



OSMEP



THE JTI FOUNDATION

Training of Trainers

Certificate Program on Business Continuity Planning (BCP) for SMEs

4.1 การฝึกฝน PDCA

บรรยายโดย คุณชินฉิชิ โอคาเบะ

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2557

โรงแรมสุโกศล

กรุงเทพ ประเทศไทย



 Mitsubishi Corporation Insurance Co., Ltd.



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 9 ฝึกซ้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ BCP ของคุณ

กรณีศึกษา : หลังแผ่นดินไหว มีนาคม 2555

บริษัทบริการไปรษณีย์ (พนักงาน 197 คน)

- กิจกรรมซ้อมเดินไปทำงาน
- การฝึกซ้อมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC)

Source http://www.newton-consulting.co.jp/bcmnavi/column/20130508_BCP-efforts-of-koshin.htm (in Japanese)

::

กิจกรรมซ้อม เดินไปทำงาน

สถานการณ์ภัยพิบัติ

- แผ่นดินไหว
- บริการขนส่งสาธารณะหยุดชะงัก

วัตถุประสงค์

- ให้มีพนักงานมาทำงานจำนวนมากเพียงพอ
- ให้รู้เส้นทางเดินจากบ้านมาที่ทำงาน
- เรียนรู้สถานการณ์เมื่อบริการขนส่งมวลชนหยุดชะงัก
- สังเกตตำแหน่งของสถานที่สำคัญต่างๆ เช่น ห้องน้ำ
สาธารณะ ร้านขายของชำ โรงพยาบาล ศูนย์พักพิงของ
ทางราชการ



กิจกรรมซ้อม เดินไปทำงาน



วิธีการซ้อม

- กลุ่มละ 3-4 คน
- แบ่งเป็นสองทีมเพื่อสำรวจสองเส้นทาง

สิ่งที่ทราบจากการฝึกซ้อม

- เจ้าหน้าที่ IT ทุกคนไม่ได้พักอาศัยในระยะที่เดินมาทำงานได้
- ในกรณีฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ IT จะมาทำงานโดยจักรยาน

การฝึกซ้อมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC)

สถานการณ์ภัยพิบัติ

- แผ่นดินไหว (ความรุนแรงระดับ 6 ขึ้นไป) เกิดเวลา 9.30 น. วันเสาร์ที่ 1
- พนักงาน Part-time ไม่สามารถมาทำงานได้
- คอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสารและแฟกซ์เสียหาย (ติดป้ายว่าเสียหาย/ ใช้การไม่ได้)
- ไม่สามารถเข้าไปยังคลังสินค้าซึ่งเสียหายได้
- ไฟฟ้าดับ (ปิดไฟทั้งหมด)

วัตถุประสงค์

- ทราบจำนวนพนักงานขั้นต่ำซึ่งเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- จัดสรรงานให้พนักงานได้เหมาะสม
- ติดต่อศูนย์จัดส่งและสาขาอื่นๆได้ แม้ไม่มีโทรศัพท์มือถือ
- อะไรคือข้อมูลที่จำเป็น
- จะติดต่อกับหุ้นส่วนภายนอกได้อย่างไร และ จะสื่อสารอย่างไร
- วางมาตรการฟื้นฟูตามสภาพความเสียหายได้

การฝึกซ้อมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC)

ハザード

種類	地震
日時	第1土曜 AM9:30
規模	震度6強
津波	被害なし

สถานการณ์ภัยพิบัติ
แผ่นดินไหว
เกิด วันเสาร์ที่ 1 เวลา 9.30 น.
ความรุนแรงระดับ 6 ขึ้นไป
ไม่เกิดสึนามิ



จากการฝึกซ้อม
ติดป้ายว่า “เสีย” ที่คอมพิวเตอร์ที่เสียหาย
ปิดไฟทั้งหมด (ไฟดับ)

การฝึกซ้อมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC)

แผนป้ายภารกิจ

จำเป็นต้องใช้พนักงานกี่คน
จัดสรรงานให้พนักงาน
ติดต่อศูนย์จัดส่งและสาขาย่อย – โดยไม่ใช่โทรศัพท์มือถือ
ระบุทรัพยากรที่จำเป็น
ติดต่อกับหุ้นส่วนภายนอก
จะบอกอย่างไร
วางมาตรการฟื้นฟู--ตามสภาพความเสียหาย



คำถาม!

จำเป็นต้องมีอะไรก่อนจะฝึกฝน BCM*?



BCM (Business Continuity Management) : การบริหารจัดการเพื่อดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

กรณีศึกษา/ การฝึกซ้อม หลังแผ่นดินไหว มีนาคม 2555

ผู้ผลิตวัสดุบรรจุหีบห่อที่ทำจากพลาสติก (พนักงาน 56 คน)

- แผนการฝึกซ้อมและ การทบทวน

แผนการฝึกซ้อม (ครึ่งปี)

	ประเภทการฝึกซ้อม	วิธีการ	ความถี่
1	BCP	-การซ้อมของสมาชิกศูนย์ ปฏิบัติการฉุกเฉิน (EOC) -สมมนาภายนอกเรื่อง BCP -การซ้อมแผนบนโต๊ะ	สองครั้ง (ส.ค. และ พ.ย.)
2	การซ้อมอพยพ การป้องกันการความเสียหายปลั๊กย่อย	-การซ้อมอพยพพนักงานทั้งหมด -การซ้อมลาดตระเวนเพื่อป้องกัน ความเสียหายปลั๊กย่อย	หนึ่งครั้ง (ไม่แจ้งล่วงหน้า)
3	การปฐมพยาบาลฉุกเฉิน	-การอบรมการใช้เครื่องกระตุก หัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) -การอบรมการปฐมพยาบาล	หนึ่งครั้ง (ส.ค.)
4	การซ้อมดับเพลิง	การซ้อมใช้ปัมดับเพลิง การซ้อมฉีดน้ำดับเพลิง	ทุกเดือน (ซ้อมฉีดน้ำ)
5	การสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน การยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน	การซ้อมส่งอีเมลเตือนภัย ฉุกเฉินช่วงกลางวัน หรือสุด สัปดาห์	วางแผน (ก.ค.) ซ้อม (แผนกขาย-ส.ค. แผนกอื่นๆ พ.ย.)

แผนการฝึกซ้อม (ครึ่งปี)

	ประเภทการฝึกซ้อม	วิธีการ	ความถี่
6	การจัดการคำสั่งซื้อ	ซ้อมรับคำสั่งซื้อ ทำรายการสั่งซื้อด้วยมือ	ทบทวนการซ้อมครั้งก่อน (ก.ค.) ซ้อม (ก.ย.)
7	การฝึกสำรวจความเสียหาย	เรียนรู้ขั้นตอนการสำรวจความเสียหาย โดยใช้ฟอร์มสำรวจ	การฝึกใช้ฟอร์ม (ต.ค.)
8	การเริ่มการทำงานสายการผลิต	- การฝึกกระบวนการเริ่มการทำงาน - ชักซ้อมกับบริษัทซ่อมบำรุงภายนอกในเรื่องการรับมือฉุกเฉินและการให้ความช่วยเหลือ	ขั้นตอนการเริ่มการทำงาน (ส.ค.) ซ้อมกับบริษัทซ่อมบำรุง (พ.ย.)

การซ้อมแผนบโตะ

- พนักงานร่วมกันอ่านทวนมาตรการที่เขียนไว้
- พิจารณาว่าจะเกิดปัญหาหากนำไปปฏิบัติจริงหรือไม่
- การทบทวนซ้ำ ๆ จะช่วยให้พนักงานทุกคนเข้าใจหน้าที่ของตนในยามฉุกเฉิน



机上訓練

การซ้อมอพยพ

การยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน



避難訓練

การซ้อมดับเพลิง

ทุกเดือนจะมีการซ้อมฉีดน้ำดับเพลิง

ทีมดับเพลิงทุกทีม (4 คน) สามารถใช้ปัมดับเพลิงได้

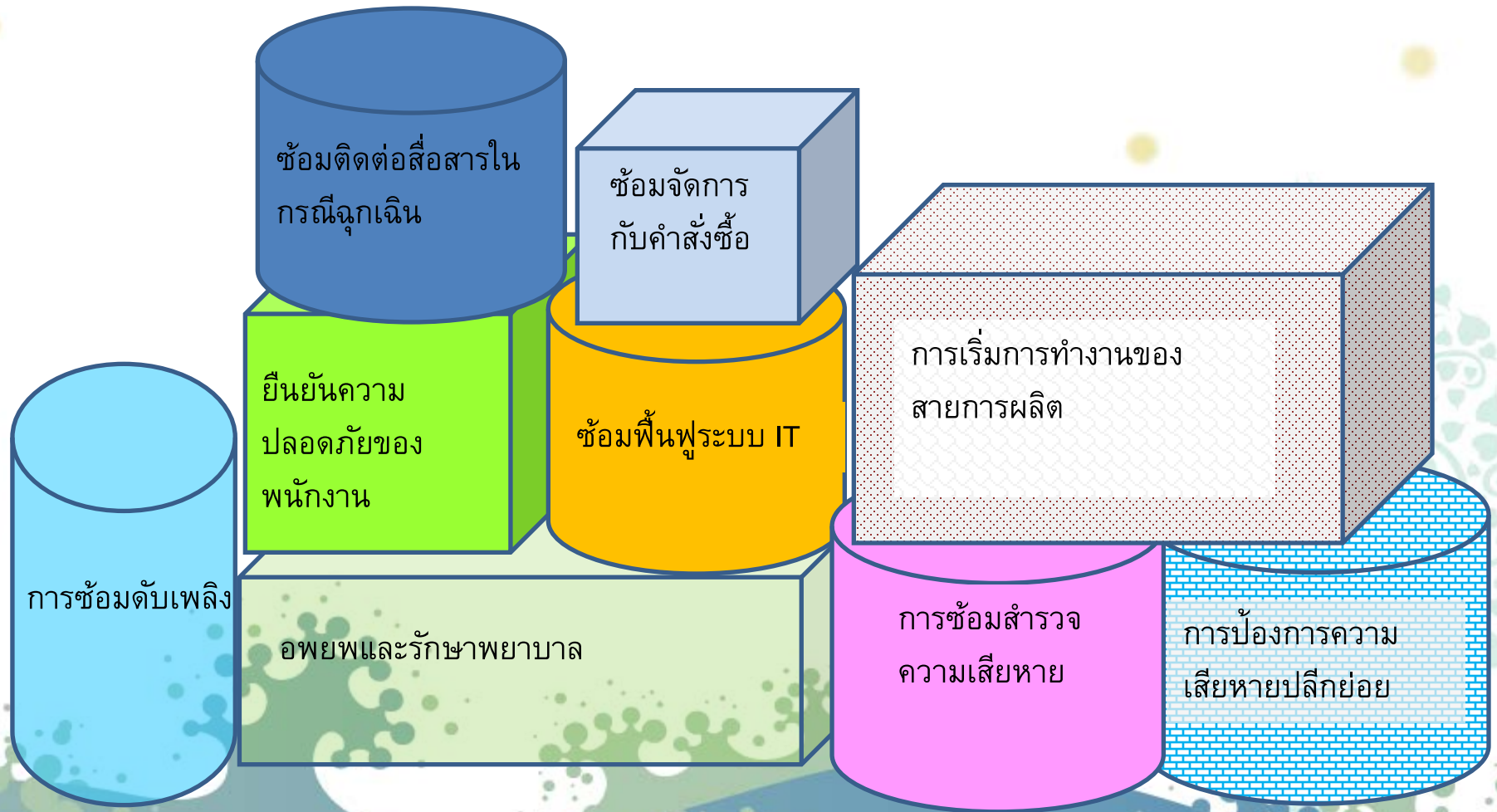


放水訓練



消火器訓練

การวางแผนการฝึกซ้อม – Building Block



แผนการฝึกซ้อม (ตัวอย่าง)

ฟอร์ม 9-1 แผนการฝึกซ้อม

ประเภทการฝึกซ้อม	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	วันที่	ผลการฝึกซ้อม
การซ้อมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน	เพื่อทดสอบว่าศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามแผน และสามารถรับมือกับเหตุฉุกเฉินและทำหน้าที่ของตนได้ในทันที	สมาชิกศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน	ปป/ดด/วว	ทำแล้ว (หรือกำหนดไว้) วันที่ ปป/ดด/วว
การซ้อมยืนยันความปลอดภัยของพนักงาน	เพื่อทดสอบว่าพนักงานสามารถทำตามขั้นตอนยืนยันความปลอดภัยตามแผนได้ และทดสอบว่าใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด	พนักงานทุกคน	ปป/ดด/วว	ทำแล้ว (หรือกำหนดไว้) วันที่ ปป/ดด/วว
การซ้อมฟื้นฟูระบบ IT	ทดสอบว่าสามารถดึงข้อมูลสำรองมาใช้ได้หรือไม่ และขั้นตอนการฟื้นฟูเป็นไปตามแผนหรือไม่	แผนก IT	ปป/ดด/วว	ทำแล้ว (หรือกำหนดไว้) วันที่ ปป/ดด/วว
การซ้อมการเริ่มดำเนินกิจกรรมหลักอีกครั้ง	ทดสอบว่าจะสามารถกลับมาดำเนินกิจกรรมหลักได้หรือไม่ และมีทรัพยากรที่จำเป็นในการเริ่มกิจกรรมอีกครั้งหรือไม่	แผนกที่เกี่ยวข้อง	ปป/ดด/วว	ทำแล้ว (หรือกำหนดไว้) วันที่ ปป/ดด/วว

การฝึกซ้อมจะช่วยให้แผนใช้การได้จริง

การฝึกซ้อมและทดสอบเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ BCP ของคุณใช้การได้จริง

- การซ้อมอพยพ
- การซ้อมยืนยันความปลอดภัย
- การซ้อมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน
- การซ้อมฟื้นฟูข้อมูลสำรอง
- การซ้อมการเริ่มปฏิบัติการอีกครั้ง
- การดำเนินการ ณ สถานที่สำรอง และ อื่นๆ

