

นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(Business Continuity Management Policy)

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 (พฤษภาคม 2568)

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)

จัดทำโดย	เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
เห็นชอบโดย	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
อนุมัติโดย	คณะกรรมการบริษัท



## สารบัญ

1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย	1
3. ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย	1
4. คำนิยาม	1
5. บทบาทและความรับผิดชอบ	2
6. รายละเอียดของนโยบาย	4
7. การทบทวนนโยบาย	5

## นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy)

### 1. บทนำ

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน) และ/หรือ บริษัทในเครือ ("บริษัทฯ") ตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือและบรรเทาผลกระทบจากวิกฤตการณ์ที่อาจเกิดขึ้น จึงกำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) และทำให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง สามารถปกป้องชื่อเสียง ภาพลักษณ์ รวมถึงบรรลุเป้าหมายการเติบโตและส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

### 2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย

- 2.1 เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มว่ากระบวนการหลักที่สำคัญของบริษัทฯ จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก
- 2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำกับดูแลการบริหารงานให้สามารถลดผลกระทบ หรือความเสียหายในด้านต่างๆ ให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด และสามารถกลับสู่สภาวะการดำเนินงานปกติได้ในเวลาอันรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติที่กระทบต่อการดำเนินงาน รวมถึงเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานหรือส่งผลเสียหายครอบคลุมพื้นที่ในวงกว้าง เช่น การหยุดชะงักของธุรกิจจากภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย การโจมตีทางไซเบอร์ การชุมนุมประท้วง การเกิดโรคระบาด หรือการเกิดเพลิงไหม้ เป็นต้น

### 3 ขอบเขตการบังคับใช้นโยบาย

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนในบริษัทฯ

### 4 คำนิยาม

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) หมายถึง กระบวนการบริหารแบบองค์รวม ซึ่งขี้นงภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น (resilience) เพื่อการตอบสนองและปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียหลัก ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าที่มีประสิทธิผล



**บริษัท (Company)** หมายถึง บุคลากรของบริษัทตั้งแต่ระดับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ร่วมดำเนินธุรกิจในช่วงโซ่อุปทาน เช่น ผู้รับเหมาที่บริษัทว่าจ้าง

## 5 บทบาทและความรับผิดชอบ

**คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors: BOD)** มีหน้าที่ดังนี้

- อนุมัตินโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท
- รับทราบการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัท ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และมีการจัดการที่เหมาะสม

**คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee: RMC)** มีหน้าที่ดังนี้

- ทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัท และให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติเป็นประจำปี
- รับทราบความคืบหน้าและให้ความเห็นในการดำเนินการด้านการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

**คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Committee: BCM Committee)** มีหน้าที่ดังนี้

- อนุมัติกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบด้วยกระบวนการ หลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง วิเคราะห์ผลกระทบต่อธุรกิจ เป็นต้น เพื่อให้บริษัท สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
- ทบทวนและอนุมัติเอกสารการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั้งหมดตามกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนการทดสอบประจำปี

**ผู้ประสานงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Coordinator)** โดยผู้รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ดังนี้

- จัดทำร่างและทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาตามลำดับ
- จัดทำและทบทวนกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ติดตามดูแลความคืบหน้าในการพัฒนาแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตลอดจนการนำมาประยุกต์ใช้ การทดสอบ และการทบทวนแผน รวมถึงการติดตามให้มีการประสานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ



- จัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงอันเกิดจากการที่ธุรกิจหยุดชะงักแก่คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ เพื่อสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

#### ผู้บริหารสูงสุดของโรงแรม/หน่วยงาน (Head of Property / Department) มีหน้าที่ดังนี้

- เป็นผู้รับผิดชอบในฐานะเจ้าของกระบวนการการดำเนินงานที่ โดยมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบาย พัฒนาแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของหน่วยงานตนเอง ดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้โดยไม่หยุดชะงัก รวมทั้ง ติดตาม และดูแลให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมีประสิทธิภาพ และ เป็นปัจจุบัน
- มอบหมายให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกับ BCM Coordinator เพื่อประสานงานและ/หรือทำกิจกรรม ที่เกี่ยวกับการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ในหน่วยงาน ทั้งในภาวะปกติเพื่อเตรียมความพร้อมและ ภาวะวิกฤติเพื่อสนับสนุนการกู้คืนธุรกิจรวมทั้งสำคัญของหน่วยงาน
- จัดสรรทรัพยากรด้านบุคคล และงบประมาณ เพื่อรองรับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

#### ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ดังนี้

- รับผิดชอบต่อกิจกรรม และกระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ จะสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง หรือ กลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม และสอดคล้องตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดแผนการกู้ระบบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan) และแผนการทดสอบประจำปีให้ครอบคลุมการดำเนินงานที่สำคัญของบริษัทฯ รวมทั้งติดตาม และดูแลเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลของการทดสอบแผนการกู้ระบบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน ครบถ้วน สมบูรณ์ และสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง

#### Crisis Communication Team มีหน้าที่ดังนี้

- รับผิดชอบต่อกิจกรรมและกระบวนการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก เพื่อให้สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที ป้องกันมิให้เกิดความตื่นตระหนกต่อสาธารณชน และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าบริษัทฯ ยังคงสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการรักษาภาพลักษณ์ และ ชื่อเสียงของบริษัทฯ
- ทบทวนแผนการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉินทั้งระดับองค์กร และระดับโรงแรม เพื่อให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเห็นชอบ

- กำหนดแผนการซ้อม ประเมิน และรายงานผลการซ้อมเรื่องการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจรับทราบ

## 6 รายละเอียดของนโยบาย

เพื่อให้การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯ กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

- 6.1 บริษัทฯ กำหนดกรอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การนำไปปฏิบัติการฝึกซ้อม (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) การติดตามทบทวน การรักษาไว้ และการปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสื่อสารให้ทั่วถึงทั้งองค์กร (อ้างอิงหลักการของมาตรฐานสากล (ISO22301))
- 6.2 บริษัทฯ กำหนดให้มีคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน และผู้บริหารของโรงแรมที่บริษัทฯ บริหารจัดการเอง ทำหน้าที่ดูแลการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจครอบคลุมทั้งระดับองค์กร (Corporate) และสายงาน (Business Unit) เพื่อลดผลกระทบจากความเสียหาย และสามารถดำเนินกิจกรรมหลักของบริษัทฯ และบริษัทย่อยของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามกรอบเวลาที่เหมาะสม
- 6.3 บริษัทฯ ดำเนินการให้มั่นใจว่าโรงแรมที่ดำเนินการผ่านสัญญาบริหารจัดการโรงแรม มีแนวทางการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อลดผลกระทบจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของธุรกิจ
- 6.4 ผู้รับผิดชอบทุกหน่วยงานมีหน้าที่ปฏิบัติตามกระบวนการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องจัดทำแผนรับมือ ซ้อม และทบทวน ตามกรอบที่บริษัทฯ กำหนด
- 6.5 บริษัทฯ จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับแผนจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- 6.6 บริษัทฯ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ "คน SHR" มีความตระหนักรู้ มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร



## 7 การทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงควรทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวยังเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่ออนุมัติ

ประกาศ ณ วันที่ 8 พฤษภาคม 2568



(ดร.ชฎานิน เทพาคำ)

ประธานคณะกรรมการบริษัทฯ

บริษัท เอส ไฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)