



# บริษัท สุธากัญจน์ จำกัด (มหาชน)

---

นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต  
(Business Continuity and Crisis Management Policy)



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

SUTHA มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการเพื่อบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจภายใต้ความผันผวน การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งภายในและภายนอก เหตุการณ์ทางการเมือง เหตุการณ์ภัยธรรมชาติต่าง ๆ ปัญหาการแพร่ระบาดของโรคระบาด เช่น โควิด-19 หรือโรคอุบัติการณ์ใหม่ ๆ แรงผลักดันจากเหตุวิกฤตการณ์ต่าง ๆ เช่น วิกฤตด้านพลังงาน ด้านค่าเงินจาก ความผันผวนของอัตราค่าเงิน แนวโน้มเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย หรือวิกฤตจากเหตุสงครามที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจมหภาค ในวงกว้าง ซึ่งเหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจโดยตรง หรือทางอ้อม หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัท

การวางมาตรการเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งผลกระทบทางการเงินและผลกระทบที่ไม่ใช่ตัวเงินรวมไปถึงเหตุการณ์หรือภาวะฉุกเฉินเฉพาะกิจ (Emergency and Crisis Risk) ที่มีความรุนแรง ที่มีการประเมินจากข้อบ่งชี้จาก เหตุการณ์ภายนอกที่เคยเกิดขึ้น หรือมีโอกาสเกิดขึ้นซึ่งเป็นมาตรการเชิงป้องกัน และเชิงการรับมือ โดยจัดทำเป็นแผนบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต (Crisis Management Plan : CMP) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร (Organization Risk Management Plan : ORMP) ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อเตรียมรับมือ กับเหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดเตรียมความพร้อมสำหรับเป็นแนวทางจัดการ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจเพื่อลดโอกาสเกิดการหยุดชะงักในด้านต่าง ๆ รวมถึงกำกับและควบคุมให้มีการ จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของบริษัท รวมถึงมีการสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจเพื่อ ได้ดำเนินการและปฏิบัติตามแผนบริหารจัดการกับเหตุการณ์และจัดการให้ธุรกิจสามารถดำเนินการด้วยความต่อเนื่องอันจะ ส่งเสริมให้ธุรกิจบรรลุสู่เป้าหมายภายใต้การกำกับกิจการที่ดี

### 1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงหรือภาวะวิกฤตที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก บริษัทจะสามารถฟื้นฟูได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อให้บริษัทได้เตรียมพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับเหตุการณ์ความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์
- เพื่อควบคุมบรรเทาความเสียหาย รวมไปถึงลดผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ ให้เหลือน้อยที่สุด เช่น การลดผลกระทบจากการสูญเสียบุคลากรและทรัพย์สิน ผลกระทบทางการเงิน ผลกระทบด้านกฎหมายหรือข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้น ผลกระทบด้านชื่อเสียง รวมถึงการสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น
- เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ( Stakeholders ) มีความเชื่อมั่นในเสถียรภาพของบริษัทฯ แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก

### 2. ขอบเขต

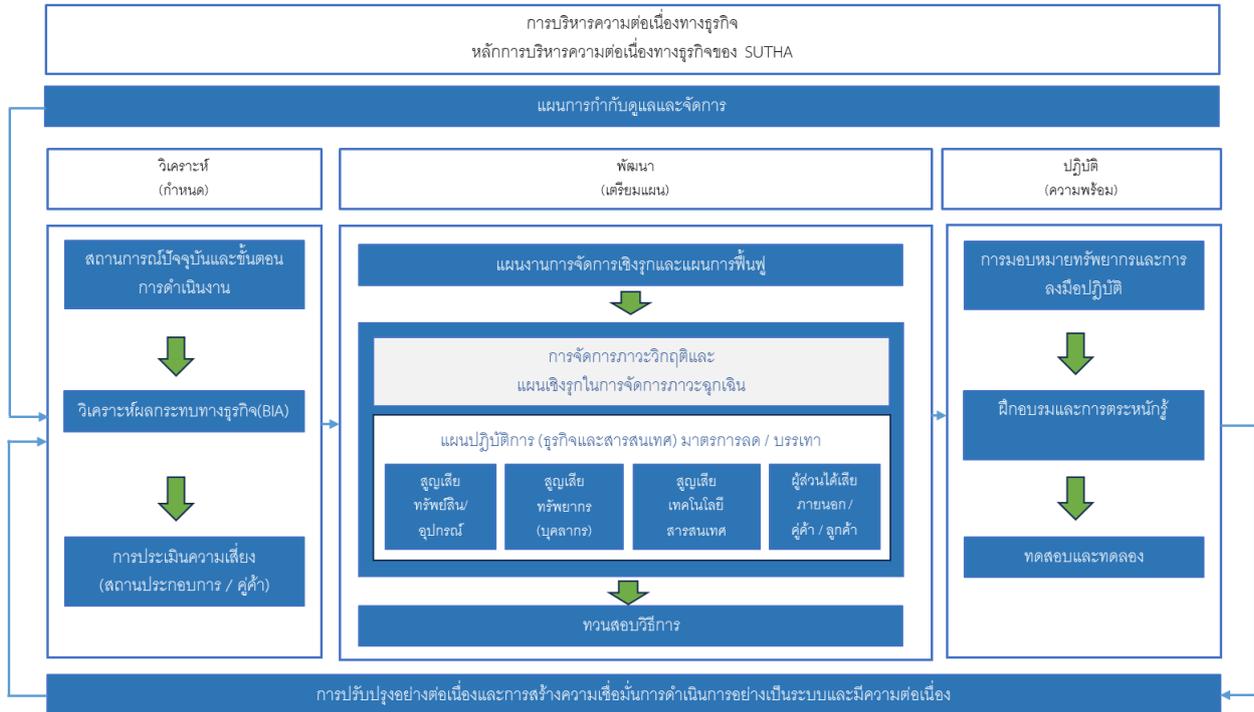
เอกสารฉบับนี้จัดทำเพื่อกำหนดกรอบนโยบายเพื่อวางแนวทางบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแนวทางจัดการ ภาวะวิกฤตและเหตุการณ์ฉุกเฉินตามสมมติฐานตามบริบทหรือกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยเป็นแนวทางที่ เชื่อมโยงเพื่อให้สามารถปรับใช้กับทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับกรณี หรือโอกาสที่อาจเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือ เกิดเหตุที่เป็นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการหรือธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง

- 2) โดยวางแนวทางจัดการภาวะวิกฤตและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และกำหนดขอบเขตแนวปฏิบัติกรณีเกิด เหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตที่สำคัญตามสมมติฐานจากการประเมินเหตุการณ์และคาดการณ์ปัจจัยและ ผลกระทบที่อาจเกี่ยวข้องกับธุรกิจ โดยกำหนดหน้าที่และขอบเขตการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง กรณีเกิดเหตุการณ์ เพื่อให้ความชัดเจน และสามารถปรับใช้เป็นแนวทางดำเนินการเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการทบทวนแนวปฏิบัติให้ ครอบคลุมอย่างสม่ำเสมอ



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 3. กรอบกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy)



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Policy)

SUTHA มีการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องตามกรอบแนวทางด้านความยั่งยืน โดยพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้มีการดำเนินการให้กิจกรรมทางธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยง การวางแผนทางเตรียมรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน การเตรียมแผนงาน หรือมาตรการป้องกันผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อทรัพย์สินและอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ปกป้องและรักษาชื่อเสียง และสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นต่อระบบการกำกับดูแลกิจการเพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน บริษัทกำหนดนโยบายการบริหารจัดการธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continuity Policy : BCP) โดยวางกรอบแนวทาง ดังนี้

- 1) กำหนดและจัดให้มีการกระบวนการในการวิเคราะห์บริบทองค์กรและกำหนดแนวทาง โดยมีการประเมินผลกระทบทางธุรกิจที่สำคัญ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบทั้งจากภายในองค์กรและผลกระทบจากคู่ค้า
- 2) กำหนดให้มีการพัฒนาและจัดเตรียมแผนงานเพื่อจัดการภาวะวิกฤตและจัดการเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- 3) จัดให้มีโครงสร้างในการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้กระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่องรวมกำกับดูแลเพื่อพัฒนาแผนจัดการภาวะวิกฤตและเหตุการณ์ฉุกเฉินมีจัดเตรียม ทบทวน ให้พร้อมรับเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ และทบทวนให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- 4) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักในเรื่องการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาแนวปฏิบัติอย่างได้ประสิทธิผล
- 5) ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการทบทวนปรับปรุงแผนและการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- 6) สร้างและส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกระดับภายในองค์กรเพื่อร่วมกันดำเนินการในกระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นการส่งเสริมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายทางธุรกิจที่สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ธุรกิจสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน



# นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 4. โครงสร้างการกำกับดูแลการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

### การกำกับดูแลระดับองค์กร

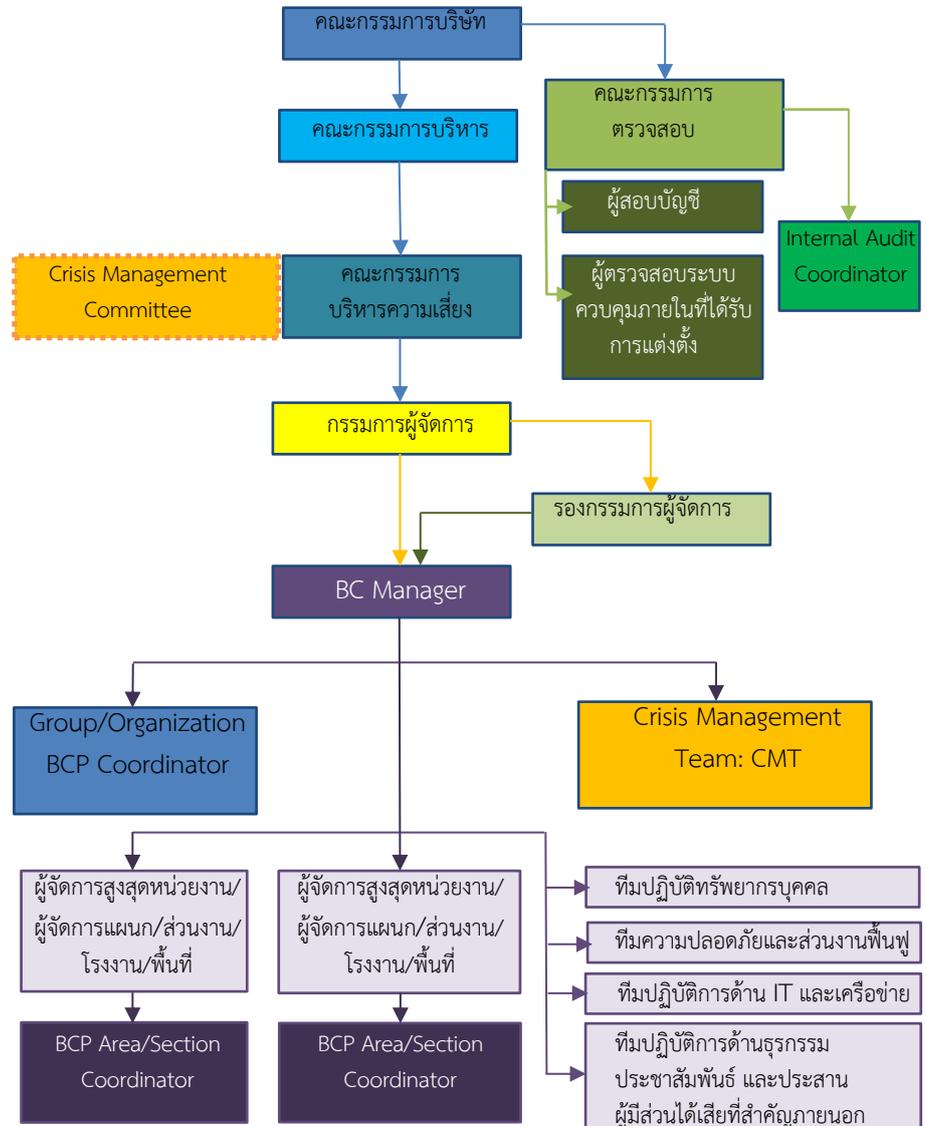
- กำกับขอบเขตแผนนโยบาย
- กำหนดกลยุทธ์และแผนดำเนินการในการจัดการภาวะวิกฤต

### การกำกับดูแล

- ติดตามดูแลให้การดำเนินธุรกิจและธุรกรรมรวมถึงกระบวนการที่สำคัญมีการจัดเตรียมแผน BCP รองรับ
- บริหารจัดการขั้นตอนและกระบวนการตามแผน BCP
- พิจารณาในการจัดการประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้องที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่สำคัญ

### หน้าที่

- จัดให้มีแผน BCP รองรับกระบวนการและธุรกรรมที่มีความสำคัญ
- ทดสอบและทบทวนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ





## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 5 ขอบเขต อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทและความรับผิดชอบ
คณะกรรมการ (BOD)	<ul style="list-style-type: none"><li>ให้ความเห็นชอบ อนุมัติ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ</li><li>มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารดำเนินการ บริหารจัดการภาวะวิกฤต และอนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤต รวมถึงการอนุมัติแผนงบประมาณเพื่อบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ</li></ul>
คณะกรรมการตรวจสอบ (AC)	<ul style="list-style-type: none"><li>ทำให้มั่นใจว่าบริษัทมีการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร</li><li>กำกับดูแลและติดตามการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นอิสระ</li><li>ติดตามประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน</li><li>รายงานต่อคณะกรรมการและผู้ถือหุ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน</li><li>การให้ความเห็นหรือการสื่อสารกับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้เข้าใจความสำคัญที่สำคัญที่มีความเชื่อมโยงกับการควบคุมภายใน</li></ul>
คณะกรรมการบริหาร (COMEX)	<ul style="list-style-type: none"><li>ให้ความเห็นชอบขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาตามขอบเขตอำนาจเป็นไปตามที่คณะกรรมการได้มอบหมาย</li><li>มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่บริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee : CMC) ในกรณีที่มีได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ ให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต โดยมีหน้าที่ตัดสินใจ ประกาศภาวะวิกฤต และประกาศใช้แผนจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) รวมไปถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ จนกว่าภาวะวิกฤตจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤตอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) หรือกรรมการผู้จัดการ หรือรองกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤตได้ในกรณีอุบัติการณ์ที่เกิดเป็นเหตุหรือภาวะการณ์ฉุกเฉิน</li></ul>
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RMC)	<ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดขอบเขตแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทและบริษัทย่อย สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง</li><li>ทำหน้าที่ เป็นคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee : CMC) ในกรณีที่มีได้มีการมอบหมาย หรือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤตเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่ตัดสินใจ ประกาศภาวะวิกฤต และประกาศใช้แผนจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) รวมไปถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ จนกว่าภาวะวิกฤตจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤตอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) หรือกรรมการผู้จัดการ หรือรองกรรมการผู้จัดการ หรือคณะบุคคล หรือบุคคลใด มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤตได้ในกรณีฉุกเฉิน</li><li>ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทและบริษัทย่อย รวมถึงกำหนดทางเลือกกลยุทธ์เพื่อลดความสำคัญที่สำคัญต่าง ๆ</li><li>ติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอว่าการดำเนินการตามแผน BCP ที่จัดเตรียมแผนการรองรับสำหรับการทำธุรกรรม หรือกระบวนการที่สำคัญเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย</li></ul>



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทและความรับผิดชอบ
<p>ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร/ กรรมการผู้จัดการ (MD)/ รองกรรมการผู้จัดการ (BC Manager) /ผู้บริหารอาวุโส/ผู้จัดการ อาวุโส</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตามดูแลให้การดำเนินงานที่สำคัญ ภายใต้สายงานมีการจัดทำแผนจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่มีประสิทธิผลโดยต้องทบทวนให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับเป้าหมายของ BCP ของบริษัท</li> <li>ประธานเจ้าหน้าที่บริษัท/กรรมการผู้จัดการ/รองกรรมการผู้จัดการ ทำหน้าที่ BC Manager โดยดูแลการแต่งตั้งผู้ประสานงาน BCP ของสายงาน หรือของกลุ่มบริษัท (โดยรวมขอบเขตกระบวนการที่สำคัญของบริษัทย่อย) _Group BCP Coordinator เพื่อทำหน้าที่ประสานงานตลอดจนถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง</li> <li>ผู้บริหารอาวุโส หรือ ผู้จัดการอาวุโส หรือ ผู้จัดการฝ่าย เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดในการดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ เพื่อกระบวนการ หรือกิจกรรมการดำเนินธุรกิจสามารถดำเนินอย่างต่อเนื่องระหว่างเกิดภาวะวิกฤต หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานของบริษัทต้องหยุดชะงัก</li> </ul>
<p>ผู้จัดการฝ่าย/แผนกต่าง ๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พิจารณาและจัดให้การดำเนินงานที่สำคัญภายใต้หน่วยงานของตนมีแผนจัดการเพื่อให้กิจกรรมและกระบวนการที่สำคัญ หรือจำเป็นที่ต้องมีการดำเนินการให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมาย หรือภายใต้พันธะผูกพัน หรือสัญญา สามารถดำเนินอย่างต่อเนื่อง หรือจัดทำ BCP รองรับในกระบวนการที่สำคัญ และจัดให้มีการทดสอบสม่ำเสมอ</li> <li>ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและพนักงานในหน่วยงานให้รู้ขั้นตอนการปฏิบัติตาม BCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่า BCP ที่ได้จัดทำมีประสิทธิผลและสามารถใช้งานได้จริง</li> <li>รับผิดชอบเพื่อให้แผน BCP ของหน่วยงานใช้ได้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการดำเนินงานที่สำคัญหลังเกิดเหตุการณ์สามารถกลับมาดำเนินการต่อเนื่องภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>จัดให้มีผู้ประสานงาน BCP ของหน่วยงาน (BCP Area/Section Coordinator) ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ประสานงานของสายงานหรือกลุ่มบริษัท (Group/Organization BCP Coordinator) เพื่อให้ความรู้และข้อมูลต่าง ๆ กับพนักงานในหน่วยงานนั้น ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p>ผู้ตรวจสอบระบบควบคุม ภายในที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือ ผู้ประสานงานการตรวจสอบ ภายในที่ได้รับการแต่งตั้ง (Internal Auditor or Internal Audit Coordinator)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สอบทานแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้จริง และเป็นแผนปัจจุบัน รวมถึงไปถึงพิจารณาว่าแผนดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินธุรกิจของบริษัท</li> </ul>
<p>ผู้ประสานงาน BCP ประจำ สถานประกอบการ/ หน่วยงาน/พื้นที่/ BCP Area/Section Coordinator</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แจ้งพนักงานหน่วยงานตนเองตามกลุ่มสื่อสาร/ช่องทางการสื่อสาร (Line Group) ที่กำหนด หลังจากรับแจ้งจาก Group BCP Coordinator ให้ใช้ BCP หรือมีการประกาศใช้ BCP</li> <li>ประสานงานกับ Group BCP Coordinator และผู้เกี่ยวข้องในการเรียกคืนธุรกิจ/กระบวนการ /ระบบ /กิจกรรม /ข้อมูล ที่สำคัญ (ที่เกิดหยุดชะงัก หรือเกิดสูญหาย จากอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น) ภายใต้ความรับผิดชอบ</li> <li>เรียกคืนการดำเนินการ /ธุรกิจ /ระบบ /กิจกรรม /ข้อมูล ที่สำคัญให้กลับมาสู่การดำเนินการตามปกติภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ใน BCP พร้อมบันทึกรายงานการบันทึก</li> </ul>



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทและความรับผิดชอบ
<p>ทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินหรือทีมงานด้านความปลอดภัย และ/หรือ ทีมงานความปลอดภัยและการฟื้นฟู</p>	<p>เหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤต : CMC)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ประสานงานกับทีมงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>● คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องภายใต้สถานประกอบการ หรือพื้นที่ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ที่เกิดเหตุวิกฤตการณ์ โดยกำหนดให้ผู้จัดการโรงงาน / ผู้จัดการสำนักงาน / หรือหัวหน้าพื้นที่ปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพระดับหัวหน้างาน หรือที่เกี่ยวข้อง เป็นหัวหน้าทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย โดยทำหน้าที่ <b>ดำเนินการขณะเกิดภาวะการณ หรือเหตุฉุกเฉิน</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ และรายงานต่อคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤต</li> <li>2) เปิดสัญญาณเตือนภัย หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเปิดสัญญาณเตือนภัยฉุกเฉิน / ระบบโทรศัพท์ภายใน / ช่องทางการสื่อสารกลุ่มงาน ให้พนักงานเตรียมการอพยพ</li> <li>3) ประสานงานกับ Group BCP Coordinator และ Area/Section BCP Coordinator ให้ดำเนินการตามขั้นตอน BCP</li> <li>4) แจ้งและประสานกับหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจดับเพลิง หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ เพื่อเข้าควบคุมสถานการณ์ / หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดการสถานการณ์</li> <li>5) รวบรวมผลปฏิบัติงานของแต่ละทีม</li> <li>6) ประเมินความเสียหายของอาคาร/สถานที่/พื้นที่/อุปกรณ์ต่าง ๆ ในเบื้องต้นพร้อมทั้งรายงานไปยังคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤต</li> <li>7) ประสานงานกับคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤตจนกว่าเหตุการณ์จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ</li> <li>8) บันทึกรายงาน “บันทึกเหตุการณ์ _Event Log Report” / รายงานสอบสวนอุบัติเหตุ เพื่อบันทึกรายงานสถานการณ์ และรายงานความคืบหน้าต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤต</li> </ol> </li> </ul>
<p>ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Team : HR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ประกอบด้วยตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคลประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่ <b>การดำเนินการขณะเกิดภาวะการณ หรือเหตุฉุกเฉิน (Emergency Plan)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตรวจสอบเช็คความครบถ้วนของจำนวนพนักงานในช่วงขณะก่อนเกิดเหตุการณ์ ในขณะที่เกิดเหตุการณ์ และภายหลังเหตุการณ์สงบ โดยประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ตรวจสอบเช็คจำนวนพนักงานและบันทึกลงในรายงาน Check List รายชื่อพนักงานในหน่วยงาน</li> <li>2) สรุปรวบรวมจำนวนพนักงาน แยกประเภท/ผู้บาดเจ็บ/สูญหาย/ผู้ได้รับความเสียหาย เพื่อให้การช่วยเหลือ</li> <li>3) ดูแลสวัสดิการ และผลตอบแทนของพนักงานให้ได้รับความครบถ้วน</li> <li>4) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานสถานการณ์ขอความช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้อง</li> <li>5) บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่าง ๆ ให้กับคณะกรรมการประเมินสถานการณ์และความเสียหาย</li> </ol> </li> <li>● <b>การดำเนินการเพื่อจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Plan)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การตรวจสอบพนักงานลูกจ้างที่ได้รับบาดเจ็บหรือผลกระทบเพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนในการรักษา รวมถึงการประสานเพื่อช่วยเหลือได้รับสิทธิ สวัสดิการ และผลตามสิทธิประโยชน์ที่มี</li> </ol> </li> </ul>



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทและความรับผิดชอบ
	<p>2) การดูแลในการฟื้นฟูด้านขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบ</p> <p>3) การดูแลเรื่องสวัสดิการและผลตอบแทนตามสิทธิและประโยชน์ที่พึงได้รับ</p> <p>4) การจัดการสรรหา หรือการทดแทนตำแหน่งบุคลากรชั่วคราวกรณีพนักงานลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบต้องใช้ระยะเวลาในการรักษา หรือฟื้นฟู เพื่อให้มีบุคลากรทดแทนในการดำเนินการจัดการให้ธุรกิจ / กระบวนการ/กิจกรรมที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>5) การเตรียมการระเบียบและแนวปฏิบัติด้านบุคลากรเพื่อให้ข้อมูล แนวทางปฏิบัติและควบคุมให้บุคลากรมีการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ที่กำหนด เพื่อให้สถานการณ์ดำเนินการได้ตามปกติ</p> <p>6) การติดต่อบริษัทประกันภัยเพื่อจัดส่งตัวแทนในการร่วมประเมินความเสียหายของทรัพย์สิน เครื่องมือ และอุปกรณ์ตามขอบเขตในการจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยตามพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ</p> <p><b>การดำเนินการเพื่อฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤต (Recovery Plan)</b></p> <p>1) การจัดเตรียมการประกาศและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากรเพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติและดำเนินการเป็นไปตามมาตรการในการฟื้นฟู</p> <p>2) การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมรายการทรัพย์สิน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับความเสียหายตามขอบเขตในการจัดทำกรมธรรม์ภัยเพื่อรวบรวมมูลค่า หรือประสานงานเพื่อจัดทำรายการประเมินมูลค่าที่ได้รับความเสียหาย และประสานกับบริษัทประกันในการดำเนินการตามขั้นตอนในการเคลมประกัน</p> <p>3) การดำเนินการในการเรียกคืนค่าใช้จ่ายในการบรรเทาความเสียหายจากบริษัทประกันภัยจนกว่าจะแล้วเสร็จ</p> <p>4) การจัดเตรียมแผนป้องกันและมาตรการในการรับมือเหตุการณ์ในอนาคต</p>
ทีมปฏิบัติการด้าน IT และเครือข่าย	<p>ทีมเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย (Information System &amp; Technology Team : IT &amp; Network) หรือ IT Special List และ/หรือ IT help desk และ/หรือ Office Administration ทำหน้าที่ดำเนินการเตรียมการรับมือก่อนเกิดภาวะการณ์ หรือการดำเนินการระหว่างเกิดเหตุฉุกเฉินเพื่อดำเนินการด้านการจัดการระบบและการสื่อสาร (Energy Plan )</p> <p>1) จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสาร ทั้งระหว่าง พนักงานกับพนักงาน พนักงานกับลูกค้า และพนักงานกับลูกค้า</p> <p>2) จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารในกรณีที่พนักงานในบางหน่วยงานต้องปฏิบัติงานภายนอกสถานที่ หรือภายนอกพื้นที่ หรือภายนอกสำนักงาน หรือกรณีต้องปฏิบัติงานยังศูนย์ หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</p> <p>3) จัดเตรียมสำรอง Software และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของระบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน ในกรณีที่พนักงานที่ดูแลธุรกรรมที่สำคัญไปปฏิบัติงานสำรอง</p> <p>4) พิจารณาลำดับความสำคัญของระบบงาน เพื่อเปิด-ปิดการใช้ระบบงานบางระบบ หรือลดเว้นการใช้ระบบงานดังกล่าวในบางหน่วยงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการไม่สามารถให้บริการได้ของบางระบบงาน เช่น ระบบ Windspeed (ERP system), Payroll System , Kiln Production Control System, Weight Scale System โดยให้ความสำคัญกับระบบงานที่รองรับธุรกรรมงานที่สำคัญก่อน</p> <p>5) จัดเตรียมและบริหารจัดการบุคลากรด้าน IT ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้าน IT ที่เพิ่มขึ้น กรณีเป็นภาวะการณ์ฉุกเฉินและบุคลากรไม่เพียงพอให้พิจารณา</p>



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทและความรับผิดชอบ
	<p>Subcontractor ที่สามารถใช้บริการเพื่อให้บริการเป็นการชั่วคราวในช่วงที่จำเป็นต้องจัดการภาวะวิกฤต</p> <p>6) บันทึกรายงาน บันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย</p> <p><b>ด้านการจัดการระบบเครือข่าย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานสาขา หรือโรงงาน หรือโรงผลิต หรือบริษัทย่อย หรือพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งให้ทราบสถานการณ์ และการติดต่อกับหน่วยงาน ที่มีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปปฏิบัติยังพื้นที่ หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>2) ให้การสนับสนุนหน่วยงานที่จำเป็นต้องไปปฏิบัติ หรือย้ายสถานที่เป็นการชั่วคราวไปยังพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือกระบวนการตามส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>3) บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Even Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์ และความเสียหาย</li> </ol> <p><b>การดำเนินเพื่อจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Plan)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตรวจสอบประเมินความเสียหายของระบบคอมพิวเตอร์ (Information system) ต่าง ๆ และเครือข่าย (Net Work)</li> <li>2) กู้คืนระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลการดำเนินการปัจจุบัน และเครือข่ายที่ได้รับผลกระทบ เพื่อปรับปรุงและดำเนินการเพื่อให้ระบบสามารถกลับมาดำเนินงานได้ตามปกติโดยเร็วที่สุด</li> </ol> <p><b>การดำเนินการเพื่อฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤต (Recovery Plan)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การกู้คืนข้อมูล หรือฐานข้อมูลย้อนหลังที่ได้รับความเสียหายเพื่อให้ฐานข้อมูลกลับคืนสู่กระบวนการตามระบบการจัดการฐานข้อมูล เพื่อการจัดทำรายงานย้อนหลังเพื่อให้เป็นไปตามปกติ</li> <li>2) การจัดทำแผนป้องกันเหตุการณ์ และการจัดทำมาตรฐานการสำรองระบบและข้อมูลเพื่อการดำเนินการป้องกันในอนาคต</li> </ol>
ทีมปฏิบัติการด้านธุรกิจ/ ประชาสัมพันธ์/ประสาน ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญภายนอก	<p>ประกอบด้วยนักลงทุนสัมพันธ์ ตัวแทนเจ้าที่การเงิน ตัวแทนฝ่ายการตลาดและโลจิสติกส์ และฝ่ายจัดการของแต่ละสถานประกอบการ ทำหน้าที่</p> <p><b>การดำเนินการขณะเกิดภาวะการณ์ หรือเหตุฉุกเฉิน (Emergency Plan)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) บันทึกภาพและเก็บข้อมูล</li> <li>2) ประสานงานกับทีมปฏิบัติการอื่นๆ เพื่อทราบสถานการณ์และใช้เป็นข้อมูลในการรายงานและประชาสัมพันธ์</li> <li>3) ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ให้ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า และหน่วยงานกำกับดูแล หรือตลาดหลักทรัพย์ (กรณีเป็นภาวะวิกฤตที่กระทบต่อมูลค่าหลักทรัพย์ หรือทรัพย์สินที่สำคัญ หรือ มีกระบวนการธุรกิจที่สำคัญที่หยุดชะงัก หรือมีกระบวนการที่กระทบต่อสัญญา หรือพันธกิจที่สำคัญ)</li> <li>4) ติดตาม แจ้งข่าวสาร และความคืบหน้าของสถานการณ์ต่าง ๆ แก่พนักงาน</li> <li>5) ประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานกำกับดูแล หรือหน่วยงานที่สามารถขอความช่วยเหลือ รวมถึงการรายงานสถานการณ์ตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูล</li> </ol>



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ผู้เกี่ยวข้อง	บทบาทและความรับผิดชอบ
	<p>6) บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย</p> <p><b>การดำเนินการเพื่อจัดการความต่อเนื่องของธุรกิจ (Business Continuity Plan)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การประเมินผลกระทบที่เกี่ยวกับจากเหตุการณ์ที่กระทบกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่สำคัญเพื่อดำเนินการมาตรการในการจัดการเพื่อผลกระทบที่เกี่ยวข้อง</li> <li>2) การประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้ข้อมูลและติดตามการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามปกติ</li> </ol> <p><b>การดำเนินการเพื่อฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤต (Recovery Plan)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การร่วมมือประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่เกี่ยวข้องหากต้องมีการบูรณาการในการบรรเทา ฟื้นฟู หรือชดเชยผลกระทบสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่ได้รับผลกระทบ</li> </ol>
ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤตและสถานประกอบการสำรองภายใต้นโยบายการจัดการธุรกิจต่อเนื่อง	<p><b>บริษัท สุธากัญจน์ จำกัด (มหาชน)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; สำนักงานใหญ่อาคารคอสโมปาร์ค จังหวัดนนทบุรี</li> <li>&gt; โรงงานสาขาช่องสาริกา จังหวัดลพบุรี</li> <li>&gt; โรงงานสาขาพระพุทธรักษา จังหวัดสระบุรี</li> <li>&gt; โรงงานสาขาห้วยป่าหวาย จังหวัดสระบุรี</li> </ul> <p><b>บริษัท หินอ่อน จำกัด (บริษัทย่อย)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ</li> <li>&gt; โรงงาน บริษัท หินอ่อน จำกัด จังหวัดสระบุรี</li> </ul> <p><b>บริษัท โกลเด้นท์โลมเอ็นจิเนียริง จำกัด (บริษัทย่อย)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Shop วิศวกรรม เมืองทองธานี</li> </ul>

## 5. นิยามความหมายที่เกี่ยวข้อง

## 5.1 การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

หมายถึง กระบวนการที่วางกรอบนโยบายที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการ และพิจารณาเพื่อออกแบบกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อบูรณาการนำกรอบกระบวนการที่ได้ ออกแบบบูรณาการร่วมกับการกำหนดกลยุทธ์และผลการดำเนินงานของ SUTHA โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับ การออกแบบไว้ให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ใน ระดับที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

## 5.2 การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management)

หมายถึง การจัดการ โครงสร้าง บุคคลกร และกระบวนการ ตลอดจนกลยุทธ์ในการวางแผนและการตัดสินใจในการยับยั้ง วิกฤตการณ์ก่อนจะลุกลามเสียหายมากขึ้น โดยกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตจะใช้เมื่อประสบเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่ ก่อทวน หรืออาจเป็นภัยให้กับธุรกิจ หรือองค์กร ตัวอย่างของผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์หรือปัญหาจากภาวะวิกฤต องค์กรหรือธุรกิจอาจได้รับผลกระทบ เช่น การเสียภาพลักษณ์ การดำเนินงานหยุดชะงัก ปัญหาด้านการเงิน และวิกฤตที่ กระทบต่อพนักงานขององค์กร เป็นต้น



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

### 5.3 ภาวะวิกฤต (Crisis)

หมายถึง เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่จะส่งผลกระทบอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคคล ตลอดจนชื่อเสียง และการดำเนินกิจการของบริษัทหรือสินค้าในระยะยาว โดยที่วิกฤตอาจจะมาจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกก็ได้ หรืออาจเกิดจากภัยธรรมชาติ และ / หรือฝีมือมนุษย์ก็ได้ อาจจะเป็นการบริหารงานที่ไม่ดีในองค์กร หรืออาจจะเป็นปัญหาเศรษฐกิจระดับโลก แน่แน่นอนว่าวิธีการแก้สถานการณ์ในช่วงวิกฤตนั้นก็ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงและชนิดของปัญหาที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบของภาวะวิกฤต คือ

- มีผลคุกคามต่อบริษัท
- เป็นสิ่งที่ไม่คาดคิดมาก่อน
- ต้องรีบตัดสินใจในระยะเวลาอันสั้น/มีเวลาน้อยสำหรับการแก้ปัญหา

จะเห็นได้ว่า การบริหารความเสี่ยงเกี่ยวข้องกับการบ่งชี้เหตุการณ์ เพื่อหาแนวทางการประเมินสิ่งที่คุกคาม และหามาตรการที่ดีที่สุดเพื่อลดผลกระทบ ทั้งความรุนแรง และความถี่ของเหตุการณ์นั้นๆ แต่การจัดการภาวะวิกฤตเกี่ยวข้องกับการจัดการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังที่สิ่งคุกคามเกิดขึ้น มีข้อบังคับความสำคัญต่อบริบทในการจัดการ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ กระบวนการและเทคนิคที่จำเป็น เพื่อที่จะบ่งชี้ ประเมิน พร้อมรับมือกับสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกเริ่มที่เกิดขึ้นไปจนถึงจุดขึ้นตอนของการฟื้นฟู

### 5.4 ภัยคุกคาม (Peril) / เหตุการณ์ (Incident)

หมายถึง สาเหตุของความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้นได้จาก

- **ภัยธรรมชาติ** ภัยธรรมชาติโดยทั่วไป เป็นวิกฤตการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกินความสามารถของมนุษย์จะป้องกันได้ และเป็นภัยที่ควบคุมได้ยากเช่น แผ่นดินไหว, พายุ, คลื่นสึนามิ น้ำท่วม, ดินถล่ม สภาพภูมิอากาศแปรปรวน, ภัยแล้ง ภัยจากความร้อนที่เพิ่มสูงอาจส่งผลกระทบต่อการสะสมของความร้อนและเป็นต้นเหตุของการเกิดอัคคีภัย เป็นต้น
- **ภัยจากการกระทำของมนุษย์** เช่น อัคคีภัย ภัยจากการกระทำที่ไม่รอบคอบ, ละเลย ละเมิดในดำเนินการตามกฎหมาย จลาจล ฆาตกรรม ภัยสงคราม ผู้อพยพพลัดถิ่น
- **โรคระบาด หรืออุบัติการณ์จากโรคติดต่อตัวใหม่ ๆ**
- **ภัยที่เกิดขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจ** เช่น น้ำมันขาดแคลนหรือราคาเชื้อเพลิงพุ่งสูง วิกฤตจากภาวะสงคราม อัตราดอกเบี้ยผันผวน หรืออัตราดอกเบี้ยที่ปรับเพิ่ม ภาวะการว่างงานสูง วิกฤตสถาบันการเงิน
- **ภัยที่เกิดจากการดำเนินงาน** เช่น การจารกรรมข้อมูล การเปิดเผยความลับทางธุรกิจ
- **ภัยพิบัติทางเทคโนโลยี** ซึ่งปัจจุบันงานส่วนใหญ่ภายในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีเครือข่ายต่าง ๆ ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ในบางกรณีโครงสร้างเทคโนโลยีของบริษัทอาจเกิดการหยุดชะงักซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินการธุรกิจไม่สามารถดำเนินการต่อเนื่อง ดังนั้นวิกฤตเทคโนโลยีบางอย่างที่อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญ หรือในบางเหตุการณ์อาจเกิดจากเจตนาร้าย ภายใต้อภัยพิบัติทางเทคโนโลยี เช่น วิกฤตจากผู้ประสงค์ร้าย (Malevolence Crisis) เป็นการโจมตีด้วยเทคโนโลยีทางอาญาโดยฝ่ายตรงข้าม เช่น พนักงานที่ไม่เป็นมิตรโดยมีเจตนาร้ายในการทำให้องค์กรไม่มั่นคง , ภัยคุกคามไซเบอร์ (Cybercrime Crisis) เป็นอาชญากรรม การโจรกรรมโดยเจตนาโดยใช้เทคโนโลยี, การโจมตีของไวรัสที่สำคัญ (Critical virus attacks) จากติดเชื้อโดยบังเอิญหรือมีเจตนาร้าย
- **ภัยที่เป็นอุบัติเหตุ** คือ ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการอุตสาหกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานทางกายภาพและการทำงานของเครื่องจักรขนาดใหญ่, อุบัติเหตุร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ อาจนำไปสู่ผลกระทบร้ายแรง เช่น อุบัติเหตุการจราจร อุบัติเหตุและอันตรายจาก



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

กระบวนการเครื่องจักร ผนังเตาเผาเร็ว การระเบิดจากฝุ่น หรือระบบจัดเก็บหรือลำเลียงเชื้อเพลิง ไฟไหม้ การถล่มของหินจากการระเบิดหินในกระบวนการทำเหมือง หรือการระเบิดจากวัตถุระเบิดที่ใช้ในกระบวนการทำเหมือง การพังทลายของอาคารสิ่งปลูกสร้างที่มีการก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

- **ข่าวลือ** การแพร่ข่าวผ่านระบบโซเชียลมีเดียเกี่ยวกับองค์กรและผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น การแพร่กระจายข่าวว่าผลิตภัณฑ์ขององค์กรไม่ได้คุณภาพมีปัญหาหรือข้อบกพร่อง, การแพร่กระจายปัญหาผลกระทบหรือข่าวลือในทางลบซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ ซึ่งหากเกิดการเผยแพร่ข่าวผ่านช่องทางการสื่อสารโซเชียลมีเดียก็อาจสามารถกระจายไปอย่างรวดเร็วและเมื่อข่าวลือดังกล่าวเริ่มต้นขึ้น อาจต้องใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์อย่างเข้มข้นเพื่อเหตุการณ์สงบ ข่าวลือดังกล่าวสามารถทำลายองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นในกรณีเหล่านี้จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากเพื่อรักษาภาพลักษณ์หรือผลกระทบที่เกิดขึ้น
- **Headhunting** เป็นการแย่งชิงผู้บริหารระดับสูง หรือเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพความสามารถในบางตำแหน่งงาน เนื่องจากสภาพการแข่งขันกันในตลาดแรงงานที่มีการเข้าติดต่อและเข้าถึงระหว่างผู้สมัครและผู้ที่ต้องการบุคลากร จึงส่งผลกระทบต่อการแข่งขันแย่งชิงบุคลากร และการโยกย้ายเปลี่ยนงานของ ผู้บริหารระดับสูง หรือบุคลากรในบางตำแหน่งงานที่ต้องใช้ความสามารถและประสบการณ์อยู่ตลอดเวลา

### 5.5 สถานะที่จะทำให้เกิดความเสียหาย (Hazard)

หมายถึง สภาพและเงื่อนไขบางอย่างที่สร้างโอกาส หรืออาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความเสียหายเพิ่มสูงขึ้น โดยสถานะต่าง ๆ นี้แบ่งได้ ดังนี้

- 1) สถานะทางด้านกายภาพ (Physical) คือ สถานะของโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย เช่น อุณหภูมิจากภาวะโลกร้อนที่อุณหภูมิทวีความร้อนที่สูงขึ้น หรือเกิดจากการจัดการสถานที่จัดเก็บเชื้อเพลิงมีจุดไม่ปลอดภัย หรือคุณสมบัติทางกายภาพของเชื้อเพลิงติดไฟง่าย ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเอื้อต่อการเกิดการปะทุของเชื้อเพลิงทำให้เกิดการติดไฟ หรือเพลิงลุกลามจนกลายเป็นเหตุเพลิงไหม้ไปยังจุดอื่น ๆ
- 2) สถานะทางด้านศีลธรรม (Moral) คือ สถานะของโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงานของพนักงาน เช่น การทุจริตต่อหน้าที่ของพนักงาน , การทุจริตของคู่ค้าซึ่งส่งผลกระทบต่อการสูญหายของสินค้าหรือวัตถุดิบ หรือการด้อยมูลค่า เป็นต้น
- 3) สถานะด้านจิตสำนึกในการป้องกันความเสี่ยง (Morale) คือ สถานะที่ประมาทและเลินเล่อ หรือการไม่เอาใจใส่ในการป้องกันความเสี่ยง เช่น การที่พนักงานปล่อยให้เครื่องจักรทำงานโดยไม่ตรวจเช็คความพร้อมหรือการบำรุงรักษาตามระยะเวลาอันสมควร การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด การไม่สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายตามข้อกำหนด

### 5.6 การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- **การจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)** หมายถึง กระบวนการบริหารแบบองค์รวมที่มีการระบุถึงภัยคุกคามที่มีต่อองค์กร รวมถึงผลกระทบของภัยคุกคามนั้น ๆ อีกทั้งเป็นการสร้างความสามารถขององค์กรให้มีความยืดหยุ่น เพื่อสามารถรับมือ และปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ รวมถึงชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างคุณค่าขององค์กร
- **ระบบการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS)** หมายถึง ส่วนหนึ่งของระบบการจัดการที่มีการจัดทำขึ้น นำไปปฏิบัติ ดำเนินการ ติดตาม รักษาไว้ และปรับปรุงให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- **แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)** หมายถึง เอกสารที่รวบรวมขั้นตอน และข้อมูลที่ทำให้องค์กรพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้สามารถดำเนินการในกิจกรรม หรือกระบวนการหลักใน



# นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ระดับที่กำหนดไว้

- การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมและผลกระทบทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักของกิจกรรมนั้นที่อาจเกิดขึ้นได้
- อุบัติการณ์ (Incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้หรือนำไปสู่การหยุดชะงักของธุรกิจ เกิดความสูญเสีย เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือภาวะวิกฤต
- ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ผลกระทบหรือความไม่แน่นอนซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ การบรรลุเป้าหมาย หรือกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

## 5.7 บริบทขององค์กร (Context of the Organization)

- เข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร (Understanding of the Organization and its contexts) คือ การกำหนดปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์กรที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของ BCMS ได้แก่ กิจกรรม หน้าที่ ผลิตภัณฑ์ บริการ คู่ค้า ห่วงโซ่อุปทาน ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ทำให้องค์กรต้องหยุดชะงัก ความเชื่อมโยงของนโยบายต่าง ๆ กับกลยุทธ์ขององค์กร และประเภทของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (Understanding the needs and expectations of interested parties) คือ การกำหนดผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับ BCMS และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย การรวบรวมและเข้าถึงกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์และบริการที่ต่อเนื่อง
- กำหนดขอบเขตของ BCMS (Determining the Scope of Business Continuity Management System) คือ ขอบเขตของระบบ BCMS ต้องมีการจัดทำข้อกำหนดของ BCMS โดยพิจารณาพันธกิจ เป้าหมายขององค์กร พันธะผูกพันทั้งภายในและภายนอก (ครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย) และความรับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ มีการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดภายในขอบเขตของ BCMS

## 5.8 แนวทางการบริหารความต่อเนื่องและการจัดการภาวะวิกฤต





## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

### (1) แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตร้ายแรงเพื่อให้สามารถระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นแผนระดับองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานทั่วทั้งบริษัท ให้ไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีกิจกรรมหลักตามแผน ประกอบด้วย

- การแจ้งและประกาศใช้แผน
- การจัดการกับเหตุการณ์ตามลำดับ
- การระงับเหตุ / จำกัดการขยายวงของเหตุการณ์ / จำกัดความเสียหาย
- การรับผิดชอบต่อความปลอดภัย
- (ย้ายบุคคลากร , ย้ายคนเจ็บ , การปฐมพยาบาลเบื้องต้น , การนำคนเจ็บส่ง รพ.)
- ประเมินความเสียหาย
- พิจารณาการเข้าแผน BCP อย่างเหมาะสม

### (2) แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกิจที่สำคัญ (Business Continuity Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานขณะเกิดวิกฤต เพื่อให้ธุรกรรมหรือกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญของบริษัทสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดการหยุดชะงัก หรือหากเกิดการหยุดชะงักก็สามารถกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม โดยเป็นแผนระดับแผนกที่รับผิดชอบดูแลงานนั้น ๆ โดยมีกิจกรรมหลัก ตามแผนประกอบด้วย

- ประกาศใช้แผน
- การติดต่อสื่อสารประสานงานกับพนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
- ฟื้นฟูกระบวนการธุรกิจหลักที่เกี่ยวข้อง
- ฟื้นฟูงานที่สูญเสีย ทรัพย์สินที่เสียหาย
- ในกระบวนการที่สำคัญ

### (3) แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤต (Recovery Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการฟื้นฟูความเสียหาย หลังเหตุการณ์วิกฤตร้ายแรงสงบ หรือระงับเหตุการณ์แล้ว เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทกลับเข้าสู่ภาวะปกติ โดยมีกิจกรรมหลักตามแผน ประกอบด้วย

- ซ่อมแซม / บูรณะสิ่งที่เสียหาย
- กรณีสถานที่เกิดความเสียหาย / ย้ายสถานที่ไปสถานที่ชั่วคราว หรือถาวร
- เรียกคืนค่าใช้จ่ายในการบรรเทาความเสียหายจากบริษัทประกันภัย



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

### 6. แผน/แนวทาง รองรับขณะเกิดภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

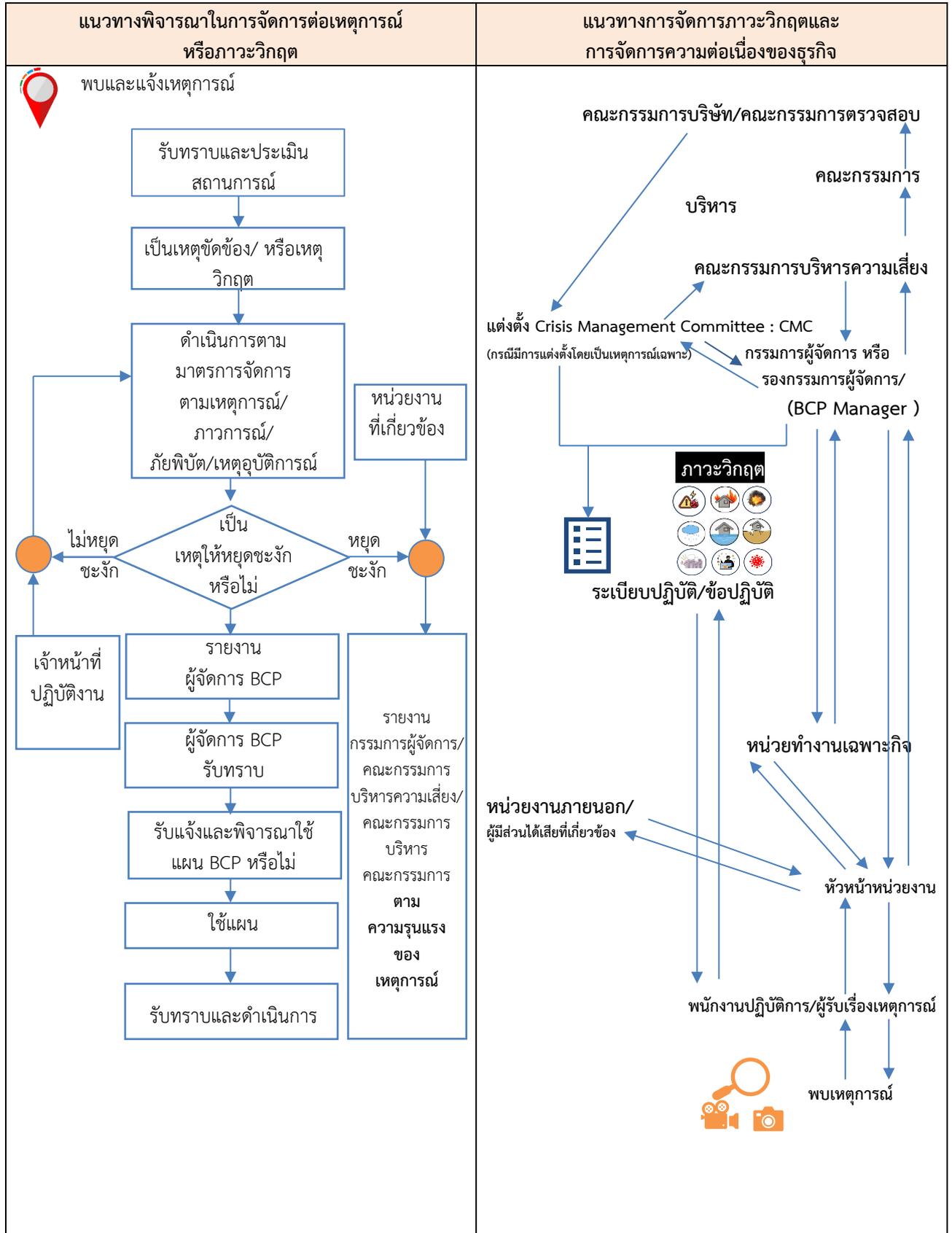
กรณีสถานประกอบการ สำนักงาน สาขาการผลิต พื้นที่ตามขอบเขตกระบวนการทางธุรกิจได้มีการจัดทำขั้นตอนในการดำเนินการจัดการภาวะฉุกเฉินในด้านต่าง ๆ เช่น แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย , แผนฉุกเฉินด้านการแพร่กระจายของรังสี , แผนฉุกเฉินด้านโรคระบาด เป็นต้น โดยให้ใช้แนวทางดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้มีการจัดทำ สำหรับกระบวนการหรือเหตุการณ์ซึ่งไม่มีการจัดทำแผน หรือขั้นตอนให้ปรับหรือประยุกต์ใช้ขั้นตอนและข้อเสนอแนะตามแนวทางการดำเนินการตามเหตุ หรือภาวะการณ์ หรือสถานการณ์ โดยข้อเสนอแนะแนวทางเบื้องต้น ดังนี้

- 6.1 การพิจารณาดำเนินการในการจัดการต่อเหตุการณ์ หรือภาวะวิกฤต
- 6.2 กรณีการเกิดเหตุในเวลาทำการ และแจ้งเหตุประกาศใช้แผนในการจัดการภาวะวิกฤต
- 6.3 กรณีภาวะการณ์และมีความจำเป็นในการอพยพ
- 6.4 การดำเนินการ ณ จุดรวมพล
- 6.5 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ
- 6.6 กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ
- 6.7 การดำเนินการฟื้นฟูเพื่อให้กระบวนการที่สำคัญดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและการฟื้นฟูหลังภาวะวิกฤต



# นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

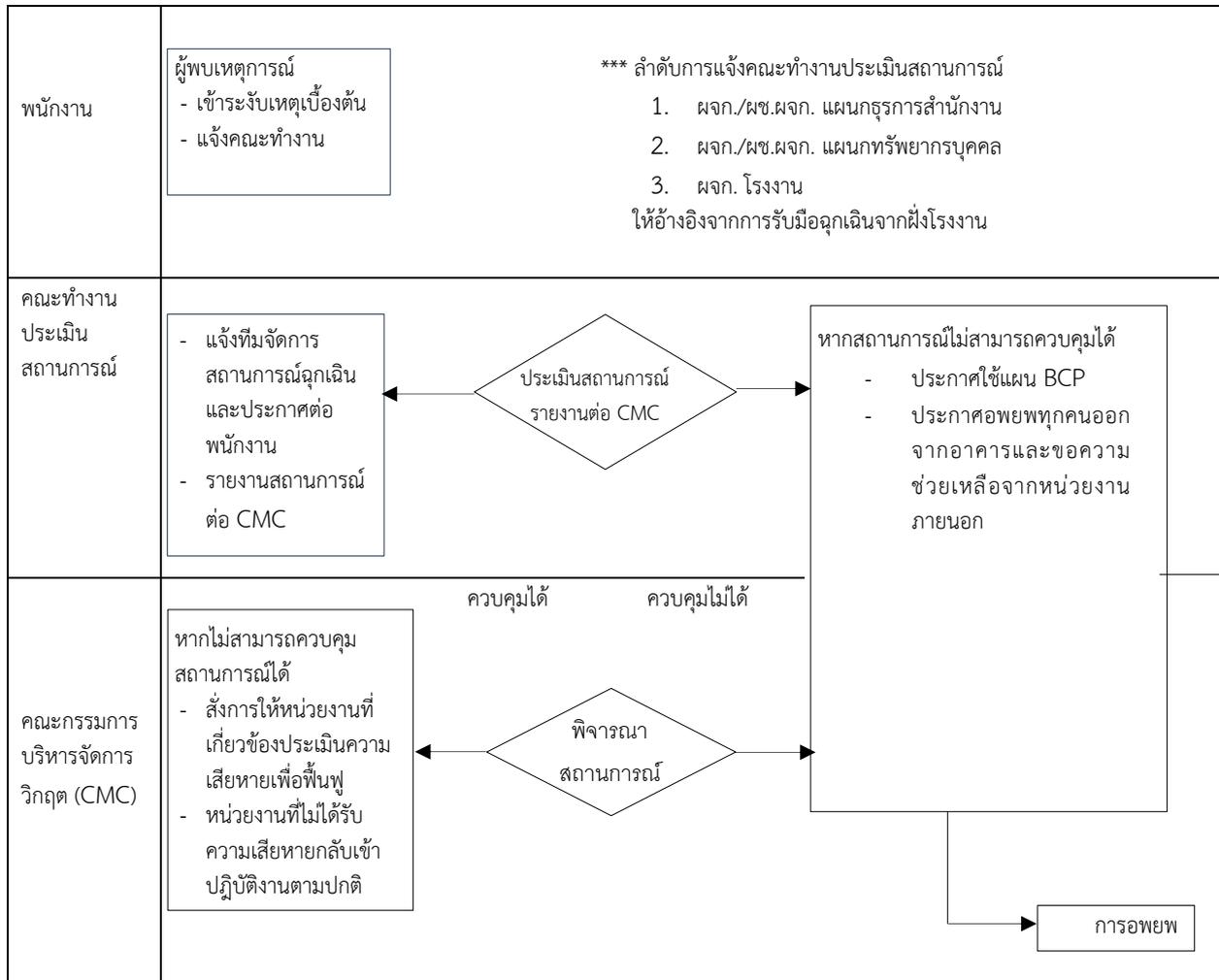
## 6.1 การพิจารณาดำเนินการในการจัดการต่อเหตุการณ์ หรือภาวะวิกฤต





## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 6.2 แผนผังและขั้นตอนแนวทางปฏิบัติเพื่อรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)



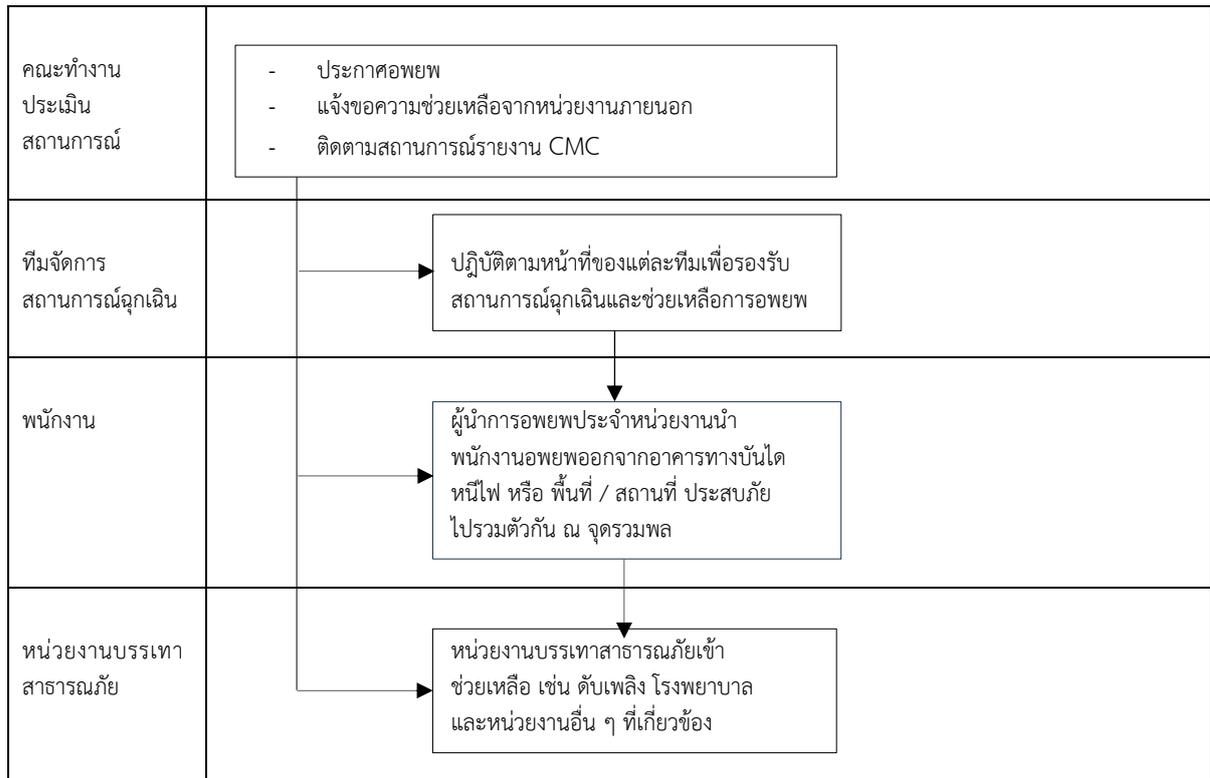
ตารางรายละเอียดขั้นตอนการแจ้งและประกาศใช้แผน ตาม (6.2)

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. พนักงานผู้พบเห็นเหตุการณ์เข้าระงับเหตุเบื้องต้น	พนักงาน
2. แจ้งคณะทำงานประเมินสถานการณ์	พนักงาน
3. คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 ประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 (ประกาศเมื่อเกิดเหตุ.....) “เนื่องจากขณะนี้ได้เกิดเหตุ.....ที่บริเวณ.....แผนก ... ขอให้พนักงานทุกท่าน อยู่ในความสงบและรอฟังประกาศที่แจ้งแจ้งให้ทราบต่อไป”	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
4. เมื่อได้ยินประกาศครั้งที่ 1 ให้ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน ตรวจสอบจำนวนพนักงานในหน่วยงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการอพยพและรอฟังประกาศต่อไป	ผู้นำอพยพประจำหน่วยงานและพนักงานทุกคน
5. ประเมินสถานการณ์รายงานต่อคณะกรรมการภาวะวิกฤต (Crisis management Committee : CMC)	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
6. พิจารณาสถานการณ์ <b>กรณีควบคุมสถานการณ์ได้</b> - สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความเสียหายดำเนินการฟื้นฟู - การประกาศแจ้งหากสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ “ขณะนี้เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์.....ที่.....ได้แล้วอาคาร/พื้นที่ ได้รับความเสียหายเพียงเล็กน้อยจึงขอให้พนักงานทุกคนกลับเข้าทำงานได้ตามปกติ” <b>กรณีควบคุมสถานการณ์ไม่ได้</b> - ประกาศใช้แผนสำรองในการอพยพออกจากอาคาร และแจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย	คณะกรรมการภาวะวิกฤต (CMC) และคณะทำงานประเมินสถานการณ์



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 6.3 กรณีภาวะการณ์และมีความจำเป็นในการอพยพ



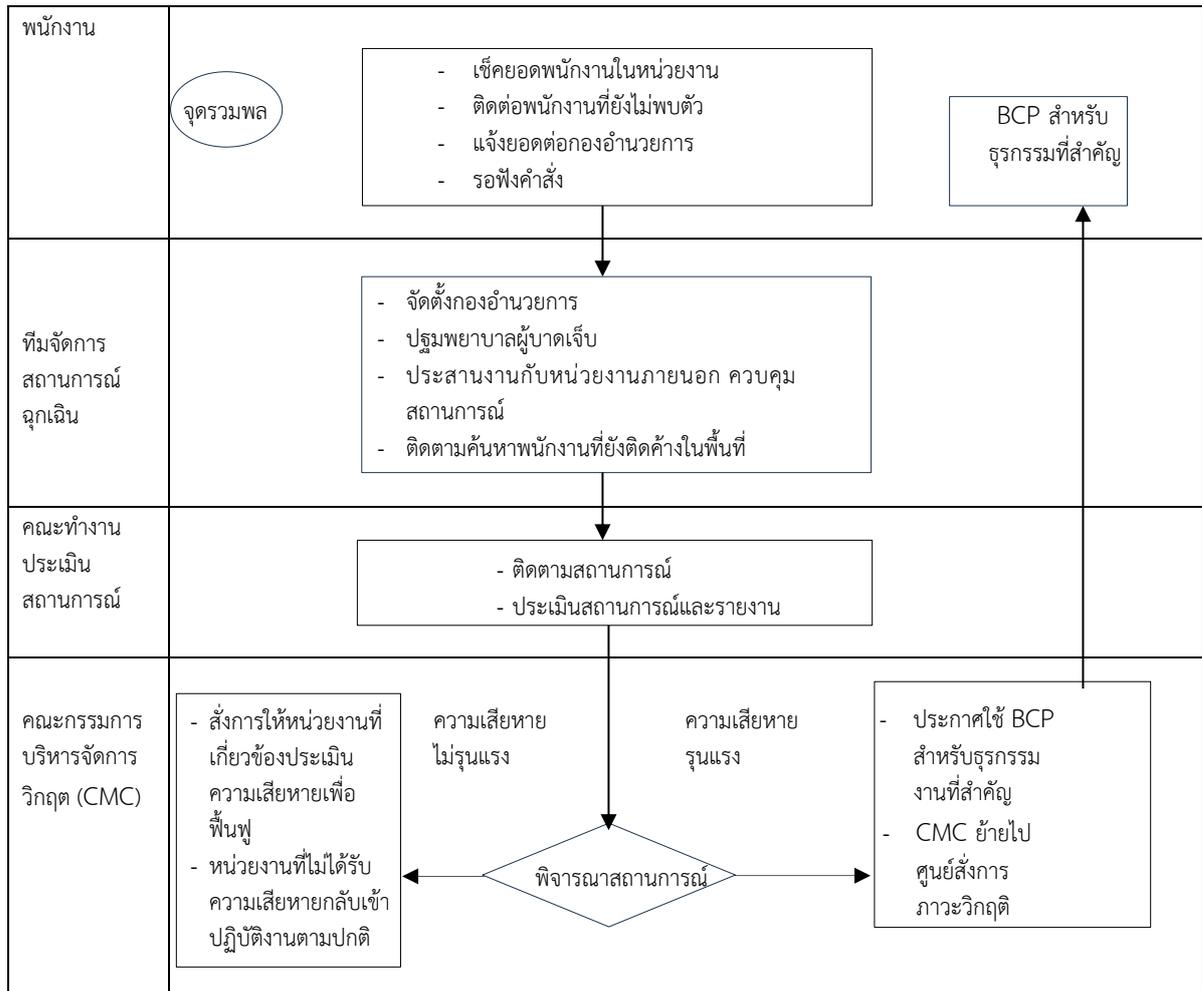
ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพ ตาม 6.3

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. เมื่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis management Committee : CMC ตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายจะประกาศอพยพ โดย <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศเตือนภัยจากสัญญาณเสียงฉุกเฉิน/สัญญาณเตือนภัย ที่ติดตั้งตั้งแต่จะพื้นที่หรือช่องติดต่อระบบภายในพื้นที่สำหรับสื่อสารในการแจ้ง ให้มีการอพยพ</li> <li>- เปิดสัญญาณเตือนภัยให้พนักงานและผู้อยู่ภายในอาคารอพยพออกจากอาคาร</li> <li>- ประสานงานกับผู้นำอพยพประจำหน่วยทุกหน่วยให้ปฏิบัติหน้าที่</li> </ul> <b>ประกาศแจ้งเหตุฉุกเฉินครั้งที่ 2</b> “ขณะนี้ได้เกิดเหตุ.....ที่.....โดยยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้จึงขอให้พนักงานทุกท่านอพยพออกจากอาคาร/พื้นที่ปฏิบัติงาน โดยปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้นำอพยพประจำหน่วยงานอย่างเคร่งครัดและห้ามใช้ลิฟต์โดยเด็ดขาด”	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
2. ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจเช็คพื้นที่สำนักงาน/ปฏิบัติงาน ไม่ให้พนักงานติดค้างอยู่พื้นที่/ในชั้น/ในหน่วยงาน นั้น ๆ และนำพนักงานในหน่วยงานอพยพทางบันไดหนีไฟ / เส้นทางหนีภัย เพื่อออกจากตัวอาคาร/พื้นที่ประสพภัย	ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน
3. หากมีผู้บาดเจ็บหรือผู้มีโรคประจำตัว เช่น โรคความดัน โรคหัวใจ หรือหญิงตั้งครรภ์ให้พนักงานในหน่วยงานที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ดูแลและนำพาอพยพ	
4. ให้พนักงานทั้งหมดที่อพยพออกจากอาคาร/พื้นที่ประสพภัย ไปรวมกันที่จุดรวมพลเพื่อตรวจสอบจำนวน	พนักงานทุกคน



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

### 6.4 การดำเนินการ ณ จุดรวมพล



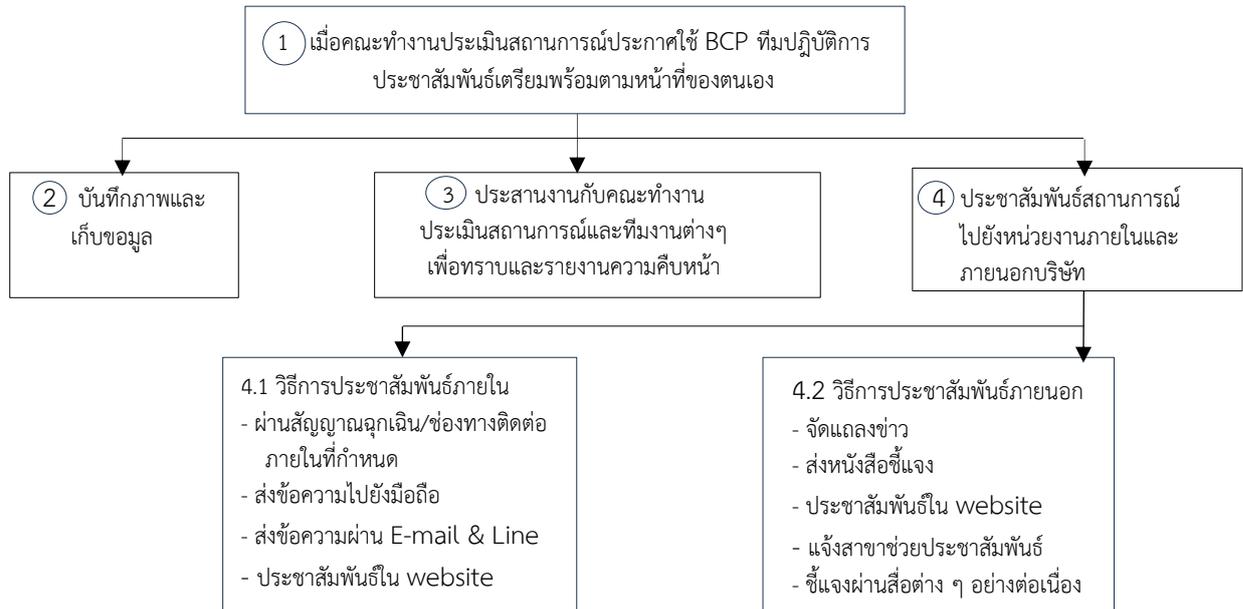
ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพพร้อมกัน ณ จุดรวมพล ตามข้อ 6.4

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
เมื่ออพยพมารวมกัน ณ จุดรวมพล	ผู้นำการอพยพประจำหน่วย และพนักงานทุกคน
1) หัวหน้าผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจเช็คจำนวนพนักงานอีกครั้งว่าครบตามจำนวนและ ไม่มีผู้ใดติดค้างอยู่ในอาคาร ดำเนินการส่งจำนวนพนักงานพร้อมรายชื่อให้กองอำนาจการ ทราบ หากไม่ครบต้องรีบแจ้งกองอำนาจการให้ทราบโดยทันที เพื่อจะได้ช่วยเหลือ	
2) จัดตั้งกองอำนาจการเพื่อเป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลืออพยพ - ตรวจสอบยอดรวมและแจ้งหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ติดค้าง - ปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บและประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่อขอรถพยาบาล	ทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน
3) คณะทำงานประเมินสถานการณ์ติดตามสถานการณ์และรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะ วิกฤต (Crisis management Committee : CMC)	คณ ะ ท ำ ง า น ป ร ะ เมิ น ส ท าน ก าร ณ์
4) คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤต พิจารณาสถานการณ์ ● หากความเสียหายไม่รุนแรงหรือเสียหายบางส่วน ไม่กระทบโครงสร้างอาคารและสามารถเข้า ออกอาคารได้ สั่งการให้ควบคุมสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ● หากความเสียหายรุนแรงมาก หรือทำให้ไม่สามารถเข้าออกอาคารได้ปฏิบัติงานได้ พิจารณา ประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมที่สำคัญ	คณะบริหารงานจัดการภาวะ วิกฤต (CMC)
5) ปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญโดยพนักงานที่ ทำหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง พนักงานส่วนที่เหลือให้รวมกันที่จุดรวมพล เพื่อรอสั่งการจากคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤต หรือหัวหน้าหน่วยงานต่อไป	พนักงานทุกคน



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 6.5 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต



- เมื่อคณะทำงานประเมินสถานการณ์ประกาศใช้ BCP ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ เตรียมพร้อมตามหน้าที่ของตนเอง โดยประสานกับกองอำนาจการทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ
- บันทึกภาพและข้อมูลระหว่างเกิดเหตุการณ์วิกฤตอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นหลักฐานและรายงานให้คณะบริหารภาวะวิกฤติทราบ
- ประสานงานกับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และทีมงานต่าง ๆ เพื่อรวบรวมความเป็นไปของ สถานการณ์
- ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ โดยข้อมูลที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ ทีมประชาสัมพันธ์ จะต้องนำเสนอเพื่อขอความเห็นจากคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Committee : CMC) ก่อน และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงาน และบุคคลภายนอกเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ตามความเหมาะสม

## 4.1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในบริษัทฯ

- จัดทำรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และประสานงาน BCP ประจำหน่วยงาน แจกให้ทุกคนในทีมเพื่อให้สามารถติดต่อกันได้ในทันที
- เมื่อเกิดภาวะวิกฤต แจ้งข่าวสารไปยังผู้ประสานงานประจำหน่วยงาน เพื่อให้ช่วยกระจาย ต่อให้พนักงานในหน่วยงาน โดยการโทรศัพท์หรือประชุมพนักงานในหน่วยงาน
- ติดต่อแจ้งพนักงานผ่านช่องทางกรรสื่อสารกลุ่มไม่ให้เกิดตระหนกรวมทั้งแจ้งวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง
- แจ้งข่าวสารผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้วยการส่งข้อความ การแจ้งผ่านช่องทางกลุ่มสื่อสาร
- แจ้งข่าวสารไปยังพนักงานทุกหน่วยงานตามสาขาที่เกี่ยวข้อง

## 4.2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกบริษัทฯ

- มอบหมายให้ฝ่ายการตลาด หรือฝ่ายงานที่ทำหน้าที่ประสานกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่เกี่ยวข้องหรืออาจได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์เพื่อชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำหนังสือชี้แจงหากผลกระทบที่เกิดกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และทำหนังสือแจ้งข่าวผ่านระบบตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงเผยแพร่ข่าวสารและข้อเท็จจริงผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ



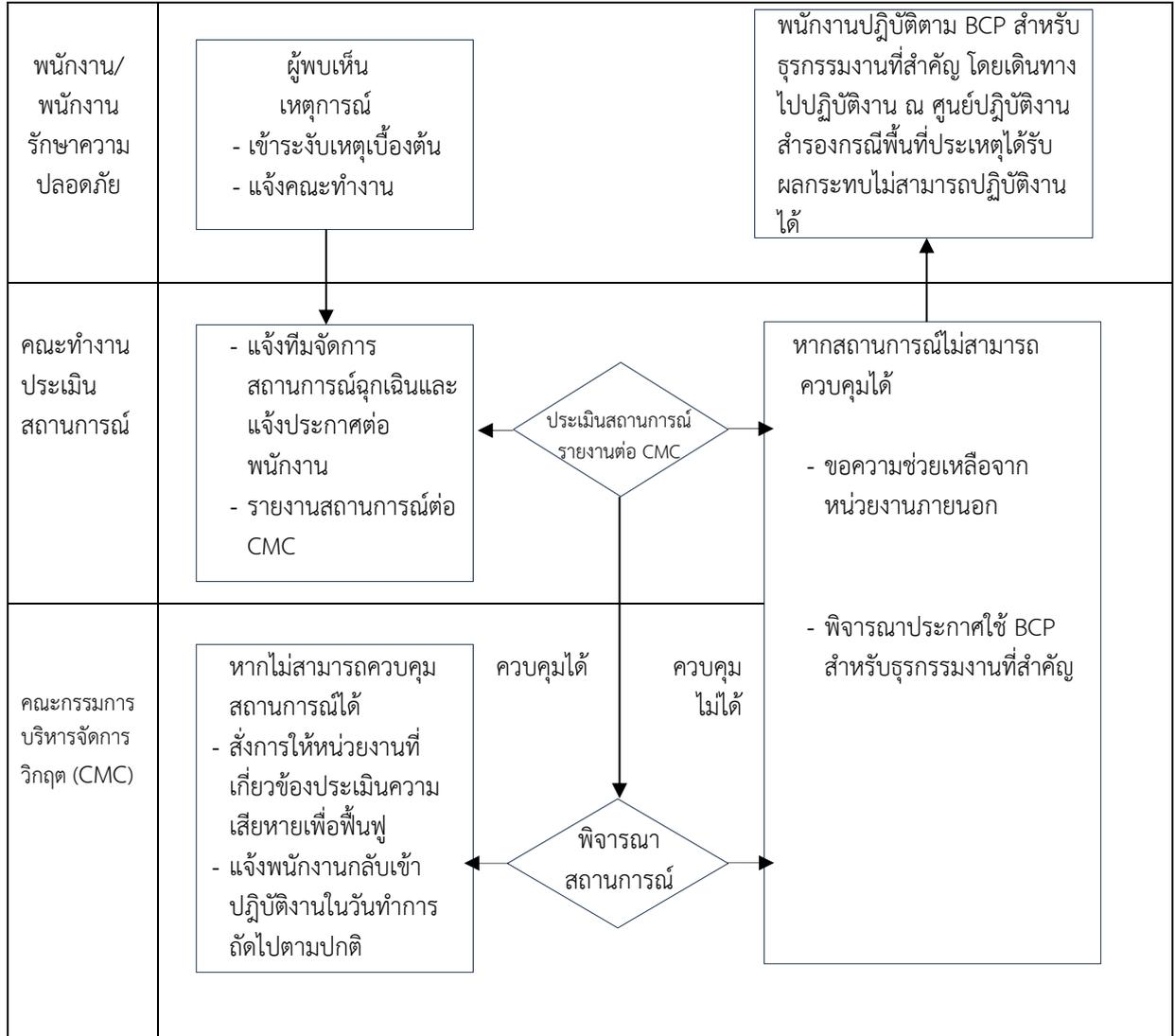
## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

[www.goldenlime.co.th](http://www.goldenlime.co.th) เพื่อชี้แจงสถานการณ์และสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียว่าบริษัท

ฯ มีความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์วิกฤติ

- ทำข่าวเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

### 6.6 กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ





## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

ตารางรายละเอียดขั้นตอนกรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ ตามข้อ 6.6

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
<p><u>กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ</u></p> <p>1) ผู้พบเห็นเหตุการณ์ / พนักงาน / พนักงานรักษาความปลอดภัย เข้าระบบเหตุเบื้องต้น / แจ้งสัญญาณเตือนภัย / แจ้งคณะทำงาน / (กรณีพื้นที่เกิดเป็นสำนักงานเช่า) แจ้งผู้ติดต่อประสานงานที่บริษัทให้ไว้</p>	ผู้พบเหตุเหตุการณ์/ พนักงาน/พนักงานรักษา ความปลอดภัย/ เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร สำนักงานเช่า
<p>2) เหตุการณ์ที่เกิดเป็นเหตุฉุกเฉิน/ วิกฤติการณ์ / อุบัติการณ์ ที่ส่งผลกระทบต่อพื้นที่ปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- แจ้งทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อแจ้งประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินให้กับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ</li><li>- รายงานสถานการณ์ต่อคณะกรรมการจัดการวิกฤต (CMC)</li></ul>	แจ้งทีมจัดการ สถานการณ์ฉุกเฉิน
<p>3) คณะทำงานประเมินสถานการณ์ติดตามสถานการณ์และรายงานต่อคณะกรรมการภาวะวิกฤติ (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 หรือทำให้ไม่สามารถเข้าออกอาคารได้ปฏิบัติงานได้ พิจารณาประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมที่สำคัญ</li></ul>	คณะบริหารงานจัดการ ภาวะวิกฤติ (CMC)
<p>5) ปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญโดยพนักงานที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง พนักงานส่วนที่เหลือให้รวมกันที่จุดรวมพล เพื่อรอสั่งการจากคณะกรรมการจัดการภาวะวิกฤติหรือหัวหน้าหน่วยงานต่อไป</p>	พนักงานทุกคน



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 6.7 การดำเนินการฟื้นฟูเพื่อให้กระบวนการที่สำคัญดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและการฟื้นฟูหลังภาวะวิกฤต

ทีมงาน	แนวทาง/แผนดำเนินการ
ทีมปฏิบัติรักษาความปลอดภัย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ดูแลการเข้าออก และการขออนุญาตเข้าออกพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ</li> <li>2) ดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินในพื้นที่เพื่อบรรเทาความเสียหาย หรือสูญหาย</li> <li>3) ประสานงานกรณีต้องมีการดำเนินการซ่อมแซมปรับปรุงสถานที่ ที่ได้รับความเสียหายเพื่อให้พื้นที่กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ</li> <li>4) ดูแลการเข้าออก และขออนุญาตกลับเข้าพื้นที่อาคาร / พื้นที่ปฏิบัติงานเมื่อสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ</li> </ol>
ฝ่ายวิศวกร/ ซ่อมแซมทรัพย์สิน / ทีมปฏิบัติงานฉุกเฉินที่ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ตรวจสอบประเมินความเสียหายของสถานที่หรือพื้นที่ปฏิบัติงาน</li> <li>2) ตรวจสอบประเมินความเสียหายของทรัพย์สินและอุปกรณ์</li> <li>3) ปรับปรุง และซ่อมแซมทรัพย์สิน หรืออุปกรณ์ที่ได้รับความเสียหาย</li> </ol>
ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Team : HR)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) การจัดเตรียมการประกาศและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากรเพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติและดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานในการฟื้นฟู</li> <li>2) การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมรายการทรัพย์สิน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้รับความเสียหายตามขอบเขตในการจัดทำกรรมธรรม์ภัยเพื่อรวบรวมมูลค่า หรือประสานงานเพื่อจัดทำรายการประเมินมูลค่าที่ได้รับความเสียหายและประสานกับบริษัทประกันในการดำเนินการตามขั้นตอนในการเคลมประกัน</li> <li>3) การดำเนินการในการเรียกคืนค่าใช้จ่ายในการบรรเทาความเสียหายจากบริษัทประกันภัยจนกว่าจะแล้วเสร็จ</li> <li>4) การจัดเตรียมแผนป้องกันและมาตรการในการรับมือเหตุการณ์ในอนาคต</li> </ol>
ทีมปฏิบัติการด้าน IT และเครือข่าย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) การกู้คืนข้อมูล หรือฐานข้อมูลย้อนหลังที่ได้รับความเสียหายเพื่อให้ฐานข้อมูลกลับคืนสู่กระบวนการตามระบบการจัดการฐานข้อมูล เพื่อการจัดทำรายงานย้อนหลังเพื่อให้เป็นไปตามปกติ</li> <li>2) การจัดทำแผนป้องกันเหตุการณ์ และการจัดทำมาตรฐานการสำรองระบบและข้อมูลเพื่อการดำเนินการป้องกันในอนาคต</li> </ol>
ทีมปฏิบัติการด้านธุรการ/ ประชาสัมพันธ์/ประสานผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) การร่วมมือประสานงานกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่เกี่ยวข้องหากต้องมีกระบวนการในการบรรเทา ฟื้นฟู หรือชดเชยผลกระทบสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่ได้รับผลกระทบ</li> </ol>



## นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤต

## 7 การทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสามารถเสนอแนะให้มีการปรับปรุงนโยบายเมื่อเห็นสมควร และมีการทบทวนเพื่อให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ โดยเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอนุมัติหากมีการเปลี่ยนแปลง

นโยบายการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดการภาวะวิกฤตฉบับนี้มีผลตั้งแต่วันที่ 9 พฤษภาคม 2567

นายศรีภพ สารสาส

ประธานคณะกรรมการ

รายละเอียดเอกสารที่จัดทำและการปรับปรุง

ลำดับ	เลขที่เอกสาร	วันที่จัดทำ /ทบทวน	ว.ด.ป.ที่อนุมัติ	เสนอที่ประชุมคณะกรรมการเพื่ออนุมัติ
1	CS20240401	22 เมษายน 2567	9 พฤษภาคม 2567	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2567

