

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :1/33

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :2/33

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	3
นโยบายแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	3
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขตแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)	4
ผลกระทบที่สำคัญจากภาวะวิกฤต	5
สรุปผลกระทบที่ได้รับจากภาวะวิกฤต	6
ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)	7
รายละเอียดทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	8
กลยุทธ์/มาตรการจัดการแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)	9-11
การบริหารจัดการกระบวนการหลักของธุรกิจ (Key Business Functions)	12
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)	13-14
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	14-15
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	16
โครงสร้างกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	17
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและฟื้นฟูสถานการณ์	
• เหตุการณ์อุทกภัย	18-19
• เหตุการณ์อัคคีภัย	20-21
• เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	22-23
• เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง / จลาจล	24-25
• เหตุการณ์ก่อการร้าย	26-27
• เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง	28-29
• เหตุการณ์แผ่นดินไหว	30-31
การทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทาง (Business Continuity Plan : BCP)	32
ประวัติการแก้ไข	33

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :3/33

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้น เพื่อให้ฝ่ายงานต่าง ๆ ในบริษัทสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักหรือไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ซึ่งหากองค์กรไม่มีกระบวนการรองรับในระหว่างที่องค์กรเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านการให้บริการ ด้านสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ไปตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

นโยบายแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Plan : BCP

บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อภาวะวิกฤติ หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สามารถขึ้นเกิดได้เสมอ ซึ่งอาจสร้างผลกระทบต่อธุรกิจให้เกิดการชะลอตัวหรือหยุดชะงักลงในช่วงเวลาหนึ่ง อีกทั้งยังสร้างผลกระทบไปถึงผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัททุกกลุ่มออกไปในวงกว้าง

ฉะนั้นเพื่อให้บริษัทและบุคลากรของบริษัท พร้อมรับมือต่อทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานและทีมงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ป้องกันการทำงานที่ซับซ้อนในสถานการณ์ที่ยากลำบาก ซึ่งต้องการความรวดเร็วและชัดเจนในการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับคืนสู่ความปกติโดยรวดเร็วที่สุด

บริษัทจึงกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อวางขอบเขตการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดเหตุการณ์ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินแต่ละประเภทที่อาจขึ้น และสามารถสร้างผลกระทบต่อบริษัทในแต่ละด้าน
2. กำหนดกระบวนการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการเหตุการณ์ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อพร้อมต่อการรับมือเพื่อช่วยป้องกันสถานการณ์ของผลกระทบนั้น ๆ ไม่ให้ลุกลามบานปลายหรือร้ายแรงกว่าสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่
3. กำหนดทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan Team) เพื่อมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และทราบถึงบทบาทหน้าที่การปฏิบัติของทีมงานอย่างชัดเจน ผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานที่ล่าช้าและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันและพร้อมต่อการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :4/33

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน
2. เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน สำหรับการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินทุกเหตุการณ์
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

ขอบเขตแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รับรองสถานการณ์ กรณีเกิดภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อุทกภัย
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ
4. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
5. เหตุการณ์ก่อการร้าย
6. เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อรุนแรง
7. เหตุการณ์แผ่นดินไหว

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :5/33

ผลกระทบที่สำคัญจากภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน ส่วนแล้วแต่เหตุการณ์ที่สามารถเกิดได้โดยกะทันหัน รวดเร็วอย่างไม่ทันคาดคิด แต่กลับสร้างผลกระทบเชิงลบอยู่เสมอ ทั้งทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ซึ่งบริษัทจำเป็นต้องเตรียมแผนการล่วงหน้าและพร้อมรับมือต่อทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงได้พิจารณาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นและเตรียมทรัพยากรที่สำคัญไว้ ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ทำงานหลัก

หมายถึง ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายให้กับอาคาร/สำนักงานจนบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติได้

2. ผลกระทบด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ

หมายถึง ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายให้กับอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญของบริษัท ส่งผลกระทบให้ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ

หมายถึง ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของบริษัท หรือไม่สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญได้ตามปกติ

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก

หมายถึง ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายต่อร่างกาย ชีวิต หรือทรัพย์สินของบุคลากรในองค์กรจนไม่สามารถปฏิบัติงาน

5. ผลกระทบด้านผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

หมายถึง ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างผลกระทบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม จนไม่สามารถให้บริการ ใช้บริการหรือไม่สามารถทำกิจกรรมอื่นที่ผู้มีส่วนได้เสียได้รับผลกระทบนั้น ๆ ไปด้วย

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 6/33

สรุปผลกระทบที่ได้รับจากภาวะวิกฤต

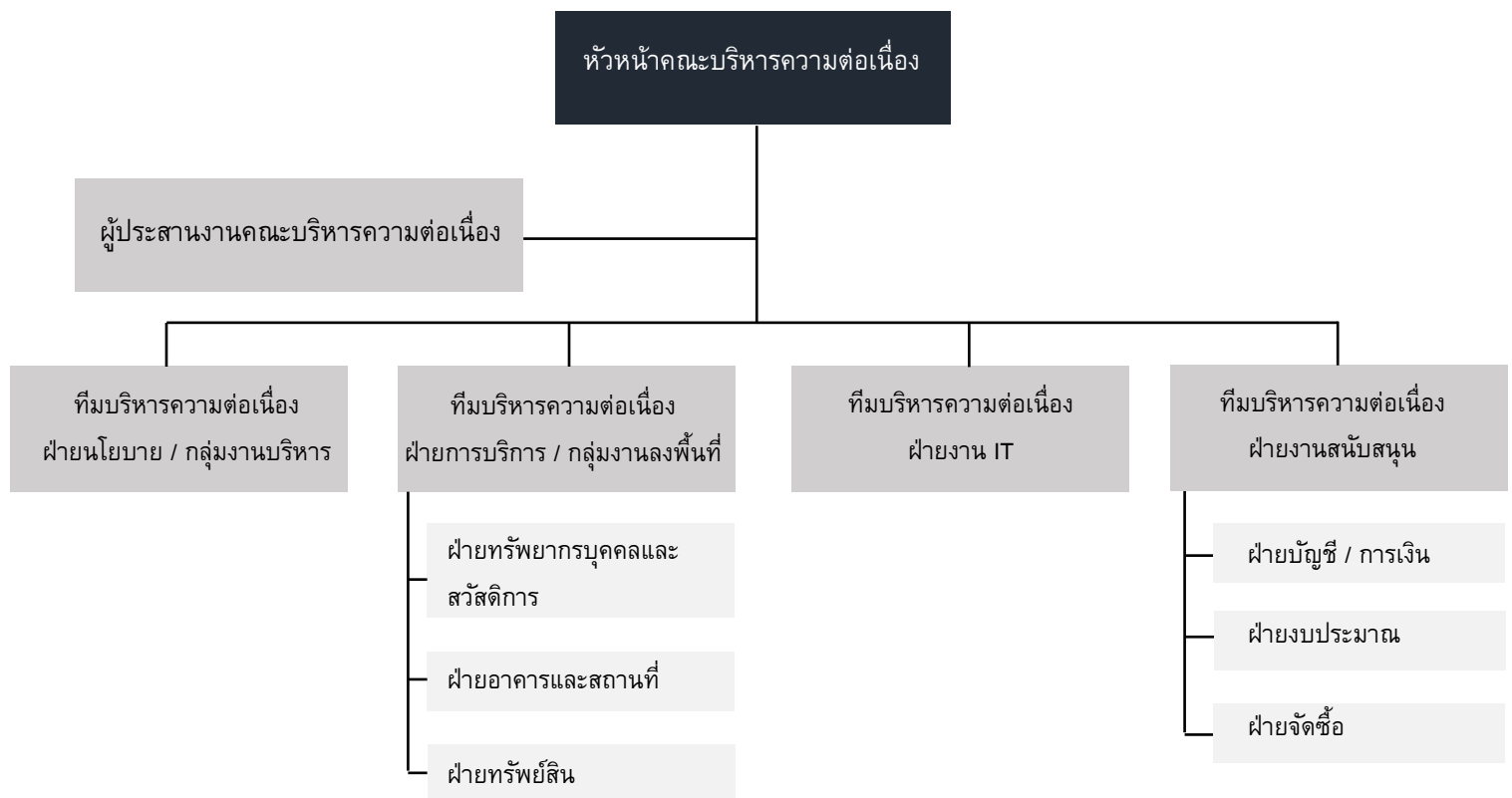
ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร / สถานที่ทำงานหลัก	ด้านการจัดการ อุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ	ด้านบุคลากร	ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง / จลาจล	✓	-	-	✓	✓
เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง	✓	-	-	✓	✓
เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓

แผนบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉิน อุบัติเหตุ หรือเหตุของความขัดข้องทั่วไปซึ่งสามารถเกิดขึ้นบ้างในขณะปฏิบัติงาน โดยผลกระทบเหล่านี้เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายเพียงเล็กน้อยและสามารถแก้ไขปัญหาให้จบได้โดยเร็ว

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 7/33

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ของบริษัทสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้รับผิดชอบการดำเนินที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนของการแก้ไขสถานการณ์ บริษัทจำเป็นต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) โดยมีโครงสร้างดังต่อไปนี้



หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ควบคุมดูแลการรับมือและการกู้คืนภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในทุกเหตุการณ์ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อลดผลกระทบและบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น
2. ปรับปรุงและทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้สามารถนำมาใช้เพื่อรับมือต่อสถานการณ์จริงในปัจจุบัน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :8/33

รายละเอียดทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		
ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร		
1	ผู้อำนวยการบริหารสายงานนักลงทุนสัมพันธ์	02 308 8196
2	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานการลงทุน	02 308 8062
3	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานธุรกิจพาณิชย์และการเงิน	02 308 9996
4	กรรมการผู้จัดการใหญ่ (บริษัทแกน)	02 308 8033
ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่		
1	ผู้อำนวยการฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์	02 308 8152
2	ผู้อำนวยการฝ่ายงบประมาณ	02 308 8068
3	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพย์สิน	02 308 8004
ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT		
1	ผู้อำนวยการบริหารสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	02 308 8111
ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงานสนับสนุน		
1	ผู้อำนวยการบริหารสายงานบัญชีและการเงิน	02 308 8093
2	ผู้อำนวยการฝ่ายงบประมาณ	02 308 8068
บุคลากรสำรอง		
1	ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรบุคคล	02 308 8192
2	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงานบัญชีและการเงิน	02 308 8017
3	เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารและสถานที่	02 308 8109
4	ผู้จัดการแผนกอาวุโสด้านทรัพย์สิน	02 308 8091
5	ผู้จัดการแผนกอาวุโสจัดซื้อ	02 308 8112
6	ผู้จัดการส่วนงานงบประมาณ	02 308 8064

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :9/33

กลยุทธ์ / มาตรการจัดการแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ผลกระทบต่อทรัพยากร	ผลกระทบ	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ด้านอาคาร / สถานที่ทำงานหลัก / สาขา	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติในระยะชั่วคราว หรือระยะยาว	- กรณีที่สำนักงานใหญ่อาคารเจมารท์ได้รับผลกระทบจนไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ กำหนดให้ BCP Team พิจารณาจัดสรรการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ตามความเหมาะสมของลักษณะงานแต่ละแผนก - กรณีที่สำนักงานใหญ่อาคารเจมารท์ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ โดยทั่วทั้งเขตกรุงเทพฯ ได้รับผลกระทบทั้งหมดจนไม่สามารถเข้าพื้นที่ทำงานได้ กำหนดให้ใช้พื้นที่ อาคารสำนักงานคลังสินค้า บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว - กรณีที่สำนักงานใหญ่อาคารเจมารท์ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ โดยบางเขตพื้นที่ของกรุงเทพฯ ยังสามารถเข้าถึงได้ กำหนดให้ BCP Team จัดสรรพื้นที่ศูนย์การค้าของบริษัท เจเอเอส แอสเซ็ท จำกัด (มหาชน) ให้เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว - กรณีที่อาคารสำนักงานคลังสินค้า บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และศูนย์การค้าของบริษัท เจเอเอส แอสเซ็ท จำกัด (มหาชน) มีพื้นที่การรองรับไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร ให้ BCP Team ประสานงานขอเช่าอาคารสถานที่อื่น ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานชั่วคราว
ด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ	ด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการทำงานหลักของบุคลากร ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เครื่องมือการสื่อสาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ต ได้รับผลกระทบจนไม่สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ตามปกติ	กำหนดให้ BCP Team จัดสรรคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) สัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับสถานที่ปฏิบัติงานที่บริษัทจัดสรรให้แก่บุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานในกรณีที่ผลกระทบนั้นเป็นระดับความรุนแรงที่บริษัทยังสามารถดำเนินธุรกิจได้ในรูปแบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :10/33

ผลกระทบต่อทรัพยากร	ผลกระทบ	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
		ไปชั่วคราว และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการแก้ไขสถานการณ์ 2. บริษัทกำหนดให้ BCP Team สรรหาคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เครื่องมือการสื่อสารและสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ก่อนแล้วให้แก่บุคลากร แล้วจึงสรรหาที่ภายนอกเพิ่มเติมในกรณีที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลสำคัญของบริษัท และระบบการรับชำระ	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญได้รับผลกระทบการภาวะวิกฤติและสถานการณ์ฉุกเฉิน ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยี และข้อมูลที่สำคัญของบริษัทได้	1. BCP Team เข้าดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญเพื่อทำการสำรองข้อมูลและเคลื่อนย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ไปยังพื้นที่ปลอดภัย 2. BCP Team จำเป็นดำเนินการจัดการข้อมูลด้วยความระมัดระวังและรอบคอบเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่สำคัญของบริษัทยังคงถูกจัดเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย และจะไม่สร้างผลกระทบหรือความเสียหายที่ตามมาภายหลังได้ 3. กำหนดให้ BCP Team พิจารณาแผนการรองรับระบบการรับชำระให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
บุคลากรหลัก	ในการบริหารจัดการต่อภาวะวิกฤติ หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจมีเหตุการณ์ที่บุคลากรหลักได้รับการบาดเจ็บหรืออาการเจ็บป่วยที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีการสลับหมุนเวียนกำลังพลในการแก้ไขสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความเหนื่อยล้าจนสร้างผลกระทบต่อสุขภาพมากจนเกินไป	1. จัดสรรบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรองที่เพียงพอ เพื่อให้บริษัทสามารถรับมือต่อภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างต่อเนื่อง 2. บุคลากรสำรองจำเป็นต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ได้เช่นเดียวกันกับบุคลากรหลัก เพื่อการแก้ไขสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ้นสุดลงด้วยความรวดเร็ว

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :11/33

ผลกระทบต่อทรัพยากร	ผลกระทบ	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททุกกลุ่ม	ภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัททุกกลุ่ม ซึ่งส่งผลให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้น ๆ ไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการ และการใช้ บริการกับบริษัท หรือได้รับความเสียหายใน ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท	1. BCP Team บริหารจัดการเรื่องการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียรับรู้ความคืบหน้าของสถานการณ์ด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน โดยจำเป็นต้องกลั่นกรองเนื้อหาการสื่อสารอย่างรอบคอบ เพื่อคลายความกังวลในประเด็นต่าง ๆ

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :12/33

การบริหารจัดการกระบวนการหลักของธุรกิจ (Key Business Functions)

เพื่อเป็นการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติต่าง ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้อยู่เสมอ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการกระบวนการหลักของธุรกิจ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่องแม้อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีอาชีพ รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. ระบบการจัดการบริหารลูกค้า

- 1.1. สำรองฐานข้อมูลลูกค้าบน Cloud หรือเซิร์ฟเวอร์สำรองที่มีมาตรฐานสูง พร้อมทั้งวางแผนการสำรองข้อมูลเป็นระยะตามช่วงเวลาที่เหมาะสม
- 1.2. เตรียมแผนการสำรองข้อมูลลูกค้าผ่านไฟล์ Excel เพิ่มอีกหนึ่งช่องทาง เพื่อป้องกันกรณีที่เครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง
- 1.3. กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าเฉพาะส่วนงานเกี่ยวข้องเท่านั้น เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลในสถานการณ์ฉุกเฉิน

2. ระบบโทรศัพท์เพื่อติดตามหนี้

- 2.1. ตรวจสอบคุณภาพโทรศัพท์เพื่อติดตามหนี้ให้พร้อมใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- 2.2. เปิดช่องทางสื่อสารออนไลน์อย่างเป็นทางการระหว่างพนักงานและลูกค้า และมีการแจ้งช่องทางดังกล่าวแก่ลูกค้าให้รับทราบอยู่เสมอ ในกรณีที่สถานการณ์นั้นไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์เพื่อการติดตามหนี้ได้

3. ระบบการรับชำระหนี้และบันทึกผลการติดตามหนี้

- 3.1. สื่อสารช่องทางการรับชำระที่เป็นทางการของบริษัทให้ลูกค้ารับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการแอบอ้างจากผู้แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบใช้สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้า
- 3.2. จัดทำแบบฟอร์มบันทึกผลการติดตามหนี้ชั่วคราวด้วยระบบ Google Sheet เพื่อการสื่อสารข้อมูลของลูกค้าระหว่างกันภายในทีมให้ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่ไม่สามารถใช้งานระบบติดตามหนี้ได้

4. การบริการลูกค้าและศูนย์ช่วยเหลือ

- 4.1. สำนักงานใหญ่และเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ประจำสาขา ต้องสื่อสารและติดตามสถานการณ์ฉุกเฉินระหว่างอยู่เสมอ เพื่อการรับรู้สถานการณ์ที่ถูกต้องตรงกันอยู่เสมอ เตรียมพร้อมสำหรับการชี้แจงสถานการณ์ต่อลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 4.2. เตรียมความพร้อมในการมอบหมายเจ้าหน้าที่ ที่มีทักษะด้านการรับฟังและการสื่อสารอย่างมีอาชีพ เพื่อดูแลตอบข้อซักถามและสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการสื่อสารและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

5. ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

- 5.1. เตรียมแผนการบันทึกเวลาการทำงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- 5.2. เตรียมแผนการตรวจเช็คจำนวนและสถานะพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของบริษัทยังอยู่ในสถานการณ์ที่ปลอดภัย และพร้อมเข้าช่วยเหลือพนักงานเมื่อมีเหตุการณ์ที่จำเป็นเร่งด่วน
- 5.3. เตรียมรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานประจำเดือนเพิ่มเติมอีก 1 ช่องทางสำรอง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนตามรูปแบบปกติได้

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :13/33

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

จากการประเมินและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจที่เกิดขึ้น (Business Impact Analysis) บริษัทสามารถจัดลำดับผลกระทบในเชิงคุณภาพและจัดกระบวนการทำงานที่ต้องเร่งให้ความสำคัญ เพื่อให้บริษัทได้รับการฟื้นฟูหรือคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วที่สุด ดังนี้

ผลกระทบเชิงคุณภาพสามารถระบุได้ ดังนี้

1. ผลกระทบระดับต่ำ คือ

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าต่ำถึงต่ำมาก สร้างผลกระทบในการดำเนินธุรกิจเพียง เล็กน้อย โดยใช้เวลาในการจัดการสถานการณ์ได้ในระยะเวลาอันสั้น

2. ผลกระทบระดับปานกลาง คือ

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าสูงขึ้นปานกลาง สร้างผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในวงกว้างขึ้น แต่ยังคงอยู่ในระดับที่บริษัทสามารถเข้าควบคุมต่อสถานการณ์ได้ด้วยความเร็ว ธุรกิจยังสามารถดำเนินต่อไปได้หรือกลับมาดำเนินธุรกิจได้ด้วยความรวดเร็ว

3. ผลกระทบระดับสูง คือ

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าสูง สร้างผลกระทบผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทในปริมาณที่สูงขึ้นและกว้างขึ้น สร้างผลกระทบต่อวิถีการทำงานรูปแบบปกติของพนักงานและองค์กร ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานชั่วคราว และสร้างผลกระทบแก่บริษัทให้หยุดชะงักในระยะสั้น

4. ผลกระทบระดับสูงมาก คือ

ระดับความเสียหายที่มีมูลค่าสูงมาก สร้างผลกระทบรุนแรงต่อบริษัท พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทในวงกว้าง สร้างความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจ เกิดความเสียหายทางด้านร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักชั่วคราว ส่งผลให้บริษัทต้องเร่งเข้ารับมือต่อความเสียหายในระดับที่เข้มข้น เพื่อให้บริษัทกลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :14/33

ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับความ เร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		24 ชั่วโมง	7 วัน	14 วัน	30 วัน
นโยบายในการกำกับบริษัทในกลุ่มและการตัดสินใจ	สูงมาก	✓			
การให้บริการด้านระบบ IT	สูง	✓			
งานบัญชี	สูง		✓		
งานการเงิน	สูง	✓			
งานทรัพยากรบุคคลและสวัสดิการ	สูง		✓		
งานทรัพย์สิน	สูง		✓		
งานอาคารและสถานที่	สูง		✓		

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้วว่าอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูง-สูงมาก หรือสามารถใช้ความยืดหยุ่นในการชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ กำหนดให้ผู้บริหารของฝ่ายงานต่าง ๆ สามารถประเมินถึงความจำเป็นและความเหมาะสมในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ ทั้งนี้หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1. ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่	ระยะเวลาในการใช้สถานที่			
		24 ชั่วโมง	7 วัน	14 วัน	30 วัน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	คลังสินค้า / ศูนย์การค้า	40 ตร.ม. (10 คน)	40 ตร.ม. (10 คน)	40 ตร.ม. (10 คน)	40 ตร.ม. (10 คน)
พื้นที่สำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home)	ที่พักอาศัยของพนักงาน	1 คน / ที่พัก	1 คน / ที่พัก	1 คน / ที่พัก	1 คน / ที่พัก
สาขาในพื้นที่ปลอดภัย	สาขาใกล้เคียงพื้นที่ประสบเหตุ ในเขตปลอดภัย ภายในจังหวัด เดียวกัน	จำนวนบุคลากรหมุนเวียนภายในสาขาตามความเหมาะสมของขนาดพื้นที่แต่ละสาขา			

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :15/33

2. ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Equipment & IT Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งที่มา	ระยะเวลาในการใช้งาน			
		24 ชั่วโมง	7 วัน	14 วัน	30 วัน
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) สำรองสำหรับ ลักษณะงานที่จำเป็นต่อการ ดำเนินงาน	ฝ่าย IT	1 เครื่อง/ คน	1 เครื่อง/ คน	1 เครื่อง/ คน	1 เครื่อง/ คน
Internal Cloud / Internet / Website	ฝ่าย IT	1 Business Account /บริษัท	1 Business Account /บริษัท	1 Business Account /บริษัท	1 Business Account /บริษัท
ระบบ E-mail	ฝ่าย IT	1 User / คน	1 User / คน	1 User / คน	1 User / คน
ระบบ Video Conformance	ฝ่าย IT	1 User / แผนก	1 User / แผนก	1 User / แผนก	1 User / แผนก
ระบบ Dial call	ฝ่าย IT	1 Dial call / 1 User	1 Dial call / 1 User	1 Dial call / 1 User	1 Dial call / 1 User
กล่องยาสามัญ	ฝ่าย HR	1 กล่อง / บริษัท	1 กล่อง / บริษัท	1 กล่อง / บริษัท	1 กล่อง / บริษัท
ยานพาหนะ / รถตู้รับส่ง พนักงาน	ฝ่ายอาคารและ สถานที่	1 คัน	2 คัน	2 คัน	2 คัน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :16/33

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินแก่สมาชิกของทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ให้ได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกแต่ละชุดจัดเตรียมแผนรับมือต่อภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเป็นระบบภายใต้ข้อมูลพื้นฐานของเหตุการณ์ที่รับทราบร่วมกัน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

ขั้นตอนกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

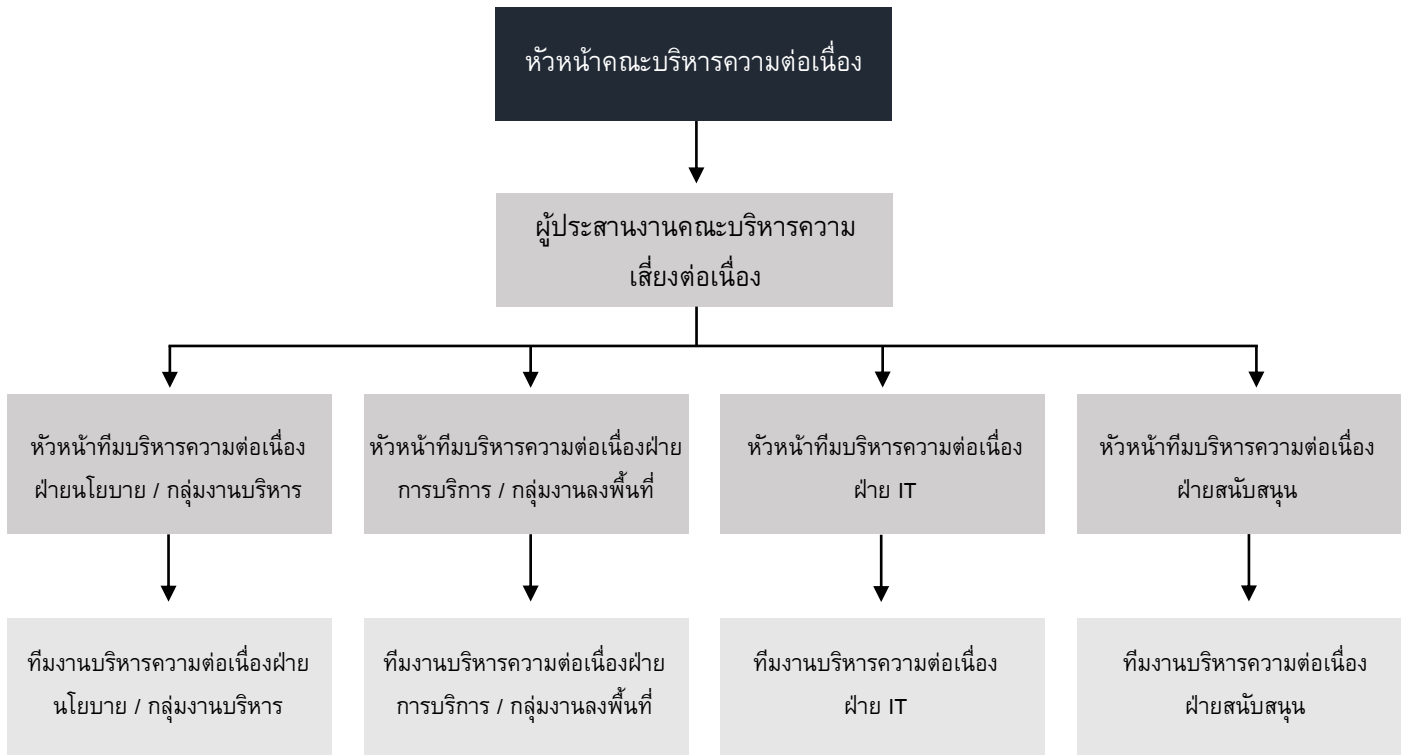
1. “หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง” มีคำสั่งให้ “ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง” แจ้งเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุดรับทราบ
2. “หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด” ประสานงานไปยังทีมงานที่อยู่ภายใต้สายงานบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์และเตรียมรับมือต่อการประกาศใช้งานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป
3. เมื่อ “หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด” ประสานงานกับทีมงานที่อยู่ภายใต้สายงานบังคับบัญชาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ติดต่อกลับไปยัง “ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง” เพื่อสรุปความพร้อมของทีมงาน รวมทั้งแผนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของทีมงาน

ขั้นตอนการติดต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด มีดังนี้

1. กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ : ให้ติดต่อบุคลากรหลักก่อนบุคลากรสำรอง โดยการติดต่อผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานก่อนเป็นช่องทางแรก
2. กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ หรือสถานที่หลักได้รับผลกระทบ : ให้ติดต่อบุคลากรหลักก่อนบุคลากรสำรอง โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
3. กรณีที่ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องไม่สามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้ติดต่อบุคลากรสำรองเป็นลำดับต่อไป
4. รายละเอียดการแจ้งเหตุการณ์ต่อบุคลากรหลัก หรือบุคลากรสำรองให้รับทราบ มีดังนี้
 - 4.1. สรุปสถานะของภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมแจ้งให้ประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 - 4.2. แจ้งวัน เวลา สถานที่ หรือเลือกวิธีการประชุมผ่านระบบ Video Conferance เพื่อประชุมวางแผนการรับมือต่อสถานการณ์ให้เข้าใจตรงกันทั้งหมดของทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)
5. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) จำเป็นต้องปรับปรุงข้อมูลการติดต่อประสานงานของทีมงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อพร้อมต่อการรับมือในทุกสถานการณ์และสามารถบริหารแผนงานได้อย่างต่อเนื่อง

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :17/33

โครงสร้างกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree



	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :18/33

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและฟื้นฟูสถานการณ์

• เหตุการณ์อุทกภัย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อุทกภัย	ผู้ดำเนินการ
1. ประเมินการคงอยู่ของสถานการณ์น้ำและระดับน้ำ	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
3. ประเมินทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ 3.1. อาคาร / สถานที่หลัก 3.2. บุคลากร 3.3. ลูกค้า 3.4. คู่ค้า	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
4. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
3. การรับมือต่อสถานการณ์ 3.1. <u>การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก / สาขา</u> 3.1.1. เผื่อระวังสถานการณ์และระดับความรุนแรงของน้ำ 3.1.2. พิจารณาการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินที่เสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายจากภาวะการแช่น้ำเป็นระยะเวลานาน 3.1.3. จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันน้ำไม่ให้อุปกรณ์ไหลเข้าพื้นที่ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม 3.2. <u>การรับมือด้านบุคลากร</u> 3.2.1. สรุปรายชื่อและจำนวนบุคลากรในแหล่งที่เกิดอุทกภัย 3.2.2. จัดเตรียมสถานที่ และยานพาหนะเพื่อใช้ในการเคลื่อนย้ายบุคลากรและทรัพย์สิน 3.2.3. จัดเตรียมกล่องยาสามัญ น้ำดื่มสะอาด และอาหารแห้งสำรอง	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :19/33

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อุทกภัย	ผู้ดำเนินการ
3.3. <u>การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</u> 3.3.1. กรณีประเมินสถานการณ์แล้วอยู่ในระดับที่ยังสามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบที่เปลี่ยนไป ให้ BCP Team จัดสรรเครื่องมือสำหรับการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ 3.4. <u>การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</u> 3.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 3.5. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ ซึ่งจำเป็นต้องจัดทำบันทึกข้อมูลที่มีการระบุรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงมากเพียงพอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสื่อสารให้ทันต่อการรับมือของ BCP Team อยู่เสมอ 3.6. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง 3.7. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :20/33

● เหตุการณ์อัคคีภัย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อัคคีภัย	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด เพื่อประเมินระดับความรุนแรง	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
3. เข้าควบคุมเพลิง โดยใช้เครื่องมือดับเพลิงเบื้องต้นของอาคาร หากเกิดเหตุเพลิงไหม้เพียงเล็กน้อยและประเมินแล้วว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ให้จบลงได้โดยเร็ว	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
4. ติดต่อหน่วยดับเพลิงโดยเร็วที่สุดเพื่อเข้าระงับเหตุ หากประเมินสถานการณ์แล้วว่าเป็นเหตุการณ์ที่รุนแรงและสร้างความเสียหายในวงกว้าง ทั้งในด้านบุคลากรและทรัพย์สิน	2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
5. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
6. การรับมือต่อสถานการณ์ 6.1. การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก / สาขา 6.1.1. ติดต่อหน่วยดับเพลิงเพื่อเข้าระงับเหตุ 6.2. การรับมือด้านบุคลากร 6.2.1. อพยพบุคลากรออกจากตัวอาคารโดยเร็วที่สุด 6.2.2. ประสานโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อปฐมพยาบาลและลำเลียงผู้บาดเจ็บออกจากพื้นที่เกิดเหตุ 6.2.3. เข้าช่วยเหลือดูแลบุคลากรตามสมควรในด้านอื่น ๆ ตามหลักสิทธิมนุษยชนที่พึงได้รับ 6.3. การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ 6.3.1. เข้าประเมินความเสียหายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสำรองข้อมูลที่สำคัญ และรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญด้วยความระมัดระวัง 6.4. การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :21/33

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อัคคีภัย	ผู้ดำเนินการ
6.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 6.5. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u> 6.5.1. BCP Team พิจารณาวิธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก / สาขา ได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้ 6.6. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ 6.7. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง 6.8. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อห้วงคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :22/33

● เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณ์โดยเร็วที่สุด เพื่อประเมินระดับความรุนแรง และสาเหตุของการเกิดไฟฟ้าดับ ซึ่งสาเหตุอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย ดังนี้ 1.1. ภัยธรรมชาติ 1.2. สัตว์ประเภทต่าง ๆ 1.3. สภาพแวดล้อม 1.4. การกระทำของมนุษย์ 1.5. ระบบขัดข้อง	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
3. กรณีที่ประเมินแล้วว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เองภายใน 60 นาที ให้ผู้รับผิดชอบเร่งดำเนินการโดยเร็วที่สุด เพื่อกลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
4. กรณีที่ประเมินแล้วว่าไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ เนื่องจากมีความเสียหายรุนแรง ให้ติดต่อหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าจัดการสถานการณ์แทน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
5. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
6. การรับมือต่อสถานการณ์ 6.1. <u>การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก / สาขา</u> 6.1.1. ติดต่อหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าจัดการสถานการณ์ 6.2. <u>การรับมือด้านบุคลากร</u> 6.2.1. ประเมินสถานการณ์ว่ายังสามารถปฏิบัติงานภายในอาคาร / สถานที่หลัก / สาขาได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้ ให้บุคลากรติดตามสถานการณ์โดยไม่จำเป็นต้องเคลื่อนย้าย	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :23/33

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	ผู้ดำเนินการ
6.2.2. หากสถานการณ์มีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรตามความเหมาะสม 6.3. <u>การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</u> 6.3.1. ดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญของบริษัท 6.4. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u> 6.4.1. พิจารณาแผนการทำงานที่บ้านระยะสั้น (Work from home)	
7. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :24/33

● เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณหรือตรวจสอบข้อมูลว่า เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจลดังกล่าว เกิดขึ้นใกล้เคียงกับอาคาร/สำนักงานหลักมากน้อยเพียงใด หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือไม่	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
3. หากประเมินเหตุแล้วอยู่ในระยะที่ปลอดภัยไม่สร้างความเดือดร้อนอันตรายต่อบุคลากรและทรัพย์สิน ให้ BCP Team ติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด เพื่อเฝ้าสังเกตการณ์	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
4. หากประเมินเหตุแล้วมีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการพิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
5. การรับมือต่อสถานการณ์ 5.1. <u>การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก</u> 5.1.1. เตรียมการป้องกันพื้นที่ไม่ให้เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เข้าใกล้อาคาร / สถานที่หลักจนศูนย์เสียการควบคุมหรือสร้างความรุนแรงต่อบุคลากรและทรัพย์สิน 5.1.2. ประสานงานสถานที่ตำรวจ เพื่อเข้าช่วยระงับเหตุ 5.1.3. เตรียมปิดประตูสำนักงาน อาคาร หรือ สาขาทันทีหากประเมินสถานการณ์แล้วมีความสุ่มเสี่ยงสูงที่จะสร้างความอันตรายต่อชีวิตบุคลากรและทรัพย์สิน 5.2. <u>การรับมือด้านบุคลากร</u> 5.2.1. เตรียมพร้อมด้านบุคลากรซึ่งเป็นผู้ นำ เพื่รองรับต่อสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเจรจากับผู้ชุมนุมประท้วง 5.2.2. หากประเมินแล้วว่าการชุมนุมประท้วง/จลาจล สามารถสร้างความเสียหายต่อบุคลากรและทรัพย์สิน ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังพื้นที่ปลอดภัยทันทีที่มีคำสั่ง	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :25/33

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	ผู้ดำเนินการ
5.3. <u>การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</u> 5.3.1. ดำเนินการสำรองข้อมูลสำคัญของบริษัท 5.4. <u>การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</u> 5.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 5.5. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u> 5.5.1. BCP Team พิจารณาวិธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก / สาขาได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้ 5.6. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ 5.7. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง 5.8. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :26/33

● เหตุการณ์ก่อการร้าย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์ก่อการร้าย	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณ์ เพื่อประเมินความรุนแรงและรูปแบบของการก่อการร้ายมาในรูปแบบใด ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ 2 รูปแบบคือ 1.1. คนหรือกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายเป็นอันตราย 1.2. บริษัทได้รับพัสดุ หรือ วัตถุที่ต้องสงสัย	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
3. หากประเมินเหตุแล้วมีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการพิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
4. การรับมือต่อสถานการณ์ 4.1. <u>การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก / สาขา</u> 4.1.1. ป้องกันไม่ให้คนหรือกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายเป็นอันตรายเข้าใกล้พื้นที่ที่สามารถสร้างความเสียหายต่อบุคลากรและทรัพย์สินได้ 4.1.2. ป้องกันการเคลื่อนย้ายพัสดุ หรือ วัตถุที่ต้องสงสัย 4.1.3. ประสานงานสถานที่ตำรวจ หรือหน่วยงานที่มีความชำนาญเข้าระงับเหตุ 4.2. <u>การรับมือด้านบุคลากร</u> 4.2.1. เตรียมพร้อมสำหรับแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังพื้นที่ปลอดภัยทันที เมื่อคำสั่งเคลื่อนย้าย 4.3. <u>การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</u> 4.3.1. ดำเนินการสำรองข้อมูลสำคัญของบริษัท 4.4. <u>การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</u> 4.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :27/33

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์ก่อการร้าย	ผู้ดำเนินการ
4.4.2. หากขณะที่เกิดเหตุการณ์มีลูกค้าอยู่ในสาขา ให้บุคลากรเร่งเข้าช่วยเหลือลูกค้าไปยังจุดที่ปลอดภัยทันที โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากรและลูกค้าเป็นสำคัญ 4.5. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u> 4.5.1. BCP Team พิจารณาวិธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก / สาขา ได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้ 4.6. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ 4.7. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง 4.8. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อห้วงคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :28/33

● เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง	ผู้ดำเนินการ
1. เมื่อพบผู้ติดเชื้อของโรคระบาด/โรคติดต่อร้ายแรง หรือ สุ่มเสี่ยงในการติดเชื้อ หรือสุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ 1.1. ให้ BCP Team รับผิดชอบบุคคลดังกล่าวออกจากคนผู้มากโดยเร็วที่สุด 1.2. ซักถามอาการของผู้ป่วย เพื่อประเมินความรุนแรงของอาการ และ Timeline ของผู้ป่วยเพื่อคัดกรองบุคลากรที่อาจสุ่มเสี่ยงในการได้รับเชื้อ 1.3. ติดต่อโรงพยาบาลที่ใกล้เคียง หรือสถานพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับสิทธิตามหลักประกันสังคม เพื่อเตรียมแผนการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่ ลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคเพิ่มเติม 1.4. ประเมินสถานการณ์การเคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากพื้นที่เพื่อฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในวันทันทีที่พบผู้ติดเชื้อในอาคาร/สถานที่หลัก 1.5. ประกาศสถานการณ์ให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ระมัดระวังการดูแลสุขภาพของตนเองในช่วงเหตุการณ์สุ่มเสี่ยงของโรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง 1.6. แนะนำและชี้แจงแนวทางการดูแลสุขภาพ เพื่อป้องกันการติดเชื้อให้แก่บุคลากรรับทราบ 1.7. จัดเตรียมเวชภัณฑ์ยา และอุปกรณ์ป้องกันอื่น ๆ ให้พร้อมต่อการใช้งาน และให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการใช้งานหรือการเบิกจ่ายได้โดยง่าย 1.8. ทำการคัดกรองบุคลากรก่อนเข้าปฏิบัติงานในอาคาร/สถานที่หลักทุกคนเป็นรายวัน 1.9. หากพบผู้ป่วยติดเชื้อเพิ่มเติมในระยะเวลาใกล้เคียงกันกับที่พบผู้ติดเชื้อรายแรก ให้เตรียมแผนการรับมือการทำงานรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะงานของบุคลากรแต่ละแผนก ได้แก่ การสรรหาพื้นที่การทำงานสำรอง หรือการพิจารณาการสลับให้ทำงานที่บ้าน (Work from home) จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :29/33

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง	ผู้ดำเนินการ
1.10. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย 1.11. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง 1.12. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อบริหารงานต่อห้วงระยะเวลาบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :30/33

● เหตุการณ์แผ่นดินไหว

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์แผ่นดินไหว	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณ์ ณ ที่เกิดเหตุโดยเร็วที่สุด เมื่อมั่นใจแล้วว่าเหตุการณ์แผ่นดินไหวได้สงบลงแล้ว โดยการติดตามข่าวสารจากรัฐบาลหรือหน่วยงานเกี่ยวข้อง	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประสานผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างอาคารและสถานที่เข้าประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างอาคารและสถานที่
3. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
4. การรับมือต่อสถานการณ์ 4.1. <u>การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก / สาขาบริษัทแกน</u> 4.1.1. ติดต่อฝ่ายอาคาร/สถานที่ และทีมผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างอาคารและสถานที่ 4.2. <u>การรับมือด้านบุคลากร</u> 4.2.1. อพยพบุคลากรออกจากตัวอาคารโดยเร็วที่สุด 4.2.2. ประสานโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อปฐมพยาบาลและลำเลียงผู้บาดเจ็บออกจากพื้นที่เกิดเหตุ 4.2.3. เข้าช่วยเหลือดูแลบุคลากรตามสมควรในด้านอื่น ๆ ตามหลักสิทธิมนุษยชนที่พึงได้รับ 4.3. <u>การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</u> 4.3.1. เข้าประเมินความเสียหายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสำรองข้อมูลที่สำคัญ และรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญด้วยความระมัดระวัง 4.4. <u>การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</u>	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :31/33

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์แผ่นดินไหว	ผู้ดำเนินการ
4.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 4.4.2. ชี้แจงหรือแนะนำสาขาให้บริการอื่นในพื้นที่ใกล้เคียงแก่ลูกค้าให้ได้รับทราบ 4.5. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u> 4.5.1. BCP Team พิจารณาวិธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก / สาขาได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้ 4.6. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ 4.7. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง 4.8. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :32/33

การทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

กำหนดให้ฝ่ายจัดการปรับปรุงข้อมูลใน “แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)” ให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ทีมงานผู้รับผิดชอบมีแนวทางในการเตรียมพร้อมต่อการรับมือในทุกสถานการณ์ได้อย่างเป็นระบบ มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน และช่วยลดผลกระทบที่อาจขยายขึ้นในวงกว้าง ช่วยให้ธุรกิจสามารถกลับคืนสู่สภาวะปกติหรือได้รับการฟื้นฟูโดยเร็วที่สุด

ประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2568 เป็นต้นไป



ผู้อนุมัติแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(Business Continuity Plan : BCP)

นายอดิศักดิ์ สุขุมวิทยา

ประธานกรรมการบริษัท

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-027	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 14 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :33/33

ประวัติการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	ฝ่ายดำเนินการ	วันที่พบทวน	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
REV00	นักลงทุนสัมพันธ์		20 พฤษภาคม 267	จัดทำครั้งแรก
REV01	นักลงทุนสัมพันธ์	ณ การประชุม BOD ครั้งที่ 5/2568 วันที่ 14 พฤษภาคม 2568	14 พฤษภาคม 2568	(เพิ่ม) การบริหารจัดการกระบวนการหลักของ ธุรกิจ (Key Business Functions) (หน้า 12) (เพิ่ม) ขั้นตอนการบริหารจัดการเหตุการณ์ แผ่นดินไหว (หน้า 30-31)