

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 1/32

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan : BCP)

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 2/32

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)	9-10
การบริหารจัดการกระบวนการหลักของธุรกิจ (Key Business Functions)	11-12
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)	12-13
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	13-14
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	15
โครงสร้างกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree	15
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและฟื้นฟูสถานการณ์	16
• เหตุการณ์อุทกภัย	17-18
• เหตุการณ์อัคคีภัย	19-20
• เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	21-22
• เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง / จลาจล	23-24
• เหตุการณ์ก่อการร้าย	25-26
• เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง	27-28
• เหตุการณ์แผ่นดินไหว	29-30
การทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทาง (Business Continuity Plan : BCP)	31
ประวัติการแก้ไข	32

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 3/32

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” จัดทำขึ้น เพื่อให้ ฝ่ายงานต่าง ๆ ในบริษัทสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้ภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวนั้นส่งผลให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักหรือไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

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 เจเอเอส แอสเซ็ท จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อภาวะวิกฤติ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สามารถขึ้นเกิดได้เสมอ ซึ่งอาจสร้างผลกระทบต่อธุรกิจให้เกิดการชะงักงันหรือหยุดชะงักลงในช่วงเวลาหนึ่ง อีกทั้งยังสร้างผลกระทบไปถึงผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัททุกกลุ่มออกไปในวงกว้าง

ฉะนั้นเพื่อให้บริษัทและบุคลากรของบริษัท พร้อมรับมือต่อทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบ มีขั้นตอนการดำเนินงานและทีมงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ป้องกันการทำงานที่ซับซ้อนในสถานการณ์ที่ยากลำบาก ซึ่งต้องการความรวดเร็วและชัดเจนในการแก้ไขสถานการณ์ให้กลับคืนสู่ความปกติโดยรวดเร็วที่สุด

บริษัทจึงกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อวางขอบเขตการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

- กำหนดเหตุการณ์ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินแต่ละประเภทที่อาจขึ้น และสามารถสร้างผลกระทบต่อบริษัทในแต่ละด้าน
- กำหนดกระบวนการเพื่อใช้ในการบริหารจัดการเหตุการณ์ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อพร้อมต่อการรับมือเพื่อช่วยป้องกันสถานการณ์ของผลกระทบนั้น ๆ ไม่ให้ลุกลามบานปลายหรือร้ายแรงกว่าสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่
- กำหนดทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan Team) เพื่อมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และทราบถึงบทบาทหน้าที่การปฏิบัติของทีมงานอย่างชัดเจน ผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานที่ล่าช้าและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้เป็นปัจจุบันและพร้อมต่อการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 4/32

วัตถุประสงค์

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

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-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :5/32

ผลกระทบที่สำคัญจากภาวะวิกฤต

ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน ส่วนแล้วแต่เหตุการณ์ที่สามารถเกิดได้โดยกะทันหัน รวดเร็วอย่างไม่ทันคาดคิด แต่กลับสร้างผลกระทบเชิงลบอยู่เสมอ ทั้งทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ซึ่งบริษัทจำเป็นต้องเตรียมแผนการล่วงหน้าและพร้อมรับมือต่อทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงได้พิจารณาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นและเตรียมทรัพยากรที่สำคัญไว้ ดังนี้

1. ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ทำงานหลัก

หมายถึง ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายให้กับอาคาร/สำนักงานจนบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติได้

2. ผลกระทบด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ / สินค้าหลักเพื่อการจำหน่าย

หมายถึง ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างความเสียหายให้กับอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญของบริษัท ส่งผลกระทบต่อไม่สามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติ และในส่วนของสินค้าหลักเพื่อการจำหน่ายนั้นได้รับผลกระทบจากการจำหน่ายออกที่ขาดตัว สุ่มเสี่ยงต่อการเป็นสินค้าค้างค้ำ

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-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 6/32

สรุปผลกระทบที่ได้รับจากภาวะวิกฤต

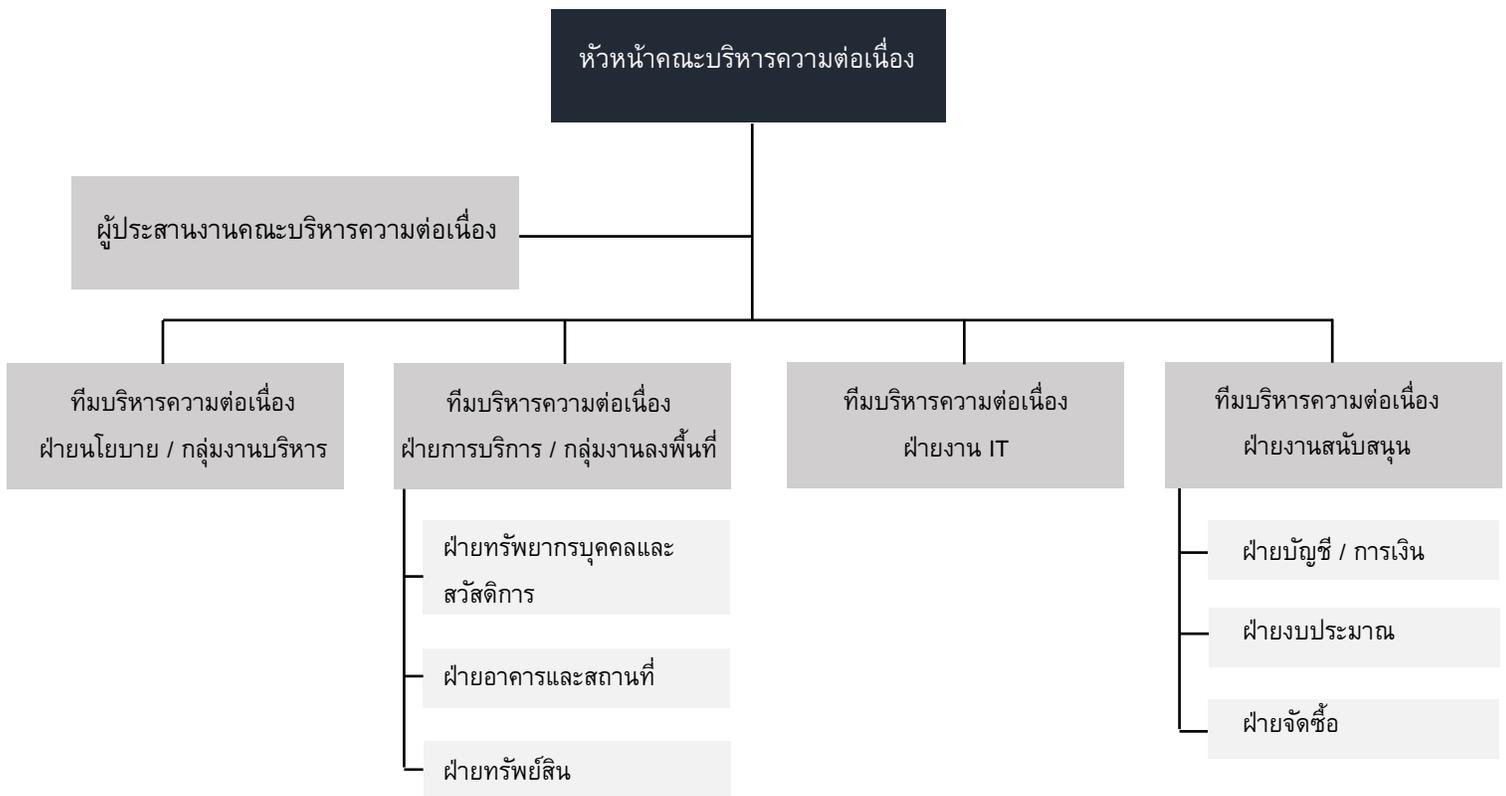
ภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร / สถานที่ทำงานหลัก	ด้านการจัดการ อุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ / สินค้าหลัก เพื่อการจำหน่าย	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ	ด้านบุคลากร	ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท
เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	✓	✓	✓	✓	✓
เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง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

แผนบริหารความต่อเนื่องธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉิน อุบัติเหตุ หรือเหตุของความขัดข้องทั่วไปซึ่งสามารถเกิดขึ้นบ้างในขณะปฏิบัติงาน โดยผลกระทบเหล่านี้เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายเพียงเล็กน้อยและสามารถแก้ไขปัญหาให้จบได้โดยเร็ว

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 7/32

ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team)

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



หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. เข้าควบคุมดูแลการรับมือและการกู้คืนภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในทุกเหตุการณ์ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด เพื่อลดผลกระทบและบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น
2. ปรับปรุงและทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้สามารถนำมาใช้เพื่อรับมือต่อสถานการณ์จริงในปัจจุบัน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 8/32

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
ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / 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-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 9/32

กลยุทธ์ / มาตรการจัดการแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

ผลกระทบต่อทรัพยากร	ผลกระทบ	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
ด้านอาคาร / สถานที่ทำงานหลัก	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติในระยะชั่วคราว หรือระยะยาว	<ol style="list-style-type: none"> กรณีที่สำนักงานใหญ่ได้รับผลกระทบจนไม่สามารถเข้าพื้นที่ได้ กำหนดให้ BCP Team พิจารณาจัดสรรการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ตามความเหมาะสมของลักษณะงานแต่ละแผนก กรณีที่สำนักงานใหญ่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ โดยทั่วทั้งเขตกรุงเทพฯ ได้รับผลกระทบทั้งหมดจนไม่สามารถเข้าพื้นที่ทำงานได้ กำหนดให้ใช้พื้นที่ อาคารสำนักงานคลังเสนา บริษัท ชิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) เป็นพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว กรณีที่อาคารสำนักงานคลังเสนา บริษัท ชิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และศูนย์การค้าของบริษัท เจเอเอส แอสเซ็ท จำกัด (มหาชน) มีพื้นที่การรองรับไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร ให้ BCP Team ประสานงานขอเช่าอาคารสถานที่อื่น ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานชั่วคราว
ด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ	ด้านการจัดการอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการทำงานหลักของบุคลากร ได้แก่ สิ้นค้า คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เครื่องมือสื่อสารและสัญญาณ อินเทอร์เน็ต ได้รับผลกระทบจนไม่สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ตามปกติ	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดให้ BCP Team จัดสรรคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) สัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เหมาะกับสถานที่ปฏิบัติงานที่บริษัทจัดสรรให้แก่บุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการทำงานในกรณีที่ผลกระทบนั้นเป็นระดับความรุนแรงที่บริษัทยังสามารถดำเนินธุรกิจได้ในรูปแบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนไปชั่วคราว และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการแก้ไขสถานการณ์ บริษัทกำหนดให้ BCP Team สรรหาคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) เครื่องมือการ

ผลกระทบต่อทรัพยากร	ผลกระทบ	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
		สื่อสารและสัญญาณอินเตอร์เน็ตที่มีอยู่ก่อนแล้วให้แก่บุคลากร แล้วจึงสรรหาที่ภายนอกเพิ่มเติมในกรณีที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลสำคัญของบริษัท	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญได้รับผลกระทบการภาวะวิกฤติและสถานการณ์ฉุกเฉิน ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยี และข้อมูลที่สำคัญของบริษัทได้	<ol style="list-style-type: none"> BCP Team เข้าดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญเพื่อทำการสำรองข้อมูลและเคลื่อนย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ไปยังพื้นที่ปลอดภัย BCP Team จำเป็นดำเนินการจัดการข้อมูลด้วยความระมัดระวังและรอบคอบเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่สำคัญของบริษัทยังคงถูกจัดเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย และจะไม่สร้างผลกระทบหรือความเสียหายที่ตามมาภายหลังได้ กำหนดให้ BCP Team พิจารณาแผนการรองรับระบบการรับชำระให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
บุคลากรหลัก	ในการจัดบริหารจัดการต่อภาวะวิกฤติ หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจมีเหตุการณ์ที่บุคลากรหลักได้รับการบาดเจ็บหรืออาการเจ็บป่วยที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีการสลับหมุนเวียนกำลังพลในการแก้ไขสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความเหนื่อยล้าจนสร้างผลกระทบต่อสุขภาพมากจนเกินไป	<ol style="list-style-type: none"> จัดสรรบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรองที่เพียงพอ เพื่อให้บริษัทสามารถรับมือต่อภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรสำรองจำเป็นต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ได้เช่นเดียวกับบุคลากรหลัก เพื่อการแก้ไขสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ และสิ้นสุดลงด้วยความรวดเร็ว
ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัททุกกลุ่ม	ภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่สร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียกับบริษัททุกกลุ่ม ซึ่งส่งผลให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้น ๆ ไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการ และการใช้บริการกับบริษัท หรือได้รับความเสียหายในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท	<ol style="list-style-type: none"> BCP Team บริหารจัดการเรื่องการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียรับรู้ความคืบหน้าของสถานการณ์ด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน โดยจำเป็นต้องกลั่นกรองเนื้อหาการสื่อสารอย่างรอบคอบ เพื่อคลายความกังวลในประเด็นต่าง ๆ

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 11/32

การบริหารจัดการกระบวนการหลักของธุรกิจ (Key Business Functions)

เพื่อเป็นการรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินและภัยพิบัติต่าง ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้อยู่เสมอ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการกระบวนการหลักของธุรกิจ เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่องแม้อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมืออาชีพ รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. การบริหารพื้นที่เช่า (Leasing Management)

- 1.1. จัดทำฐานข้อมูลผู้เช่า (Tenant Database) และสัญญาเช่าไว้ในระบบสำรองบน Cloud เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกสถานการณ์
- 1.2. จัดเตรียมแบบฟอร์มการบริหารสัญญาเช่าและการต่อสัญญาในรูปแบบ Manual ในกรณีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือระบบ Leasing Management ใช้งานไม่ได้
- 1.3. วางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้เช่าผ่านช่องทางสำรอง เช่น LINE OA, โทรศัพท์ หรืออีเมลส่วนกลางของศูนย์การค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและลดความสับสนในช่วงภาวะวิกฤต

2. การบริหารอาคารและสาธารณูปโภค (Facility & Property Management)

- 2.1. จัดทำคู่มือการบริหารงานอาคารในภาวะฉุกเฉิน เช่น เหตุอัคคีภัย ไฟฟ้าดับ น้ำท่วม และเหตุการณ์ไม่สงบ พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละเหตุการณ์อย่างชัดเจน
- 2.2. สำรองอุปกรณ์และวัสดุจำเป็นสำหรับการดำเนินงาน เช่น เครื่องมือสื่อสาร วิทยุสื่อสาร เครื่องปั่นไฟ และระบบไฟฟ้าสำรอง (Generator)
- 2.3. จัดทำแผนตรวจสอบระบบความปลอดภัยของอาคารและระบบป้องกันอัคคีภัยเป็นประจำ เพื่อให้สามารถกลับมาเปิดให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การบริการลูกค้าและผู้เช่า (Customer & Tenant Services)

- 3.1. จัดตั้งศูนย์ประสานงานกลาง (Crisis Communication Center) เพื่อสื่อสารข้อมูลสถานการณ์ให้ผู้เช่าและลูกค้าทราบอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และต่อเนื่อง
- 3.2. จัดอบรมพนักงานให้สามารถให้ข้อมูลและรับเรื่องราวร้องเรียนจากลูกค้าในกรณีฉุกเฉินได้อย่างมืออาชีพ
- 3.3. สำรองช่องทางสื่อสาร เช่น เว็บไซต์หลักของศูนย์การค้า และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ประกาศสำคัญในช่วงเหตุการณ์ไม่ปกติ

4. การตลาดและกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Marketing & Event Management)

- 4.1. วางแผนกิจกรรมทางการตลาดให้ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นออนไลน์ได้ในกรณีไม่สามารถจัดกิจกรรมในพื้นที่จริง
- 4.2. สำรองรายชื่อลูกค้า ผู้รับเหมา และผู้จัดงานไว้ในฐานข้อมูลเพื่อให้สามารถติดต่อดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
- 4.3. จัดเตรียมงบประมาณสำรองสำหรับกิจกรรมฟื้นฟูภาพลักษณ์หลังเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :12/32

5. การบริหารงานบัญชีและการเงิน (Finance & Accounting)

- 5.1. สำรองข้อมูลทางบัญชีและการเงินบนระบบ Cloud และจัดทำแผนสำรองการจ่ายเงินให้แก่คู่ค้าและผู้เช่า
- 5.2. กำหนดช่องทางสำรองสำหรับการรับชำระค่าเช่า เช่น การโอนผ่านธนาคาร หรือระบบ e-Payment ภายนอก
- 5.3. เตรียมแผนการทำงานระยะสั้นในรูปแบบ Work from Home สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติเอกสารทางการเงิน

6. การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management)

- 6.1. จัดทำแผนการบันทึกเวลาทำงานและรายงานตัวของพนักงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- 6.2. เตรียมแผนสำรองการจ่ายค่าตอบแทนผ่านระบบออนไลน์หรือช่องทางธนาคารสำรอง
- 6.3. ติดตามและประเมินสถานการณ์ความปลอดภัยของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเตรียมทีมสนับสนุนด้านสวัสดิการและการช่วยเหลือเร่งด่วน

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 แต่ยังคงอยู่ในระดับที่บริษัทสามารถเข้าควบคุมต่อสถานการณ์ได้ด้วยความรวดเร็ว ธุรกิจยังสามารถดำเนินต่อไปได้หรือกลับมาดำเนินธุรกิจได้ด้วย ความรวดเร็ว

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-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :13/32

ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

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

สำหรับกระบวนการอื่นๆ ที่ประเมินแล้วว่าอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูง-สูงมาก หรือสามารถใช้ความยืดหยุ่นในการชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ กำหนดให้ผู้บริหารของฝ่ายงานต่างๆสามารถประเมินถึงความจำเป็นและความเหมาะสมในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ 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
พื้นที่ปลอดภัย	พื้นที่ปลอดภัยที่สรรหาเป็นการสำรอง	จำนวนบุคลากรหมุนเวียนภายในพื้นที่สำรองตามความเหมาะสมของแต่ละขนาดพื้นที่			

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :14/32

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			
ระบบ E-mail	ฝ่าย IT	1 User / คน			
ระบบ Video Conformance	ฝ่าย IT	1 User / แผนก			
เครื่องพิมพ์ (printer) สำหรับ การใช้งานที่คลังสินค้า หรือ ศูนย์การค้า	ฝ่าย IT	-	1 เครื่อง	1 เครื่อง	1 เครื่อง
กล่องยาสามัญ	ฝ่าย HR	1 กล่อง / บริษัท			
ยานพาหนะ / รถตู้รับส่ง พนักงาน	ฝ่ายอาคารและ สถานที่	1 คัน	2 คัน	2 คัน	2 คัน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :15/32

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

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

ขั้นตอนกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

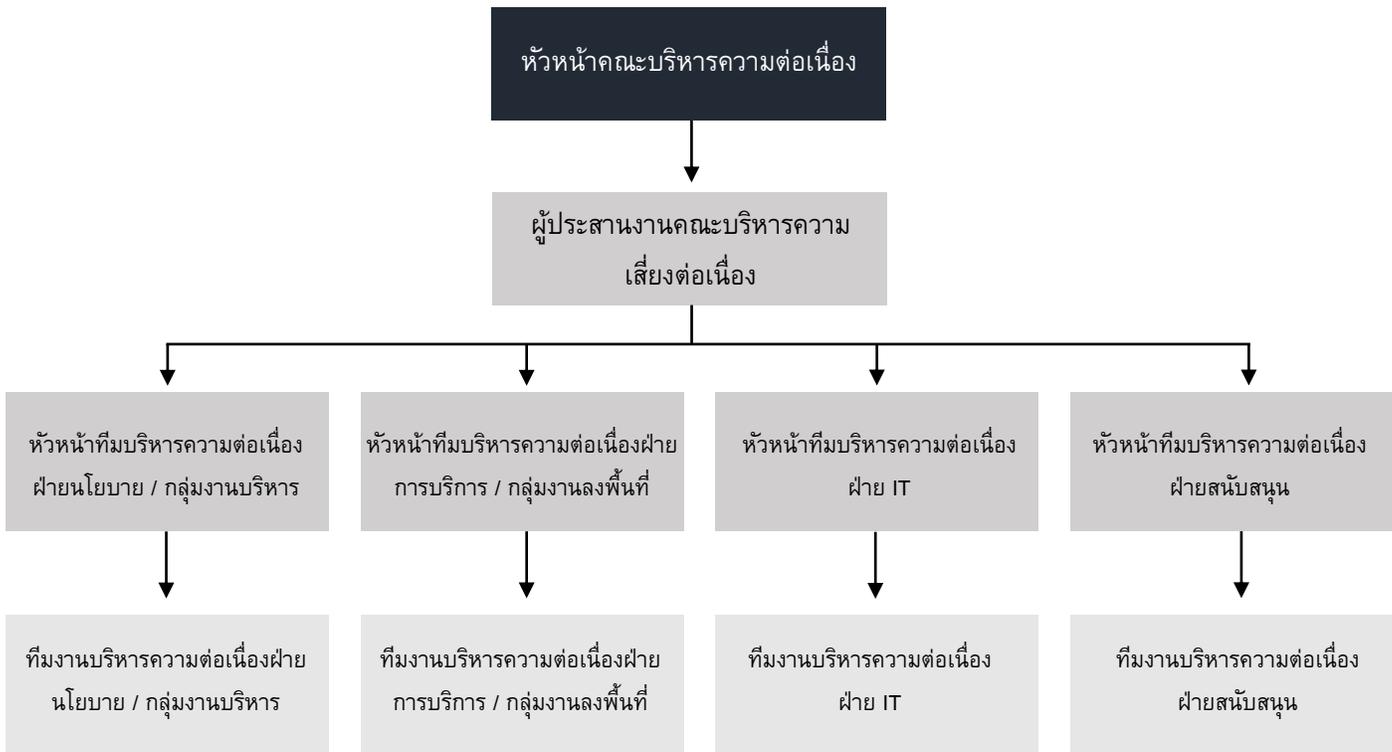
1. “หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง” มีคำสั่งให้ “ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง” แจ้งเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุดรับทราบ
2. “หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด” ประสานงานไปยังทีมงานที่อยู่ภายใต้สายงานบังคับบัญชา เพื่อรับทราบเหตุการณ์และเตรียมรับมือต่อการประกาศใช้งานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป
3. เมื่อ “หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด” ประสานงานกับทีมงานที่อยู่ภายใต้สายงานบังคับบัญชาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ติดต่อกลับไปยัง “ผู้ประสานงานคณะกรรมการความเสี่ยงต่อเนื่อง” เพื่อสรุปความพร้อมของทีมงาน รวมทั้งแผนความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของทีมงาน

ขั้นตอนการติดต่อหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแต่ละชุด มีดังนี้

1. กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ : ให้ติดต่อบุคลากรหลักก่อนบุคลากรสำรอง โดยการติดต่อผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานก่อนเป็นช่องทางแรก
2. กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ หรือสถานที่หลักได้รับผลกระทบ : ให้ติดต่อบุคลากรหลักก่อนบุคลากรสำรอง โดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
3. กรณีที่ผู้ประสานงานคณะกรรมการความเสี่ยง ไม่สามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้ติดต่อบุคลากรสำรองเป็นลำดับต่อไป
4. รายละเอียดการแจ้งเหตุฉุกเฉินต่อบุคลากรหลัก 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-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :16/32

โครงสร้างกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree



	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :17/32

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. ลูกค้ำ 3.4. คู่ค้ำ	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
4. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
3. การรับมือต่อสถานการณ์ 3.1. การรับมือด้านอาคาร / สถานที่หลัก 3.1.1. เผื่อระวังสถานการณ์และระดับความรุนแรงของน้ำ 3.1.2. พิจารณาการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินที่เสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายจากภาวะการแช่น้ำเป็นระยะเวลานาน 3.1.3. จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันน้ำไม่ให้อุปกรณ์ไหลเข้าพื้นที่ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติม 3.2. การรับมือด้านบุคลากร 3.2.1. สรุปรายชื่อและจำนวนบุคลากรในแหล่งที่เกิดอุทกภัย 3.2.2. จัดเตรียมสถานที่ และยานพาหนะเพื่อใช้ในการเคลื่อนย้ายบุคลากรและทรัพย์สิน 3.2.3. จัดเตรียมกล่องยาสามัญ น้ำดื่มสะอาด และอาหารแห้งสำรอง	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายการบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :18/32

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

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 19/32

● เหตุการณ์อัคคีภัย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์อัคคีภัย	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณื 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 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

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

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 21/32

● เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณ์โดยเร็วที่สุด เพื่อประเมินระดับความรุนแรงและสาเหตุของการเกิดไฟฟ้าดับ ซึ่งสาเหตุอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย ดังนี้ 1.1. ภัยธรรมชาติ 1.2. สัตว์ประเภทต่างๆ 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. กรณีที่ประเมินแล้วว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เองให้ผู้รับผิดชอบเร่งดำเนินการโดยเร็วที่สุด 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</u> 6.1.1. ติดต่อหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าจัดการสถานการณ์ 6.2. <u>การรับมือด้านบุคลากร</u> 6.2.1. ประเมินสถานการณ์ว่ายังสามารถปฏิบัติงานภายในอาคาร / สถานที่หลัก ได้หรือ หากสามารถดำเนินการได้ ให้บุคลากรติดตามสถานการณ์โดยไม่จำเป็นต้องเคลื่อนย้าย 6.2.2. หากสถานการณ์มีความรุนแรง ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรตามความเหมาะสม	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 22/32

ขั้นตอนการบริหารจัดการ - เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ	ผู้ดำเนินการ
<p>6.3. <u>การรับมืออุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ</u></p> <p>6.3.1. ดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญของบริษัท</p> <p>6.4. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u></p> <p>6.4.1. พิจารณาแผนการทำงานที่บ้านระยะสั้น (Work from home)</p> <p>6.4.2. ดูแลผู้เช่าพื้นที่ตามมาตรการภายในที่บริษัทกำหนดไว้</p>	
<p>7. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :23/32

● 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 อาคารทันทีหากประเมินสถานการณ์แล้วมีความสุ่มเสี่ยงสูงที่จะสร้างความอันตรายต่อชีวิตบุคลากรและทรัพย์สิน 5.2. <u>การรับมือด้านบุคลากร</u> 5.2.1. เตรียมพร้อมด้านบุคลากรซึ่งเป็นผู้ นำ เพื่อรองรับต่อสถานการณ์ที่จำเป็นต้องมีการเจรจากับผู้ชุมนุมประท้วง 5.2.2. หากประเมินแล้วว่าการชุมนุมประท้วง/จลาจล สามารถสร้างความเสียหายต่อบุคลากรและทรัพย์สิน ให้เตรียมแผนการเคลื่อนย้ายบุคลากรไปยังพื้นที่ปลอดภัยทันทีที่มีคำสั่ง	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :24/32

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

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :25/32

● เหตุการณ์ก่อการร้าย

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์ก่อการร้าย	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณื เพื่อประเมินความรุนแรงและรูปแบบของการก่อการร้ายมาในรูปใด 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</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) ทั้งคณะได้แก่ 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :26/32

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์ก่อการร้าย	ผู้ดำเนินการ
<p>4.4.2. หากขณะที่เกิดเหตุการณ์มีลูกค้าอยู่ภายในพื้นที่ ศูนย์การค้า ให้บุคลากรเร่งเข้าช่วยเหลือลูกค้าไปยังจุดที่ปลอดภัยทันที โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากร และลูกค้าเป็นสำคัญ</p> <p>4.5. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u></p> <p>4.5.1. BCP Team พิจารณารับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลักได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้</p> <p>4.6. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ</p> <p>4.7. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>4.8. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะกรรมการ ต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 27/32

● เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง	ผู้ดำเนินการ
<p>1. เมื่อพบผู้ติดเชื้อของโรคระบาด/โรคติดต่อร้ายแรง หรือ สุ่มเสี่ยงในการติดเชื้อ หรือสุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อ</p> <p>1.1. ให้ BCP Team รับผิดชอบบุคคลดังกล่าวออกจากคนผู้มากโดยเร็วที่สุด</p> <p>1.2. ซักถามอาการของผู้ป่วย เพื่อประเมินความรุนแรงของอาการ และ Timeline ของผู้ป่วยเพื่อคัดกรองบุคลากรที่อาจสุ่มเสี่ยงในการได้รับเชื้อ</p> <p>1.3. ติดต่อโรงพยาบาลที่ใกล้เคียง หรือสถานพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับสิทธิตามหลักประกันสังคม เพื่อเตรียมแผนการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกจากพื้นที่ ลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคเพิ่มเติม</p> <p>1.4. ประเมินสถานการณ์การเคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากพื้นที่เพื่อฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในวันทันทีที่พบผู้ติดเชื้อในอาคาร/สถานที่หลัก</p> <p>1.5. ประกาศสถานการณ์ให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้ระมัดระวังการดูแลสุขภาพของตนเองในช่วงเหตุการณ์สุ่มเสี่ยงของโรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง</p> <p>1.6. แนะนำและชี้แจงแนวทางการดูแลสุขภาพ เพื่อป้องกันการติดเชื้อให้แก่บุคลากรรับทราบ</p> <p>1.7. จัดเตรียมเวชภัณฑ์ยา และอุปกรณ์ป้องกันอื่นๆให้พร้อมต่อการใช้งาน และให้บุคลากรสามารถเข้าถึงการใช้งานหรือการเบิกจ่ายได้โดยง่าย</p> <p>1.8. ทำการคัดกรองบุคลากรก่อนเข้าปฏิบัติงานในอาคาร/สถานที่หลักทุกคนเป็นรายวัน</p> <p>1.9. หากพบผู้ป่วยติดเชื้อเพิ่มเติมในระยะเวลาใกล้เคียงกันกับที่พบผู้ติดเชื้อรายแรก ให้เตรียมแผนการรับมือการทำงานรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะงานของบุคลากรแต่ละแผนก ได้แก่ การสรรหาพื้นที่การทำงานสำรอง หรือการพิจารณาการสลับให้ทำงานที่บ้าน (Work from home) จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย</p>	<p>ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 2. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ 3. ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT 4. ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ : 28/32

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์โรคระบาด / โรคติดต่อร้ายแรง	ผู้ดำเนินการ
<p>1.10. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะอยู่ในระดับที่ปลอดภัย</p> <p>1.11. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>1.12. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำการสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :29/32

● เหตุการณ์แผ่นดินไหว

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์แผ่นดินไหว	ผู้ดำเนินการ
1. ตรวจสอบเหตุการณืที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุด เมื่อมั่นใจแล้วว่าเหตุการณ์แผ่นดินไหวได้สงบลงแล้ว โดยการติดตามข่าวสารจากรัฐบาลหรือหน่วยงานเกี่ยวข้อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่
2. ประสานผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างอาคารและสถานที่เข้าประเมินระดับผลกระทบเชิงคุณภาพ 2.1. ผลกระทบระดับต่ำ 2.2. ผลกระทบระดับปานกลาง 2.3. ผลกระทบระดับสูง 2.4. ผลกระทบระดับสูงมาก	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ ทีมผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างอาคารและสถานที่
3. พิจารณาการประกาศภาวะวิกฤต หรือ สถานการณ์ฉุกเฉิน	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร 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 เทคโนโลยีสารสนเทศและสินค้าหลักเพื่อการจำหน่าย</u> 4.3.1. เข้าประเมินความเสียหายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสำรองข้อมูลที่สำคัญ และรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญด้วยความระมัดระวัง 4.3.2. ขนย้ายสินค้าหลักเพื่อการจำหน่ายให้พ้นจากจุดเกิดเหตุ เพื่อป้องกันความเสียหายที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นหากยังสามารถขนย้ายได้เท่านั้น โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตบุคลากรเป็นอันดับแรก	ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ทั้งคณะ ได้แก่ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายนโยบาย / กลุ่มงานบริหาร ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการ / กลุ่มงานลงพื้นที่ ทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายงาน IT ทีมงานบริหารความต่อเนื่องฝ่ายสนับสนุน

ขั้นตอนการบริหารจัดการ – เหตุการณ์แผ่นดินไหว	ผู้ดำเนินการ
<p>4.4. <u>การรับมือต่อผู้มีส่วนได้เสีย</u></p> <p>4.4.1. สื่อสารสถานการณ์และวิธีการรับมือที่ชัดเจนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบโดยเร็วที่สุด เพื่อลดความกังวลในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>4.4.2. ชี้แจงหรือแนะนำสาขาให้บริการอื่นในพื้นที่ใกล้เคียงแก่ลูกค้าให้ได้รับทราบ</p> <p>4.5. <u>การรับมือด้านการดำเนินธุรกิจ</u></p> <p>4.5.1. BCP Team พิจารณาวิธีการรับมือ เพื่อกลับมาดำเนินธุรกิจได้โดยเร็วที่สุด ซึ่งอาจใช้กลยุทธ์การสรรหาพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่อาคาร / สถานที่หลัก / สาขาได้รับความเสียหายรุนแรง จำเป็นต้องใช้เวลาในการจัดการพื้นที่เหตุชั่วคราว ควบคู่ไปกับการพิจารณาให้บุคลากรทำงานที่บ้าน (Work from home) ในแผนกที่ลักษณะงานสามารถปฏิบัติได้</p> <p>4.5.2. พิจารณาแผนการจำหน่ายสินค้ารูปแบบออนไลน์เป็นช่องทางหลัก และเตรียมแผนบริหารการจัดส่งสินค้าทั่วประเทศให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>4.6. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) ติดตามและบริหารสถานการณ์อย่างต่อเนื่องด้วยความใกล้ชิด จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่สภาวะปกติ</p> <p>4.7. แจ้งประกาศกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เมื่อสถานการณ์ยุติลง</p> <p>4.8. ทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Team) เข้าฟื้นฟูสถานการณ์ เพื่อให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด พร้อมจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์และความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอีกครั้ง เพื่อรายงานต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และสิ้นสุดกระบวนการ</p>	

	แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)	
	รหัสเอกสาร : PD-IR-026	แก้ไขครั้งที่ : REV01
	วันที่มีผลบังคับใช้ : 07 พฤษภาคม 2568	หน้าที่ :31/32

การทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

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

ประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 07 พฤศจิกายน 2568 เป็นต้นไป



ผู้อนุมัติแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
 (Business Continuity Plan : BCP)
 นายสุคนธ์ กาญจนหัตถกิจ
 ประธานกรรมการบริษัท

