



บริษัท บางกอก เฮลท์ กรุ๊ป จำกัด

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(Business Continuity Plan - BCP)

## สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1.1 คำนำ	1
1.2 ขอบเขต (Scope)	1
1.3 วัตถุประสงค์ (Objective)	2
1.4 การประเมินความเสี่ยงของภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ความเสียหาย(Risk Assessment)	2
1.5 โครงสร้างการกำกับดูแล BCP และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ	3
1.6 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแล BCP	3
1.7 บทบาทหน้าที่ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน	6
1.8 ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติ และปฏิบัติงานสำรอง	8
ส่วนที่ 2 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	9
2.1 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ	9
2.2 แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ	9
2.3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan)	9
2.4 สรุปหน้าที่การดำเนินการของคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย	10
2.5 กิจกรรมหลักในแต่ละแผน	10
ส่วนที่ 3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ	21

## ส่วนที่ 1 บทนำ

### 1.1 คำนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (หรือที่ต่อไปจะเรียกว่า BCP) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในภาวะที่บริษัท บางกอก เฮลท์ กรุ๊ป จำกัด (“บริษัทฯ”) ต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรงต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อัคคีภัย การก่อวินาศกรรม ไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ ต้องหยุดการดำเนินงาน ดังนั้น หากบริษัทฯ ไม่มีกระบวนการรองรับที่ดีแล้ว อาจส่งผลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่น ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ และยิ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

กระบวนการรองรับภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ความเสียหายดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ให้บริษัทฯ สามารถกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และผลกระทบอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ ดังนั้นบริษัทฯ จึงจำเป็นต้องมี BCP ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาใช้งานได้จริงเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น โดยให้บรรลุเป้าหมายสำคัญที่ตั้งไว้ คือ สามารถกลับมาดำเนินธุรกิจและให้บริการอย่างต่อเนื่องหรืออย่างน้อยก็ใกล้เคียงกับในสภาวะปกติ

### 1.2 ขอบเขต (Scope)

BCP ฉบับนี้ ถือเป็น BCP ฉบับหลัก ใช้รองรับกรณีเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ร้ายแรงทำให้ไม่สามารถเข้า-ออก อาคารสำนักงาน หรือ สำนักงานใหญ่

มีผลกระทบต่อทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้

ประกอบด้วย 3 เหตุการณ์ คือ

- กรณีเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ อาทิ อุทกภัย และแผ่นดินไหว เป็นต้น
- กรณีเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุ อาทิ อัคคีภัย และการก่อวินาศกรรม เป็นต้น
- กรณีมีกลุ่มผู้ชุมนุมมาปิดล้อมโรงงาน

BCP ฉบับนี้ไม่ได้ออกแบบหรือมีไว้เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจปกติของบริษัทฯ เนื่องจากเหตุการณ์ขัดข้องดังกล่าวควรถูกจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งจัดให้มีการทบทวนและสอนทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

### 1.3 วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงหรือภาวะวิกฤติที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก บริษัทฯ จะสามารถฟื้นฟูได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อให้บริษัทฯ มีการเตรียมพร้อมล่วงหน้า ในการรับมือกับเหตุการณ์ความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นและไม่สามารถคาดการณ์ได้
- เพื่อควบคุมและบรรเทาความเสียหาย รวมไปถึงลดผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นแก่บริษัทฯ ให้เหลือน้อยที่สุด เช่น การสูญเสียบุคลากรและทรัพย์สิน ผลกระทบทางการเงิน กฎหมาย ชื่อเสียง และการสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น

เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (Stakeholders) มีความ

เชื่อมั่นในเสถียรภาพของบริษัทฯ และต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่ทำให้การ

ปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงัก

ลำดับ	ภาวะวิกฤติ/เหตุการณ์ความเสียหาย (Event)	การประเมินความเสี่ยง		ผลกระทบที่เกิดขึ้น				
		โอกาส	ผลกระทบ	การไม่สามารถเข้าถึง อาคาร สถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในเขตพื้นที่	อาคารสถานที่เสียหาย	ระบบ IT ไม่สามารถรองรับการทำงานได้	สูญเสียผู้บริหารและบุคลากรที่สำคัญ	เสียชื่อเสียง/ลูกค้าจากความเชื่อมั่นและเลิกซื้อสินค้า/บริการ
1	เศรษฐกิจกายภาพ							
	การประท้วงของพนักงาน	L	H	X	X		X	X
	การชุมนุมทางการเมือง	L	H	X	X		X	X
2	ภัยธรรมชาติ							
	อุทกภัย	L	H	X	X	X		
	อัคคีภัย	L	H	X	X	X		
	वादภัย	L	H	X	X	X		
3	ภัยจากมนุษย์							
	ก่อการร้ายวินาศกรรม	L	H	X	X			X
4	ระบบคอมพิวเตอร์ศูนย์	L	H			X		X
	ระบบ Network ล่ม	L	H			X		X
	ข้อมูลถูกโจรกรรม	L	H			X		X

หมายเหตุ : ระดับโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์

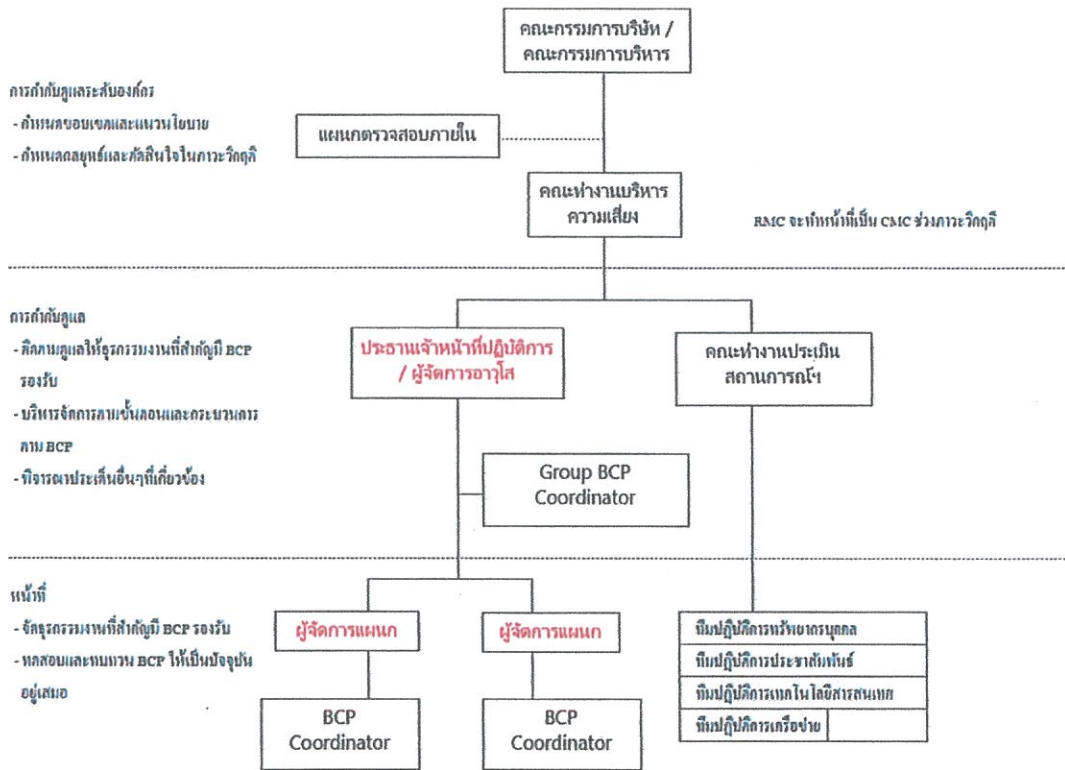
H มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ สูง บ่อยครั้ง หรือค่อนข้างแน่นอน

L มีโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ ต่ำ นานๆ ครั้ง หรือไม่สามารถคาดการณ์ได้ระดับผลกระทบที่ได้รับ

H เสียหายมากจนต้องปิดกิจการชั่วคราว (ระยะเวลาหยุดดำเนินงานมากกว่า 1 วัน)

L เสียหาย แต่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ (ระยะเวลาหยุดดำเนินงานไม่เกิน 1 วัน)

#### 1.4 โครงสร้างการกำกับดูแล BCP และการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ



#### 1.5 บทบาท และหน้าที่ ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

##### คณะกรรมการบริษัท

1. ให้ความเห็นชอบ อนุมัติ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน BCP ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาหยุดชะงัก การดำเนินงานขั้นต่ำและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นฟู
2. มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารดำเนินการ บริหารจัดการภาวะวิกฤติ และอนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ



## คณะกรรมการบริหาร

1. ให้ความเห็นชอบขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
2. มอบหมายให้คณะทำงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่เป็นคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee: CMC) ในกรณีที่มีได้มีการมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่ตัดสินใจ ประกาศภาวะวิกฤติ และประกาศใช้ BCP รวมถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนกว่าภาวะวิกฤติจะผ่านพ้นไป ทั้งนี้ คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติอาจมอบหมายให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีอำนาจสิทธิ์ขาดในการตัดสินใจแทนคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติได้ในกรณีฉุกเฉิน
3. ให้ความเห็นชอบต่อผลการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) เพื่อกำหนดการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ และทางเลือกกลยุทธ์เพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่สำคัญ ต่างๆ
4. อนุมัติงบประมาณสำหรับนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาภาวะวิกฤติ

## คณะทำงานบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดขอบเขตของแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

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

#### ประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และ ผู้จัดการอาวุโส

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



#### ผู้จัดการแผนต่างๆ

1. พิจารณาและจัดให้การดำเนินงานที่สำคัญภายใต้หน่วยงานของตนมี BCP และบททวนแผนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมไปถึงจัดให้มีการทดสอบ BCP ของการดำเนินงานที่สำคัญนั้นๆ
2. ผูกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและพนักงานในหน่วยงานให้รับรู้ขั้นตอนการปฏิบัติตาม BCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่า BCP ใช้งานได้จริง
3. รับผิดชอบว่า BCP ของหน่วยงานใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการดำเนินงานที่สำคัญสามารถกลับมาดำเนินการต่อเนื่องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. จัดให้มีผู้ประสานงาน BCP ของหน่วยงาน (BCP Coordinator) ทำหน้าที่ประสานงานกับผู้ประสานงานของสายงาน (Group BCP Coordinator) รวมถึงให้ความรู้และข้อมูลต่างๆ กับพนักงานในหน่วยงานนั้นๆ

#### แผนกตรวจสอบภายใน

สอบทานแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานได้จริง และเป็นปัจจุบัน รวมไปถึงพิจารณาว่าแผนดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

#### ผู้ประสานงาน BCP ประจำหน่วยงาน (BCP Coordinator)

1. แจ้งพนักงานในหน่วยงานตนเองตาม Call Tree ที่กำหนด หลังจากได้รับแจ้งจาก Group

BCP Coordinator ให้ใช้ BCP หรือมีการประกาศใช้ BCPประสานงานกับ Group BCP

Coordinator และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเรียกคืนธุรกรรมงานที่สำคัญภายใต้ความรับผิดชอบ

2. เรียกคืนการดำเนินงานของธุรกรรมงานที่สำคัญให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ใน BCP พร้อมบันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (CMC)
4. ประสานงานกับทีมงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.7 บทบาทหน้าที่ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน

คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

ประกอบด้วยผู้จัดการแผนกทุกแผนก โดยกำหนดให้ผู้จัดการแผนกธุรกรรมสำนักงานเป็น

หัวหน้าทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย ทำหน้าที่

1. ประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ และรายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ
2. เปิดสัญญาณเตือนภัย และแจ้งผ่านเครื่องกระจายเสียงให้พนักงานเตรียมการอพยพออกจากอาคาร
3. ประสานงานกับ Group BCP Coordinator และ BCP Coordinator ให้ปฏิบัติ ตามขั้นตอนของ BCP

4. แจ้งและประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจดับเพลิง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้เข้าควบคุมสถานการณ์
5. รวบรวมผลการปฏิบัติงานของทุกทีม
6. ประเมินความเสียหายของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ในเบื้องต้น พร้อมทั้งรายงานยังคณะกรรมการภาวะวิกฤติ
7. ประสานงานกับคณะกรรมการภาวะวิกฤติจนกว่าเหตุการณ์จะกลับสู่ภาวะปกติ
8. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆต่อคณะกรรมการภาวะวิกฤติ

#### ทีมปฏิบัติการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Team : HR)

ประกอบด้วยตัวแทนแผนกทรัพยากรบุคคลประสานงานกับหน่วยงานต่างๆภายในบริษัทฯ และ หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อทำหน้าที่

1. ตรวจสอบเช็คความครบถ้วนของจำนวนพนักงานในช่วงขณะก่อนเกิดเหตุการณ์ ในขณะที่เกิดเหตุการณ์ และภายหลังเหตุการณ์สงบ โดยประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตรวจสอบเช็คจำนวนพนักงานและบันทึกลงในรายงาน Checklist รายชื่อพนักงาน ในหน่วยงาน
2. สรุปรวบรวมจำนวนพนักงานแยกประเภท ผู้บาดเจ็บ สูญหาย ผู้ได้รับความเสียหาย เพื่อให้การช่วยเหลือ

3. ดูแลสวัสดิการ และผลตอบแทนของพนักงานให้ได้รับความครบถ้วน
4. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อ รายงานสถานการณ์ขอความช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้อง
5. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ (Public Relation Team : PR)

ประกอบด้วย ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน และ ตัวแทนจากทีมสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่

1. บันทึกภาพและเก็บข้อมูล
2. ประสานงานกับทีมปฏิบัติการอื่นๆเพื่อทราบสถานการณ์และใช้เป็นข้อมูลในการรายงานและประชาสัมพันธ์
3. ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ไปยังภายนอกบริษัทฯ เช่น ลูกค้า คู่ค้าของบริษัทฯ และสื่อมวลชน
4. ติดตาม แจ้งข่าวสารและความคืบหน้าของสถานการณ์ต่างๆ แก่พนักงาน
5. ประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานกำกับดูแล ในการขอความช่วยเหลือและรายงานสถานการณ์
6. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System & Technology Team : ITประกอบด้วย

ตัวแทนจากแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างพนักงาน

กับพนักงาน พนักงานกับลูกค้าและพนักงานกับลูกค้า

1. จัดเตรียมช่องทางการติดต่อสื่อสารในกรณีที่พนักงานในบางหน่วยงานต้องปฏิบัติงานภายนอกอาคารสำนักงาน หรือศูนย์ปฏิบัติการสำรอง
2. จัดเตรียมสำรอง Software และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของระบบงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน ในกรณีที่พนักงานที่ดูแลธุรกรรมงานที่สำคัญไปปฏิบัติงานสำรอง
3. พิจารณาถึงลำดับความสำคัญของระบบงาน เพื่อเปิด-ปิดการใช้ระบบงานบางระบบ หรืองดเว้นการใช้ระบบงานดังกล่าวในบางหน่วยงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการไม่สามารถให้บริการได้ของบางระบบงาน (Service Unavailability) โดยให้ความสำคัญกับระบบงานที่รองรับธุรกรรมงานที่สำคัญก่อน
4. จัดเตรียมและบริหารจัดการบุคลากรด้าน IT ให้เพียงพอรองรับต่อการให้บริการทางด้าน IT ที่เพิ่มสูงขึ้น
5. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์(Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และความคืบหน้าต่างๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

ทีมปฏิบัติการเครือข่าย (Network Team: NT)

ประกอบด้วย ตัวแทนจากผู้จัดการอาวุโส(ช่องทางจำหน่าย) และ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ-สาขา ทำหน้าที่

1. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานศูนย์ธุรกิจและสาขา เพื่อแจ้งให้ทราบ สถานการณ์และ การติดต่อกับหน่วยงานที่ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
2. ให้การสนับสนุนหน่วยงานที่ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ในการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานศูนย์ธุรกิจและสาขา .
3. บันทึกรายงานการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log Report) เพื่อรายงานสถานการณ์และ ความคืบหน้าต่าง ๆ ให้กับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

#### 1.8 ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง

กำหนดศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรองไว้ ทั้ง 2 แห่ง คือ

1. แห่งที่ 1 บริษัท บางกอก เฮลท์ กรุป จำกัด สำนักงานใหญ่
2. แห่งที่ 2 โรงแรมรมเย็นเพลส นครราชสีมา

เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับอาคารที่ตั้งสำนักงานใหญ่จะใช้พื้นที่ของ โรงแรมรมเย็นเพลส อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและ ปฏิบัติงานสำรอง แต่หากกรณีที่ไม่สามารถใช้งานได้จะใช้พื้นที่ของโรงแรมรมเย็น เป็นศูนย์สั่งการภาวะ วิกฤติและปฏิบัติงาน สำรองแทนตามลำดับหรือตามที่คณะกรรมการบริหารจัดการภาวะวิกฤติคัดเลือก สถานที่ ได้ตามความเหมาะสมที่ปลอดภัยนอกเหนือจากศูนย์สั่งการทั้ง 2 แห่ง



หมายเหตุ : กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติเกิดขึ้นกับ อาคารที่ตั้งสำนักงานใหญ่ จะใช้พื้นที่ของ โรงแรม

ริมเย็นเพลส เป็นศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติและปฏิบัติงานสำรอง

ส่วนที่ 2 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

### 2.1 แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติร้ายแรง เพื่อให้สามารถระงับเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นแผนระดับองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานทั่วทั้งบริษัทฯ ให้ไปในแนวทางเดียวกัน

### 2.2 แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกิจงานที่สำคัญ

คือ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานขณะเกิดวิกฤติ เพื่อให้ธุรกิจงานที่สำคัญของบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดการหยุดชะงัก หรือหากเกิดการหยุดชะงักก็สามารถกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม โดยเป็นแผนระดับแผนกที่รับผิดชอบดูแลงานนั้น ๆ

### 2.3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan)

คือ แนวทางปฏิบัติในการฟื้นฟูความเสียหาย หลังเหตุการณ์วิกฤติร้ายแรงสงบหรือระงับเหตุการณ์แล้ว เพื่อให้บริษัทฯ กลับเข้าสู่ภาวะปกติ

สรุปหน้าที่การดำเนินการของคณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหาย

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

#### 2.4 กิจกรรมหลักในแต่ละแผน

แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน(Emergency Plan)

- 1) การแจ้งเหตุและการประกาศใช้แผน
- 2) การอพยพ
- 3) การดำเนินการ ณ จุดรวมพล
- 4) การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ

แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่สำคัญ

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

## แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ (Recovery Plan)

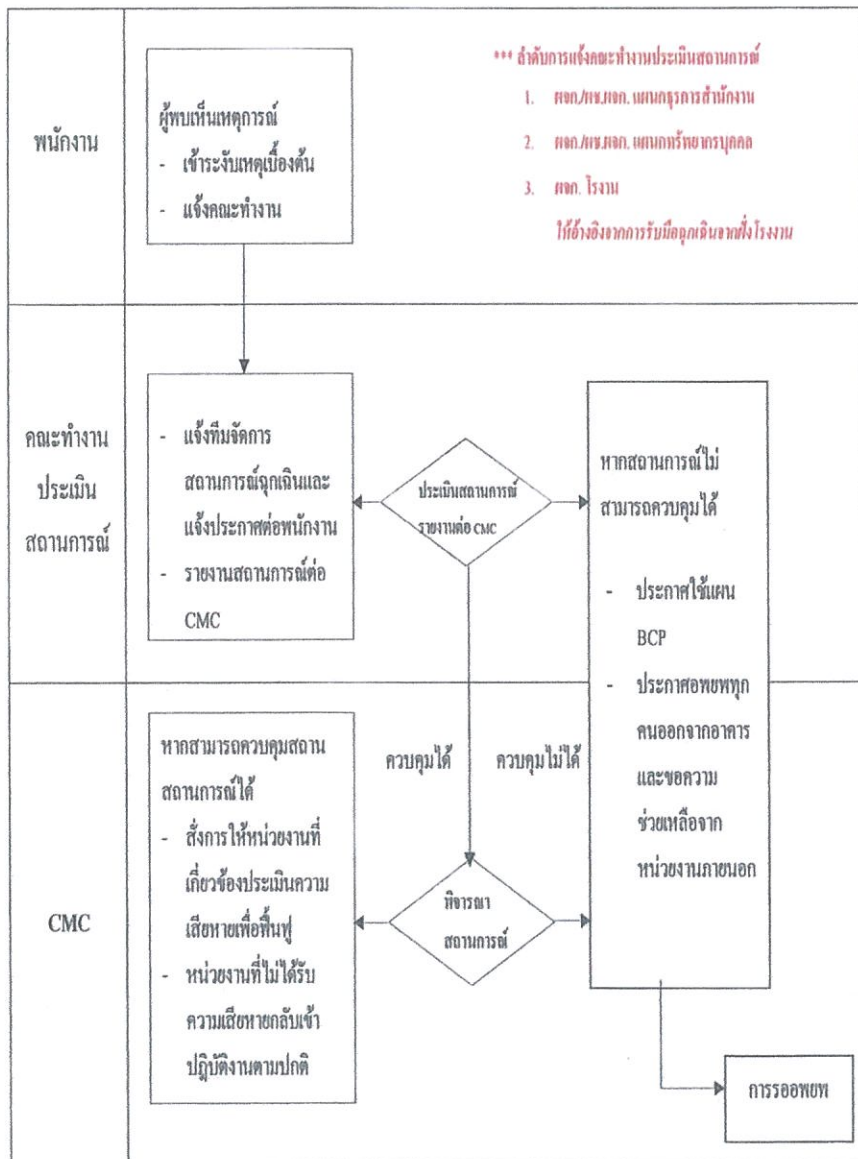
- 1) การดูแลความปลอดภัยของทรัพย์สิน
- 2) การฟื้นฟูอาคารสถานที่และอุปกรณ์สำนักงาน
- 3) การฟื้นฟูระบบงาน IT
- 4) การฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล
- 5) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

### 2.1 แผนผังแสดงการปฏิบัติงานแผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์

#### ฉุกเฉิน (Emergency Plan)

#### กรณีเกิดเหตุในเวลาทำการ

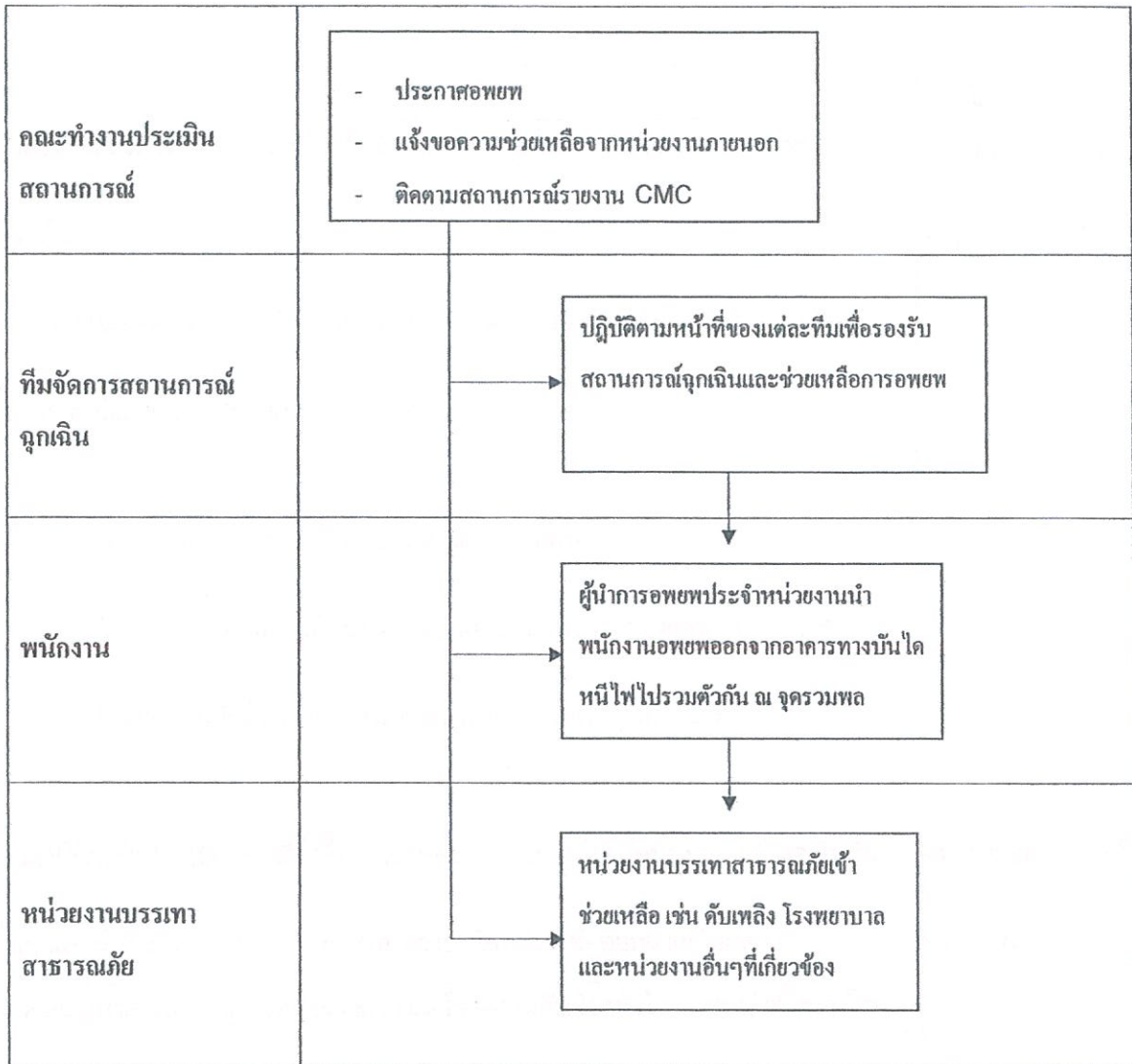
การแจ้งเหตุประกาศใช้แผน



ตารางรายละเอียดขั้นตอนการแจ้งและประกาศใช้แผน

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. พนักงานผู้พบเห็นเหตุการณ์เข้าระงับเหตุเบื้องต้น	พนักงาน
2. แข่งคณะทำงานประเมินสถานการณ์	พนักงาน
3. คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 ประกาศแจ้งฉุกเฉินครั้งที่ 1 (ประกาศเมื่อเกิดเหตุ.....) “เนื่องจากขณะนี้ได้เกิดเหตุ ..... ที่บริเวณแผนก..... ขอให้พนักงานทุกท่าน	คณะทำงานประเมิน สถานการณ์
4. เมื่อได้ยื่นประกาศครั้งที่ 1 ให้ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน ตรวจสอบเช็คจำนวนพนักงาน	ผู้นำอพยพประจำ หน่วยงานและพนักงาน
5. ประเมินสถานการณ์รายงานต่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management)	คณะทำงานประเมิน
6. พิจารณาสถานการณ์ กรณีควบคุมสถานการณ์ได้ - สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินความเสียหายดำเนินการฟื้นฟู - การประกาศแจ้งหากสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ “ขณะนี้เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์.....ที่.....ได้แล้วอาคาร ได้รับความเสียหายเพียงเล็กน้อยจึงขอให้พนักงานทุกท่านกลับเข้าทำงานได้ ตาม ปกติ” กรณีควบคุมสถานการณ์ไม่ได้	สถานการณ์ คณะบริหารจัดการภาวะ วิกฤติ (CMC) และ คณะทำงานประเมิน สถานการณ์

## 2.1.2 การอพยพ





ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพ

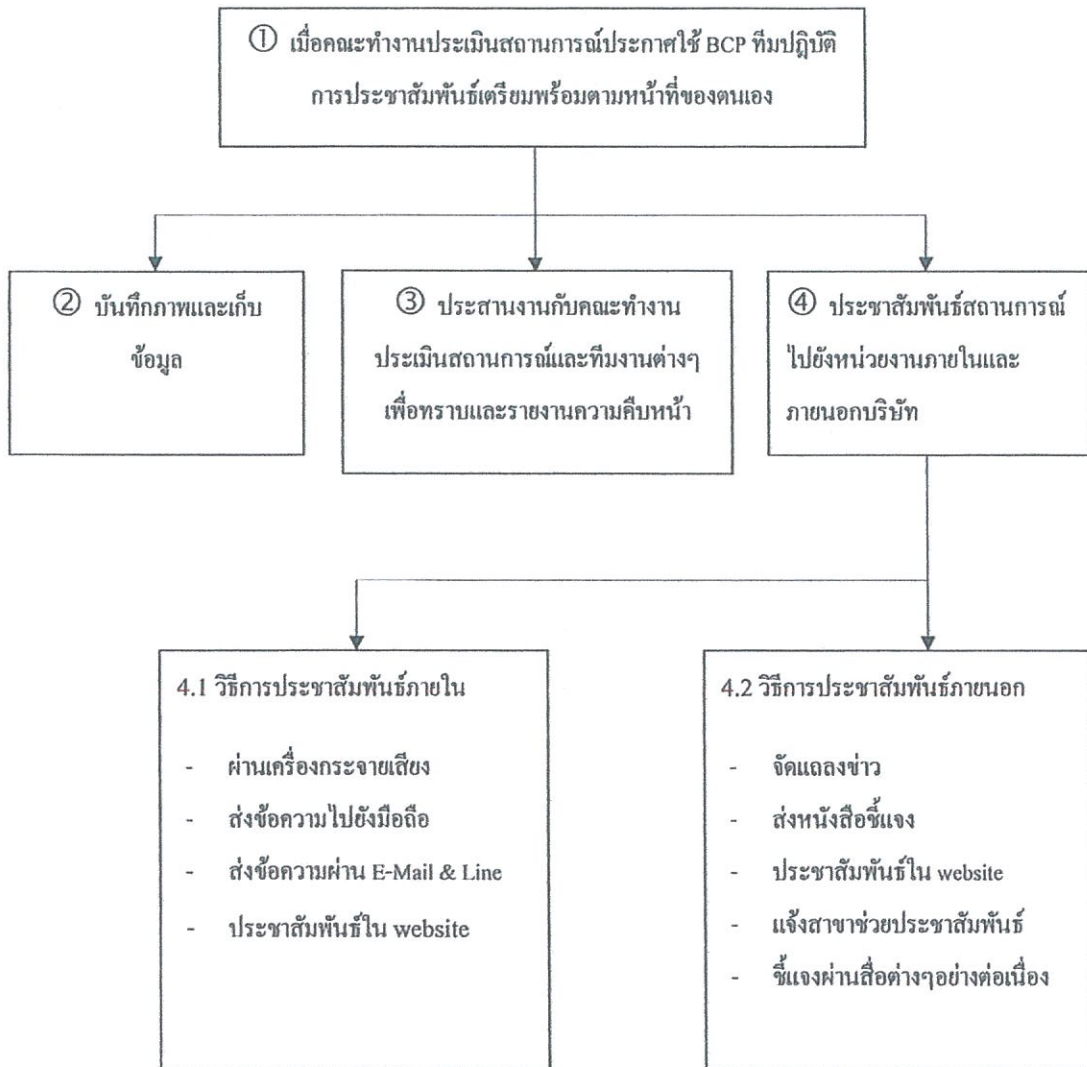
รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
<p>1. เมื่อคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee ๕ CMC) ตัดสินใจ ประกาศใช้แผนรองรับขณะเกิดภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน คณะทำงานประเมินสถานการณ์และความเสียหายจะประกาศอพยพ โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศเตือนภัยทางเครื่องกระจายเสียงให้อพยพ</li> <li>- เปิดสัญญาณเตือนภัยให้พนักงานและผู้อยู่ภายในอาคารอพยพออกจากอาคาร</li> <li>- ประสานงานกับผู้นำอพยพประจำหน่วยทุกหน่วยให้ปฏิบัติหน้าที่</li> </ul>	<p>คณะทำงานประเมินสถานการณ์</p>
<p>2. ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานในตรวจเช็คพื้นที่สำนักงานไม่ให้พนักงานติดค้างอยู่ในชั้นนั้นๆ และนำพนักงานในหน่วยงานอพยพทางบันไดหนีไฟเพื่อออกจากตัวอาคาร</p>	<p>ผู้นำการอพยพประจำหน่วยงาน</p>
<p>3. หากมีผู้บาดเจ็บหรือผู้มีโรคประจำตัว เช่น โรคความดัน โรคหัวใจ หรือหญิงตั้งครรภ์ให้พนักงานในหน่วยงานที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ดูแลและนำพาอพยพ</p>	
<p>4. ให้พนักงานทั้งหมดที่อพยพออกจากอาคาร ไปรวมกันที่จุดรวมพลเพื่อตรวจสอบจำนวน</p>	<p>พนักงานทุกคน</p>



ตารางรายละเอียดขั้นตอนการอพยพรวมกัน ณ จุดรวมพล

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
เมื่ออพยพมารวมกัน ณ จุดรวมพล	ผู้นำการอพยพประจำ
1) หัวหน้าผู้นำการอพยพประจำหน่วยงานตรวจเช็คจำนวนพนักงานอีกครั้งว่าครบตามจำนวนและไม่มีผู้ใดติดค้างอยู่ภายในอาคาร ดำเนินการส่งจำนวนพนักงานพร้อมรายชื่อให้กองอำนวยการทราบ หากไม่ครบต้องรีบแจ้งกอง	หน่วยและพนักงานทุกคน
2) จัดตั้งกองอำนวยการเพื่อเป็นศูนย์กลางในการช่วยเหลืออพยพ	ทีมจัดการสถานการณ์
- ตรวจสอบยอดรวมและแจ้งหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือผู้ติดค้าง	ผู้ติดค้าง
- ปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บและประสานงานกับโรงพยาบาลเพื่อขอ	ผู้ติดค้าง
3) คณะทำงานประเมินสถานการณ์ติดตามสถานการณ์และรายงานต่อคณะ	คณะทำงานประเมิน
บริหารจัดการภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC)	สถานการณ์
4) คณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติ พิจารณาสถานการณ์	คณะบริหารงานจัดการ
o หากความเสียหายไม่รุนแรงหรือเสียหายบางส่วน ไม่กระทบโครงสร้าง	ภาวะวิกฤติ (CMC)
อาคารและสามารถเข้าออกอาคารได้ สั่งการให้ควบคุมสถานการณ์ให้	
กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว	
o หากความเสียหายรุนแรงมาก หรือทำให้ไม่สามารถเข้าออกอาคาร	
5) ปฏิบัติตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับธุรกรรมงานที่	พนักงานทุกคน
สำคัญโดยพนักงานที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมงานที่สำคัญเดินทางไป	
ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง พนักงานส่วนที่เหลือให้รวมกันที่จุดรวม	
พล เพื่อรอคำสั่งจากคณะบริหารจัดการภาวะวิกฤติหรือหัวหน้าหน่วยงาน	

## 2.1.4 การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤติ



1. เมื่อคณะกรรมการประเมินสถานการณ์ประกาศใช้ BCP ทีมปฏิบัติการประชาสัมพันธ์

เตรียมพร้อมตามหน้าที่ของตนเอง โดยประสานกับกองอำนาจการทำหน้าที่เป็นศูนย์รวบรวม

ข้อมูล ต่างๆ

2. บันทึกภาพและข้อมูลระหว่างเกิดเหตุการณ์วิกฤติอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นหลักฐานและ

รายงานให้คณะบริหารภาวะวิกฤติทราบ



3. ประสานงานกับคณะทำงานประเมินสถานการณ์และทีมงานต่างๆเพื่อรวบรวมความเป็นไป  
ของ สถานการณ์
4. ประชาสัมพันธ์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ โดยข้อมูลที่จะใช้ในการ  
ประชาสัมพันธ์ ทีมประชาสัมพันธ์จะต้องนำเสนอเพื่อขอความเห็นจากคณะกรรมการ  
ภาวะวิกฤติ (Crisis Management Committee : CMC) ก่อน และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่าง  
ต่อเนื่องเพื่อให้พนักงาน และบุคคลภายนอกเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถตอบข้อ  
ซักถามของลูกค้าได้ตามความเหมาะสม
- 4.1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายในบริษัทฯ
  - จัดทำรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ของทีมจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน และ  
ประสานงาน BCP ประจำหน่วยงาน แจกให้ทุกคนในทีมเพื่อให้สามารถติดต่อกันได้  
ในทันที
  - เมื่อเกิดภาวะวิกฤติ แจ้งข่าวสารไปยังผู้ประสานงานประจำหน่วยงาน เพื่อให้ช่วย  
กระจาย ต่อให้พนักงานในหน่วยงาน โดยการโทรศัพท์หรือประชุมพนักงานใน  
หน่วยงาน
  - กระจายเสียงแจ้งพนักงานไม่ให้ตื่นตระหนกรวมทั้งแจ้งวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง
  - แจ้งข่าวสารผ่านโทรศัพท์มือถือ ด้วยการส่งข้อความ
  - แจ้งข่าวสารไปยังพนักงานทั่วประเทศผ่าน website และระบบ E-Mail และระบบ  
Application line อย่างต่อเนื่อง

- ทำจดหมายข่าวแจ้งไปยังพนักงานทั่วประเทศผ่าน Fax

#### 4.2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกบริษัทฯ

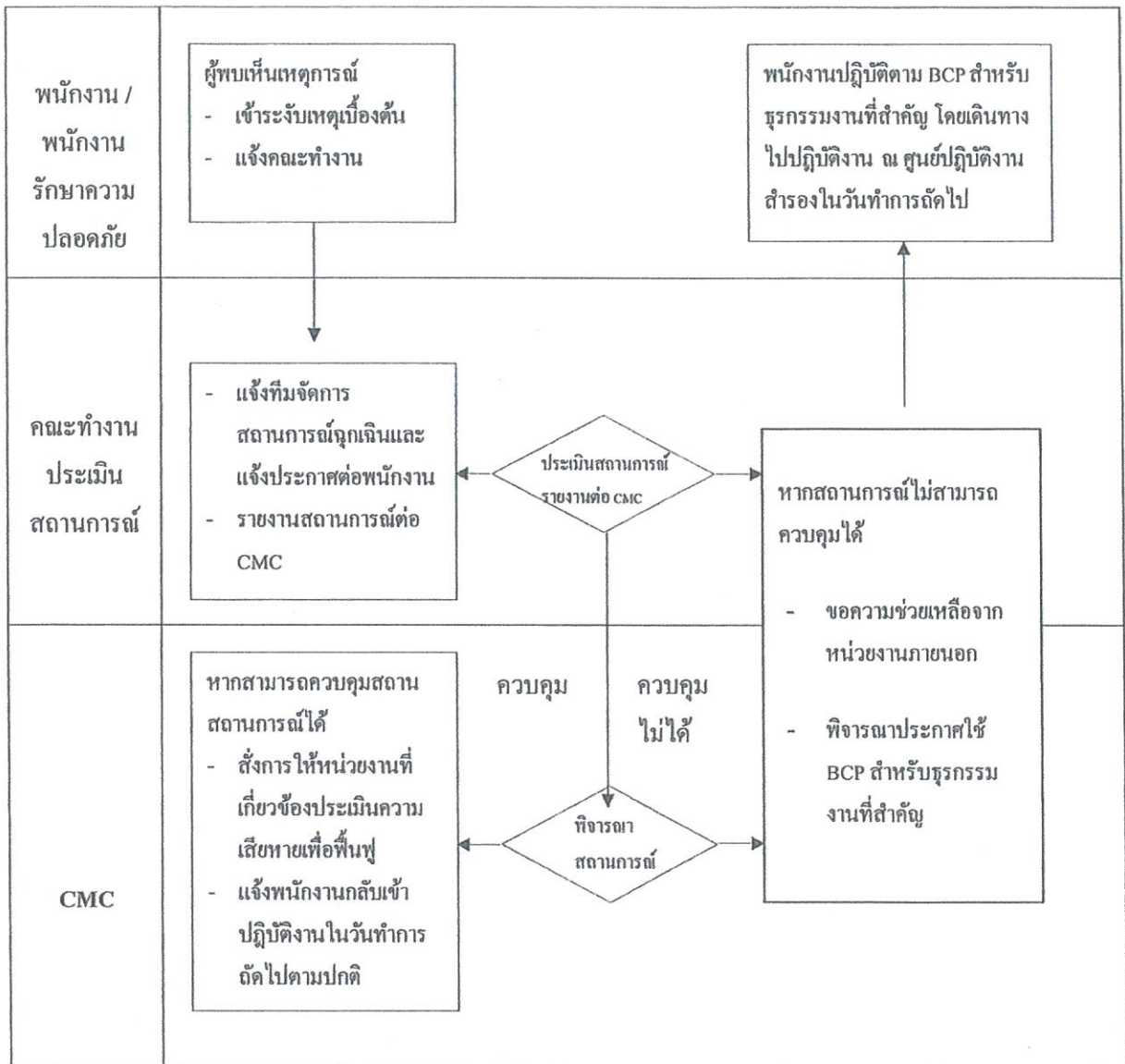
- ทั้งศูนย์ข่าวประจำบริษัทฯ โดยหน่วยงานประชาสัมพันธ์เป็นผู้ประสานงานเพื่อ ทำหน้าที่ประสานงานกับสื่อมวลชนทุกแขนงโดยใช้ศูนย์สั่งการภาวะวิกฤติเป็นศูนย์ข่าว และ สถานการณ์ที่จัดแถลงข่าว
- จัดแถลงข่าวโดยผู้บริหารระดับสูงที่เป็นที่น่าเชื่อถือ เช่น ประธานกรรมการ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- รายงานสถานการณ์ไปยังหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริษัทฯ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- เผยแพร่ข่าวสารและข้อเท็จจริงผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ

[www.bangkokhealthgroup.com](http://www.bangkokhealthgroup.com)

- ให้ศูนย์ธุรกิจ สาขาทั่วประเทศทำหน้าที่ชี้แจงสถานการณ์และสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้าว่าบริษัทฯ มีความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์วิกฤติ
- ทำข่าวเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง



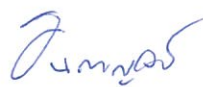
กรณีเกิดเหตุนอกเวลาทำการ



ส่วนที่ 3 แผนฟื้นฟูหลังเกิดภาวะวิกฤติ

การดูแลรักษาความปลอดภัย (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูอาคารและ ทรัพยากร (ทีมปฏิบัติการและรักษาความปลอดภัย)	การฟื้นฟูระบบงาน สารสนเทศ (ทีมปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ)	การ ฟื้นฟูทรัพยากรบุคคล (ทีมปฏิบัติการทรัพยากร	การสื่อสารและการ ประชาสัมพันธ์ (ทีมปฏิบัติการ ประชาสัมพันธ์)
•ดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน - ประสานงานซ่อมแซม ปรับปรุงอาคารสถานที่ ให้กลับมาดำเนินงานได้ตามปกติ	•ตรวจสอบประเมินความเสียหายของสถานที่ ปฏิบัติงานหลัก •ตรวจสอบประเมินความเสียหายของทรัพย์สิน และอุปกรณ์	- ตรวจสอบประเมิน ความเสียหายของ ระบบคอมพิวเตอร์ และ Network - ทุกระบบคอมพิวเตอร์ และ	- ตรวจสอบพนักงาน ที่ได้รับบาดเจ็บ และ ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนในการฟื้นฟู ขวัญและ กำลังใจแก่ พนักงาน	รายงานสถานการณ์ และแจ้งความพร้อม ให้แก่พนักงานทุก คน รวมถึงกรรมการ และผู้ถือหุ้น

อนุมัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2567 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2567



( นางธนกาญจน์ วิชญโยธิน )

ประธานกรรมการ