บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)

ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

(ฉบับทบทวน ปี 2569)

ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2568
เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2568

จัดทำโดย ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

INTERNAL USE ONLY

1. บันทึกการควบคุม

ผู้จัดทำ	ฝ่ายบริหารความเสี่ยง
ชั้นความลับ	ใช้สำหรับภายในองค์กรเท่านั้น
รหัสเอกสาร	SOP-CHR-RM-001
ชื่อเอกสาร	ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)
เวอร์ชั่น	1.0
สถานะของเอกสาร	อนุมัติ
วันที่มีผลบังคับใช้	1 มกราคม 2569

2. จัดทำ / ทบทวน เอกสารโดย

ชื่อ	ตำแหน่ง	วันที่ทบทวน
น.ส.พลอยลลินณ์ กิจวัฒนาถาวร	Corporate Risk & Data Protection Manager	1 พ.ย. 2568

3. สอบทานเอกสารโดย

ชื่อ	ตำแหน่ง	วันที่
นายทัศน์ชัย พัฒนโกศัย	Assistant Vice President - Corporate Risk, Legal & Sustainability	1 พ.ย. 2568
นายธีระยุทธ จิราธิวัฒน์	Chief Executive Officer	1 พ.ย. 2568
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน ประชุมครั้งที่ 4/2568		5 พ.ย. 2568

4. อนุมัติเอกสารโดย

ชื่อ	ประชุมครั้งที่	วันที่
ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท	7/2568	14 พ.ย. 2568

5. ประวัติการปรับปรุงแก้ไขเอกสาร

เวอร์ชั่น	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง	โดย
0.0	1 ม.ค. 2566	เริ่มประกาศใช้งาน	น.ส.พลอยลลินณ์ กิจวัฒนาถาวร
1.0	1 ม.ค. 2568	ปรับปรุงแก้ไข 1. ข้อ 3.2 ภาพรวมกรอบแนวทางปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพิ่มกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม 2 ข้อ คือ ด้านข้อมูล และงบประมาณ	น.ส.พลอยลลินณ์ กิจวัฒนาถาวร

เวอร์ชั่น	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง	โดย
		2. เพิ่มข้อ 4.1.5 ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) 3. ข้อ 4.1.6 การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคาม (Risk Assessment) ประเมินความเสี่ยงใหม่และเพิ่มวิธีการควบคุมในปัจจุบัน	
1.0	1 ม.ค. 2569	ทบทวนและไม่มีการเปลี่ยนแปลง	น.ส.พลอยลลินณ์ กิจวัฒนาถาวร

สารบัญ

1. บทนำ 5

2. นิยามศัพท์ 6

3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) 8

3.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Comtinuity Management) 8

3.2 ภาพรวมกรอบแนวทางปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ 9

3.3 นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy: BCM Policy) 10

4. แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) 13

4.1 ข้อมูลทั่วไป 13

4.1.1 ขอบเขตของแผน BCP 13

4.1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 13

4.1.3 โครงสร้างของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 14

4.1.4 การใช้งานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) 14

4.1.5 ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) 15

4.1.6 การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคาม (Risk Assessment) 15

4.2 โครงสร้างหน้าที่ และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลแผน BCP 23

4.2.1 โครงสร้างการกำกับดูแลแผน BCP 23

4.2.2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลแผน BCP 24

4.3 แผนรองรับคณะเกิดเหตุวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน 28

4.3.1 ภาพรวมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ 28

4.3.2 การประกาศและการแจ้งใช้แผน BCP ในเวลาทำการ 29

4.3.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เมื่อประกาศภาวะวิกฤต 30

4.3.4 การอพยพเมื่อได้รับแจ้งการประกาศใช้แผน BCP 33

4.3.5 วิธีปฏิบัติกรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ 36

4.3.6 จุดรวมพล 37

4.3.7 ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง 38
4.4 แผนรองรับกรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ 39
4.4.1 ระยะเวลาการระบาด 39
4.4.2 แผนรองรับด้านสถานที่ทำงาน 39
4.4.3 แผนรองรับด้านบุคลากร 42
4.4.4 แผนรองรับด้านการติดต่อสื่อสาร 44
4.4.5 แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับฝ่ายงาน 45
4.5 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤต (Recovery Plan) 46
4.6 การทดสอบและทบทวนแผน BCP 47
4.6.1 การทดสอบแผน 47
4.6.2 การทบทวนแผน 47
ภาคผนวก 1 : แบบตรวจสอบรายชื่อพนักงานในหน่วยงานในขั้นตอนการอพยพ 48
ภาคผนวก 2 : การแจ้งเหตุการณ์ 49
ภาคผนวก 3 : รายการการประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ 50
ภาคผนวก 4 : เบอร์โทรฉุกเฉิน 51

1. บทนำ

ด้วยสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ได้แก่ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยคุกคามทุกรูปแบบ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ เหตุการก่อการร้าย การก่อวินาศกรรม และการเกิดโรคระบาด ล้วนเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ก่อให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงาน เกิดความเสียหายทั้งต่อทรัพย์สินหรือชีวิตของบุคลากร สร้างผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อผู้มีส่วนได้เสีย หากไม่สามารถฟื้นคืนกลับสู่สภาพปกติได้

บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน) จึงให้ความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารการจัดการในระดับองค์กรที่สอดคล้องกัน กำหนดมาตรการป้องกัน การเตรียมความพร้อม การส่งเสริมความตระหนักรู้และความรับผิดชอบตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) เพื่อควบคุมผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

ซึ่งระเบียบปฏิบัตินี้มุ่งเน้นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในด้านการเตรียมความพร้อมการพัฒนาบุคลากร การกำหนดแผนในการตอบสนองหรือรับมือของบริษัท เพื่อช่วยบรรเทาความรุนแรงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับบริษัท อีกทั้งยังช่วยให้บริษัทสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง เมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต โดยไม่ทำให้การดำเนินธุรกิจเกิดการหยุดชะงัก รวมถึงกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทน้อยที่สุด

ตัวอย่างเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก

ภัยธรรมชาติ	อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย แผ่นดินไหว สึนามิ โรคระบาดร้ายแรง อาคารถล่ม
ภัยจากมนุษย์	การก่อการร้าย เช่น ลอบวางระเบิด ลอบวางเพลิง การประท้วง จลาจล
ภัยจากระบบ	ระบบ IT เกิดความเสียหาย ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ หรือถูกคุกคามทางไซเบอร์ การไม่สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ทำงาน ระบบไฟฟ้าถูกตัดขาด
ทรัพยากรมนุษย์	การสูญเสียผู้บริหาร และบุคลากรหลักที่สำคัญ ผู้บริหารและบุคลากรที่สำคัญไม่อยู่ปฏิบัติงาน หรือพนักงานขาดงานจำนวนมาก

2. นิยามศัพท์

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)	หมายถึง แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่เกิดอุบัติการณ์หรือภัยพิบัติที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักลง กิจกรรมที่สำคัญจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)	หมายถึง ขั้นตอนของกระบวนการ แผนงานใดๆ ที่จัดทำขึ้นภายใต้นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อยังผลให้กิจการของบริษัทยังคงดำเนินต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์วิกฤต
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)	หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักการดำเนินงานของบริษัท ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
ธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Function : CBF)	หมายถึง ธุรกรรมซึ่งมีการหยุดชะงัก อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะ และผลการดำเนินงานของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ
ระยะเวลาการหยุดชะงักที่ยอมได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption : MTPD)	หมายถึง ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้ จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้
ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (Recovery Time Objectives: RTO)	หมายถึง ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก
ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย (Recovery Point Objective: RPO)	หมายถึง ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมให้ข้อมูลเสียหาย ซึ่งองค์กรยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลล่าสุดเป็นข้อมูลเมื่อ 18 ชม. ที่แล้ว แต่องค์กรต้องการ RPO 20 ชม. ซึ่งแสดงถึงว่าผ่านเกณฑ์กำหนดขององค์กร
ระดับบริการขั้นต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ (Minimum Business Continuity Objective: MBCO)	หมายถึง ระดับบริการขั้นต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ในการกลับมาดำเนินการได้อีกครั้งของกระบวนการ/กิจกรรม
กลยุทธ์การเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery Strategy)	หมายถึง แนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักการดำเนินงานของระบบงานที่สำคัญ
แผนการเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติ (Business Recovery Plan : BRP หรือ Disaster Recovery Plan : DRP)	หมายถึง แผนงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ที่เตรียมไว้ในการกู้ระบบในกรณีที่ระบบงานล่ม ช่วยให้สามารถกู้คืนระบบและการทำงานกลับคืนสู่ปกติ
ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site)	หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานทดแทนและดำเนินธุรกิจ เมื่อสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ ซึ่งควรจะอยู่ห่างจากสำนักงานใหญ่พอที่จะไม่ได้รับผลกระทบเดียวกันและไม่ควรใช้สาธารณูปโภคจากแหล่งเดียวกัน โดยศูนย์ปฏิบัติงานสำรองควรจะรองรับสถานการณ์ได้ในระยะยาวและพร้อมใช้งาน
ศูนย์บัญชาการบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Command Center)	หมายถึง สถานที่ซึ่งเป็นศูนย์สั่งการของคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤตในช่วงเกิดเหตุการณ์วิกฤต โดยอาจจะจัดตั้งศูนย์อยู่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง หรือสถานที่อื่นๆ ที่เหมาะสม

ลำดับการติดต่อสื่อสาร (Call Tree)	หมายถึง ลำดับการติดต่อของพนักงานภายในบริษัท เพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตหรือเมื่อมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
การทดสอบแผน (Testing)	หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อมีวัตถุประสงค์ในการฝึกฝน และสร้างการปฏิบัติงานให้เสมือนเกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นจริงให้กับฝ่ายงานต่างๆ และการทดสอบจะทำให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพของแผน เมื่อนำมาใช้ปฏิบัติ ซึ่งผลที่ได้จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงแผน ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
โรคติดต่ออุบัติใหม่ (Emerging Infectious Diseases)	หมายถึง โรคติดต่อที่เกิดจากเชื้อใหม่ โรคติดต่อที่พบในพื้นที่ใหม่ โรคติดต่ออุบัติซ้ำ เชื้อโรคดื้อยา และอาวุธชีวภาพ (ตามนิยามขององค์การอนามัยโลก)
การทำงานที่บ้าน (Work from home)	หมายถึง การปฏิบัติงานนอกสถานที่ของบริษัท หรือนอกสถานที่ทำงานตามปกติ หรือสถานที่พักอาศัยของพนักงาน หรือสถานที่ที่บริษัทให้การสนับสนุน โดยมีการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนการทำงาน และความสำเร็จของงาน พร้อมทั้งมีการกำหนดเวลาการปฏิบัติงาน และวิธีการสื่อสารที่จะใช้ระหว่างการปฏิบัติงานจากนอกสถานที่ทำการปกติของบริษัทอย่างชัดเจน

3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)

3.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่อง (Business Comtinuity Management)

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Management (BCM) หมายถึง แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานของบริษัทเพื่อให้มั่นใจว่า กรณีที่มีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติเกิดการหยุดชะงัก ระบบงานที่สำคัญจะยังสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม

โดยกำหนดองค์รวมของกระบวนการบริหารซึ่งชี้บ่งภัยคุกคามต่อองค์กรและผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล

การบริหารจัดการองค์กรในสภาวะวิกฤต โดยทั่วไปจะแบ่งวัฏจักรการบริหารจัดการออกเป็น 4 ขั้นตอน ซึ่งเป็นเรื่องที่จำเป็นต่อบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความตระหนัก มีความรอบคอบ และไม่ตื่นตระหนกต่อสถานการณ์ ดังนี้

3.2 ภาพรวมกรอบแนวทางปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1) บริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง	จัดทำกรอบนโยบาย กำหนดโครงสร้างและทีมงาน รวมถึงบทบาทความรับผิดชอบในโครงการจัดการความต่อเนื่อง
2) ศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร	ศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน การประเมินความเสี่ยง/ภัยคุกคาม และกำหนดแนวทางเลือก
3) กำหนดกลยุทธ์ BCM	กำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินการ ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน และกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม*
4) พัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน	จัดทำแผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน**
5) การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน	ทดสอบแผนที่ได้มีการจัดทำขึ้น
6) ปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร	ปลูกฝัง BCM ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานนำไปปฏิบัติ

หมายเหตุ:

* **กลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม**

1. คน (People) โดยหลักการของ BCM นั้นต้องมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ของบุคลากร รวมทั้งสายบังคับบัญชาให้ชัดเจน เพื่อให้การใช้อำนาจตัดสินใจและการสื่อสารในช่วงวิกฤตมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นบุคลากรต้องได้รับการฝึกฝนแผนรวมทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อให้ทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Teamwork) ในสภาวะวิกฤตให้ได้ นอกจากนั้นองค์กรควรกำหนดบุคลากรสำรองเพื่อการทำงานในสภาวะวิกฤตไว้ด้วย เช่น ทีมสนับสนุนการจัดการกรณีวิกฤต ทีมกู้คืนทางธุรกิจ และทีมกู้คืนทางด้าน IT เป็นต้น

2. สถานที่และอุปกรณ์ (Site and Infrastructure) โดยสถานที่ตั้งสำรองในกรณีวิกฤตนั้นไม่ควรอยู่ใกล้สถานที่หลัก เช่น ศูนย์บัญชาการ มากเกินไป และต้องมีอุปกรณ์การสื่อสารและ IT ที่ดีเพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลสะดวกและรวดเร็วในช่วงที่เกิดวิกฤตการณ์รวมถึงต้องมีระบบการสำรองข้อมูลที่ดีด้วยโดยต้องจัดเก็บสำรองข้อมูลนอกสถานที่

3. แผน (Plans) โดยการจัดทำแผนต้องคำนึงถึงแผนที่มุ่งเน้นกระบวนการที่จำเป็นต้องปฏิบัติเข้าใจง่าย กระชับ กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน และมีการประสานงานกับท้องถิ่น ภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล รวมทั้งต้องรวมแผนการเคลื่อนย้ายคนเป็นส่วนหนึ่งของ BCP ด้วย โดยแผนต่างๆ เหล่านี้ต้องมีการทดสอบและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านข้อมูล โดยมีการกำหนดให้สำรองข้อมูลที่สำคัญต่อกิจกรรมหลักหรือต่อธุรกิจ เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติต่อข้อมูลดังกล่าว ให้เรียกใช้ข้อมูลสำรองขึ้นมาทดแทนในทันที

5. งบประมาณ มีการกำหนดงบประมาณสำรองไว้ในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน และรวมถึงกำหนดกระบวนการในการใช้งบประมาณนี้แตกต่างจากกระบวนการปกติ เพื่อให้สามารถนำงบประมาณนี้ไปใช้ได้ทันท่วงที และลดผลกระทบที่เกิดขึ้น

** จัดทำแผนการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย

1. แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plans: BCP) เพื่อบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อธุรกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสมในจำนวนต่ำที่สุด พร้อมทั้งเตรียมแผนรับผลกระทบในสถานการณ์ที่แย่ที่สุด

2. แผนจัดการอุบัติการณ์ฉุกเฉิน (Incident Management Plans: IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น --> อ้างอิงเอกสาร จากส่วนงาน Corporate Administration and Operations Operation ชื่อ Emergency Safety Procedures Manual

3. Outage Impact and Alowable Outage Times --> อ้างอิงเอกสาร จากส่วนงาน Corporate Administration and Operations Operation ชื่อ Business Continuity & Disaster Recovery Plan – version 2018

4. แผนกู้คืนธุรกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้น (Disaster Recovery Plans: DRP) --> อ้างอิงเอกสาร เลขที่ PLN-CHR-ITC-001 จากฝ่าย Information Technology & Transformation

3.3 นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy: BCM Policy)

จากที่กล่าวข้างต้น บริษัทให้ความสำคัญเรื่องการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ และอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งคำนึงถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และความสามารถกลับคืนสู่สภาวะการปฏิบัติงานตามปกติโดยเร็ว รวมถึงลูกค้าสามารถดำเนินธุรกรรมและใช้บริการของบริษัทได้อย่างต่อเนื่อง กรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของพนักงานและทรัพย์สิน

ของบริษัท มีการประเมินผลกระทบทางด้านการเงินและขั้นตอนการดำเนินการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ สามารถกู้และฟื้นฟูระบบที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานให้กลับมาสู่ภาวะปกติภายในเวลาที่กำหนดของแต่ละสายงาน บริษัทจัดให้มีระบบป้องกันข้อมูล การเก็บรักษาและสามารถเรียกข้อมูลกลับมาในกรณีที่มีเหตุการณ์ควรเชื่อว่า เหตุฉุกเฉินนั้นเป็นเหตุสุดวิสัยอันส่งผลให้บริษัทไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัตินโยบายหลัก คือนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน ได้อนุมัติ ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ของบริษัท และได้มอบอำนาจแก่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการพิจารณาทบทวนนโยบาย และการปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงการมอบหมายหน้าที่ด้านการปฏิบัติการให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) โดยมีทีมบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team: CMT) เป็นคณะทำงาน

<u>นโยบายแผนฉุกเฉิน</u>

1) การสั่งการในการใช้แผนฉุกเฉิน (BCP Activator)

เนื่องจากเหตุการณ์ฉุกเฉินสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (Sudden Business Disruptions) ในหลายรูปแบบ และในระยะเวลาที่ไม่แน่นอน บริษัทกำหนดให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ของบริษัทเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจและเป็นผู้มีอำนาจสั่งการโดยเด็ดขาดในการใช้แผนการดำเนินธุรกิจ หรือแผนฉุกเฉินตามความเหมาะสมของสถานการณ์ (Severity) และสามารถมอบอำนาจการสั่งการแก่ส่วนงานสำคัญต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยกำหนดให้มีการดำเนินการตาม Call Tree ที่กำหนดไว้ กรณีที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ติดภารกิจ กำหนดให้ผู้มีอำนาจถัดไปตามโครงสร้างองค์กรของบริษัทเป็นผู้ดำเนินการแทน

2) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Plan A – Alternate Sites)

กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่สำนักงานของบริษัท หรือบริเวณใกล้เคียง โดยที่พนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ตามปกติ บริษัทได้กำหนดให้ทีมบริหารจัดการภาวะวิกฤตเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาสถานที่ให้พนักงานปฏิบัติงานได้ หรืออาจพิจารณาให้พนักงานแต่ละคนสำรองข้อมูลของตนเองไปปฏิบัติงานที่บ้านตามแต่กรณี

3) แผนบุคลากรทดแทนสำหรับทุกส่วนงานสำคัญ

ในกรณีที่เกิดโรคระบาด พนักงานอาจมีการลางานเป็นจำนวนมาก หรืออาจมีการสูญเสียพนักงานในส่วนงานที่สำคัญอย่างกะทันหัน กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทุกสายงานรับผิดชอบในการจัดฝึกอบรม โดยผ่านการควบคุมของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับส่วนงานที่เป็นธุรกรรมที่สำคัญ

4) ความพร้อมของระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย

กำหนดให้ส่วนงาน Corporate Administration and Operations รับผิดชอบด้านความพร้อมของแผนป้องกันอัคคีภัย ซึ่งรวมถึง แผนการอบรม แผนการตรวจตราและทดสอบประสิทธิภาพในการทำงานของระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยของบริษัทอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง และรายงานผลการตรวจตราให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบ

5) การฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมหนีไฟ

กำหนดให้ส่วนงาน Corporate Administration and Operations ทำการซักซ้อมการหนีไฟให้แก่พนักงานบริษัทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ และกำหนดจุดรวมพลหากเกิดเหตุเพลิงไหม้ รวมทั้งจัดให้มีการอบรมการฝึกซ้อมดับเพลิงของทีมงานที่รับผิดชอบร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสำนักงาน

6) การอบรมสำหรับพนักงาน การซักซ้อมประจำปีและการประเมินผล (BCP Awareness /Testing / Reviewing)

กำหนดให้ส่วนงานบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ประสานงานการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ (BCP Awareness Training) ให้แก่พนักงานเกี่ยวกับ BCP และเป็นผู้นำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารในการกำหนดการซักซ้อม และรายงานผลการซักซ้อมแผนฉุกเฉินประจำปี รวมทั้งปรับปรุงผังรายชื่อการติดต่อ (Call Tree) ให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

4. แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP)

4.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.1 ขอบเขตของแผน BCP

1) รองรับภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ร้ายแรงทำให้ไม่สามารถเข้า-ออก อาคาร หรือมีผลกระทบต่อทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ เช่น อุบัติภัย ภัยธรรมชาติ อัคคีภัย อุทกภัย การก่อวินาศกรรม หรือการเกิดโรคระบาด เป็นต้น

2) ครอบคลุมผลิตภัณฑ์หรือธุรกรรมที่สำคัญของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าเมื่อมีเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้น ธุรกรรมงานที่สำคัญของบริษัท จะกลับมาดำเนินการได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

3) มิได้มีไว้เพื่อรองรับกรณีมีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจปกติของบริษัท เนื่องจากเหตุขัดข้องดังกล่าวควรถูกจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยผู้บริหารของแต่ละฝ่ายงาน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

4) ศูนย์ปฏิบัติการสำรองของบริษัท ต้องไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตร้ายแรงที่เกิดขึ้น รวมถึงระบบสาธารณูปโภค และระบบสื่อสารภายในกรุงเทพ ยังสามารถให้บริการได้

5) กรณีระบบที่รองรับธุรกรรมงานขัดข้อง จะใช้ BCP ประกอบกับ แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan) และ แผนกู้คืนธุรกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้น (Disaster Recovery Plan : DRP) ที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท รับผิดชอบดูแลในการจัดทำขึ้น

4.1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

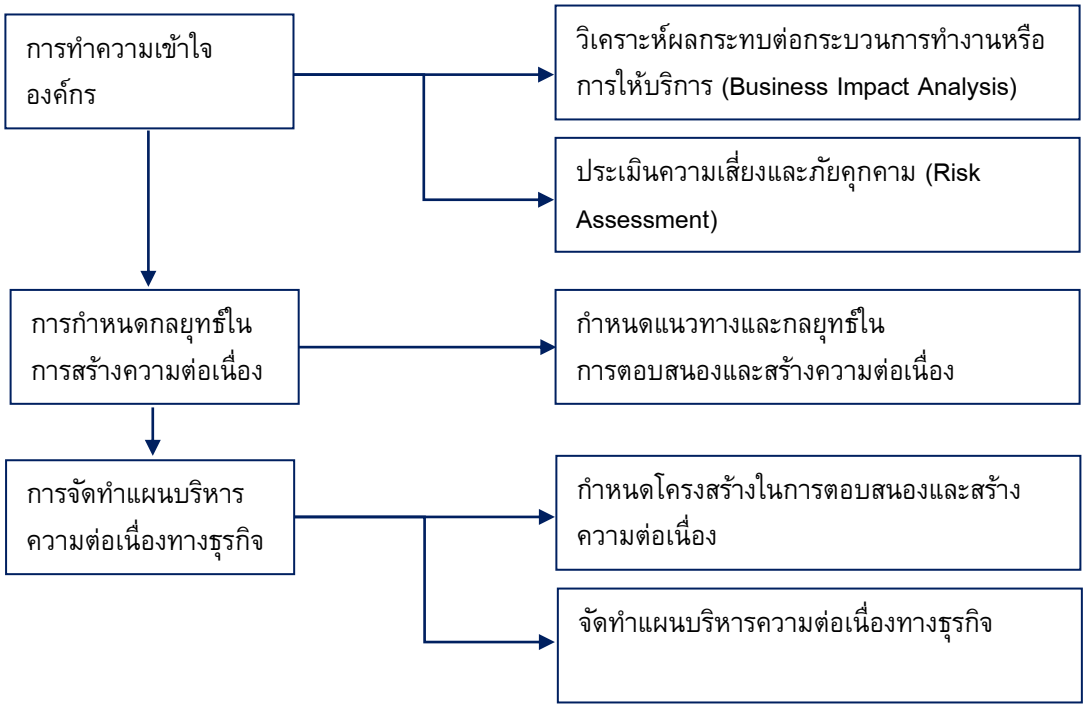
1) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต

2) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

3) เพื่อลดผลกระทบในด้านต่างๆ จากการหยุดชะงักการดำเนินงาน

4) เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4.1.3 โครงสร้างของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง



4.1.4 การใช้งานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

การใช้งานแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์วิกฤตตามลักษณะผลกระทบว่าเหตุการณ์วิกฤตนั้นจะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรหลักของบริษัท โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ทำงาน** เพื่อรองรับกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ แบ่งออกเป็น
   - ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง บริษัทจัดให้มีสถานที่ปฏิบัติงานสำรองไว้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นกับอาคารสำนักงานใหญ่ และมีผลกระทบทำให้พนักงานไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ตามปกติจำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ณ ออฟฟิศ Centara Grand at Central Plaza Ladprao Bangkok (CGLB) สำหรับธุรกรรมงานอื่นกำหนดให้ปฏิบัติงานยังที่พักอาศัยของพนักงาน
   - ด้านข้อมูล กำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการเตรียมความพร้อมสำรองข้อมูล ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ออฟฟิศ Centara Grand at Central Plaza Ladprao Bangkok (CGLB)
2) **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** เพื่อรองรับกรณีที่ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้
   - จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในภาวะวิกฤต

3) **ผลกระทบด้านระบบงาน** เพื่อรองรับกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์ / ระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามปกติ ดังนี้
   - บริษัทจัดให้มีแผนฉุกเฉินด้านระบบสารสนเทศ (IT Contingency Plan) และ แผนกู้คืนธุรกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้น (Disaster Recovery Plan : DRP) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการฟื้นฟูระบบคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของบริษัท
4) **ผลกระทบบุคลากร** เพื่อรองรับกรณีที่บุคลากรของบริษัท ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หรือพนักงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ในภาวะฉุกเฉิน โดยมีรายละเอียดดังนี้
   - ทุกหน่วยงานของบริษัท ต้องจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ระบุรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทดแทนได้
   - มีการหมุนเวียนพนักงานในหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้
   - กำหนดลำดับของบุคลากรทดแทน ซึ่งอยู่ในขอบเขตการปฏิบัติงานตามแผนฉุกเฉิน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ กรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้

4.1.5 ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

การยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะสามารถดำเนินการได้ ในกรณีที่เหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเข้าสู่ภาวะปกติ และพร้อมดำเนินงานตามขั้นตอนการย้ายระบบกลับสู่สภาวะปกติ โดย BCM Committee เป็นผู้พิจารณาถึงการยุติการใช้แผนดังกล่าว

4.1.6 การวิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และการประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคาม (Risk Assessment)

บริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาธุรกรรมงานที่สำคัญที่ต้องทำในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต โดยมีกระบวนการ ดังนี้

- มีการกำหนดเกณฑ์ระดับความรุนแรงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในทางธุรกิจ และความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์
- มีการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เพื่อระบุเหตุการณ์หรือสถานการณ์หรือปัจจัยที่อาจเป็นเหตุให้เกิดการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ โดยการวิเคราะห์โอกาสหรือผลกระทบที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ
- การกำหนดสถานการณ์สมมุติ โดยพิจารณาจากเหตุการณ์ที่มีโอกาส และผลกระทบที่สำคัญที่บริษัทได้จากการประเมินความเสี่ยง
- การประเมินผลกระทบ หรือความสูญเสียทางธุรกิจจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานที่สำคัญ และนำไปวิเคราะห์ และกำหนดธุรกรรมงานที่สำคัญ ซึ่งหากมีการหยุดชะงักจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ชื่อเสียง และผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

ประเมินเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นของภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคาม

	ภาวะวิกฤต / เหตุการณ์ความเสียหาย (Event)	การประเมินความเสี่ยง		ผลกระทบที่เกิดขึ้น				
		โอกาส	ผลกระทบ	การไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงาน	อาคารสถานที่เสียหาย	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถรองรับการทำงานได้	สูญเสียผู้บริหารและบุคลากรที่สำคัญ	เสียชื่อเสียง / ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นและเลิกใช้บริการ
1	**เศรษฐกิจ/กายภาพ**							
	การประท้วงของพนักงาน	L	H	X	X		X	X
	การชุมนุมทางการเมือง	L	H	X	X		X	X
	กระแสไฟฟ้าดับ	L	L			X		
2	**ภัยธรรมชาติ**							
	อุทกภัย	L	H	X	X	X		
	อัคคีภัย	L	H	X	X	X	X	
	วาตภัย	L	H	X	X	X		
	สึนามิ	L	H	X	X	X	X	
	โรคติดต่ออุบัติใหม่	L	H	X			X	X
3	**ภัยจากมนุษย์**							
	ก่อการร้าย/วินาศกรรม	L	H	X	X		X	X
4	**ระบบคอมพิวเตอร์**							
	ศูนย์คอมพิวเตอร์เกิด Disaster	L	H			X		X
	ข้อมูลถูกโจรกรรม	L	H			X		X
	ระบบ Network ล่ม	L	H			X		X
5	**ชื่อเสียง**							
	ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีที่ร้ายแรง	L	H				X	X
	ข่าวลือในทางเสียหายแก่องค์กร	L	H				X	X

หมายเหตุ :

ระดับโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ H = มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์สูง บ่อยครั้ง หรือค่อนข้างแน่นอน

L = มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ต่ำ นานๆ ครั้ง

ระดับผลกระทบที่ได้รับ H = เสียหายมากจนต้องปิดกิจการชั่วคราว (ระยะเวลาหยุดดำเนินการมากกว่า 1 วัน)

L = เสียหายแต่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ (ระยะเวลาหยุดดำเนินการไม่เกิน 1 วัน)

ขั้นที่ 1 : กำหนดเกณฑ์ระดับความรุนแรงของผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) และความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์

เกณฑ์	1	2	3	4	5
ผลกระทบ	**Negligible**	**Minor**	**Moderate**	**Significant**	**Disastrous**
ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	ค่าความเสียหาย ≤ 50,000บาท	ค่าความเสียหาย >50,000 - 100,000	ค่าความเสียหาย >100,000 - 200,000	ค่าความเสียหาย >200,000 - 300,000	ค่าความเสียหาย >300,000
ผลกระทบต่อลูกค้า	มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าน้อยมาก หรือ สามารถให้บริการต่างๆ ได้ตามปกติ	มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าน้อยบางส่วนไม่พอใจการให้บริการของบริษัท แต่ยังทำธุรกิจกับบริษัท	มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าปานกลาง บางส่วนไม่พอใจและยกเลิกการใช้บริการกับบริษัทบ้าง	มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้ามากและยกเลิกการใช้บริการของบริษัท	มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าสูงมาก ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างรุนแรง
ผลกระทบต่อชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ	ไม่ส่งผลกระทบชื่อเสียงของบริษัท	มีผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทน้อย หรือเกิดขึ้นในวงเฉพาะ	มีผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ มีการพาดหัวข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ / วิทยุ / โทรทัศน์ / สื่อออนไลน์ ในเชิงลบ 1 วัน	มีผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทมาก มีการพาดหัวข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ / วิทยุ / โทรทัศน์ / สื่อออนไลน์ ในเชิงลบมากกว่า 1 วัน	มีผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทสูงมาก มีการพาดหัวข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ / วิทยุ / โทรทัศน์ / สื่อออนไลน์ ในเชิงลบอย่างต่อเนื่อง
ผลกระทบทางกฎหมาย	ไม่มีผลกระทบหากมีการละเมิดกฎหมายหรือการไม่ปฏิบัติตามสัญญาการให้บริการ	หากการดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อกฎหมาย หรือสัญญาการให้บริการ อาจมีผลกระทบต่อองค์กรเล็กน้อย	หากการดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อกฎหมายหรือสัญญาการให้บริการ องค์กรอาจถูกปรับตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือสัญญา	หากการดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อกฎหมายหรือสัญญาการให้บริการอาจถูกฟ้องดำเนินคดีทางแพ่ง	หากการดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อกฎหมาย หรือสัญญาการให้บริการ อาจถูกฟ้องดำเนินคดีทางแพ่งและอาญา

เกณฑ์	1	2	3	4	5
โอกาสที่จะเกิด	เป็นไปไม่ได้	ไม่น่าจะเกิดขึ้น	เป็นไปได้	เป็นไปได้มาก	เกิดขึ้นอย่างแน่นอน
ประวัติการเกิดเหตุในบริษัท หรือในกลุ่มธุรกิจโรงแรม (ในรอบ 10 ปี)	ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในกลุ่มธุรกิจโรงแรม	เคยเกิดขึ้นมาก่อนในกลุ่มธุรกิจโรงแรม แต่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในบริษัท	เคยเกิดขึ้น 1-3 ครั้งในบริษัท	เคยเกิดขึ้นบ่อยครั้งในบริษัท 4-5 ครั้ง	เคยเกิดขึ้นบ่อยครั้งในบริษัท >5 ครั้ง
ปริมาณรายการ (ของแต่ละกิจกรรม)	< 10% หรือ 1 ครั้งต่อปี	10% -20% หรือ 2 ครั้งต่อปี	>20% - 30% หรือ 3-4 ครั้งต่อปี	>30% - 40% หรือ 5-12 ครั้งต่อปี	> 40% หรือ 13 ครั้งต่อปีขึ้นไป

ขั้นที่ 2 : ประเมินผลกระทบตามธุรกรรมงานทางธุรกิจ

ธุรกรรมงาน		ธุรกรรมงานที่สำคัญ (Critical Business Function : CBF)	ผลกระทบทางธุรกิจ				
			ที่เป็นตัวเงิน	ต่อลูกค้า	ชื่อเสียง	ทางกฎหมาย	ผลรวม
1	ธุรกรรมงานที่ต้องดำเนินตามกฎระเบียบ ข้อบังคับกฎหมาย						
	1.1 การคำนวณยื่นแบบภาษีต่างๆ ประกันสังคม และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพประจำเดือน	X	3	1	2	4	10
	1.2 การดำเนินการติดตามความคืบหน้าของคดีความที่มีอยู่	X	3	1	3	4	11
2	กระบวนการหลักในการรับลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ได้แก่ บริการห้องพัก ห้องอาหาร ฟิตเนส และสปา	✓	5	5	5	5	20
3	ธุรกรรมที่บริษัทมีภาระผูกพันกับบุคคลภายนอก และรายการที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้เสร็จสิ้น						
	3.1 การจ่ายชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ - การจ่ายเงินเดือนพนักงาน - การจ่ายชำระคืนเงินกู้ยืม - การจ่ายชำระค่าภาษีต่างๆ ประกันสังคม และ SSF - การจ่ายชำระเงินให้กับผู้ขายสินค้า / ให้บริการ - การจ่ายชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามใบแจ้งหนี้ เช่น ค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น	X	3	1	2	4	10
	3.2 การรับชำระเงินต่างๆ	X	4	2	2	1	9
	3.3 งานต่อใบอนุญาติต่างๆ ของการทำธุรกิจโรงแรม	X	3	1	2	4	10
4	ธุรกรรมงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ						
	4.1 จัดซื้อสินค้า (รายการที่ออก PO แล้ว)	X	4	4	4	3	15
	4.2 การแจ้ง/ทำจ่าย ประกันภัย	X	4	2	4	4	14
	4.3 งานติดตามเร่งรัดบัญชีค้างชำระ	X	4	1	2	4	11
	4.4 งานติดตามสัญญาที่อยู่ระหว่างดำเนินงาน	X	4	1	2	4	11
5	การบริหารแหล่งเงินทุน	X	3	1	3	3	10

ธุรกรรมที่มีคะแนนรวมการประเมินผลกระทบทางธุรกิจมากกว่า 15 ขึ้นไป บริษัทกำหนดให้เป็นธุรกรรมงานสำคัญที่ต้องทำในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต

จากธุรกรรมงานสำคัญดังกล่าวสามารถแจกแจงทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการดังนี้

- ด้านบุคลากร : พนักงานหน้าเคาเตอร์ พนักงานห้องอาหาร พนักงานฟิตเนส พนักงานสปา
- ด้านเทคโนโลยี : Property Management System (PMS), Point of Sales System (POS), Door Locking System, Un-interruption Power Supply System, Main and Distribution Switches, Intranet, Internet

ขั้นที่ 3 : การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA)

1) กำหนดระยะเวลาการหยุดชะงักที่ยอมได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD)

Prioritized Activities	Allowable Outage Time *** (MTPD)	Resources	dependencies, including partners and suppliers interdependencies
กระบวนการหลักในการรับลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ได้แก่ บริการห้องพัก ห้องอาหาร ฟิตเนส และสปา	6 hours	Property Management System (PMS)	Unable to execute reservation, guest info, billing and accounting process
	6 hours	Point of Sales System (POS)	Venues couldn't issue guest bill and post to guest account
	6 hours	Door Locking System	User couldn't issue new key for guest
	24 hours	Un-interruption Power Supply System	Unable to supply power when main electric power outage
	6 hours	Main and Distribution Switches	Users couldn't access to network

หมายเหตุ: ** อ้างอิงเอกสารจากส่วนงาน Corporate Administration and Operations Operation ชื่อ Business Continuity & Disaster Recovery Plan – version 2018 ที่ได้มีการกำหนดค่า MTPD ไว้อยู่แล้ว

2) ประเมินผลกระทบทางธุรกิจสัมพันธ์กับระยะเวลา

Operation Process	Disrupt Event	Impact	Impact Over Time									
			30 Min	1 Hrs	2 Hrs	4 Hrs	6 Hrs	8 Hrs	10 Hrs	12 Hrs	24 Hrs	> 24 Hrs
1. Service : บริการห้องพัก												
กระบวนการรับลูกค้า	การปิดระบบ PMS ทำให้เกิดการหยุดชะงักของบริการ ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการจองห้องพัก - เวลาการ check-out ของลูกค้า และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ charge เข้าห้องพัก	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบทางกฎหมาย	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
	เกิดเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูลลูกค้า ลูกค้าเกิดการฟ้องร้อง หรือ สคส.สั่งให้ระงับการให้บริการ	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบทางกฎหมาย	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	พนักงานรวมตัวกันประท้วงเนื่องจากไม่พอใจบริษัท	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบทางกฎหมาย	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Operation Process	Disrupt Event	Impact	Impact Over Time									
			30 Min	1 Hrs	2 Hrs	4 Hrs	6 Hrs	8 Hrs	10 Hrs	12 Hrs	24 Hrs	> 24 Hrs
2. บริการห้องอาหาร และสปา												
กระบวนการ Post บิลไปที่ลูกค้า	การปิดระบบ POS ทำให้ไม่สามารถทราบว่าแขกที่มาใช้บริการมีมีการจองไว้หรือไม่ และเป็นแขกที่อยู่ห้องใด อาจทำให้ Post บิลผิดห้อง	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบต่อลูกค้า	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
		ผลกระทบทางกฎหมาย	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
กระบวนการให้บริการลูกค้าโดยใช้แรงงาน	การเกิดติดต่ออุบัติใหม่ ทำให้มีการแพร่เชื้อในวงกว้าง จนทำให้พนังงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
		ผลกระทบทางกฎหมาย	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
3. บริการรักษาความปลอดภัย												
กระบวนการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงานทุกคน	เกิดเหตุการณ์ไฟไหม้ห้องซาวน่า / ห้องอาหาร / ห้องพัก	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบทางกฎหมาย	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
	เกิดเหตุการณ์น้ำท่วมบริเวณชั้นใต้ดินและเข้ามาที่ชั้น 1 ของโรงแรม	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
		ผลกระทบทางกฎหมาย	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
	เกิดการประท้วงจากทางการเมืองในบริเวณใกล้โรงแรม ทำให้โรงแรมถูกปิดล้อมไปด้วย แต่ภายในยังดำเนินการได้ปกติ เพียงแต่เฝ้าระวังความปลอดภัยภายในอาคาร	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบทางกฎหมาย	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4. ระบบ IT												
ระบบ IT ล่มทั้งระบบ	ระบบ IT มีปัญหา เกิดการล่มทั้งระบบการทำงาน	ผลกระทบที่เป็นตัวเงิน	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5
		ผลกระทบต่อลูกค้า	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5

Operation Process	Disrupt Event	Impact	Impact Over Time									
			30 Min	1 Hrs	2 Hrs	4 Hrs	6 Hrs	8 Hrs	10 Hrs	12 Hrs	24 Hrs	> 24 Hrs
		ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4
		ผลกระทบทางกฎหมาย	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
			49%	53%	66%	80%	**88%**	88%	88%	88%	88%	88%

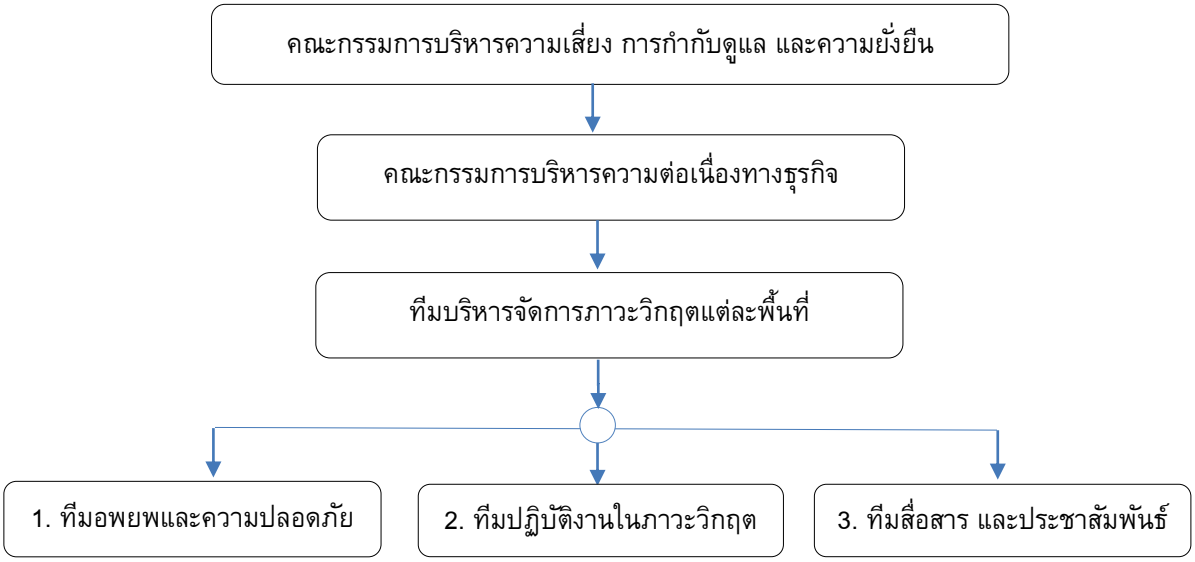
ขั้นที่ 4 : การประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤตหรือภัยคุกคาม (Risk Assessment)

ภาวะวิกฤต / เหตุการณ์ความเสียหาย (Event)		การประเมินความเสี่ยง		ระดับความเสี่ยง	Existing Plan
		ผลกระทบ Maximum	โอกาส		
1. กระบวนการรับลูกค้า					
การปิดระบบ PMS ทำให้เกิดการหยุดชะงักของบริการ ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการจองห้องพัก - เวลาการ check-out ของลูกค้า และค่าใช้จ่ายต่างๆที่ charge เข้าห้องพัก	2 hrs.	4	3	สูง	ถ้าแค่ 2-4 ชั่วโมง ระบบ front มีวิธีการ manual ที่สามารถรับมือลูกค้าได้อยู่ แต่ถ้าเป็น 6 ชั่วโมงเริ่มรับมือไม่ไหว IT จะดึงข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพักของลูกค้าทุก 6 ชั่วโมง เพื่อสำรองกรณีระบบเกิดล่ม เรียกว่า Downtime Report จะมีข้อมูลการเข้าพัก การจองห้องอาหาร สปา ดังนั้นถ้าเกิน 6 ชั่วโมง ต้องทำการเข้าสู่แผน BCP แล้ว เพราะมี backup แค่ 6 ชั่วโมง
	4 hrs.	5	3	สูง	
	6 hrs.	5	3	สูง	
เกิดเหตุการณ์รั่วไหลของข้อมูลลูกค้า ลูกค้าเกิดการฟ้องร้อง หรือ สคส.สั่งให้ระงับการให้บริการ	2 hrs.	5	2	สูง	เมื่อเกิดเหตุผู้ที่พบเหตุจะต้องแจ้งมาที่ฝ่ายบริหารความเสี่ยงและกฎหมายภายใน 24 ชั่วโมง และปฏิบัติตาม SOP PDPA ในกรณีที่เกิดความเสียหายในวงกว้าง หรือออกสื่อ ต้องทำการเข้าสู่แผน BCP
	4 hrs.	5	2	สูง	
	6 hrs.	5	2	สูง	
พนักงานรวมตัวกันประท้วงเนื่องจากไม่พอใจบริษัท	2 hrs.	4	1	ต่ำ	
	4 hrs.	5	1	ต่ำ	
	6 hrs.	5	1	ต่ำ	
2. กระบวนการ Post บิลไปที่ลูกค้า					
การปิดระบบ POS ทำให้ไม่สามารถทราบว่าแขกที่มาใช้บริการมีมีการจองไว้หรือไม่ และเป็นแขกที่อยู่ห้องใด อาจทำให้ Post บิลผิดห้อง	2 hrs.	2	3	กลาง	IT จะดึงข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพักของลูกค้าทุก 6 ชั่วโมง เพื่อสำรองกรณีระบบเกิดล่ม เรียกว่า Downtime Report จะมีข้อมูลการเข้าพัก การจองห้องอาหาร สปา ดังนั้นถ้าเกิน 6 ชั่วโมง ต้องทำการเข้าสู่แผน BCP แล้ว เพราะมี backup แค่ 6 ชั่วโมง
	4 hrs.	2	3	กลาง	
	6 hrs.	4	3	สูง	
3. กระบวนการให้บริการลูกค้าโดยใช้แรงงาน					
การเกิดติดต่ออุบัติใหม่ ทำให้มีการแพร่เชื้อในวงกว้าง จนทำให้พนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	2 hrs.	3	3	กลาง	มีแผนการรองรับด้านบุคลากรอยู่แล้ว ทั้งการสร้างความเข้าใจ แจ้งเตือนภัย และอบรมวิธีการป้องกันตัวเอง รวมถึงมีวิธีการควบคุมโรคในพื้นที่ทำงาน เช่นลดความแออัด เป็นต้น
	4 hrs.	4	3	สูง	
	6 hrs.	5	3	สูง	

ภาวะวิกฤต / เหตุการณ์ความเสียหาย (Event)		การประเมินความเสี่ยง		ระดับความเสี่ยง	Existing Plan
		ผลกระทบ Maximum	โอกาส		
4. กระบวนการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงานทุกคน					
เกิดเหตุการณ์ไฟไหม้ห้องซาวน่า / ห้องอาหาร / ห้องพัก	2 hrs.	5	3	สูง	ทางกลุ่ม Central ตั้งคณะทำงานที่เรียกว่า CMOC/RMOC เพื่อช่วยเหลือ Property ที่เผชิญกับเหตุภัยธรรมชาติต่างๆ หรือการประท้วง เมื่อเกิดเหตุการกับ property ใด กลุ่มบริษัท Central ที่อยู่ในละแวกนั้นๆ หรือละแวกข้างเคียงจะทำการเข้าช่วยเหลือทันที ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์จากไทวัศดุ หรือแรงงาน เป็นต้น
	4 hrs.	5	3	สูง	
	6 hrs.	5	3	สูง	
เกิดเหตุการณ์น้ำท่วมบริเวณชั้นใต้ดินและเข้ามาที่ชั้น 1 ของโรงแรม	2 hrs.	4	3	สูง	
	4 hrs.	5	3	สูง	
	6 hrs.	5	3	สูง	
เกิดการประท้วงจากทางการเมืองในบริเวณใกล้โรงแรม ทำให้โรงแรมถูกปิดล้อมไปด้วย แต่ภายในยังดำเนินการได้ปกติ เพียงแต่เฝ้าระวังความปลอดภัยภายในอาคาร	2 hrs.	4	3	สูง	
	4 hrs.	5	3	สูง	
	6 hrs.	5	3	สูง	
5. ระบบ IT ล่มทั้งระบบ					
ระบบ IT มีปัญหา เกิดการล่มทั้งระบบการทำงาน	2 hrs.	4	2	กลาง	มีแผนการดำเนินงานทางด้าน IT ที่ชัดเจน และการสำรองระบบอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าเกิดเหตุการณ์ระบบล่ม จะสามารถกู้คืนได้ภายใน 6 ชั่วโมงตาม SOP ที่กำหนด หากเป็นเพียงการล่มของระบบ ไม่ได้มีผลกระทบทางด้านอื่น เช่น ข้อมูลรั่วไหล หรือถูกฟ้องร้องใดๆ ก็จะไม่ได้เรียกแผน BCP แต่จะรายงานตาม Crisis Escalation Flow ที่กำหนด
	4 hrs.	5	2	สูง	
	6 hrs.	5	2	สูง	

4.2 โครงสร้างหน้าที่ และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลแผน BCP

4.2.1 โครงสร้างการกำกับดูแลแผน BCP



คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) ประกอบด้วย

1)	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ประธานกรรมการ
2)	ผู้บริหารส่วนงานปฏิบัติการ	กรรมการ
3)	ผู้บริหารส่วนงานบัญชีและการเงิน	กรรมการ
4)	ผู้บริหารส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
5)	ผู้บริหารส่วนงานทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
6)	ผู้บริหารสายงานการขายและการตลาด	กรรมการ
7)	ผู้บริหารส่วนงานบริหารความเสี่ยง และกฎหมาย	กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ

ทีมบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team: CMT) ประกอบด้วย

1)	ผู้บริหารส่วนงานปฏิบัติการ	หัวหน้าทีม
2)	หัวหน้าส่วนงานบัญชีและการเงิน	สมาชิกทีม
3)	หัวหน้าส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สมาชิกทีม
4)	หัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคล	สมาชิกทีม
5)	หัวหน้าส่วนงานการขายและการตลาด	สมาชิกทีม
6)	หัวหน้าส่วนงานบริหารความเสี่ยง และกฎหมาย	สมาชิกทีม
7)	GM ทุกโรงแรม	สมาชิกทีม
8)	หัวหน้าส่วนงานปฏิบัติการ	สมาชิกทีมและเลขานุการทีม

หมายเหตุ:

เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ทีม CMT จะแบ่งออกเป็น 3 ทีมย่อยในการปฏิบัติงาน คือ

- ทีมอพยพและความปลอดภัย โดยมีหัวหน้าส่วนงานทรัพยากรบุคคล และหัวหน้าส่วนงานปฏิบัติการเป็นหัวหน้าทีม
- ทีมปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต โดยมีหัวหน้าส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหัวหน้าทีม
- ทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ หัวหน้าส่วนงานประชาสัมพันธ์ (PR) เป็นหัวหน้าทีม

4.2.2 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลแผน BCP

1. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน

1) กำหนดขอบเขตของแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกรรมงานที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก หรือสามารถฟื้นฟูได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
2) ให้ความเห็นชอบต่อแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)
3) ให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) ในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ

2. คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

<u>ก่อนเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) ติดตามดูแลให้คณะทำงาน ปฏิบัติตามหน้าที่ และความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ในแผน BCP
2) จัดให้มีแผน BCP และกำหนดให้มีการทบทวนแผน และทดสอบแผน BCP อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

<u>เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) สรุปรายงานผลการประเมินสถานการณ์ และมีมติประกาศใช้แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
2) ประกาศใช้แผน BCP ผ่านโครงสร้างลำดับการติดต่อสื่อสาร (Call Tree)
3) เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤตจะผ่านพ้นไป และควบคุมการบริหารเหตุการณ์วิกฤตโดยรวม
4) อนุมัติทรัพยากร และงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจสิทธิขาดในการตัดสินใจ
5) ตัดสินใจประกาศยกเลิกการใช้แผน BCP เมื่อกลับเข้าสู่ภาวะปกติ

3. ทีมบริหารจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management Team: CMT)

แต่งตั้งทีมในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เช่น ทีมอพยพและความปลอดภัย ทีมปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต และทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์

➢ **ทีมอพยพและความปลอดภัย**

<u>ก่อนเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) จัดให้มีแผนอพยพพนักงานในกรณีที่เกิดเหตุวิกฤต และมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน
2) จัดเตรียมข้อมูลรายชื่อพนักงาน แผนผังอาคาร รายชื่อ และเลขหมายโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง โรงพยาบาล หน่วยกู้ภัยต่างๆ และผู้ให้บริการ หรือผู้รับจ้างต่างๆ และทบทวนให้เป็นปัจจุบัน
3) ดูแลความพร้อมของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง สายดับเพลิง เป็นต้น
4) จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับใช้ในการอพยพพนักงาน เช่น ป้ายนำทาง ไฟฉาย ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

<u>เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) ประสานงานกับผู้นำการอพยพประจำฝ่ายงาน เพื่อเตรียมการอพยพพนักงาน ควบคุมดูแลการอพยพพนักงานเมื่อเกิดเหตุภาวะวิกฤตไปยังจุดรวมพล
2) ประสานงานติดต่อหน่วยงานกู้ภัยต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ และระงับเหตุ
3) ช่วยเหลือ และเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บเมื่อพบเห็น
4) ตรวจนับจำนวนผู้อพยพจากรายชื่อพนักงาน และสำรวจความเสียหายที่มีต่อพนักงาน รวมถึงการช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต ตามสวัสดิการ และสิทธิที่พึงได้รับในขณะที่เกิดเหตุ
5) จัดสรรบุคลากรที่จำเป็นต้องไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
6) ประสานงานกับทีมย่อยอื่นๆ เพื่อสนับสนุนในการจัดหากำลังคน และอุปกรณ์ต่างๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ
7) รายงานสถานการณ์ และความคืบหน้าต่างๆ ต่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

➢ **ทีมปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต**

<u>ก่อนเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) เตรียมความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ศูนย์บัญชาการบริหารจัดการภาวะวิกฤต และอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นต่างๆ ให้พร้อมใช้งาน
2) เตรียมความพร้อมด้านระบบสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งาน และมีความทันสมัยอยู่เสมอ

3) จัดให้มีการสำรองข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงระบบปฏิบัติการ โปรแกรมระบบงานคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่ใช้ทำงานให้ครบถ้วน
4) จัดเตรียมและจัดเก็บแบบฟอร์มเอกสารสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เพื่อให้สามารถรองรับกับการปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต
5) ปรับปรุงรายชื่อ เลขหมายโทรศัพท์ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และบริษัท Outsource ที่ปรึกษาระบบงานต่างๆ และมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน
6) เก็บรักษาเอกสารแผน BCP ชุดล่าสุดไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานหลัก และในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ไว้ที่ File Server

<u>เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) ประเมินความเสียหายเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2) ควบคุมและดูแลการเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทที่ศูนย์ปฏิบัติการสำรองให้สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
3) ประสานงานกับผู้ประสานงาน BCP ประจำฝ่ายงาน (ดูแลด้านเอกสารและความพร้อมในการปฏิบัติงาน) เพื่อเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ และเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
4) ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤตให้เป็นไปตามแผน BCP
5) รายงานสถานการณ์ และความคืบหน้าต่างๆ ต่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

- **ทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์**

<u>ก่อนเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) จัดให้มีแผนการประชาสัมพันธ์การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก และมีการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน
2) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการเป็นโฆษกรายงานแจ้งข่าวเหตุการณ์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกอย่างชัดเจน

<u>เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

1) ติดตามสถานการณ์บันทึกภาพ และเก็บข้อมูลเหตุการณ์ เพื่อใช้เป็นหลักฐาน
2) เมื่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ประกาศภาวะวิกฤตและใช้แผน BCP ต้องประสานงานกับ คณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่องและทีมย่อยต่างๆ เพื่อติดตามความคืบหน้าของสถานการณ์
3) แจ้งข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ตามที่ระบุไว้ในแผน BCP เช่น Call Tree, Website, E-mail, เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น

4) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับมติจากคณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า และสื่อมวลชนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
5) รายงานสถานการณ์ และความคืบหน้าต่างๆ ต่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

4. ผู้บริหารหน่วยงานและหัวหน้างาน

ดำเนินการให้ธุรกรรมงานที่สำคัญที่อยู่ในความรับผิดชอบมีแผนการรองรับที่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องระหว่างเกิดภาวะวิกฤต หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

5. ฝ่ายตรวจสอบภายใน

สอบทานแผน BCP อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถปฏิบัติได้จริงและเป็นปัจจุบัน

6. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

1) ติดตามดูแลประสานงานให้มีการทดสอบ และทบทวนแผนตามที่กำหนดในแผน BCP พร้อมทั้งรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืน
2) ติดตามดูแลการพัฒนาแผน BCP การประยุกต์ใช้ การฝึกอบรม และการปรับปรุงแก้ไขแผนให้เป็นปัจจุบัน

7. ผู้ประสานงาน BCP ประจำฝ่ายงาน

<u>ก่อนเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

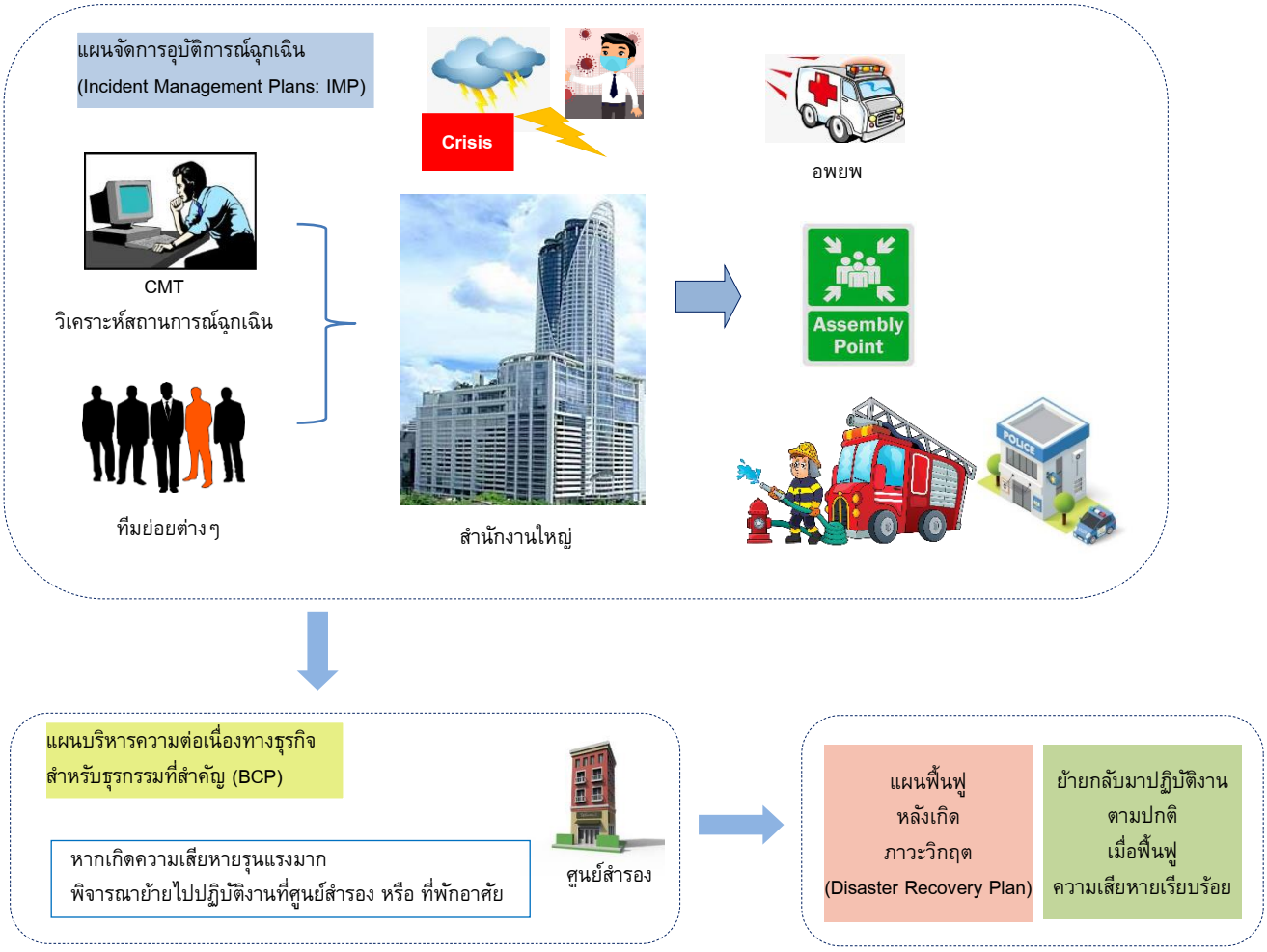
1) เตรียมความพร้อมของข้อมูลรายชื่อเอกสารสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและทบทวนให้เป็นปัจจุบัน
2) ควบคุมดูแลให้หน่วยงานมีการจัดเก็บเอกสารสำคัญไว้ให้เป็นระเบียบ เพื่อสะดวกในการหยิบใช้งานเมื่อเกิดเหตุภาวะวิกฤต
3) ดูแลให้หน่วยงานมีการสำรองข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

<u>เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต</u>

ประสานงานกับทีมย่อยอื่นๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานและดูแลให้การปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตเป็นไปตามแผน BCP

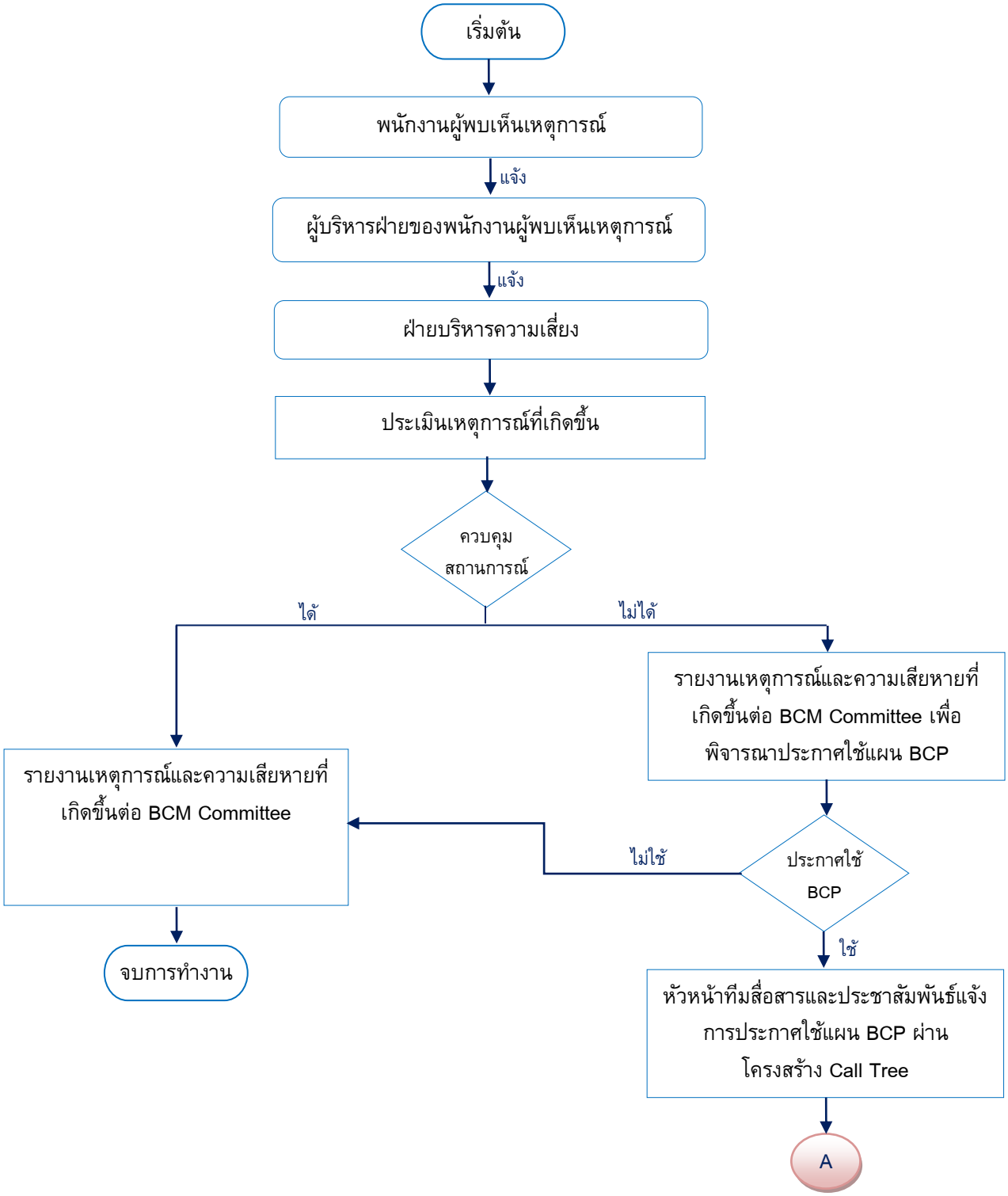
4.3 แผนรองรับคณะเกิดเหตุวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

4.3.1 ภาพรวมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



4.3.2 การประกาศและการแจ้งใช้แผน BCP ในเวลาทำการ

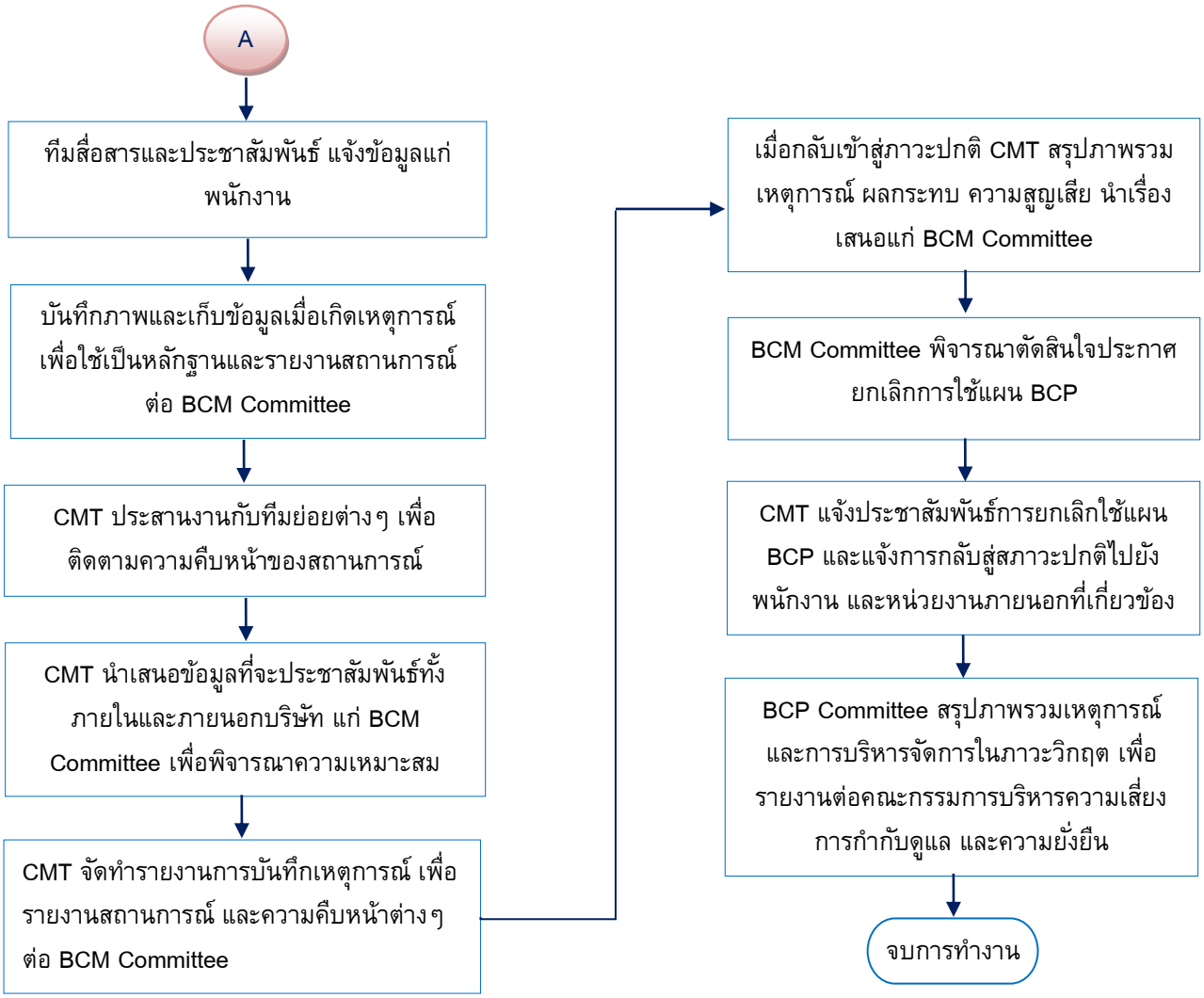
เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง จะประเมินความรุนแรงของเหตุการณ์ในเบื้องต้น หากเห็นว่าเหตุการณ์ความเสียหายร้ายแรงเกินกว่าจะรับมือได้แล้วนั้น จะนำเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) เพื่อตัดสินใจประกาศภาวะวิกฤตและเริ่มใช้แผน BCP ทันที โดยมีขั้นตอน ดังนี้



4.3.3 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เมื่อประกาศภาวะวิกฤต

➢ **ขั้นตอนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์**

บริษัทกำหนดการติดต่อสื่อสารเมื่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) ประกาศใช้แผน BCP โดยมีขั้นตอน ดังนี้

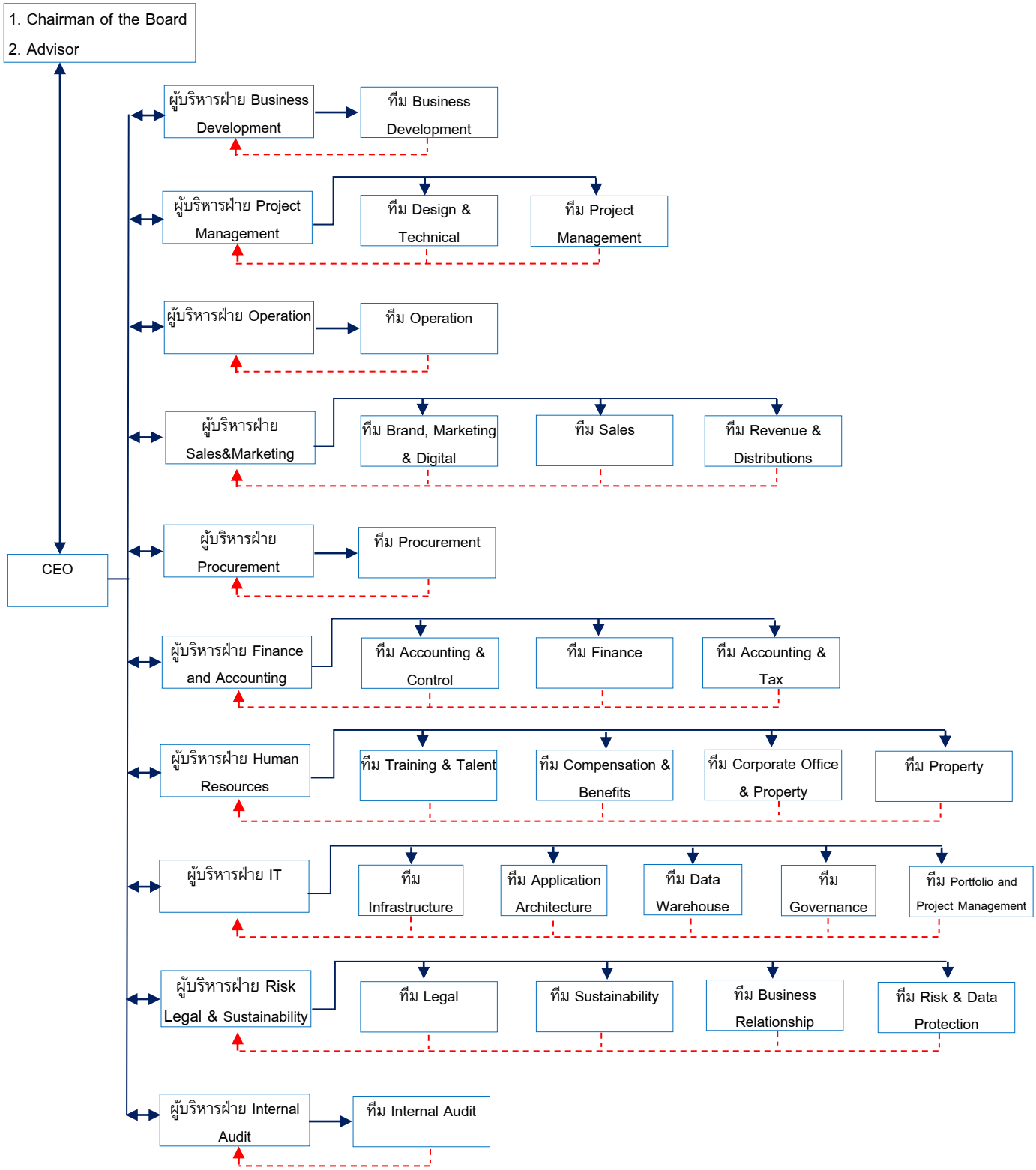


หมายเหตุ :

ในกรณีที่มีการประกาศใช้แผน BCP เป็นระยะเวลานาน BCP Committee ควรรายงานความคืบหน้าสถานการณ์และการบริหารจัดการต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

➢ ขั้นตอนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

บริษัทกำหนดการติดต่อสื่อสารเมื่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCM Committee) ประกาศใช้แผน BCP โดยมีขั้นตอน ดังนี้



แนวปฏิบัติในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

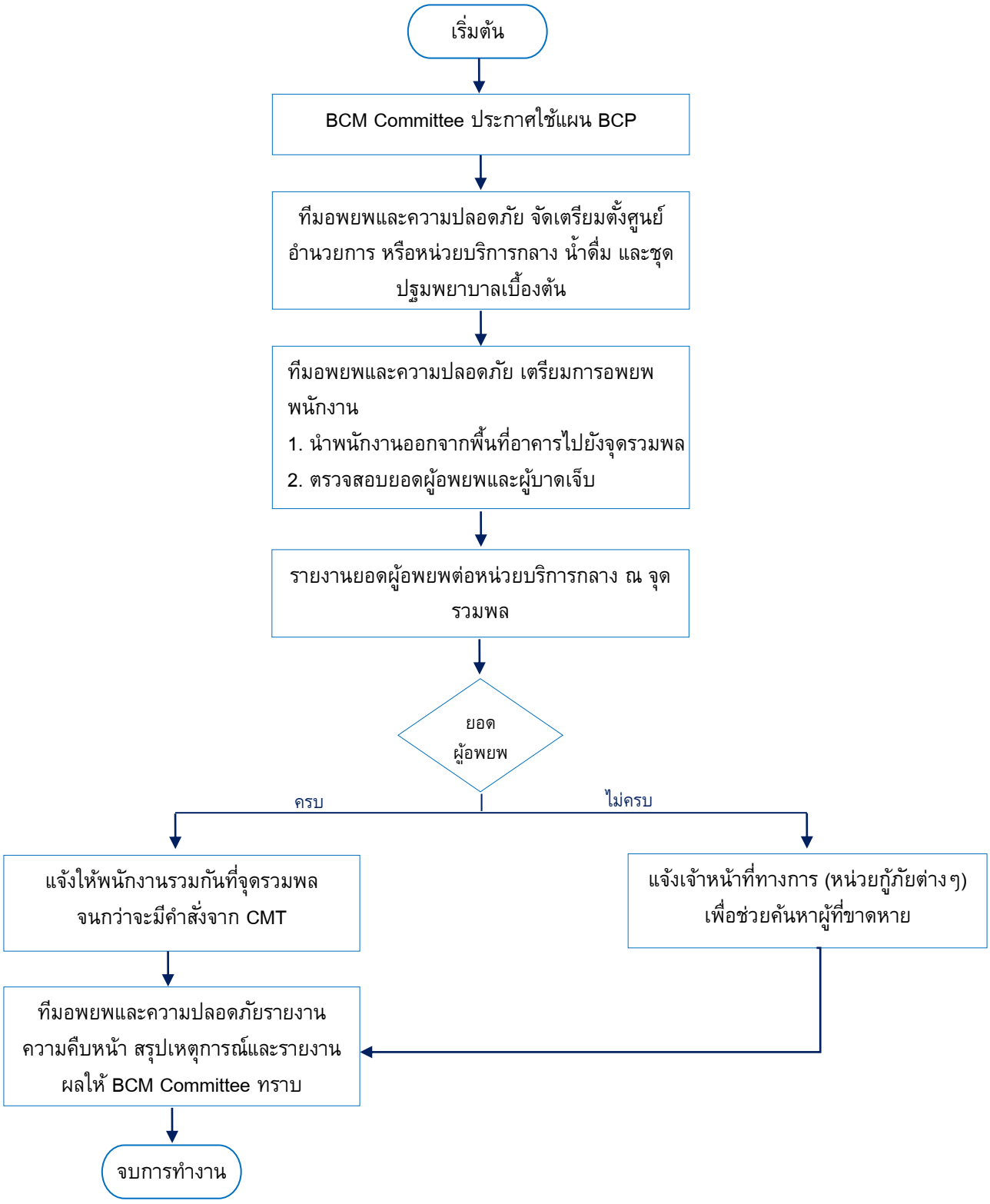
บริษัทกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่จะสื่อสารและประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ไปยังบุคคลภายนอก โดยมีทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก ดังนี้

1) ทำการแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ (ตามที่ CMT เห็นสมควร) ส่งให้คู่ค้า ลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงสถานที่ตั้ง และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกับบริษัท เช่น
    - SMS ผ่านโทรศัพท์มือถือทุกเครือข่าย
    - Internet ผ่าน Web site, Social Media ของบริษัท
2) กรณีที่ต้องมีการจัดแถลงข่าวกับสื่อมวลชน ทีมสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ทำการจัดเตรียมสถานที่และกำหนดผู้ที่ทำหน้าที่เป็นโฆษกในการแถลงข่าวกับสื่อมวลชน เพื่อแจ้งสถานที่ตั้ง และเบอร์โทรศัพท์ของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของบริษัท รวมถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และความพร้อมของบริษัทในการที่จะกลับมาปฏิบัติงานในสภาวะปกติได้
3) กำหนดให้เลขานุการบริษัทเป็นผู้ดำเนินการแจ้งข่าวกับ หน่วยงานกำกับภายนอกที่เกี่ยวข้อง
4) กำหนดให้ผู้บริหารของฝ่าย Operations เป็นผู้ดำเนินการแจ้งข่าวให้กับคู่ค้า ลูกค้า บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง
5) กำหนดให้ผู้บริหารของฝ่าย Human Resources แจ้งข่าวให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบตามลำดับ จะแจ้งข่าวผ่านโครงสร้างลำดับการติดต่อสื่อสาร (Call Tree) ของบริษัท

4.3.4 การอพยพเมื่อได้รับแจ้งการประกาศใช้แผน BCP

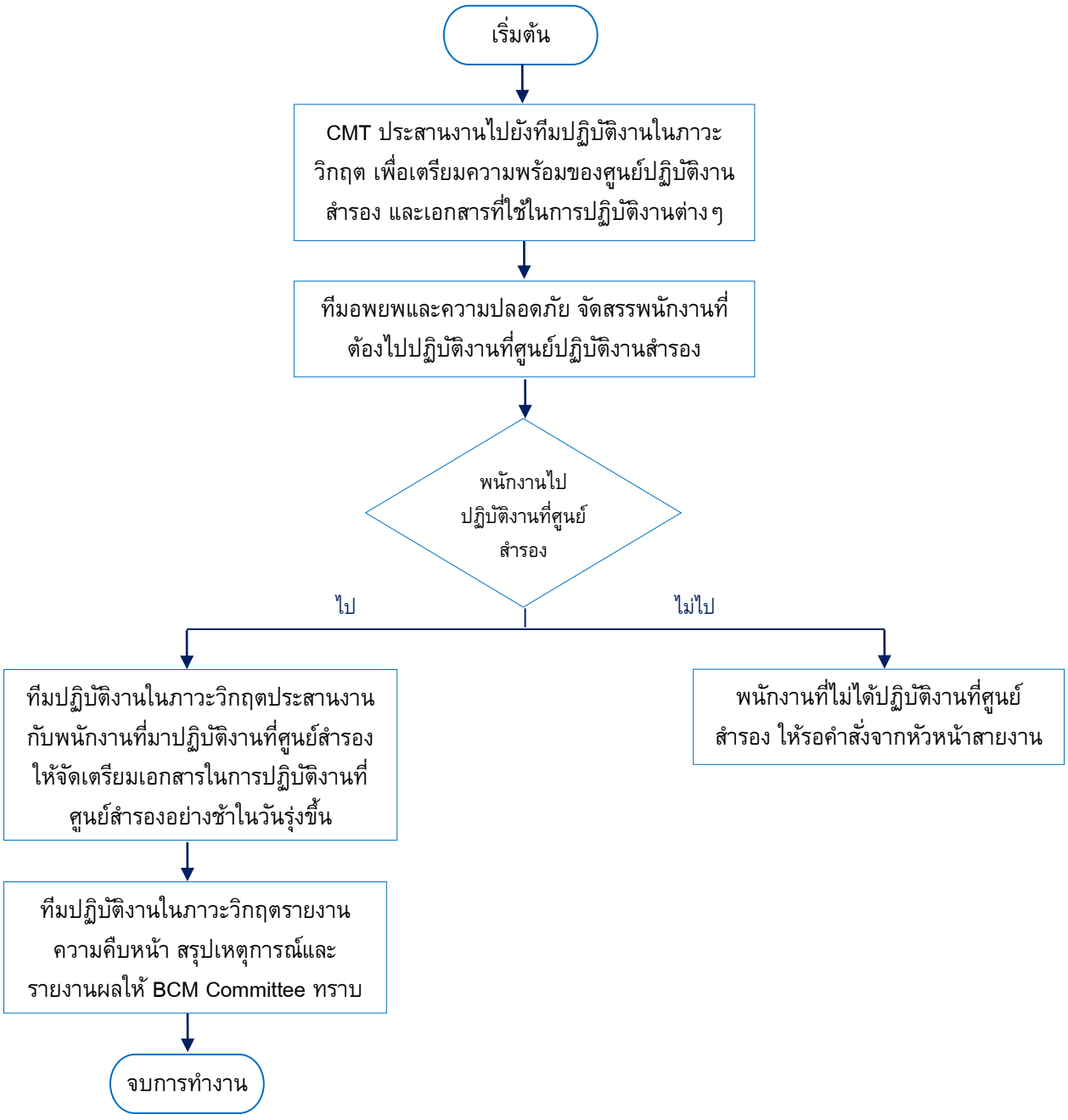
➢ **ขั้นตอนการอพยพเมื่อได้รับแจ้งการเริ่มใช้แผน BCP**

บริษัทกำหนดขั้นตอนการอพยพเมื่อได้รับแจ้งการประกาศใช้แผน BCP โดยมีขั้นตอนดังนี้



➢ การปฏิบัติงานหลังจากอพยพ

บริษัทกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังจากอพยพ โดยมีขั้นตอนดังนี้



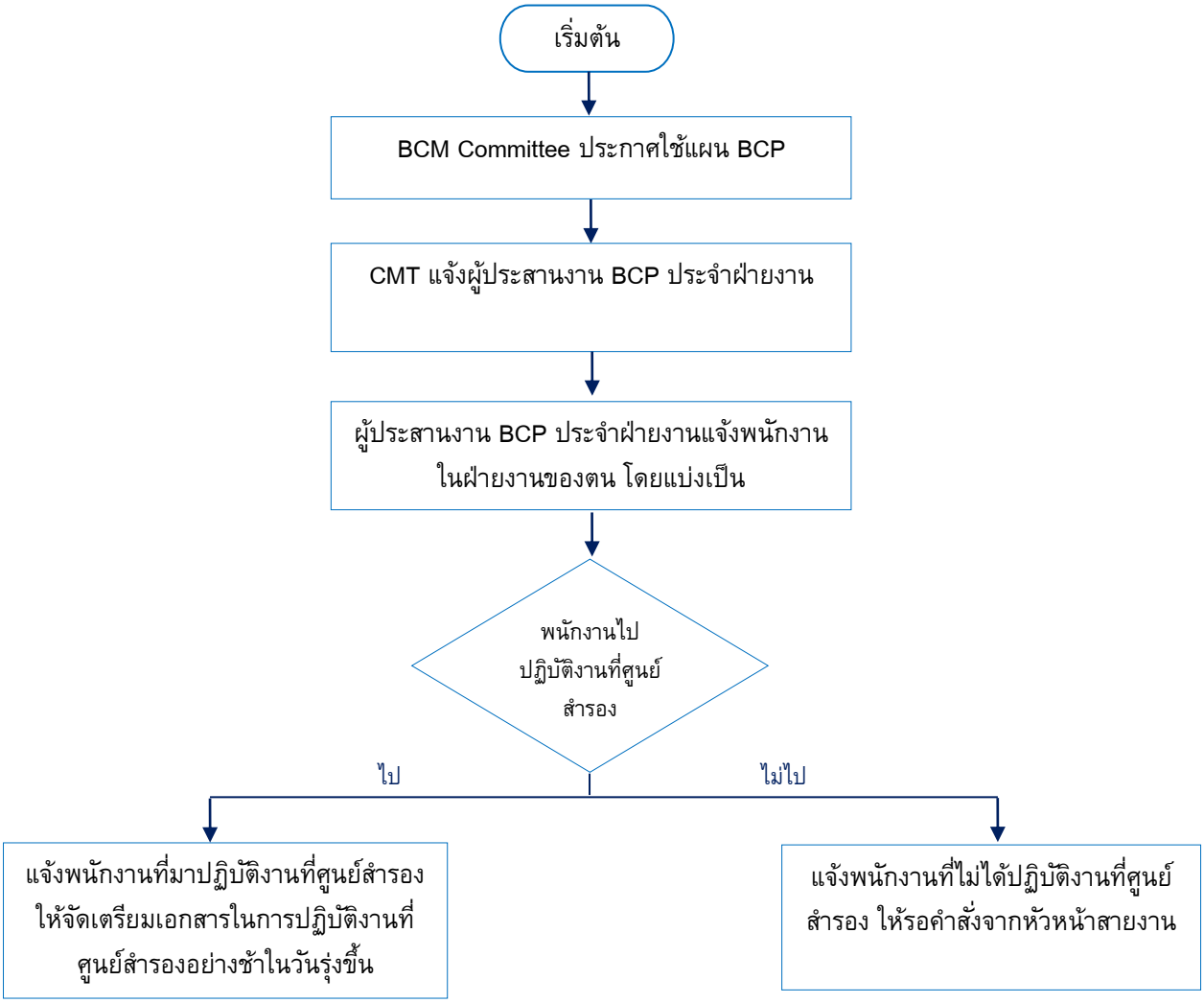
➢ **แนวปฏิบัติในการอพยพ**

บริษัทกำหนดแนวทางการอพยพพนักงานออกจากอาคารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเกิดวินาศภัยขึ้นที่อาคาร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเป็นการป้องกันมิให้เกิดความสับสนอลหม่านจนเป็นเหตุทำให้ชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและบริษัทเสียหาย โดยทีมอพยพและความปลอดภัยเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนี้

1) ประสานงานกับผู้ประสานงาน BCP ประจำฝ่ายงาน เพื่อเตรียมการอพยพพนักงาน และเตรียมความพร้อมของเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามธุรกรรมงานที่สำคัญในช่วงที่เกิดภาวะวิกฤต
2) ประสานงานกับฝ่ายรักษาความปลอดภัยของอาคาร ในการเตรียมการอพยพพนักงานออกจากอาคาร
3) ทีมอพยพและความปลอดภัยจัดเตรียมอุปกรณ์นำทาง ที่ใช้สำหรับการอพยพพนักงานออกจากอาคาร เช่น ป้ายนำทางแต่ละชั้น แผนผังอาคาร ไฟฉาย นกหวีด เป็นต้น
4) ผู้ประสานงาน BCP ประจำฝ่ายงาน จัดเตรียมข้อมูลรายชื่อพนักงานในฝ่ายงาน สำหรับใช้ในการตรวจสอบความครบถ้วนของพนักงานหลังจากการอพยพ
5) จัดเตรียมพื้นที่ เพื่อตั้งศูนย์อำนวยการ / หน่วยบริการกลาง เพื่อเป็นศูนย์กลางในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
6) จัดเตรียมรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานกู้ภัยต่างๆ ได้แก่ โรงพยาบาล สถานีตำรวจ สถานีดับเพลิง หน่วยบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ รวมถึงอุปกรณ์ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น และน้ำดื่ม เป็นต้น
7) ผู้ประสานงาน BCP ประจำฝ่ายงาน เตรียมการอพยพพนักงานในฝ่ายงานออกจากอาคารทางประตูหนีไฟมายังจุดรวมพล
8) ผู้ประสานงาน BCP ประจำฝ่ายงาน ตรวจสอบความครบถ้วนของพนักงานในฝ่ายงาน และจำนวนผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ รายงานต่อหัวหน้าทีมอพยพและความปลอดภัย
9) หน่วยบริการกลางทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น สำหรับผู้ที่ได้รับบาดเจ็บและประสานงานนำส่งโรงพยาบาลกรณีมีผู้ที่ได้รับบาดเจ็บร้ายแรง
10) จัดสรรพนักงานที่ต้องไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

4.3.5 วิธีปฏิบัติกรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ

บริษัทกำหนดขั้นตอนการประกาศ และการแจ้งใช้แผน BCP นอกเวลาทำการ โดยมีขั้นตอนดังนี้



4.3.6 จุดรวมพล

บริษัทได้กำหนดจุดรวมพล บริเวณหน้าประตูทางเข้า Bangkok Convetion Centre

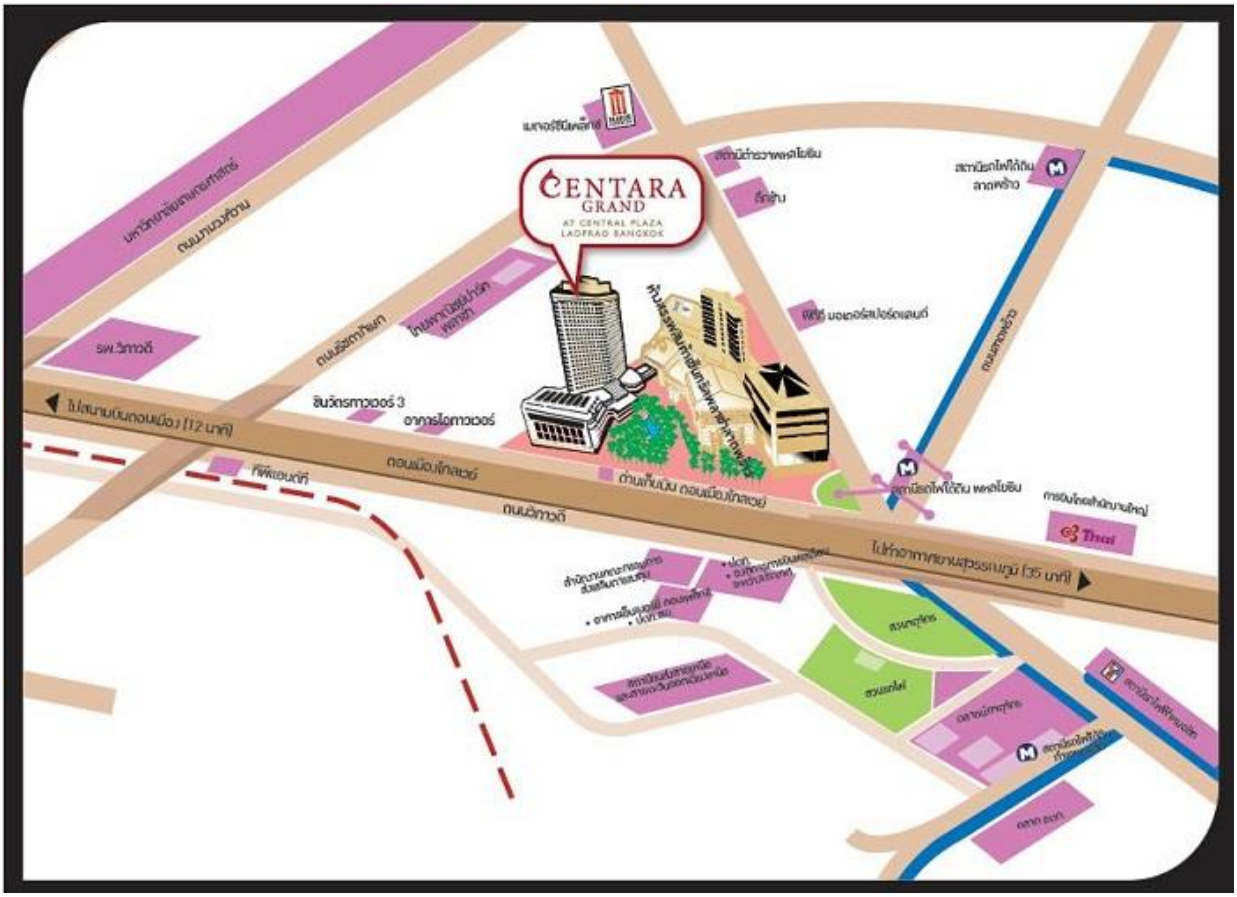
หมายเหตุ :

กรณีเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่โรงแรม กำหนดให้ GM ของแต่ละโรงแรมเป็นผู้แจ้งจุดรวมพลแก่พนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่อยู่ ณ สถานที่นั้น

4.3.7 ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

บริษัทได้กำหนดศูนย์ปฏิบัติงานสำรองไว้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์วิกฤตขึ้นกับอาคารสำนักงานใหญ่ และมีผลกระทบทำให้พนักงานไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ตามปกติจำนวน 1 แห่ง คือ ออฟฟิศที่ Centara Grand at Central Plaza Ladprao Bangkok (CGLB) ซึ่งเป็นศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง และเป็นศูนย์บัญชาการบริหารจัดการภาวะวิกฤต

ธุรกรรมงาน	ใช้ในการกู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นศูนย์ปฏิบัติงานสำรองทดแทนสถานที่เกิดเหตุฉุกเฉิน
ที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	1695 ถ. พหลโยธิน แขวงจตุจักร เขตจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
โทรศัพท์	0-2541-1234
แผนที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง Centara Grand at Central Plaza Ladprao Bangkok (CGLB) โดยสังเขป	



4.4 แผนรองรับกรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่

4.4.1 ระยะเวลาการระบาด

บริษัทกำหนดแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับระยะการระบาดของโรค ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ดังนี้

ระยะที่	ลักษณะการระบาด
1	• ความเสี่ยงการระบาดในชุมชนมีจำกัด • คนที่ติดโรคมาจากแหล่งต้นตอการระบาดครั้งแรก
2	• มีการระบาดในชุมชนเป็นวงแคบอย่างต่อเนื่อง • มีการระบาดจากคนสู่คน สามารถสืบค้นได้ว่าใครติดจากใครอย่างชัดเจน
3	• มีการระบาดในชุมชนอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง • ไม่ทราบว่าใครติดจากใคร หรือแหล่งใดอย่างชัดเจน

4.4.2 แผนรองรับด้านสถานที่ทำงาน

การระบาด	การดำเนินงานตามแผน
ระยะที่ 1	1. มาตรการเตรียมความพร้อมด้านการรักษาความปลอดภัย • กำหนดมาตรฐานการควบคุมการเข้าออกพื้นที่อาคาร • กำหนดจุดคัดกรอง และกระบวนการคัดกรอง 2. มาตรการด้านสุขอนามัย 2.1 เตรียมการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันโรคติดต่ออุบัติใหม่ • จัดทำ Supplier List ของผู้จำหน่ายอุปกรณ์ป้องกันโรคติดต่ออุบัติใหม่ • จัดทำรายการประเภท และปริมาณการใช้อุปกรณ์ป้องกันการระบาด เช่น หน้ากากอนามัย , ถุงมือใช้งานครั้งเดียว, เทอร์โมมิเตอร์, แอลกอฮอลล์เจลสำหรับล้างมือ, น้ำยาฆ่าเชื้อทำความสะอาดพื้น และอุปกรณ์อื่น ๆ ตามความจำเป็น • ปรับปรุง Supplier List และปริมาณการใช้อุปกรณ์ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง • ดูแลรักษาความสะอาด และฆ่าเชื้อในพื้นที่ • การกำหนดมาตรการในการดูแลรักษาความสะอาดในพื้นที่ 2.2 การจัดอบรมพนักงาน • ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่ออุบัติใหม่ • ความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันโรคติดต่ออุบัติใหม่ • ความรู้เกี่ยวกับด้านการดูแลรักษาความสะอาดในภาวะเกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ 3. มาตรการทั่วไป • กำหนดให้ทำการทดสอบแผนการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และความปลอดภัยเพื่อรองรับการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การระบาด	การดำเนินงานตามแผน
ระยะที่ 2	1. มาตรการเตรียมความพร้อมด้านการรักษาความปลอดภัย • ทบทวนแผนต่างๆ ที่ได้จัดทำ เช่น แผนการจัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง รวมทั้งเกณฑ์การพิจารณามาตรฐานการควบคุมการเข้าออกอาคาร • ชี้แจง ระบุ บทบาทและหน้าที่ของพนักงาน ที่จะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดในช่วงระยะการระบาด 2. มาตรการด้านสุขอนามัย • จัดหาอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อ • ตรวจสอบคุณภาพ และปริมาณอุปกรณ์ป้องกันตนเองที่สำรองไว้ ให้เพียงพอในการใช้งานช่วงเกิดการระบาด • กระจายเวชภัณฑ์ วัสดุและอุปกรณ์ป้องกันที่จำเป็นให้แก่บุคคลากรกลุ่มต่างๆ ตามความสำคัญ • ชี้แจง และกำชับหน้าที่ของพนักงาน ที่จะต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัดในช่วงระยะการระบาด
ระยะที่ 3	1. มาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย 1.1 มาตรการกำหนดพื้นที่ • พื้นที่คัดกรองบริเวณทางเข้า-ออกอาคาร • จุดพักคอยสำหรับผู้มาติดต่อกรณีไม่ใช่ลูกค้า ให้จัดไว้บริเวณทางเข้าพนักงาน 1.2 กำหนดมาตรการควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่อาคาร จะต้องผ่านกระบวนการคัดกรองดังนี้ 1.2.1 กำหนดให้จุดคัดกรองจะต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดทำหน้าที่ในการคัดกรองลูกค้า ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงาน หรือบุคคลภายนอกที่จะเข้ามาติดต่อกับบริษัท โดยลงบันทึกผลการตรวจร่างกายในแบบฟอร์มใบอนุญาตให้เข้าออกอาคาร 1.2.2 หากตรวจพบลูกค้า พนักงาน หรือบุคคลภายนอกแสดงอาการชี้บ่งมีโอกาสที่จะป่วย ห้ามให้เข้าพื้นที่โดยเด็ดขาดและขอให้ลูกค้า พนักงาน และบุคคลภายนอกไปพบแพทย์พร้อมผลการตรวจร่างกายทันที 1.2.3 กรณีที่พนักงาน หรือ บุคคลที่มาติดต่อผ่านการตรวจร่างกายตามมาตรฐานที่กำหนดไว้แล้ว ให้บุคคลดังกล่าว ปฏิบัติดังนี้ - สวมอุปกรณ์ป้องกันพื้นฐานก่อนจะเข้าพื้นที่อาคาร - กรณีเป็นบุคคลภายนอก ให้บุคคลที่มาติดต่อพักคอยบริเวณที่จัดไว้ให้ และให้เจ้าหน้าที่ของบริษัท ออกมาพบที่จุดพักคอย 1.2.4 ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน เว้นแต่จะเข้ามาดำเนินการใดๆ เพื่อซ่อมแซม บำรุงรักษาอาคารสำนักงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของ

การระบาด	การดำเนินงานตามแผน
	บริษัท โดยต้องผ่านการคัดกรองตามมาตรฐานของบริษัท 1.3 หลีกเลี่ยงหรือลดการติดต่อระหว่างบุคคล หลีกเลี่ยงการใช้พื้นที่ส่วนกลาง เช่น ห้องประชุม ให้ใช้ระบบสื่อสารอื่นๆ แทนการติดต่อแบบพบปะตัวบุคคล หรือ การประชุม 2. มาตรการด้านสุขอนามัย • กำหนดความถี่ในการทำความสะอาดให้มากขึ้น • กำหนดอุปกรณ์ใช้เฉพาะบุคคล และห้ามให้บุคคลอื่นใช้อุปกรณ์ร่วม • พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อทุกวัน 3. มาตรการทั่วไป • กรณีเกิดการระบาดบริเวณที่ตั้งสถานที่ทำงาน โดยทางการประกาศให้เป็นพื้นที่อันตรายให้พนักงานย้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง หรือสถานที่อื่นที่บริษัทกำหนด ซึ่งไม่อยู่ในเขตโรคระบาดตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข
การกลับสู่ภาวะปกติ	1. มาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย • ยกเลิกการจำกัดพื้นที่การทำงาน • แจ้งบุคคลภายนอก การยกเลิกมาตรการการคัดกรอง การเข้า-ออกอาคาร • ดำเนินการจัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานตามเดิม • รวบรวมปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อปรับปรุงคู่มือการฝึกอบรม และมาตรการต่างๆ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ 2. มาตรการด้านสุขอนามัย • สำรวจอุปกรณ์การป้องกันการระบาดที่เหลืออยู่ เพื่อดำเนินการจัดซื้อให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม • ทบทวนรายชื่อ Supplier อุปกรณ์การป้องกันให้เป็นปัจจุบัน • จัดให้มีการทำความสะอาดพื้นที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์สำนักงาน และระบบปรับอากาศ • รวบรวมปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด เพื่อปรับปรุงคู่มือการฝึกอบรม และมาตรการต่างๆ ให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์

4.4.3 แผนรองรับด้านบุคลากร

การระบาด	การดำเนินงานตามแผน
ระยะที่ 1	1. การสร้างความรู้และความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ให้กับพนักงาน • สร้างความตระหนักรู้ให้พนักงาน เพื่อช่วยกันระดมสมองในการแก้ไขปัญหา และมีส่วนร่วมในการหาวิธีการป้องกัน • จัดทำแผนฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนเข้าใจ และรับทราบถึงขั้นตอนของการเตรียมความพร้อม เมื่อเกิดสถานการณ์การระบาด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ ทำให้เกิดการเตรียมตัวเมื่อประสบกับสถานการณ์จริงจะสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี และลดความตื่นตระหนก และความวิตกกังวลของพนักงาน • ให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับการป้องกันตนเอง เช่น การล้างมือ มารยาทในการไอจาม และวิธีการดูแลตัวเอง และสมาชิกในครอบครัว หากมีอาการป่วยที่บ้าน 2. การป้องกันการแพร่เชื้อ และจัดหาอุปกรณ์ป้องกันร่างกาย และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับพนักงาน • เตรียมจัดหาอุปกรณ์ป้องกันตนเอง ได้แก่ หน้ากากอนามัย / ถุงมือใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้งให้เพียงพอต่อการใช้งาน ป้องกันการติดเชื้อทางเดินลมหายใจ • เตรียมจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ ได้แก่ เครื่องวัดอุณหภูมิร่างกาย ให้มีจำนวนเพียงพอในการใช้งาน • เตรียมจัดหาน้ำยาทำความสะอาดมือ / ครีมล้างมือที่ไม่ใช้น้ำ ให้เพียงพอ • เตรียมจัดหาน้ำยาฆ่าเชื้อโรคสำหรับทำความสะอาดพื้น / ห้องน้ำให้เพียงพอ • ระบุรายชื่อองค์กรสำคัญสำหรับข้อมูล และข้อแนะนำการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่
ระยะที่ 2	1. ประกาศเตือนให้พนักงานได้รับทราบสถานการณ์การระบาด เพื่อให้พนักงานหลีกเลี่ยงการเดินทางไปในบริเวณพื้นที่การระบาด 2. ติดตามข่าวสารการระบาด และประสานงานกับหน่วยบริการสาธารณสุขในพื้นที่ที่สำนักงานตั้งอยู่
ระยะที่ 3	1. พนักงานที่เดินทางไปในพื้นที่เสี่ยง หรือเดินทางกลับจากพื้นที่เสี่ยง พนักงานต้องผ่านการตรวจร่างกายตามที่บริษัท กำหนดเกี่ยวกับโรคติดต่ออุบัติใหม่ก่อนกลับเข้ามาทำงาน 2. การควบคุมในขณะเกิดการระบาด • กำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีการรายงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เมื่อพนักงานในหน่วยงานป่วยด้วยโรคติดต่ออุบัติใหม่ หรือเริ่มแสดงอาการ • ลดความแออัดของพนักงานในช่วงเวลาทำงาน • ตรวจวัดอุณหภูมิทุกคนก่อนเข้ามาในบริเวณที่ทำงาน

การระบาด	การดำเนินงานตามแผน
	• จัดให้มีระยะห่างในการทำงานระหว่างบุคคลอย่างน้อย 3 ฟุต หรือตามประกาศของสาธารณสุข • พนักงานที่มีอาการดีขึ้น เมื่อกลับมาทำงาน ต้องแสดงใบรับรองแพทย์ 3. การจัดการด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน • กำหนดให้มีการวัดไข้ของพนักงานทุกคน เมื่อสถานการณ์การระบาดอยู่ระยะที่ 3 • หากพบพนักงานที่มีไข้สูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส หรือตามประกาศของสาธารณสุข ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำในแนวทางการคัดกรอง 4. จัดทำทะเบียนแสดงสถานะ การเจ็บป่วย และการเสียชีวิตของพนักงาน อันเนื่องมาจากโรคติดต่ออุบัติใหม่ พร้อมทั้งดำเนินการให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการตามสิทธิพนักงาน 5. ประกาศใช้นโยบายต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ในช่วงเหตุการณ์วิกฤต หมายเหตุ: บริษัทอาจปรับเวลาในการทำงานให้กับพนักงานที่ ตามความเหมาะสม เช่น - ปรับลดเวลาการปฏิบัติงาน - กำหนดให้พนักงานทำงานเป็นกะ - กำหนดให้พนักงานที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ สลับกับเข้ามาปฏิบัติงาน หรือ Work From Home ทั้งนี้ การเลือกช่วงเวลาการปฏิบัติงานให้กับพนักงานนั้น ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารของบริษัท และความรุนแรงของการระบาดของโรค
การกลับสู่ภาวะปกติ	1. ติดตามข่าวสารสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ จากหน่วยงานของรัฐ และสื่อต่างๆ เมื่อสถานการณ์การระบาดเริ่มชะลอตัว หรือสงบลง ต้องรายงานให้กับ BCM Committee ทราบ 2. แจ้งสถานการณ์การระบาดในประเทศให้พนักงานรับทราบ และให้ข้อมูลแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดความวิตกกังวล 3. สำรวจจำนวนพนักงานที่เหลืออยู่ของฝ่ายงานทั้งหมดในบริษัท เพื่อพิจารณาความเพียงพอ และเหมาะสมในแต่ละฝ่ายงาน 4. ดำเนินการตามนโยบายรองรับการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน สิทธิการลางาน ให้กับพนักงานตามสิทธิที่ได้รับ 5. ทบทวนนโยบาย และแผนดำเนินการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์การระบาด

4.4.4 แผนรองรับด้านการติดต่อสื่อสาร

การระบาด	การดำเนินงานตามแผน
ระยะที่ 1	1. จัดเตรียมรายชื่อ และเบอร์โทรศัพท์ ของพนักงาน, คู่ค้า, Suppliers และอื่นๆ 2. จัดเตรียมวิธีการ และข้อความที่ใช้ในการแจ้งข่าวกับลูกค้า และประชาชน ในกรณีที่พนักงานของบริษัท ป่วยด้วยโรคติดต่ออุบัติใหม่ 3. จัดเตรียมขั้นตอนการประกาศแจ้งเหตุการณ์ให้ พนักงานทราบ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น Email หรือ LINE
ระยะที่ 2	ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบผ่าน Email หรือ LINE เพื่อทราบถึงสถานการณ์ ระยะการระบาดที่ 2
ระยะที่ 3	1. ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบผ่าน Email หรือ LINE เพื่อทราบถึงสถานการณ์ ระยะการระบาดที่ 3 และวิธีปฏิบัติตนตามแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ 2. ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท
การกลับสู่ภาวะปกติ	1. ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบผ่าน Email หรือ LINE เพื่อทราบถึงสถานการณ์ การระบาดที่ชะลอตัว หรือสงบลง เพื่อให้พนักงานเตรียมพร้อมเข้ามาปฏิบัติงานตามปกติ 2. ประชาสัมพันธ์ การให้บริการของบริษัท ที่เตรียมเข้าสู่ภาวะปกติ ให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัท

4.4.5 แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับฝ่ายงาน

การระบาด	การดำเนินงานตามแผน
ระยะที่ 1	1. ฝ่ายงานกำหนดธุรกรรมงานที่สำคัญ รายชื่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานหลัก และผู้ปฏิบัติงานสำรองที่ต้องปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ และปฏิบัติงานที่บ้าน 2. กำหนดมาตรการลดความเสี่ยง เพื่อให้ธุรกรรมที่สำคัญสามารถให้บริการต่อได้ในช่วงเวลาของการเกิดการระบาด 3. ฝ่ายงานที่มีธุรกรรมงานที่สำคัญ เข้าร่วมการทดสอบเพื่อเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การทดสอบการปฏิบัติงานจากที่บ้าน
ระยะที่ 2	1. ติดตาม และรับฟังประกาศการระบาดจากบริษัท และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ 2. ผู้บริหารฝ่าย พิจารณาทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ในช่วงระยะการระบาดของโรคติดต่อ
ระยะที่ 3	1. ติดตาม และรับฟังประกาศการระบาดของโรคจากบริษัทอย่างใกล้ชิด 2. ดูแล และควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง กรณีการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่อย่างเคร่งครัด 3. รายงานสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ CMT
การกลับสู่ภาวะปกติ	1. ติดตามสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่จากสื่อต่างๆ ของบริษัท อย่างใกล้ชิด 2. เมื่อสถานการณ์ระบาดชะลอตัว หรือ การระบาดสงบลง ให้ผู้บริหาร / ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานดำเนินการแจ้งให้พนักงานในสังกัดทราบ เพื่อเตรียมพร้อมเข้ามาปฏิบัติงานตามปกติ 3. ให้หน่วยงานรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานในช่วงการระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่แก่ CMT เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในครั้งถัดไป 4. ปรับปรุงแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาด

4.5 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤต (Recovery Plan)

บริษัทได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการฟื้นฟูความเสียหายหลังเหตุการณ์วิกฤตร้ายแรง การดำเนินการฟื้นฟูเมื่อเหตุการณ์สงบ หรือระงับเหตุการณ์ได้แล้ว เพื่อให้บริษัท กลับเข้าสู่ภาวะปกติ ดังต่อไปนี้

ที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่
1	การรักษาดูแลความปลอดภัย	GM และ ส่วนงานปฏิบัติการ	1) ดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน 2) ประสานงานซ่อมแซมปรับปรุงอาคารสถานที่ให้กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ 3) ดูแลการเข้าออก และขออนุญาตการเข้าออกอาคารเพื่อกลับเข้าสู่ภาวะปกติ
2	การฟื้นฟูอาคารและทรัพยากร	GM, ส่วนงานปฏิบัติการ, ส่วนงานบริหารความเสี่ยง และกฎหมาย	1) ตรวจสอบประเมินความเสียหายของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก 2) ตรวจสอบประเมินความเสียหายของทรัพย์สินและอุปกรณ์ 3) ปรับปรุงและซ่อมบำรุงทรัพย์สินอุปกรณ์ 4) เคลมประกันภัย
3	การฟื้นฟูระบบงานสารสนเทศ	ส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1) ตรวจสอบประเมินความเสียหายของระบบ 2) กู้ระบบคอมพิวเตอร์ และ Network 3) ปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 4) เคลมประกันภัย
4	การฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล	ส่วนงานทรัพยากรบุคคล	1) ตรวจสอบพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ และให้การช่วยเหลือสนับสนุนในการฟื้นฟูขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน 2) ดูแลเรื่องสวัสดิการและผลตอบแทน
5	การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	ทีมสื่อสาร และประชาสัมพันธ์	รายงานสถานการณ์และแจ้งความพร้อมให้แก่พนักงานทุกคน รวมไปถึงหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

4.6 การทดสอบและทบทวนแผน BCP

4.6.1 การทดสอบแผน

บริษัทกำหนดให้มีการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเสี่ยงในการเกิดการหยุดชะงักการดำเนินงานที่มีนัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ

ในการทดสอบแผน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง จะพิจารณารูปแบบการทดสอบที่เหมาะสม และกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับมีส่วนร่วมในการทดสอบ ซึ่งแบ่งรูปแบบการทดสอบแผนเป็น 3 กลุ่มได้ ดังนี้

1) ทดสอบโดยการซักซ้อมความเข้าใจของหน่วยงานต่างๆ ร่วมกันในที่ประชุมของบริษัท เพื่อทบทวนขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก
2) ทดสอบการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อตรวจสอบอุปกรณ์และเตรียมความพร้อมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานที่เกี่ยวข้อง
3) ทดสอบอย่างเต็มรูปแบบ โดยเป็นการทดสอบการบริหารจัดการของหน่วยงาน กระบวนการทำงาน อุปกรณ์ รวมถึงสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อให้มั่นใจว่าแผน BCP สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิผล

4.6.2 การทบทวนแผน

บริษัทกำหนดให้มีการทบทวนแผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการแก้ไข ดังนี้

1) กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุในแผน BCP นี้มีการทบทวนรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์หน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องทุก 6 เดือน
2) การทบทวนแผน BCP ให้ทบทวนปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานหรือระบบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก 1 : แบบตรวจสอบรายชื่อพนักงานในหน่วยงานในขั้นตอนการอพยพ

Checklist รายชื่อพนักงานในหน่วยงาน

หน่วยงาน : .....

Contact Person: ..... โรงแรม: ..... ชั้นที่: .....

ลำดับที่	รายชื่อ	โทรศัพท์ติดต่อ	สถานะ (อยู่/ไม่อยู่)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

จำนวนพนักงานมาทำงาน ณ วันนั้น ทั้งหมด.....คน

สรุปยอดการอพยพพนักงาน ..... ครบถ้วนตามจำนวนที่มาทำงาน ณ วันเกิดเหตุ

..... ไม่ครบถ้วนตามจำนวน ขาดจำนวน.....คน

จำนวนพนักงานที่ได้รับบาดเจ็บ จำนวน.....คน

จำนวนพนักงานที่เสียชีวิต จำนวน.....คน

ผู้บันทึก.....

วันที่.....

หมายเหตุ: เป็น Checklist สำหรับ Contact Person ของหน่วยงานใช้ในการเช็ครายชื่อพนักงานในหน่วยงานตนเองว่าอพยพออกจากอาคารครบถ้วนหรือไม่

ภาคผนวก 2 : การแจ้งเหตุการณ์

การแจ้งเหตุการณ์

หน่วยงาน : .....

ผู้ประสานงาน BCP : .....โรงแรม : .....

เมื่อเกิดเหตุการณ์ ผู้บริหารฝ่ายของพนักงานผู้พบเห็นเหตุการณ์หรือ ผู้ประสานงาน BCP ต้องบันทึกรายละเอียด ดังด้านล่างต่อไปนี้

1. รายละเอียดสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยย่อ

   สถานที่ : .....

   วันที่ : .....

   เวลา : .....

   ผู้ก่อเหตุ : .....

   .....

   รายละเอียดเหตุการณ์ : .....

   .....

   .....

   Timeline : .....

   .....

   สาเหตุ : .....

   .....

2. ประเมินผลกระทบเบื้องต้น

   ผู้เสียชีวิต : .....

   ผู้บาดเจ็บ : .....

   ความเสียหาย : .....

   มูลค่าความเสียหาย : .....

3. ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

   .....

   .....

ผู้บันทึก.....

วันที่.....

ภาคผนวก 3 : รายการการประเมินผลกระทบของเหตุการณ์

รายการการประเมินผลกระทบของเหตุการณ์ (Impact Assessment Report)

ผลกระทบที่ได้รับ

วัน/เวลาที่เกิดเหตุ..... สถานที่เกิดเหตุ.....

ผลกระทบต่อบุคลากร - เสียชีวิต จำนวน ..... ได้รับบาดเจ็บ จำนวน .....

ผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงาน
- ◯ ไม่สามารถเข้าไปทำงานได้
- ◯ สามารถเข้าไปได้แต่อุปกรณ์ได้รับความเสียหาย
- ◯ สามารถเข้าไปทำงานได้ตามปกติ

หน่วยงานฉุกเฉิน ณ สถานที่เกิดเหตุ ◯ สถานีตำรวจ ◯ หน่วยดับเพลิง ◯ รถพยาบาล

กระบวนการดำเนินงานสำคัญที่ได้รับผลกระทบ : .....

.....

.....

การประเมินผลกระทบ

ความเห็นเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร : .....

.....

สรุปผลกระทบ	ประมาณการมูลค่าความเสียหาย	หมายเหตุ
1. การเข้าออกและความเสียหายของอาคาร		
2. ผลกระทบของพื้นที่ที่ได้รับความเสียหาย		
3. การกู้คืนพื้นที่ที่ได้รับความเสียหาย		
4. เครื่องมือ/อุปกรณ์ต่างๆ		
5. การดำเนินงาน		
6. ข้อมูลสำคัญ/เอกสารสำคัญ		
7. ระบบไฟฟ้า		
8. ระบบประปา		
9. ข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์		
10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)		

สรุปผลกระทบภาพรวม .....

.....

.....

.....

ผู้ประเมิน.....

(.....)

วันที่ประเมิน.....

ภาคผนวก 4 : เบอร์โทรฉุกเฉิน

เหตุด่วน-เหตุร้าย

1784	191	199	1195
ป้องกันและบรรเทาสาธารณ	แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย	แจ้งอัคคีภัย-สัตว์ร้าย	กองปราบปราม

สายด่วน

1133	1546
ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ TOT	คุ้มครองแรงงาน

กู้ชีพ-กู้ภัย

1554	1555	1646	1669
หน่วยแพทย์กู้ชีวิตวชิรพยาบาล	หน่วยแพทย์กู้ชีวิตกรุงเทพมหานคร	ศูนย์เอราวัณกรุงเทพมหานคร	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน (นเรนทร)

1691	1860
ศูนย์ส่งกลับและรถพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ	ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ

สาธารณูปโภค

1129	1130	1125	1662
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	การไฟฟ้านครหลวง	การประปาส่วนภูมิภาค	การประปานครหลวง