	31-มี.ค.-66	39,745,600.00	2,280.00
8	28-เม.ย.-66	49,583,500.00	2,570.00
9	30-พ.ค.-66	33,919,300.00	1,838.00
10	30-มิ.ย.-66	47,413,400.00	2,427.00
11	27-ก.ค.-66	45,300,200.00	2,452.00
12	31-ส.ค.-66	34,729,800.00	1,813.00
เฉลี่ย		39,366,758.33	2,136.83
ประมาณจํานวนเต็ม		40,000,000.00	2,000.00

สรุปภาพรวมทั้งหมด

สมมุติฐานตัวเลขเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง และวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ จากรายงานผลการดำเนินงานประจำวัน				
	ตัวเลขเงินรับจํานําทั้งสิ้น	เฉลี่ยจํานวนการรับจํานํา		
1 วัน : ทุกสธ.	40.00	ลบ.	2,000.00	ราย
1 วัน : สธ.	0.9	ลบ.	45.45	ราย

ภาคผนวก - แบบฟอร์มรายงานการซักซ้อมแผนในที่ประชุมสำหรับส่วนกลาง/สาขา

รายงานผลการซักซ้อมแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในที่ประชุม							
สาขา				เขต			
ลำดับ	รายละเอียดการซักซ้อม			วันเดือนปีที่ซักซ้อม	การมีส่วนร่วมของพนักงาน		
	รายการภัยคุกคาม	ซักซ้อมไม่ได้ซักซ้อม			จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	จำนวนพนักงานเข้าร่วมซักซ้อมแผนฯ (คน)	คิดเป็น %
1	เพลิงไหม้อาคารสำนักงาน						
2	น้ำท่วมอาคารสำนักงาน						
3	โจรกรรม						
4	ชุมนุมปิดล้อมอาคารสำนักงาน						
5	ระบบ (CBS, FMIS) ชัดข้อง						
6	เครือข่าย (Network) ชัดข้อง						
7	ไฟฟ้าขัดข้อง						
8	แผ่นดินไหว						
9	ก่อการร้าย						
10	โรคระบาด						
ปัญหาอุปสรรค/การแก้ไข (ถ้ามี)							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
.....							
หมายเหตุ							
การซักซ้อมแผนฯ หมายถึง การนำแผนฯ ที่ได้จัดทำขึ้นมาประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง							

ภาคผนวก - แบบฟอร์มรายงานการชักซ้อมแผนเสมือนจริงสำหรับส่วนกลาง/สาขา

[illegible]

ภาคผนวก - แบบฟอร์มการฟื้นฟูสู่สภาวะปกติ

แบบฟอร์มการฟื้นฟูสู่สภาวะปกติ		ส่วนงานที่เกิดอุบัติเหตุ :							
		สถานที่กรอกแบบฟอร์ม :							
เหตุการณ์	☐ เพลิงไหม้อาคารสำนักงาน	☐ น้ำท่วมอาคารสำนักงาน	☐ โจรกรรม						
	☐ ชุมชนปิดล้อมอาคารสำนักงาน	☐ ระบบ IT ชัดข้อง	☐ เครือข่าย (Network) ชัดข้อง						
	☐ ไฟฟ้าขัดข้อง	☐ แผ่นดินไหว	☐ เหตุการณ์อื่นๆ.....						
	☐ โรคระบาด	☐ ก่อการร้าย							
ปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองตั้งแต่วันที่:		ปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองถึงวันที่:							
ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานจาก (ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง) : (ระบุ)		ไปที่ : ☐ กลับสำนักงานสาขาเดิม (ระบุ)..... ☐ อื่นๆ กรณีต้องจัดหาสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ (ระบุ).....							
รายละเอียดความเสียหาย									
อาคารสถานที่:		อุปกรณ์:							
วิธีการแก้ไข/ค่าใช้จ่ายสำหรับปรับปรุง									
อาคารสถานที่		ค่าใช้จ่าย (บาท)	หมายเหตุ						
อุปกรณ์		ค่าใช้จ่าย (บาท)	หมายเหตุ						
ปัญหา/อุปสรรค									
ลงชื่อ..... (.....)		ลงชื่อ..... (.....)							
ผู้บันทึกข้อมูล		ผู้ตรวจสอบข้อมูล							
โทร.....		โทร.....							

ภาคผนวก - แบบฟอร์มบันทึกหลังอุบัติการณ์_ทุกกรณีหากเกิดเหตุที่กระทบการทำงาน

แบบฟอร์มบันทึก หลังเกิดอุบัติการณ์		ส่วนงานที่เกิดอุบัติการณ์ :		
		สถานที่เกิดอุบัติการณ์ :		
เหตุการณ์	☐ เพลิงไหม้อาคารสำนักงาน	☐ น้ำท่วมอาคารสำนักงาน	☐ โจรกรรม	
	☐ ชุมชนปิดล้อมอาคารสำนักงาน	☐ ระบบ IT ชัดข้อง	☐ เครือข่าย (Network) ชัดข้อง	
	☐ ไฟฟ้าขัดข้อง	☐ แผ่นดินไหว	☐ เหตุการณ์อื่นๆ.....	
	☐ โรคระบาด	☐ ก่อการร้าย		
วันที่เกิดอุบัติการณ์ :			เวลาที่เกิดอุบัติการณ์ :.....น.	
☐ ปิดสาขา ย้ายไปปฏิบัติงานที่..... ระยะทาง..... กิโลเมตร เวลาที่ใช้ในการเดินทาง.....นาที่			☐ ไม่ปิดสาขาแต่หยุดชะงักการให้บริการ ตั้งแต่.....น. ถึงน.	
☐ ปิดสาขา/หยุดให้บริการ (ไม่สามารถย้ายไปปฏิบัติงานที่สถานที่สำรองได้) วันที่..... เวลา.....น. ถึง วันที่..... เวลา.....น.				
รายละเอียดอุบัติการณ์				
สาเหตุ				
ความเสียหายต่อพนักงานและทรัพย์สิน/อาคารสถานที่				
วิธีการแก้ไข				



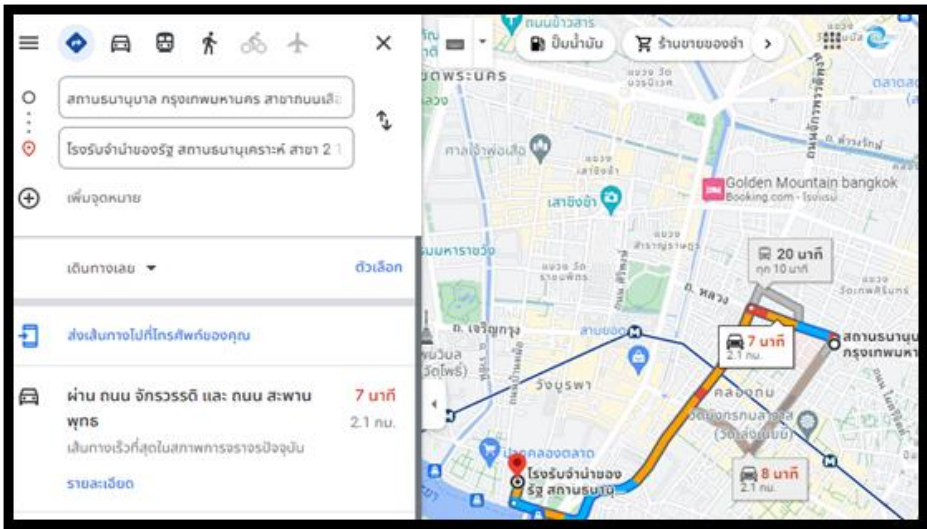
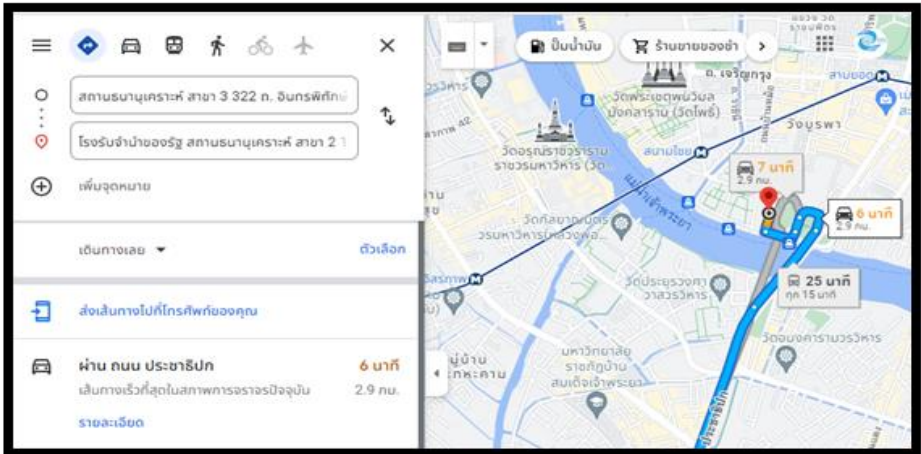
แบบฟอร์มบันทึก หลังเกิดอุบัติการณ์	ส่วนงานที่เกิดอุบัติการณ์ :
	สถานที่เกิดอุบัติการณ์ :
การรายงานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ที่สาขาเกิดอุบัติการณ์สังกัด)	
☐ สถานธนาคราะห์ เขต ☐ ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ☐ ส่วนงานอื่นๆ (ระบุ)..... ☐ ส่วนงานอื่นๆ (ระบุ).....	
ลงชื่อ..... ผู้บันทึกข้อมูล โทร..... ลงชื่อ..... ผู้ตรวจสอบข้อมูล โทร.....	

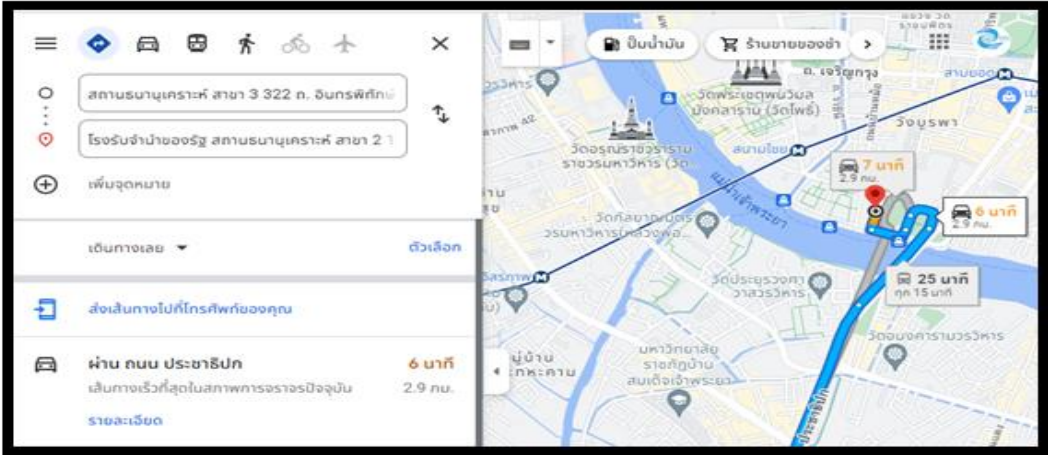
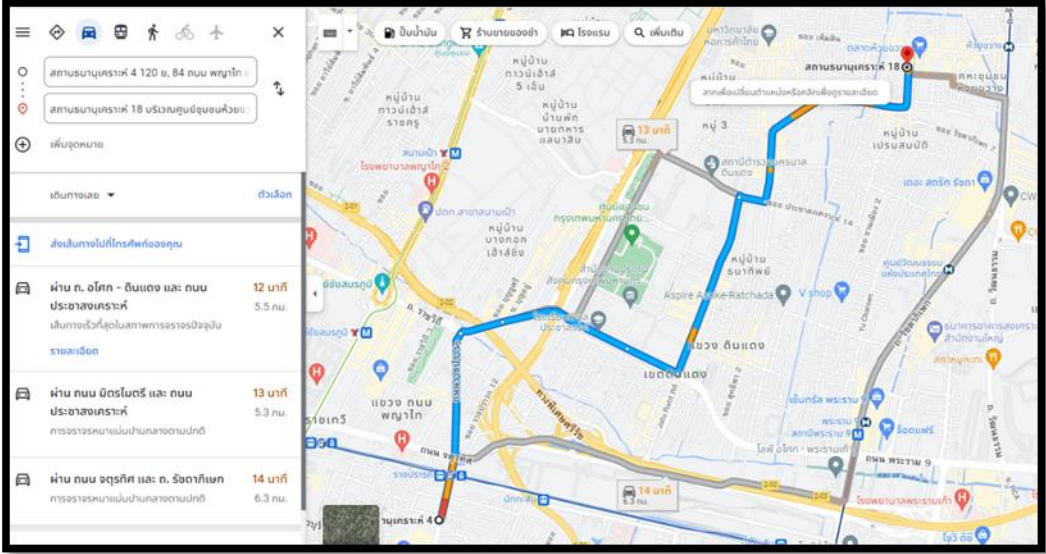
ภาคผนวก – คำจำกัดความ

ศัพท์	ความหมาย
กระบวนการสำคัญ (Critical Business Process)	กระบวนการสำคัญของแต่ละหน่วยงานที่เกิดจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ซึ่งหากหยุดดำเนินการเป็นเวลานานจะส่งผลกระทบอันก่อให้เกิดความเสียหายต่อสำนักงานธนานุเคราะห์ในภาพรวม
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)	กระบวนการบริหารแบบองค์รวมซึ่งซึ่บ่งภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น (Resilience) เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียหลัก ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล
การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA)	เป็นกระบวนการเพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงและนำมาจัดลำดับความเสี่ยง เพื่อพิจารณาระดับความเสี่ยงที่ยอมรับไม่ได้ขององค์กรและ พิจารณาแนวทางรองรับต่อความเสี่ยงเพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีความต่อเนื่อง
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	กระบวนการในการวิเคราะห์กิจกรรมต่าง ๆ และผลกระทบต่อกิจกรรมดังกล่าวหากธุรกิจเกิดการหยุดชะงักขึ้น
คณะบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Management Committee : BCM Committee)	ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานธนานุเคราะห์ที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้มีการทบทวนและปรับปรุงระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประเมินสถานการณ์ และตัดสินใจพิจารณาประกาศ สถานการณ์ฉุกเฉิน ภาวะวิกฤต และประกาศใช้แผน BCP รวมถึง ให้คำแนะนำและพิจารณาอนุมัติการดำเนินการต่าง ๆ ของบุคลากร
ช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD)	ช่วงเวลาที่ที่ยอมรับได้สูงสุดที่หากธุรกิจหยุดชะงัก (เช่น ชั่วโมง วัน เป็นต้น) หากเกินกว่านั้นจะส่งผลกระทบอันยอมรับไม่ได้ต่อธุรกิจของสำนักงานธนานุเคราะห์ในภาพรวม
ระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Time Objective : RTO)	ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติหลังเกิดการหยุดชะงัก

ศัพท์	ความหมาย
เป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Point Objective : RPO)	ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดการส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก
สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Sites)	สถานที่ปฏิบัติงานทดแทน เพื่อดำเนินธุรกิจให้มีความต่อเนื่องเมื่อเกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงาน เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ
บุคลากร (Personnel)	บุคลากรทั้งหมดของสำนักงานธรรมาภิบาล

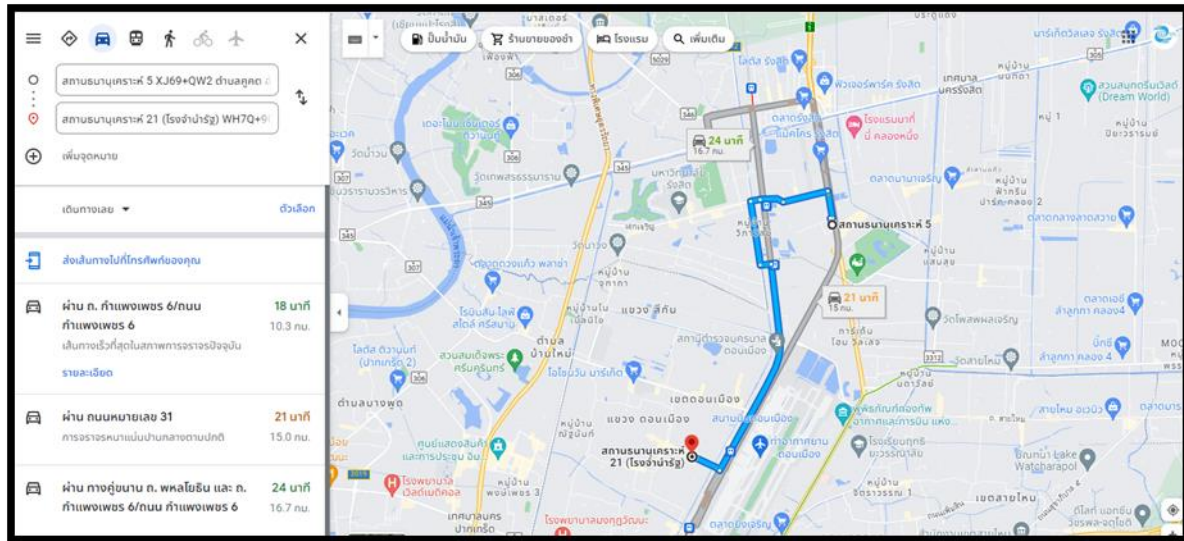
ภาคผนวก - ศูนย์ปฏิบัติการด้านสำรองเพื่อรองรับการดำเนินการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินกรณีไฟไหม้

สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 1 1034 บริเวณกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ถนนกรุงเกษม แขวงมหานาค เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพฯ โทร. 0-2281-0680	สถานณานุเคราะห์ 2 142-146 เชิงสะพานพระพุทธยอดฟ้า (ฝั่งพระนคร) ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ โทร 0-2221-0356
ระยะเวลาเดินทาง 7 นาที ระยะทาง 2.1 กม. 	
สถานณานุเคราะห์ 2 142-146 เชิงสะพานพระพุทธยอดฟ้า (ฝั่งพระ นคร) ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ โทร 0-2221-0356	สถานณานุเคราะห์ 3 322 ถนนอินทรพิทักษ์ แขวงทิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ โทร. 0-2465-0454
ระยะเวลาเดินทาง 6 นาที ระยะทาง 2.9 กม. 	

สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 3 322 ถนนอินทรพิทักษ์ แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ โทร. 0-2465-0454	สถานณานุเคราะห์ 2 142-146 เชิงสะพานพระพุทธรอดฟ้า (ฝั่งพระ นคร) ถนนจักรเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ โทร 0-2221-0356
ระยะเวลาเดินทาง 6 นาที ระยะทาง 2.9 กม. 	
สถานณานุเคราะห์ 4 120/84,120/87 ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ โทร. 0-2252-7504	สถานณานุเคราะห์ 18 บริเวณศูนย์ชุมชนห้วยขวาง ถนนประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ โทร. 0-2277-9745
ระยะเวลาเดินทาง 12 นาที ระยะทาง 5.3 กม. 	

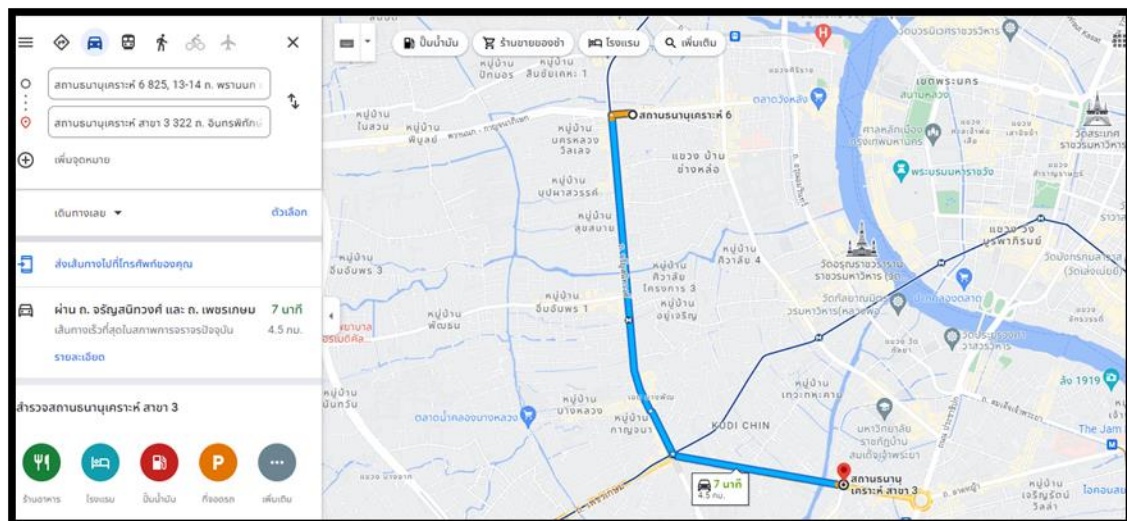
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 5 355/29-30 ถนนพหลโยธิน (ตลาดสี่มุมเมือง) ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โทร. 0-2531-8494	สถานณานุเคราะห์ 21 เลขที่ 295/9-10 ถนนช่างอากาศอุทิศ แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทร 02-565-9241

ระยะเวลาเดินทาง 18 นาที ระยะทาง 10.3 กม.



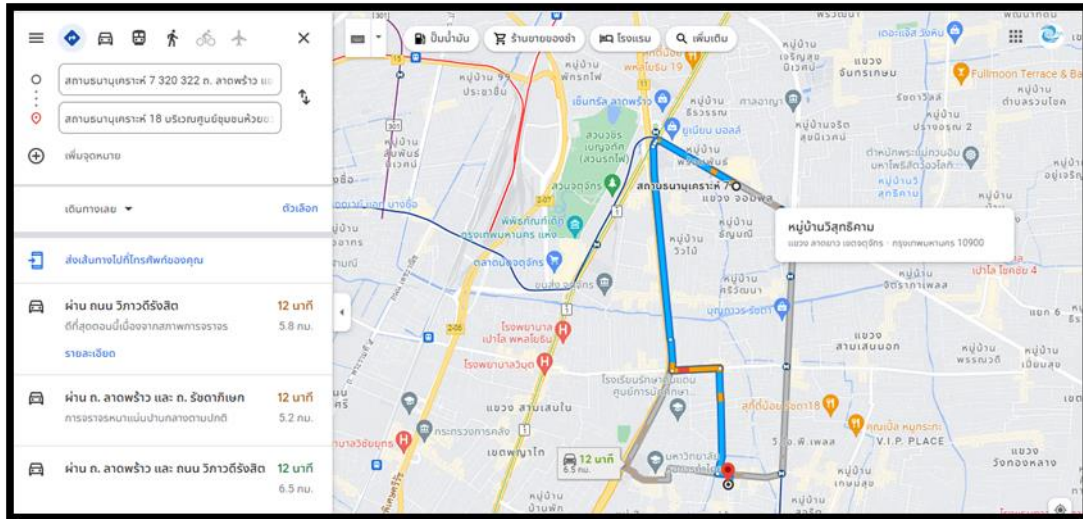
สถานณานุเคราะห์ 6 825/13-14 สามแยกไฟฉาย ถนนพราณนก แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ โทร. 0-2411-3178	สถานณานุเคราะห์ 3 322 ถนนอินทรพิทักษ์ แขวงศิริราชบุรี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ โทร. 0-2465-0454
--	---

ระยะเวลาเดินทาง 7 นาที ระยะทาง 4.5 กม.



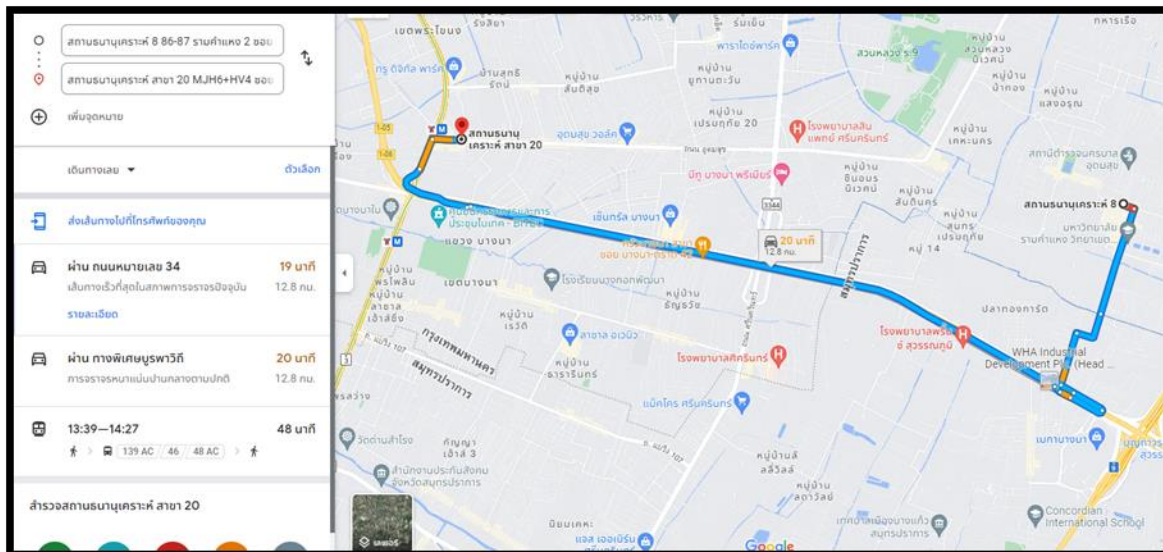
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 7 320-322 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ โทร. 0-2511-2703	สถานณานุเคราะห์ 18 บริเวณศูนย์ชุมชนห้วยขวาง ถนนประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ โทร. 0-2277-9745

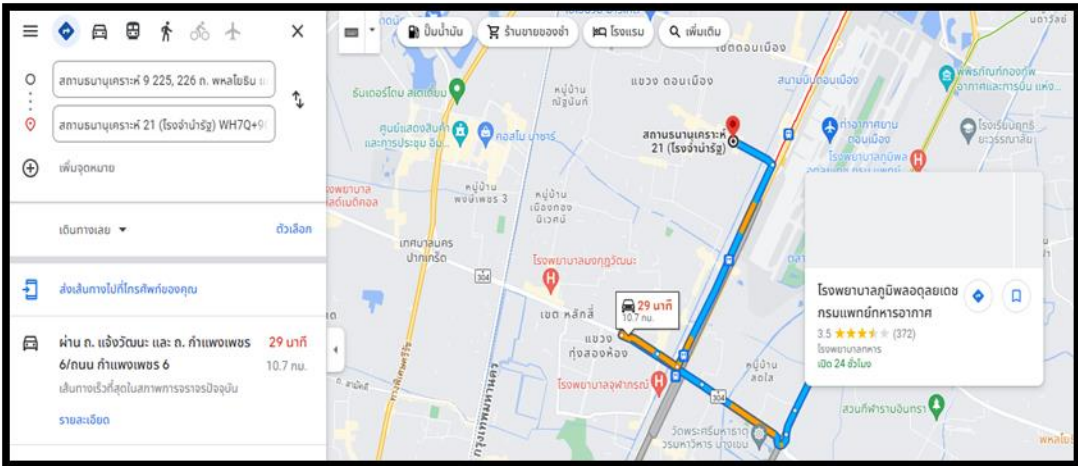
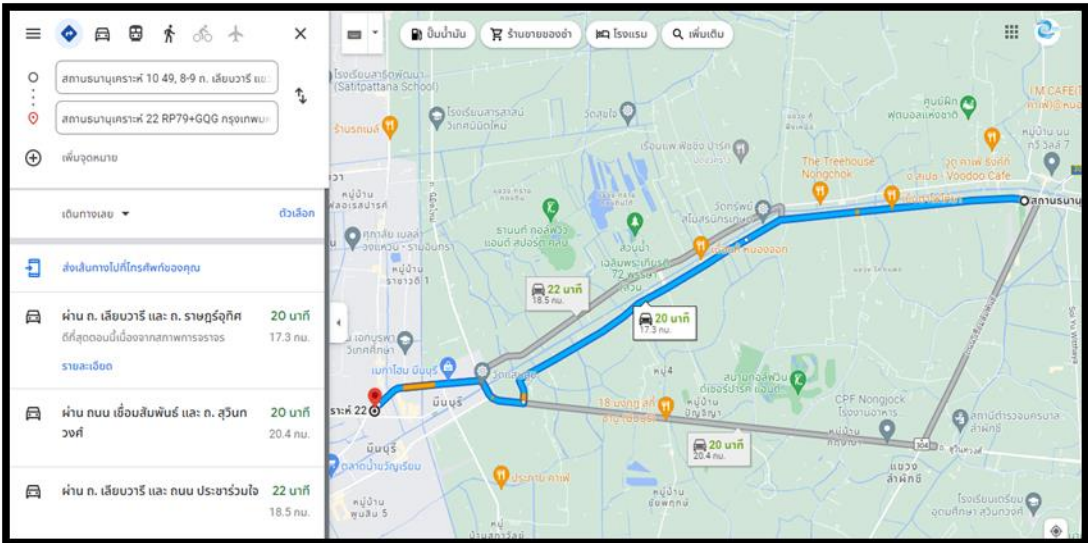
ระยะเวลาเดินทาง 12 นาที ระยะทาง 5.8 กม.



สถานณานุเคราะห์ 8 86-87 ถนนสาธณะ (วัดทุ่ง ลานนา-ม.รามคำแหง 2) แขวงดอกไม้ว เขตประเวศ กรุงเทพฯ โทร. 0-2337-5515	สถานณานุเคราะห์ 20 39/4 ซอยสุขุมวิท 103 (ซอยอุดมสุข) ถนนสุขุมวิท แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ โทร. 0-2393-3552
---	---

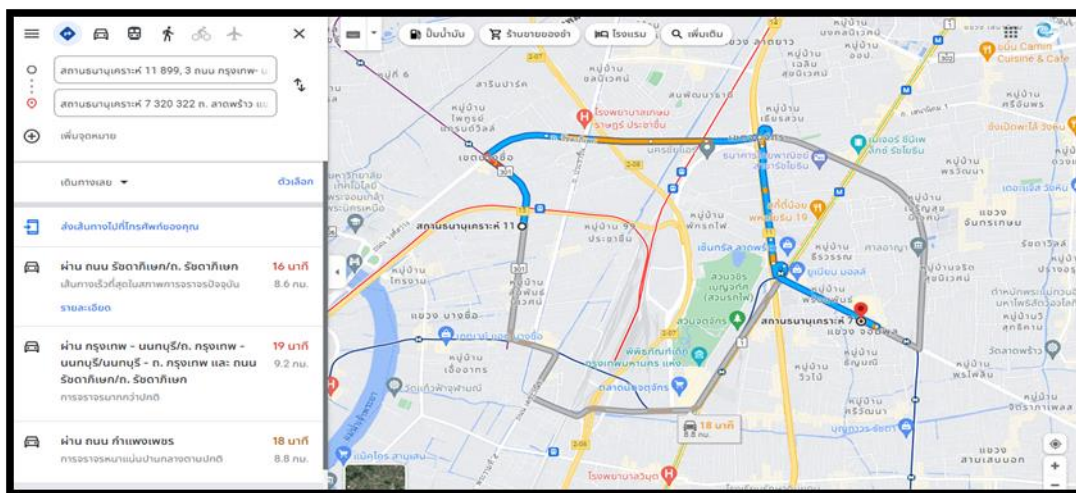
ระยะเวลาเดินทาง 19 นาที ระยะทาง 12.8 กม.



สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 9 225-226 (ตลาดใหม่ดอนเมือง) ถนนพหลโยธิน แขวง อนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ โทร. 0-2521-0267	สถานณานุเคราะห์ 21 เลขที่ 295/9-10 ถนนช่างอากาศอุทิศ แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทร 02-565-9241
ระยะเวลาเดินทาง 29 นาที ระยะทาง 10.7 กม. 	
สถานณานุเคราะห์ 10 49/8-9 ถนนเลียบบวารี แขวงกระทุ่มราย เขตหนองจอก กรุงเทพฯ โทร. 02-243-1088	สถานณานุเคราะห์ 22 88/8 ถนนสุวินทวงศ์ แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ โทร. 0-2918-8583
ระยะเวลาเดินทาง 20 นาที ระยะทาง 17.3 กม. 	

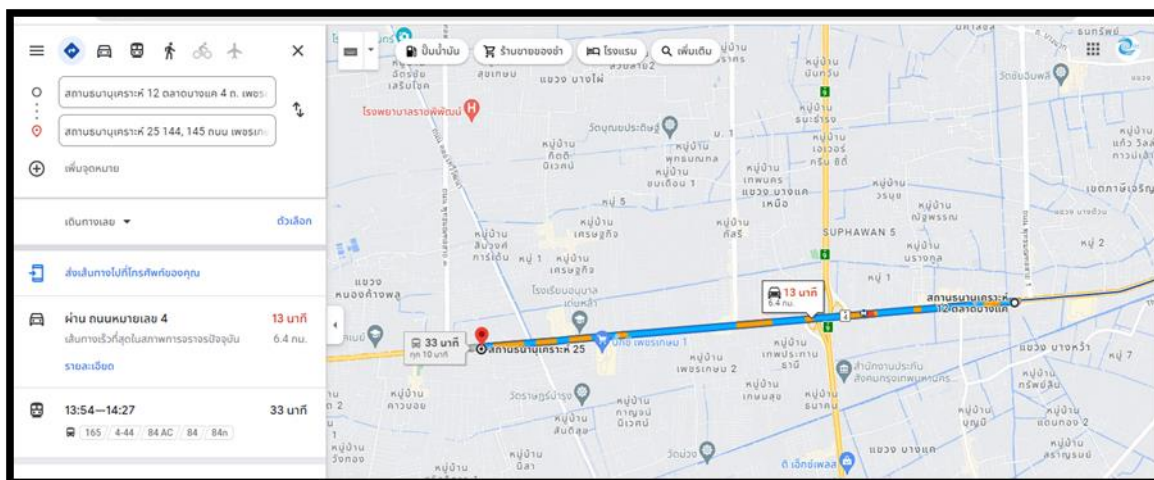
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 11 889/3-4 ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ โทร. 0-2587-0732	สถานณานุเคราะห์ 7 320-322 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ โทร. 0-2511-2703

ระยะเวลาเดินทาง 16 นาที ระยะทาง 8.6 กม.



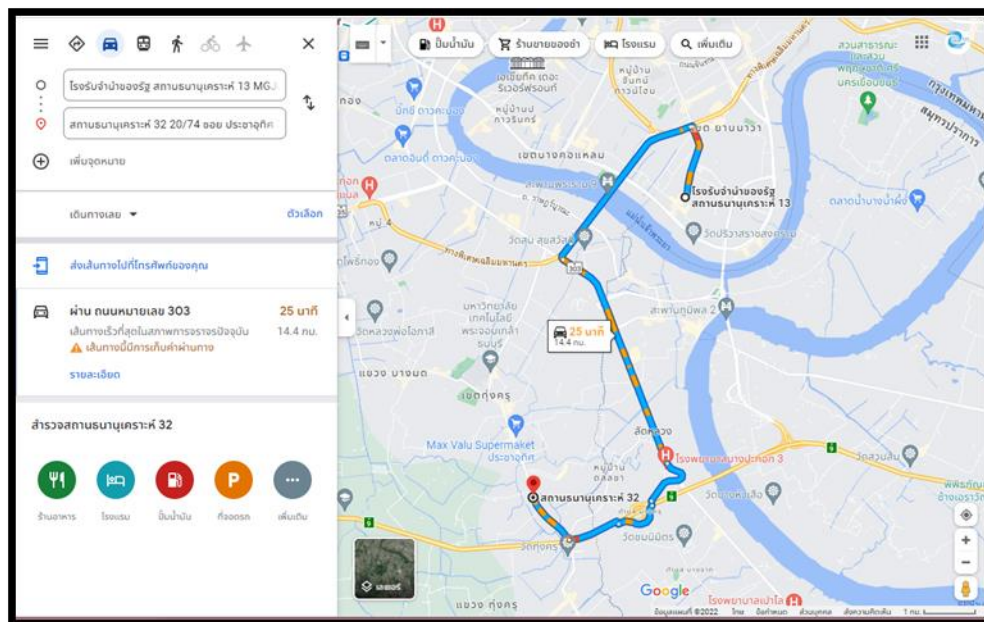
สถานณานุเคราะห์ 12 81/1 หมู่ 15 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ โทร. 0-2413-0603	สถานณานุเคราะห์ 25 ซอยเพชรเกษม 73 อาคารเลขที่ 144-145 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพฯ โทร. 0-2421-9303
--	--

ระยะเวลาเดินทาง 13 นาที ระยะทาง 6.4 กม.



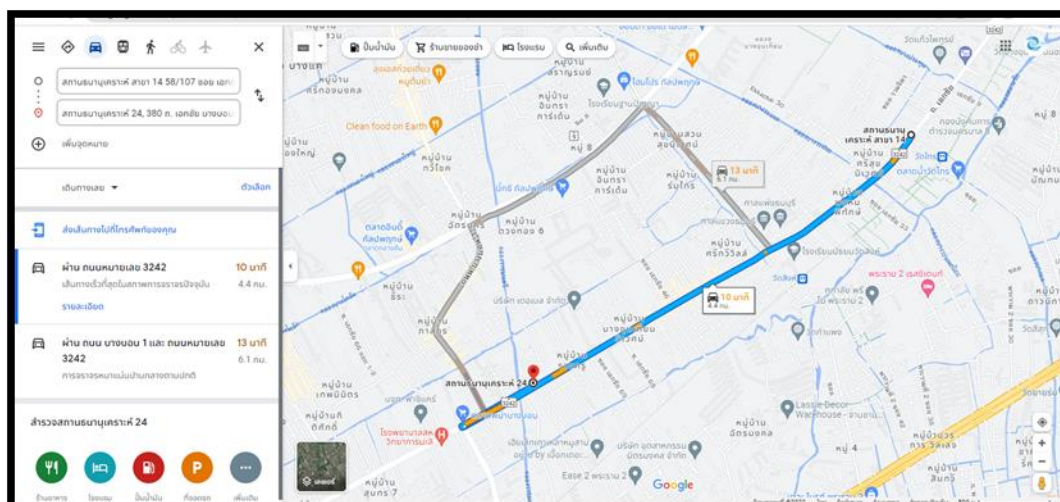
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 13 608/19-20 ถนนสาธุประดิษฐ์ แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ โทร. 0-2284-0049	สถานณานุเคราะห์ 32 20/72-73 ซอยประชาอุทิศ 74 ถนนประชาอุทิศ แขวงทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ โทร. 0-2426-7481-2

ระยะเวลาเดินทาง 25 นาที ระยะทาง 14.4 กม.



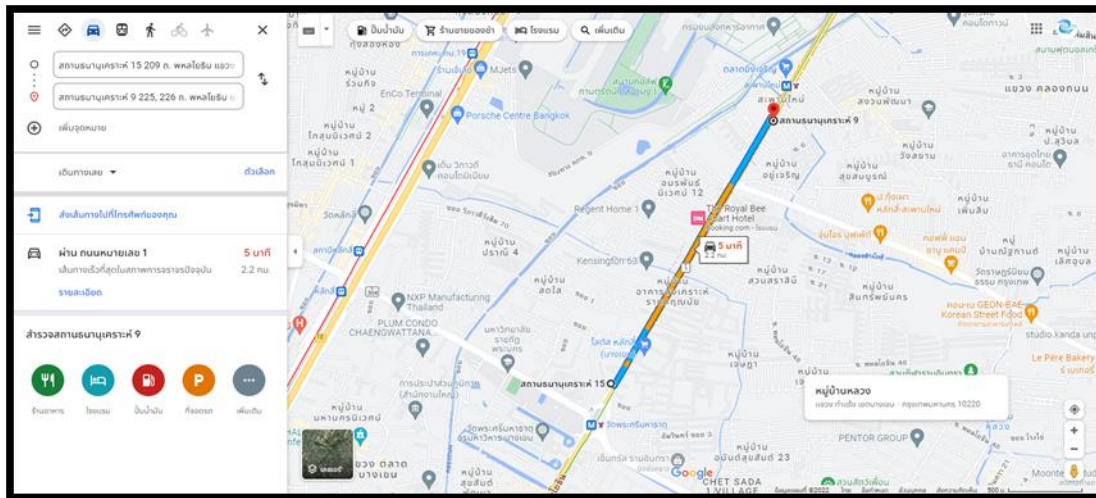
สถานณานุเคราะห์ 14 58/106-107 ถนนเอกชัย แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพฯ โทร. 0-2415-1692	สถานณานุเคราะห์ 24 380 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150 โทร. 0-2451-0619
---	---

ระยะเวลาเดินทาง 10 นาที ระยะทาง 4.4 กม.



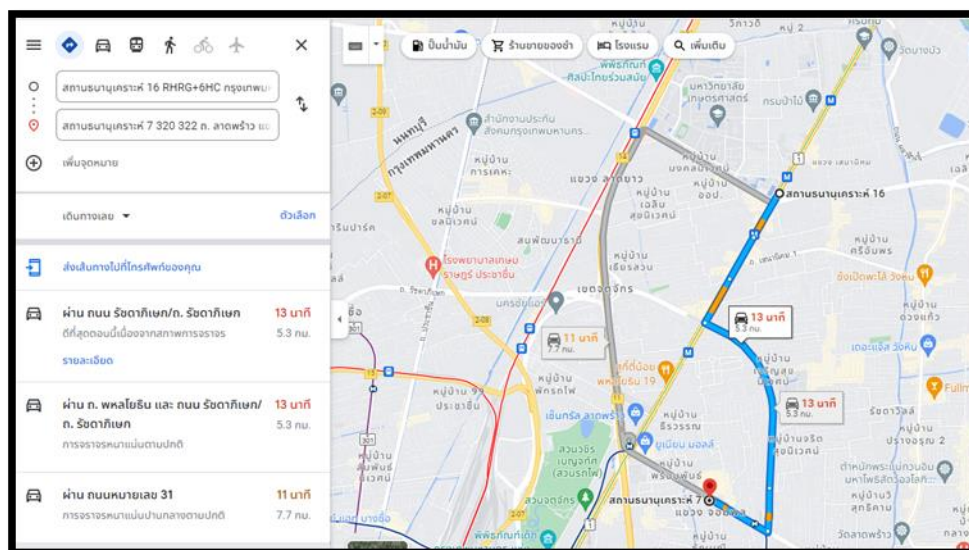
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 15 209 ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ โทร. 0-2521-2054	สถานณานุเคราะห์ 9 225-226 (ตลาดใหม่ตอนเมือง) ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ โทร. 0-2521-0267

ระยะเวลาเดินทาง 5 นาที ระยะทาง 2.2 กม.



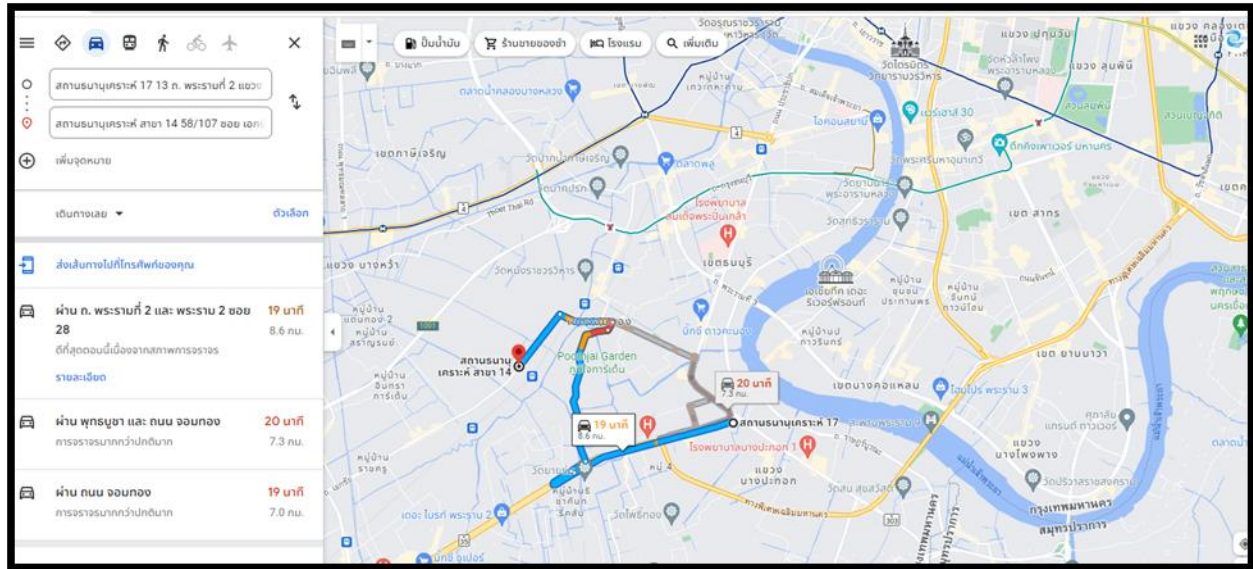
สถานณานุเคราะห์ 16 2308/2-3 ถนนพหลโยธิน ตรข้ามมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ โทร. 0-2579-7576	สถานณานุเคราะห์ 7 320-322 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ โทร. 0-2511-2703
--	--

ระยะเวลาเดินทาง 13 นาที ระยะทาง 5.3 กม.



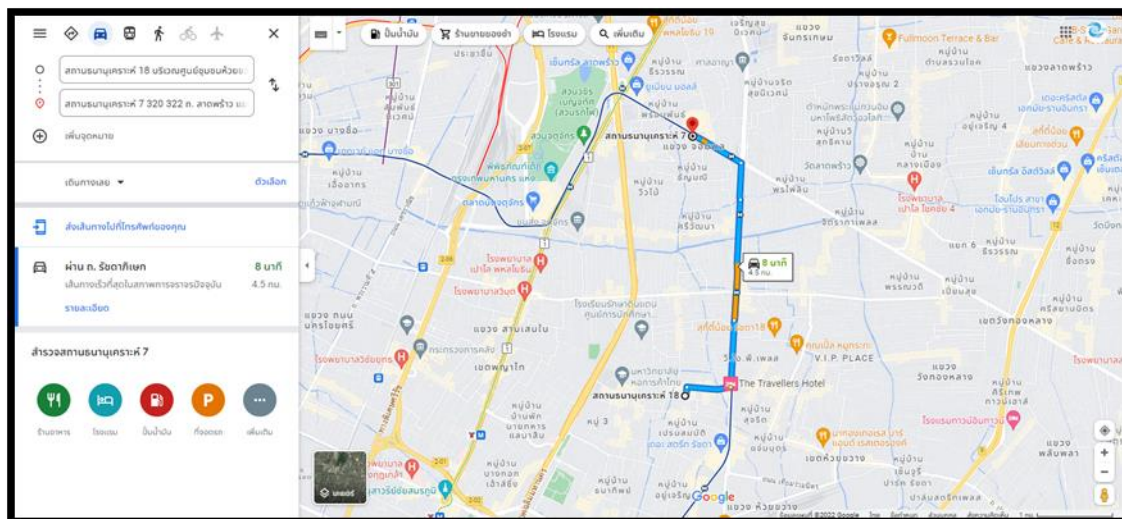
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 17 1/153-154 หมู่ 11 ถนนพระราม 2 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพฯ โทร. 0-2427-3428	สถานณานุเคราะห์ 14 58/106-107 ถนนเอกชัย แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพฯ โทร. 0-2415-1692

ระยะเวลาเดินทาง 19 นาที ระยะทาง 8.6 กม.



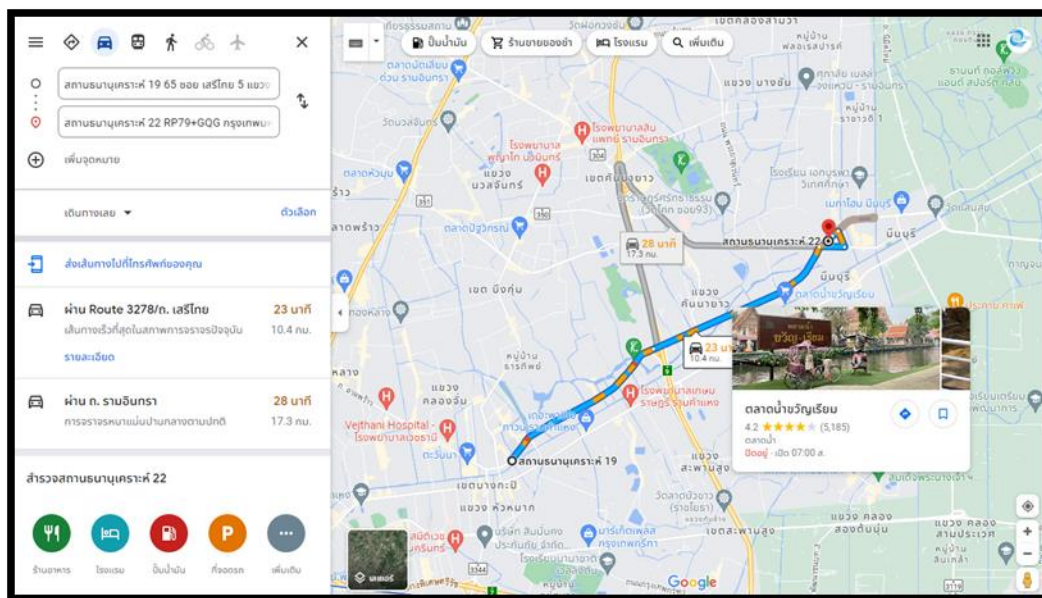
สถานณานุเคราะห์ 18 บริเวณศูนย์ชุมชนห้วยขวาง ถนนประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ โทร. 0-2277-9745	สถานณานุเคราะห์ 7 320-322 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ โทร. 0-2511-2703
--	--

ระยะเวลาเดินทาง 8 นาที ระยะทาง 4.5 กม.



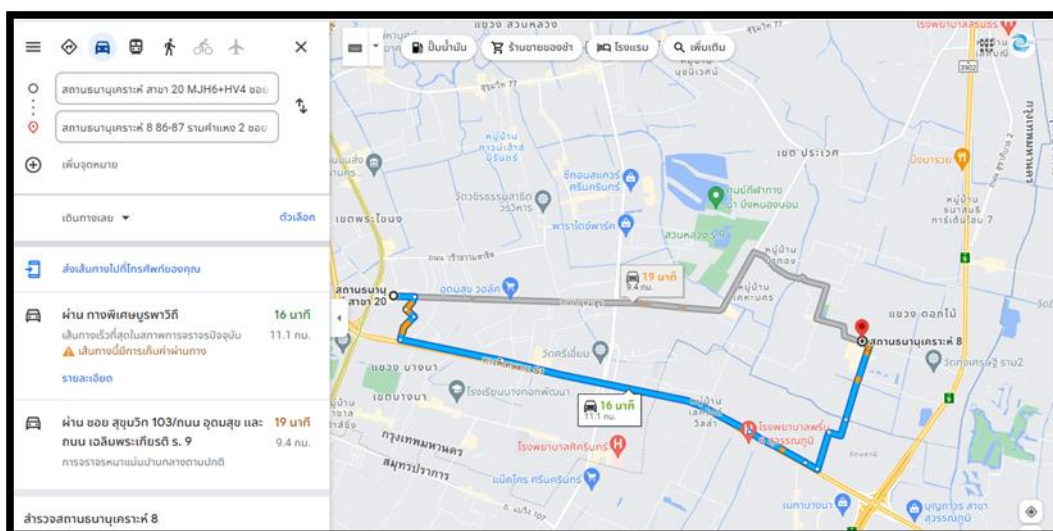
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 19 78-80 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ โทร. 0-2375-4884	สถานณานุเคราะห์ 22 88/8 ถนนสุวินทวงศ์ แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ โทร. 0-2918-8583

ระยะเวลาเดินทาง 23 นาที ระยะทาง 10.4 กม.



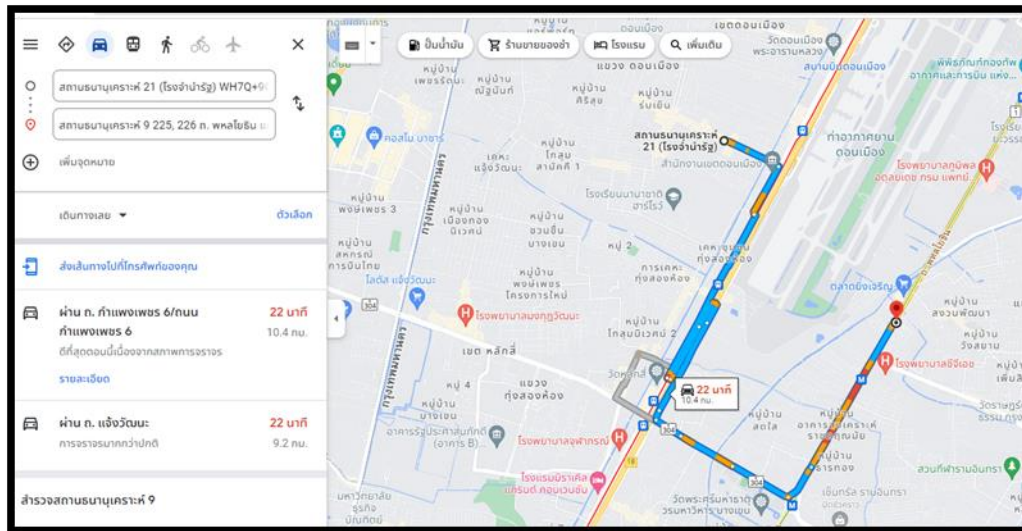
สถานณานุเคราะห์ 20 39/4 ซอยสุขุมวิท 103 (ซอยอุดมสุข) ถนนสุขุมวิท แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ โทร. 0-2393-3552	สถานณานุเคราะห์ 8 86-87 ถนนสาธิต (วัดทุ่ง ลานนา-ม.รามคำแหง 2) แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพฯ โทร. 0-2337-5515
---	--

ระยะเวลาเดินทาง 20 นาที ระยะทาง 11.1 กม.



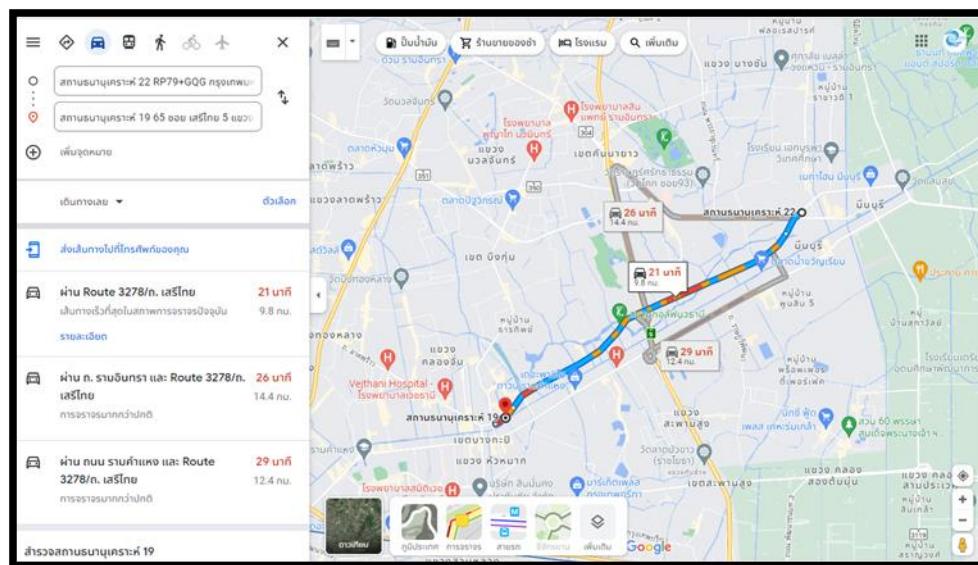
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 21 เลขที่ 295/9-10 ถนนช่างอากาศอุทิศ แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทร 02-565-9241	สถานณานุเคราะห์ 9 225-226 (ตลาดใหม่ดอนเมือง) ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ โทร. 0-2521-0267

ระยะเวลาเดินทาง 22 นาที ระยะทาง 10.4 กม.



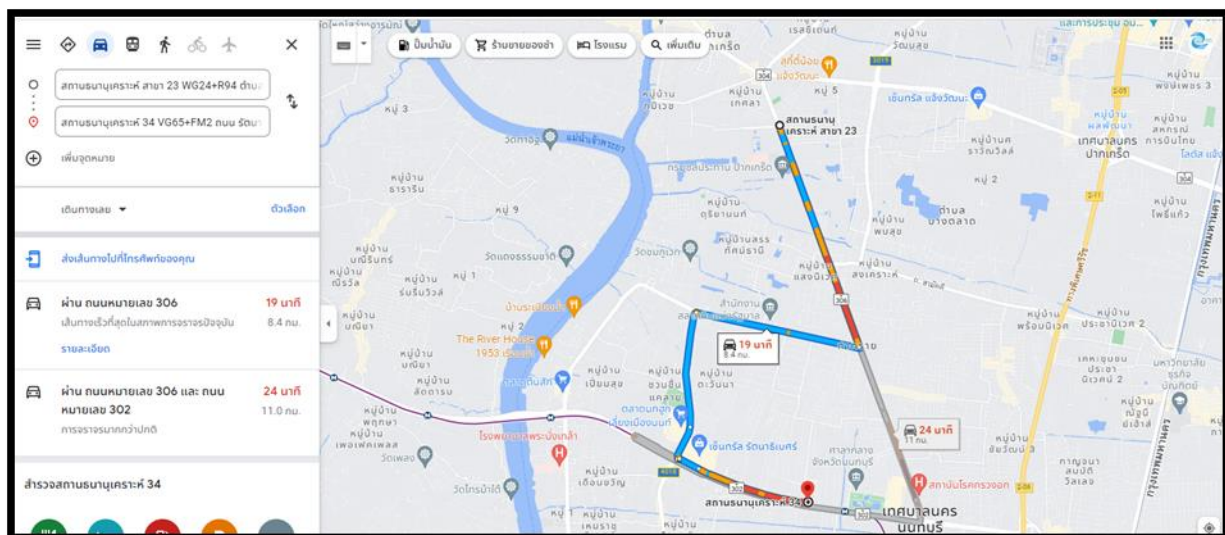
สถานณานุเคราะห์ 22 88/8 ถนนสุวินทวงศ์ แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ โทร. 0-2918-8583	สถานณานุเคราะห์ 19 78-80 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ โทร. 0-2375-4884
--	---

ระยะเวลาเดินทาง 21 นาที ระยะทาง 9.8 กม.



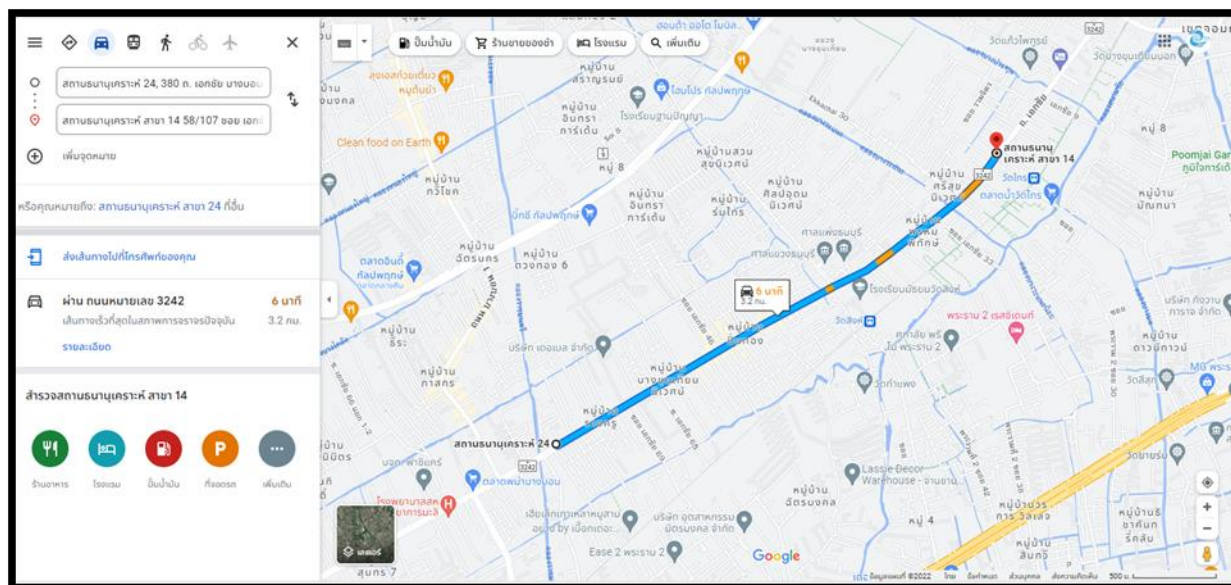
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 23 93/5 หมู่ 5 ถนนติวานนท์ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โทร. 0-2584-4123	สถานณานุเคราะห์ 34 63/113/21-22 ถนนรัตนวิเชียร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอนี้เมือง จังหวัดนนทบุรี โทร 0-2580-3658

ระยะเวลาเดินทาง 19 นาที ระยะทาง 8.4 กม.



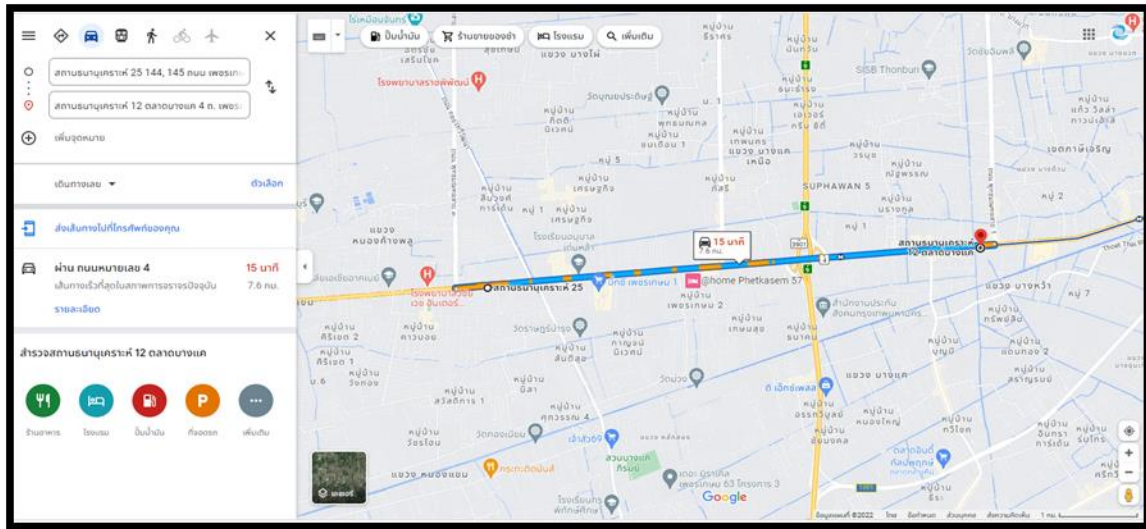
สถานณานุเคราะห์ 24 380 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150 โทร. 0-2451-0619	สถานณานุเคราะห์ 14 58/106-107 ถนนเอกชัย แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพฯ โทร. 0-2415-1692
---	---

ระยะเวลาเดินทาง 6 นาที ระยะทาง 3.2 กม.



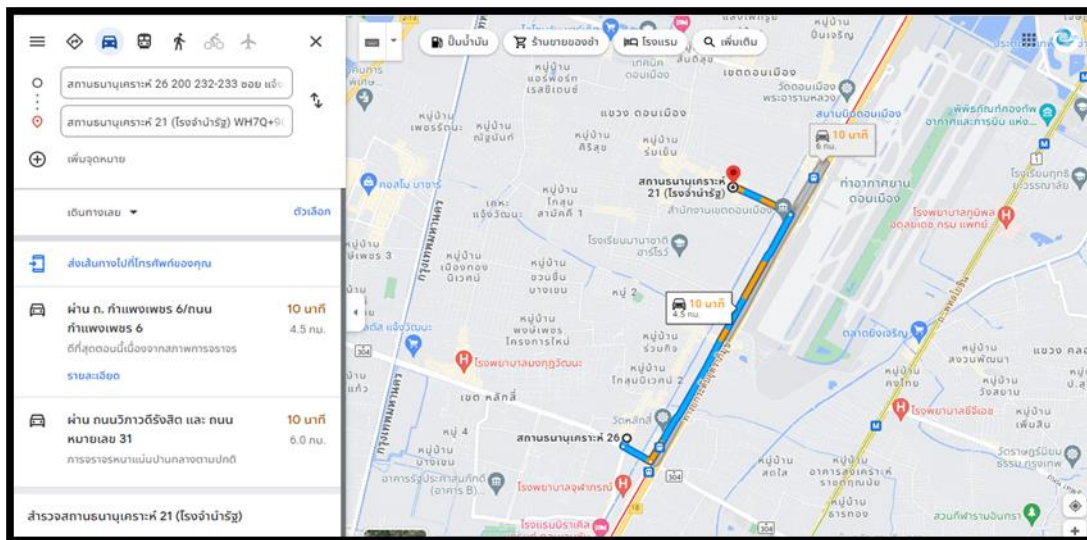
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 25 ซอยเพชรเกษม 73 อาคารเลขที่ 144-145 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพฯ โทร. 0-2421-9303	สถานณานุเคราะห์ 12 81/1 หมู่ 15 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ โทร. 0-2413-0603

ระยะเวลาเดินทาง 15 นาที ระยะทาง 7.6 กม.



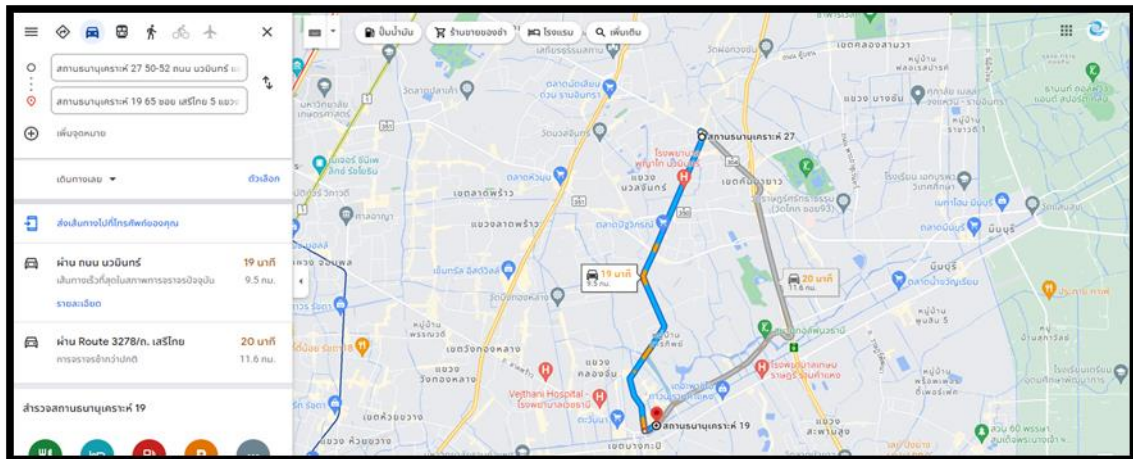
สถานณานุเคราะห์ 26 200/232-233 หมู่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ โทร. 0-2576-1444	สถานณานุเคราะห์ 21 เลขที่ 295/9-10 ถนนช่างอากาศอุทิศ แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210 โทร 02-565-9241
---	--

ระยะเวลาเดินทาง 10 นาที ระยะทาง 4.5 กม.



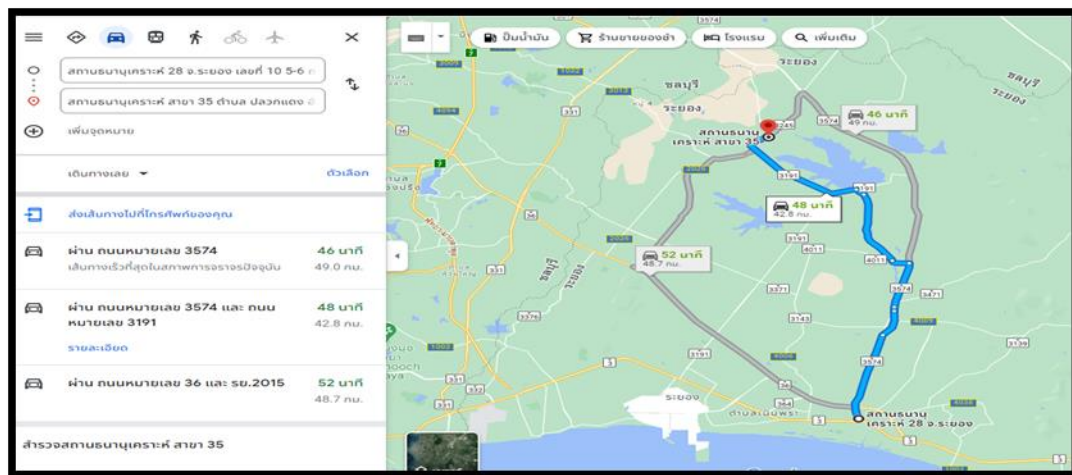
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 27 53/65 - 66 หมู่ 11 ถนนนวมินทร์ แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพฯ โทร. 0-2510-6868	สถานณานุเคราะห์ 19 78-80 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ โทร. 0-2375-4884

ระยะเวลาเดินทาง 19 นาที ระยะทาง 9.5 กม.

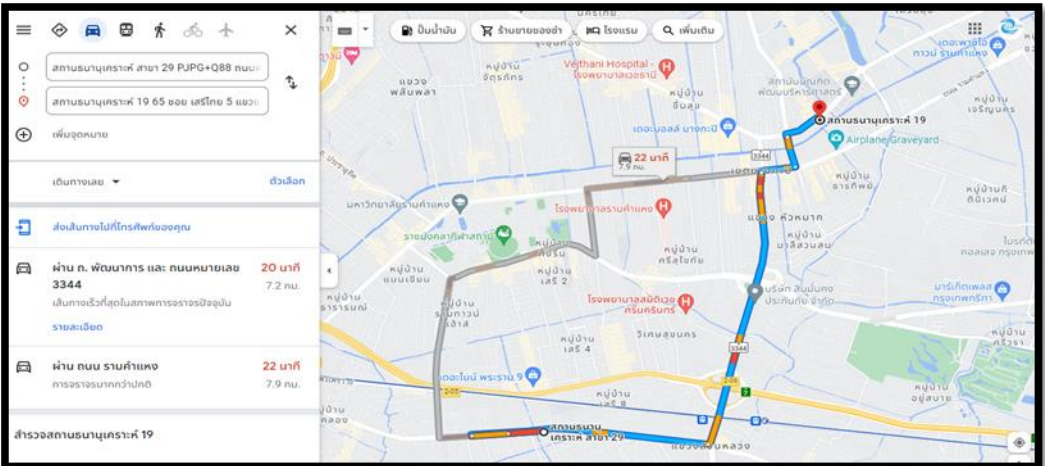
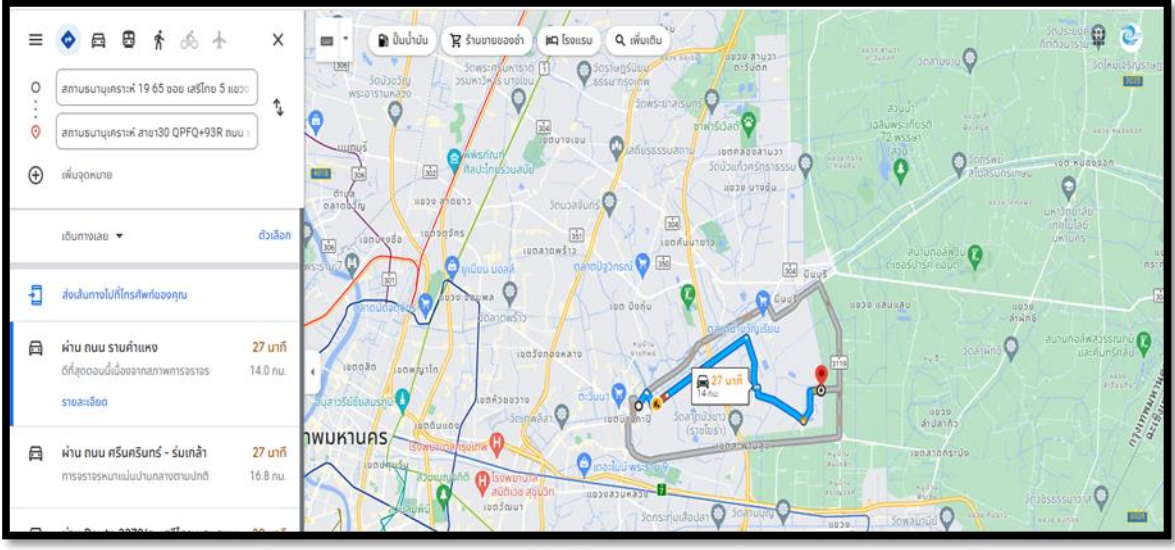


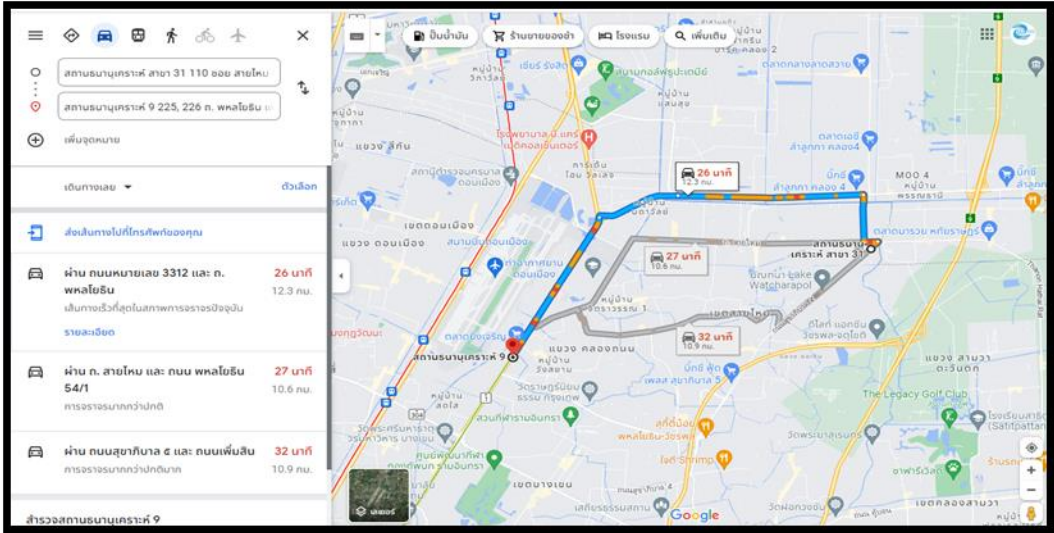
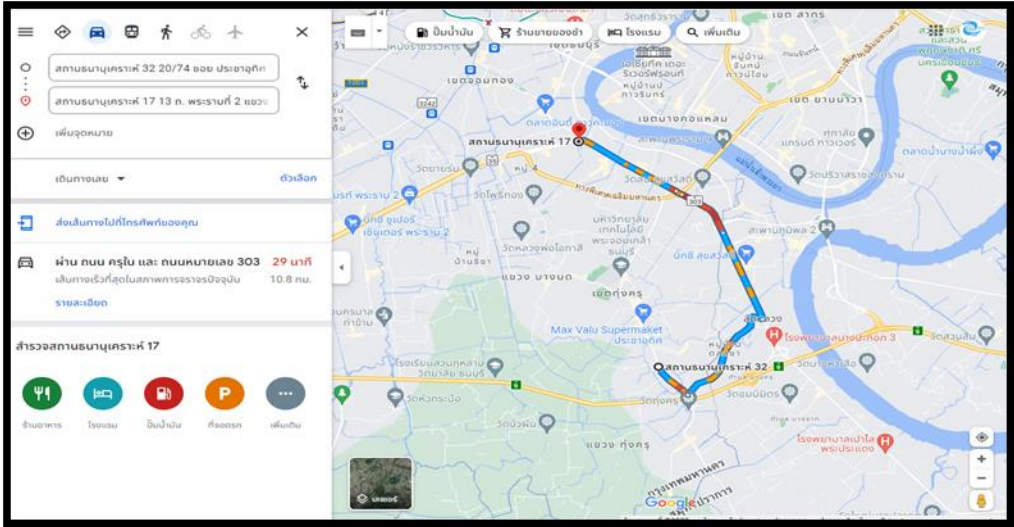
สถานณานุเคราะห์ 28 10/5-6 ถนนจันทอุดม ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โทร. (038) 617-030	สถานณานุเคราะห์ 35 625/48-49 ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง โทร 038-025-932
--	--

ระยะเวลาเดินทาง 48 นาที ระยะทาง 42.8

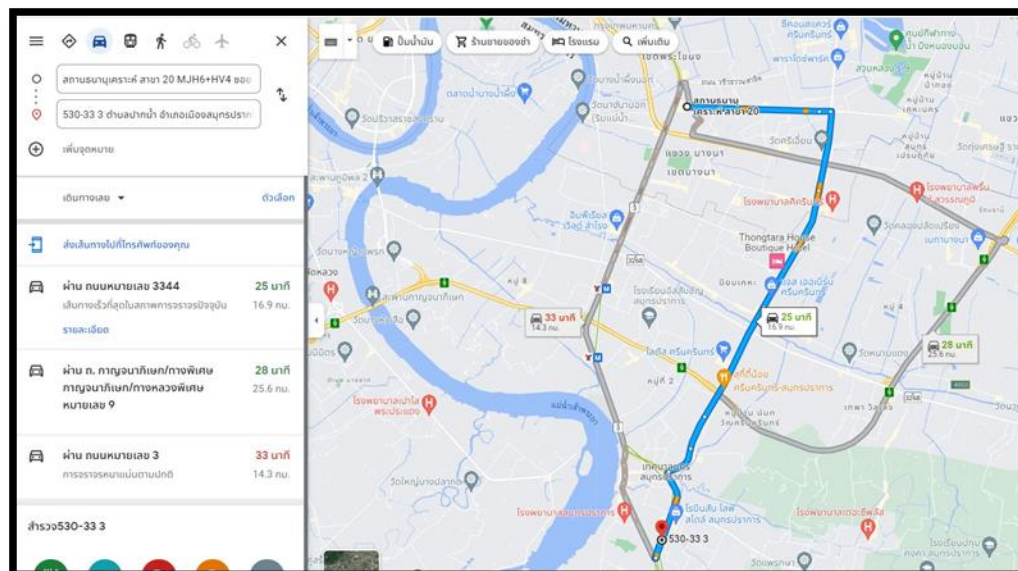


กม.

สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 29 1456-1458 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ โทร. 0-2320-0824-5	สถานณานุเคราะห์ 19 78-80 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ โทร. 0-2375-4884
ระยะเวลาเดินทาง 20 นาที ระยะทาง 7.2 กม. 	
สถานณานุเคราะห์ 30 126/25-26 ถนนการเคหะร่มเกล้า แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ โทร. 0-2543-9155	สถานณานุเคราะห์ 19 78-80 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ โทร. 0-2375-4884
ระยะเวลาเดินทาง 27 นาที ระยะทาง 14 กม. 	

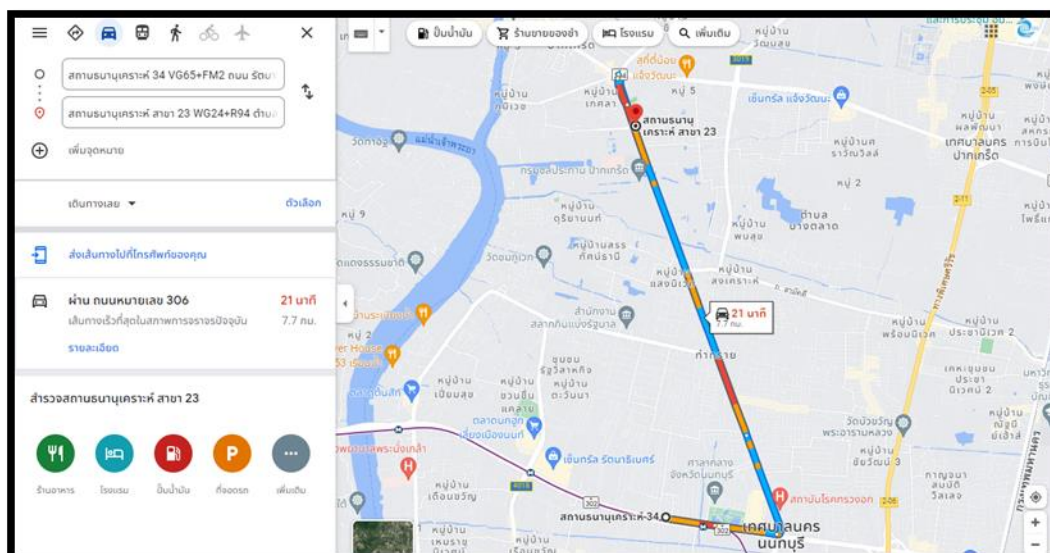
สถานานุกรเคราะห์ (เดิม)	สถานานุกรเคราะห์ (สำรอง)
สถานานุกรเคราะห์ 31 46/28-29 ถนนรัตนโกสินทร์ (สุขาภิบาล 5) แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพฯ โทร. 0-2533-3706	สถานานุกรเคราะห์ 9 225-226 (ตลาดใหม่ดอนเมือง) ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ โทร. 0-2521-0267
ระยะเวลาเดินทาง 26 นาที ระยะทาง 12.3 กม. 	
สถานานุกรเคราะห์ 32 20/72-73 ซอยประชาอุทิศ 74 ถนนประชาอุทิศ แขวงทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ โทร. 0-2426-7481-2	สถานานุกรเคราะห์ 17 1/153-154 หมู่ 11 ถนนพระราม 2 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพฯ โทร. 0-2427-3428
ระยะเวลาเดินทาง 29 นาที ระยะทาง 10.8 กม. 	

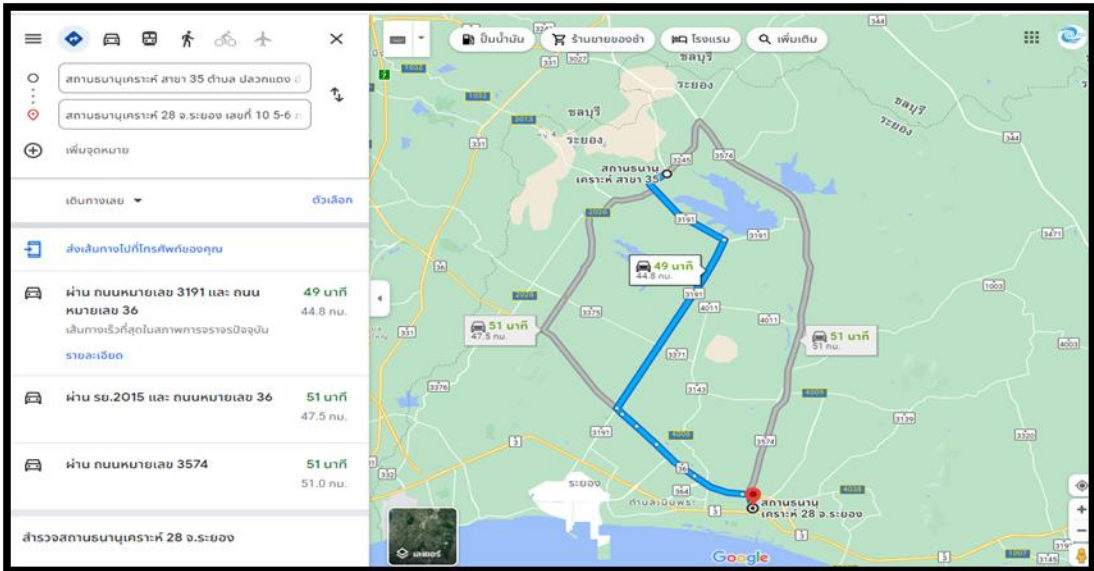
สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 33 528/31-32 ถนนสุขุมวิทสายเก่า ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โทร 0-2395-3642	สถานณานุเคราะห์ 20 39/4 ซอยสุขุมวิท 103 (ซอยอุดมสุข) ถนนสุขุมวิท แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ โทร. 0-2393-3552



สถานณานุเคราะห์ 34 63/113/21-22 ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โทร 0-2580-3658	สถานณานุเคราะห์ 23 93/5 หมู่ 5 ถนนติวานนท์ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โทร. 0-2584-4123
---	---

ระยะเวลาเดินทาง 21 นาที ระยะทาง 7.7 กม.



สถานณานุเคราะห์ (เดิม)	สถานณานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานณานุเคราะห์ 35 625/48-49 ตำบลปลวกแดง อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง โทร 038-025-932	สถานณานุเคราะห์ 28 10/5-6 ถนนจันทอุดม ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โทร. (038) 617-030
ระยะเวลาเดินทาง 49 นาที ระยะทาง 44.8 กม. 	
สถานณานุเคราะห์ 36 184 และ 184/1 หมู่ที่ 8 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน 51000 โทร. 053-582-293	-
สถานณานุเคราะห์ 37 33/13 หมู่ 1 ตำบลขุนทะเล อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร.077-355-062	-
สถานณานุเคราะห์ 38 111/19-21 หมู่ 8 ถนนทหาร ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โทร. 042-211-324	-
สถานณานุเคราะห์ 39 20/6-7 ถนนธรรมราชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก โทร. 055-252-823	-
สถานณานุเคราะห์ 40 124 หมู่ที่ 7 ตำบลเชียงรากน้อย อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 035-387-438	-
สถานณานุเคราะห์ 41 3/55 ถนนบ้านบึง-บ้านค่าย ตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โทร. 0-3844-3364	-

สถานธนานุเคราะห์ (เดิม)	สถานธนานุเคราะห์ (สำรอง)
สถานธนานุเคราะห์ 42 38/2 ถนนเนรแก้ว ตำบลท่าพี่เลี้ยง อำเภอเมือง จังหวัด สุพรรณบุรี	-
สถานธนานุเคราะห์ 43 เลขที่ 167/13 ถนนราชญาติ ตำบลหน้าเมือง อำเภอ เมือง จังหวัดราชบุรี	-
สถานธนานุเคราะห์ 44 212/1 หมู่ 2 ตำบล โคกตูม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัด ลพบุรี โทร.036-776-525 หรือ 036-776-526	-