



ATLAS ENERGY PUBLIC COMPANY LIMITED

เอกสารสนับสนุน

เรื่อง

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริษัท แอตลาส เอ็นเนอจี จำกัด (มหาชน)

ประวัติการแก้ไข

03	28 ตุลาคม 2565	<ul style="list-style-type: none">- เปลี่ยนหน่วยงานที่รับผิดชอบ จากเดิมเป็น สำนักเลขานุการบริษัท เปลี่ยนเป็นส่วนบริหารความเสี่ยง และเปลี่ยนรหัสหน่วยงานจากเดิม 189000005 เป็น 189000046- เปลี่ยนรหัสเอกสาร จาก 189000005-SD-025 เป็น 189000046-SD-006- แก้ไขข้อความ จาก "ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ" เป็น "ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ" (หน้า 7)- แก้ไขข้อความ จาก "ฝ่ายขาย" เป็น "ส่วนการขาย" (หน้า 12 และหน้า 13)- แก้ไขข้อความ จาก "ส่วนจัดซื้อ LPG" เป็น "ส่วนวางแผนและจัดหาก๊าซ" (หน้า 12)- แก้ไขข้อความ จาก "ฝ่ายขายและการตลาด (ร้านแก๊ส)" เป็น "ฝ่ายขายร้าน Gas Shop" (หน้า 17)
02	24 สิงหาคม 2565	แปรสภาพบริษัท โดยใช้ชื่อภาษาไทยคือ "บริษัท แอตลาส เอ็นเนอจี จำกัด (มหาชน)" และ ชื่อภาษาอังกฤษคือ "ATLAS ENERGY PUBLIC COMPANY LIMITED"
01	23 กุมภาพันธ์ 2565	แก้ไขชื่อเรียกตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง (อ้างอิงตามการปรับผังโครงสร้างตำแหน่งงาน)
00	9 เมษายน 2564	จัดทำครั้งแรก
แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

สารบัญ

1. บทนำ.....	3
2. วัตถุประสงค์.....	3
3. ขอบเขต	3
4. ข้อยกเว้น.....	3
5. นิยามคำสำคัญ.....	4
6. สมมติฐานในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	5
7. คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team).....	5
8. การประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	7
9. การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ	7
10. สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์.....	7
11. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	8
12. กระบวนการจัดการเหตุฉุกเฉิน/ภาวะวิกฤต และบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	9
13. ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	9
14. การให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ.....	11
15. กระบวนการปฏิบัติงานของธุรกรรมงานที่สำคัญ :	12
16. รายละเอียดการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่สำคัญและกลยุทธ์ทรัพยากร	14
17. แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องระดับหน่วยงาน	17
18. กระบวนการติดต่อสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน (Call Tree)	18
19. การอพยพพนักงาน/ จุดนัดพบ	19
20. กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อกลับมาดำเนินตามปกติภายหลังเหตุการณ์ฉุกเฉินสิ้นสุดลง สถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	19
21. การจัดเก็บแผน.....	19
22. เอกสารแนบ	19
<input type="checkbox"/> การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	19
<input type="checkbox"/> การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กร	19
<input type="checkbox"/> สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	20



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

1. บทนำ

ปัจจุบันความเสี่ยง หรือภัยคุกคามมีโอกาสเกิดขึ้นหลายรูปแบบทั้งจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ “Business Continuity Management (BCM)” เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้บริษัทสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด ทำให้กระบวนการที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ซึ่งจะช่วยให้อุตสาหกรรมระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ เพื่อการตอบสนองในการให้บริการและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าอย่างมีประสิทธิภาพ

Business Continuity Plan (BCP) หรือแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เป็นเอกสารที่รวบรวมขั้นตอนและข้อมูล ซึ่งทำให้องค์กรพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ มุ่งเน้นให้หน่วยงานสามารถกู้คืนธุรกิจที่ สำคัญ (Critical Business Functions) เพื่อปฏิบัติงานตามภาระผูกพันของบริษัท ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้องค์กร ยังคงสามารถดำเนินการในกิจกรรมหรือกระบวนการหลักในระดับที่กำหนดไว้ ให้กลับเข้าสู่สภาวะปกติ และสามารถกลับมาให้บริการได้โดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์วิกฤติที่อาจส่งผลกระทบต่อ การหยุดชะงักของกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการของบริษัท

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริษัทมีแนวทางในการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในสถานการณ์วิกฤติ ลดระยะเวลาในการหยุดชะงักในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงกลับมาดำเนินธุรกิจได้อย่างปกติภายในระยะเวลาที่เหมาะสมหลังจากเหตุการณ์หยุดชะงักในการปฏิบัติการสิ้นสุดลงแล้ว

2. มีแนวทางในการจำกัดความเสียหายต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ที่อาจได้รับจากเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ต้องหยุดดำเนินงาน รวมถึงป้องกันผลกระทบทางลบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

3. ขอบเขต

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ฉบับนี้ รองรับการเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ประกอบด้วยเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้

- ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย
- อุบัติเหตุ เช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าดับในวงกว้าง
- การมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น ชุมนุมประท้วง การจลาจล การก่อการร้าย ก่อวินาศกรรม
- โรคระบาด เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(COVID), ไข้หวัดใหญ่, โรคไขหวัดนก, โรคเมอร์ส(MERS) เป็นต้น

4. ข้อยกเว้น

การจัดทำแผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นแนวทางในการดำเนินงานภายใต้สภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น แต่อาจไม่ครอบคลุมรายละเอียดเหตุการณ์ทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นได้ เนื่องจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นอาจมีความซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ผู้เกี่ยวข้องจึงต้องสามารถปรับใช้แผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมถึงมีการพัฒนาและปรับปรุงแผนฯ อย่างต่อเนื่อง



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

5. นิยามคำสำคัญ

คำนิยาม	ความหมาย
แผนรองรับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	แผนบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตรองรับได้ถึงสถานการณ์ร้ายแรงที่สุด (Worst Case Scenario) ต้องครอบคลุมถึงสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณี รวมถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการและการสูญเสียบุคลากรสำคัญ การมีแผนรองรับในสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด จะช่วยให้องค์กรสามารถกู้คืนในสถานการณ์ที่รุนแรงน้อยกว่าได้
สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	ความเสี่ยง หรือภัยคุกคามที่มีโอกาสเกิดขึ้นในพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรและหน่วยงานให้ไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ โดยความเสี่ยงและภัยคุกคามอาจประกอบไปด้วยเหตุการณ์ ต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none">▪ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วัตภัย▪ อุบัติเหตุ เช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าดับในวงกว้าง▪ การมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น ชุมนุมประท้วง การจลาจล ผู้ก่อการร้ายก่อวินาศกรรม▪ โรคระบาด เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID), โรคไข้หวัดใหญ่, โรคไข้หวัดนก, โรคติดเชื้อไวรัสเมอร์ส (MERS), โรคติดเชื้อไวรัสซิกา(Zika) เป็นต้น
กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Critical Business Functions : CBF)	กระบวนการ/ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการเพื่อให้สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญ ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่สำคัญที่สุดและตามระยะเวลาที่กำหนด
ระยะเวลาหยุดดำเนินงานนานที่สุดที่ยอมรับได้ (Maximum Allowable Outage: MAO)	ช่วงเวลาสูงสุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้
ระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Time Objective: RTO)	ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้ ในการกู้คืนระบบในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น
เป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Point Objective: RPO)	ปริมาณข้อมูลสูญหายที่องค์กรยอมรับได้ ในช่วงเวลาหนึ่ง (Acceptable Loss)
สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site)	ในการกู้คืนงานที่สำคัญ จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติงานสำรองไว้อย่างน้อย 1 แห่ง โดยต้องมีระยะห่างจากสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่น้อยกว่า 30 กิโลเมตร



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

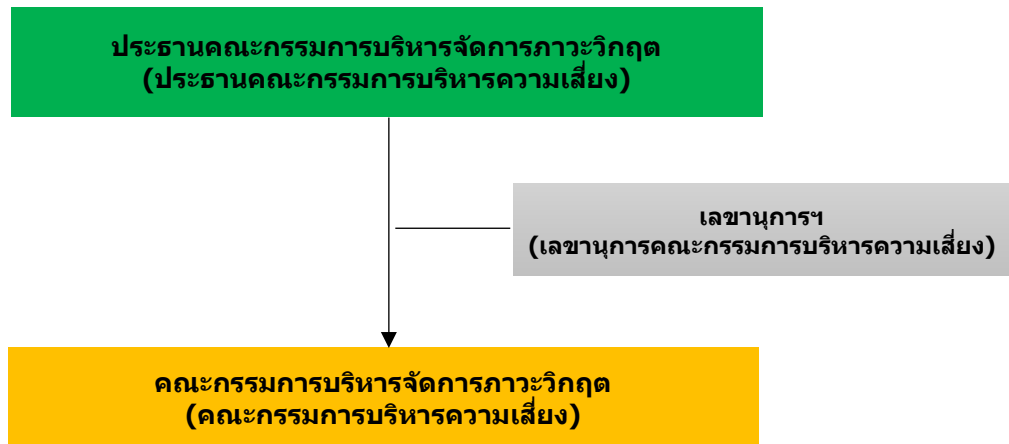
6. สมมติฐานในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- 1) ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) ของบริษัทไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงระบบสาธารณูปโภคและระบบสื่อสารในบริเวณอื่นยังสามารถให้บริการได้
- 2) บุคคลกรสำคัญหรือผู้ปฏิบัติงานแทนยังสามารถมาปฏิบัติงานได้ โดยพนักงานสามารถมาปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย
- 3) ผู้ให้บริการภายนอกต้องสามารถดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ในกรณีที่ผู้ให้บริการนั้นยังได้รับผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤติ

7. คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team)

คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤตมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการให้ธุรกิจดำเนินงานสำคัญของบริษัทดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง หรือหากเกิดการหยุดชะงักจากภาวะวิกฤตก็จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานสำคัญสามารถกลับมาดำเนินการได้โดยเร็วที่สุด โดยคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤตจะทำหน้าที่โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการทรัพยากรในด้านต่างๆ ที่จำเป็น และให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ในการกู้คืนธุรกิจดำเนินงานสำคัญ

โครงสร้างการบริหารจัดการภาวะวิกฤต



หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ดังนี้

1. กำหนดหลักกรนโยบาย และแนวทางของการจัดการภาวะวิกฤต/เหตุฉุกเฉิน รวมถึงแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท
2. พิจารณากำหนดมาตรการ และแนวปฏิบัติในการเฝ้าระวัง รวมถึงแผนในการป้องกันและควบคุมภาวะวิกฤต/เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
3. พิจารณาแก้ไขสถานการณ์/แก้ไขปัญหา ตัดสินใจด้านการจัดการเหตุในภาวะวิกฤต/เหตุฉุกเฉิน และการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
4. กำกับดูแลการจัดการภาวะวิกฤต/เหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้น และรายงานการแก้ไขสถานการณ์/การแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
5. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท
6. ให้คำปรึกษา คำแนะนำและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤต/เหตุฉุกเฉิน
7. ติดตาม และประเมินผลให้การบริหารจัดการภาวะวิกฤต/เหตุฉุกเฉินของบริษัทมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นปัจจุบัน ตลอดจนสอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจ เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

บทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งในคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤตมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

บทบาท	หน้าที่	ผู้รับผิดชอบ	บุคลากรทดแทน
ประธานกรรมการ	อำนวยการ บังคับบัญชา แก้ไขปัญหา ตัดสินใจด้านการบริหารจัดการเหตุการณ์ ภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นคณะกรรมการ Crisis Management ร่วมกับกลุ่มบริษัท PTG เพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางการดำเนินการ กรณีต้องเตรียมความพร้อมสำหรับกลุ่มบริษัท	กรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการที่ได้รับมอบหมาย หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
เลขานุการฯ	รับเรื่องจากคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต เพื่อประสานงานกับผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานสถานการณ์ และการแก้ไขปัญหา สรุปการประชุม	ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย	ผู้จัดการส่วนที่ได้รับมอบหมาย
กรรมการ (ผู้บริหารระดับสูง)	กำกับดูแล ดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และรายงานต่อประธานกรรมการ	ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่าย (ทั้งหมด)	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
กรรมการ (ด้าน Supply Chain)	กำกับดูแล ดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะด้านการจัดการภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในด้าน Supply Chain และรายงานต่อประธานกรรมการ	ผู้อำนวยการฝ่าย Supply Chain	ผู้จัดการส่วน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
กรรมการ (ด้านโรงบรรจุก๊าซ)	กำกับดูแล ดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะด้านการจัดการภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการบริหารจัดการโรงบรรจุก๊าซ และรายงานต่อประธานกรรมการ	ผู้อำนวยการฝ่ายโรงบรรจุก๊าซ	ผู้จัดการส่วน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
กรรมการ (ด้านการขาย)	กำกับดูแล ดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะด้านการจัดการภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในการขาย และรายงานต่อประธานกรรมการ	ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด	ผู้จัดการส่วน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
กรรมการ (ด้านสถานีบริการ)	กำกับดูแล ดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะด้านการจัดการภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านสถานีบริการ และรายงานต่อประธานกรรมการ	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการสถานี	ผู้จัดการส่วน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
กรรมการ (ด้านทรัพยากรบุคคล)	กำกับดูแล ดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะด้านการจัดการภาวะวิกฤต และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านบุคลากร และรายงานต่อประธานกรรมการ	ผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	ผู้จัดการส่วน หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

บทบาท	หน้าที่	ผู้รับผิดชอบ	บุคลากรทดแทน
กรรมการ (ด้านบริหารความเสี่ยง)	กำกับดูแล ดำเนินการ และให้ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ ภาวะวิกฤต และการบริหารความเสี่ยง ต่อเนื่องทางธุรกิจในด้านการบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อประธานกรรมการ	ผู้อำนวยการฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านบริหารความเสี่ยง	ผู้จัดการส่วน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

8. การประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องโดยกรรมการผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อทำการแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่าจะต้องมีการเริ่มดำเนินการเพื่อให้กิจกรรมสำคัญดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในการประกาศใช้แผนมีดังนี้

1. กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูงรวบรวมข้อมูลสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้น
2. กรรมการผู้จัดการ แจ้งประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ โดยทำการติดต่อผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้าง Emergency Call Tree

9. การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฉบับนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินในหลายรูปแบบที่อาจเกิดผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อลดผลกระทบต่อการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

7.1 สถานการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง เหตุการณ์ร้ายแรงทางกายภาพและสภาพแวดล้อมจนทำให้ไม่สามารถเข้าไปหรือปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้

7.2 สถานการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อวัสดุอุปกรณ์สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ร้ายแรงทางกายภาพและสภาพแวดล้อมจนทำให้วัสดุอุปกรณ์สำคัญได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้งาน/ จัดหา/ จัดส่งได้ตามปกติ

7.3 สถานการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบงาน/เทคโนโลยี/ข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง การไม่สามารถใช้ระบบงานด้านสารสนเทศ และใช้เอกสารข้อมูลสำคัญบางส่วนหรือทั้งหมดได้ เนื่องจากความเสียหายด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมของอุปกรณ์เครือข่ายล้มเหลว และการโจรกรรมทางไซเบอร์

7.4 สถานการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคลากร หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาทำงานตามปกติ หรือเกิดเหตุการณ์ที่กระทบต่อชีวิต เช่น การระเบิด ดึกถล่ม การโจมตีด้วยระเบิดหรือสารเคมี รวมถึงการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งส่งผลให้เกิดความสูญเสียต่อบุคลากรของหน่วยงานบางคนหรือทั้งหมด

7.5 สถานการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านการรับบริการจากผู้ให้บริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า / ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ระบุไว้กับส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

10. สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้าน สถานที่ ปฏิบัติงาน	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สำคัญ	ด้านระบบงาน/ เทคโนโลยี สารสนเทศ/ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร	ด้านการรับ บริการจาก ผู้ให้บริการ
อัคคีภัย (ไฟไหม้)	✓	✓	✓	✓	✓
ก่อวินาศกรรม	✓	✓	✓	✓	✓
อุทกภัย (น้ำท่วม)	✓	✓	✓	✓	✓
ความเสียหายซึ่งเกิดจากน้ำ (ภายในอาคาร)	✓		✓		



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้าน สถานที่ ปฏิบัติงาน	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สำคัญ	ด้านระบบงาน/ เทคโนโลยี สารสนเทศ/ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร	ด้านการรับ บริการจาก ผู้ให้บริการ
ชุมชนประท้วง/ จลาจล	✓		✓	✓	✓
โรคการระบาด เช่น ไข้ หวัดใหญ่ (อาทิ SARS ไข้หวัดนก) COVID เป็นต้น	✓			✓	
ไฟฟ้าดับวงกว้าง			✓	✓	

11. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

ประเภทผลกระทบ	กลยุทธ์
อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดให้มีสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก - การเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของบริษัท - การขอใช้ระบบงานของสาขา/สำนักงานแห่งอื่น - การกำหนดพื้นที่ให้พนักงานมาอยู่รวมกัน เพื่อปฏิบัติงาน
เทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน ในกรณีที่เกิดการขัดข้องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่สามารถกอบกู้ระบบฯ ได้ภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้ (RTO) - จัดให้มีระบบเทคโนโลยีสำรองสำหรับปฏิบัติงานเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต
ข้อมูลและเอกสารสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ความถี่ในการสำรองข้อมูล - การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของ file เพื่อสำรองข้อมูลที่เป็นเอกสาร
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - ความปลอดภัยของบุคลากรเป็นภารกิจหลักที่สำคัญที่สุดในสถานการณ์วิกฤต - กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองทำงานทดแทนกันได้ ในสถานการณ์วิกฤต - จัดให้มีพนักงานสำรองเตรียมการปฏิบัติงานเป็นชุดๆ
เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่ง เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญสำรองไว้ - เตรียมรายชื่อผู้จัดจำหน่ายเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญสำหรับสั่งซื้อเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต โดยอาจมีการเตรียมเจรจาข้อตกลงล่วงหน้า
ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้เสีย	<ul style="list-style-type: none"> - การเตรียมรายชื่อและเบอร์ติดต่อตัวแทนของหน่วยงานภายนอกเพื่อเตรียมแจ้งผู้เกี่ยวข้อง หากต้องมีการประสานงานกันในสถานการณ์วิกฤต ทั้งการประสานงานทั่วไปและการเชื่อมต่อระบบงาน - การเตรียมแผนสำรอง/ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤต ร่วมกับลูกค้า/ ผู้ให้บริการ - การเตรียมแนวทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

12. กระบวนการจัดการเหตุฉุกเฉิน/ภาวะวิกฤต และบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีกระบวนการจัดการเหตุฉุกเฉิน/ภาวะวิกฤต และบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ มีดังนี้

ลำดับ	กระบวนการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
1.	ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (PTG) หรือหน่วยงานต้นสังกัดที่ได้รับมอบหมายเข้าดำเนินการตรวจสอบและระงับเหตุในทันที	ฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (PTG) หรือหน่วยงานต้นสังกัดที่ได้รับมอบหมาย
2.	ฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (PTG) หรือหน่วยงานต้นสังกัดที่ได้รับมอบหมายกำกับดูแลการระงับเหตุ รวมถึงบันทึกเหตุการณ์และสรุปผลให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรับทราบ	
3.	ในกรณีที่สามารถระงับเหตุได้ ฝ่ายความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (PTG) หรือหน่วยงานต้นสังกัดที่ได้รับมอบหมายแจ้งกลับสู่ภาวะปกติ และสรุปผลเหตุการณ์ให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรับทราบ	
4.	ในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ให้จำกัดอยู่ในบริเวณได้ หรือเหตุการณ์อาจขยายผลได้อย่างรวดเร็วซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือการดำเนินธุรกิจ ทำให้ต้องการการสนับสนุนหรืออำนาจการตัดสินใจจากหน่วยงานภายนอก หน่วยงานต้นสังกัด แจ้งเลขานุการ คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต	
5.	เลขานุการฯ แจ้งประธานฯ เพื่อขออนุมัติการบริหารจัดการภาวะวิกฤต และบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	เลขานุการ คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต
6.	คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ช่วยกำกับดูแล และให้การสนับสนุนต่อการจัดการภาวะวิกฤต โดยเลขานุการฯ จะมีหน้าที่ในการบันทึกเหตุการณ์ และสรุปผลให้ประธานฯ และคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต รับทราบสถานการณ์เป็นระยะๆ	คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต
7.	ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต พิจารณาผลกระทบของเหตุการณ์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยในกรณีที่เหตุการณ์มีความรุนแรงจนอาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก ประธานฯ จะพิจารณาการดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)	ประธาน คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต
8.	ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต รายงานสถานการณ์ และผลกระทบของเหตุการณ์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณา และประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)	
9.	ในกรณีที่มีการดำเนินการตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต ช่วยกำกับดูแล และให้การสนับสนุนต่อบุคลากรหลักและบุคลากรทดแทนในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต
10.	เมื่อสามารถระงับเหตุได้ ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต แจ้งกลับสู่ภาวะปกติ และสรุปผลเหตุการณ์ให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องรับทราบ	ประธาน คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต

13. ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่ออาคาร CW Tower ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ซึ่งส่งผลให้สถานที่ปฏิบัติงานได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถเข้าพื้นที่เพื่อปฏิบัติงานได้นั้น ได้มีแนวทางในการกำหนดสถานที่ปฏิบัติงานสำรองเพื่อรองรับการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

- สถานีบริการแก๊ส PT (เช่น ยืมใช้ Notebook ที่มีการลงโปรแกรมของบริษัท)
- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

การเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน กรณีไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

1. การเตรียมรถขนส่งเอกสาร/PC จากสำนักงานใหญ่ของพนักงานไปศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
2. หาที่พักเพิ่มเติมให้พนักงาน หรือจัดรถรับส่ง
3. อาจลดชั่วโมงการทำงานในแต่ละวันลง ให้พนักงานมีเวลาเดินทาง



แผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
การเตรียมความพร้อมของสถานที่		
1.	เข้าสำรวจความพร้อมของพื้นที่ปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2.	จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ที่จำเป็นตามรายการ สิ่งที่ต้องจัดเตรียม	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3.	ประสานงานกับฝ่าย IT (PTG) เพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์ IT	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและฝ่าย IT (PTG)
4.	ประสานงานกับฝ่าย IT (PTG) เพื่อจัดเตรียมอุปกรณ์สื่อสาร	ฝ่าย IT (PTG)
5.	รายงานสถานการณ์การเตรียมความพร้อมและประเมินระยะเวลาในการจัดเตรียมอุปกรณ์ IT และ อุปกรณ์สื่อสารให้กับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลรับทราบ	ฝ่าย IT (PTG)
6.	ประเมินเวลาที่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้	ฝ่าย IT (PTG)
7.	แจ้งให้แต่ละหน่วยงานทราบกำหนดการที่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ
8.	เตรียมความพร้อมด้านการอำนวยความสะดวก และจัดหาบุคลากร เพื่อให้คำแนะนำให้กับผู้เข้าปฏิบัติงาน	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ
9.	เตรียมความพร้อมด้านการรักษาความปลอดภัยโดยให้มีการตรวจสอบว่าเป็นพนักงานก่อนเข้าสถานที่	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ
10.	จัดบันทึกเมื่อหน่วยงานต่างๆ มาถึงยังสถานที่ปฏิบัติงาน	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ

สิ่งที่ต้องจัดเตรียมสำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ประกอบด้วย

ลำดับ	สิ่งที่ต้องจัดเตรียม
1	พื้นที่สำหรับปฏิบัติงาน แยกตามหน่วยงาน
1.1	โต๊ะและเก้าอี้
1.2	อุปกรณ์สำนักงาน
1.3	ตู้เก็บเอกสารสำคัญ
1.4	ห้องประชุม
2	อุปกรณ์ IT
2.1	เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อม Program และระบบพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน
2.2	จุดเชื่อมต่อ Network
2.4	Printer & Scanner
2.5	การเชื่อมต่อ Internet สำหรับพนักงานทุกคน
3	อุปกรณ์ในการสื่อสาร
3.1	โทรศัพท์
3.2	แฟกซ์



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	สิ่งที่ต้องจัดเตรียม
4	อุปกรณ์อื่น ๆ
4.1	ตู้เซฟสำหรับเก็บเงิน
4.2	เครื่องถ่ายเอกสาร
4.3	เครื่องสำรองไฟฟ้า

14. การให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ

เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง หน่วยงานต่าง ๆ อาจขอรับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น การเดินทาง การขนย้ายอุปกรณ์ การจัดหาที่พัก เป็นต้น ความจำเป็นในการให้การสนับสนุนจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้น ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤตจะทำการพิจารณาเพื่อให้มีการสนับสนุนตามความเหมาะสม รายละเอียดในการให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่องมีดังนี้

การสนับสนุน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
การให้ข้อมูลและประสานงาน	<ul style="list-style-type: none"> เป็นศูนย์กลางในการประสานงาน สั่งการ ให้การสนับสนุนระหว่างหน่วยงาน และให้ข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 	ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤต
การขนย้ายอุปกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> การขนย้ายอุปกรณ์ที่จำเป็นไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่ได้รับการร้องขอจากหน่วยงานให้ทำการจัดหาหรือขนส่ง และเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ 	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ, ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (PTG)
การสนับสนุนด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ให้การสนับสนุนด้านการเงิน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การสำรองเงิน การเบิกเงินล่วงหน้า และการสนับสนุนด้านการเงินอย่างเร่งด่วน 	ฝ่ายบัญชีและการเงิน
การจัดหายานพาหนะ	<ul style="list-style-type: none"> จัดหายานพาหนะสำหรับหน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้ยานพาหนะในการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต 	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ
การรับส่งพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการในการรับส่งพนักงานไปยังสถานที่ปฏิบัติงานในกรณีเกิดภาวะวิกฤตซึ่งอาจเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หรือสถานที่ปฏิบัติงานหลัก แล้วแต่กรณี 	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ
การจัดหาที่พัก	<ul style="list-style-type: none"> ให้ข้อมูลและจัดหาที่พักให้กับพนักงานที่มีความจำเป็น เพื่อให้สามารถมาปฏิบัติงานได้ 	ส่วนบริหารงานบุคคลและธุรการ
การจัดหาอุปกรณ์ IT และอุปกรณ์สื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> จัดหาอุปกรณ์ IT เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์เชื่อมต่อ Internet ระบบสำหรับเก็บและ Share ข้อมูล หรืออุปกรณ์ IT อื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับงานปฏิบัติงาน เป็นต้น 	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (PTG)



แผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

15. กระบวนการปฏิบัติงานของธุรกรรมงานที่สำคัญ :

ธุรกรรมงานที่สำคัญ	ข้อมูล	รับข้อมูลจาก (หน่วยงาน/บริษัทที่ เริ่มการปฏิบัติงาน)	ส่งต่อข้อมูลให้ (หน่วยงาน/บริษัทที่ รับผลลัพธ์จาก การปฏิบัติงาน)
กระบวนการจัดหาก๊าซ			
- เปิด PO สั่งซื้อน้ำแก๊ส	การสั่งซื้อน้ำแก๊ส	ฝ่ายขาย ส่วนการขาย	PTTOR
Oil Purchase Report (Confirm Order)/(Inventory Status) - Loading confirmation ที่ท่าโรงกลั่น - Loading confirmation PTTOR/ Tank (ระยอง)	confirmation	โรงกลั่น PTTOR/Tank (ระยอง)	คลัง คลัง
กระบวนการของโรงบรรจุก๊าซ			
- การรับน้ำแก๊สที่โรงบรรจุ	ปริมาณน้ำแก๊ส (PO)	จัดซื้อ LPG	โรงบรรจุ
- การจัดเก็บน้ำแก๊ส	ปริมาณน้ำแก๊ส (PO)	โรงบรรจุ	โรงบรรจุ
- การรับถังแก๊สใหม่	จำนวนถังแก๊ส, จำนวนเงิน	ผู้ผลิตถัง	โรงบรรจุ
- กระบวนการอัดบรรจุ	ปริมาณน้ำแก๊ส (PO)	โรงบรรจุ	โรงบรรจุ
- การจัดส่งแก๊สบรรจุถังให้ลูกค้า/ร้านแก๊ส	จำนวนถัง, สถานที่	โรงบรรจุ	ลูกค้า/ แก๊สซ้อป
กระบวนการขาย			
- กระบวนการสร้างลูกค้าใหม่, ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า ผ่าน e-form ผ่านระบบ	ใบขอสร้าง/ปรับปรุงข้อมูลหลักลูกค้า/ Memo ขออนุมัติราคาขาย	ลูกค้า	Credit Control
- กระบวนการอนุมัติขายผิดเงื่อนไข	แบบฟอร์มขออนุมัติขายเครดิตกรณีผิดเงื่อนไข, ชี้แจงรายละเอียดการเก็บเงินเกินกว่าข้อตกลง	ลูกค้า	Credit Control
- กระบวนการขายแก๊สให้กับลูกค้า PTF Industrial station OLP	Sale order, ใบรับคำสั่งซื้อ	ลูกค้า	เจ้าหน้าที่ประสานงานขาย
- วางแผนปริมาณการสั่งซื้อ LPG	Annual Budget , Sale performance	ฝ่ายบริหารสถานี, จัดซื้อ LPG	ส่วนวางแผนและจัดหาก๊าซ
กระบวนการของสถานีบริการ			
การรับน้ำมัน/แก๊ส - รับน้ำมันจากรถขนส่ง - ตรวจสอบคุณภาพ ก่อนจำหน่ายให้ลูกค้า	ใบรายงาน รับ – ส่งน้ำมัน/ แก๊ส (รายละเอียด : น้ำมันชนิดไหน, จำนวนเท่าไร)	แก๊ส-Vendor น้ำมัน-ขนส่งผ่านคลัง PTG	สถานี
การขายน้ำมัน/ แก๊สให้ลูกค้า - การขายปลีกหน้าลาน	ปริมาณการขาย, จำนวนเงินยอดขาย (ยอดขายประจำวัน)	สถานี	ลูกค้า
กระบวนการของร้านแก๊ส			
- รับแก๊สส่งจากโรงบรรจุ	จำนวนถังแก๊ส	โรงบรรจุ	โรงบรรจุ
- Stock ที่ร้านแก๊ส	จำนวนถังแก๊ส	โรงบรรจุ	ร้านแก๊ส
- รับ Order ลูกค้า	จำนวนถังแก๊ส, ยอดขาย	ลูกค้า	LMS
- จัดส่งที่บ้านลูกค้า/ ติดตั้ง	จำนวนถังแก๊ส	LMS	ลูกค้า
- รับชำระเงินจากลูกค้า	ยอดขาย, จำนวนเงิน	ลูกค้า	ร้านแก๊ส
- Key ข้อมูลเข้า LMS	จำนวนถังแก๊ส, ยอดขาย	ร้านแก๊ส	LMS
- สรุปยอดขาย/ ยอดเงินสิ้นวัน	ยอดขาย	ร้านแก๊ส	LMS
- นำเงินสดฝากสถานีบริการน้ำมัน	ยอดเงินสิ้นวัน	ร้านแก๊ส	สถานีบริการน้ำมัน



แผนรองรับการดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ธุรกรรมงานที่สำคัญ	ข้อมูล	รับข้อมูลจาก (หน่วยงาน/บริษัทที่ เริ่มการปฏิบัติงาน)	ส่งต่อข้อมูลให้ (หน่วยงาน/บริษัทที่ รับผลลัพธ์จาก การปฏิบัติงาน)
กระบวนการบัญชีและการเงิน			
กระบวนการบันทึกรายการบัญชี - การตั้งหนี้	ใบกำกับภาษี, ใบสำคัญ ตั้งหนี้, สำเนา INV, ต้นฉบับ INV	ผู้ค้า	ส่วนการเงิน
- บันทึกภาษี	รายการค้าต่างๆ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กรมสรรพากร
- จัดทำรายงาน/แบบ ส่งหน่วยงาน ราชการ	รายงานภาษีซื้อ-ขาย รายงานภาษีหัก ณ ที่จ่าย แบบ ภ.พ.30, แบบ ภ.ง.ด.1, ภ.ง.ด.3, ภ.ง.ด. 53, แบบ ภ.น.03 แบบ น.พ.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละเรื่อง	กรมสรรพากร กรมธุรกิจพลังงาน เขตกรุงเทพมหานคร
กระบวนการรับ-จ่ายเงิน - รับเงินและออกใบเสร็จรับเงินให้ ลูกค้า	หลักฐานการโอนเงินของ ลูกค้า/ แบบฟอร์มยืนยัน หลักฐานการโอนเงิน	ส่วนการขาย	ลูกค้า
- จ่ายเงิน โอนเงิน , ออกเช็ค	เอกสารการตั้งหนี้, เอกสาร INV, รายการจ่าย	บัญชี	คู่ค้า
- ตรวจสอบยอดในรายงาน state- ment เทียบการรับ/จ่าย	การรับ/จ่ายเงิน	-	-



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

16. รายละเอียดการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่สำคัญและกลยุทธ์ทรัพยากร

กระบวนการ	บุคคลกร ตำแหน่ง/ จำนวน	เครื่อง คอมพิวเตอร์	Printer	โทรศัพท์	โปรแกรม	เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สำคัญ (เฉพาะที่ จำเป็น)	คู่ค้า/ ผู้ให้บริการ /ผู้มีส่วน ได้เสีย	ข้อมูลและเอกสารสำคัญ (Vital Record)			
								รายการเอกสาร สำคัญ	สื่อในการเก็บ ข้อมูล (Hard Copy, Soft File)	สถานที่ จัดเก็บ	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
กระบวนการจัดหาก๊าซ เปิด PO สั่งซื้อน้ำแก๊ส	เจ้าหน้าที่ จัดหาและ จัดส่ง LPG/ คน	2	1	2	- VRM - Google form - Excel - ระบบ E-ordering		PTTOR	PO Form, เอกสารรับคำสั่งซื้อ	เก็บผ่านระบบ E-ordering		เจ้าหน้าที่จัดหา และจัดส่ง LPG
Loading confirmation ที่ทำโรงกลั่น	เจ้าหน้าที่ จัดหาและ จัดส่ง LPG/ คน				- VRM - Excel		PTTOR	ปริมาณแผนจำหน่าย และหมายเลขสัญญา เพื่อใช้อ้างอิงในการ รับก๊าซ ณ คลังก๊าซ ของ PTTOR			
Loading confirmation PTTOR/Tank (ระยอง)	เจ้าหน้าที่ จัดหาและ จัดส่ง LPG/ คน				- VRM - Google form - ระบบ E-ordering		PTTOR	ปริมาณแผนจำหน่าย และหมายเลขสัญญา เพื่อใช้อ้างอิงในการ รับก๊าซ ณ คลังก๊าซ ของ PTTOR			
การรับน้ำแก๊สที่โรงบรรจุ	-	-	-	-	LMS		คลัง	แบบฟอร์มบันทึก ข้อมูลการอัดบรรจุ			
การจัดเก็บน้ำแก๊ส											
การรับถังแก๊สใหม่											
กระบวนการอัดบรรจุ											
การจัดส่งแก๊สบรรจุถังให้ ลูกค้า/แก๊สซอป	เจ้าหน้าที่ รักษาความ ปลอดภัยทำ การพ่นน้ำยา ฆ่าเชื้อสำหรับ พนักงาน จัดส่งถึงแก๊ส					1.ที่พ่น น้ำยาฆ่า เชื้อ					เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการ	บุคคลกร ตำแหน่ง/ จำนวน	เครื่อง คอมพิวเตอร์	Printer	โทรศัพท์	โปรแกรม	เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สำคัญ (เฉพาะที่ จำเป็น)	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ /ผู้มีส่วน ได้เสีย	ข้อมูลและเอกสารสำคัญ (Vital Record)			
								รายการเอกสาร สำคัญ	สื่อในการเก็บ ข้อมูล (Hard Copy, Soft File)	สถานที่ จัดเก็บ	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
กระบวนการขาย - กระบวนการสร้างลูกค้า ใหม่, ปรับปรุงข้อมูลลูกค้า ผ่าน e-form - กระบวนการอนุมัติขายผิด เงื่อนไข - กระบวนการขายแก๊สให้กับ ลูกค้า PTF IN CM - วางแผนปริมาณการสั่งซื้อ น้ำมัน	เจ้าหน้าที่ ประสานงาน ขาย 3 คน	3	1	3	- SAP - Excel			-ใบขอสร้าง/ปรับปรุง ข้อมูลหลักลูกค้า/ แบบฟอร์มควบคุม ลูกหนี้ - แบบฟอร์มอนุมัติ ขายผิดเงื่อนไข, หนังสือเวียน คณะกรรมการ - วิธีการ Maintain ข้อมูลราคาแบบ Manual - แบบฟอร์มใบสั่งขาย			เจ้าหน้าที่ ประสานงานขาย 3 คน
ประสานงานกับลูกค้า	เจ้าหน้าที่ ขายคลัง 1 คน/คลัง	1	1	1	- SAP - Excel			- แบบฟอร์มแจ้งราคา - แบบฟอร์มใบสั่งขาย			เจ้าหน้าที่ขาย คลัง 1 คน/ คลัง
กระบวนการสถานีบริการ - ทำรายงานสรุป ประจำวัน - สรุปรยอดเงินรับ-จ่าย - แจ้งยอดขายสินค้า คงเหลือ และการสั่ง น้ำมันรวมถึงการนำส่ง รายงานต่างๆ ตรวจสอบและวิเคราะห์ สถานะลูกหนี้ค้างชำระ และติดตามหนี้	- ทีมข้อมูล 2-3 คน - ผวก. 1 คน	3 - 4	1	1-2	Web Station			รายงานสรุปประจำวัน , บิลเงินสด, ใบสั่ง ซื้อสินค้า,ใบกำกับ ภาษี, ใบ Pay in, ใบสรุปขายประจำวัน, รายงานสรุปปริมาณ น้ำมัน,ใบรายงาน รับ - ส่งน้ำมัน, รายละเอียดใบสรุป เบิกเงินสดย่อย, เอกสารประกอบการ จ่าย, หนังสือรับรอง หัก ณ ที่จ่าย			เจ้าหน้าที่ทีม ข้อมูล/ ผู้จัดการสาขา



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการ	บุคคลกร ตำแหน่ง/ จำนวน	เครื่อง คอมพิวเตอร์	Printer	โทรศัพท์	โปรแกรม	เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สำคัญ (เฉพาะที่ จำเป็น)	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ /ผู้มีส่วน ได้เสีย	ข้อมูลและเอกสารสำคัญ (Vital Record)			
								รายการเอกสาร สำคัญ	สื่อในการเก็บ ข้อมูล (Hard Copy, Soft File)	สถานที่ จัดเก็บ	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย
กระบวนการของร้านแก๊ส การขายแก๊ส	เจ้าหน้าที่ขาย แก๊ส 1 คน, พนักงานส่ง แก๊ส 1 คน	-	-	-	-	-	ลูกค้า	- แบบฟอร์มตาราง บันทึกยอดขาย	Hard Copy	ร้านแก๊ส	เจ้าหน้าที่ขาย แก๊ส
กระบวนการบัญชีและ การเงิน บัญชี	6	6	-	-	- SAP - Web station - LMS - HRIS/PCCA - IBM Workflow - VRM - BEX - RPA - WMS - MS Excel - Site Management - Ivory - Staging - โปรแกรมใช้ สำหรับยื่นแบบ ของกรมสรรพากร	กล่องเก็บ เอกสาร 16 กล่อง		- ข้อมูลจาก VRM และต้นฉบับใบกำกับ ภาษี - เตรียมเอกสารฉบับ จริงที่ต้องทำจ่าย Vendor - การทำ back up file ของ SAP - เตรียมเอกสารใบส่ง ขายพร้อมใบส่งสินค้า ให้ลูกค้า - ใบกำกับภาษีขายใน รูปแบบ excel	Hard Copy, Soft File		- จนท.บัญชีลูกหนี้ และรายได้อาวุโส - จนท.บัญชีลูกหนี้ และรายได้ - ผก.แผนกบัญชี ต้นทุน - จนท.บัญชีต้นทุน อาวุโส - หัวหน้าแผนกบัญชี เจ้าหน้าที่และค่าใช้จ่าย - จนท.บัญชีเจ้าหน้าที่ และค่าใช้จ่ายอาวุโส - จนท.สินทรัพย์และ งบประมาณอาวุโส -ผู้จัดการส่วนบัญชี
การเงิน	2	2	-	-	- SAP - RPA - Web station - KDS Workflow	กล่องเก็บ เอกสาร 3 กล่อง		- File Manual upload from bank - แบบฟอร์ม สรปยอด จ่ายน้ำมัน/LPG - Excel file ของ ธนาคารสำหรับ การคีย์ Manual upload - ฟอร์มกรอกข้อมูล INV ของส่วนบัญชี - ทะเบียนคุมรวม เอกสารชุดจ่าย	Hard Copy, Soft File		- จนท.วิเคราะห์ และติดตามหนี้ อาวุโส - จนท.การเงิน อาวุโส



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

17. แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องระดับหน่วยงาน

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องระดับหน่วยงานซึ่งจะระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานและข้อมูลสำคัญของแต่ละหน่วยงานในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ มีดังนี้

ลำดับ	ธุรกรรมงานที่สำคัญ	หน่วยงาน
1.	กระบวนการจัดหาก๊าซ	▪ ฝ่าย Supply Chain
2.	กระบวนการรับน้ำแก๊ส, การจัดเก็บน้ำแก๊ส, การรับถังแก๊สใหม่, การอัดบรรจุ, การจัดส่งแก๊สบรรจุถังให้ลูกค้า/ร้านแก๊ส	▪ ฝ่ายโรงบรรจุก๊าซ
3.	กระบวนการขายแก๊สให้กับลูกค้า	▪ ฝ่ายขายและการตลาด
4.	กระบวนการขายแก๊สให้ลูกค้าที่สถานีบริการ	▪ ฝ่ายปฏิบัติการสถานี (OLP)
5.	กระบวนการขายแก๊สให้กับลูกค้าร้านแก๊ส	▪ ฝ่ายขายร้าน Gas Shop
6.	กระบวนการจัดทำรายงานทางการเงิน , กระบวนการรับเงิน-จ่ายเงิน	▪ ฝ่ายบัญชีและการเงิน

แผนอื่นๆ

ลำดับ	สถานการณ์พิเศษ	หน่วยงาน
1.	แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องกรณีการระบาดของไวรัส COVID 19	▪ ทุกหน่วยงาน



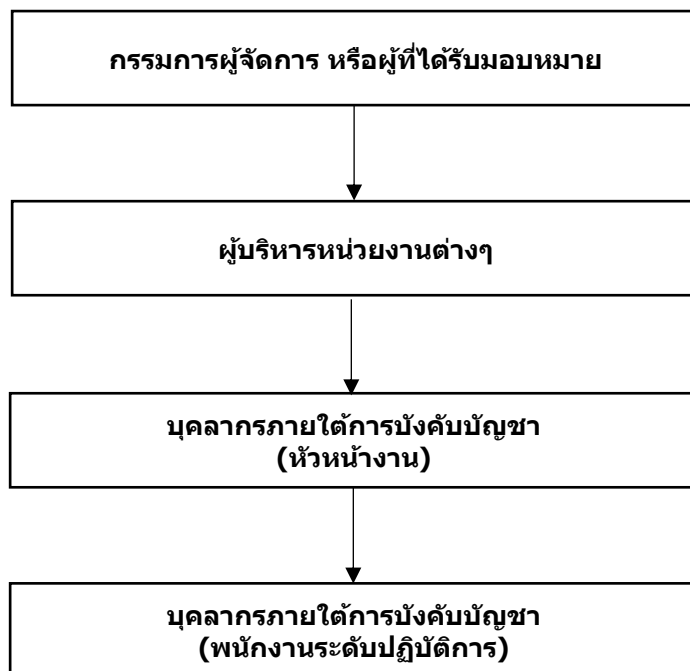
แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

18. กระบวนการติดต่อสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน (Call Tree)

Call Tree เป็นกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับบุคลากรได้รับทราบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

โดยกระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่กรรมการผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และแจ้งให้ผู้บริหารหน่วยงานต่างๆ รับทราบเหตุและการประกาศใช้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องตามสายการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน ให้ติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนให้รับทราบเหตุและการประกาศใช้แผน BCP ตามรายชื่อและช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ได้รับไว้

ทั้งนี้ เพื่อให้แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง จึงได้กำหนดกระบวนการ Call Tree ขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับได้ทราบถึงขั้นตอนและบุคลากรที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ดังนี้



ขั้นตอนการปฏิบัติและแนวทางการใช้ Call Tree

1. ผู้มีรายชื่อระดับบนทำการโทรศัพท์ติดต่อกับผู้มีรายชื่อในระดับชั้นถัดไปตามสายการบังคับบัญชา
2. ในกรณีที่ไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อบุคลากรหลักได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อบุคลากรทดแทน เพื่อให้ทำการติดต่อในลำดับชั้นถัดไป
3. การจัดทำ Call Tree ไม่ควรมีลำดับชั้นเกินกว่า 4 ชั้น
4. บุคลากร 1 คน ควรแจ้งบุคลากรต่อไม่เกิน 5 คน โดยในกรณีที่หน่วยงานมีบุคลากรมากกว่า 5 คน สามารถแยกสายการโทรแจ้งเหตุออกเป็นอีกสายย่อยเพื่อความรวดเร็วในการแจ้งเหตุ
5. เมื่อทำการติดต่อบุคลากรได้ครบถ้วน ให้รายงานผลการติดต่อให้กับบุคลากรในลำดับชั้นที่สูงกว่ารับทราบ
6. ต้องมีการจดบันทึกรายชื่อบุคลากรที่ติดต่อได้ และบุคลากรที่ติดต่อไม่ได้
7. ข้อความที่สื่อสารโดยใช้ Call Tree ควรจะมีลักษณะดังนี้
 - เป็นข้อความที่กระชับและได้ใจความ
 - เน้นข้อความสำคัญ เช่น ข้อความที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย
 - สรุปสถานการณ์ของเหตุฉุกเฉิน
 - ให้ข้อมูลการติดต่อ สถานที่ประชุม ศูนย์อำนวยความสะดวก หรือสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
8. ผู้ที่ไม่ได้รับมอบหมายจะต้องไม่ให้ข่าว ข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ภัยพิบัติ แก่สาธารณชน
9. ไม่ติดต่อให้ข้อมูลแก่พนักงานผู้อื่นที่ไม่มีชื่อในผังลำดับการติดต่อแจ้งเหตุ
10. ไม่ให้ข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ภัยพิบัติ แก่บุคคลที่รับสายที่ไม่ใช่บุคคลในบัญชีรายชื่อที่ต้องติดต่อ แต่ให้ฝากข้อความเพื่อให้ติดต่อกลับมายังหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ทำงานของท่าน



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

11. หากไม่มีการตอบรับ แจ้งผู้ทำการแทนและส่งข้อความ SMS ให้กับบุคคลหลักที่ติดต่อเป็นการใช้แผน BCP และบุคคลหลักที่ต้องติดต่อจะต้องติดต่อกลับหลังจากที่ได้รับข้อความผ่าน SMS แล้ว
12. หากข้อมูลในการติดต่อไม่ถูกต้อง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ไม่ถูกต้อง ให้ติดต่อเพื่อขอหมายเลขที่ถูกต้องจากบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น เพื่อน โดยไม่แจ้งข้อมูลเหตุการณ์ภัยพิบัติแก่บุคคลเหล่านั้น
13. กรณีมีการตอบรับโดยเครื่องตอบรับอัตโนมัติ ให้ฝากข้อความขอให้บุคคลหลักที่ต้องติดต่อนั้นติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด

19. การอพยพพนักงาน/ จุดนัดพบ

- 1) การอพยพพนักงานออกจากอาคารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ให้ปฏิบัติตามแนวทางการซ้อมหนีไฟ
 - 2) กรณีให้พนักงานปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - a. เกิดเหตุในเวลาทำการ ให้อพยพพนักงานตามแนวทางการซ้อมหนีไฟมาที่จุดนัดพบของบริษัท
 - b. เกิดเหตุนอกเวลาทำการ ให้หัวหน้างานที่ได้รับมอบหมาย แจ้งพนักงานที่จะปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เตรียมความพร้อมปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาประเมินสถานการณ์ หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้หยุดปฏิบัติงานตามความเหมาะสม
- รายละเอียดเพิ่มเติมอ้างอิงตามแผน ดังนี้
- แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย บริษัท แอตลาส เอ็นเนอจี จำกัด (มหาชน)
 - แผนป้องกันการก่อวินาศกรรม บริษัท แอตลาส เอ็นเนอจี จำกัด (มหาชน)
 - แผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย ความมั่นคง และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โรงบรรจุก๊าซปิโตรเลียมเหลว บริษัท แอตลาส เอ็นเนอจี จำกัด (มหาชน)
- ผู้บังคับบัญชาประเมินสถานการณ์ หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้หยุดปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

20. กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อกลับมาดำเนินตามปกติภายหลังเหตุการณ์ฉุกเฉิน สิ้นสุดลงสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- จัดเก็บเอกสารบันทึกข้อมูลที่สำคัญ สำหรับมา Key ข้อมูลย้อนหลัง/ กรณีที่ปฏิบัติงาน Manual เข้าแฟ้มเพื่อนำกลับมาสำนักงานใหญ่
- แจ้งผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อกลับมาปฏิบัติงานตามปกติ อ้างอิงวิธีการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- ตรวจสอบอุปกรณ์และการติดตั้งให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ให้มีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเพื่อกลับมาปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ (เช่น การตรวจสอบรายงานกับข้อมูลในระบบ)

21. การจัดเก็บแผน

- กำหนดให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบของฝ่ายงานจัดเก็บแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ให้พร้อมใช้งานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ทั้ง Hard Copy และ Soft File เช่น เก็บที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการ Save File ไว้ใน Drive กลาง (Folder ที่กำหนดให้ Backup สำหรับใช้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน)

22. เอกสารแนบ

➤ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

- อ้างอิงเอกสาร Emergency Call Tree ของหน่วยงานต่างๆ

➤ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กร

- อ้างอิงข้อมูลเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องระดับหน่วยงาน



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

➤ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่ออาคาร CW Tower ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ซึ่งส่งผลให้สถานที่ปฏิบัติงานได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถเข้าพื้นที่เพื่อปฏิบัติงานได้นั้น ได้มีแนวทางในการกำหนดสถานที่ปฏิบัติงานสำรองเพื่อรองรับการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

- สถานีบริการแก๊ส PT (เช่น ยืมใช้ Notebook ที่มีการลงโปรแกรมของบริษัท)
- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

สถานที่	พื้นที่	พิกัด	จำนวนที่นั่งโดยประมาณ
สถานีบริการ สาขาห้วยราชสุกร 1	5x5ม.	GPS: 13.832156,100.719696	8-10 ที่นั่ง
สถานีบริการ สาขาห้วยราชสุกร 2	5X5ม.	GPS: 13.911255,100.721517	8-10 ที่นั่ง
สถานีบริการ สาขา ถ.นนทบุรี-บางบัวทอง1 (กม.3)	5X5ม.	GPS: 13.947891,100.439948	8-10 ที่นั่ง

หมายเหตุ :

1. โด้ะแก้อี้ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปรับอากาศ ให้เช่าเมื่อไม่รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
2. การต่อ network ทางฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (PTG) จะขอทาง AIS ขยายชั่วคราวได้ โดยเดินสายภายใน 1 วัน เมื่อได้รับคำสั่ง

ภาพประกอบ



สถานีบริการ สาขาห้วยราชสุกร 1



แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง



สถานีบริการ สาขาห้วยราชภู 2



สถานีบริการ สาขา ถ.นนทบุรี-บางบัวทอง1 (กม.3)