

เล่าสู่กันฟังจากการเสวนาระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 8 และ 9

AUDIT

แผนฟื้นฟูภัยพิบัติ (Disaster Recovery Plan - DRP) และการจัดทำแนวปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management - BCM)

สวัสดีครับทุกท่าน การเสวนาครั้งนี้ เป็นประเด็นที่ได้รับการตอบรับจากผู้เข้าร่วมงานเสวนาทั้ง 2 ครั้ง เป็นอย่างดี เนื่องจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ในช่วงที่ผ่านมาทำให้เราทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ว่าไม่ใช่เรื่องไกลตัวของเรามากต่อไป จากการร่วมเสวนา คณะกรรมการตรวจสอบได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกันอย่างหลากหลายโดยครอบคลุมพอสังเขปดังนี้

องค์ประกอบหลักของการจัดทำแนวปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) มี 4 ขั้นตอนที่สำคัญได้แก่

- 1) **การประเมินความเสี่ยง** บริษัทจะต้องพิจารณาความเสี่ยงประเภทต่างๆ ที่อาจมีผลต่อธุรกิจและประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสียหายจากความเสี่ยงดังกล่าว
- 2) **การจัดทำนโยบายและวัตถุประสงค์ BCM** ต้องมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินจุด Trigger ของแผน ทั้งนี้แผนดังกล่าวควรใช้ได้จริง โดยบริษัทควรคำนึงถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งการคัดเลือกหน่วยงานที่สำคัญที่จะปฏิบัติงานในช่วงเกิดเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสมด้วย

3) **การนำไปปฏิบัติและฝึกซ้อม**

ประเด็นที่ทุกท่านยอมรับคือ บริษัทและพนักงานอาจจะยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของแผนฉุกเฉิน เนื่องจากคิดว่าเป็นเรื่องที่ไกลตัว เราสามารถป้องกันปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีที่ง่ายๆ แต่ต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกๆ ส่วนงานในบริษัท ซึ่งครอบคลุมถึงการทบทวนและจัดซ้อมปฏิบัติตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ

4) **การติดตามผลและทบทวน**

ความมีประสิทธิภาพของแผนที่ประชุมเห็นเหมือนกันว่า “การเรียนรู้ถึงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นทำให้เราสามารถเดินก้าวต่อไปได้อย่างมั่นคง” การประเมินผลการดำเนินงานหลังจากผ่านเหตุการณ์ต่างๆ จึงมีความสำคัญและมีผลให้เกิดการปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นข้างต้นคงจะเป็นประโยชน์ต่อแนวปฏิบัติการบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจว่าไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไปแล้วนะครับ

การติดต่อสื่อสารในองค์กรในเรื่องข้างต้นเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นบริษัทจะต้องวางแผนที่สามารถเชื่อมคนเข้ากับแผนงานโดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถทราบถึงเหตุการณ์ และปฏิบัติต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันทั่วทั้ง ตัวอย่างเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สามารถนำมาใช้ได้แก่ SMS Email website และ Social Network ต่าง ๆ เช่น Facebook Twitter และ Hi5 ที่สามารถกระจายข้อมูลและเข้าถึงคนจำนวนมากได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ดังนั้นฐานข้อมูลพนักงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง บริษัทจึงควรอัปเดตข้อมูลของพนักงานให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้สามารถติดต่อ กับพนักงานของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งจากการเสวนาคือเรื่องของการจัดตั้งคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) ซึ่งควรจะประกอบด้วยแผนกและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องโดยตรง อันจะส่งผลให้การดำเนินการตามแผนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด หน่วยงานที่ควรจะมีในคณะกรรมการฯ คือ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายขาย ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่าย IT และไม่ควรมองข้ามฝ่ายงานที่สำคัญอย่างฝ่ายกฎหมาย เนื่องจากหลาย ๆ กรณีจะต้องมีการฟ้องร้องหรือประกันเข้ามาเกี่ยวข้องในภายหลัง และบริษัทควรมีการแต่งตั้งบุคคลเป็นการเฉพาะที่สามารถให้ข่าวกับบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชนหรือฝ่ายราชการ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและสื่อสารไปในทิศทางเดียวกันขององค์กร รวมถึงการพิจารณาถึงแผนการกลับเข้าสู่การปฏิบัติตามภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์วิกฤติได้ผ่านพ้นไปแล้ว

สุดท้ายนี้หากท่านไม่ยากพลาดโอกาสและเรื่องราวดี ๆ เช่นการเสวนาในครั้งนี้ ผมขอใช้โอกาสนี้เรียนเชิญทุกท่านเข้าร่วมการเสวนาครั้งต่อไปที่จะจัดขึ้นในระยะเวลาอันใกล้นี้ ขอขอบคุณสำหรับทุกๆ การติดตามแล้วพบกันใหม่ในโอกาสหน้าครับ