



Course outline

หลักสูตร การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management – BCM)

(หลักสูตร 2 วัน)

โดย อาจารย์ ดร.อมรศักดิ์ กิจชนานันท์

หลักการและเหตุผล

ทำไมองค์กรยุคใหม่จึงต้องบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ได้?

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

“สหรัฐอเมริกา มีนโยบายลด QE เงินทุนไหลออกจากตลาดหุ้นไทย กดดัชนีตลาดหุ้นลดต่ำสุดในรอบปี และค่าเงินของไทยของไทยผันผวนอย่างหนัก”

“แผ่นดินไหวในทะเลอันดามันจนเกิดสึนามิ เศรษฐกิจและธุรกิจเสียหาย ผู้คนเสียชีวิตจำนวนมาก”

“ไฟฟ้าดับทั้ง 14 จังหวัดภาคใต้ของไทยกว่า 15 ชั่วโมง”

“แผ่นดินไหวจนโรงไฟฟ้าพลังงานนิวเคลียร์เสียหาย มีการรั่วไหลของกัมมันตรังสีสู่สิ่งแวดล้อม”

“วันที่ 24 ธ.ค. 56 รถไฟฟ้า BTS ชัดข้อง หยุดดำเนินการตั้งแต่ 8 โมงเช้าเป็นเวลากว่า 3 ชั่วโมง การจราจร โกลาหลทั้งกรุงเทพฯ BTS เสียหาย 5 ล้านบาท”

- ◎ ตัวอย่างเหตุการณ์เหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ความผันผวน ความเสี่ยงภัย และภัยคุกคามแบบต่าง ๆ ซึ่งหากเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจทำให้ต้องหยุดดำเนินการ (business disruption) รวมทั้งอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจหรืออุตสาหกรรมของประเทศได้ นอกจากนี้ เหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นในประเทศหนึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อเสียหายทางธุรกิจในอีกหลายประเทศที่อยู่ห่างไกลคนละทวีปได้เนื่องจากการที่เป็นส่วนหนึ่งของ global supply chain
- ◎ การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจึงอยู่ในสถานะที่ต้องเผชิญกับความผันผวน ความไม่แน่นอน ความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมที่สำคัญในหลาย ๆ ด้าน บริษัทต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องสร้างพร้อมและเตรียมตัวรับมือเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดเหตุการณ์ความผันผวนหรือวิกฤติ รวมทั้งยังต้องมีระบบในการป้องกันและควบคุมความเสี่ยงและภัยคุกคามที่มีประสิทธิภาพด้วย อย่างไรก็ตาม ยังคงมีความเสี่ยงบางประการที่ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ เพราะอยู่นอกการควบคุมขององค์กร เช่น เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ภัยธรรมชาติ อุทกภัย อัคคีภัย โรคระบาด วินาศกรรม จราจล นโยบายเศรษฐกิจ

ของประเทศมหาอำนาจโลก ฯลฯ ซึ่งอาจทำให้กิจการต้องหยุดชะงัก สร้างความเสียหายแก่บริษัทได้ เพราะหลายเหตุการณ์ไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ และเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจไม่อาจดำเนินกิจการได้ตามปกติ สิ่งนี้เป็นเหตุผลให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ได้รับความสนใจและมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการทำธุรกิจปัจจุบัน ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ และกิจการ SMEs

- ขณะที่นักบริหารมืออาชีพและผู้ประกอบการที่มีวิสัยทัศน์ระยะสั้นและเข้าใจอย่างดีว่าความเสียหายจาก business disruption เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่แสนแพง และได้วางแผนล่วงหน้าเพื่อป้องกันและหยุดยั้งผลกระทบเชิงลบเหล่านั้นได้ แต่ผู้บริหารองค์กรอีกจำนวนหนึ่งที่ต้องพบกับความสูญเสียอย่างมหาศาล เมื่อต้องรับผลกระทบจากปัญหาที่มิได้เตรียมพร้อมรับมือไว้ล่วงหน้าอย่างดีเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยความไม่รู้ คาดการณ์ไม่ถึง หรือการขาดความเอาใจใส่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบในองค์กร
- BCM และ BCP จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารความเสี่ยง เพื่อช่วยบรรเทาความรุนแรงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบริษัท อีกทั้งยังช่วยให้บริษัทสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ เมื่ออยู่ท่ามกลางสภาวะวิกฤต โดยไม่ทำให้การดำเนินธุรกิจเกิดการหยุดชะงัก รวมถึงจำกัดวงให้ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถป้องกันความเสียหายความสูญเสียที่มีมูลค่าสูงมหาศาลได้ รวมทั้งยังช่วยเพิ่มมูลค่าขององค์กรสูงขึ้น เนื่องจากความมั่นใจของลูกค้าและผู้ถือหุ้น
- ทั้งนี้ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจะเกิดประโยชน์สูงสุดได้ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติทุกคนในองค์กร และทุกหน่วยงานในองค์กรมีความรู้และความเข้าใจอย่างถูกต้องในเรื่องนี้ และสามารถนำความรู้ แนวคิด และหลักการไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีความเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

ผู้เรียนจะได้อะไรจากหลักสูตรนี้?

- ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรที่ต้องมีส่วนร่วมในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามหลักการบริหารที่เป็นมาตรฐานสากล
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงความเสี่ยงจากภัยคุกคามของและผลกระทบเมื่อเกิดการหยุดชะงักต่อองค์กร
- เข้าใจแนวคิดและหลักการของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ได้เรียนรู้เทคนิคและแนวปฏิบัติในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั่วทั้งองค์กร
- ฝึกพัฒนากลยุทธ์ กลวิธี และระบบการจัดการเพื่อบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างเป็นขั้นตอน ได้ฝึกทักษะการระบุ วิจัยและวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ประเมินผลกระทบ การออกแบบกำหนดแผนการตอบสนองความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

- เพื่อระบุกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ การจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

หลักสูตรนี้เรียนอะไร?

วันแรก

09.00 – 12.00 น. Introduction to Business Continuity Management (BCM)

- BCM คืออะไร?
- BCM ประกอบด้วยอะไรบ้าง?
- BCM สำคัญและความจำเป็นอย่างไรต่อธุรกิจสมัยนี้?
- ประโยชน์ของ BCM
- ศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับ BCM
- ความหมายของความเสี่ยง โอกาส และการบริหารความเสี่ยง
- ปัจจัยเหตุแห่งความเสี่ยง
- ประเภทของความเสี่ยง
- องค์ประกอบของความเสี่ยง
- วัตถุประสงค์ของ BCM
- BCM Road Map
- การวิเคราะห์บริบทของธุรกิจ โครงสร้างของธุรกิจและองค์กร เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยความเสี่ยงในทางธุรกิจ
 - โครงสร้างการดำเนินงานขององค์กร กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการระบุปัจจัยเสี่ยงเบื้องต้น
 - การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลต่อความเสี่ยง

Workshop

- อภิปรายกรณีตัวอย่างเหตุการณ์ที่จะทำให้ธุรกิจของท่านหยุดชะงักกัน (disruption)

13.00 – 16.00 น. BCM Process

- ขั้นตอนการจัดทำ BCM
- การระบุ critical/vital business function
- การประเมินความเสี่ยง (risk assessment)
- การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความเสี่ยง เช่น
 - Risk Matrix
 - Cause and Effect Diagram
 - Event Trees

- Failure Mode and Effect Analysis
- กรณีตัวอย่าง BCM ขององค์กรในประเทศไทย

Workshop

- critical/vital business function ขององค์กรท่านคืออะไร
- การประเมินความเสี่ยงขององค์กร

วันที่ 2

09.00 – 12.00 น. BCM Process (ต่อ)

- การทำ Business Impact Analysis (BIA)
- PPTISS
- Business Recovery
- Business Continuity Planning
- Emergency Response Plan
- Crisis Management Plan

Workshop

- การวิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจ

13.00 – 16.00 น. Risk Management in Practice

- โครงสร้างการกำกับดูแล BCP และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ
- บทบาทของผู้บริหารในกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- บทบาทของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- บทบาทหน้าที่ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน
- บทบาทของหน่วยงานบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- การกำหนด BCM strategy
- การพัฒนาและการนำ BCM response ไปปฏิบัติ
- ปัจจัยความสำเร็จของการทำ BCM มาใช้ในองค์กร
- BCM กับ ISO 22301
- การปลูกฝัง BCM เข้าในวัฒนธรรมองค์กร

Workshop

- การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

ใครควรเข้ารับการพัฒนาในหลักสูตรนี้?

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

ระยะเวลาการฝึกอบรม

2 วัน

แนวทางในการดำเนินการฝึกอบรม

1. เน้นให้ผู้เรียนได้คิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้อย่างประสบความสำเร็จ

- การสื่อสาร 2 ทาง เช่น
 - การแนะนำตัวเอง จุดประสงค์ และความคาดหวังจากการอบรม
 - การสรุปบททวนแนวคิดสำคัญและคำสำคัญต่าง ๆ (Key thoughts and key words)
 - การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิดของผู้เข้าอบรม
- กิจกรรมที่เชื่อมโยงเนื้อหาที่สำคัญกับการปฏิบัติและการนำไปใช้
 - กระตุ้นให้ผู้ฝึกคิดและนำเสนอ
 - นำเทคนิค เครื่องมือไปทดลองใช้
 - กรณีศึกษาและกิจกรรมกลุ่มเพื่อหา solutions
 - แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่มระดมสมอง
- การประเมินผลตนเองหลังการอบรม
 - ผ่านการนำเสนอผลงานกิจกรรมกลุ่ม
 - ผ่านการนำไปถ่ายทอดต่อ
 - ผ่านแบบประเมินก่อนและหลังการอบรม
- Assignment เพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม
 - หัวข้อหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของผู้เรียน

2. 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 เพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

3. วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแบบกลุ่มหรือ Group Coaching เพื่อให้ผู้เรียนรู้สามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือได้อย่างเหมาะสมกับจริตของตนเอง และนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ
4. เพื่อให้การถ่ายทอดองค์ความรู้สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กรและสอดคล้องกับบริบททางธุรกิจของแต่ละองค์กร กิจกรรมต่าง ๆ จะถูกออกแบบให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานทางธุรกิจของแต่ละองค์กร (Customized) โดยดำเนินการจัดอบรมภายในองค์กร (In-house Training) ในวันและเวลาที่องค์กรสะดวกและบุคลากรมีความพร้อมในการเข้าอบรม

เกี่ยวกับผู้สอน

ดร.อมรศักดิ์ กิจชนานันท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปีร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ องค์กรธุรกิจเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ สถาบันวิชาการและหน่วยงานคลังสมองในระดับประเทศและระดับนานาชาติ องค์กรประชาสังคม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการวิเคราะห์วิจัยนโยบายสาธารณะ การออกแบบและการบริหาร โครงการ การพัฒนาองค์กร การปรับปรุงระบบบริหาร การพัฒนาผู้นำและสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งมีความรู้อย่างกว้างขวางในประเด็นการพัฒนาในระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยเฉพาะแนวโน้มการพัฒนาในมิติระหว่างประเทศและใน ASEAN

ดร.อมรศักดิ์ได้รับปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัย Bristol ประเทศอังกฤษ ในอดีตท่านเคยเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและการพัฒนาในหน่วยงานระหว่างประเทศหลายหน่วยงาน อาทิ องค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศแห่งสหรัฐอเมริกา (USAID) คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติประจำภูมิภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (UNESCAP) โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) เป็นอาจารย์ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) และ University of Bristol 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 ทั้งในฐานะของอาจารย์พิเศษในมหาวิทยาลัยกว่า 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, การไฟฟ้านครหลวง ห้าง Big-C สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น

ดร.อมรศักดิ์มีผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษในหนังสือและวารสารวิชาการทั้งในและต่างประเทศหลายฉบับกว่า 15 ชิ้น รวมทั้งได้เดินทางไปปฏิบัติการกิจหน้าที่ในกว่า 15 ประเทศทั่วโลก