



Course outline

หลักสูตร การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management – BCM)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย อาจารย์ ดร.อมรศักดิ์ กิจชนานันท์

ทำไมองค์กรยุคใหม่จึงต้องบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ได้?

“น้ำท่วม 9 จังหวัดภาคกลางเป็นเวลากว่า 3 เดือน โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมทั้ง 5 แห่งต้องหยุดดำเนินการนานกว่า 1 เดือน”

“สหรัฐอเมริกาเป็นนโยบายลด QE เงินทุนไหลออกจากตลาดหุ้นไทย กดดัชนีตลาดหุ้นลดต่ำสุดในรอบปี และค่าเงินของไทยของไทยผันผวนอย่างหนัก”

“แผ่นดินไหวในทะเลอันดามันจนเกิดสึนามิ เศรษฐกิจและธุรกิจเสียหาย ผู้คนเสียชีวิตจำนวนมาก”

“ไฟฟ้าดับทั้ง 14 จังหวัดภาคใต้ของไทยกว่า 15 ชั่วโมง”

“แผ่นดินไหวจนโรงไฟฟ้าพลังงานนิวเคลียร์เสียหาย มีการรั่วไหลของกัมมันตรังสีสู่สิ่งแวดล้อม”

“วันที่ 24 ธ.ค. 56 รถไฟฟ้า BTS ชัดข้อง หยุดดำเนินการตั้งแต่ 8 โมงเช้า เป็นเวลากว่า 3 ชั่วโมง การจราจรโกลาหลทั้งกรุงเทพฯ BTS เสียหาย 5 ล้านบาท”

- ◎ ตัวอย่างเหตุการณ์เหล่านี้ ที่อาจเกิดในประเทศหรือต่างประเทศ ได้ชี้ให้เห็นถึงสภาพการณ์ที่ไม่แน่นอน ความผันผวน ความเสี่ยงภัย และภัยคุกคามแบบต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบรุนแรงและกว้างขวางต่อธุรกิจทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก (business disruption) โดยเฉพาะในระบบการผลิตที่เป็น global supply chain บริษัทต่างๆ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องสร้างความพร้อมและเตรียมตัวรับมือเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดเหตุการณ์ความผันผวนหรือวิกฤติ รวมทั้งยังต้องมีระบบในการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงและภัยคุกคามที่มีประสิทธิภาพด้วย
- ◎ อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความเสี่ยงบางประการที่ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ เพราะอยู่นอกการควบคุมขององค์กร เช่น เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ภัยธรรมชาติ อุทกภัย อัคคีภัย โรคระบาด วิกฤตการณ์จลาจล นโยบายเศรษฐกิจของประเทศมหาอำนาจโลก ฯลฯ ซึ่งอาจทำให้กิจการต้องหยุดชะงัก สร้าง ความ

เสียหายแก่บริษัทได้ สิ่งนี้เป็นเหตุผลให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ได้รับความสนใจและมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการทำธุรกิจปัจจุบัน ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ และกิจการ SMEs

- BCM และ BCP จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารความเสี่ยง เพื่อช่วยบรรเทาความรุนแรงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบริษัท อีกทั้งยังช่วยให้บริษัทสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ แม้อยู่ท่ามกลางสภาวะวิกฤต โดยไม่ทำให้การดำเนิน ธุรกิจเกิดการหยุดชะงัก รวมถึงจำกัดวงให้มีผล กระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถป้องกันความเสียหายความ สูญเสียที่มีมูลค่าสูงมหาศาลได้ รวมทั้งยังช่วย เพิ่มมูลค่าขององค์กรสูงขึ้นเนื่องจากความมั่นใจของลูกค้าและผู้ถือหุ้น
- การบริหาร ความต่อเนื่องทางธุรกิจ จะเกิด ประโยชน์ สูงสุดได้ต่อ เมื่อผู้ปฏิบัติทุกคนในองค์กร และทุกหน่วยงานในองค์กรมีความรู้และความเข้าใจ อย่างถูกต้องในเรื่องนี้ และสามารถนำความรู้ แนวคิด และหลักการไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความ ต่อเนื่องทางธุรกิจ อย่างมีประ สิทธิผล และสามารถจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีความเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

ผู้เรียนจะได้อะไรจากหลักสูตรนี้?

- ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรที่ต้องมีส่วนร่วมในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามหลักการบริหารที่เป็นมาตรฐานสากล
- เข้าใจถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามของและผลกระทบเมื่อเกิดการหยุดชะงักต่อองค์กร
- เข้าใจแนวคิดและหลักการของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้เรียนรู้เทคนิคและแนวปฏิบัติในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั่วทั้งองค์กร
- เข้าใจแนวทางจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

หลักสูตรนี้เรียนอะไร?

Module 1 Understanding Business Continuity Management (BCM)

- BCM คืออะไร?
- แนวคิดเรื่อง Resilience
- BCM สำคัญและมีความจำเป็นอย่างไรต่อธุรกิจสมัยนี้?
- ประโยชน์ของ BCM
- ศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับ BCM
- ขอบเขตของ BCM
- องค์ประกอบของ BCM
- ปัจจัยเหตุแห่งความเสี่ยง
- ประเภทของความเสี่ยง
- วัตถุประสงค์ของ BCM
- BCM Road Map

Workshop

- อภิปรายกรณีตัวอย่างเหตุการณ์ที่จะทำให้ธุรกิจของท่านหยุดชะงัก (disruption)

Module 2 BCM Process

- ขั้นตอนการจัดทำ BCM
- การกำหนด BCM Policy
- การออกแบบทีม BCM
- การระบุ critical/vital business function
- การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง
- Business Impact Analysis (BIA)
- Incident Management Plan
- Business Continuity Plan
- กรณีตัวอย่าง BCM ขององค์กรในประเทศไทย

Workshop

- critical/vital business function ขององค์กรท่านคืออะไร
- การประเมินความเสี่ยงขององค์กร

ใครควรเข้ารับการพัฒนานี้ในหลักสูตรนี้?

1. ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงในสายงานต่าง ๆ ขององค์กร
2. ผู้รับผิดชอบงานการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
3. ผู้จัดการและหัวหน้างาน
4. บุคลากรของหน่วยงานควบคุมภายใน

ระยะเวลาการฝึกอบรม

1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

แนวทางในการดำเนินการฝึกอบรม

การฝึกอบรมนี้จะใช้ 3 วิธีการหลักได้แก่ การเรียนรู้แบบกลุ่ม การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ และการเรียนรู้โดย การปฏิบัติ

1. การเรียนรู้แบบกลุ่ม (group learning) จะแบ่งผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่ม เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งจะ ช่วยกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองความเห็นระหว่างกัน และช่วยฝึกการทำงานเป็นทีม การรับฟัง ความเห็นของเพื่อนร่วมงาน
2. การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (adult learning) จะเน้นกระบวนการให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้อย่างประสบความสำเร็จ เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (interactive mode) ระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม และระหว่างผู้อบรมด้วยกันเอง เช่น
 - การสรุปบททวนแนวคิดสำคัญและคำสำคัญต่าง ๆ (Key thoughts and key words)
 - การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิดของผู้เข้าอบรม (questioning)
 - การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้เรียนด้วยกันเอง



3. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (action learning) เน้นการทำกิจกรรมภาคปฏิบัติ โดยมีประเด็นสำคัญที่เชื่อมโยงกับการปฏิบัติและการนำไปใช้

- กระตุ้นให้ฝึกคิดและนำเสนอ
- นำสิ่งที่เรียนไปทดลองใช้
- กรณีศึกษาและกิจกรรมกลุ่มเพื่อหา solutions
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่มระดมสมอง

4. การประเมินผลการอบรมจะใช้หลายรูปแบบวิธี เช่น ผ่านการนำเสนอผลงานกิจกรรมกลุ่ม ผ่านการนำไปถ่ายทอดต่อ ผ่านแบบประเมินก่อนและหลังการอบรม ผ่านงานเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติมในหัวข้อหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของผู้เรียน

5. รูปแบบของการฝึกอบรมมีหลากหลายที่สอดคล้องกับเนื้อหาและกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม อาทิ การบรรยาย การอภิปราย การระดมสมอง (brainstorming) กลุ่มปฏิบัติการ (workshop) กรณีศึกษา (case study) การนำเสนอผลงาน (presentation) เกมทางการบริหาร (Management games) แสดงบทบาทสมมติ (Role playing) หรือแบบประเมินตนเอง (self-assessment test) เช่น personality test, leadership styles, thinking styles เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง



6. วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแบบกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนรู้สามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของตนเอง และนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ

7. เพื่อให้การถ่ายทอดองค์ความรู้สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กรและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของแต่ละองค์กร กิจกรรมต่าง ๆ จะถูกออกแบบมาให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานทางธุรกิจของแต่ละองค์กร

(Customized) โดยดำเนินการจัดอบรมภายในองค์กร (In-house Training) ในวันและเวลาที่องค์กรสะดวกและบุคลากรมีความพร้อมในการเข้าอบรม

เกี่ยวกับผู้สอน

ดร.อมรศักดิ์ กิจฉนนันท์ เป็นวิทยากร ที่ปรึกษา Leadership and Success Coach และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ มีประสบการณ์การทำงานให้กับหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจ องค์กร ระหว่างประเทศ สถาบันวิชาการ ระดับประเทศและนานาชาติ องค์กรภาคสังคม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการวิเคราะห์วิจัย นโยบาย การบริหารกลยุทธ์ การออกแบบและการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กร การปรับปรุงกระบวนการ และระบบบริหาร การพัฒนาผู้นำและสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ การสร้างองค์กรที่ยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ รวมทั้งมีความรู้อย่างกว้างขวางในประเด็นการพัฒนาระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยเฉพาะแนวโน้มการพัฒนาในมิติระหว่างประเทศและใน ASEAN

ดร.อมรศักดิ์ได้รับปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัย Bristol ประเทศอังกฤษ ในอดีต เคยเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและการพัฒนาในหน่วยงานระหว่างประเทศหลายหน่วยงาน อาทิ องค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ แห่งสหรัฐอเมริกา (USAID) คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติประจำภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (UNESCAP) โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) เป็นอาจารย์ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) และ University of Bristol ประเทศอังกฤษ เป็นนักวิจัยที่ National University of Singapore และ University of Bristol เป็นนักวิจัยรับเชิญที่ University of Wisconsin-Madison ประเทศอเมริกา และ Australian National University ประเทศออสเตรเลีย

ดร.อมรศักดิ์ มีประสบการณ์ในการสอนและการบรรยายมากกว่า 10,000 ชั่วโมง ทั้งในฐานะของอาจารย์พิเศษ ในมหาวิทยาลัยกว่า 10 แห่งทั่วประเทศ และวิทยากรพิเศษให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก ตลอดจนการให้คำปรึกษาหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศกว่า 40 หน่วยงาน/โครงการ เช่น UNESCAP, UNDP, Rockefeller Foundation, Oxfam, องค์กรเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมแห่งสหประชาชาติ (UNIDO), the UK Professional Associations Research Network, National University of Singapore, University of Hong Kong, World Bank, การไฟฟ้านครหลวง, ไอเอสเอส, ธนาคารออมสิน, Mitsubishi Heavy Industries, Hitachi Industrial Technology, ห้าง Big-C สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น

ดร.อมรศักดิ์มีผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษในหนังสือและวารสารวิชาการทั้งในและต่างประเทศหลายฉบับกว่า 15 ชิ้น รวมทั้งได้เดินทางไปปฏิบัติภารกิจหน้าที่ในกว่า 15 ประเทศทั่วโลก