



**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 10

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) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในภาวะที่บริษัท พิรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากภัยธรรมชาติ 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 สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจและให้บริการอย่างต่อเนื่องหรืออย่างน้อยก็ใกล้เคียงกับในสถานะปกติ

1.2 ขอบเขต (Scope)

- BCP ฉบับนี้ ถือเป็น BCP ฉบับหลัก ใช้รองรับกรณีเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ร้ายแรงทำให้ไม่สามารถเข้า-ออก อาคารสำนักงานเช่าช้อย โรงงาน หรือสำนักงานกรุงเทพฯ มีผลกระทบต่อทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ ประกอบด้วย 3 เหตุการณ์ คือ
 - กรณีเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ อาทิ อุทกภัย และแผ่นดินไหว เป็นต้น
 - กรณีเกิดเหตุการณ์อุบัติภัย อาทิ อัคคีภัย และการก่อวินาศกรรม เป็นต้น
 - กรณีมีกลุ่มผู้ชุมนุมมาปิดล้อมโรงงาน
- BCP ฉบับนี้ไม่ได้ออกแบบหรือมีไว้เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจปกติของบริษัทฯ เนื่องจากเหตุการณ์ขัดข้องดังกล่าวควรถูกจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน 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) ในกรณีที่มีได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่ตัดสินใจ ประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน

3. ให้ความเห็นชอบต่อผลการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ และทางเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญ ต่างๆ
4. อนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

● คณะทำงานบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
2. ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee: CMC) ในกรณีที่มีได้ มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่ตัดสินใจ ประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมไปถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน
3. ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ และทางเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญ ต่างๆ
4. ติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอว่าการดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) บรรลุวัตถุประสงค์

● ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และ ผู้จัดการอาวุโส

1. ติดตามดูแลให้การดำเนินงานที่สำคัญ ภายใต้สายงานมี BCP ที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องทบทวนให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับเป้าหมายของ BCP ของบริษัทฯ
2. ผู้บริหารและผู้จัดการแผนก เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดให้การดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องระหว่างเกิดภาวะวิกฤติหรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องหยุดชะงัก
3. แต่งตั้งผู้ประสานงาน BCP ของสายงาน (Group BCP Coordinator) เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- **ผู้จัดการแผนกต่างๆ**

1. พิจารณาและจัดให้มีการดำเนินงานที่สำคัญภายใต้หน่วยงานของตนมี BCP และทบทวนแผนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมไปถึงจัดให้มีการทดสอบ BCP ของการดำเนินงานที่สำคัญนั้นๆ
2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและพนักงานในหน่วยงานให้รับรู้ขั้นตอนการปฏิบัติตาม BCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่า BCP ใช้งานได้จริง
3. รับผิดชอบว่า BCP ของหน่วยงานใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการดำเนินงานที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการต่อเนื่องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. จัดให้มีผู้ประสานงาน BCP ของหน่วยงาน (BCP Coordinator) ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ประสานงานของสาขางาน (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. ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆที่ได้กำหนดไว้ใน BCP พร้อมบันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (CMC)
5. ประสานงานกับทีมงานต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย

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) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ 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 ในการขอความช่วยเหลือและรายงานสถานการณ์
6. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ 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 หรือคว้งั้นการใช้ระบบงานดังกล่าวในบางหน่วยงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการไม่สามารถ

ให้บริการได้ของบางระบบงาน (Service Unavailability) โดยให้ความสำคัญกับระบบงานที่รองรับธุรกรรมงานที่สำคัญก่อน

5. จัดเตรียมและบริหารจัดการบุคลากรด้าน IT ให้เพียงพอรองรับต่อการให้บริการทางด้าน IT ที่เพิ่มสูงขึ้น
6. บันทึกการรายงานการบันทึกเหตุการณ์(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. บันทึกการรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (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 ไร่วังมณีนาว
3. แห่งที่ 3 บมจ.พีรพัฒน์ เทคโนโลยี ศูนย์ธุรกิจพญา

เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับอาคารที่ตั้งสำนักงานเขาย่อยจะใช้พื้นที่สำนักงานกรุงเทพฯ ฯ และ ไร่วังมณีนาว เป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง แต่หากกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้จะใช้พื้นที่ของศูนย์ธุรกิจพญาเป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรองแทนตามลำดับหรือตามที่คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติคัดเลือกสถานที่ที่ปลอดภัยนอกเหนือจากศูนย์สั่งการทั้ง 3 แห่ง ได้ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ : กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับอาคารที่ตั้งสำนักงานกรุงเทพฯ จะใช้พื้นที่สำนักงานเขาย้อย และ โชว์รูมวังมะนาว เป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง

ส่วนที่ 2 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

2.1 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติร้ายแรง เพื่อให้สามารถระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นแผนระดับองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานทั่วทั้งบริษัทฯ ให้ไปในแนวทางเดียวกัน

2.2 แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกิจงานที่สำคัญ

คือ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานขณะเกิดวิกฤติ เพื่อให้ธุรกิจงานที่สำคัญของบริษัทฯ 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

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ

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

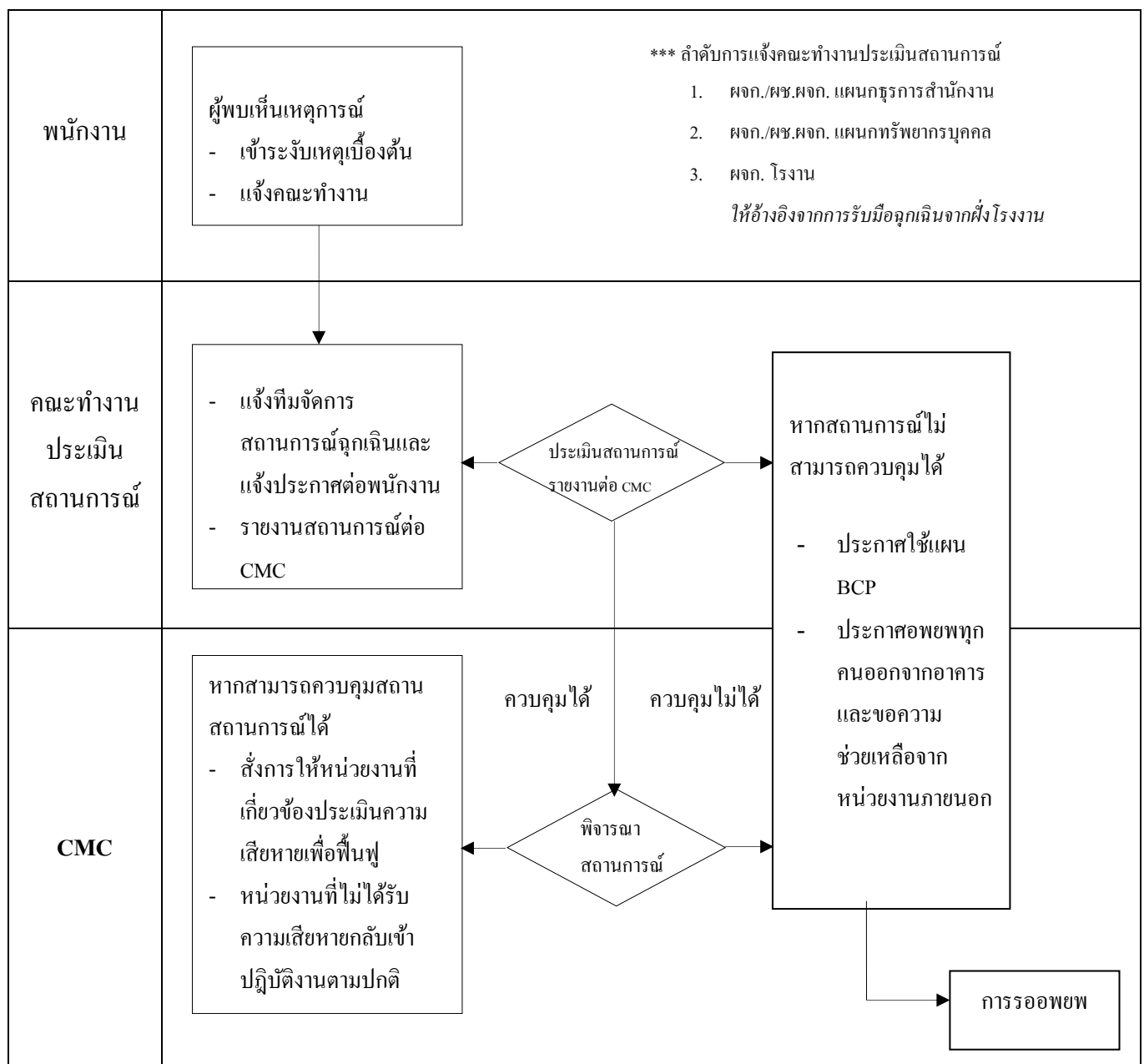
แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan)

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

2.1 แผนผังแสดงการปฏิบัติงานแผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ

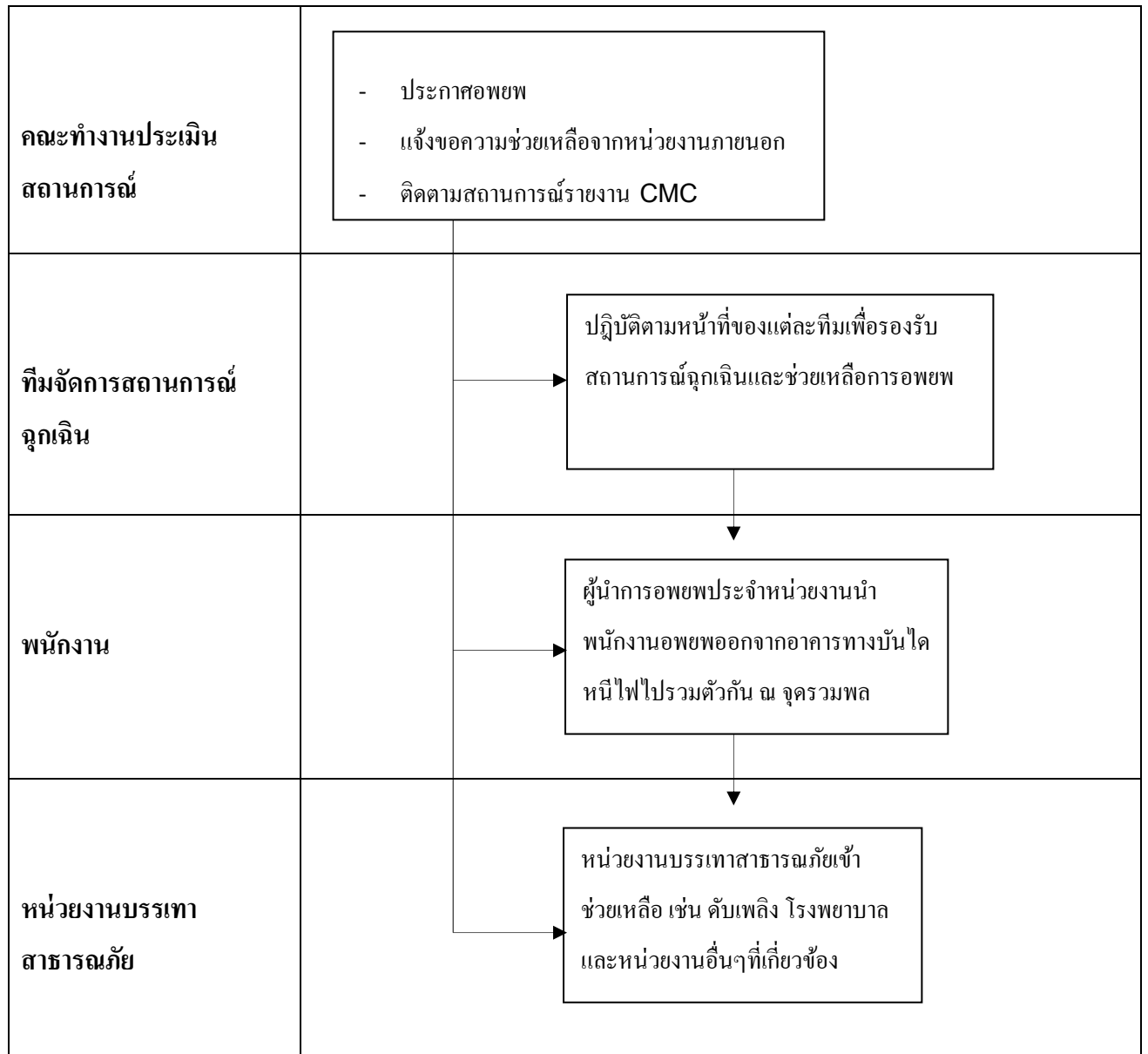
2.1.1 การแจ้งเหตุประกาศใช้แผน



ตารางรายละเอียดขั้นตอนการแจ้งและประกาศใช้แผน

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. พนักงานผู้พบเห็นเหตุการณ์เข้าระงับเหตุเบื้องต้น	พนักงาน
2. แจ้งคณะทำงานประเมินสถานการณ์	พนักงาน
3. คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 ประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 (ประกาศเมื่อเกิดเหตุ.....) “เนื่องจากขณะนี้ได้เกิดเหตุ.....ที่บริเวณ..... แผนก GA ขอให้พนักงานทุกท่าน อยู่ในความสงบและรอฟังประกาศที่จะแจ้งให้ทราบต่อไป”	คณะทำงานประเมิน สถานการณ์
4. เมื่อได้ยื่นประกาศครั้งที่ 1 ให้ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน ตรวจสอบจำนวน พนักงาน ในหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการอพยพและรอฟังประกาศต่อไป	ผู้นำอพยพประจำ หน่วยงานและพนักงาน ทุกคน
5. ประเมินสถานการณ์รายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC)	คณะทำงานประเมิน สถานการณ์
6. พิจารณาสถานการณ์ กรณีควบคุมสถานการณ์ได้ - สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความเสียหายดำเนินการฟื้นฟู - การประกาศแจ้งหากสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ “ขณะนี้เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์.....ที่.....ได้แล้วอาคาร ได้รับความ เสียหายเพียงเล็กน้อยจึงขอให้พนักงานทุกท่านกลับเข้าทำงานได้ตามปกติ” กรณีควบคุมสถานการณ์ไม่ได้ - ประกาศใช้แผนสำรองในการอพยพออกจากอาคาร และแจ้งขอความช่วยเหลือ จาก หน่วยบรรเทาสาธารณภัย	คณะบริหารจัดการภาวะ วิกฤติ (CMC) และ คณะทำงานประเมิน สถานการณ์

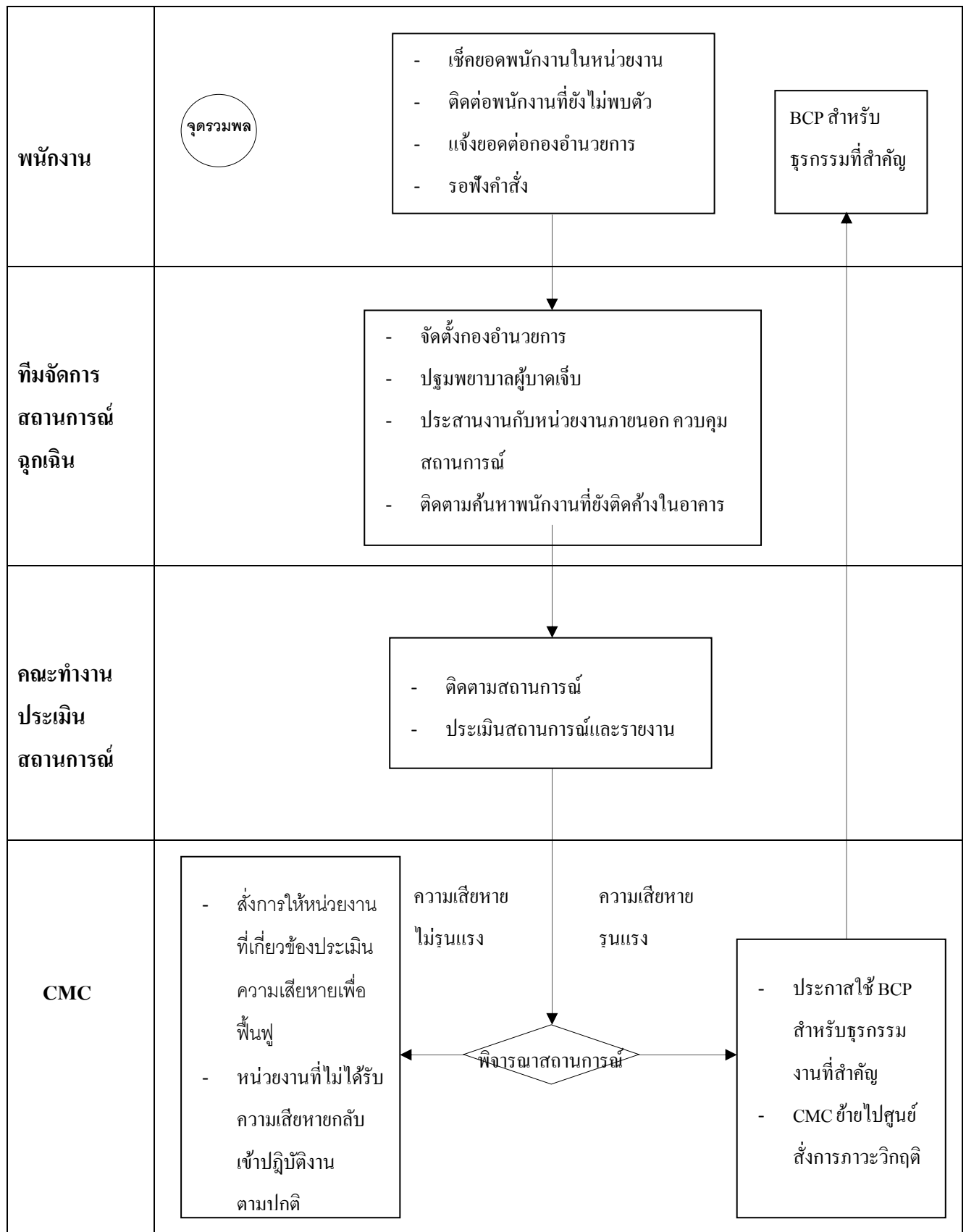
2.1.2 การอพยพ



ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพ

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. เมื่อคณะกรรมการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC) ตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายจะประกาศอพยพ โดย - ประกาศเตือนภัยทางเครื่องกระจายเสียงให้อพยพ - เปิดสัญญาณเตือนภัยให้พนักงานและผู้อยู่ในอาคารอพยพออกจากอาคาร - ประสานงานกับผู้นำอพยพประจำหน่วยทุกหน่วยให้ปฏิบัติหน้าที่ <u>ประกาศแจ้งเหตุฉุกเฉินครั้งที่ 2</u> “ขณะนี้ได้เกิดเหตุ.....ที่..... โดยยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้จึงขอให้พนักงานทุกท่านอพยพออกจากอาคาร โดยปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานอย่างเคร่งครัดและห้ามใช้ลิฟต์โดยเด็ดขาด”	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
2. ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจเช็คพื้นที่สำนักงานไม่ให้พนักงานติดค้างอยู่ในชั้นนั้นๆ และนำพนักงานในหน่วยงานอพยพทางบันไดหนีไฟเพื่อออกจากตัวอาคาร	ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน
3. หากมีผู้บาดเจ็บหรือผู้มีโรคประจำตัว เช่น โรคความดัน โรคหัวใจ หรือหญิงตั้งครรภ์ ให้พนักงานในหน่วยงานที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ดูแลและนำพาอพยพ	
4. ให้พนักงานทั้งหมดที่อพยพออกจากอาคาร ไปรวมกันที่จุดรวมพลเพื่อตรวจสอบจำนวน	พนักงานทุกคน

2.1.3 การดำเนินการ ณ จุดรวมพล



ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพรวมกัน ณ จุดรวมพล

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
เมื่ออพยพมารวมกัน ณ จุดรวมพล 1) หัวหน้าผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจสอบเช็คจำนวนพนักงานอีกครั้งว่าครบตามจำนวนและไม่มีผู้ใดติดค้างอยู่ในอาคาร ดำเนินการส่งจำนวนพนักงานพร้อมรายชื่อให้กองอำนวยการทราบ หากไม่ครบต้องรีบแจ้งกองอำนวยการให้ทราบโดยทันที เพื่อจะได้ช่วยเหลือ	ผู้นำการอพยพประจำหน่วยและพนักงานทุกคน
2) จัดตั้งกองอำนวยการเพื่อเป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลืออพยพ - ตรวจสอบยอดรวมและแจ้งหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ติดค้าง - ปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บและประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่อขอรถพยาบาล	ทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน
3) คณะทำงานประเมินสถานการณ์ติดตามสถานการณ์และรายงานต่อคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC)	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
4) คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ พิจารณาสถานการณ์ ● หากความเสียหายไม่รุนแรงหรือเสียหายบางส่วน ไม่กระทบโครงสร้างอาคารและสามารถเข้าออกอาคารได้ สั่งการให้ควบคุมสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ● หากความเสียหายรุนแรงมาก หรือทำให้ไม่สามารถเข้าออกอาคารปฏิบัติงานได้ พิจารณาประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมที่สำคัญ	คณะบริหารงานจัดการภาวะวิกฤติ (CMC)
5) ปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญโดยพนักงานที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง พนักงานส่วนที่เหลือให้รวมกันที่จุดรวมพล เพื่อรอสั่งการจากคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติหรือหัวหน้าหน่วยงานต่อไป	พนักงานทุกคน

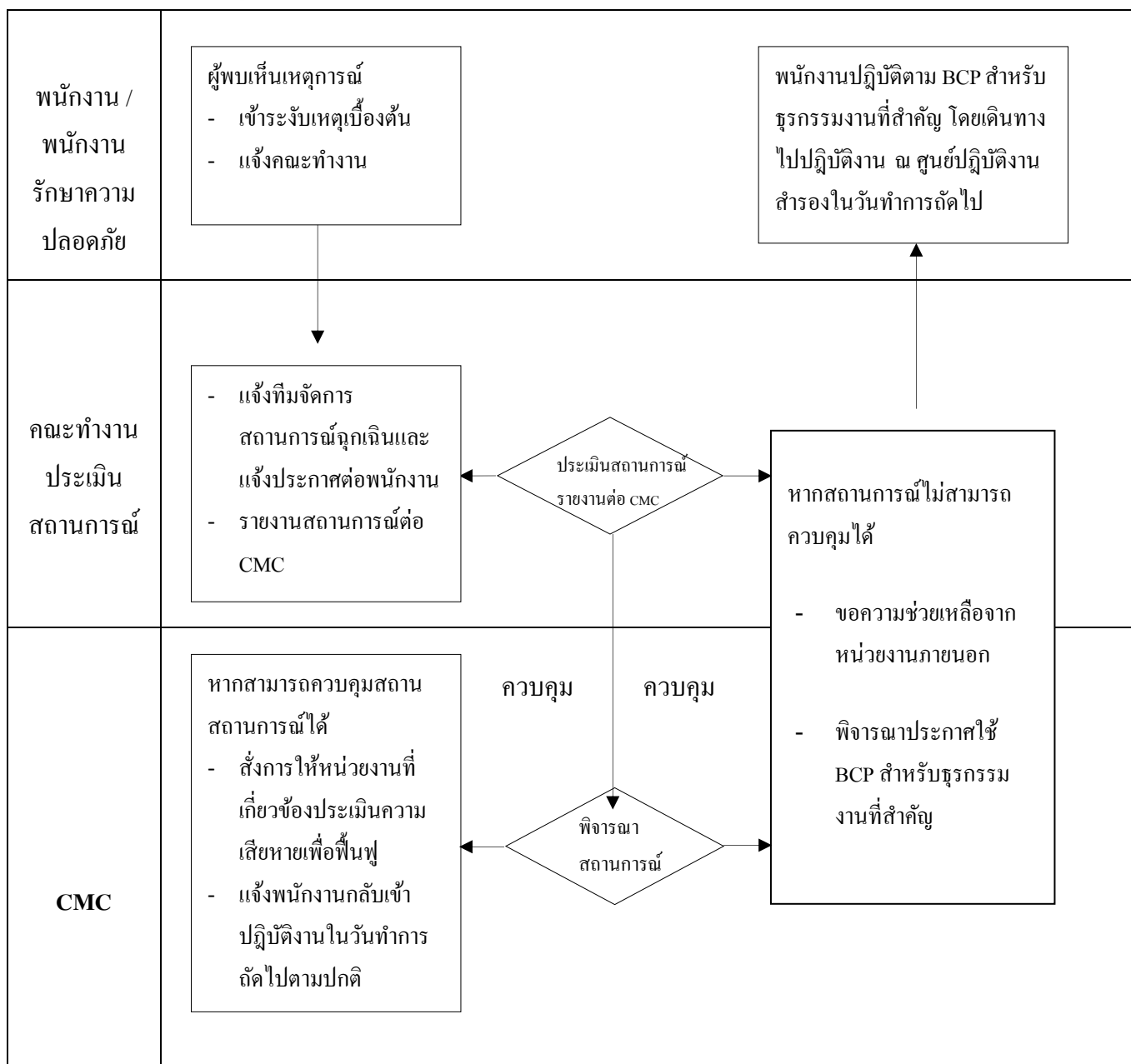
2.1.4 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ

1. เมื่อคณะทำงานประเมินสถานการณ์ประกาศใช้ BCP ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เตรียมพร้อมตามหน้าที่ของตนเอง โดยประสานกับกองอำนวยการทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลต่างๆ
 2. บันทึกภาพและข้อมูลระหว่างเกิดเหตุการณ์วิกฤติอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นหลักฐานและรายงานให้คณะบริหารภาวะวิกฤติทราบ
 3. ประสานงานกับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และทีมงานต่างๆเพื่อรวบรวมความเป็นไปของสถานการณ์
 4. ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ โดยข้อมูลที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ ทีมประชาสัมพันธ์จะต้องนำเสนอเพื่อขอความเห็นจากคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC) ก่อน และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงาน และบุคคลภายนอกเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้านได้ตามความเหมาะสม
- 4.1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในบริษัทฯ
- จัดทำรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และประสานงาน BCP ประจำหน่วยงาน แจกให้ทุกคนในทีมเพื่อให้สามารถติดต่อกันได้ในทันที
 - เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ แจ้งข่าวสารไปยังผู้ประสานงานประจำหน่วยงาน เพื่อให้ช่วยกระจาย ต่อให้พนักงานในหน่วยงาน โดยการโทรศัพท์หรือประชุมพนักงานในหน่วยงาน
 - กระจายเสียงแจ้งพนักงานไม่ให้ตื่นตระหนกรวมทั้งแจ้งวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง
 - แจ้งข่าวสารผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้วยการส่งข้อความ
 - แจ้งข่าวสารไปยังพนักงานทั่วประเทศผ่าน website และระบบ E-Mail และระบบ Application line อย่างต่อเนื่อง
 - ทำจดหมายข่าวแจ้งไปยังพนักงานทั่วประเทศผ่าน Fax

4.2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกบริษัทฯ

- ตั้งศูนย์ข่าวประจำบริษัทฯ โดยหน่วยงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้ประสานงานเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับสื่อมวลชนทุกแขนงโดยใช้ศูนย์ตั้งการภาวะวิกฤติเป็นศูนย์ข่าวและ สถานการณ์ที่จัดแถลงข่าว
- จัดแถลงข่าวโดยผู้บริหารระดับสูงที่เป็นที่น่าเชื่อถือ เช่น ประธานกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- รายงานสถานการณ์ไปยังหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริษัทฯ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- เผยแพร่ข่าวสารและข้อเท็จจริงผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.peerapat.com
- ให้ศูนย์ธุรกิจ สาขาทั่วประเทศทำหน้าที่ชี้แจงสถานการณ์และสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้าว่าบริษัทบริษัทฯ มีความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์วิกฤติ
- ทำข่าวเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ



ส่วนที่ 3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ

การดูแลรักษาความปลอดภัย (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูอาคารและ ทรัพยากร (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูระบบงานสารสนเทศ (ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	การฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล (ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล)	การสื่อสารและการ ประชาสัมพันธ์ (ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์)
- ดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน - ประสานงานซ่อมแซมปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ - ดูแลการเข้าออก และขออนุญาตการเข้าอาคารเพื่อกลับเข้าสู่ภาวะปกติ	- ตรวจสอบประเมินความเสียหายของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก - ตรวจสอบประเมินความเสียหายของทรัพย์สินและอุปกรณ์ - ปรับปรุงและซ่อมบำรุงทรัพย์สินและอุปกรณ์	- ตรวจสอบประเมินความเสียหายของระบบคอมพิวเตอร์และ Network - กู้ระบบคอมพิวเตอร์และ Network ปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	- ตรวจสอบพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ และให้การช่วยเหลือสนับสนุนในการฟื้นฟูขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน - ดูแลเรื่องสวัสดิการและ ผลตอบแทน	รายงานสถานการณ์และแจ้งความพร้อมให้แก่พนักงานทุกคน รวมถึงกรรมการและผู้ถือหุ้น

อนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2568 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2568



(นายบวร วงศ์สินอุดม)
ประธานกรรมการ