**แผนประคองกิจการ ในภาวะวิกฤตน้ำท่วม (Business Continuity Plan in Flood Crisis)**

เมื่อธุรกิจประเชิญกับภาวะวิกฤตจากภัยธรรมชาติ ไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุใดๆ ก็ตาม ซึ่งก่อนหน้านี้มีการพูดถึงการรับมือกับปัญหาไข้หวัดใหญ่ที่อาจมีการแพร่ระบาด แต่ในครั้งนี้ได้เกิดอุทกภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายมากมาย ซึ่งเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน อันอาจทำให้บางองค์กรไม่ได้เตรียมความพร้อมในการรับสถานการณ์ ดังนั้น เมื่อธุรกิจได้รับผลกระทบจนบางครั้งต้องหยุดกิจการเป็นการชั่วคราว หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ที่มีแผนประคองกิจการ หรือ Business Continuity Plan (BCP) หรือ บางครั้งอาจเรียกว่า Business Continuity Management ก็จะสามารถกู้วิกฤติ ให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**แผนประคองกิจการ** หมายถึง แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อรองรับ หรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า การปฏิบัติงานปกติ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานปกติต้องหยุดชะงัก เช่นภัยธรรมชาติ อัคคีภัย การเกิดโรคระบาดร้ายแรง ฯลฯ

**วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนประคองกิจการ**

1)   เพื่อจัดการหรือบรรเทาความรุนแรง จากเหตุการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ

2)   เพื่อให้องค์การสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ภายใต้ทรัพยากรที่มีจำกัด

3)   เพื่อลดผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบอื่นๆ ต่อองค์กร

4)   เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจจะต้องมีการตัดสินใจในการหยุดประกอบกิจการเป็นการชั่วคราว

5)   เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมาตรฐาน และกระบวนการทำงานของทั้งองค์กรให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

**การดำเนินงานก่อนเกิดวิกฤตและการเตรียมความพร้อม**

เมื่อมีสัญญาณบ่งชี้ว่า วิกฤตกำลังจะมาถึง เช่น มีการระบาดของไข้หวัดใหญ่ หรือเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ จะต้องเตรียมแผนงานในการป้องกัน โดยแบ่งการเตรียมความพร้อมอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา ดังนี้

1)  ก่อนเกิดเหตุ หรือ ก่อนการระบาดของโรค องค์กรจะต้องชี้แจง ให้ความรู้ความเข้าใจ จัดทำแผน ซักซ้อม ตรวจประเมิน ติดตามผล มีการป้องกัน เช่น การทำความสะอาดสถานที่ การแนะนำอนามัยส่วนบุคคล กินร้อน ช้อนกลาง การล้างมือ การตรวจวัดอุณหภูมิ เป็นต้น

2)  เมื่อเกิดเหตุขึ้น หรือ พบผู้ป่วยติดเชื้อไข้หวัดใหญ่ ต้องมีแผนควบคุม จำกัดการแพร่กระจาย อาจะต้องสั่งหยุดงานผู้ใกล้ชิด ผู้สัมผัส หรือถ้าคาดการณ์ว่า ไม่สามารถควบคุมการระบาดได้ อาจจะต้องสั่งหยุดกิจการ ใช้แผนประคองกิจการ ก็ต้องดำเนินงานตามขั้นตอนตามแผนที่กำหนดไว้

3)  หลังจากที่ผ่านพ้นช่วงวิกฤต ต้องมีการเตรียมการฟื้นฟูกลับมาเริ่มทำงานใหม่ ก็ต้องมีแผนการติดต่อสื่อสาร แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และงานที่ต้องดำเนินการก่อนเปิดทำงาน มีใครเกี่ยวข้องบ้าง

**วิธีการจัดทำแผนประคองกิจการ**

1)  แต่ละหน่วยงานแต่ละฝ่ายจะต้องกำหนดว่างานใดที่ยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ งานใดที่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่ถ้าจำเป็นจะต้องดำเนินงานต่อให้ได้เป็นการชั่วคราว จะต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องอะไรบ้าง

2)   งานที่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ จะต้องทำอย่างไรบ้างก่อนที่จะหยุด ต้องติดต่อแจ้งลูกค้า ผู้จัดส่งชิ้นส่วนวัตถุดิบ (Supplier) พนักงาน และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรวมรวบรายชื่อผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ช่องทางการสื่อสารติดต่อ ที่อยู่ และเมื่อจะกลับมาเริ่มทำงานใหม่อีกครั้ง จะต้องเตรียมการอะไร และตรวจสอบความพร้อมอะไรบ้าง

3)  งานที่ยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ จะต้องกำหนดรายละเอียดวิธีการจะทำอย่างไรบ้างต้องตรวจสอบทรัพยากรที่มีอยู่พอเพียงหรือไม่ เช่น กำลังคน เครื่องมืออุปกรณ์ วัตถุดิบเป็นต้น รวมถึงพิจารณาถึงการย้ายที่ตั้งที่ทำการ หากสถานที่เดิมไม่มีความปลอดภัย เช่น การย้ายสำนักงานเพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานที่สะดวกกว่าที่เดิม

4)  จะต้องกระจายการสื่อสารติดต่อให้ทั่วถึง เช่น หัวหน้างาน 1 คน จะต้องติดต่อสื่อสารข้อมูล แจ้งให้ลูกน้องคนใดได้ทราบบ้าง และมีการกระจายแจ้งให้คนอื่นทราบ นอกจากนี้ ควรกำหนดช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น เว็บไซด์ของบริษัท

5)   หน่วยงานที่มีหน้าที่จะต้องประสานงานเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานภายนอกจะต้องกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เช่น หน่วยงานดับเพลิง การไฟฟ้า การประปา กรมโรงงานอุตสาหกรรม สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน เป็นต้น

6)   รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วย โดยมีคณะกรรมการกลาง ที่ได้รับแต่งตั้งหรือคัดเลือกมาจากตัวแทนทุกหน่วยงาน ทำหน้าที่กำหนดกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรจะสามารถกู้วิกฤติ ให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7)  การซักซ้อมแผนงาน ผู้เกี่ยวข้อง ทบทวนการปฏิบัติให้เหมาะสม

8)  นอกจากนี้ อาจะมีแผนงานอื่นๆ รวมอยู่ในแผนประคองกิจการ เช่น แผนการอพยพ เมื่อเกิดแผ่นดินไหว หรือเกิดอัคคีภัย แผนงานประชาสัมพันธ์ เมื่อธุรกิจมีข่าวว่า เรือบรรทุกน้ำมันชนกันแล้วน้ำมันรั่วไหลในทะเล หรือสินค้ามีปัญหาคุณภาพทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับลูกค้าทำให้ต้องมีการเรียกคืนสินค้า เป็นต้น ทั้งนี้ ควรมีการทบทวนและซักซ้อม เช่นกัน

แผนประคองกิจการ มีความสำคัญเพราะอุบัติภัยต่างๆ สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เราจะเห็นว่าปัจจุบันภัยธรรมชาติเกิดขึ้นบ่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นดินไหว น้ำท่วม พายุพัดถล่ม สึนามิ อัคคีภัย รวมถึง การระบาดของไข้หวัดใหญ่ ดังนั้น องค์กรจะต้องเตรียมความพร้อม โดยการจัดทำแผนประคองกิจการ เพื่อจะได้สามารถกู้วิกฤติให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดผลกระทบอันอาจเกิดขึ้นต่อกิจการให้น้อยที่สุด

วิกฤตอุทกภัยน้ำท่วมครั้งนี้ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากมายต่อหลายองค์กร ซึ่งบางองค์กรอาจจะยังไม่ได้ตระเตรียมแผนงาน หรือถ้ามี อาจจะยังไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น ควรจะได้มีการจัดทำ ทบทวน ให้เหมาะสม เพื่อจะได้รับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้

สืบค้นจาก [http://www.oknation.net/blog/Smartlearning/2011/11/01/entry-1 วันที่](http://www.oknation.net/blog/Smartlearning/2011/11/01/entry-1%20%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88) 2 กุมภาพันธ์ 2555