

Business Continuity Plan



การบริหารความต่อเนื่อง ภายใต้การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ของภาครัฐ



นางสาวณัฐณี สงกุมาร
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
วันที่ 10 กันยายน 2563

ส่วนที่ 1

**ที่มาของการทำแผน BCP ในหน่วยงานของรัฐ
และการดำเนินการในปัจจุบัน**

มติคณะรัฐมนตรี
วันที่ 24 เม.ย. 2555



เห็นชอบกรอบแนวทางและมาตรการการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้สนับสนุนให้หน่วยงานจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เมื่อปี 2556

มติคณะรัฐมนตรี
วันที่ 31 มี.ค. 2563



เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต [รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)]



- ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
- สามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานได้
- นำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน



- จัดส่งแผน BCP ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในเดือนมิถุนายน 2563
- เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐต่อไป



- หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับ **การให้บริการโครงสร้างพื้นฐาน** ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม และคมนาคมขนส่ง เร่งปรับปรุงแผน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ COVID-19 และสถานการณ์ปัจจุบัน



ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity)

ความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการได้
ต่อไปภายหลังเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก
ในระดับที่ยอมรับได้ตามที่กำหนดไว้

BCM

กระบวนการบริหารแบบองค์รวมซึ่งขี้นภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้น
ต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และ
ให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น

BCP

เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานที่ให้แนวทางแก่องค์กรในการ
ตอบสนอง การฟื้นฟู การกลับมาดำเนินการและการติดตั้ง
เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ในระดับที่กำหนดไว้หลังการ
หยุดชะงัก



BS25999



ISO22301

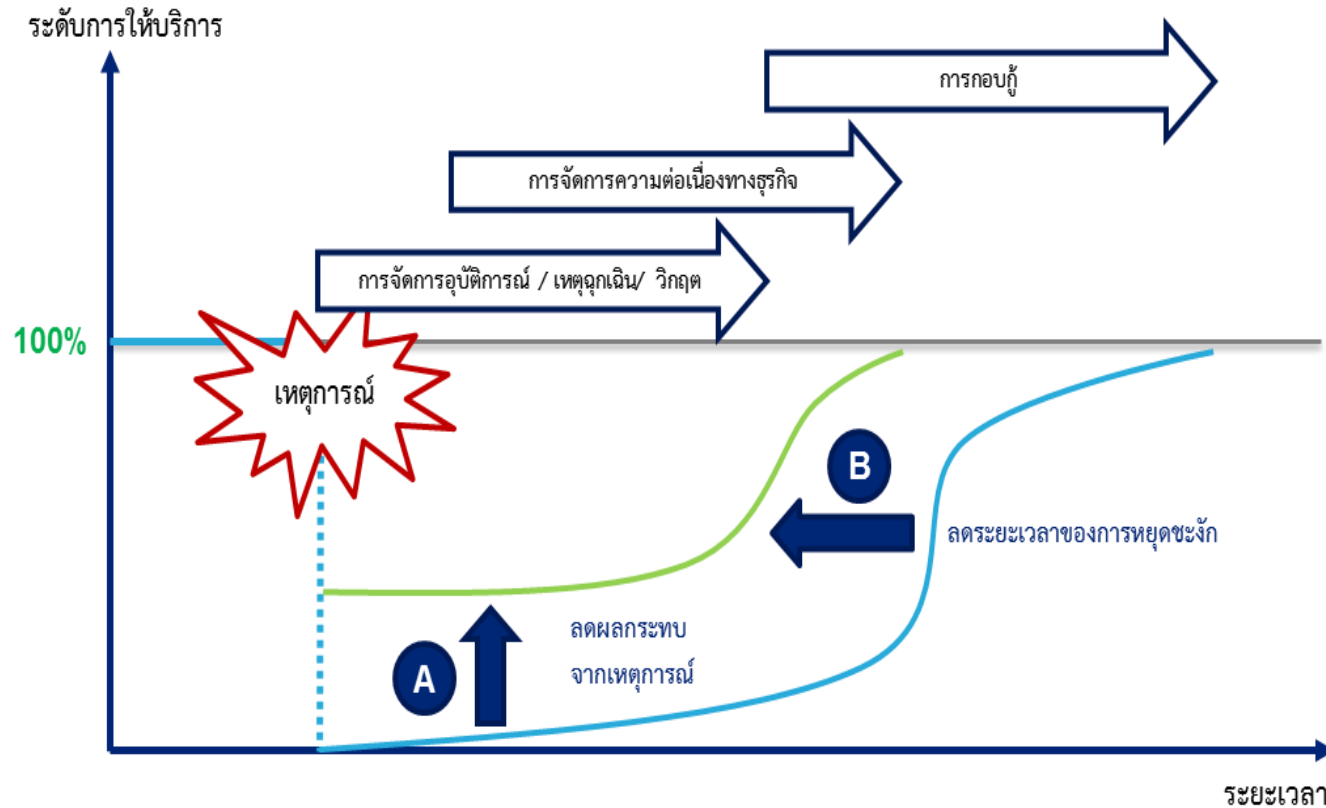


มอก.22301



วงจร BCM ตามมาตรฐาน BS25999

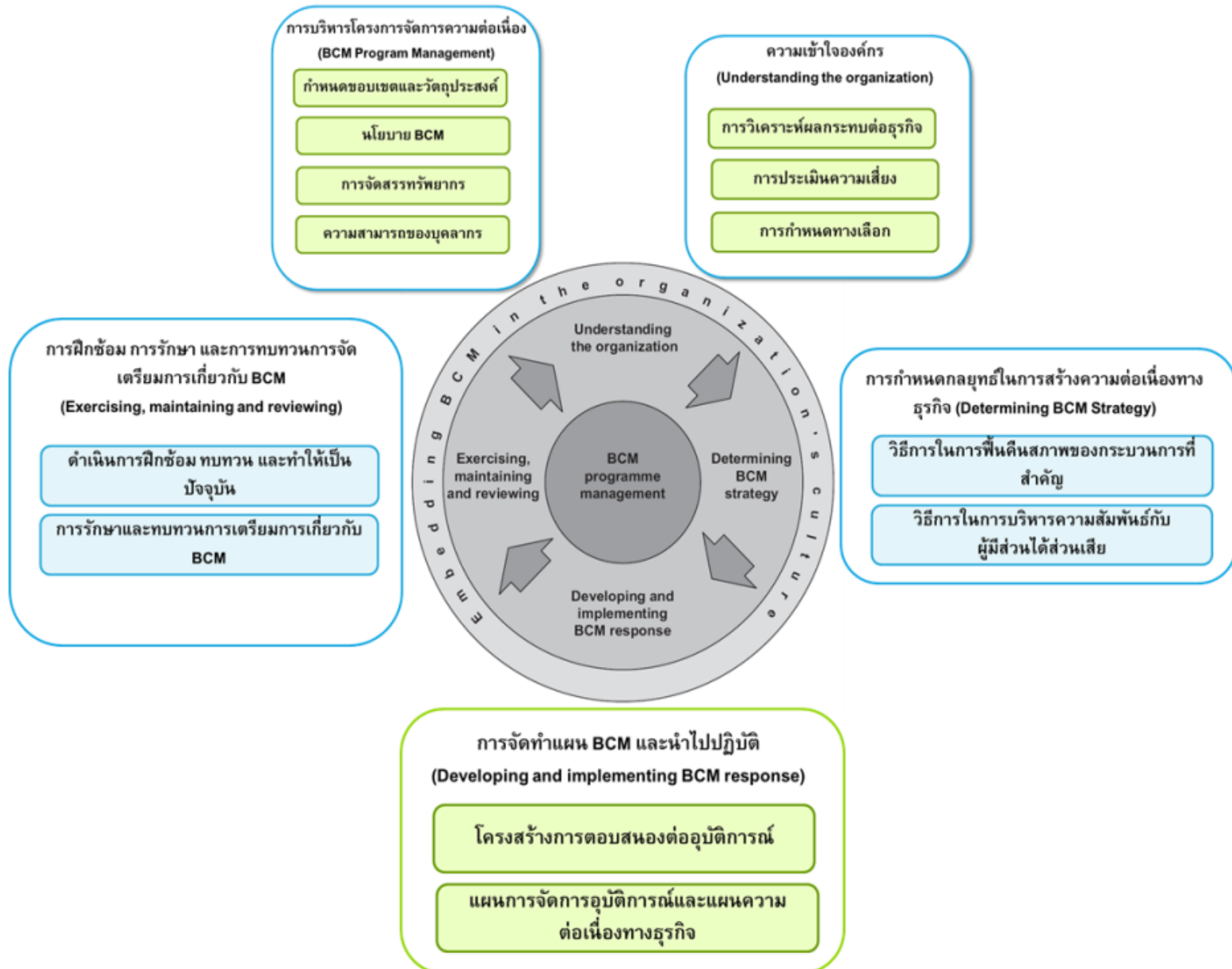
Business Continuity Management : BCM



วัตถุประสงค์ของการบริหารความต่อเนื่อง

- A - ลดผลกระทบจากเหตุการณ์ ให้สามารถดำเนินการและسلمอบผลิตภัณท์ได้ระดับที่ยอมรับได้
- B - ลดระยะเวลาของการหยุดชะงัก โดยให้สามารถกอบกู้ได้โดยเร็ว

Business Continuity Management : BCM



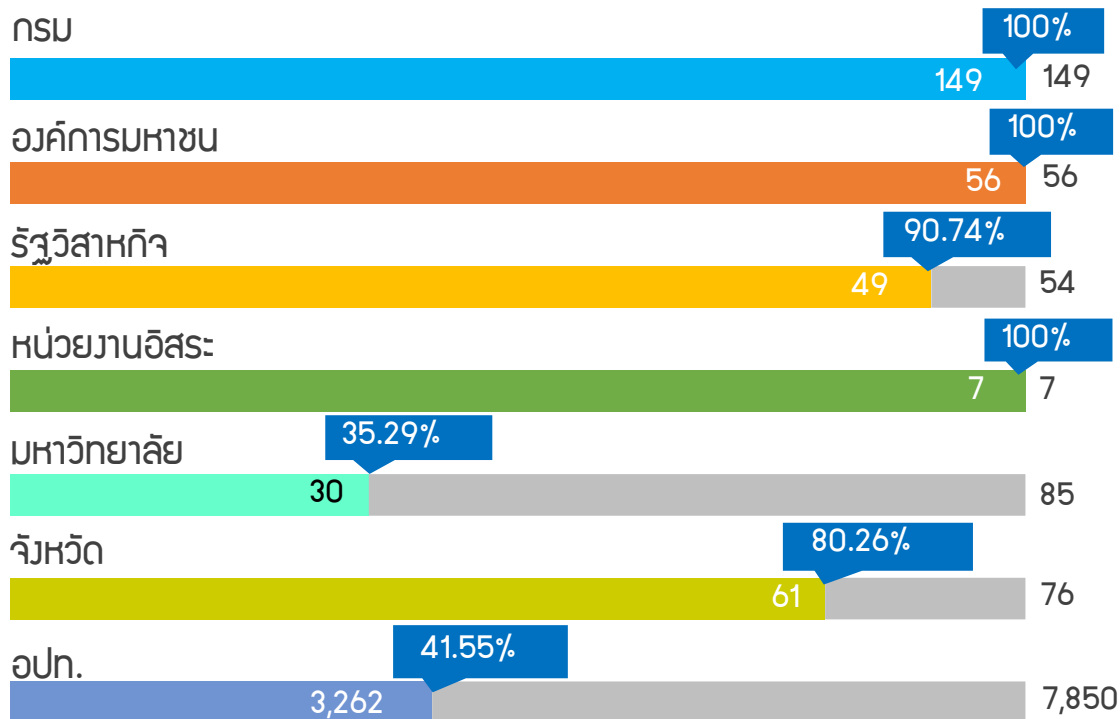
การจัดทำแผน BCP ของหน่วยงานของรัฐ



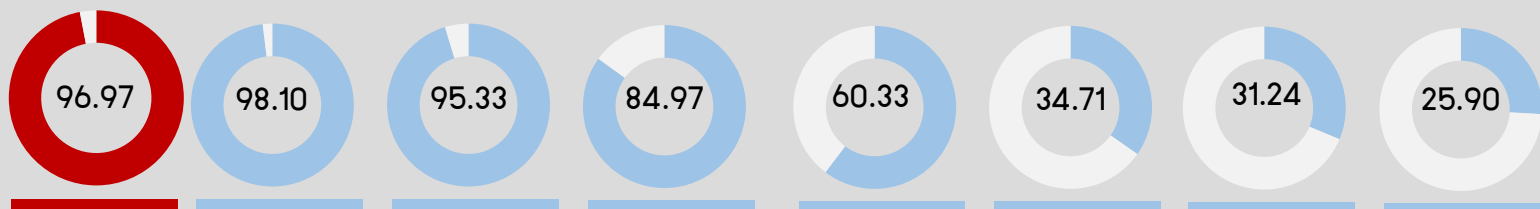
หน่วยงาน
ทั้งหมด (แห่ง)

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ส.ค. 63

ส่งแผนแล้ว **รวม 3,614 แห่ง**
(ร้อยละ 43.66)



ร้อยละ



แผนรองรับ
สถานการณ์

COVID19/
โรคระบาด
ต่อเนื่อง

อัคคีภัย

อุทกภัย

ชุมนุมประท้วง/
จลาจล

ไฟฟ้าดับ
วงกว้าง

ก่อการร้าย

แผ่นดินไหว

คุกคามทาง
ไซเบอร์

การนำ e-Service และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

ตัวอย่างระบบในปัจจุบัน



ตัวอย่างระบบที่จะพัฒนาระยะต่อไป

การอนุมัติ/อนุญาตจากทางราชการ

- การขออนุญาตทำงานให้คนต่างด้าว (กรมการจัดหางาน)
- การอบรมต่ออายุใบอนุญาตขับรถออนไลน์ (กรมการขนส่งทางบก)



การรับบริการภาครัฐ

- การให้บริการตรวจวินิจฉัยและให้คำปรึกษาทางไกลด้านจิตเวช (Tele-Psychiatry) (กรมสุขภาพจิต)
- การฝากขังทางไกลผ่านจอภาพ (กรมราชทัณฑ์)
- การตรวจสอบสิทธิมีเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดด้วยตนเอง (กรมกิจการเด็กและเยาวชน)



การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงาน

- การนำเสนอข้อมูลประกอบการพิจารณา EIA โดยใช้คลิปวิดีโอ การใช้ Drone เก็บข้อมูลนำเสนอ (สว.)
- การแสดงตัวตนผ่าน VDO Call ในการจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง)
- การเชื่อมโยงข้อมูลหมายจับ (กรมสอบสวนคดีพิเศษ)



การจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์

- ระบบการเรียนออนไลน์
- ระบบงานต่าง ๆ ในการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา



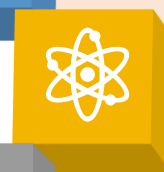
การพัฒนา e-Service

- การจดทะเบียนรถผ่านแอปพลิเคชัน (กรมการขนส่งทางบก)
- การรับรายงานตัวผ่านตู้ Kiosk (กรมคุมประพฤติ)
- การจัดทำสัญญา รับทุน e-Contract (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร)



การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนางาน

- การใช้ Blockchain จัดทำบัตรส่งเสริมอิเล็กทรอนิกส์ (BOI)
- Tele-medical และรักษาผ่านระบบ AI (กรมการแพทย์)
- การใช้ AI ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อเสนอโครงการ (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร)
- ระบบการทำสำนวนคดีแบบไร้กระดาษ (กรมคุมประพฤติ)



การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ

- ระบบ Social Network and Analytic UU Big Data การบริหารจัดการน้ำ (กรมชลประทาน)
- ระบบ Educational Data Center: EDC กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)
- ระบบการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม (สถาบันนิติวิทยาศาสตร์)



ส่วนที่ 2

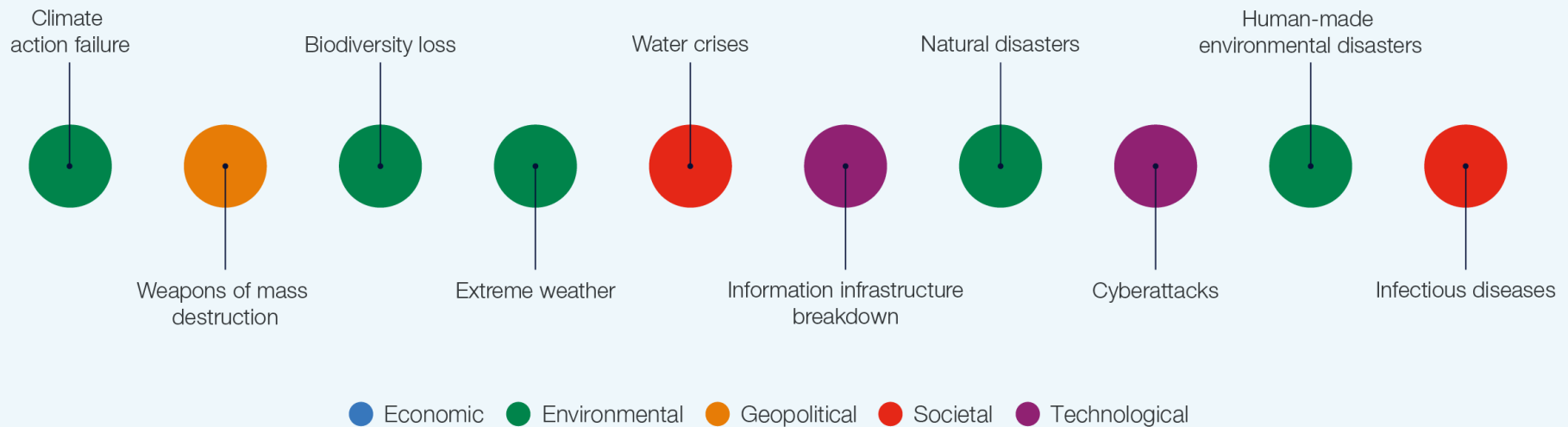
การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

ทำไมต้องทำ BCP

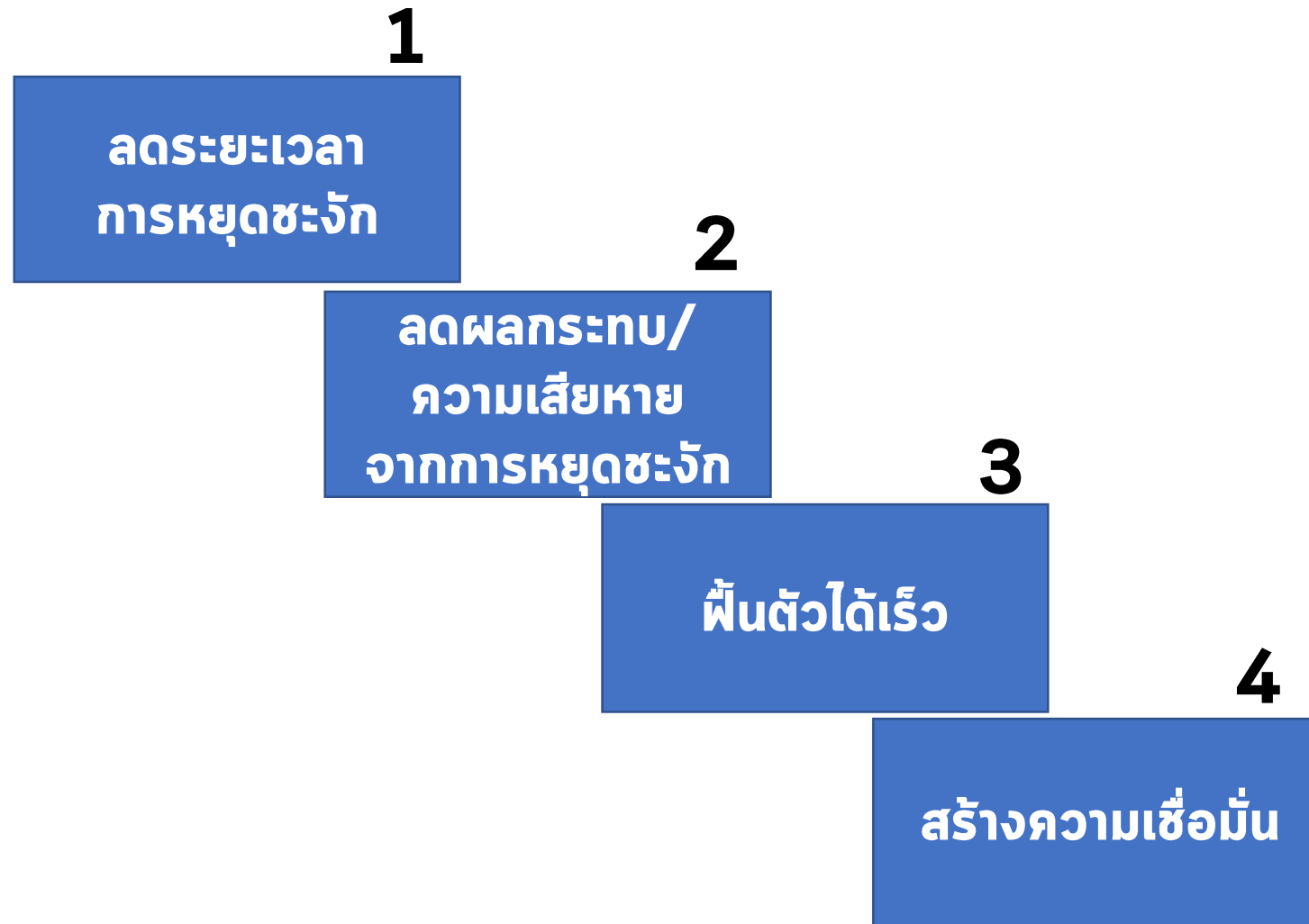
TOP 10 RISKS OVER THE NEXT 10 YEARS

Long-Term Risk Outlook: Impact

Multistakeholders



ทำไมต้องทำ BCP



จะทำ BCP ต้องมีทีมจัดทำ BCP

ทีมจัดทำ BCP ของหน่วยงาน



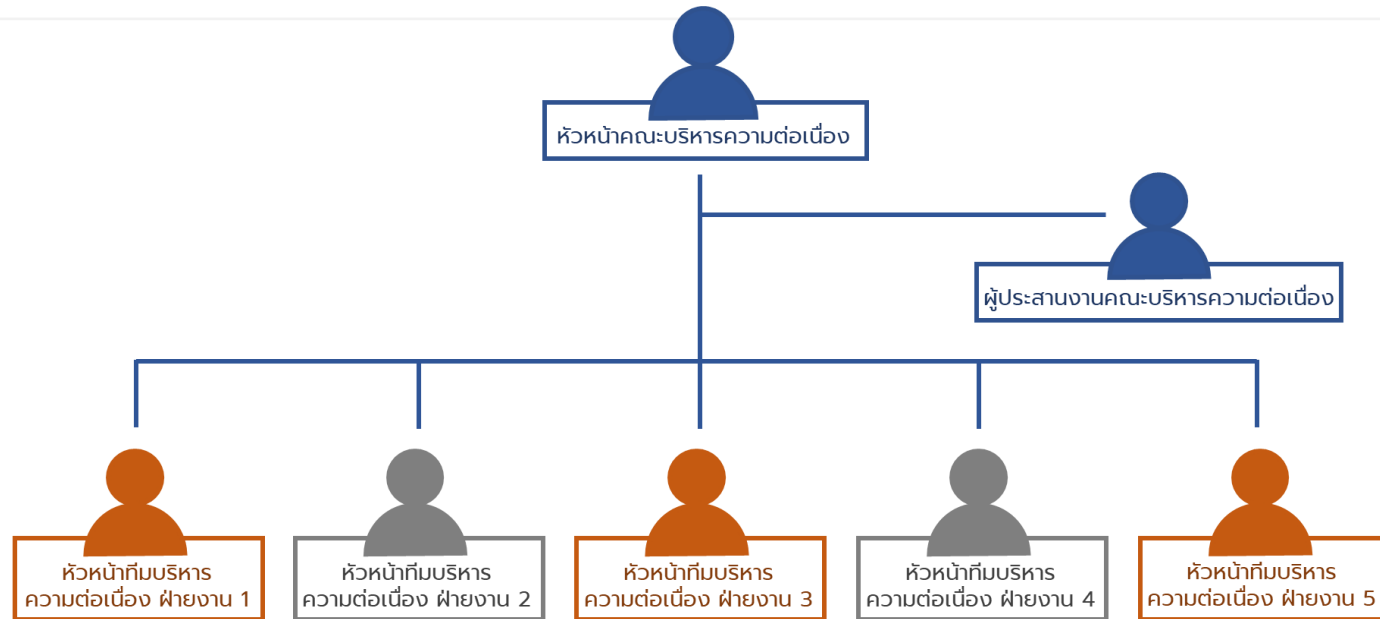
ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ
ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ
จัดทำแผน BCP

มีหน้าที่

- ทำแผน BCP ของหน่วยงาน (กรณียังไม่มีแผน)
- กรณีมีแผน BCP ให้ทบทวนว่าครบถ้วนหรือไม่

คณะกรรมการความต่อเนื่อง



คณะกรรมการความต่อเนื่อง

มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติเหตุการฉ้อโกงที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอน และแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้ กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ทีมบริหารความต่อเนื่อง

มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการความต่อเนื่อง และ ดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการ บริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหา ทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนิน ธุรกิจอย่างต่อเนื่องของฝ่ายงาน/ ส่วนงานของตน

ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง

มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงาน ภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุน ในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และ ดำเนินการตามขั้นตอนและ แนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

ขั้นตอนการจัดทำ BCP

วิเคราะห์

กำหนด

Step1

Step2

Step3

Step4

Step5

วิเคราะห์ว่า
จะเกิดภัย
อะไรขึ้น
กับหน่วยงาน
ได้บ้าง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ประท้วง
- จลาจล
- โรคระบาด
ต่อเนื่อง
- ฯลฯ

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

- อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน
- เครื่องมือและอุปกรณ์
- ระบบงานเทคโนโลยี หรือ
ระบบสารสนเทศ
- บุคลากร
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนด
กลยุทธ์
ที่จะทำให้
กลับมา
ทำงานได้

กำหนด
แนวทางการ
ตอบสนอง
ต่อ
เหตุการณ์

- ประเมินสถานการณ์
- แจ้งเหตุ (Call Tree)
- สำรวจความเสียหาย
- จัดหาทรัพยากร
- กลับมาให้บริการ
- ติดตามความคืบหน้า

วิเคราะห์

Step1

วิเคราะห์ว่า
จะเกิดภัย
อะไรขึ้น
กับหน่วยงาน
ได้บ้าง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ประท้วง
- จลาจล
- โรคระบาด
ต่อเนื่อง
- ฯลฯ

เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบ

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3	เหตุการณ์แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
4	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง / จลาจล	✓	-	-	✓	✓
5	เหตุการณ์ก่อการร้าย	✓	-	-	✓	✓
6	เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง	✓	✓	✓	-	✓
7	เหตุการณ์โรคระบาด	✓	-	-	✓	✓

ขั้นตอนการจัดทำ BCP

วิเคราะห์

Step1

วิเคราะห์ว่า
จะเกิดภัย
อะไรขึ้น
กับหน่วยงาน
ได้บ้าง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ประท้วง
- จลาจล
- โรคระบาด
ต่อเนื่อง
- ฯลฯ

Step2

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

ตัวอย่าง : กรมสรรพากร

กระบวนการหลัก		ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO)			
			4 - 24 ชั่วโมง	1 - 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
1	การจดทะเบียนและการใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี	สูงมาก	✓			
2	การรับแบบแสดงรายการและการรับชำระภาษีอากร	สูงมาก	✓			
3	การคืนภาษีอากร	สูง		✓		
4	การเร่งรัดภาษีอากรค้าง	สูง		✓		
5	การดำเนินคดีภาษีอากร	สูง		✓		
6	การประชาสัมพันธ์	สูงมาก	✓			
7	งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	สูง		✓		

เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ

- สูงมาก
- สูง
- ปานกลาง
- ต่ำ

หลักเกณฑ์ในการกำหนดผลกระทบ

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 25-50 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงาน หรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 10 - 25 - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 5 - 10 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับเจ้าหน้าที่

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูงมาก/สูง/ ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ			
		4 – 24 ชั่วโมง	1 – 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
กระบวนการที่สร้างคุณค่า					
1. การจดทะเบียนและการใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี	สูงมาก	✓			
2. การสำรวจและติดตามผู้มีรายได้ที่อยู่นอกระบบให้เข้าสู่ระบบ	ปานกลาง			✓	
3. การรับแบบแสดงรายการและการรับชำระภาษีอากร	สูงมาก	✓			
4. การคืนภาษีอากร	สูง		✓		
5. การแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร	สูง		✓		
6. การเร่งรัดภาษีอากรค้าง	สูง		✓		
7. การพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีอากร	สูง		✓		
8. การดำเนินคดีภาษีอากร	สูง		✓		
10. การประชาสัมพันธ์	สูงมาก	✓			
กระบวนการสนับสนุน					
1. งานสารบรรณ	สูงมาก	✓			
2. การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปานกลาง			✓	
3. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	สูง		✓		
4. การเงิน การคลัง และการเบิก-จ่ายเงินงบประมาณ	สูงมาก	✓			
5. งานตรวจสอบภายใน	ปานกลาง			✓	

ขั้นตอนการจัดทำ BCP

วิเคราะห์

กำหนด

Step1

Step2

Step3

วิเคราะห์ว่า
จะเกิดภัย
อะไรขึ้น
กับหน่วยงาน
ได้บ้าง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ประท้วง
- จลาจล
- โรคระบาด
ต่อเนื่อง
- ฯลฯ

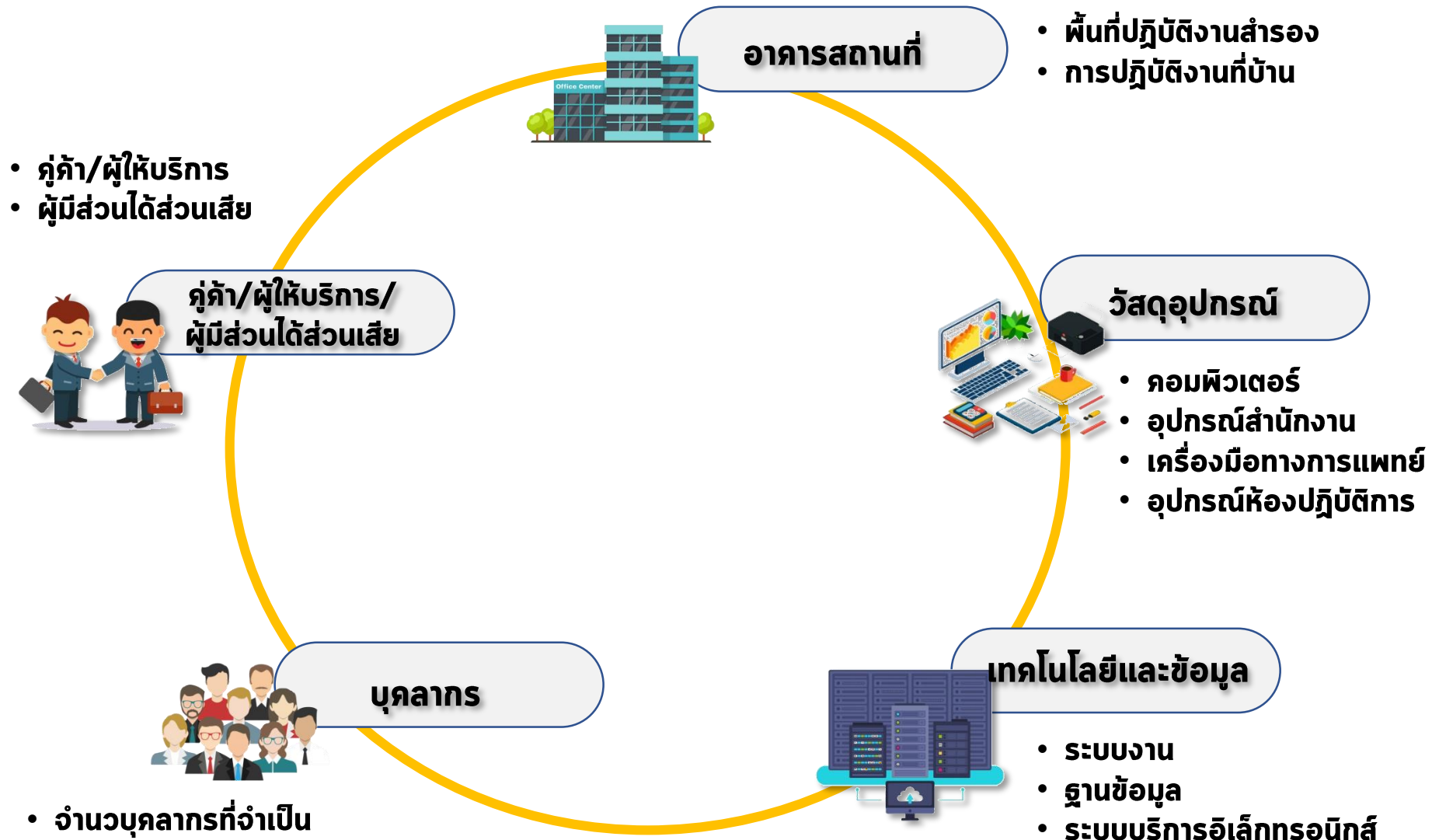
วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

- อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน
- เครื่องมือและอุปกรณ์
- ระบบงานเทคโนโลยี หรือ
ระบบสารสนเทศ
- บุคลากร
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนดทรัพยากรที่จำเป็น



ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงาน (Working Space Requirement)

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 – 24 ชั่วโมง	1 – 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
พื้นที่สำหรับ สถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง	1. อาคารสำนักงาน ดังนี้ 1.1 ห้องประชุมของหน่วยงาน สภ.4 (อาคารสำนักงานเช่า) 1.2 สท.นทพรี 1 (อาคารสำนักงานเช่า) 1.3 สท.นทพรี 2 (อาคารสำนักงานเช่า) 1.4 สท.ปทุมธานี 1 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) 1.5 สท.ปทุมธานี 2 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) 1.6 สท.สมุทรปราการ 1 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) 1.7 สท.สมุทรปราการ 2 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) 1.8 สท.สมุทรปราการ 3 (อาคารสำนักงานเช่า) 2. เข้าสถานที่เอกชน (ตามความเหมาะสม) กรณีที่มีแนวโน้มเกินกว่า 3 เดือน	อย่างน้อย 132 ตร.ม.	อย่างน้อย 186 ตร.ม.	อย่างน้อย 430 ตร.ม.	อย่างน้อย 622 ตร.ม.
ปฏิบัติงานที่บ้าน		-	-	/	/
รวม		อย่างน้อย 132 ตร.ม.	อย่างน้อย 186 ตร.ม.	อย่างน้อย 430 ตร.ม.	อย่างน้อย 622 ตร.ม.

ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ทรัพยากร	ที่มา	4 – 24 ชั่วโมง	1 – 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
1. คอมพิวเตอร์ สำรอง	1. กรมสรรพากร/เครื่องสำรอง ของหน่วยงาน 2. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 3. ขอบุคลากร 4. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	30 เครื่อง	60 เครื่อง
2. เครื่องพิมพ์ (Printer)	1. กรมสรรพากร 2. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 3. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	5 เครื่อง	10 เครื่อง
3. โทรศัพท์พร้อม หมายเลข/ โทรศัพท์มือถือ	1. โทรศัพท์มือถือที่ได้จัดสรรให้ หน. หน่วยงาน 2. ขอบุคลากร 3. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม	30 เครื่อง	30 เครื่อง	60 เครื่อง	60 เครื่อง
4. โทรสารพร้อม หมายเลข	1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	1 เครื่อง	2 เครื่อง
5. เครื่อง สแกนเนอร์	1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	1 เครื่อง	2 เครื่อง

ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	4 – 24 ชั่วโมง	1 – 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ระบบงาน					
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	Server ที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร/ศูนย์สำรองข้อมูลนนทบุรี	✓			
2. ระบบ Internet และระบบ Intranet		✓			
3. ระบบทะเบียนคุมรายการและการจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL)		✓			
4. ระบบบริการเลขประจำตัวแห่งชาติ (NID)		✓			
5. ระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ITPP)			✓		
ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)					
6. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต	Server ที่กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์	✓			
7. เว็บไซต์กรมสรรพากร	Server ที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร/ศูนย์สำรองข้อมูลนนทบุรี	✓			
8. ระบบบริการสอบถามการคืนภาษี ภ.ด.ง.90,ภ.ด.ง.91 (Tax Status)			✓		
9. ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)			✓		
10. ระบบบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต		✓			

ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ทรัพยากร	4 – 24 ชั่วโมง	1 – 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	66	93	215	311
	(รายละเอียดตามภาคผนวก ค)			
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน		(ตามที่กรมสรรพากรกำหนด แนวทางตามภาคผนวก ง)		
รวม				

ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ผู้ให้บริการ	4 – 24 ชั่วโมง	1 – 2 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์
ผู้ให้บริการไฟฟ้า (บร.)	/			
ผู้ให้บริการน้ำประปา (บร.)		/		
ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย Internet (ทท.)	/			
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน) (ลข. ศร.)	/			
รวม				

ขั้นตอนการจัดทำ BCP

วิเคราะห์

กำหนด

Step1

Step2

Step3

Step4

วิเคราะห์ว่า
จะเกิดภัย
อะไรขึ้น
กับหน่วยงาน
ได้บ้าง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ประท้วง
- จลาจล
- โรคระบาด
ต่อเนื่อง
- ฯลฯ

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

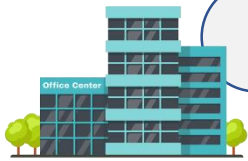
- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

- อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน
- เครื่องมือและอุปกรณ์
- ระบบงานเทคโนโลยี หรือ
ระบบสารสนเทศ
- บุคลากร
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนด
กลยุทธ์
ที่จะทำให้
กลับมา
ทำงานได้

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง



อาคารสถานที่

- สรรหาและเตรียมอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือนอกสังกัด หรือภาคเอกชน
- กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
- พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน เป็นระบบ e-service



วัสดุอุปกรณ์

- จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต
- ทำข้อตกลงกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์



เทคโนโลยีและข้อมูล

- ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบ เมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ
- จัดหาพื้นที่บนระบบ Cloud หรือ Server ของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและสามารถปฏิบัติงานนอกสำนักงานได้



บุคลากร

- กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ ในสภาวะวิกฤต
- กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราว จากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือส่วนกลาง



คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กำหนดให้มีคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำรอง เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต
- กระจายความเสี่ยง โดยมีคู่ค้า/ผู้ให้บริการ มากกว่า 1 ราย

ขั้นตอนการจัดทำ BCP

วิเคราะห์

กำหนด

Step1

Step2

Step3

Step4

Step5

วิเคราะห์ว่า
จะเกิดภัย
อะไรขึ้น
กับหน่วยงาน
ได้บ้าง

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ประท้วง
- จลาจล
- โรคระบาด
ต่อเนื่อง
- ฯลฯ

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

- อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน
- เครื่องมือและอุปกรณ์
- ระบบงานเทคโนโลยี หรือ ระบบ
สารสนเทศ
- บุคลากร
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กำหนด
กลยุทธ์
ที่จะทำให้
กลับมา
ทำงานได้

กำหนด
แนวทางการ
ตอบสนอง
ต่อ
เหตุการณ์

- ประเมินสถานการณ์
- แจ้งเหตุ (Call Tree)
- สำรวจความเสียหาย
- จัดหาทรัพยากร
- กลับมาให้บริการ
- ติดตามความคืบหน้า

แนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์

ตอบสนองทันทีภายใน 24 ชั่วโมง

- ประเมินสถานการณ์
- แจ้งเหตุทีมงานตาม Call Tree
- ตรวจสอบกระบวนการสำคัญ
- รายงานความเสียหาย
- แจ้งขั้นตอนปฏิบัติแก่บุคลากร

ตอบสนองระยะแรก ภายใน 7 วัน

- ติดตามการกู้คืนทรัพยากร
- จัดหาทรัพยากรที่จำเป็น
- กระบวนการสำคัญกลับมาให้บริการ
- รายงานความคืบหน้า

ตอบสนองระยะเวลายาวเกิน 7 วัน

- ติดตามการกู้คืนทรัพยากร
- จัดหา/ซ่อมแซมทรัพยากรทุกด้านเพื่อให้ดำเนินการได้ตามปกติ
- รายงานความคืบหน้า

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม ดำเนินถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ <u>ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้า</u> <u>คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร</u>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	เลขานุการคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร	☐
- ทบทวนกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินการโดยปฏิบัติตามระเบียบ/แนวทางกรมสรรพากรกำหนด (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่าย	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในส่วน/ฝ่าย ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ - จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต - ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ - ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องของกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูงและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายๆ ให้ทราบ <u>ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรแล้ว</u>	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่าย	☐

- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินการให้เป็นตามระเบียบ/แนวทางกรมสรรพากรกำหนด (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูงและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูงและส่งผลกระทบสูง	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นตามที่กำหนดไว้	☐
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบงานเร่งด่วน	☐
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายๆ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่าย	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/ หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานการณ์การกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักตัว	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร	☐
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ	- กองบริหารการคลังและรายได้ - กองบริหารการคลังและรายได้ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย - กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - ทุกหน่วยงาน - กองบริหารการคลังและรายได้ - กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - สำนักงานเลขานุการกรม - ศูนย์สารสนเทศสรรพากร - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย	☐
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมาธิการบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรเกี่ยวกับความพร้อมข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้า/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กองบริหารการคลังและรายได้ - กองบริหารการคลังและรายได้ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย - กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - ทุกหน่วยงาน - กองบริหารการคลังและรายได้ - กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - สำนักงานเลขานุการกรม - ศูนย์สารสนเทศสรรพากร - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย	☐

- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

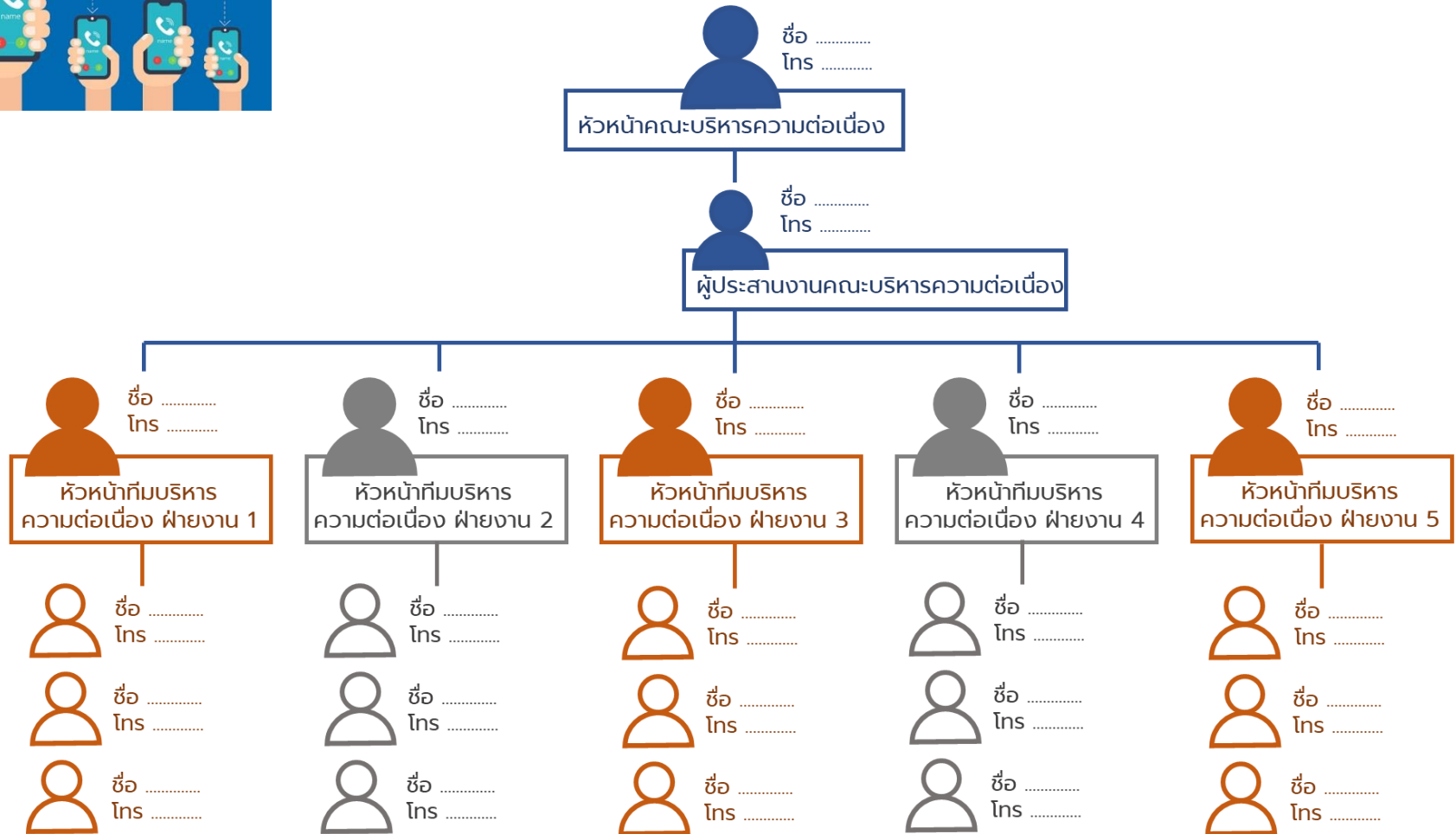
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานการณ์การกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักตัว	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานการณ์การกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงาน และให้บริการตามปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ:	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กองบริหารการคลังและรายได้ - กองบริหารการคลังและรายได้ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย	
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก	- กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - ทุกหน่วยงาน	
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ	- กองบริหารการคลังและรายได้ - กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - สำนักงานเลขานุการกรม - ศูนย์สารสนเทศสรรพากร - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (หรือกรม) รายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานการณ์การกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักตัว	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- ระบุดูแลทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานการณ์การกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงาน และให้บริการตามปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ:	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- กองบริหารการคลังและรายได้ - กองบริหารการคลังและรายได้ - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย	
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก	- กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - ทุกหน่วยงาน	
ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ	- กองบริหารการคลังและรายได้ - กองเทคโนโลยีสารสนเทศ - สำนักงานเลขานุการกรม - ศูนย์สารสนเทศสรรพากร - หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (หรือกรม) รายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)



ส่วนที่ 3

การส่งเสริม BCM และ BCP ในระยะต่อไป

การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐในระยะต่อไป





หากมีคำถาม
Chat ผ่าน Line **@opdcteam**



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
www.opdc.go.th

