



**แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ  
(Business Continuity Plan - BCP)**

**บริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)**

# สารบัญ

## หน้า

### ส่วนที่ 1 บทนำ

1.1 คำนำ	1
1.2 ขอบเขต (Scope)	1
1.3 วัตถุประสงค์ (Objective)	2
1.4 การประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ความเสียหาย(Risk Assessment)	3
1.5 โครงสร้างการกำกับดูแล BCP และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ	4
1.6 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแล BCP	5
1.7 บทบาทหน้าที่ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน	7
1.8 ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติ และปฏิบัติงานสำรอง	9

### ส่วนที่ 2 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

2.1 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ	12
2.2 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ	20

### ส่วนที่ 3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ

21

## ส่วนที่ 1 บทนำ

### 1.1 คำนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (หรือที่ต่อไปจะเรียกว่า BCP) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ในการปฏิบัติงานในภาวะที่บริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อัคคีภัย การก่อวินาศกรรม ไวรัสมัลแวร์ ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ ต้องหยุดการดำเนินงาน ดังนั้น หากบริษัทฯ ไม่มีกระบวนการรองรับที่ดีแล้ว อาจส่งผลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ และยังก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

กระบวนการรองรับภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ความเสียหายดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ให้บริษัทฯ สามารถกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ ดังนั้นบริษัทฯ จึงจำเป็นต้องมี BCP ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาใช้งานได้จริงเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น โดยให้บรรลุเป้าหมายสำคัญที่ตั้งไว้ คือ สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจและให้บริการอย่างต่อเนื่องหรืออย่างน้อยก็ใกล้เคียงกับในสภาวะปกติ

### 1.2 ขอบเขต (Scope)

- BCP ฉบับนี้ ถือเป็น BCP ฉบับหลัก ใช้รองรับกรณีเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ร้ายแรงทำให้ไม่สามารถเข้า-ออก อาคารสำนักงานเขาย้อย โรงงาน หรือสำนักงานกรุงเทพฯ มีผลกระทบต่อทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ ประกอบด้วย 3 เหตุการณ์ คือ
  - กรณีเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ อาทิ อุทกภัย และแผ่นดินไหว เป็นต้น
  - กรณีเกิดเหตุการณ์อุบัติภัย อาทิ อัคคีภัย และการก่อวินาศกรรม เป็นต้น
  - กรณีมีกลุ่มผู้ชุมนุมมาปิดล้อม โรงงาน
- BCP ฉบับนี้ ไม่ได้ออกแบบหรือมีไว้เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจปกติของบริษัทฯ เนื่องจากเหตุการณ์ขัดข้องดังกล่าวควรถูกจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดย

ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและสอบทานขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

### 1.3 วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงหรือภาวะวิกฤติที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก บริษัทฯ จะสามารถฟื้นฟูได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อให้บริษัทฯ มีการเตรียมพร้อมล่วงหน้า ในการรับมือกับเหตุการณ์ความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและไม่สามารถคาดการณ์ได้
- เพื่อควบคุมและบรรเทาความเสียหาย รวมไปถึงลดผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นแก่บริษัทฯ ให้เหลือน้อยที่สุด เช่น การสูญเสียบุคลากรและทรัพย์สิน ผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และการสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น
- เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในเสถียรภาพของบริษัทฯ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก

### 1.6 บทบาท และหน้าที่ ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

#### ● คณะกรรมการบริษัท

1. ให้ความเห็นชอบ อนุมัติ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน BCP ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาหยุดชะงัก การดำเนินงานขั้นต่ำและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู
2. มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารดำเนินการ บริหารจัดการภาวะวิกฤติ และอนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

#### ● ฝ่ายจัดการ

1. ให้ความเห็นชอบขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
2. มอบหมายให้คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่เป็นคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee: CMC) ในกรณีที่มี ได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่ตัดสินใจ ประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมไปถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะ

วิกฤติจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการภาวะวิกฤติอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะกรรมการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน

3. ให้ความสำคัญเห็นชอบต่อผลการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ และทางเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ
4. อนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

#### ● คณะทำงานบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
2. ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee: CMC) ในกรณีที่มีได้ มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่ตัดสินใจ ประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมไปถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการภาวะวิกฤติอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะกรรมการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน
3. ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ และทางเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ
4. ติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอว่าการดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) บรรลุวัตถุประสงค์

#### ● ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และ ผู้จัดการอาวุโส

1. ติดตามดูแลให้การดำเนินงานที่สำคัญ ภายใต้สายงานมี BCP ที่มีประสิทธิผล โดยต้องทบทวนให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับเป้าหมายของ BCP ของบริษัทฯ
2. ผู้บริหารและผู้จัดการแผนก เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดให้การดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องระหว่างเกิดภาวะวิกฤติหรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องหยุดชะงัก

3. แต่งตั้งผู้ประสานงาน BCP ของสายงาน (Group BCP Coordinator) เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- **ผู้จัดการแผนกต่างๆ**

1. พิจารณาและจัดให้การดำเนินงานที่สำคัญภายใต้หน่วยงานของตนมี BCP และทบทวนแผนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมไปถึงจัดให้มีการทดสอบ BCP ของการดำเนินงานที่สำคัญนั้นๆ
2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและพนักงานในหน่วยงานให้รับรู้ขั้นตอนการปฏิบัติตาม BCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่า BCP ใช้งานได้จริง
3. รับผิดชอบว่า BCP ของหน่วยงานใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการดำเนินงานที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการต่อเนื่องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. จัดให้มีผู้ประสานงาน BCP ของหน่วยงาน (BCP Coordinator) ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ประสานงานของสายงาน (Group BCP Coordinator) รวมถึงให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ กับพนักงานในหน่วยงานนั้นๆ

- **แผนกตรวจสอบภายใน**

สอบทานแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้จริง และเป็นปัจจุบัน รวมไปถึงพิจารณาว่าแผนดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

- **ผู้ประสานงาน BCP ประจำหน่วยงาน (BCP Coordinator)**

1. แจ้งพนักงานในหน่วยงานตนเองตาม Call Tree ที่กำหนด หลังจากได้รับแจ้งจาก Group BCP Coordinator ให้ใช้ BCP หรือมีการประกาศใช้ BCP
2. ประสานงานกับ Group BCP Coordinator และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเรียกคืนธุรกรรมงานที่สำคัญภายใต้ความรับผิดชอบ
3. เรียกคืนการดำเนินงานของธุรกรรมงานที่สำคัญให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ใน BCP พร้อมบันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (CMC)
5. ประสานงานกับทีมงานต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 1.7 บทบาทหน้าที่ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน

- คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

ประกอบด้วยผู้จัดการแผนกทุกแผนก โดยกำหนดให้ผู้จัดการแผนกธุรการสำนักงานเป็นหัวหน้าทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่

1. ประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ และรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ
2. เปิดสัญญาณเตือนภัย และแจ้งผ่านเครื่องกระจายเสียงให้พนักงานเตรียมการอพยพออกจาก อาคาร
3. ประสานงานกับ Group BCP Coordinator และ BCP Coordinator ให้ปฏิบัติ ตามขั้นตอนของ BCP
4. แจ้งและประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจดับเพลิง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้เข้าควบคุมสถานการณ์
5. รวบรวมผลการปฏิบัติงานของทุกทีม
6. ประเมินความเสียหายของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ในเบื้องต้น พร้อมทั้งรายงานยังคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ
7. ประสานงานกับคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติจนกว่าเหตุการณ์จะกลับสู่ภาวะปกติ
8. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

- ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Team : HR)

ประกอบด้วยตัวแทนแผนกทรัพยากรบุคคลประสานงานกับหน่วยงานต่างๆภายในบริษัทฯ และ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่

1. ตรวจสอบเช็คความครบถ้วนของจำนวนพนักงานในช่วงขณะก่อนเกิดเหตุการณ์ ในขณะที่เกิดเหตุการณ์ และภายหลังเหตุการณ์สงบ โดยประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตรวจสอบเช็คจำนวนพนักงานและบันทึกลงในรายงาน Checklist รายชื่อพนักงาน ในหน่วยงาน
2. สรุปรวบรวมจำนวนพนักงานแยกประเภท ผู้บาดเจ็บ สูญหาย ผู้ได้รับความเสียหาย เพื่อให้การช่วยเหลือ
3. ดูแลสวัสดิการ และผลตอบแทนของพนักงานให้ได้รับความครบถ้วน

4. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อ รายงานสถานการณ์ขอความช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้อง
5. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความเสียหายต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

● **ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ (Public Relation Team : PR)**

ประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน และ ตัวแทนจากทีมสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่

1. บันทึกภาพและเก็บข้อมูล
2. ประสานงานกับทีมปฏิบัติการอื่นๆเพื่อทราบสถานการณ์และใช้เป็นข้อมูลในการรายงานและประชาสัมพันธ์
3. ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ไปยังภายนอกบริษัทฯ เช่น ลูกค้า คู่ค้าของบริษัทฯ และ สื่อมวลชน
4. ติดตาม แจ้งข่าวสารและความคืบหน้าของสถานการณ์ต่างๆ แก่พนักงาน
5. ประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานกำกับดูแล ในการขอความช่วยเหลือ และรายงานสถานการณ์
6. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความเสียหายต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

● **ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System & Technology Team : IT)**

ประกอบด้วย ตัวแทนจากแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่

1. จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับลูกค้า และพนักงานกับลูกค้า
2. จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารในกรณีที่พนักงานในบางหน่วยงานต้องปฏิบัติงานภายนอกอาคารสำนักงาน หรือศูนย์ปฏิบัติการสำรอง
3. จัดเตรียมสำรอง Software และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของระบบงานต่างๆ เพื่อสนับสนุน ในกรณีที่พนักงานที่ดูแลระบบงานที่สำคัญไปปฏิบัติงานสำรอง
4. พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของระบบงาน เพื่อเปิด-ปิดการใช้ระบบงานบางระบบ หรือควั่นการใช้ระบบงานดังกล่าวในบางหน่วยงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการไม่สามารถ



ให้บริการได้ของบางระบบงาน (Service Unavailability) โดยให้ความสำคัญกับระบบงานที่รองรับธุรกรรมงานที่สำคัญก่อน

5. จัดเตรียมและบริหารจัดการบุคลากรด้าน IT ให้เพียงพอรองรับต่อการให้บริการทางด้าน IT ที่เพิ่มสูงขึ้น
6. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์(Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

- **ทีมปฏิบัติการเครือข่าย (Network Team: NT)**

ประกอบด้วย ตัวแทนจากผู้จัดการอาวุโส(ช่องทางจำหน่าย) และ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ-สาขา ทำหน้าที่

1. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานศูนย์ธุรกิจและสาขา เพื่อแจ้งให้ทราบสถานการณ์และ การติดต่อกับหน่วยงานที่ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
2. ให้การสนับสนุนหน่วยงานที่ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์ธุรกิจและสาขา
3. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

## 1.8 ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง

- กำหนดศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรองไว้ ทั้ง 3 แห่ง คือ
  1. แห่งที่ 1 บมจ.พีรพัฒน์ เทคโนโลยี สำนักงานกรุงเทพฯ
  2. แห่งที่ 2 บมจ.พีรพัฒน์ เทคโนโลยี ศูนย์ธุรกิจชะอำ
  3. แห่งที่ 3 บมจ.พีรพัฒน์ เทคโนโลยี ศูนย์ธุรกิจพัทยา

เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับอาคารที่ตั้งสำนักงานเขาย้อยจะใช้พื้นที่สำนักงานกรุงเทพฯ และ ศูนย์ธุรกิจชะอำ เป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง แต่หากกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้จะใช้พื้นที่ของศูนย์ธุรกิจพัทยาเป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรองแทนตามลำดับหรือตามที่คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติคัดเลือกสถานที่ที่ปลอดภัยนอกเหนือจากศูนย์สั่งการทั้ง 3 แห่ง ได้ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ : กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับอาคารที่ตั้งสำนักงานกรุงเทพฯ จะใช้พื้นที่สำนักงานเขาย้อย และ ศูนย์ธุรกิจชะอำ เป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง

## ส่วนที่ 2 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

### 2.1 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติร้ายแรง เพื่อให้สามารถระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นแผนระดับองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานทั่วทั้งบริษัทฯ ให้ไปในแนวทางเดียวกัน

### 2.2 แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ

คือ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานขณะเกิดวิกฤติ เพื่อให้ธุรกรรมงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดการหยุดชะงัก หรือหากเกิดการหยุดชะงักก็สามารถกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม โดยเป็นแผนระดับแผนกที่รับผิดชอบดูแลงานนั้นๆ

### 2.3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการฟื้นฟูความเสียหาย หลังเหตุการณ์วิกฤติร้ายแรงสงบหรือระงับเหตุการณ์แล้ว เพื่อให้บริษัทฯ กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

## 2.4 สรุปหน้าที่การดำเนินการของคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

Emergency Team	Emergency Plan	Business Continuity Plan	Recovery Plan
คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย	X	X	X
ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล	X	X	X
ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์	X	X	X
ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ	X	X	X
ทีมปฏิบัติการเครือข่าย	X	X	X

## 2.5 กิจกรรมหลักในแต่ละแผน

### แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน(Emergency Plan)

- 1) การแจ้งเหตุและการประกาศใช้แผน
- 2) การอพยพ
- 3) การดำเนินการ ณ จุดรวมพล
- 4) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ

### แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกิจงานที่สำคัญ

- 1) การประกาศใช้แผน
- 2) การติดต่อสื่อสาร
- 3) การเดินทางไปศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
- 4) การเรียกคืนการดำเนินธุรกิจงานที่สำคัญ

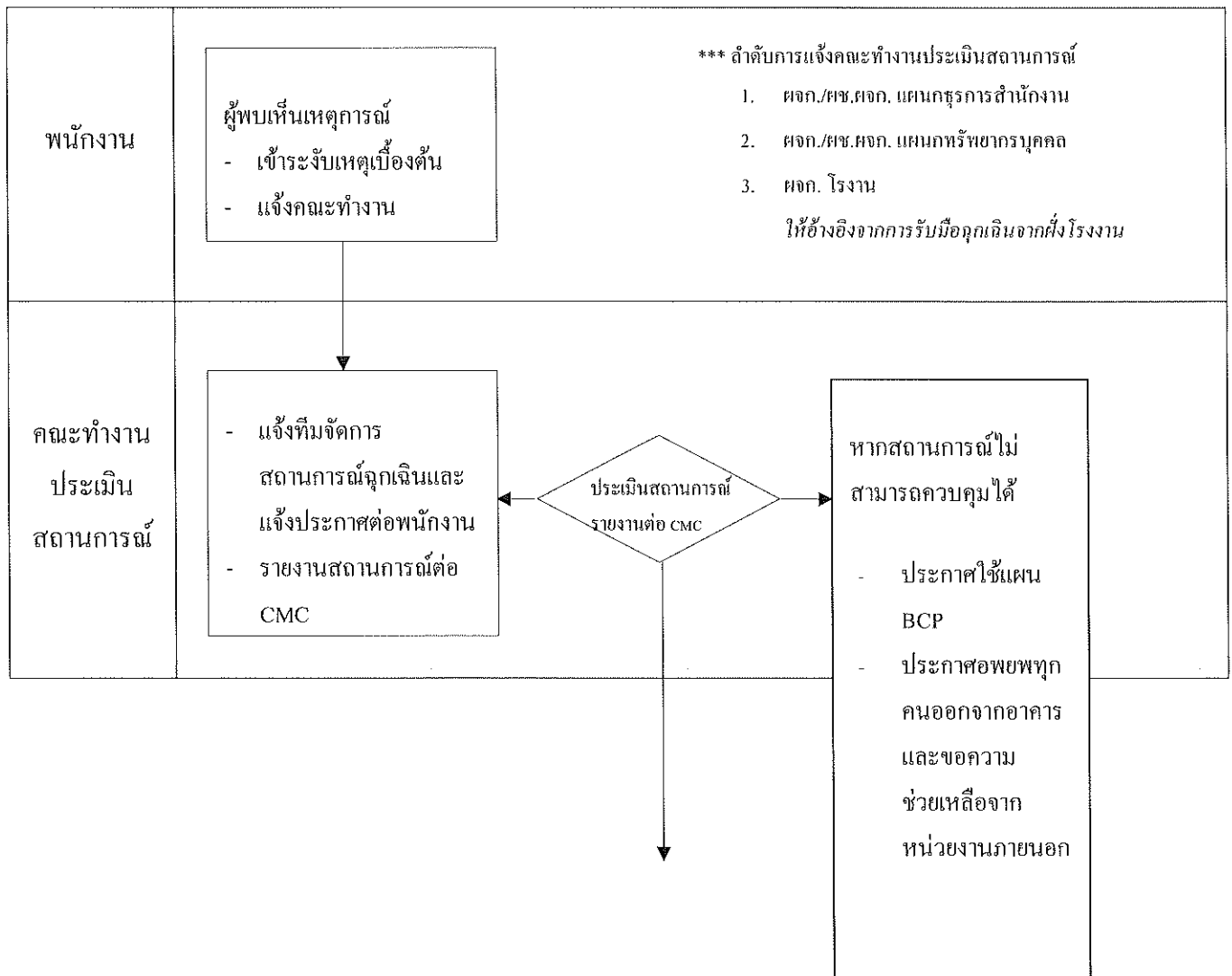
## แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan)

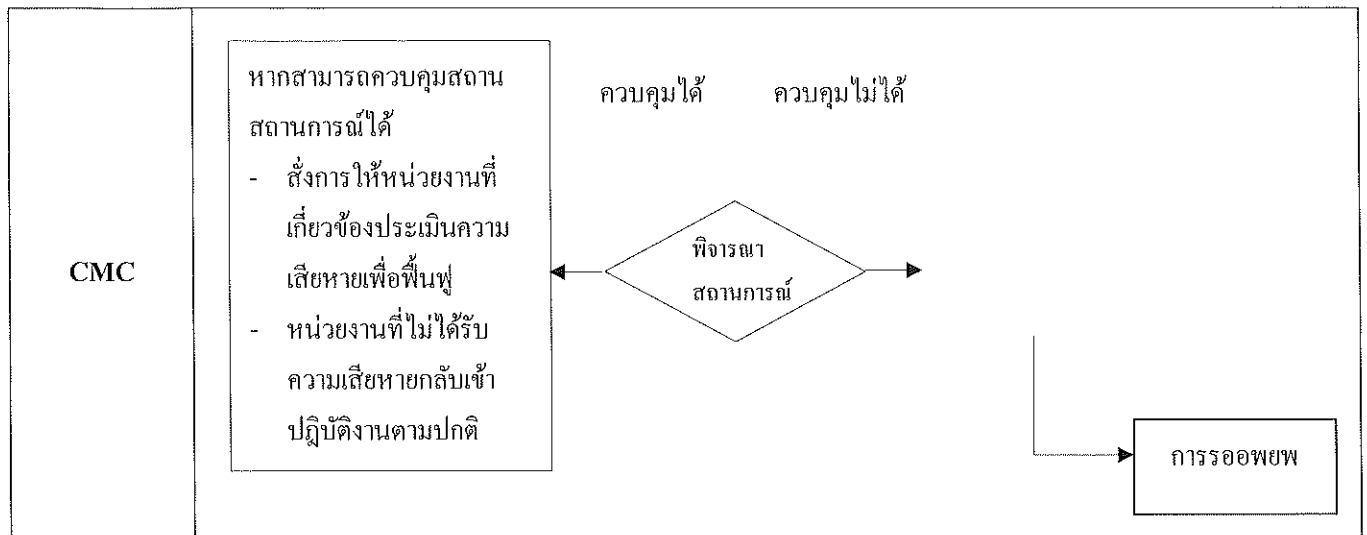
- 1) การดูแลความปลอดภัยของทรัพย์สิน
- 2) การฟื้นฟูอาคารสถานที่และอุปกรณ์สำนักงาน
- 3) การฟื้นฟูระบบงานIT
- 4) การฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล
- 5) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

### 2.1 แผนผังแสดงการปฏิบัติงานแผนรองรับภาวะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

#### กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ

##### 2.1.1 การแจ้งเหตุประกาศใช้แผน



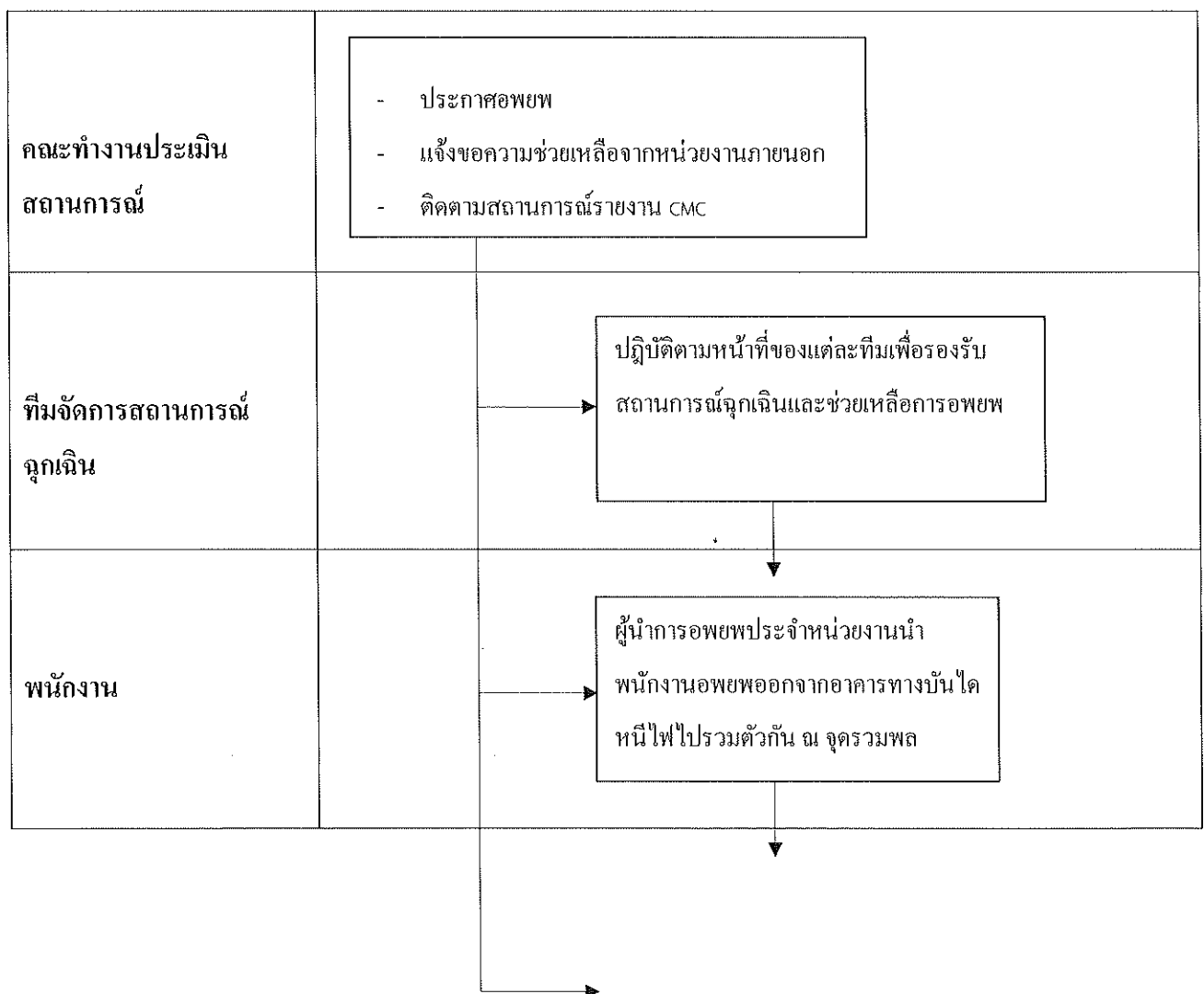


### ตารางรายละเอียดขั้นตอนการแจ้งและประกาศใช้แผน

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. พนักงานผู้พบเห็นเหตุการณ์เข้าระงับเหตุเบื้องต้น	พนักงาน
2. แจ้งคณะทำงานประเมินสถานการณ์	พนักงาน
3. คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 ประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 (ประกาศเมื่อเกิดเหตุ.....) “เนื่องจากขณะนี้ได้เกิดเหตุ.....ที่บริเวณ..... แผนก GA ขอให้พนักงานทุก ท่าน อยู่ในความสงบและรอฟังประกาศที่จะแจ้งให้ทราบต่อไป”	คณะทำงานประเมิน สถานการณ์
4. เมื่อได้ยื่นประกาศครั้งที่ 1 ให้ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน ตรวจสอบเช็คจำนวน พนักงาน ในหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการอพยพและรอฟังประกาศต่อไป	ผู้นำอพยพประจำ หน่วยงานและพนักงาน ทุกคน
5. ประเมินสถานการณ์รายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC)	คณะทำงานประเมิน สถานการณ์
6. พิจารณาสถานการณ์ กรณีควบคุมสถานการณ์ได้	คณะบริหารจัดการภาวะ วิกฤติ (CMC) และ

<ul style="list-style-type: none"> <li>- สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความเสียหายดำเนินการฟื้นฟู</li> <li>- การประกาศแจ้งหากสามารถควบคุมสถานการณ์ได้</li> </ul> <p>“ขณะนี้เจ้าหน้าที่ที่สามารถควบคุมสถานการณ์.....ที่..... ได้แล้วอาคารได้รับความเสียหายเพียงเล็กน้อยจึงขอให้พนักงานทุกท่านกลับเข้าทำงานได้ตามปกติ”</p> <p><b>กรณีควบคุมสถานการณ์ไม่ได้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศใช้แผนสำรองในการอพยพออกจากอาคาร และแจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยบรรเทาสาธารณภัย</li> </ul>	<p>คณะทำงานประเมินสถานการณ์</p>
--	---------------------------------

### 2.1.2 การอพยพ

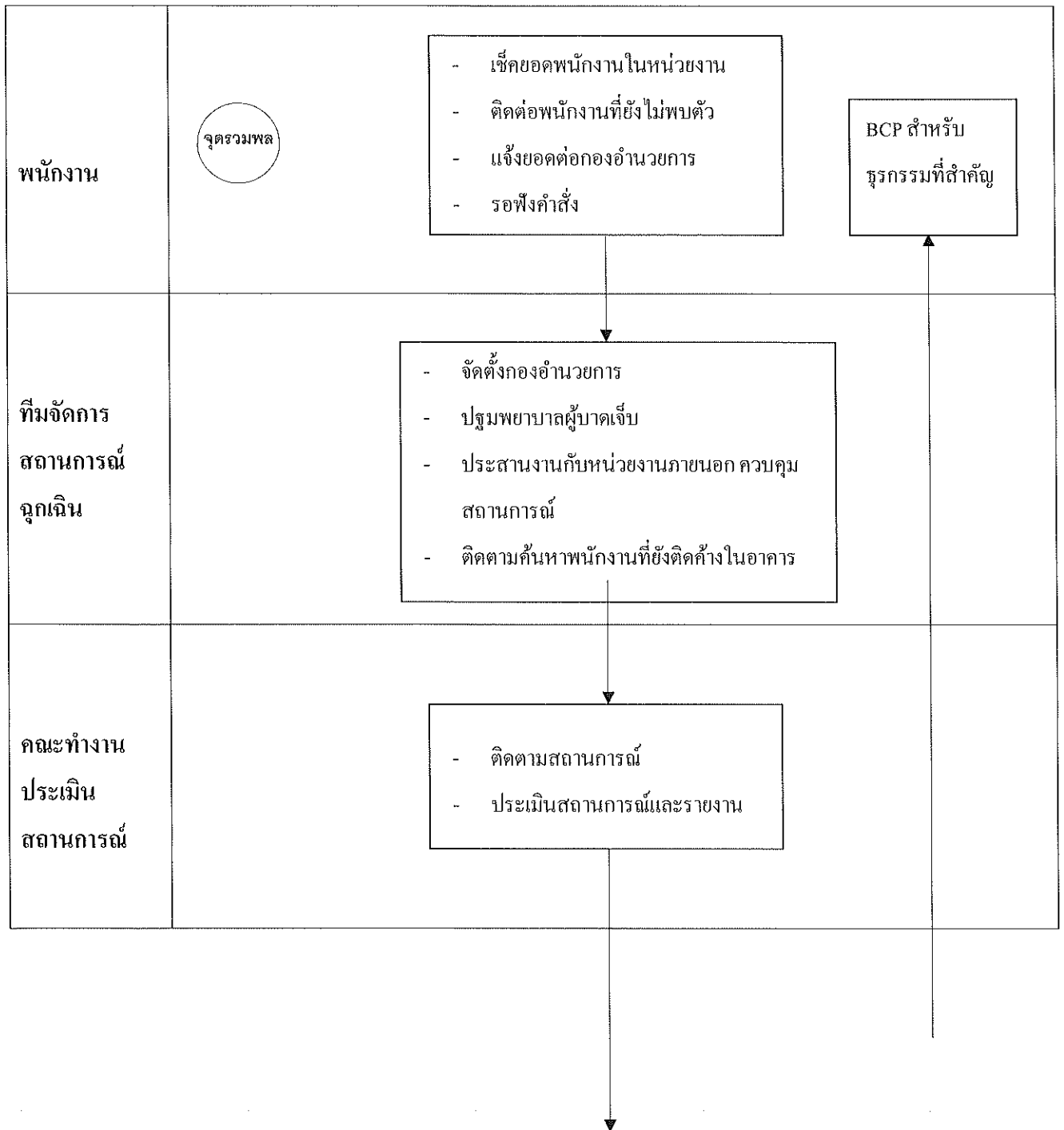


<p>หน่วยงานบรรเทา สาธารณภัย</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยเข้า ช่วยเหลือ เช่น ดับเพลิง โรงพยาบาล และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</p> </div>
-------------------------------------	---

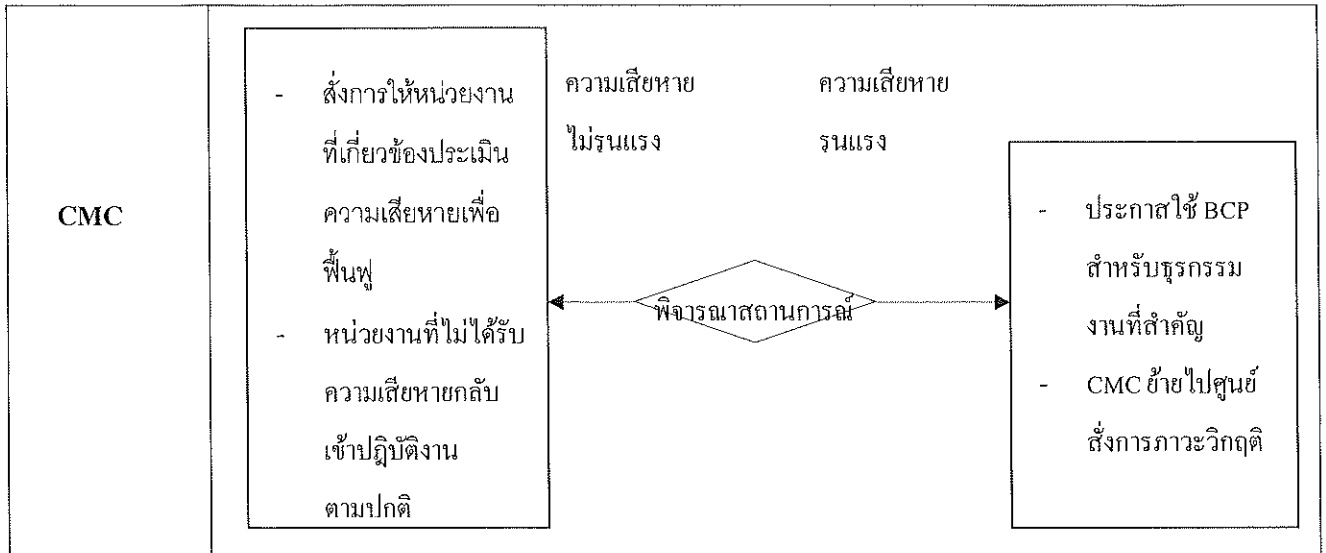
### ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพ

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. เมื่อคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC) ตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายจะประกาศอพยพ โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศเตือนภัยทางเครื่องกระจายเสียงให้อพยพ</li> <li>- เปิดสัญญาณเตือนภัยให้พนักงานและผู้อยู่ภายในอาคารอพยพออกจากอาคาร</li> <li>- ประสานงานกับผู้นำอพยพประจำหน่วยทุกหน่วยให้ปฏิบัติหน้าที่</li> </ul> <p><u>ประกาศแจ้งเหตุฉุกเฉินครั้งที่ 2</u></p> <p>“ขณะนี้ได้เกิดเหตุ.....ที่..... โดยยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้จึงขอให้พนักงานทุกท่านอพยพออกจากอาคาร โดยปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานอย่างเคร่งครัดและห้ามใช้ลิฟต์โดยเด็ดขาด”</p>	<p>คณะทำงานประเมินสถานการณ์</p>
<p>2. ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจเช็คพื้นที่สำนักงานไม่ให้พนักงานติดค้างอยู่ในชั้นนั้นๆ และนำพนักงานในหน่วยงานอพยพทางบันไดหนีไฟเพื่อออกจากตัวอาคาร</p>	<p>ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน</p>
<p>3. หากมีผู้บาดเจ็บหรือผู้มีโรคประจำตัว เช่น โรคความดัน โรคหัวใจ หรือหญิงตั้งครรภ์ ให้พนักงานในหน่วยงานที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ดูแลและนำพาอพยพ</p>	
<p>4. ให้พนักงานทั้งหมดที่อพยพออกจากอาคาร ไปรวมกันที่จุดรวมพลเพื่อตรวจสอบจำนวน</p>	<p>พนักงานทุกคน</p>

### 2.1.3 การดำเนินการ ณ จุดรวมพล







**ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพรวมกัน ณ จุดรวมพล**

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
<p><b>เมื่ออพยพรวมกัน ณ จุดรวมพล</b></p> <p>1) หัวหน้าผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจสอบเช็คจำนวนพนักงานอีกครั้งว่าครบตามจำนวนและไม่มีผู้ใดติดค้างอยู่ในอาคาร ดำเนินการส่งจำนวนพนักงานพร้อมรายชื่อให้กองอำนวยการทราบ หากไม่ครบต้องรีบแจ้งกองอำนวยการให้ทราบโดยทันที เพื่อจะได้ช่วยเหลือ</p>	ผู้นำการอพยพประจำ หน่วยและพนักงานทุกคน
<p>2) จัดตั้งกองอำนวยการเพื่อเป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลืออพยพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบยอดรวมและแจ้งหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ติดค้าง</li> <li>- ปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บและประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่อขอรถพยาบาล</li> </ul>	ทีมจัดการสถานการณ์ ฉุกเฉิน
<p>3) คณะทำงานประเมินสถานการณ์ติดตามสถานการณ์และรายงานต่อคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC)</p>	คณะทำงานประเมิน สถานการณ์
<p>4) คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ พิจารณาสถานการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● หากความเสียหายไม่รุนแรงหรือเสียหายบางส่วน ไม่กระทบโครงสร้างอาคารและสามารถเข้าออกอาคารได้ สั่งการให้ควบคุมสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว</li> <li>● หากความเสียหายรุนแรงมาก หรือทำให้ไม่สามารถเข้าออกอาคาร</li> </ul>	คณะบริหารงานจัดการ ภาวะวิกฤติ (CMC)

<p>ปฏิบัติงานได้ พิจารณาประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินงานสำคัญ ต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมที่สำคัญ</p>	
<p>5) ปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินงานสำคัญต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ โดยพนักงานที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง พนักงานส่วนที่เหลือให้รวมกันที่จุดรวมพล เพื่อรอสั่งการจากคณะกรรมการภาวะวิกฤติหรือหัวหน้าหน่วยงานต่อไป</p>	<p>พนักงานทุกคน</p>

#### 2.1.4 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ

1. เมื่อคณะทำงานประเมินสถานการณ์ประกาศใช้ BCP ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เตรียมพร้อมตามหน้าที่ของตนเอง โดยประสานกับกองอำนาจการทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลต่างๆ
2. บันทึกภาพและข้อมูลระหว่างเกิดเหตุการณ์วิกฤติอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นหลักฐานและรายงานให้คณะกรรมการภาวะวิกฤติทราบ
3. ประสานงานกับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และทีมงานต่างๆเพื่อรวบรวมความเป็นไปของสถานการณ์
4. ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ โดยข้อมูลที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ ทีมประชาสัมพันธ์จะต้องนำเสนอเพื่อขอความเห็นจากคณะกรรมการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC) ก่อน และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงาน และบุคคลภายนอกเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ตามความเหมาะสม

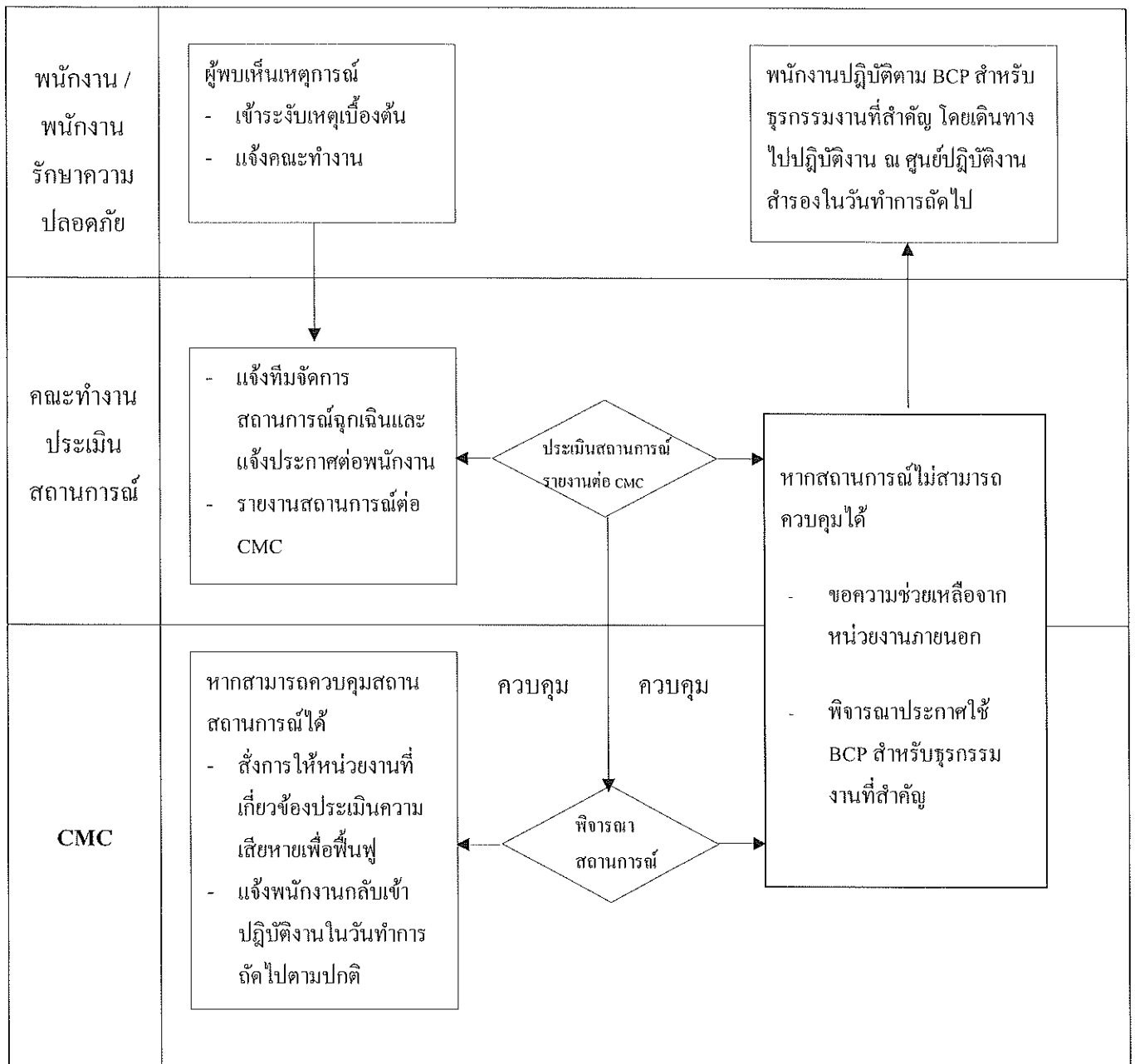
#### 4.1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในบริษัทฯ

- จัดทำรายชื่อพร้อมหมายเลข โทรศัพท์ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และประสานงาน BCP ประจำหน่วยงาน แจกให้ทุกคนในทีมเพื่อให้สามารถติดต่อกันได้ในทันที
- เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ แจ้งข่าวสารไปยังผู้ประสานงานประจำหน่วยงาน เพื่อให้ช่วยกระจายต่อให้พนักงานในหน่วยงาน โดยการโทรศัพท์หรือประชุมพนักงานในหน่วยงาน
- กระจายเสียงแจ้งพนักงานไม่ให้ตื่นตระหนกรวมทั้งแจ้งวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง
- แจ้งข่าวสารผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้วยการส่งข้อความ
- แจ้งข่าวสารไปยังพนักงานทั่วประเทศผ่าน website และระบบ E-Mail และระบบ Application line อย่างต่อเนื่อง
- ทำจดหมายข่าวแจ้งไปยังพนักงานทั่วประเทศผ่าน Fax

#### 4.2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกบริษัทฯ

- ตั้งศูนย์ข่าวประจำบริษัทฯ โดยหน่วยงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้ประสานงานเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับสื่อมวลชนทุกแขนง โดยใช้ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติเป็นศูนย์ข่าวและสถานการณ์ที่จัดแถลงข่าว
- จัดแถลงข่าวโดยผู้บริหารระดับสูงที่เป็นที่น่าเชื่อถือ เช่น ประธานกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- รายงานสถานการณ์ไปยังหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริษัทฯ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- เผยแพร่ข่าวสารและข้อเท็จจริงผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ [www.peerapat.com](http://www.peerapat.com)
- ให้ศูนย์ธุรกิจ สาขาทั่วประเทศทำหน้าที่ชี้แจงสถานการณ์และสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้าว่าบริษัทบริษัทฯ มีความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์วิกฤติ
- ทำข่าวเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

### กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ



### ส่วนที่ 3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ

การดูแลรักษาความปลอดภัย (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูอาคารและ ทรัพยากร (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูระบบงาน สารสนเทศ (ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	การฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล (ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล)	การสื่อสารและการ ประชาสัมพันธ์ (ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน</li> <li>- ประสานงานซ่อมแซมปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ</li> <li>- ดูแลการเข้าออก และขออนุญาตการเข้าอาคารเพื่อกลับเข้าสู่ภาวะปกติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบประเมินความเสียหายของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก</li> <li>- ตรวจสอบประเมินความเสียหายของทรัพย์สินและอุปกรณ์</li> <li>- ปรับปรุงและซ่อมบำรุงทรัพย์สินและอุปกรณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบประเมินความเสียหายของระบบคอมพิวเตอร์และ Network</li> <li>- กู้ระบบคอมพิวเตอร์และ Network</li> <li>- ปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บและให้การช่วยเหลือสนับสนุนในการฟื้นฟูขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน</li> <li>- ดูแลเรื่องสวัสดิการและผลตอบแทน</li> </ul>	<p>รายงานสถานการณ์และแจ้งความพร้อมให้แก่พนักงานทุกคน รวมถึงกรรมการและผู้ถือหุ้น</p>

อนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2566 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2566



( นายวีระพงศ์ ลือสกุล )  
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร