

Business Continuity Plan



แนวทางการทบทวนและปรับปรุง
แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)
ของหน่วยงานภาครัฐ



วันที่ 8-9 มิถุนายน 2563
การชี้แจงผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 1

**แนวทางการทบทวนและปรับปรุง
แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)**

▶ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 24 เม.ย. 2555

เห็นชอบกรอบแนวทางและมาตรการการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการ ทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต รวมทั้งการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan - BCP) ด้วย

▶ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 31 มี.ค. 2563

เห็นชอบกรอบแนวทางและมาตรการการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการ ทั้งระดับกรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่หน่วยงานเมื่ออยู่ในสภาวะวิกฤต รวมทั้งการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ด้วย

สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้าง
มาตรการตามมติ ครม.
(นร 1200/0009 ลว 10 เม.ย. 63)



สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้างแนวทาง
การทบทวนและปรับปรุงแผน
(นร 1200/0012 ลว 5 พ.ค. 63)



ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (business continuity)

ความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ต่อไปภายหลังเกิดอุบัติเหตุการฉาวที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักในระดับที่ยอมรับได้ตามที่กำหนดไว้

BCM

กระบวนการบริหารแบบองค์รวมซึ่งขี้บ่งภัยคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นต่อองค์กร และผลกระทบของภัยคุกคามนั้นต่อการดำเนินธุรกิจ และให้แนวทางในการสร้างขีดความสามารถให้องค์กรมีความยืดหยุ่น

BCP

เอกสารขั้นตอนการดำเนินงานที่ให้แนวทางแก่องค์กรในการตอบสนอง การฟื้นฟู การกลับมาดำเนินการและการติดตั้ง เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ในระดับที่กำหนดไว้หลังการหยุดชะงัก



BS25999



ISO22301



มอก.22301



วงจร BCM ตามมาตรฐาน BS25999

ส่วนที่ 2

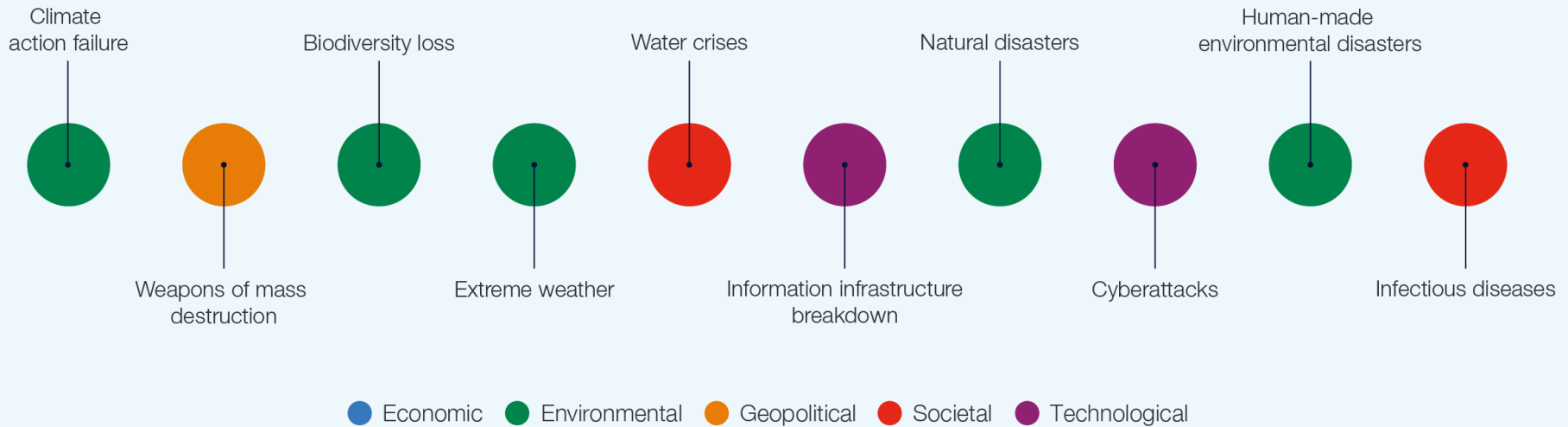
การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

TOP 10 RISKS OVER THE NEXT 10 YEARS

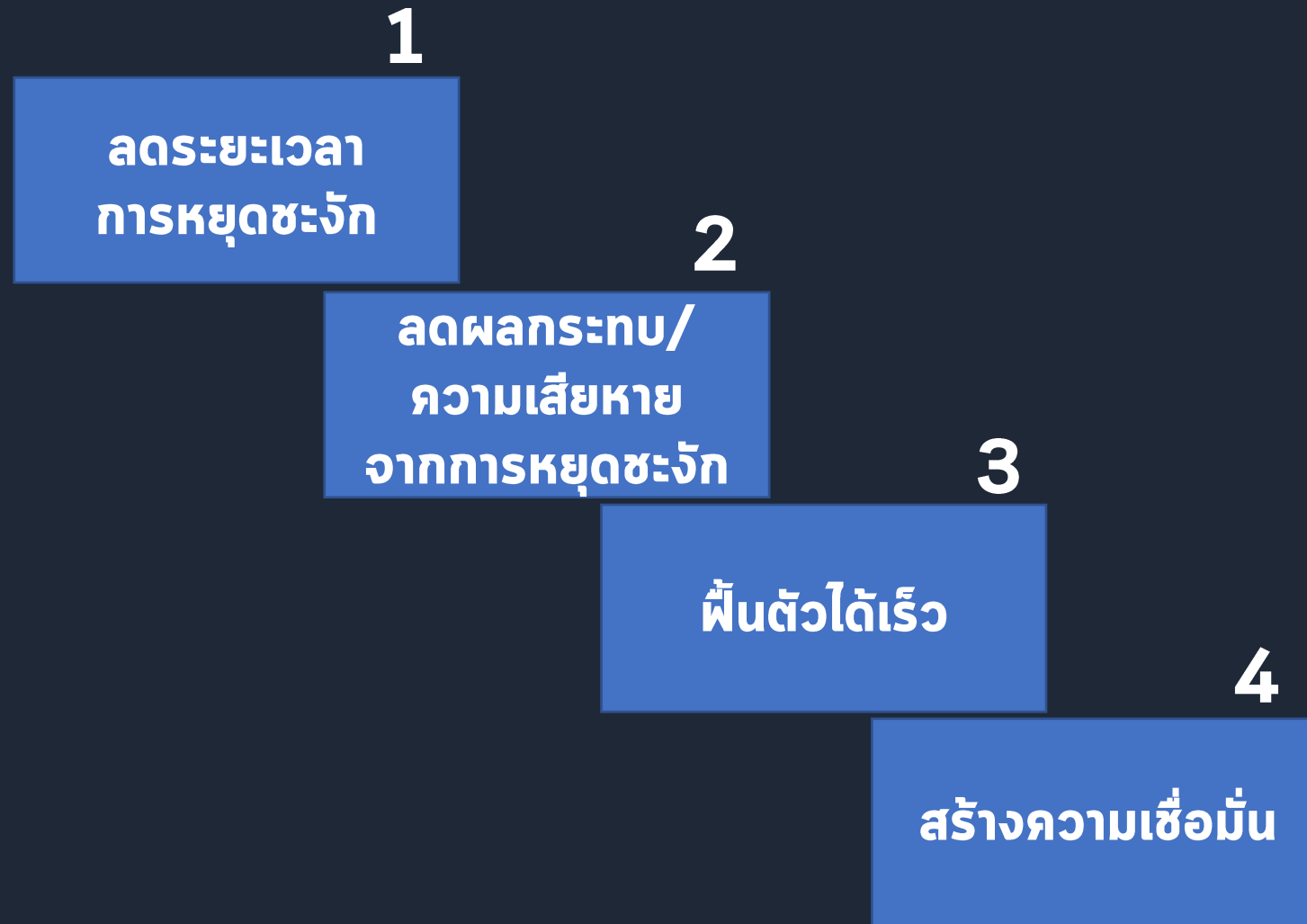
Long-Term Risk Outlook: Impact



Multistakeholders



ทำไมต้องทำ BCP



จะทำ BCP ต้องมีทีมจัดทำ BCP



ทีมจัดทำ BCP ของหน่วยงาน



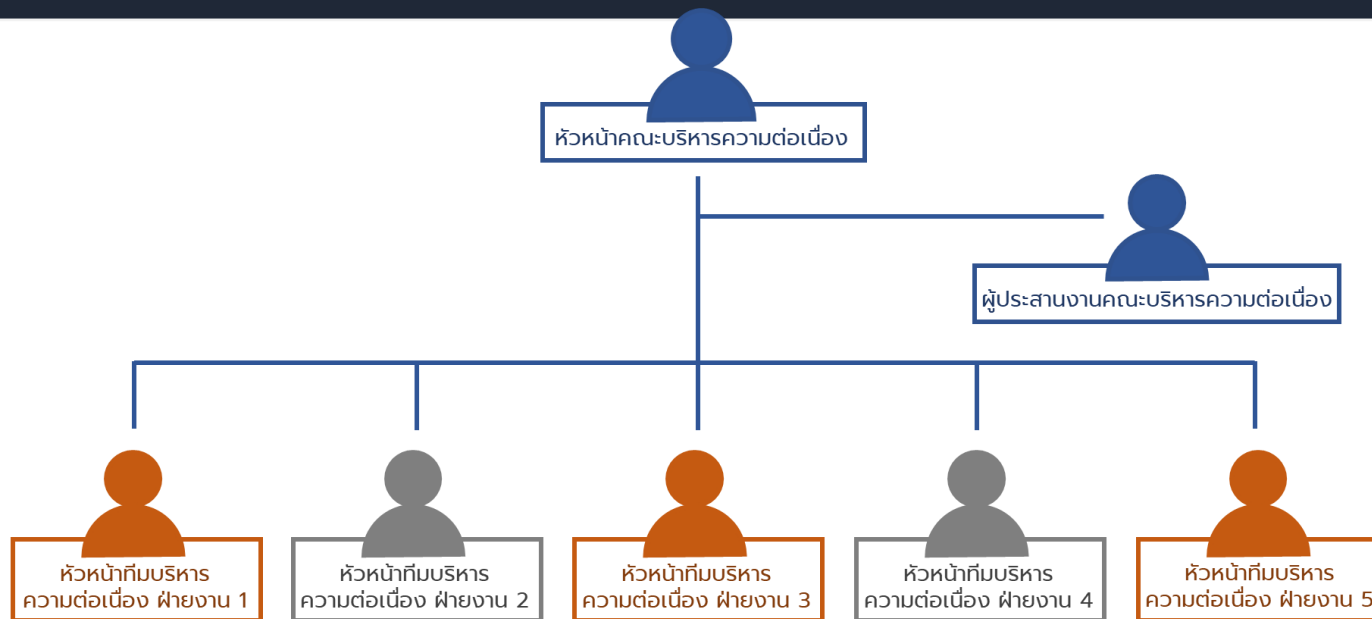
ประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ
ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ
จัดทำแผน BCP

มีหน้าที่

- ทำแผน BCP ของหน่วยงาน (กรณียังไม่มีแผน)
- กรณีมีแผน BCP ให้ทบทวนว่าครบถ้วนหรือไม่

คณะกรรมการความต่อเนื่อง



คณะกรรมการความต่อเนื่อง

มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติเหตุการณืที่เกิดขึ้น 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

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

กำหนด
กลยุทธ์
ที่จะทำให้
กลับมา
ทำงานได้

กำหนด
แนวทางการ
ตอบสนอง
ต่อ
เหตุการณ์

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

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

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

- 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			
			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	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50 เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 25-50 เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงาน หรือ การให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 10 - 25 ต้องมีการรักษาพยาบาล ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> 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. การสำรวจและติดตามผู้มีรายได้ที่อยู่ นอกกรอบให้เข้าสู่ระบบ	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. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	สูง		✓		
4. การเงิน การคลัง และการเบิก-จ่ายเงินงบประมาณ	สูงมาก	✓			
5. งานตรวจสอบภายใน	ปานกลาง			✓	

ขั้นตอนการจัดทำ BCP



วิเคราะห์

กำหนด

Step1

Step2

Step3

วิเคราะห์ว่า
จะเกิดภัย
อะไรขึ้น
กับหน่วยงาน
ได้บ้าง

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

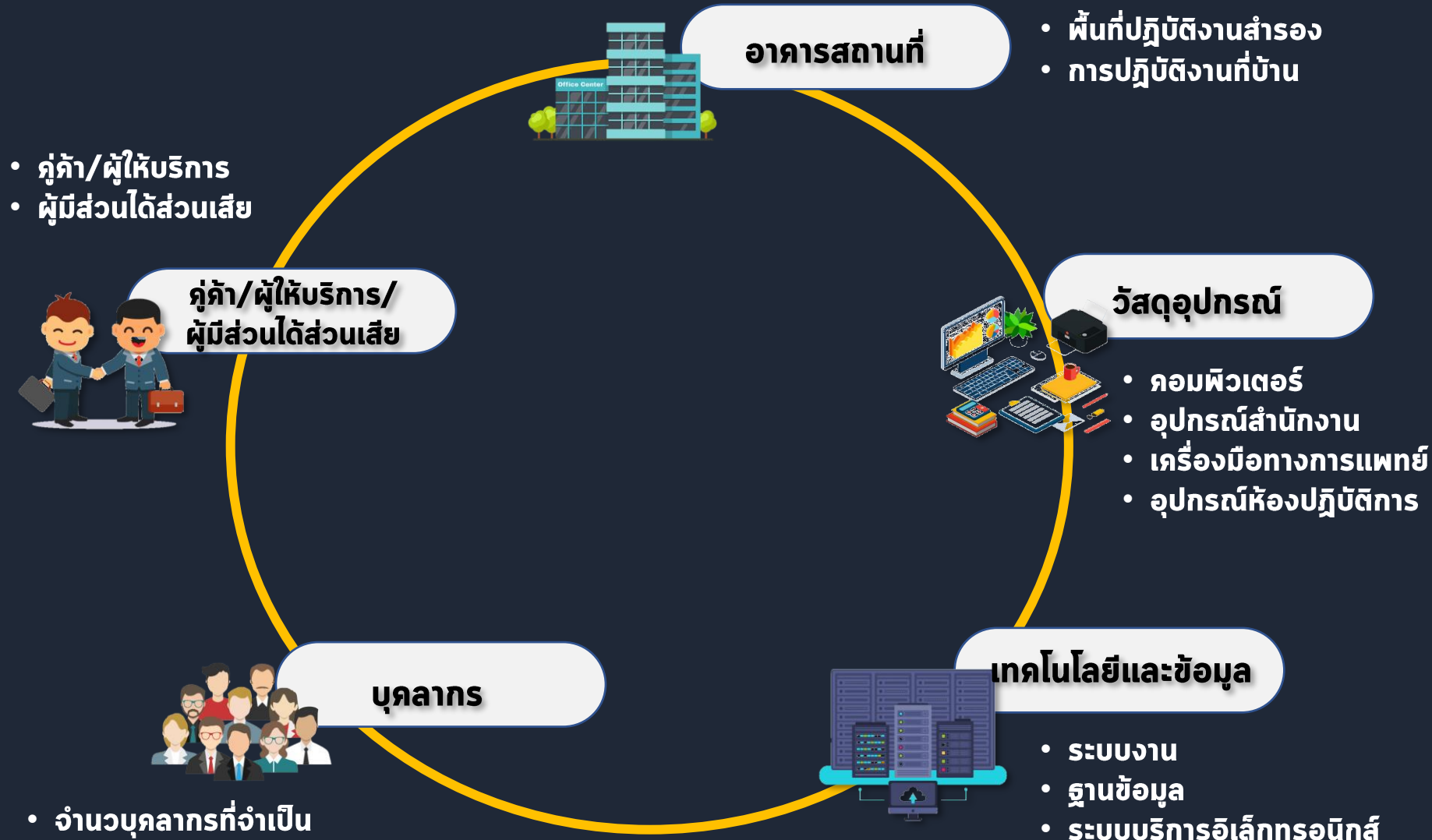
กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

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

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

- 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
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	1. อาคารสำนักงาน ดังนี้ 1.1 ห้องประชุมของหน่วยงาน สก.4 (อาคารสำนักงานเช่า) 1.2 สท.นนทบุรี 1 (อาคารสำนักงานเช่า) 1.3 สท.นนทบุรี 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. คอมพิวเตอร์สำรอง	1. กรมสรรพากร/เครื่องสำรองของหน่วยงาน 2. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สก./สท./สส.) 3. ขอบุคลากร 4. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	30 เครื่อง	60 เครื่อง
2. เครื่องพิมพ์ (Printer)	1. กรมสรรพากร 2. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สก./สท./สส.) 3. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	5 เครื่อง	10 เครื่อง
3. โทรศัพท์พร้อมหมายเลข/โทรศัพท์มือถือ	1. โทรศัพท์มือถือที่ได้จัดสรรให้ ทน. หน่วยงาน 2. ขอบุคลากร 3. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	30 เครื่อง	30 เครื่อง	60 เครื่อง	60 เครื่อง
4. โทรสารพร้อมหมายเลข	1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สก./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	1 เครื่อง	2 เครื่อง
5. เครื่องสแกนเนอร์	1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สก./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม	-	-	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

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

กำหนด
กลยุทธ์
ที่จะทำให้
กลับมา
ทำงานได้

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

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

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



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

วิเคราะห์
ผลกระทบ
ที่เกิดขึ้น
ถ้างาน
หยุดชะงัก

กำหนด
ทรัพยากร
ที่จำเป็น
ที่ต้องใช้
ในการกลับมา
ทำงาน

กำหนด
กลยุทธ์
ที่จะทำให้
กลับมา
ทำงานได้

กำหนด
แนวทางการ
ตอบสนอง
ต่อ
เหตุการณ์

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

- กระบวนการ
ปฏิบัติงานที่
สำคัญของ
หน่วยงาน
- วิเคราะห์
ผลกระทบและ
ระยะเวลา
ฟื้นฟูสภาพ

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

- 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

ตอบสนองระยะเวลาเกิน 7 วัน

- ติดตามการกู้คืนทรัพยากร
- จัดหา/ซ่อมแซมทรัพยากรทุกด้านเพื่อให้ดำเนินการได้ตามปกติ
- รายงานความคืบหน้า

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้ระบบการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม ดำเนินถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสี่ยง ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	เลขานุการคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร	<input type="checkbox"/>
- ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินการ โดยปฏิบัติตามระเบียบ/แนวทางกรมสรรพากรกำหนด (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่าย	<input type="checkbox"/>
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในส่วน/ฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรแล้ว	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1- 5 วันข้างหน้า	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่าย	<input type="checkbox"/>

- ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้อุปสรรคและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาระยะยาว	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานให้เป็นตามระเบียบ/แนวทางกรมสรรพากรกำหนด (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่มีความสำคัญเร่งด่วนและส่งผลกระทบสูง	<input type="checkbox"/>
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นตามที่กำหนดไว้	<input type="checkbox"/>
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบงานเร่งด่วน	<input type="checkbox"/>
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของส่วน/ฝ่าย	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานการณ์การกักตัวมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกักตัว	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ ทุกหน่วยงาน ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ สำนักงานเลขาธิการกรม ▪ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย 	
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรเกี่ยวกับความพร้อมข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้า/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ ทุกหน่วยงาน ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ สำนักงานเลขาธิการกรม ▪ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย 	

- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ ทุกหน่วยงาน ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ สำนักงานเลขานุการกรม ▪ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย 	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (หรือมีรายชื่อรายชื่อผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์)

การปฏิบัติใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ: <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน <ul style="list-style-type: none"> ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรขอหมาย 	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ ทุกหน่วยงาน 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ สำนักงานเลขานุการกรม ▪ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรขอหมาย 	
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในหน่วยงาน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (หรือมีระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่กำหนดไว้	คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3

การดำเนินงานของส่วนราชการ

การจัดส่งแผน BCP ของส่วนราชการ



จัดส่งข้อมูล
ภายในวันที่
30 มิ.ย.



1

BCP

ไฟล์ word และ pdf

2

**Strategy
Map**

ไฟล์ ppt และ pdf

3

**Check
List**

กรอกออนไลน์

ช่องทางการจัดส่ง



opdcbcm@opdc.go.th

ติดต่อสอบถาม



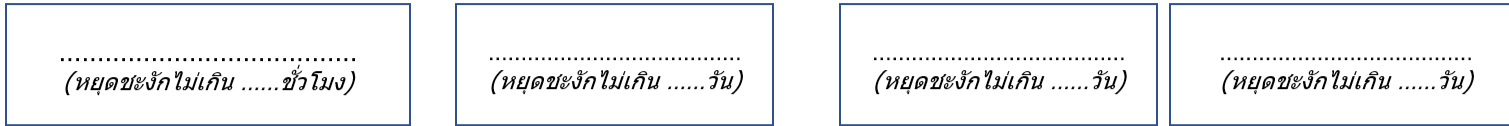
@opdcteam

Strategy Map

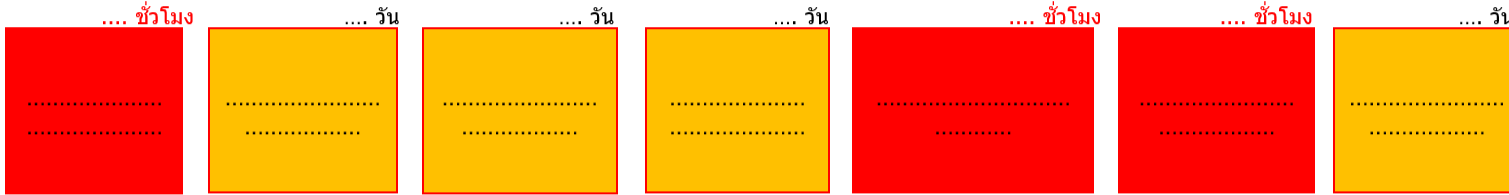


Strategy Map แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)(หน่วยงาน).....

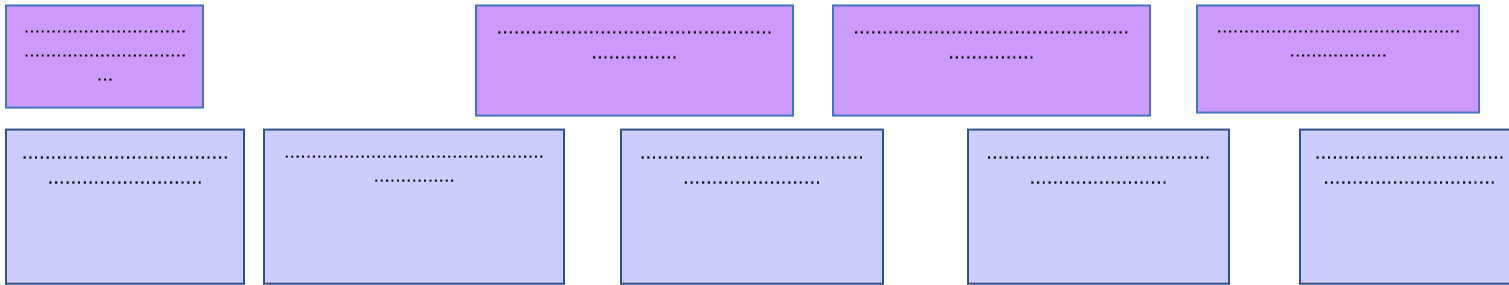
พันธกิจ



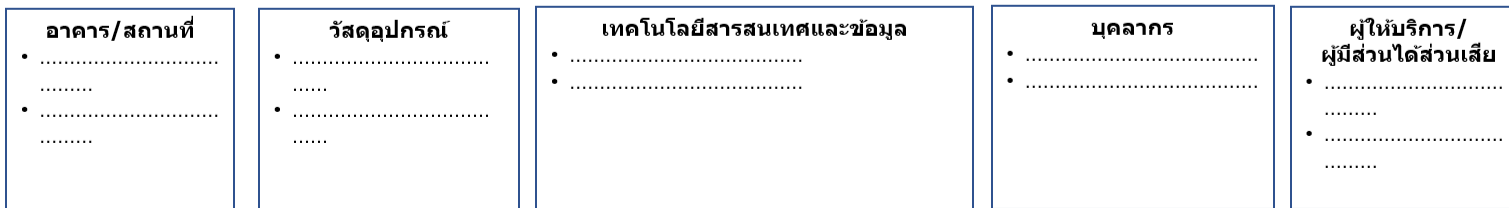
กระบวนการหลักที่สำคัญ



e-service/ระบบงาน/เทคโนโลยีที่สำคัญ



กลยุทธ์ความต่อเนื่องที่สำคัญ



แผนรองรับสถานการณ์

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- แผ่นดินไหว
- ขุนนามประท้วง/จลาจล
- ก่อการร้าย
- ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง
- โรคระบาดต่อเนื่อง
- อื่น ๆ

คำอธิบายสี

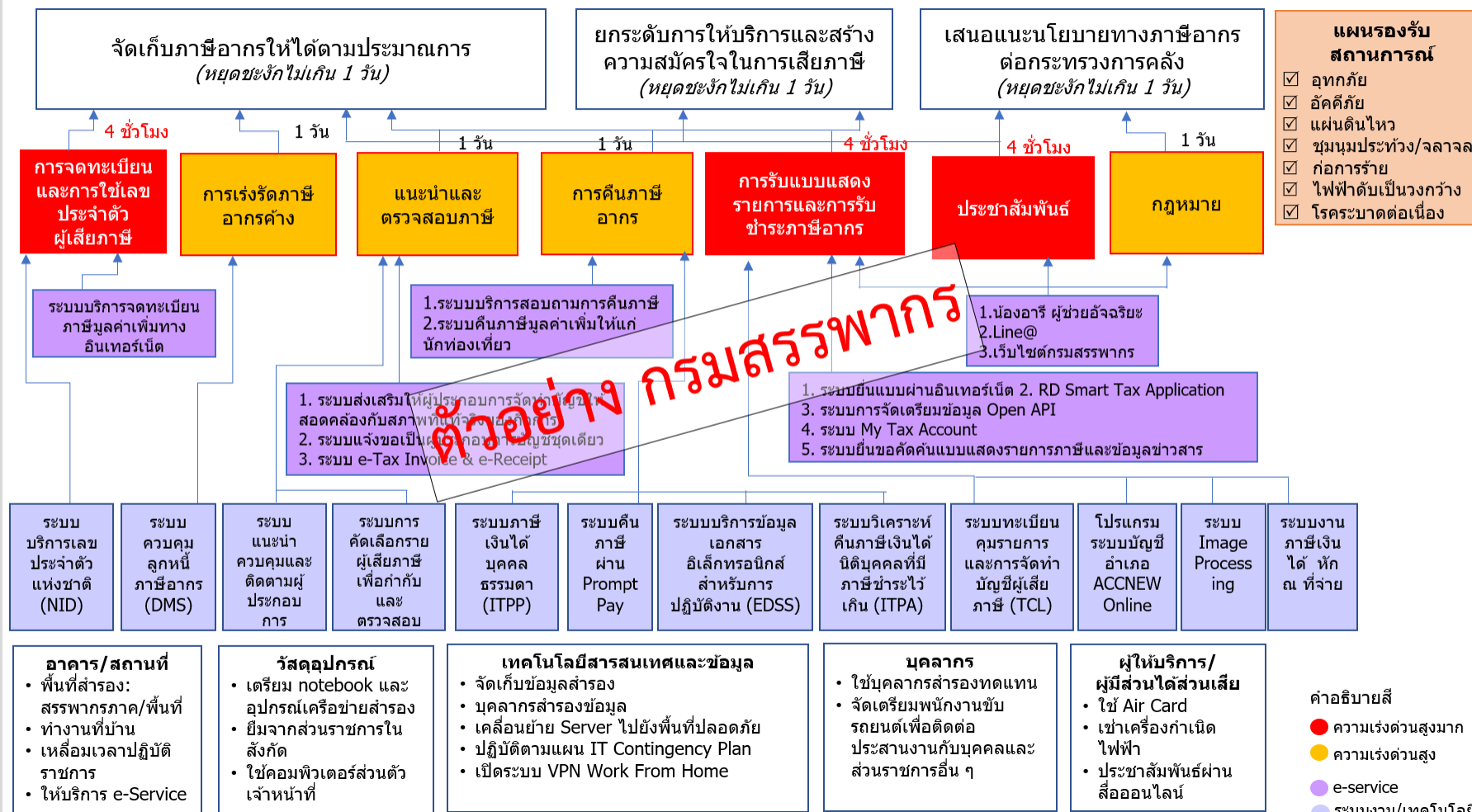
- ความเร่งด่วนสูงมาก
- ความเร่งด่วนสูง
- e-service
- ระบบงาน/เทคโนโลยี

Strategy Map



Strategy Map แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) กรมสรรพากร

พันธกิจ
กระบวนการหลักที่สำคัญ
e-service/ระบบงาน/เทคโนโลยีที่สำคัญ
กลยุทธ์ความต่อเนื่องที่สำคัญ



Check List



แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ (BCP Checklist)

หน่วยงาน

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการสำรวจตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำ BCP รวมทั้งสำรวจความพร้อมของระบบ e-Service และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับการปฏิบัติงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบภาวะวิกฤต

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน		
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเดิมอยู่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้อาจรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้		
<ul style="list-style-type: none"> เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง อื่น ๆ (ระบุ) 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
2.1 ทีมงานแผนดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความเสี่ยง		
<ul style="list-style-type: none"> ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงและกอบกู้กระบวนการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่คณะกรรมการให้ความสำคัญ (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563)

3.1 การนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน นอกเหนือจาก e-Service ที่ระบุใน Strategy Map แล้ว หน่วยงานมีการกิจ/งานที่มีแผนที่จะพัฒนาเป็น e-Service ในระยะต่อไป เพื่อสนับสนุนกระบวนการหลักหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบงาน (ถ้ามี)
.....

3.2 การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

3.2.1 จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน (ทั้งการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี
.....

3.2.2 ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภารกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี (ถ้ามี)
.....

3.3 การบริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม คมนาคมขนส่ง สถานพยาบาล

รายการตรวจสอบ	เป้าหมายความพร้อมการให้บริการ	
	บริการได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	หยุดชะงักไม่เกิน (ชม./วัน)
หน่วยงานมีการกิจ/งานเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต		
(1) ระบุชื่อภารกิจ/งาน ระบุมาตรฐาน/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรฐานในกอง หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น.....	<input type="checkbox"/>	
(2) ระบุชื่อภารกิจ/งาน ระบุมาตรฐาน/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรฐานในกอง หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น.....	<input type="checkbox"/>	

Check List



แบบตรวจสอบความครบถ้วนของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ (BCP Checklist)

หน่วยงานกรมสรรพากร.....

แบบฟอร์มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานใช้ในการตรวจสอบตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามแนวทางของการจัดทำ BCP รวมทั้งสร้างความพร้อมของระบบ e-Service และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่รองรับการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่องแม้ประสบสภาวะวิกฤต

รายการตรวจสอบ	มี	ไม่มี
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน		
1.1 ก่อนหน้านี้มีแผนเตรียมอยู่	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 แผน BCP ที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้อาจรองรับเหตุการณ์ ดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วงจลาจล เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง อื่น ๆ (ระบุ)แผนดินไหว ก่อการร้าย ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบตามแนวทางของการจัดทำ BCP		
2.1 ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (BIA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความเสี่ยง <ul style="list-style-type: none"> ด้านอาคาร สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการ จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร ด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงและกอบกู้กระบวนการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่คณะกรรมการให้ความสำคัญ (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563)

3.1 การนำระบบ e-Service มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน นอกเหนือจาก e-Service ที่ระบุใน Strategy Map แล้ว หน่วยงานมีการกิจ/งานที่มีแผนที่จะพัฒนาเป็น e-Service ในระยะต่อไป เพื่อสนับสนุนกระบวนการหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบงาน (ถ้ามี)
1. ภารกิจกฎหมาย	ระบบ Chatbot ตอบปัญหาภาษีด้วยเสียง
2. ภารกิจรับแบบแสดงรายการและชำระภาษี	ระบบ Pre-fill

3.2 การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน
3.2.1 จากเหตุ COVID ในครั้งนี้ มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการทำงาน (ทั้งการบริหารงานภายในและงานบริการของหน่วยงาน)

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี
1. ภารกิจแนะนำและตรวจสอบภาษี ภารกิจกฎหมาย ภารกิจประชาสัมพันธ์	ระบบ VPN Work-From-Home
2. ภารกิจรับแบบแสดงรายการและชำระภาษี ภารกิจประชาสัมพันธ์	ระบบยื่นคำขอตัดแบบแสดงรายการภาษีและข้อมูลข่าวสาร

3.2.2 ในอนาคตมีแผนที่จะนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภารกิจ/งานใดหรือไม่ อย่างไร

ภารกิจ/งาน	ระบบเทคโนโลยี (ถ้ามี)
1. ภารกิจคืนภาษี ภารกิจกฎหมาย ภารกิจประชาสัมพันธ์	ระบบ e-Document
2. ภารกิจเร่งรัดภาษีอากรค้าง	ระบบ D-Section 12

3.3 การบริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เช่น พลังงาน ประปา โทรคมนาคม คมนาคมขนส่ง สถานพยาบาล

รายการตรวจสอบ	เป้าหมายความพร้อมการให้บริการ	
	บริการได้ต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก	หยุดชะงักไม่เกิน (ชม./วัน)
หน่วยงานมีการกิจ/งานเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต		
(1) ระบุชื่อภารกิจ/งาน - ระบุมาตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในกาฯ หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น -	<input type="checkbox"/>	
(2) ระบุชื่อภารกิจ/งาน - ระบุมาตรการ/แนวทางที่ดำเนินการ เช่น มาตรการในกาฯ หมุนเวียน/ทดแทนบุคลากรในระยะสั้น -	<input type="checkbox"/>	

ส่วนที่ 4

คำถามที่พบบ่อย

Q กรมมีหน่วยงานที่ตั้งตามกฎกระทรวงและหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน จะต้องจัดทำแผนทุกหน่วยงานหรือไม่

A ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องทำตามโครงสร้างและภารกิจที่ปฏิบัติอยู่จริงในปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานมีแผน BCP เป็นเครื่องมือในการดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤต เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ

Q สำนักงานปลัดกระทรวง ต้องจัดทำแผนในระดับของสำนักงานปลัดกระทรวง หรือแผนระดับกระทรวง/ต้องมีแผนระดับกระทรวงหรือไม่

A ขอให้จัดทำในขอบเขตงานและทรัพยากรของหน่วยงานระดับกรม ในที่นี้คือสำนักงานปลัดกระทรวง โดยกำหนดกลไกการแจ้งเหตุไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ภายในกระทรวง หากเป็นสถานการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อทั้งกระทรวง หรือกรณีที่มีที่ตั้งในอาคาร/บริเวณเดียวกัน ในระยะต่อไปสามารถพิจารณาจัดทำแผน BCP ระดับกระทรวงเพิ่มเติมภายหลังได้ เนื่องจากการจัดทำแผน BCP ในระดับกระทรวงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเช่นกัน

Q ส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาคต้องจัดทำแผนหรือไม่

A ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องจัดทำแผนทั้งหมด ตามโครงสร้างและภารกิจที่ปฏิบัติอยู่จริงในปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานมีแผน BCP เป็นเครื่องมือในการดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤต ไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ โดยขอให้หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาคจัดส่งแผนในรูปแบบไฟล์ word และ pdf ไปยังส่วนราชการต้นสังกัด เพื่อให้ต้นสังกัดรวบรวมเป็นแผนของกรมส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. แต่ทั้งนี้ ขอให้สำเนาให้จังหวัดทราบด้วย

Q ถ้าหน่วยงานมีสาขา/เขตอยู่ในพื้นที่ ต้องดำเนินการทุกหน่วยหรือไม่

A กรณีมีศูนย์/เขต/สาขาในพื้นที่ ต้องดำเนินการจัดทำแผน BCP ทุกหน่วยงาน แล้วจัดส่งให้หน่วยงานต้นสังกัด จากนั้นหน่วยงานต้นสังกัดนำแผนของศูนย์/เขต/สาขาในพื้นที่ 1 หน่วย (ไม่ต้องส่งทุกหน่วย) ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมกับแผนของหน่วยงาน โดยระบุด้วยว่า ศูนย์/เขต/สาขาในพื้นที่ได้ดำเนินการครบถ้วนแล้วหรือไม่

Q หน่วยงานทบทวนแผนแล้วพบว่าไม่ต้องปรับปรุง สามารถส่งแผนได้เลยหรือไม่

A **สามารถส่งได้เลย** โดยขอให้พิจารณาทบทวนแผนฯ ให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. มีความเป็นปัจจุบัน
2. มีกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับมาตรการเตรียมความพร้อมฯ ตามมติ ครม.
3. สามารถรองรับสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
(มีแผนหรือมาตรการที่รวมถึงโรค COVID)
4. มุ่งเน้นการนำระบบ e-Service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

Q ต้องใช้แบบฟอร์ม BCP ของสำนักงาน ก.พ.ร. หรือไม่

A ไม่จำเป็นต้องใช้แบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยหน่วยงานสามารถปรับปรุงแผน BCP ที่มีอยู่เดิม ซึ่งจะเป็นรูปแบบใดก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ขอให้ทบทวนและจัดทำแผนเป็นไปตามแนวทางของมติ ครม. (เป็นปัจจุบัน กลยุทธ์สอดคล้องกับมาตรการเตรียมความพร้อมฯ ตามมติ ครม. รองรับสถานการณ์ COVID เน้นการนำระบบ e-Service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้)

Q งานที่จะนำมาทำ BCP เน้นเฉพาะงานบริการประชาชนใช้หรือไม่

A ขอให้เน้นงานที่มีความสำคัญต่อภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งการที่จะกำหนดภารกิจได้จะต้องมีการวิเคราะห์ว่า งานทั้งหมดในกรม ไม่ว่าจะงานบริการประชาชน หรืองานภายใน งานใดบ้างที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลงแม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด

Q ทีมงานแผนดำเนินงานธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Team) มีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรหรือไม่ ต้องใส่รายชื่อทุกคนในหน่วยงานหรือไม่

A **พิจารณาได้ตามความเหมาะสม** อาจแบ่งตามโครงสร้างหน่วยงาน หรือแบ่งตามภารกิจหลักก็ได้ แต่ทั้งนี้ ควรคำนึงถึงการปฏิบัติจริงว่า หัวหน้าทีมต่าง ๆ ควรเป็นใคร/ตำแหน่งใด ที่จะสามารถบริหารจัดการในสภาวะฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องใส่รายชื่อทุกคนในหน่วยงาน แต่ขอให้กำหนดบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง โดย**บุคลากรสำรองที่เหมาะสมควรกำหนดไว้ 2 คน** ส่วนรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของทุกคนให้ระบุในกระบวนการแจ้งเหตุ (Call Tree) ซึ่งเป็นการกำหนดว่าเมื่อเกิดเหตุใครต้องโทรแจ้งใครบ้าง อาจทำส่วนนี้เป็นภาคผนวกได้

ที่สำคัญ แผน BCP ที่ส่งสำนักงาน ก.พ.ร. ไม่ต้องระบุเบอร์ โทรศัพท์ (ให้เป็นข้อมูลเก็บไว้ที่หน่วยงาน)

Q หากหน่วยงานทำแผนไม่ทันวันที่ 30 มิ.ย.63 มีทางออกอย่างไร

A เบื้องต้นขอให้ส่งแผนตามกำหนดคือวันที่ 30 มิถุนายน 2563 ตามมติ ครม. ก่อน

Q การส่งแผนที่กำหนดให้ส่งทาง e-mail จะต้องมีหนังสือนำส่งด้วยหรือไม่

A ไม่จำเป็นต้องมีหนังสือไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. แต่ขอให้ส่งไฟล์ word และ pdf ไปยัง e-mail : opdcbcm@opdc.go.th

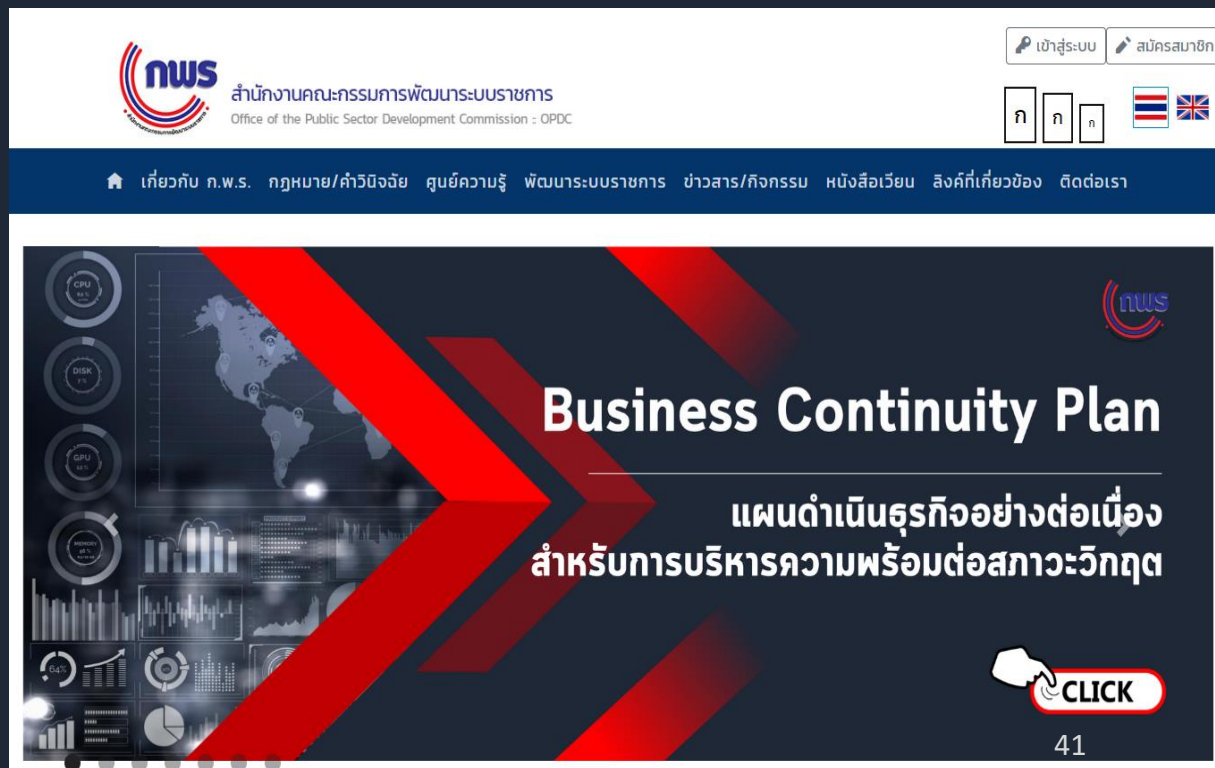
Q กรมต้องส่งแผนให้สำนักงานปลัดกระทรวงหรือไม่

A กรมสามารถจัดส่งแผนให้สำนักงาน ก.พ.ร. โดยตรง แต่สามารถสำเนาไปยัง กระทรวงได้ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำหรับการจัดทำ BCP ในระดับกระทรวงในโอกาสต่อไป รวมทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารต่อไป

Q ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงาน ก.พ.ร. และช่องทางให้คำปรึกษา หรือสอบถามรายละเอียดการจัดทำแผนได้ทางใดบ้าง

A หากหน่วยงานมีข้อติดขัดสงสัยประการใดสามารถติดต่อสอบถาม รายละเอียดการจัดทำแผนได้ที่ **Line official @opdcteam**

ข้อมูล/องค์ความรู้
ที่จำเป็นในการจัดทำ
แผนสามารถดูได้จาก
www.opdc.go.th



The screenshot shows the official website of the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC). The header includes the OPDC logo, the name of the office in Thai and English, and navigation links for user login and registration. Below the header is a navigation menu with links to home, news, regulations, knowledge, public sector development, news/press, newsletters, and contact. The main content area features a large banner for the 'Business Continuity Plan' with a red arrow graphic. The banner text in Thai reads: 'แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต'. A 'CLICK' button is visible in the bottom right corner of the banner area.

ช่วงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมซักถาม

BACK UP

องค์ประกอบของแผน BCP



**วัตถุประสงค์ สมมติฐาน
ขอบเขตของแผน**
ระบุวัตถุประสงค์ สมมติฐาน
และขอบเขตของสถานการณ์ที่
แผนรองรับ



**ผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน
หรือการให้บริการ**
ระบุความเร่งด่วนและระยะเวลา
เป้าหมายในการคืนสภาพของ
กระบวนการหลัก



**เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและ
ผลกระทบ**
แสดงว่าสถานการณ์ต่าง ๆ
จะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรที่
สำคัญขององค์กรในด้านใดบ้าง



ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ
ระบุทรัพยากรที่สำคัญในแต่ละ
ด้านที่สอดคล้องกับกลยุทธ์
ความต่อเนื่อง



**ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจ
อย่างต่อเนื่อง**
กำหนดรายชื่อทีมงานและ
บทบาทหน้าที่



**ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและ
กอบกู้กระบวนการ**
กำหนดขั้นตอน/กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ
ที่ชัดเจน ที่สามารถนำมาดำเนินการได้
ทันทีเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน



กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
เป็นแนวทางในการจัดหาและ
บริหารจัดการทรัพยากรให้มี
ความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต



**กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน
(Call Tree)**
กำหนดกระบวนการในการแจ้ง
เหตุเป็นลำดับขั้นว่าใครมีหน้าที่
แจ้งเหตุไปยังบุคลากรคนใดบ้าง