

คู่มือแผนเผชิญเหตุและ แผนบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจ กรณีโดนปล้น/โจรกรรม

ฝ่ายพัฒนาองค์กร
ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน



สำนักงานธนาคาเคราะห์
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
1034 อาคาร 8 ชั้น 5 ถนนกรุงเกษม
แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
กรุงเทพมหานคร 10100
โทร. 0 2281 7500 ต่อ 127
WWW.PAWN.CO.TH

1.วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยให้ความสำคัญสูงสุดต่อการรักษาชีวิตและความปลอดภัยของพนักงาน ควบคู่ไปกับการปกป้องทรัพย์สินรับจำนำ (ทองคำ) และเงินสดในสาขา ลดโอกาสความสูญเสียที่มีผลกระทบโดยตรงต่อสภาพคล่องและงบประมาณขององค์กร เตรียมความพร้อมให้สาขาสามารถกลับมาเปิดให้บริการได้อย่างรวดเร็วหลังเกิดเหตุ ลดระยะเวลาการหยุดชะงักของบริการ และลดภาระงานในการตรวจสอบและฟื้นฟูระบบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ความพร้อมของมาตรการควบคุมภายในที่รัดกุม และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการว่าทรัพย์สินที่ฝากไว้ได้รับการดูแลด้วยมาตรฐานความปลอดภัยขั้นสูง แม้ในสภาวะวิกฤต และใช้เป็นกรอบในการประเมินและปรับปรุงระบบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยนำบทเรียนจากสถานการณ์จริงมาพัฒนาเกณฑ์การตอบสนองต่อเหตุการณ์ (Incident Response) ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.ขอบข่าย

ใช้เป็นแผนงานรองรับหรือเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนปฏิบัติในการเตรียมการขั้นตอนปฏิบัติในขณะเกิดเหตุการณ์ และขั้นตอนปฏิบัติหลังเหตุการณ์สงบ

3.ผู้รับผิดชอบ

3.1 คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)



คำสั่งสำนักงานธนานุเคราะห์

ที่ ๑๑๖ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

เพื่อให้สำนักงานธนานุเคราะห์ ถือปฏิบัติและจัดให้มีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสำนักงานจะสามารถดำเนินงานในธุรกิจสำคัญได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก เมื่อมีเหตุการณ์ความเสี่ยงและภาวะวิกฤติต่าง ๆ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ ขององค์กร พร้อมดำเนินการและพัฒนาตามกรอบแนวทางเป็นมาตรฐานสากล

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.๒๕๔๕ จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ยกเลิกคำสั่งสำนักงานธนานุเคราะห์ ที่ ๒๔๔/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่องแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Committee)

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร | รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ | รองประธานกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน | ที่ปรึกษา |
| ๕. ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ | กรรมการ |
| ๖. ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมและกิจการที่ตี | กรรมการ |
| ๗. ผู้จัดการฝ่ายบริหารการเงินและบัญชี | กรรมการ |
| ๘. ผู้จัดการฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ |
| ๙. ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาองค์กร | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. ผู้จัดการส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๑. ผู้จัดการส่วนยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่และอำนาจ

๑. กำหนดยุทธศาสตร์และการวางแผน คณะกรรมการมีหน้าที่กำหนดทิศทางและยุทธศาสตร์การ บริหารความต่อเนื่อง รวมถึงการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมและทรัพยากร
๒. วิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ คณะกรรมการจะวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบต่อ ธุรกิจในการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ เพื่อระบุความต้องการในการปรับปรุงและป้องกัน
๓. สร้างแผนบริหารความต่อเนื่อง คณะกรรมการจะดูแลการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับวิกฤตและรักษาการดำเนินงานขององค์กร
๔. ทดสอบและทบทวนแผน คณะกรรมการทำการทดสอบและทบทวนแผน BCP อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนยังมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

๕. บริหารจัดการทรัพยากร คณะกรรมการมีหน้าที่บริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

๖. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความ ต่อเนื่องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๗. คณะกรรมการให้ข้อมูลและรายงานเกี่ยวกับสถานการณ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงผล การปฏิบัติของแผน BCP

๘. สร้างความตระหนักรู้ คณะกรรมการสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมวัฒนธรรมการมีส่วน ร่วมความต่อเนื่องทางธุรกิจ

๙. ติดตามและประเมินผล คณะกรรมการจะติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของแผน BCP อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๑๐. พัฒนาและปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการจะพัฒนาและปรับปรุงแผน BCP อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายประสงค์ พันธลีมา)

ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

3.2 คณะทำงานแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)



คำสั่งสำนักงานธรรมาภิบาล

ที่ ๑๑๓ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เพื่อให้สำนักงานธรรมาภิบาล ทราบปฏิบัติและเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสำนักงานสามารถดำเนินงานธุรกิจที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก เมื่อมีเหตุการณ์ความเสี่ยงและภาวะวิกฤติต่าง ๆ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและทิศทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร พร้อมดำเนินการและพัฒนาตามกรอบแนวทางเป็นมาตรฐานสากล ประกอบด้วยคณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ๕ คณะ ได้แก่ ๑. คณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติ (กรณีน้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว และโรคระบาด) ๒. คณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากประท้วงหรือการชุมนุมทางการเมือง (กรณีมีอุปสรรคต่ออาคาร) ๓. คณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และแผนการกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉิน ๔. คณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากการดำเนินงานภายใน ๕. คณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากสภาพเศรษฐกิจ การเงินและการตลาด

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๒๔ แห่งข้อบังคับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานธรรมาภิบาล กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.๒๕๔๕ จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

๑. ยกเลิกคำสั่งสำนักงานธรรมาภิบาล ที่ ๒๔๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Emergency Committee : BCP Executing Committee)

๒. แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทั้ง ๕ ชุด ดังนี้

๕. คณะทำงานจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากสภาพเศรษฐกิจ การเงินและการตลาด มีองค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้จัดการฝ่ายบริหารการเงินและบัญชี | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้จัดการส่วนนวัตกรรมและความยั่งยืน | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้จัดการส่วนการตลาดและสื่อสารองค์กร | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้จัดการส่วนบริหารการเงิน | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๘. ผู้จัดการส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๙. นักวิชาการเงินและบัญชี | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่และอำนาจ

๑. จัดทำแผนเผชิญเหตุและแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ การเงิน และตลาดติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจในระดับประเทศและระดับโลกที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร ประเมินผลกระทบจากภาวะเงินเฟ้อ เงินฝืด วิกฤตเศรษฐกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนที่ส่งผลกระทบต่อราคาทองคำ และพิจารณาความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย สภาพคล่อง และต้นทุนทางการเงิน

๒. จัดทำแผนเผชิญเหตุด้านการเงินและการตลาด วางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินด้านการเงิน เช่น การขาดสภาพคล่อง หรือการลดรายได้ อย่างฉับพลัน จัดทำมาตรการควบคุมต้นทุน การบริหารกระแสเงินสด และการลดภาระค่าใช้จ่าย วางกลยุทธ์การปรับราคาค่าบริการ หรือปรับแนวทางการรับจํานําให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ

๓. กำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาวะผันผวนของราคาทองคำ ติดตามและวิเคราะห์แนวโน้มราคาทองคำจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ วางมาตรการป้องกันความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาทองคำ เช่น การกำหนดอัตราการรับจํานํา หรือการทบทวนอัตราประเมินมูลค่า และเสนอแนะแนวทางการบริหารสินทรัพย์ที่มีความเกี่ยวข้องกับทองคำอย่างรัดกุม

๔. วางแผนสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสารสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจและผลกระทบต่อบริการขององค์กรให้ประชาชนและลูกค้าเข้าใจ ประสานงานภายในเพื่อสื่อสารทิศทางการดำเนินงาน เช่น การปรับเปลี่ยนนโยบายการรับจํานํา หรือการปรับบริการ

๕. วางแผนการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ พัฒนาแผนธุรกิจสำรองที่สามารถดำเนินงานได้แม้ในภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวหรือวิกฤต ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น

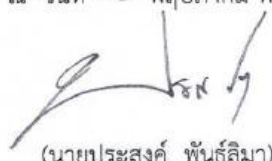
๖. จัดระบบติดตามและรายงานสถานการณ์เป็นระยะ จัดตั้งกลไกติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจ การเงิน และราคาทองคำอย่างต่อเนื่อง จัดทำรายงานสรุปสถานการณ์และเสนอแนวทางปฏิบัติต่อฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอ

๗. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกับธนาคาร หน่วยงานด้านเศรษฐกิจการคลัง และองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อขอคำปรึกษา สนับสนุน หรือความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น และเฝ้าระวังมาตรการภาครัฐที่อาจส่งผลกระทบหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายประสงค์ พันธุ์ลิมา)

ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

4.ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้มีขอบเขตสำหรับบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของสศค. โดยครอบคลุมการให้บริการ/ธุรกรรมที่สำคัญ

5. กรณีเหตุโจรกรรม

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นคณะบริหารความต่อเนื่องสามารถประเมินสถานการณ์ความรุนแรงของเหตุการณ์กรณีโดนปล้น/โจรกรรม เพื่อตัดสินใจป้องกันและจัดการเหตุได้อย่างเหมาะสม โดยอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในแต่ละด้านของสำนักงานธนาคารดังต่อไปนี้

- 1.ด้านการเงิน หากเกิดเหตุ จะกระทบต่อทรัพย์สินหลักประกันโดยตรงและอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของสาขารวมถึงต้นทุนด้านความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น
 - 2.ด้านการดำเนินงาน อาจต้องหยุดให้บริการชั่วคราว กระทบความต่อเนื่องทางธุรกิจ และเพิ่มภาระงานตรวจสอบภายหลังเกิดเหตุ
 - 3.ด้านภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น หากเกิดเหตุซ้ำ อาจกระทบความไว้วางใจของประชาชนและทำให้มาตรการควบคุมภายในถูกตั้งคำถาม
- จากการประเมินสถานการณ์เหตุโจรกรรมข้างต้น อาจพิจารณาการดำเนินการในเบื้องต้นได้ดังนี้

สาเหตุของกรณีโดนปล้น/โจรกรรม

- 1.ราคาทองคำที่พุ่งสูงขึ้น เมื่อทองคำมีมูลค่าสูงขึ้น ย่อมดึงดูดให้เป็นเป้าหมายของการโจรกรรม เพราะคุ้มค่าต่อการเสี่ยงและเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย
2. สภาวะเศรษฐกิจ ปัญหาค่าครองชีพหรือหนี้สินครัวเรือนอาจบีบบังคับให้เกิดอาชญากรรมมากขึ้น
3. ท่าเลที่ตั้งของสาขาอาจอยู่ในจุดเสี่ยง หรือมีเส้นทางหลบหนีที่สะดวก
4. ระบบรักษาความปลอดภัย เช่น กล้อง CCTV, กรงเหล็ก หรือระบบสัญญาณเตือนภัย ล้าสมัยหรือไม่ครอบคลุม
5. ในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ หรือช่วงที่มีการขนย้ายทรัพย์สิน เป็นจุดสนใจให้ก่อเหตุได้
6. ความเสี่ยงจากบุคลากร หรือการรั่วไหลของข้อมูลภายในเกี่ยวกับที่เก็บทรัพย์สิน มูลค่าทรัพย์สิน หรือรหัสความปลอดภัย
7. อาจเกิดจากพฤติกรรมการณ์การลอกเลียนแบบ หรือในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการโจรกรรม อาจเห็นว่าโอกาสโจรกรรมสำเร็จมีสูง แต่ความเสี่ยงในการถูกจับมีต่ำ

ดังนั้น แนวทางในการบริหารความเสี่ยงเริ่มตั้งแต่การป้องกัน การตอบสนองเมื่อเกิดเหตุและการฟื้นฟูพร้อมปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงิน

ความต่อเนื่องของบริการและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อ สศค. สศค.เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจการรับจำนำอย่างหนึ่ง จึงได้ให้ความตระหนักหากเกิดกรณีการเกิดเหตุโจรกรรม จึงได้เตรียมแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เพื่อรองรับเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นได้

6.ระดับการเตือนภัย (Trigger Level)

เพื่อให้สหค.สามารถกำหนดมาตรการ/แผนการดำเนินงานที่ตอบสนอง ต่อเหตุการณ์กรณีโดนปล้น/โจรกรรม ได้อย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ สหค.ดำเนินมาตรการในแต่ละระยะ ดังนี้

(ตามแผนเผชิญเหตุกรณีโดนปล้น/โจรกรรม) สำนักงาน/สาขา

1. IMP : ก่อนเกิดเหตุการณ์	2. BCP : เกิดเหตุฯ	3. BRP : ฟื้นฟู
มาตรการ	มาตรการ	มาตรการ
ประเมินสถานการณ์ 1) ติดตั้ง CCTV ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยง บันทึกภาพ 24 ชม. และเก็บข้อมูล ≥30 วัน ผู้รับผิดชอบ : สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล 2) ตรวจสอบสัญญาณกันขโมย/สัญญาณเตือนภัยทุกเดือน ผู้รับผิดชอบ : ส่วนโยธา 3) ผีกรอบรม “ไม่ต่อสู้ ไม่ขัดขืน” ปีละ 1 ครั้ง ผู้รับผิดชอบ : ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล 4) จำกัดวงเงินใช้ในแต่ละวัน ผู้รับผิดชอบ : ส่วนบริหารการเงิน 5) ติดตามข่าวความปลอดภัย ผู้รับผิดชอบ : ส่วนบริหารความเสี่ยง และผู้จัดการสาขา 6) ติดป้ายคำเตือนเพื่อป้องกันเหตุโจรกรรม จำนวน 2 ประเภทได้แก่ 6.1 ป้ายคำเตือนการนำทองปลอมมาขายหรือขายฝาก ซึ่งมีความผิดตามกฎหมาย 6.2 ป้ายคำเตือนห้ามผู้รับบริการสวมหมวก แว่นตาดำ หรือปิดบังใบหน้า ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา	เมื่อเกิดเหตุ 1) ไม่ขัดขืนหรือกระทำการยั่วยุคนร้าย 2) ปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อความปลอดภัย 3) กดสัญญาณเตือนภัย (Silent Alarm) หากทำได้โดยปลอดภัย 4) โทรแจ้ง 191 เมื่อปลอดภัย 5) สังเกตลักษณะคนร้าย (รูปร่าง เสื้อผ้า อาวุธ ยานพาหนะ ทิศทางหลบหนี) โดยไม่จ้องมองทำท่าย 6) ห้ามไล่ติดตามผู้ร้าย 7) ล็อกประตูเมื่อคนร้ายออกจากพื้นที่ 8) ดูแลลูกค้าและพนักงานที่อยู่ในเหตุการณ์ 9) รายงานเหตุกับผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา และพนักงานสาขา	การฟื้นฟูการดำเนินงาน 1) ปิดพื้นที่ ห้ามบุคคลภายนอกเข้า 2) รอเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบพื้นที่ 3) ตรวจสอบทรัพย์สินและเงินสดอย่างละเอียด 4) จัดทำรายงานเหตุการณ์ ภายใน 24 ชม.เสนอผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา 5) สำรองภาพ CCTV และส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา และส่วนเทคโนโลยีดิจิทัล 6) ประเมินความเสียหายทางการเงิน ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา และส่วนการเงิน 7) ติดต่อเจ้าหน้าที่กรมการแพทย์ให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาแก่พนักงาน (ถ้าจำเป็น) 8) สื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา 9) ทบทวนมาตรการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติม ผู้รับผิดชอบ : ส่วนบริหารความเสี่ยง

การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์กรณีโดนปล้น/โจรกรรม

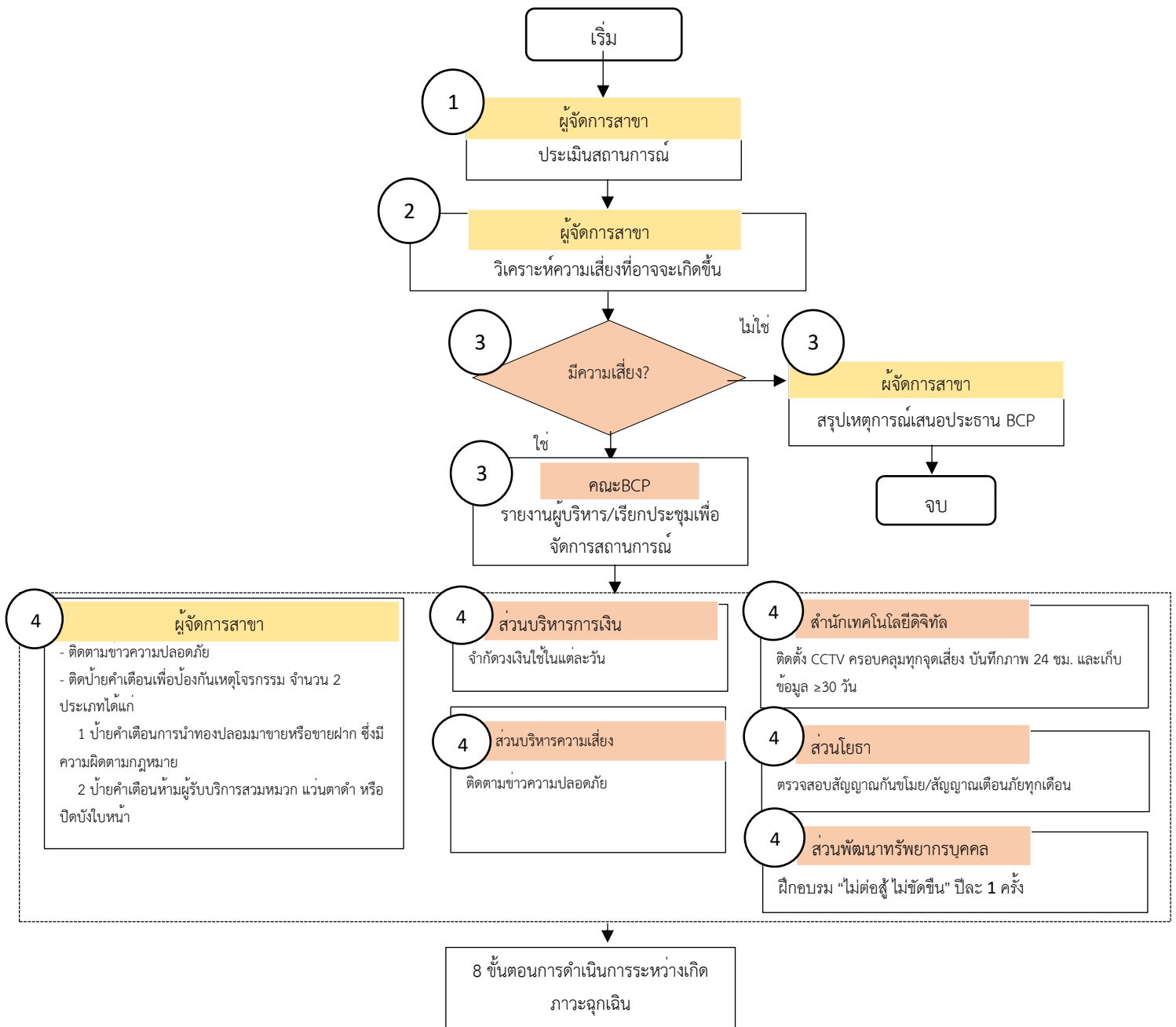
พิจารณาความรุนแรง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับต่ำ: เป็นการโจรกรรมทรัพย์สินโดยที่ไม่มีการใช้กำลัง หรือไม่มีการเผชิญหน้าโดยตรงกับคนร้าย
2. ระดับความรุนแรงปานกลาง : มีการเผชิญหน้ากันระหว่างคนร้ายและผู้เสียหาย หรือมีการใช้กำลังเพียงเล็กน้อยเพื่อแย่งชิงทรัพย์
3. ระดับความรุนแรง : การปล้นทรัพย์โดยมีการใช้อาวุธ (เช่น ปืน, มีด) หรือมีการกักขังหน่วงเหนี่ยว และทำร้ายร่างกายอย่างรุนแรง หรือทำให้เกิดการเสียชีวิต

7.ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีโดนปล้น/โจรกรรม – ก่อนเกิดเหตุ (สำนักงาน/สาขา)

ในกรณีที่ทราบล่วงหน้าว่ามีเหตุการณ์โจรกรรมสถานธนาคราะห์ (สาขา) คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องกรณีเหตุโจรกรรม สามารถจัดเตรียมขั้นตอนการดำเนินงานก่อนเกิดเหตุ ได้ดังนี้

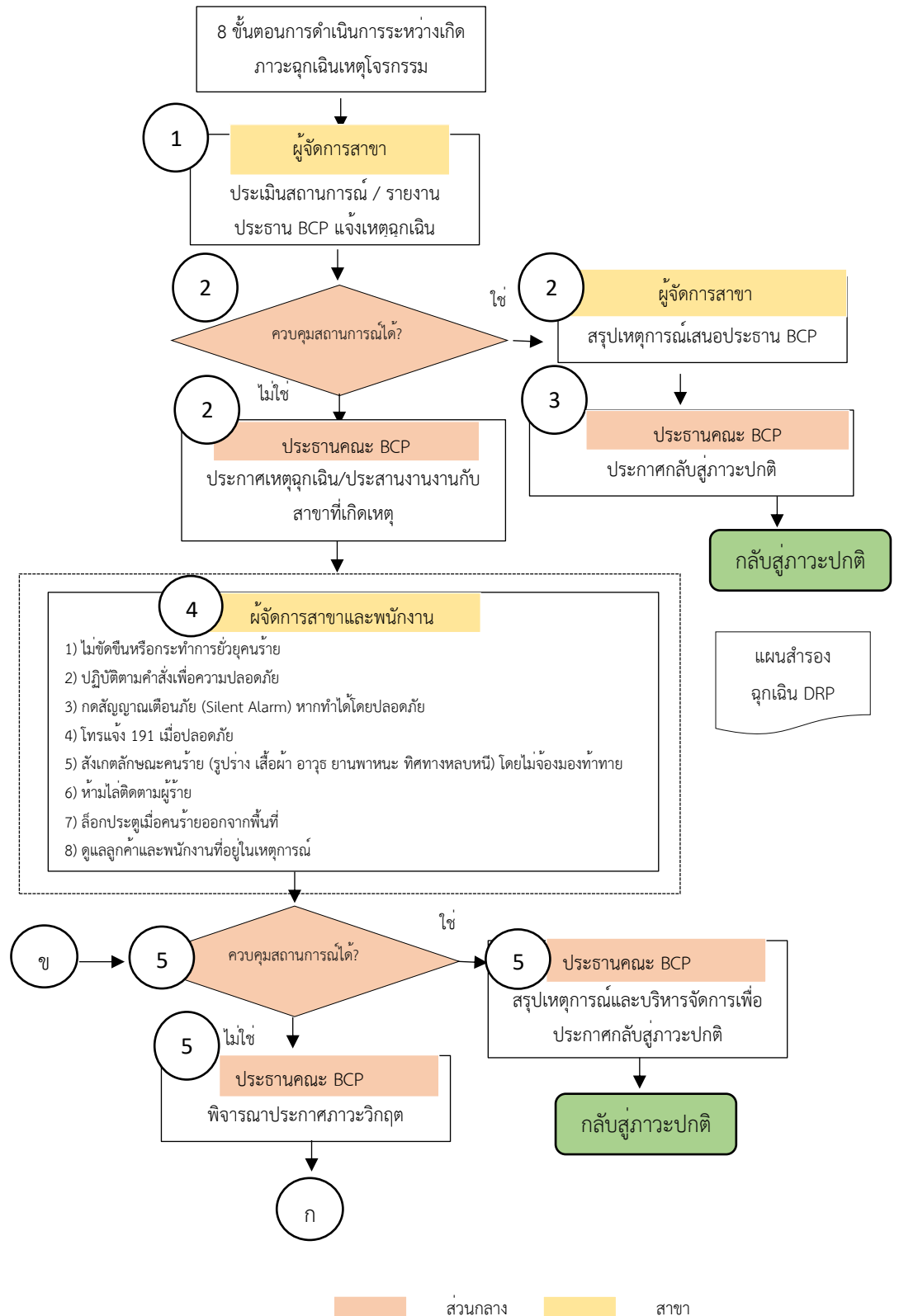
ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีโดนปล้น/โจรกรรม–ก่อนเกิดเหตุ



อธิบายขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีโดนปล้น/โจรกรรม – **ก่อนเกิดเหตุ** (สำนักงาน/สาขา)

ขั้นตอนที่	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ
1	ประเมินสถานการณ์	ผู้จัดการสาขาสถานที่ปฏิบัติงานหลัก
2	วิเคราะห์ความเสี่ยงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดเหตุกรณีโดนปล้น/โจรกรรม	ผู้จัดการสาขาสถานที่ปฏิบัติงานหลัก
3	ประเมินว่ามีความเสี่ยงหรือไม่ - กรณีไม่มีความเสี่ยง : ผู้จัดการสาขาปฏิบัติงานหลัก สรุปเหตุการณ์เสนอประธานคณะ BCP กรณีเหตุโจรกรรม - กรณีที่มีความเสี่ยง : ประธานคณะ BCP กรณีเหตุโจรกรรม เรียกประชุมหารือเพื่อจัดการสถานการณ์ และดำเนินการต่อขั้นตอนที่ 4	คณะ BCP กรณีโดนปล้น/โจรกรรม
4	คณะ BCP กรณีโจรกรรม ดำเนินการดังต่อไปนี้ - สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล : ติดตั้ง CCTV ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยง บันทึกภาพ 24 ชม. และเก็บข้อมูล ≥30 วัน - ส่วนโยธาอาคารและสถานที่ : ตรวจสอบสัญญาณกันขโมย/สัญญาณเตือนภัยทุกเดือน - ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล : ฝึกอบรม “ไม่ต่อสู้ไม่ขัดขืน” ปีละ 1 ครั้ง - ส่วนบริหารการเงิน : จำกัดวงเงินใช้ในแต่ละวัน - ส่วนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน : ติดตามข่าวความปลอดภัย - ผู้จัดการสาขา: ติดตามข่าวความปลอดภัย และติดป้ายคำเตือนเพื่อป้องกันเหตุโจรกรรม จำนวน 2 ประเภทได้แก่ 1 ป้ายคำเตือนการนำทองปลอมมาขายหรือขายฝากซึ่งมีความผิดตามกฎหมาย 2 ป้ายคำเตือนห้ามผู้รับบริการสวมหมวก แว่นตาดำหรือปิดบังใบหน้า หลังจากนั้นเข้าสู่การดำเนินงานตามหัวข้อ 8 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีโจรกรรม	คณะ BCP กรณีโดนปล้น/โจรกรรม

8.ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีโดนปล้น/โจรกรรม - **ขณะเกิดเหตุ** (สำนักงาน/สาขา)



อธิบายขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีโดนปล้น/โจรกรรม – **ขณะเกิดเหตุ** (สำนักงาน/สาขา)

ขั้นตอนที่	การดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ
	จากหัวข้อ 8 ขั้นตอนการดำเนินการระหว่างเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีโดนปล้น/โจรกรรม – ขณะเกิดเหตุ สำนักงาน/สาขา	
1	เมื่อเกิดเหตุโจรกรรม ประเมินสถานการณ์ และรายงานประธาน BCP แจ้งเหตุฉุกเฉิน	ผู้จัดการสาขา
2	ประเมินสถานการณ์ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ผู้จัดการสาขา ปฏิบัติงานหลัก สรุปรุเหตุการณ์เสนอต่อประธานคณะ BCP - กรณีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : ประธานคณะ BCP ประกาศเหตุฉุกเฉิน และประสานงานกับสาขาที่เกิดเหตุ	คณะ BCP
3	ประกาศกลับเข้าสู่ภาวะปกติ	ประธานคณะ BCP
4	คณะ BCP กรณีโจรกรรม ดำเนินการดังต่อไปนี้ - 1) ไม่ขัดขืนหรือกระทำการยั่วยุคนร้าย - 2) ปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อความปลอดภัย - 3) กดสัญญาณเตือนภัย (Silent Alarm) หากทำได้โดยปลอดภัย - 4) โทรแจ้ง 191 เมื่อปลอดภัย - 5) สังเกตลักษณะคนร้าย (รูปร่าง เสื้อผ้า อาวุธ ยานพาหนะ ทิศทางหลบหนี) โดยไม่จ้องมองท้าย - 6) ห้ามไล่ติดตามผู้ร้าย - 7) ล็อกประตูเมื่อคนร้ายออกจากพื้นที่ - 8) ดูแลลูกค้าและพนักงานที่อยู่ในเหตุการณ์	ผู้จัดการสาขาและพนักงาน
5	ประเมินสถานการณ์ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้หรือไม่ - กรณีสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : สรุปรุเหตุการณ์และบริหารจัดการเพื่อประกาศกลับสู่ภาวะปกติ - กรณีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ : พิจารณาประกาศภาวะวิกฤต	ประธานคณะ BCP

9.กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสถานการณ์ให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต กรณีโดนปล้น/โจรกรรม ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน

ตารางแสดงกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กำหนดใช้ CCTV ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยง บันทึกภาพ 24 ชม. และเก็บข้อมูล ≥30 วัน - ตรวจสอบสัญญาณกันขโมย/สัญญาณเตือนภัยทุกเดือน - กำหนดให้มีมาตรการเข้าออกอาคารสำนักงาน/สาขา - ทบทวนมาตรการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติม
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- มีการตรวจสอบเครื่องมือประเมินราคาทรัพย์สิน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบความปลอดภัย อย่างสม่ำเสมอ - มีการสำรองข้อมูลบน Cloud หรือ Server ส่วนกลางเพื่อป้องกันกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกขโมย - จัดทำบัญชีทรัพย์สินที่เป็นปัจจุบัน พร้อมภาพถ่ายและซีรียลนัมเบอร์เพื่อใช้แจ้งความและเคลมประกันภัย - จัดเตรียมทีมช่างเทคนิคและทีมพัสดุพร้อมพาหนะที่สามารถนำอุปกรณ์จากส่วนกลางไปติดตั้ง ณ สาขาที่เกิดเหตุได้ทันที - หากสาขาที่เกิดเหตุเสียหายหนัก อาจใช้วิธีการยืมอุปกรณ์จากสาขาข้างเคียงที่พอจะแบ่งปันได้ในระยะสั้น - ตรวจสอบกรรมสิทธิ์ให้ครอบคลุมถึง "ค่าใช้จ่ายในการกู้คืนระบบ" และ "อุปกรณ์ทดแทน" เพื่อลดภาระงบประมาณของรัฐ
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	- ดำเนินการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูล - กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญสำรองไว้ตามที่ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามที่ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนด - ปฏิบัติตามแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติต่าง ๆ อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร IT (Contingency Plan) ตามภาคผนวก ก - ให้บุคลากร สำรองข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนในอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น Handy Drive External Hard disk เป็นต้น - เปิดระบบ VPN Work From Home

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในสายงานเดียวกัน หากเกิดเหตุฉุกเฉิน - จัดเตรียมพนักงานขั้บรยยนต์เพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลและส่วนราชการอื่น ๆ
	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ประสานงานโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook e-mail Line@ เป็นต้น และเครือข่ายสื่อสารมวลชนต่าง ๆ - วางแผนการติดต่อสื่อสารผ่านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการคลัง ช่องทางการเผยแพร่การแจ้งเหตุ/ส่งต่อข้อมูลข่าวสารในสภาวะวิกฤติของสธค.ให้ภาครัฐและภาคเอกชนรับทราบ - ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์ - ในยามฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุไ้จรกรรมประสานหน่วยงานตำรวจ (โทร. 191)

10.แผนการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ผังรายชื่อ (Call Tree) ของสถานธนานุเคราะห์

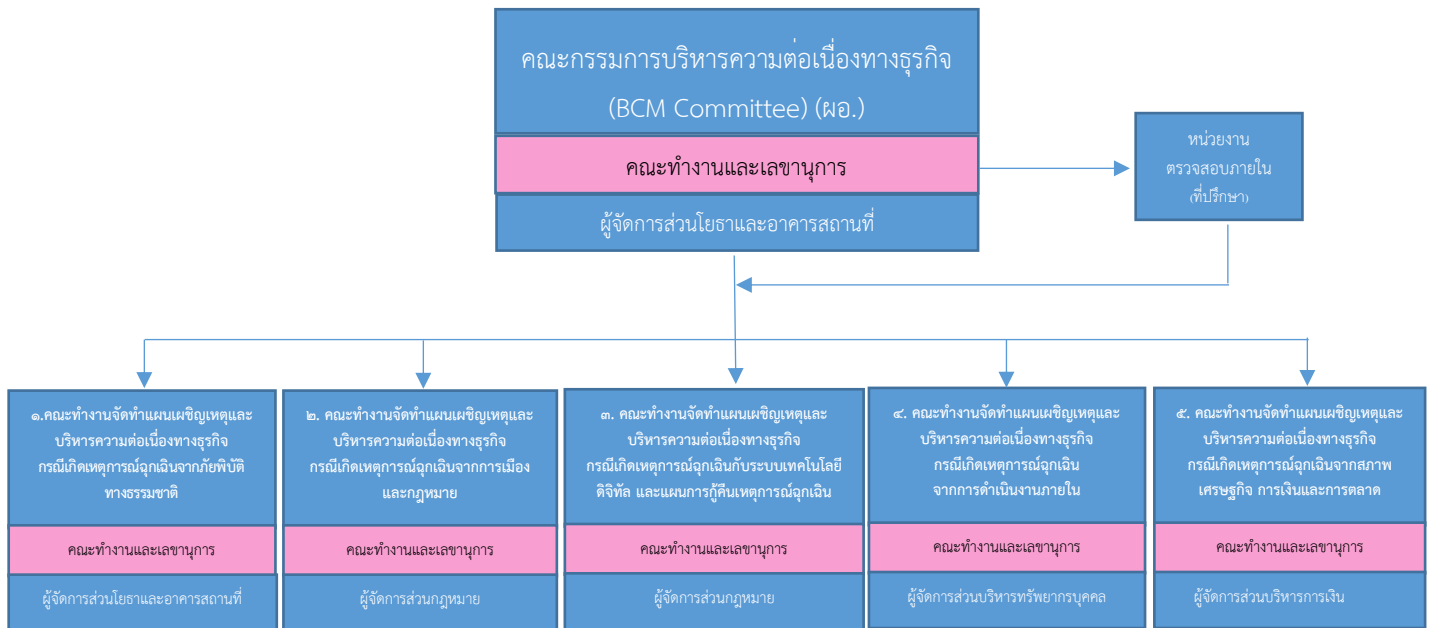
การแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) และทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP) โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



โดยแต่ละตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

รูปภาพ โครงสร้างการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

1. คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)

รายชื่อ			ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นายประสงค์	พันธุ์ลิมา	ผู้อำนวยการ	ประธานคณะทำงาน	065-9534524
2. นางสุพัสตรา	จันทร์ศรี	รองผู้อำนวยการ สายงานผลิตภัณฑ์และบริการ	คณะทำงาน	065-9534083
3. นางสาวนภัส	หลักคำ	รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	คณะทำงาน	065-9531203
4. นายดนุชิต	อดิศักดิ์	หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน	ที่ปรึกษา	061-3867580
5. นายภัทรชัย	จันทร์ศรี	ผู้ตรวจการสำนักงาน	คณะทำงาน	061-3867586
6. นายณรัชตภณ	ผ่องอำไพ	ผู้ตรวจการสำนักงาน	คณะทำงาน	061-3867585
7. นางเนตรทราย	โกศลรัฐ	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจและกิจการที่ดี	คณะทำงาน	061-3867579
8. นางสาวสุภาวดี	หาเรือนชีพ	ผู้จัดการฝ่ายบริการการเงิน	คณะทำงาน	061-3867572
9. นางมนต์ฤทัย	อดิศักดิ์	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาองค์กร	กรรมการและ เลขานุการ	061-3867583
10. นางรักษิณา	บุญถ้ง	ผู้จัดการส่วนบริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน	ผู้ช่วยเลขานุการ	061-3866071
11. นายอิทธิพล	วรรณสาย	ผู้จัดการส่วนยุทธศาสตร์และ ติดตามประเมินผล	ผู้ช่วยเลขานุการ	061-3865975

คณะกรรมการจัดทำแผนเผชิญเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจากสภาพเศรษฐกิจ การเงินและการตลาด

รายชื่อ			ตำแหน่งหน้าที่	เบอร์โทรศัพท์
1. นางสาวนภัส	หลักคำ	รองผู้อำนวยการ สายงานบริหารและพัฒนาองค์กร	ประธาน คณะกรรมการ	065-9531203
2. นางสาวสุภาวดี	หาเรือนชีพ	ผู้จัดการฝ่ายบริหารการเงินและบัญชี	คณะกรรมการ	061-3867572
3. นายวรพล	ธนวิทย์	ผู้จัดการส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	คณะกรรมการ	061-3866112
4. นายปริญวัฒน์	ชัยศิริพัฒนพล	ผู้จัดการส่วนพัฒนาธุรกิจและนวัตกรรม	คณะกรรมการ	061-3865711
5. นายสายชล	ถนอมรอด	สำนักการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	คณะกรรมการ	061-3865928
6. นางสาววีรยา	มะลิขาว	ผู้จัดการส่วนบัญชีและงบประมาณ	คณะกรรมการ	061-3865824
7. นายอมรพรหม	สวนอินทร์	ผู้จัดการส่วนบริหารการเงิน	คณะกรรมการและ เลขานุการ	061-3865974
8. นางรักษิณา	บุญถึง	ผู้จัดการส่วนบริหารความเสี่ยงและ ควบคุมภายใน	ผู้ช่วยเลขานุการ	061-3866071

สถานการณ์วันนี้



แผนเผชิญเหตุ กรณีโจรกรรมทอง

จากสถานการณ์โจรกรรมทองที่เกิดขึ้นที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่ผ่านมาประเมินว่าเป็นความเสี่ยงที่มี Impact สูง และมีแนวโน้ม Likelihood เพิ่มขึ้น ผลกระทบต่อ ตร.ค. แบ่งเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่

1. ด้านการเงิน หากเกิดเหตุ จะกระทบต่อทรัพย์สินหลักประกันโดยตรงและอาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของสาขา รวมถึงต้นทุนด้านความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น
2. ด้านการดำเนินงาน อาจต้องหยุดให้บริการชั่วคราว กระทบความต่อเนื่องทางธุรกิจ และเพิ่มภาระงานตรวจสอบภายหลังเกิดเหตุ
3. ด้านภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น หากเกิดเหตุซ้ำ อาจกระทบความไว้วางใจของประชาชนและทำให้มาตรการควบคุมภายในถูกตั้งคำถาม

ดังนั้น แนวทางในการบริหารความเสี่ยงเริ่มตั้งแต่การป้องกัน การตอบสนองเมื่อเกิดเหตุและการฟื้นฟูพร้อมปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความมั่นคงทางการเงิน ความต่อเนื่องของบริการและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อ ตร.ค.

แผนเผชิญเหตุกรณีโจรกรรมทอง

ก่อนเกิดเหตุ



ระหว่างเกิดเหตุ



หลังเกิดเหตุฟื้นฟู



ก่อนเกิดเหตุ

เป้าหมาย: ลดโอกาสเกิด + ลดความเสียหาย

- 1) ติดตั้ง CCTV ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยง บันทึกภาพ 24 ชม. และเก็บข้อมูล ≥ 30 วัน
- 2) ตรวจสอบสัญญาณกันขโมย/สัญญาณเตือนภัยทุกเดือน
- 3) ฝึกอบรม "ไม่ต่อสู้อยู่ ไม่ขัดขืน" ปีละ 1 ครั้ง
- 4) จำกัดวงเงินใช้ในแต่ละวัน
- 5) ติดตามข่าวความปลอดภัย
- 6) ติดป้ายคำเตือนเพื่อป้องกันเหตุโจรกรรมจำนวน 2 ประเภทได้แก่
 - 6.1 ป้ายคำเตือนการนำทองปลอมมาขายหรือขายฝาก ซึ่งมีความผิดตามกฎหมาย
 - 6.2 ป้ายคำเตือนห้ามผู้รับบริการสวมหมวกแวนด้าดำ หรือปิดบังใบหน้า

ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา

ระหว่างเกิดเหตุ

เป้าหมาย: รักษาชีวิต + ควบคุมสถานการณ์ + ลดความเสียหาย

- 1) ไม่ขัดขืนหรือกระทำการยั่วยุคนร้าย
- 2) ปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อความปลอดภัย
- 3) กดสัญญาณเตือนภัย (Silent Alarm) หากทำได้โดยปลอดภัย
- 4) โทรแจ้ง 191 เมื่อปลอดภัย
- 5) สังเกตลักษณะคนร้าย (รูปร่าง เสื้อผ้า อาวุธ ยานพาหนะ ทิศทางหลบหนี) โดยไม่จ้องมองตัวกาย
- 6) ห้ามไล่ติดตามผู้ร้าย
- 7) ล็อกประตูเมื่อคนร้ายออกจากพื้นที่
- 8) ดูแลลูกค้าและพนักงานที่อยู่ในเหตุการณ์
- 9) รายงานเหตุกับผู้บริหาร

ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา และพนักงาน



หลังเกิดเหตุ

เป้าหมาย: กลับมาดำเนินงาน + เสียหาย + ป้องกันไม่ให้อีกซ้ำ

- 1) ปิดพื้นที่ ห้ามบุคคลภายนอกเข้า
- 2) รอเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจสอบพื้นที่
- 3) ตรวจสอบทรัพย์สินและเงินสดอย่างละเอียด
- 4) จัดทำรายงานเหตุการณ์ภายใน 24 ชม. เสนอผู้บริหาร
- 5) ส่งรายงาน CCTV และส่งมอบให้เจ้าหน้าที่
- 6) ประเมินความเสียหายทางการเงิน
- 7) ติดต่อเจ้าหน้าที่กรมการแพทย์ให้คำปรึกษาด้านจิตวิทยาแก่พนักงาน (ถ้าจำเป็น)
- 8) สื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม
- 9) ทบทวนมาตรการรักษาความปลอดภัยเพิ่มเติม

ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดการสาขา และส่วนการเงิน

