



OSMEP

adpc

THE JTI FOUNDATION

Training of Trainers

Certificate Program on Business Continuity Planning (BCP) for SMEs

3.2 การรับมือฉุกเฉินเพื่อป้องกันการหยุดชะงักของธุรกิจ

บรรยายโดย คุณชินอิชิ โอคาเบะ

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557

โรงแรมสุโกศล

กรุงเทพ ประเทศไทย



 Mitsubishi Corporation Insurance Co., Ltd.



TOKIOMARINE

บทที่ 1 กรอบการจัดทำ BCP

ตอนที่ 1.1: ความสำคัญ ของ BCP

ตอนที่ 1.2: กรอบการจัดทำ BCP

บทที่ 2 การระบุความเสี่ยง

Part 2.1: กิจกรรมหรือกระบวนการหลัก (PA) และ
ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO)

Part 2.2: ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการฟื้นฟู

Part 2.3: การประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ

บทที่ 3 กลยุทธ์การฟื้นฟูธุรกิจ

Part 3.1: การเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัยพิบัติ และ
การบรรเทาผลกระทบ SMEs

Part 3.2: การรับมือฉุกเฉินเพื่อป้องกันการ
หยุดชะงักของธุรกิจ

Part 3.3: กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บทที่ 4 วงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA

Part 4.1: การฝึกฝน PDCA

Part 4.2: การทบทวน PDCA

ขั้นตอนที่ 6 : ทำไมจึงจำเป็นต้องเตรียมการรับมือฉุกเฉิน

ปกป้อง

ชีวิตคน, ทรัพย์สิน &
การดำเนินธุรกิจ

ป้องกัน

ความสูญเสียปลีกย่อย

ควบคุม

สถานการณ์อันตราย

กรณีศึกษา / การรับมือฉุกเฉิน แผ่นดินไหว มีนาคม 2554



1 ชั่วโมง 10 นาทีหลังจากเกิดแผ่นดินไหว
สึนามิสูง 10 เมตรโถมเข้าชายฝั่ง ถล่มทั่วทั้งภูมิภาค

3月11日午後3時55分、宮城県名取市、毎日新聞へりから
撮影: 手塚耕一郎(毎日新聞)

บริษัทรีไซเคิลน้ำมัน



คำถาม

จะเตรียมการรับมือกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์
ที่ไม่ได้คาดคิดอย่างไร?



บริษัทรีไซเคิลน้ำมัน

บริษัทรีไซเคิลน้ำมัน : พนักงาน 42 คน

โรงงานสองแห่ง ตั้งอยู่ห่างจากทะเลเพียง 1 กม.

แผนที่พื้นที่เสี่ยงภัยสึนามิของรัฐบาลท้องถิ่นไม่ได้ครอบคลุมที่ตั้งโรงงาน

หลังจากเกิดแผ่นดินไหว ไฟฟ้าถูกตัด (ไม่คาดคิด)

เปิดวิทยุ(ทำงานด้วยเครื่องปั่นไฟสำรอง) และทราบว่าสึนามิสูงกว่า 10 เมตรกำลังจะเข้าถล่ม
สึนามิสูง 10 เมตรจะเข้าถล่มโรงงานในอีก 1 ชั่วโมง

พนักงานทั้งหมดอพยพไปยังซูปเปอร์มาร์เก็ตที่ห่างออกไป 3 กม. ทั้งหมดปลอดภัย

ไม่ได้เตรียมการรับมือสึนามิ (ไม่คาดคิด)

อาคารและแท็งก์น้ำมันเกือบทั้งหมดได้รับความเสียหายรุนแรง

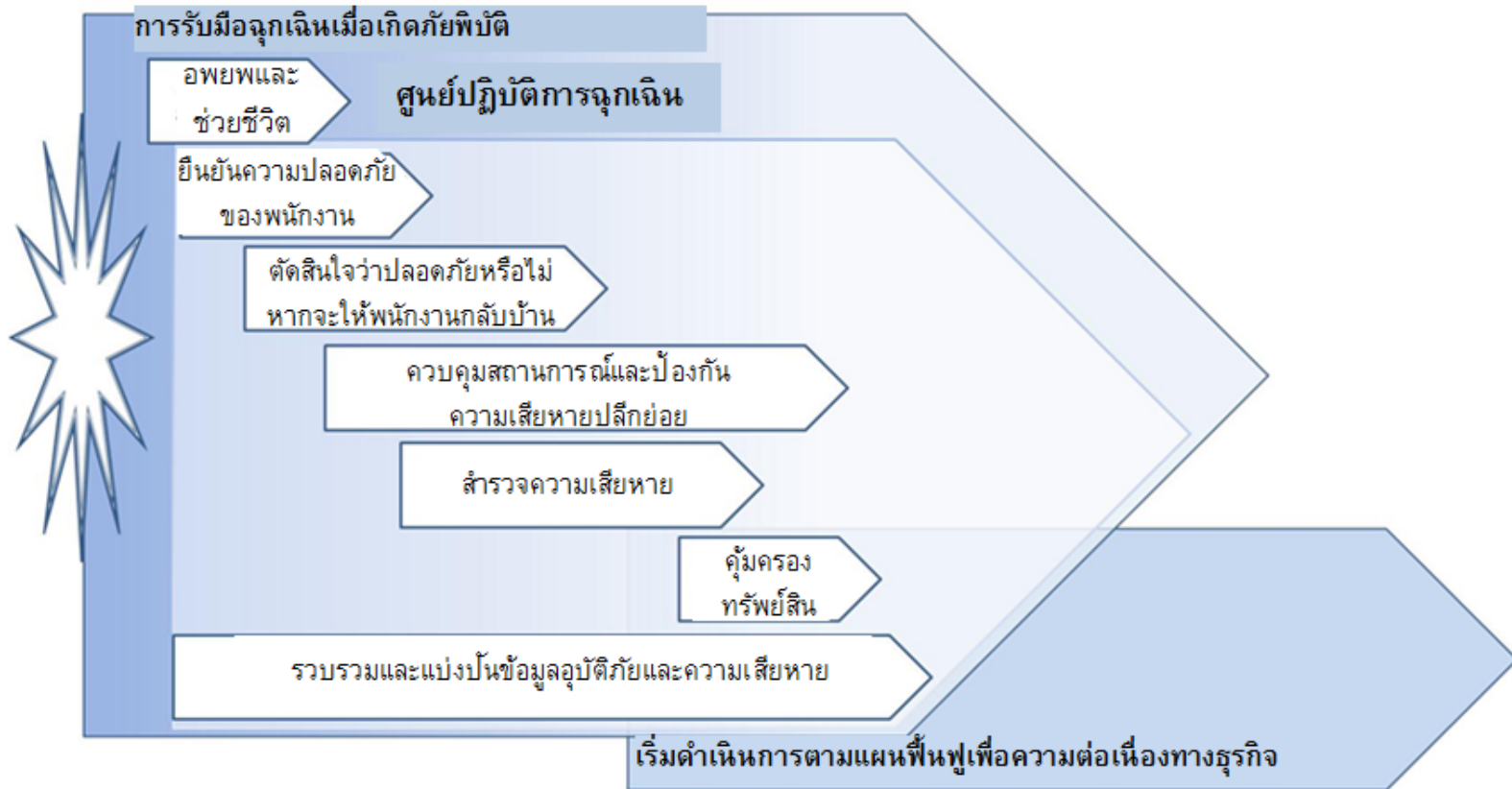
ต้องใช้เวลา 3 เดือนในการซ่อมเครื่องรีไซเคิลทั้งมัน

ถนนครึ่งหนึ่งเสียหาย

โรงงานสองแห่งเสียหาย (ไม่คาดคิด)

คาดการณ์ไว้ว่าจะเสียหายแค่โรงงานเดียว

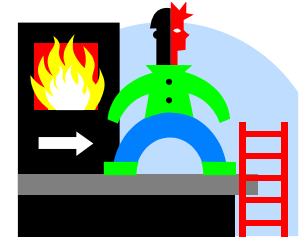
การรับมือฉุกเฉิน: สิ่งที่ต้องทำ



รูป 6-1 การรับมือฉุกเฉินเมื่อเกิดภัยพิบัติ

การรับมือฉุกเฉิน

- อพยพและช่วยชีวิต
- ตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC)
- ยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน
- ควบคุมสถานการณ์และป้องกันความเสียหายปลีกลย่อย
- สำรวจความเสียหาย
- คุ้มครองทรัพย์สิน
- ยืนยันความปลอดภัยในการเดินทางไปกลับ
- รวบรวมและแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับภัยพิบัติและความเสียหาย



อพยพและช่วยชีวิต

ฟอร์ม 6-1 แผนการอพยพและช่วยชีวิต (ตัวอย่าง)

แผนก/โรงงาน	สำนักงานใหญ่
สถานที่อพยพ (จุดรวมพล)	ที่จอดรถหน้าอาคารสำนักงานใหญ่
ผู้นำ	ผู้รับผิดชอบ: ผู้จัดการแผนกธุรการ ผู้ช่วย: ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกธุรการ
ผู้ช่วยเหลือและปฐมพยาบาล	ผู้รับผิดชอบ: ผู้จัดการแผนกธุรการ ผู้ช่วย: ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกธุรการ
โรงพยาบาล	(ชื่อ, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์) ชื่อ: รพ. ๐๐๐ ที่อยู่: ๐๐๐ โทร: xx-xxx-xxxx



- สถานที่รวมพล (รวมถึง สถานที่สำรอง)
- ทำรายชื่อโรงพยาบาลที่จะส่งผู้บาดเจ็บเข้ารับการรักษา
- ขั้นตอนในการยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน เป็นลายลักษณ์อักษร

ยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน

ฟอร์ม 6-3 รายชื่อติดต่อยามฉุกเฉิน (ตัวอย่าง)

แผนก	ชื่อ	เบอร์โทร	อีเมลล์	สถานะความปลอดภัย (ระบุในกรณีฉุกเฉิน)
แผนก๐๐	๐๐๐	**_****_****	*****@****.***	
แผนก๐๐	๐๐๐	**_****_****	*****@****.***	
แผนก๐๐	๐๐๐	**_****_****	*****@****.***	

- อย่าพึ่งระบบสื่อสารเช่น โทรศัพท์มือถือ เพียงระบบเดียว
- ให้พนักงานเป็นผู้ติดต่อและรายงานตัวกับบริษัท
- ฝึกซ้อมซ้ำ ๆ จนกระทั่งพนักงานทุกคนสามารถพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินได้ในทันที

ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC)

ฟอร์ม 6-2 ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (ตัวอย่าง)

สมาชิก	หน้าที่	แผนก/ ชื่อ	เบอร์ติดต่อ
	หัวหน้า (และรอง)	ซีอีโอ/ ๐๐๐๐	**_***_****
		ผอ./ ๐๐๐๐	**_***_****
		ผอ./ ๐๐๐๐	**_***_****
	วิเคราะห์และวางแผน	แผนก๐๐/๐๐๐๐	**_***_****
	รวบรวมข้อมูล	แผนก๐๐/๐๐๐๐	**_***_****
	ลงพื้นที่	แผนก๐๐/๐๐๐๐	**_***_****
	(ควบคุมสถานการณ์ กู้ภัยและปฐมพยาบาล ยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน ดูแลด้านอนามัย ลอจิสติกส์)	แผนก๐๐/๐๐๐๐	**_***_****
แผนก๐๐/๐๐๐๐		**_***_****	
แผนก๐๐/๐๐๐๐		**_***_****	
แผนก๐๐/๐๐๐๐		**_***_****	
ประชาสัมพันธ์	แผนก๐๐/๐๐๐๐	**_***_****	

- หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน—มีความเป็นผู้นำและมีประสบการณ์
- แบ่งทีมย่อยตามหน้าที่ มีหัวหน้าศูนย์ควบคุมดูแล
- สมาชิกศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินต้องสามารถมารวมตัวที่ศูนย์ได้เมื่อการเดินทางปกติติดขัด
- ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินต้องมีที่ตั้งสำรอง
- ฝึกซ้อมเพื่อทดสอบว่าศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินทำงานตามที่วางแผนไว้ได้หรือไม่

ควบคุมสถานการณ์และ ป้องกันการความเสียหายปลีกย่อย

ฟอร์ม 6-6 ฟอร์มสำรวจความเสียหาย

สถานที่ที่สำรวจ		
อาคารบาดเจ็บ	ผู้บาดเจ็บ	ชื่อ:
ความเสียหายของอาคาร	สภาพภายนอก	มาก / ปานกลาง / น้อย / ไม่มี
	สภาพภายใน	มาก / ปานกลาง / น้อย / ไม่มี
	เข้าได้อย่างปลอดภัย	ได้ / ไม่ได้
ความเสียหายของทรัพย์สิน	เครื่องมือ	(อุปกรณ์ที่เสียหาย / จำนวน)
	อุปกรณ์สื่อสาร	(อุปกรณ์ที่เสียหาย / จำนวน)
	อุปกรณ์ T	(อุปกรณ์ที่เสียหาย / จำนวน)
	สิ่งติดตรึง	(สิ่งที่เสียหาย / จำนวน)
	ยานพาหนะ	(พาหนะที่เสียหาย / จำนวน)
ความเสียหายของสาธารณูปโภค	ไฟฟ้า	ใช้งานได้ / ใช้งานไม่ได้
	แก๊ส	ใช้งานได้ / ใช้งานไม่ได้
	ประปา	ใช้งานได้ / ใช้งานไม่ได้
	โทรศัพท์พื้นฐาน	ใช้งานได้ / ใช้งานไม่ได้
	บริการโทรศัพท์มือถือ	ใช้งานได้ / ใช้งานไม่ได้
	อินเทอร์เน็ต	ใช้งานได้ / ใช้งานไม่ได้
สถานการณ์โดยรอบ	อัคคีภัย	มี / ไม่มี
	อื่นๆ	
ความต่อเนื่องทางธุรกิจ		(ชะงัก / ไม่ชะงัก)
ผู้ติดต่อ		(ผู้บาดเจ็บ)
อื่นๆ		



กรณีศึกษา/ การติดต่อสื่อสาร ในเหตุแผ่นดินไหว มีนาคม 2554 บริษัท Cast parts maker

บริษัทผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์- พนักงาน 55 คน
ตึกโรงงาน และเตาเผาไฟฟ้าเสียหายจากแผ่นดินไหว
ประธานบริษัทไม่อยู่ เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

ภายในวันเดียวกัน มีการแจก “รายชื่อติดต่อ” และยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน พนักงานทุกคนปลอดภัย

ภายในครึ่งวันหลังวันเกิดเหตุ เจ้าหน้าที่ 7 คนโทรแจ้งหุ้นส่วนทางธุรกิจ 200 ราย โดยดูจากรายการข้อมูลติดต่อ เพื่อแจ้งสถานะของบริษัท และสามารถหาทรัพยากรที่จำเป็นได้ล่วงหน้าจากบริษัทอื่นๆ

6 วันให้หลัง สามารถกลับมาทำการผลิตได้อีกครั้ง เร็วกว่า RTO 10 วัน

ภาคการผลิตโดยรวมถูกจัดอันดับว่าสำคัญมากที่สุด โดยนับเป็น 50 % ของยอดขาย

ประธานกล่าวว่าเขาปกป้องพนักงานและธุรกิจได้ เพราะมี BCP

รายการสิ่งของกักตุนกรณีฉุกเฉิน

ฟอร์ม 6-5 รายการสิ่งของกักตุนในช่วงภัยพิบัติ

ประเภท	สิ่งของ	จำนวนที่ต้องเตรียม
อาหาร/น้ำ	น้ำดื่ม	3 ลิตรต่อคน สำหรับ 3 วัน
	เสบียงอาหาร	อาหารสำหรับ 3 วันต่อคน
เครื่องอุปโภค	อุปกรณ์รักษาสุขอนามัย (ทิชชู, ทิชชูเปียก, กระดาษชำระ เป็นต้น)	3 วัน
	ภาชนะ เครื่องใช้ในครัว	เหมาะสมกับจำนวนคน
	สุขาเคลื่อนที่	3 วัน
	ถุงพลาสติก, เทป	เท่ากับจำนวนคน
	ผ้าห่ม, ถุงนอน	เท่ากับจำนวนคน
	แก๊สถัง และเตา	3 วัน
	หม้อและกาต้มน้ำ	อย่างละ 3
	ซีทเตอร์พกพา	จำนวนสำหรับ 3 วันต่อคน
	ซีทเตอร์น้ำมัน, น้ำมัน	
	ยารักษาโรค	ชุดปฐมพยาบาล
เปลพยาบาล		3
เครื่องมือ	เครื่องมือช่าง (ชะแลง, คีม, ค้อน, พลั่ว, เทปผ้า, บันไดพับ)	อย่างละ 3
	ผ้าพลาสติก, ผ้าใบกันน้ำ	3 ผืน (10ม X 10ม)
	ถังขยะ, ถังน้ำ	อย่างละ 3
อุปกรณ์ช่วยเหลือในการส่งคนกลับบ้าน	เสื้อกันฝน	เท่ากับจำนวนคน
	แผนที่	เท่ากับจำนวนคน
การหาข้อมูลและการสื่อสาร	วิทยุ, ถ่าน	อย่างละ 3
	ที่ชาร์ตโทรศัพท์	รุ่นละ 3 ชิ้น
	ลำโพง	3
อื่นๆ	เครื่องปั่นไฟ, เชื้อเพลิงเครื่องปั่นไฟ	เชื้อเพลิงปริมาณ 2 หน่วยสำหรับ 3 วัน



External Contact List

ฟอร์ม 6-4 ข้อมูลติดต่อหน่วยงานภายนอก (ตัวอย่าง)

หน่วยงานภายนอก	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	อีเมลล์	สถานะ (เติมหลังเกิดเหตุ)
ผู้จัดส่งวัสดุ และชิ้นส่วน	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
ผู้ให้บริการ ลอจิสติกส์	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
บริษัทบำรุงและ ซ่อมแซมเครื่องมือ	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
ลูกค้า	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
สถาบันการเงิน	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	

- เก็บไว้ในหลายๆที่
- ที่ที่ทำการสำรอง หรือที่บ้าน

ผู้ให้บริการ สาธารณูปโภค	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	
	๐๐๐๐	***_***_****	****@****.****	

ANY
QUESTIONS
?

