นโยบายด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

Business Continuity Management Policy

ชื่อ :	ตำแหน่ง :	ลงนาม :	วันที่ :
ผู้จัดทำ : นางสาวประภัสรา ชลินทร	เลขานุการบริษัท		11/11/2568
ผู้ตรวจสอบ : นายธัณธชา จันทาภากุล	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร		11/11/2568
ผู้อนุมัติ : นายพินิจ จารุสมบัติ	ประธานคณะกรรมการบริษัท		11/11/2568

โดยผ่านการอนุมัติของ นายพินิจ จารุสมบัติ ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2568

เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2568

บันทึกการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	วันที่	รายละเอียด	จัดทำโดย	อนุมัติโดย	วันที่อนุมัติ
00	13/8/2568	วันที่ประกาศใช้	นางสาวประภัสรา ชลินทร	นายพินิจ จารุสมบัติ	13/8/2568
01	11/11/2568	ทบทวนนโยบาย	นางสาวประภัสรา ชลินทร	นายพินิจ จารุสมบัติ	11/11/2568

บริษัท สทรอง โซลูชั่นส์ จำกัด (บริษัทฯ) ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทฯ มีความมั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก หรือได้รับผลกระทบน้อยที่สุดหากเกิดวิกฤติและสามารถแก้ไข ฟื้นฟู และเรียกคืนการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กลับเข้าสู่สภาวะปกติอย่างปลอดภัย โดยเร็วที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ ตลอดจนสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายด้านบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ
2) เพื่อให้มีการเตรียมความพร้อม ในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน
3) เพื่อบรรเทาความเสียหายที่มีนัยสำคัญให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
4) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของบริษัทฯ ในช่วงเวลาที่บริษัทฯ ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและอาจส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินธุรกิจต้องหยุดชะงัก

2. นโยบายด้านบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความตระหนัก มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนจัดเตรียมมาตรการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล
2) ผู้บริหารและพนักงานต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกำกับดูแลและสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์
3) การวิเคราะห์และทบทวนความเสี่ยง โดยหน่วยงานทั้งหมดควรดำเนินการระบุการดำเนินงานปกติของหน่วยงาน และอุปสรรคหรือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินและนำมาซึ่งมาตรการควบคุม เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของบริษัทฯ
4) ทบทวนและปรับปรุงแผนอย่างสม่ำเสมอ

3. การรายงานผล

ฝ่ายบริหารความเสี่ยงจะเป็นผู้รับผิดชอบเพื่อรายงานผลการประเมินและการทดสอบประจำปี รวมถึงเรื่องต่างๆ ตามนโยบายนี้ให้ผู้บริหารรับทราบ

4. การรับรองผล

ทีมผู้บริหารมีหน้าที่ทำคำรับรองประจำปี ให้แก่คณะกรรมการของบริษัทฯ เพื่อรับทราบว่า บริษัทฯ ได้มีการเตรียมความพร้อมของการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ

นโยบายฉบับนี้ผ่านการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2568 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2568 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน 2568 เป็นต้นไป

ลงชื่อ.....

(นายพินิจ จารุสมบัติ)

ประธานคณะกรรมการบริษัท

ประกาศ ณ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2568

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)

ส่วนที่ 1 บทนำ

1.1 คำนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานในภาวะที่ บริษัท สทรอง โซลูชั่นส์จำกัด (“บริษัท”)ต้องเผชิญกับภาวะความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งจากภัยธรรมชาติ เหตุการณ์ไม่คาดคิด ความขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเหตุการณ์อื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ การหยุดชะงักของกระบวนการหลักไม่เพียงพอ ก่อให้เกิดผลเสียต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และยังอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม องค์กรจึงให้ความสำคัญในการจัดทำแผน BCP เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมรับมือและลดผลกระทบจากเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนสร้างความมั่นใจว่าองค์กรมีมาตรการ ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์วิกฤตินั้นๆ

กระบวนการรองรับภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ความเสียหายดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยรับมือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด แผนฉบับนี้ได้ระบุขั้นตอนการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งในด้านการประเมินความเสี่ยง การจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการธุรกิจ การกำหนดแนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ ตลอดจนการฟื้นฟูระบบและการกลับสู่ภาวะปกติอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบการบริหารจัดการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ ยังได้จัดให้มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารในภาวะวิกฤติ ตลอดจนแนวทางการบริหารสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงทีและลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กรในการเผชิญและฟื้นตัวจากภาวะวิกฤติอย่างยั่งยืน

1.2 ขอบเขต (Scope)

- BCP ฉบับนี้ ถือเป็น BCP ฉบับหลัก ใช้ในการรองรับกรณีเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ร้ายแรงทำให้ไม่สามารถ เข้า - ออก อาคาร หรือ สำนักงานได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ประกอบไปด้วย 3 เหตุการณ์ คือ
  - กรณีเกิดเหตุการณ์จากภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย และแผ่นดินไหว เป็นต้น
  - กรณีเกิดเหตุการณ์อุบัติภัย เช่น อัคคีภัย และการก่อวินาศกรรม เป็นต้น
  - กรณีกลุ่มผู้ชุมนุมมาปิดล้อมบริษัทฯ
- BCP ฉบับนี้ ไม่ได้ออกแบบหรือมีไว้เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจปกติของบริษัทฯ เนื่องจากเหตุการณ์ขัดข้องดังกล่าวควรถูกจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานรวมทั้งจัดให้มีการทบทวน และสอบทานขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.3 วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อให้มั่นใจว่ากรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงหรือภาวะวิกฤติที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก บริษัท ฯ จะสามารถฟื้นฟูได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อให้บริษัทฯ มีการเตรียมพร้อมล่วงหน้า ในการรับมือกับเหตุการณ์ความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและไม่สามารถคาดการณ์ได้
- เพื่อควบคุมและบรรเทาความเสียหาย ที่อาจเกิดขึ้นแก่บริษัทฯ ให้น้อยที่สุด อาทิเช่น ผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย หรือ ชื่อเสี่ยง เป็นต้น
- เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และ ผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของบริษัทฯ ถึงแม้ว่าต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักกระทันหัน
- เพื่อให้บริษัท ฯ มีแนวทางการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ทั้งภายในองค์กร และ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้สถานการณ์วิกฤติ
- เพื่อสนับสนุน การปรับปรุงและพัฒนาแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความเสี่ยงและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

1.4 การประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ความเสียหาย (Risk Assessment of Crisis Situations or Damaging Events)

การประเมินความเสี่ยง ของ ภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ความเสียหาย เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรในหลากหลายด้าน ได้แก่

- ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจหรือกายภาพ เช่น การชะลอตัวของเศรษฐกิจหรือความเสียหายต่ออาคารสถานที่
- ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือ พายุ
- ภัยจากมนุษย์ เช่น การก่อวินาศกรรม อาชญากรรม หรือ การชุมนุมประท้วง
- ความเสี่ยงด้านระบบคอมพิวเตอร์ เช่น การโจมตีทางไซเบอร์หรือระบบล่ม การประเมินเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนเตรียมความพร้อมและลดผลกระทบจากเหตุการณ์ไม่คาดคิดได้อย่างเหมาะสม

ตารางการประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ความเสียหาย

ลำดับ	ภาวะวิกฤติ/ เหตุการณ์ความเสียหาย (Event)	การประเมินความเสี่ยง		ผลกระทบที่เกิดขึ้น				
		โอกาส	ผลกระทบ	การไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตพื้นที่	อาคาร /สถานที่เสียหาย	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่สามารถรองรับการทำงานได้	สูญเสียผู้บริหารและ บุคลากรที่สำคัญ	เสียชื่อเสียง / ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นและยกเลิกการใช้บริการ
1	**เศรษฐกิจ/กายภาพ**							
	การประท้วงของพนักงาน	L	H	X	X		X	X
	ประชุมทางการเมือง	L	H	X	X		X	X
2	**ภัยธรรมชาติ**							
	อุทกภัย	L	H	X	X	X		
	อัคคีภัย	L	H	X	X	X		
	วาตภัย	L	H	X	X	X		
3	**ภัยจากมนุษย์**							
	ก่อการร้าย/วินาศกรรม	L	H	X	X		X	X
4	**ระบบคอมพิวเตอร์**							
	ศูนย์คอมพิวเตอร์เสียหาย	L	H			X		X
	ระบบ Network ล่ม	L	H			X		X
	ข้อมูลถูกโจรกรรม	L	H			X		X

หมายเหตุ : ระดับโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์

H มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ สูง บ่อยครั้ง หรือค่อนข้างแน่นอน

L มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ ต่ำ นานๆ ครั้งหรือ ไม่สามารถคาดการณ์ได้

: ระดับผลกระทบที่ได้รับ

H เสียหายมาก จนต้องปิดกิจการชั่วคราว (ระยะเวลาหยุดดำเนินงานมากกว่า 1 วัน)

L เสียหายแต่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ (ระยะเวลาหยุดดำเนินงานไม่เกิน 1 วัน)

1.5 โครงสร้างการกำกับดูแล BCP และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ

โครงสร้างในการกำกับดูแล BCP (Business Continuity Plan) และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ เป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน ครอบคลุมตั้งแต่ระดับผู้บริหารสูงสุด คณะกรรมการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ผู้ประสานงานหลัก (BCP Coordinator) ไปจนถึงหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการตัดสินใจ การสื่อสาร และการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทันต่อเวลา ช่วยลดผลกระทบต่อองค์กร พร้อมฟื้นฟูการดำเนินงานให้กลับสู่สภาวะปกติได้เร็วที่สุด

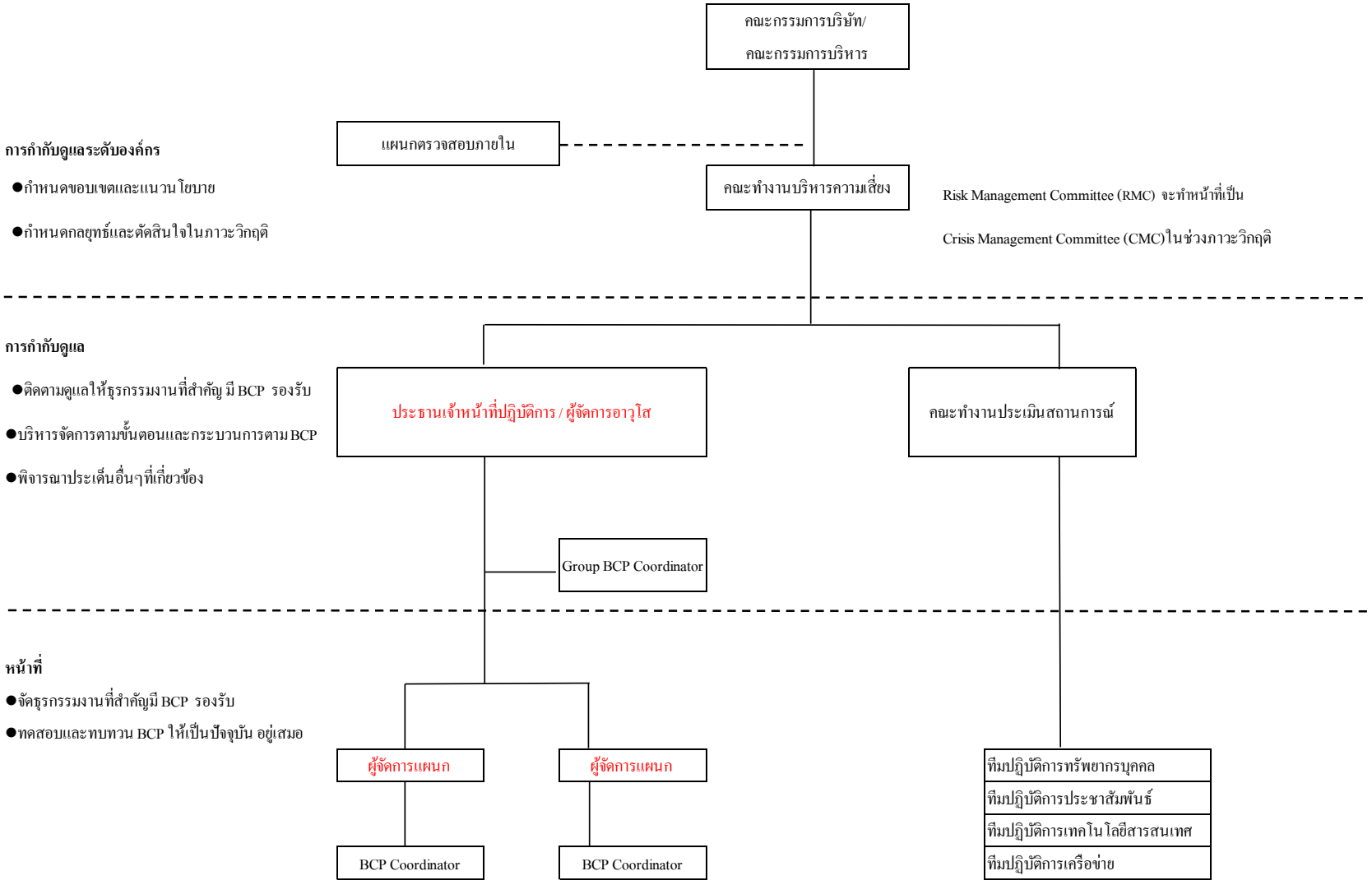
โครงสร้างหลักที่มี ประกอบด้วย

1. ผู้บริหาร หรือ คณะกรรมการบริษัท / คณะกรรมการบริหาร (Executive Sponsor /Top Management)
2. คณะกรรมการ / คณะทำงานด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP Committee/Crisis Management Team)
3. ผู้ประสานงาน BCP (BCP Coordinator)
4. ทีมปฏิบัติการ BCP รายหน่วยงาน (Business Unit BCP Teams)
5. ทีม IT และระบบสารสนเทศ (IT Disaster Recovery Team)
6. ฝ่ายสื่อสารและประชาสัมพันธ์ (Crisis Communication Team)

โครงสร้างที่กล่าวมานี้ มีบทบาทสนับสนุนกันอย่างครบวงจร ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การประสานงาน ไปจนถึงการปฏิบัติ การกู้คืนระบบ และการสื่อสารในภาวะวิกฤติ โดยทำงานร่วมกันเพื่อให้การรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้การบริหารจัดการในภาวะวิกฤติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงได้จัดโครงสร้างการกำกับดูแลและบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจนตามโครงสร้าง ดังต่อไปนี้ โดยมีการแบ่งหน้าที่ตามลำดับความรับผิดชอบและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

โครงสร้างการกำกับดูแล BCP และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ



Call Tree : การแจ้งพนักงานในหน่วยงานตามสายบังคับบัญชาของตน

1.6 บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- **คณะกรรมการบริษัท**

1. ให้ความเห็นชอบ อนุมัตินโยบาย และแผนงาน BCP ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู และการดำเนินงาน

2. มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารดำเนินการ บริหารจัดการภาวะวิกฤติ และ อนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

- **คณะกรรมการบริหาร**

1. ให้ความเห็นชอบขอบเขตแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

2. มอบหมายให้คณะทำงานความเสี่ยง ทำหน้าที่เป็นคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ ในกรณีที่ไม่ได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะโดยมีหน้าที่ตัดสินใจใน ประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมไปถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ อาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน

3. ให้ความเห็นชอบต่อผลการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ และกำหนดทิศทางกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญต่างๆ

4. อนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

- **คณะทำงานบริหารความเสี่ยง**

1. กำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

2. ทำหน้าที่เป็นคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ ในกรณีที่ไม่ได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะโดยมีหน้าที่ตัดสินใจในการ ประกาศภาวะวิกฤติ และ ประกาศใช้ BCP รวมไปถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน

3. ประเมินผลกระทบทางธุรกิจ เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯและทางเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญ

4. ติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอว่าการดำเนินตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งบรรลุวัตถุประสงค์

- **ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและ ผู้จัดการอาวุโส**

1. ติดตามดูแลให้การดำเนินงานที่สำคัญ ภายใต้สายงาน มี BCP ที่มีประสิทธิผล โดยต้องทบทวนให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับเป้าหมายของ BCP ของบริษัทฯ

2. ผู้บริหารและผู้จัดการแผนก เป็นผู้รับผิดชอบสูงสุดให้การดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องระหว่างเกิดภาวะวิกฤติหรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องหยุดชะงัก

3. แต่งตั้งผู้ประสานงาน BCP ของสายงาน (Group BCP Coordinator) เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- **ผู้จัดการแผนกต่างๆ**

1. พิจารณาและจัดให้การดำเนินงานที่สำคัญภายใต้หน่วยงานของตน มี BCP และทบทวนแผนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมไปถึงจัดให้มีการทดสอบ BCP ของการดำเนินงานที่สำคัญนั้นๆ

2. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และ พนักงานในหน่วยงานให้รับรู้ขั้นตอนการปฏิบัติตาม BCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่า BCP ใช้งานได้จริง

3. รับผิดชอบ BCP ของหน่วยงาน (BCP Coordinator) รวมถึงให้ความรู้และข้อมูลต่างๆกับพนักงานในแผนกหรือ หน่วยงานนั้นๆ

- **แผนกตรวจสอบภายใน**

สอบทานแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนดังกล่าว สามารถปฏิบัติงานได้จริง และเป็นปัจจุบัน รวมไปถึงพิจารณาว่าแผนดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

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

1. แจ้งพนักงานในแผนก หรือ หน่วยงานของตนเอง ตาม Call Tree ที่กำหนดหลังจากได้รับแจ้งจาก Group BCP Coordinator ให้ใช้ BCP หรือมีการประกาศใช้ BCP

2. ประสานงานกับ Group Coordinator และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเรียกคืนธุรกรรมงานที่สำคัญภายใต้ความรับผิดชอบ

3. เรียกคืนการดำเนินงานของธุรกรรมงานที่สำคัญให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ใน BCP พร้อมบันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

5. ประสานงานกับทีมงานต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย

1.7 บทบาทหน้าที่ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน

- คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

ประกอบด้วยผู้จัดการทุกแผนก โดยกำหนดให้ผู้จัดการแผนกธุรกรรมสำนักงานเป็นหัวหน้าทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ และรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

2. เปิดสัญญาณเตือนภัย และแจ้งผ่านเครื่องกระจายเสียงให้พนักงานอพยพออกจากอาคาร

3. ประสานงานกับ Group BCP Coordinator และ BCP Coordinator ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนของ BCP

4. แจ้งและประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจดับเพลิง หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องให้เข้าควบคุมสถานการณ์

5. รวบรวมผลการปฏิบัติงานของทุกทีม

6. ประเมินความเสียหายของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ในเบื้องต้น พร้อมทั้งรายงานคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

7. ประสานงานกับคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติจนกว่าเหตุการณ์จะกลับสู่ภาวะปกติ

8. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ต่อ คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

- ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล (Humam Resource Team : HR)

ประกอบด้วยตัวแทนแผนกทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ตรวจเช็คความครบถ้วนของจำนวนพนักงานในช่วงก่อนเกิดเหตุการณ์ในขณะเกิดเหตุการณ์ และ ภายหลังเหตุการณ์สงบ โดยประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตรวจเช็คจำนวนพนักงานและบันทึกลงในรายงาน Checklist รายชื่อพนักงานในหน่วยงาน

2. สรุปรวบรวมจำนวนพนักงานแยกประเภท ผู้บาดเจ็บ สูญหาย ผู้ได้รับความเสียหายเพื่อให้การช่วยเหลือ

3. ดูแลสวัสดิการและผลตอบแทนของพนักงานให้ได้รับความครบถ้วน

4. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อรายงานสถานการณ์และขอความช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้อง

5. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

- ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประกอบด้วยตัวแทนจากแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างพนักงานกับพนักงาน / พนักงานกับลูกค้า และ พนักงานกับคู่ค้า

2. จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารในกรณีที่พนักงานในบางหน่วยงานต้องปฏิบัติงานภายนอกอาคารสำนักงาน หรือ ศูนย์ปฏิบัติการสำรอง

3. จัดเตรียมสำรอง Software และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของระบบต่างๆ เพื่อสนับสนุน ในกรณีที่พนักงานที่ดูแลธุรกรรมงานที่สำคัญไปปฏิบัติงานสำรอง

4. พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของระบบงาน เพื่อเปิด-ปิดการใช้งานระบบบางระบบ หรืองดเว้นการใช้ระบบงานดังกล่าวในบางหน่วยงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการไม่สามารถให้บริการได้ของระบบงาน (Sever Unavailability) โดยให้ความสำคัญกับระบบงานที่รองรับธุรกรรมงานที่สำคัญก่อน

5. จัดเตรียมและบริหารจัดการบุคลากรด้าน IT ให้เพียงพอ เพื่อรองรับต่อการใช้บริการทางด้าน IT ที่เพิ่มสูงขึ้น

6. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานะการณ์ และความเสียหาย

- ทีมปฏิบัติการเครือข่าย (Network Team :NT)

ประกอบด้วยตัวแทนจากผู้จัดการอาวุโส (ช่องทางจำหน่าย) ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ และ ผู้จัดการสาขาเพื่อทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานศูนย์ธุรกิจและสาขา เพื่อแจ้งให้ทราบสถานการณ์และ การติดต่อกับหน่วยงานที่ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

2. ให้การสนับสนุนหน่วยงานที่ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์ธุรกิจ และ สาขา

3. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Even Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

1.8 ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง

- กำหนดศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรองไว้ ดังนี้

1. บริษัท สทรอง โซลูชั่นส์ จำกัด (สาขาจังหวัดเพชรบุรี)

เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับอาคารที่ตั้งสำนักงานใหญ่จะใช้พื้นที่ ของสำนักงาน(สาขาจังหวัดเพชรบุรี) เป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง

หมายเหตุ : กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับอาคารที่ตั้งสำนักงานพร้อมกันทั้ง 2 แห่ง ให้คณะกรรมการบริหารพิจารณาและดำเนินการสั่งการสถานที่สำรองตามความสมควรโดยด่วน

ส่วนที่ 2 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

2.1 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan) คือ แผนที่จัดทำขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ไม่คาดฝัน เช่น อุบัติเหตุร้ายแรง ภัยธรรมชาติ เหตุเพลิงไหม้ การรั่วไหลของสารเคมี การก่อการร้าย หรือสถานการณ์อื่นใดที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของชีวิต ทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานขององค์กร แผนนี้จะกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนในการแจ้งเตือน การอพยพ การตอบสนองเบื้องต้น การให้ความช่วยเหลือ และการฟื้นฟูภายหลังเหตุการณ์ โดยมีการระบุบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถจัดการกับเหตุการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสียหาย และฟื้นฟูสภาพกลับสู่ภาวะปกติได้เร็วที่สุด

2.2 แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมที่สำคัญ (Business Continuity Plan – BCP) คือ แผนที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินการได้โดยเร็วที่สุด หลังจากเกิด

เหตุการณ์ที่กระทบต่อการดำเนินงาน เช่น ภัยธรรมชาติ ไฟไหม้ การโจมตีทางไซเบอร์ หรือเหตุขัดข้องทางเทคนิค แผนนี้มุ่งเน้นเฉพาะธุรกรรมหรือกระบวนการที่มีความสำคัญต่อองค์กร หากหยุดชะงักจะส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการให้บริการ รายได้ หรือชื่อเสียงขององค์กร โดย BCP จะกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยง การจัดลำดับความสำคัญของงาน การวางระบบสำรอง (backup) การฟื้นฟูระบบงาน และการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพภายใต้ภาวะวิกฤติ

2.3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan) คือ แนวทางปฏิบัติในการฟื้นฟูความเสียหาย หลังเหตุการณ์วิกฤติร้ายแรงสงบลงหรือ ระงับเหตุการณ์ เพื่อให้บริษัทฯ เข้าสู่ภาวะปกติ

2.4 สรุปหน้าที่การดำเนินการของคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

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

2.5 กิจกรรมในแต่ละแผน

แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

1. การแจ้งเหตุ และ ประกาศใช้แผน
2. การอพยพ
3. การดำเนินการ ณ จุดรวมพล
4. การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ

1. การประกาศใช้แผน
2. การติดต่อสื่อสาร
3. การเดินทางไปศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
4. การเรียกคืนการดำเนินธุรกรรมงานที่สำคัญ

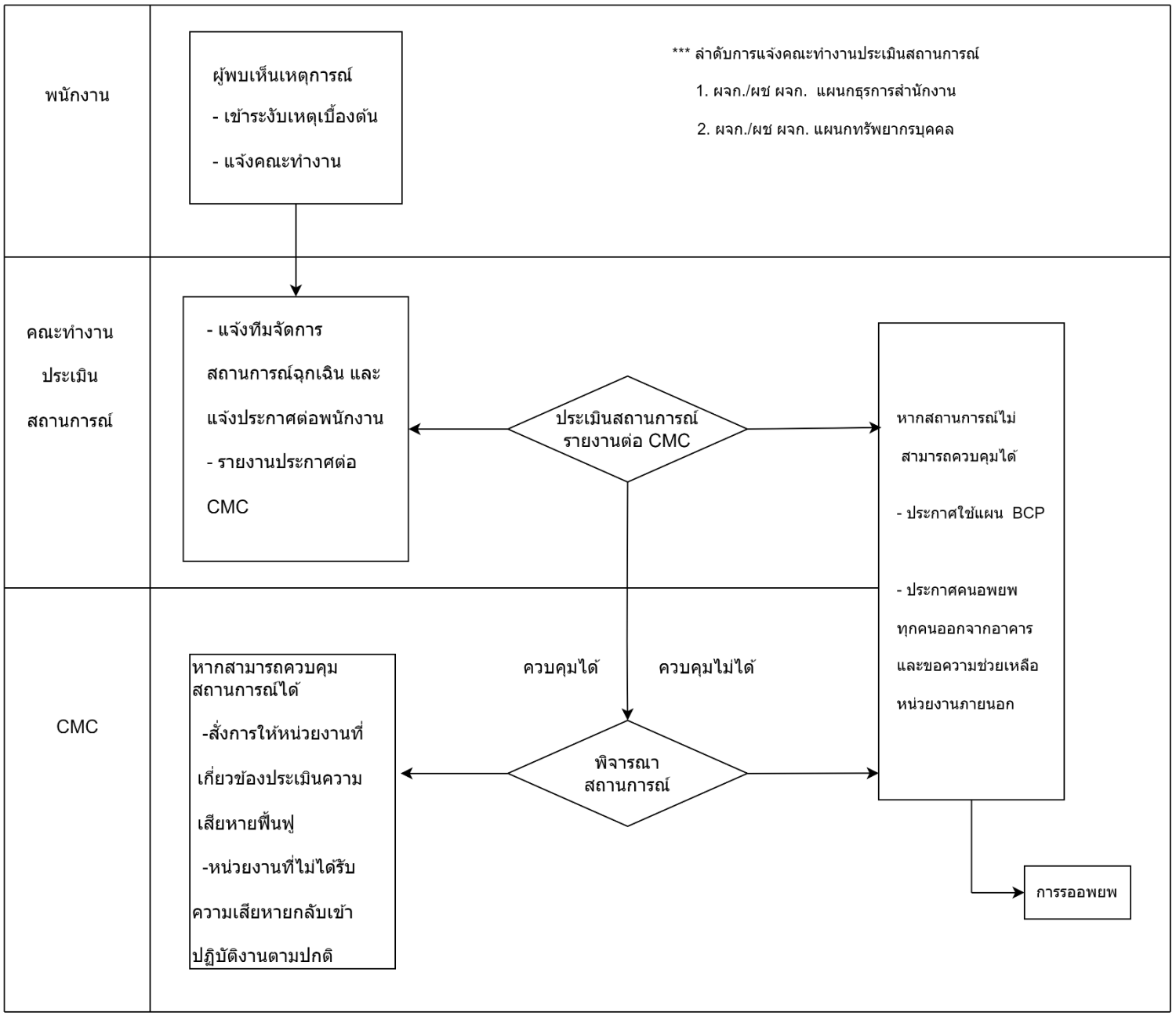
แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan)

1. การดูแลความปลอดภัยของทรัพย์สิน
2. การฟื้นฟูอาคารสถานที่และอุปกรณ์สำนักงาน
3. การฟื้นฟูระบบงาน IT
4. การฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล
5. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

แผนผังแสดงการปฏิบัติงานแผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ

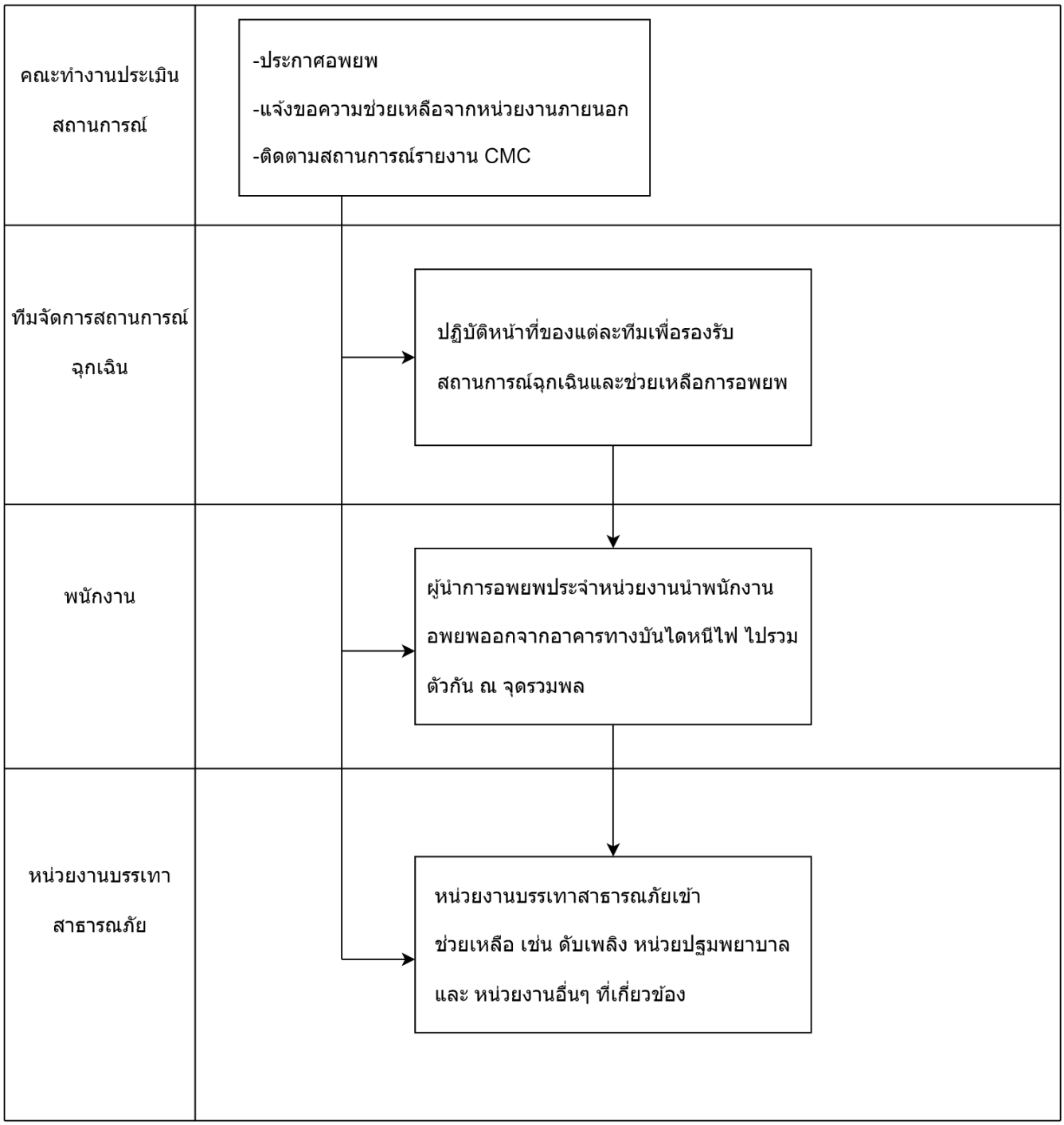
- **การแจ้งเหตุประกาศใช้แผน**



ตารางรายละเอียดขั้นตอนและการประกาศใช้แผน

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. พนักงานผู้พบเห็นเหตุการณ์เข้าระงับเหตุเบื้องต้น	พนักงาน
2. แจ้งคณะทำงานประเมินสถานการณ์	พนักงาน
3. คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 (ประกาศเมื่อเกิดเหตุ.....) “เนื่องจากขณะที่ได้เกิดเหตุ..... ที่บริเวณ.....แผนก…….. ขอให้ทุกท่าน อยู่ในความสงบและรอฟังประกาศที่จะแจ้งให้ทราบต่อไป”	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
4. เมื่อได้ยินประกาศครั้งที่ 1 ให้ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน ตรวจเช็คจำนวนพนักงานในหน่วยงานเพื่อเตรียมพร้อมในการอพยพและรอฟังประกาศต่อไป	ผู้นำอพยพประจำหน่วยงานและพนักงานทุกคน
5. ประเมินสถานการณ์รายงานต่อคณะผู้บริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC)	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
6. พิจารณาสถานการณ์ <u>กรณีควบคุมสถานการณ์ได้</u> -สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความเสียหายดำเนินการฟื้นฟู การประกาศแจ้งหากสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ “ขณะนี้เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์.....ที่.....ได้แล้วทั้งนี้อาคารได้รับความเสียหายเพียงเล็กน้อยจึงขอให้พนักงานทุกท่านกลับเข้าทำงานได้ตามปกติ” <u>กรณีควบคุมสถานการณ์ไม่ได้</u> -ประกาศใช้แผนสำรองในการอพยพจากอาคาร และแจ้งขอความช่วยเหลือจาก หน่วยบรรเทาสาธารณภัย	คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (CMC) และคณะทำงานประเมินสถานการณ์

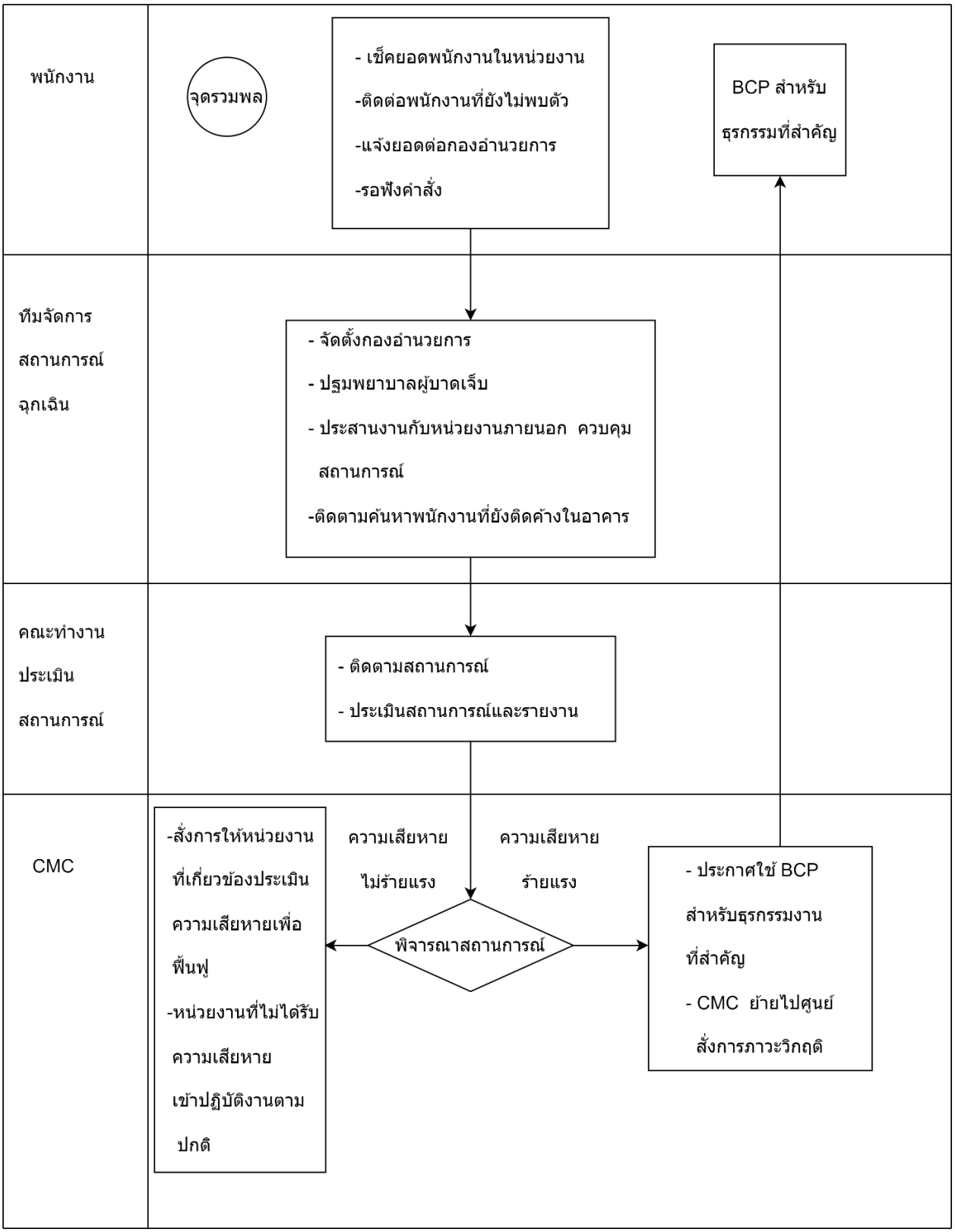
- **การอพยพ**


คณะทำงานประเมินสถานการณ์
-ประกาศอพยพ
-แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก
-ติดตามสถานการณ์รายงาน CMC
ทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน
ปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละทีมเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินและช่วยเหลือการอพยพ
พนักงาน
ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานนำพนักงานอพยพออกจากอาคารทางบันไดหนีไฟ ไปรวมตัวกัน ณ จุดรวมพล
หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย
หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยเข้าช่วยเหลือ เช่น ดับเพลิง หน่วยปฐมพยาบาล และ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพ

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. เมื่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC) ตัดสินใจประกาศใช้แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉิน คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายจะประกาศอพยพ โดย - ประกาศเตือนภัยทางเครื่องกระจายเสียงให้อพยพ - เปิดสัญญานเตือนภัยให้พนักงานและผู้อยู่ภายในอาคารอพยพออกจากอาคาร - ประสานงานกับผู้นำอพยพประจำทุกหน่วยให้ปฏิบัติหน้าที่ <u>ประกาศแจ้งเหตุฉุกเฉินครั้งที่ 2</u> “ ขณะนี้ได้เกิดเหตุ..... ที่ ..... โดยยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้จึงขอให้พนักงานทุกท่านอพยพออกจากอาคาร โดยปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานอย่างเคร่งครัด”	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
2. ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจเช็คพื้นที่สำนักงานไม่ให้พนักงานติดค้างอยู่ในชั้นนั้นๆ และ นำพนักงานในหน่วยงานอพยพทางบันไดหนีไฟเพื่อออกจากตัวอาคาร	ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน
3. หากมีผู้บาดเจ็บหรือผู้มีโรคประจำตัว เช่น โรคความดัน โรคหัวใจ หรือ หญิงตั้งครรภ์ให้พนักงานในหน่วยงานที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ดูแลและนำอพยพ	
4. ให้พนักงานทั้งหมดที่อพยพออกจากอาคารไปรวมกันที่จุดรวมพลเพื่อตรวจสอบจำนวน	พนักงานทุกคน

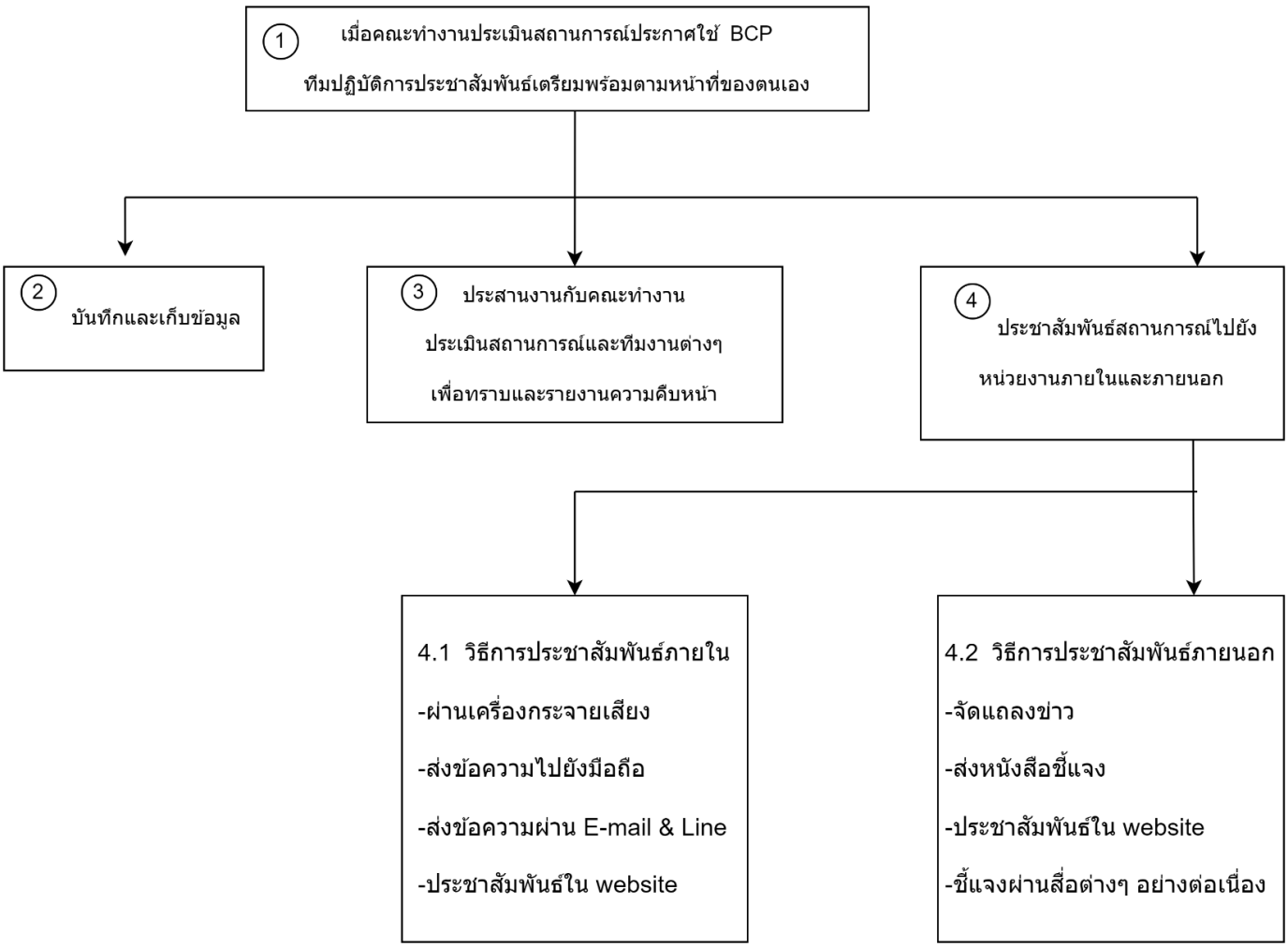
- **การดำเนินการ ณ จุดรวมพล**



ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพรวมกัน ณ จุดรวมพล

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
เมื่ออพยพมารวมกัน ณ จุดรวมพล 1. หัวหน้าผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจเช็คจำนวนพนักงานอีกครั้งว่าครบตามจำนวนและไม่มีผู้ใด ติดค้างอยู่ภายในอาคาร ดำเนินการส่งจำนวนพนักงานพร้อมรายชื่อให้กองอำนวยการทราบ หากไม่ครบต้องรีบแจ้งกองอำนวยการให้ทราบโดยทันที เพื่อจะได้ช่วยเหลือ	ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานและพนักงานทุกคน
2. จัดตั้งกองอำนวยการเพื่อเป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลืออพยพ - ตรวจสอบยอดรวม และ แจ้งหน่วยบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ติดค้าง - ปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บและประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่อขอรถ พยาบาล	ทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน
3. คณะทำงานประเมินสถานการณ์ ติดตาม สถานการณ์และรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ **(Crisis Management Committee : CMC)**	คณะทำงานประเมินสถานการณ์
4. คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (CMC) พิจารณาสถานการณ์ - หากความเสียหายไม่รุนแรงหรือเสียหายบางส่วน ไม่กระทบโครงสร้างอาคารและสามารถเข้าออกอาคารได้ สั่งการให้ควบคุมสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว - หากความเสียหายรุนแรงมาก หรือทำให้ไม่สามารถเข้า-ออก อาคารปฏิบัติงานได้ พิจารณาประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมที่สำคัญ	คณะบริหารงานจัดการภาวะวิกฤติ (CMC)
5. ปฏิบัติแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมที่สำคัญโดยพนักงานที่ทำหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญ เดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง พนักงานส่วนที่เหลือให้รวมกันที่จุดรวมพล เพื่อรอสั่งการจากคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติหรือหัวหน้าหน่วยงานต่อไป	พนักงานทุกคน

- **การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ**



1. เมื่อคณะทำงานประเมินสถานการณ์ประกาศใช้ BCP ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เตรียมพร้อมตามหน้าที่ของตนเอง โดยประสานกับกองอำนวยการทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลต่างๆ
2. บันทึกภาพและข้อมูลระหว่างเกิดเหตุการณ์วิกฤติอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นหลักฐานและรายงานให้คณะบริหารภาวะวิกฤติทราบ
3. ประสานกับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และทีมงานต่างๆ เพื่อรวบรวมความเป็นไปได้ของสถานการณ์
4. ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ โดยข้อมูลที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ ทีมประชาสัมพันธ์จะต้องนำเสนอเพื่อขอความเห็นจากคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติก่อน และ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงาน และ บุคคลภายนอกเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถข้อซักถามของลูกค้าได้ตามความเหมาะสม

4.1 **การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในบริษัทฯ**

- จัดทำรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และ ประสาน BCP ประจำหน่วยงาน แจกให้ทุกคนในทีมเพื่อให้สามารถติดต่อกันได้ในทันที

-เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ แจ้งข่าวสารไปยังผู้ประสานงานประจำหน่วยงานเพื่อให้ช่วยกระจาย ต่อให้พนักงานในหน่วยงาน โดยการโทรศัพท์หรือ ประชุมพนักงานในหน่วยงาน

- กระจายเสียงแจ้งพนักงานไม่ให้ตื่นตระหนกรวมทั้งแจ้งวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง

-แจ้งข่าวสารไปยังพนักงาน ผ่าน website หรือ E-mail และ ระบบ Application line อย่างต่อเนื่อง

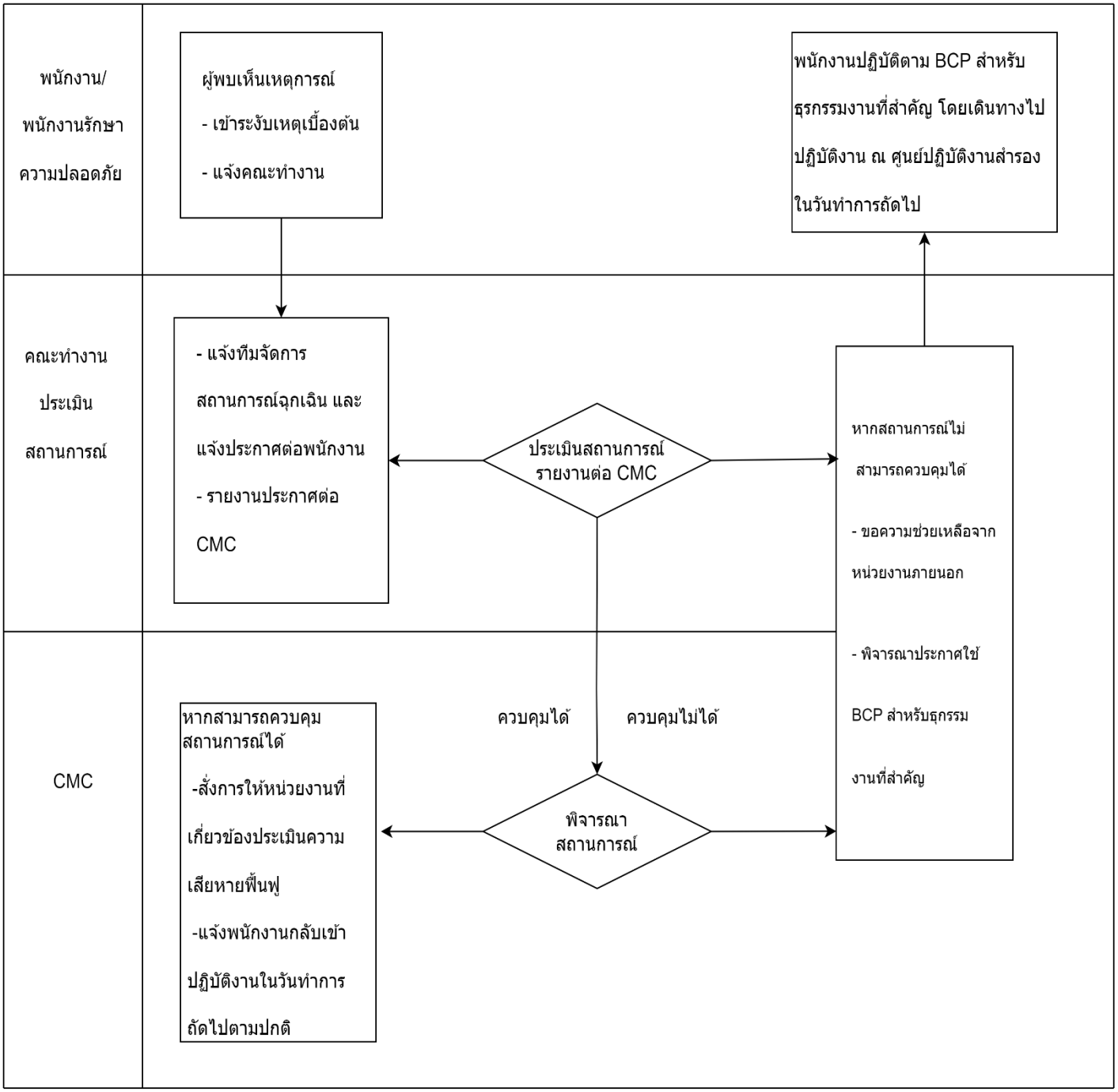
4.2 **การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกบริษัทฯ**

- ตั้งศูนย์ข่าวประจำบริษัทฯ โดยหน่วยงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้ประสานงานเพื่อ ทำหน้าที่ประสานงานกับสื่อมวลชน

- รายงานสถานการณ์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริษัทฯ

- เผยแพร่ข่าวสารและข้อเท็จจริงผ่านเว็ปไซด์บริษัทฯ (https://www.strongsolutions.co.th/)

กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ



2.6 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	รายละเอียด
1	ประกาศเหตุฉุกเฉินและ ประกาศใช้แผน BCP	คณะกรรมการบริหาร คณะทำงานทำงานบริหารความเสี่ยง	คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ประกาศเหตุฉุกเฉิน และ ประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
2	แจ้งเหตุฉุกเฉิน	ประธานคณะทำงาน	ประธานคณะทำงานฯ แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะทำงาน ฯ ทราบ
3	แจ้งเหตุฉุกเฉิน ช่วงเวลา ในเวลาทำการ / นอกเวลาทำการ ผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน ผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือ	ผู้ประสานงาน / คณะทำงาน ฯ	ผู้ประสานงาน BCP ประจำหน่วยงาน / คณะทำงาน ฯ แจ้งประธานคณะทำงาน ทราบ 1. ถ้า**เหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ** ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก 2. ถ้า**เหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการ** สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก ถ้าสามารถติดต่อได้ให้แจ้งข้อมูลให้ทราบดังต่อไปนี้ - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนสำหรับผู้บริหารและคณะทำงานบริหารความเสี่ยง - ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน ฯลฯ
4	แจ้งเหตุฉุกเฉิน	ผู้ประสานงาน / คณะทำงานฯ	ผู้ประสานงานแจ้งข้อมูลทั้งหมดของสถานการณ์ไปยังบุคลากรภายในทีม ฯ ได้ทราบเหตุการณ์ฉุกเฉิน
5	รายงานสรุปความพร้อม	ผู้ประสานงาน / คณะทำงานฯ	ผู้ประสานงานคณะทำงาน ฯ รายงานสรุปความพร้อมในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
6	รายงาน สถานการณ์ทั้งหมด จบ	ผู้ประสานงาน / คณะทำงานฯ	ผู้ประสานงานคณะทำงานฯ รายงานสถานการณ์ทั้งหมดให้คณะทำงานบริหารความเสี่ยงทราบ

แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Checklist)

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการสำรวจตนเอง และทบทวนเพื่อให้มั่นใจว่า แผน BCP ของหน่วยงาน มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำแผน BCP ที่รองรับการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบสภาวะวิกฤติ

รายการตรวจสอบ		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน	มี	ไม่มี
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่		✓
1.2 BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้ สามารถรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้		
● เหตุการณ์อุทกภัย	✓	
● เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	
● เหตุการณ์วาตภัย		✓
● เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล	✓	
● เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง	✓	
● เหตุการณ์ผลกระทบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	✓	
● เหตุการณ์ไฟฟ้าดับวงกว้าง		✓
● เหตุการณ์ก่อการร้าย		✓
● เหตุการณ์แผ่นดินไหว		✓
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
2.1 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	✓	
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการใช้บริการ (BIA)	✓	
2.3 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	✓	
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง		
● ด้านอาคารและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	✓	
● ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหา - จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	✓	
● ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	✓	
● ด้านบุคลากร	✓	
● ด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญที่มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	✓	
2.6 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและฟื้นฟู	✓	

ส่วนที่ 3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ

การดูแลรักษาความปลอดภัย (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูอาคารและทรัพยากร (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูระบบงานสารสนเทศ (ทีมปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)	การฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล (ทีมปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคล)	การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ (ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์)
ดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน	ตรวจสอบประเมินความเสียหายของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ตรวจสอบประเมินความเสียหายของระบบ Computer และ Network	ตรวจสอบพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ และให้การช่วยเหลือ พร้อมสนับสนุนในการฟื้นฟูขวัญ และ กำลังใจแก่พนักงาน	รายงานสถานการณ์และแจ้งความพร้อม ให้แก่พนักงานทุกคน รวมถึงกรรมการและ ผู้ถือหุ้น
ประสานงานซ่อมแซมปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ	ตรวจสอบประเมินความเสียหายของทรัพย์สินและอุปกรณ์	กู้ระบบ Computer และ Network ปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ดูแลเรื่องสวัสดิการ และ ผลตอบแทน	
ดูแลการเข้า - ออก และขออนุญาตการเข้าอาคารเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ	ปรับปรุงและซ่อมบำรุงทรัพย์สินและอุปกรณ์			