

แผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต (BCP)
ของด้านบุคลากรตากใบ
ปี พ.ศ. ๒๕๖๖

สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์ สมมติฐาน ขอบเขตของแผน โครงสร้างองค์กรและคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description)	๑
๑.๑ วัตถุประสงค์ (Objectives)	๑
๑.๒ สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	๑
๑.๓ ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๑
๑.๔ โครงสร้างองค์กรและคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description)	๑
๒. เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบ	๒
๓. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	๓
๓.๑ โครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง	๔
๓.๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP TEAM)	๕
๔. กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)	๖
๕. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๗
๖. ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๑๑
๖.๑ ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)	๑๑
๖.๒ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)	๑๒
๖.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)	๑๓
๖.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personal Requirement)	๑๓
๖.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)	๑๔
๗. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๕
๗.๑ วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)	๑๕
๗.๒ วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น	๑๗
๗.๓ วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)	๑๘
๗.๔ การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)	๒๐
๘. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๒๒
๙. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของด้านบุคลากรตกใบ	๒๒

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ ตารางสรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์.	๒
ตารางที่ ๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๖
ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๗
ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง.....	
Error! Bookmark not defined.	
ตารางที่ ๕ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)	
Error! Bookmark not defined.	
ตารางที่ ๖ ความต้องการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล	๑๓
ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น	๑๓
ตารางที่ ๘ ความต้องการทรัพยากรด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ	๑๔
ตารางที่ ๙ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนอง. ต่อเหตุการณ์ทันที	๑๕
ตารางที่ ๑๐ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนอง ในระยะสั้น	๑๗
ตารางที่ ๑๑ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนอง ในระยะกลาง	๑๘
ตารางที่ ๑๒ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนอง ในระยะยาว	๒๐

ดัชนี ภาคผนวก

- ภาคผนวก ๑ Functional description
- ภาคผนวก ๒ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของด้านศุลกากรตากใบ
- ภาคผนวก ๓ คำสั่งด้านศุลกากรตากใบ ที่ ๑๓/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อม
ต่อสภาวะวิกฤตของด้านศุลกากรตากใบ
- ภาคผนวก ๔ รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ให้บริการที่สำคัญ

บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องหรือต่อไปนี้จะเรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ด้านศุลกากรตากใบสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย ภัยพิบัติ สึนามิ การชุมนุมประท้วง การก่อการร้ายในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ การจลาจล หรือเหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง เป็นต้น โดยสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว ส่งผลให้ด้านศุลกากรตากใบต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หากไม่มีกระบวนการรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อด้านศุลกากรตากใบในด้านต่าง ๆ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แผนบริหารความต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ด้านศุลกากรตากใบ สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้

ด้านศุลกากรตากใบ

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

๑. วัตถุประสงค์ สมมติฐาน ขอบเขตของแผน โครงสร้างองค์กรและคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description)

๑.๑ วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้ด้านศุลกากรตากใบมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินการหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้ เช่น ผลกระทบด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม
- เพื่อให้ด้านศุลกากรตากใบสามารถดำเนินงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

๑.๒ สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่จัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรอง มิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของด้านศุลกากรตากใบ

๑.๓ ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน บริเวณพื้นที่หน่วยงานของด้านศุลกากรตากใบ ดังนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์วาตภัย
- เหตุการณ์สึนามิ
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล/ก่อการร้ายในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้
- เหตุการณ์อุบัติเหตุทางอากาศ
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

๑.๔ โครงสร้างองค์กรและคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description)

การทำความเข้าใจองค์กรเป็นขั้นตอนแรกในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถพิจารณาระบุและศึกษาความสำคัญของกระบวนการ กิจกรรม และ/หรือผลิตภัณฑ์ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่ อันเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงและความสัมพันธ์กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งทำให้ทราบและตระหนักถึงความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

ด้านบุคลากรตกใบ ได้พิจารณาระบบกระบวนการ/กิจกรรมที่กำลังดำเนินงานอยู่ทุกระบวนงานสำคัญ รายละเอียดปรากฏตาม ภาคผนวก ๑ Job Description การกำหนดกระบวนการจากคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description)

๒. เหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบ

แผนบริหารความต่อเนื่องฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของด้านบุคลากรตกใบ โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑) ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักของหน่วยงานหรือส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ชั่วคราวหรือในระยะยาว

๒) ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้ หรือไม่มีวัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๓) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือข้อมูลที่สำคัญได้ หรือไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๔) ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๕) ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานตามที่ระบุไว้ได้

ตารางที่ ๑ ตารางสรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ และ การจัดหา/ จัดส่ง	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูล ที่สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
๑ เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒ เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ และ การจัดหา/ จัดส่ง	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ และข้อมูลที่ สำคัญ	ด้านบุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย
๓	เหตุการณ์วาตภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๔	เหตุการณ์สึนามิ	✓	✓	✓	✓	✓
๕	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล/ก่อการร้ายใน พื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดน ใต้	✓	✓		✓	✓
๖	เหตุการณ์อุบัติเหตุทาง อากาศ	✓	✓	✓	✓	✓
๗	โรคระบาดต่อเนื่อง	✓			✓	✓

๓. ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

๓.๑ โครงสร้างและคณะบริหารความต่อเนื่อง

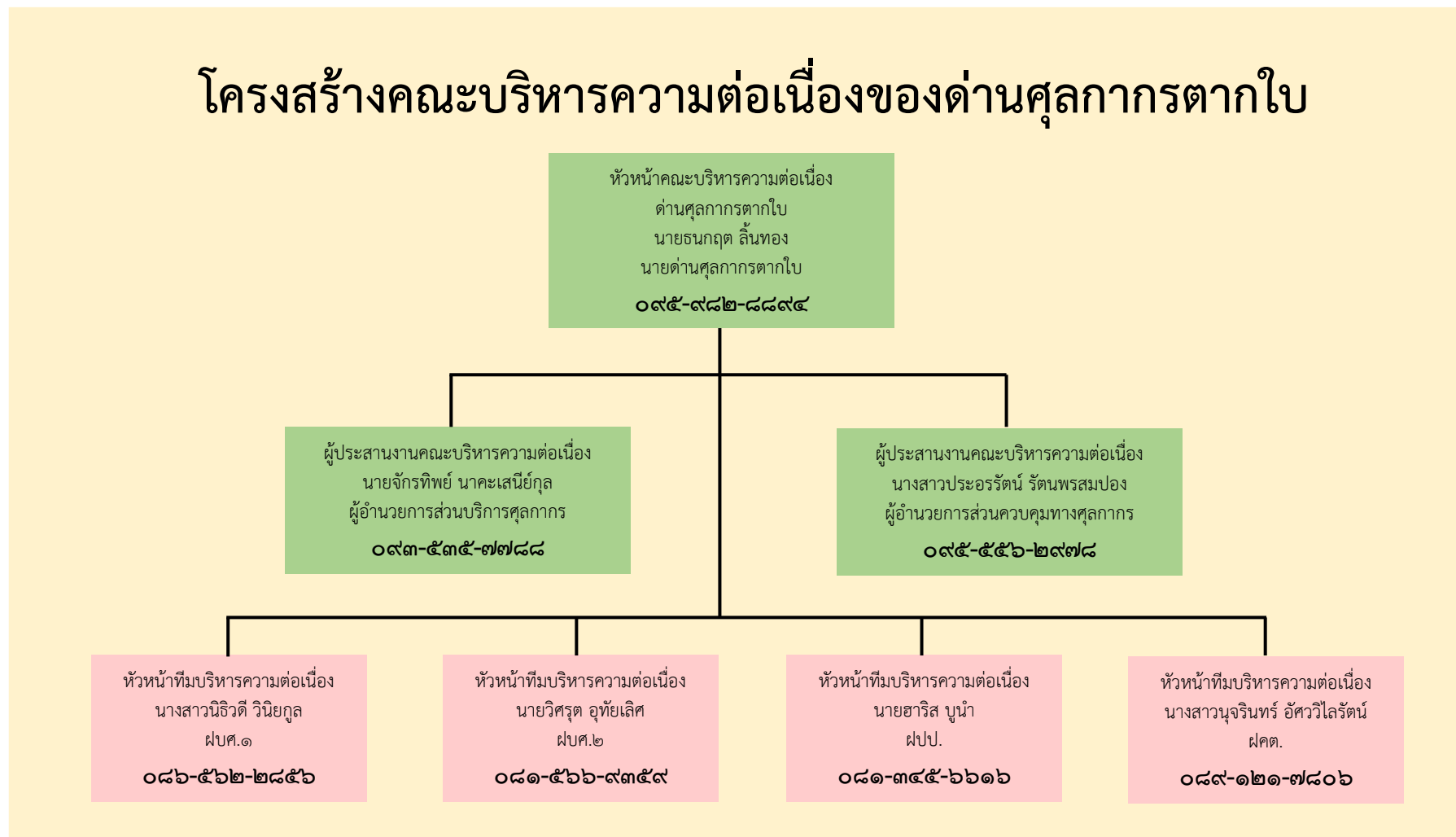
เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) นำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของด้านศุลกากรเชียงแสนขึ้น โดยมีโครงสร้างดังนี้

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ของด้านศุลกากรตากใบ ได้แก่ นายธนภฤต ลิ่นทอง ตำแหน่ง นายด้านศุลกากรตากใบ

๒) รองหัวหน้าคณะทำงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนควบคุมทางศุลกากร และผู้อำนวยการส่วนบริการศุลกากร

ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ในการร่วมมือ ดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในแต่ละส่วน/ฝ่าย/ศูนย์ ให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว ตามรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ที่กำหนดให้เป็นบุคลากรหลัก ในกรณีทีบุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อน จนกว่าจะมีการมอบหมายและแต่งตั้งโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ด้านศุลกากรตากใบ

รูปที่ ๑ โครงสร้างคณะกรรมการความต่อเนื่อง
ของด้านศุลกากรตากใบ



๓.๒ รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

ด้านบุคลากรตกไปได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนรองรับการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ ๒ ตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ - สกุล	เบอร์มือถือ		ชื่อ - สกุล	เบอร์มือถือ
นายธนกฤต ลิ่นทอง	๐๙๕-๙๘๒-๘๘๙๔	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องด้านบุคลากรตกไป	นายจักรทิพย์ นาคะเสนีย์กุล	๐๙๓-๕๓๕-๗๗๘๘
นายจักรทิพย์ นาคะเสนีย์กุล	๐๙๓-๕๓๕-๗๗๘๘	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านบุคลากรตกไป	นางสาวนิธิตี วินัยกุล	๐๘๖-๕๖๒-๒๘๕๖
นางสาวประอรรัตน์ รัตนพรสมปอง	๐๙๕-๕๕๖-๒๙๗๘	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องด้านบุคลากรตกไป	นางสาวนุจรินทร์ อัครวิไลรัตน์	๐๘๙-๑๒๑-๗๘๐๖
นางสาวนิธิตี วินัยกุล	๐๘๖-๕๖๒-๒๘๕๖	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริการบุคลากรที่ ๑		
นายวิศรุต อุทัยเลิศ	๐๘๑-๕๖๖-๙๓๕๙	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริการบุคลากรที่ ๒		
นายฮาริส บุญนำ	๐๘๑-๓๔๕-๖๖๑๖	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายสืบสวนและปราบปราม		
นางสาวนุจรินทร์ อัครวิไลรัตน์	๐๘๙-๑๒๑-๗๘๐๖	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายควบคุมและตรวจสอบทางบุคลากร		

๔. กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดทําและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๒ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง โดยกำหนดให้ใช้สถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายสืบสวนและปราบปราม ด้านศุลกากรตากใบ ที่ตั้งอยู่ที่ ซอยด่านภาษี ตำบลบางนาค อำเภอเมืองนราธิวาส เป็นพื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงาน สำรองที่ ๑ และกำหนดให้อาคารพรมแดนที่ ๑ และ ๒ เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ ๒ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และเตรียมความพร้อมล่วงหน้า - ในกรณีที่เกิดความเสียหายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้พื้นที่ด้านศุลกากรใกล้เคียง ได้แก่ ด้านศุลกากรสุโขทัย-โลก ด้านพรมแดนบูเกะตา ในการปฏิบัติงาน โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ล่วงหน้า หรือจัดให้มีการปฏิบัติงาน ณ บ้านพัก ตามแนวทาง การปฏิบัติราชการนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (WFH)
วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดทําจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - การนำอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีอยู่เดิม ย้ายขึ้นไปติดตั้งในสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง หากไม่เพียงพอจึงจะจัดทําจากภายนอก - การจัดเก็บสำรองวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อผ่านการจัดซื้อจัดจ้าง - การจัดหาคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีของกรมศุลกากร
เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - การบันทึกข้อมูลด้วยระบบ Manual ไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อระบบกลับมาใช้งานได้ปกติ - ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่มีความสำคัญ มีลักษณะแบบรวมศูนย์ และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตกับส่วนกลาง ทำให้หน่วยงานไม่มีระบบคอมพิวเตอร์สำรองของตนเอง ดังนั้น การกู้คืนสถานการณ์อาจต้องรอจนกว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนกลางจะกลับคืนให้สามารถใช้งานได้

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
บุคลากรหลัก	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง/ทดแทนภายในหน่วยงานหรือฝ่ายงานเดียวกัน - ให้สอนงาน/มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้หลายหน้าที่ เพื่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงานในกรณีที่มีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น และกำชับให้เจ้าหน้าที่และพนักงานรักษาความปลอดภัย สอดส่องดูแลให้ความสำคัญกับมาตรการรักษาความปลอดภัยทั้งตัวบุคคล อาคารและสถานที่
ผู้ให้บริการที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประสานกับบริษัท/การไฟฟ้า เพื่อขอจัดส่งเครื่องกำเนิดไฟฟ้ามาให้ในยามฉุกเฉิน - มีการประสานงานบริษัท/ร้านค้าที่จำหน่ายน้ำเพื่อให้จัดส่งน้ำมาให้ในยามฉุกเฉิน - กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเทอร์เน็ต (Sim Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงานกลางผ่านอินเทอร์เน็ต - ให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือทางโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่ออื่นใดที่สามารถใช้งานได้ในช่วงนั้น

๕. ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่า กระบวนการทำงานที่ต้องให้ความสำคัญ (มีระดับผลกระทบสูงถึงสูงมาก) และควรกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยแบ่งกระบวนการหลักตามพันธกิจของกรมศุลกากร ดังนี้

- อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
- เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
- จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก				
	(สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	๐-๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑ ปฏิบัติงานสารบรรณ และงานธุรการ	ต่ำ		✓	✓	✓	✓

กระบวนการหลัก		ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก				
			(สูงมาก/ สูง/ปาน กลาง/ต่ำ)	๐-๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์
๒	ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคคล งานงบประมาณ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ และงานเลขานุการของด้านศุลกากร	ต่ำ		✓	✓	✓	✓
๓	ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่การปฏิบัติงาน การประชุม/สัมมนา การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ของภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของด้านศุลกากร และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกรมศุลกากร	ปานกลาง		✓	✓	✓	✓
๔	จัดทำแผนงาน/โครงการ และแผนปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารของกรมศุลกากร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการ	ต่ำ					✓
๕	ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การรับชำระภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ตรวจสอบและควบคุมการเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษา การรับ-จ่ายและนำส่งเงิน ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น จัดทำรายงานและงบการเงิน บันทึกข้อมูลสถิติการจัดเก็บรายได้ เก็บรักษา และจำลองเอกสารทางการเงิน รวมถึงเก็บรักษาและรับฝากสิ่งของมีค่าของหน่วยงานภายในด้านศุลกากร	สูง		✓	✓	✓	✓

กระบวนการหลัก		ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก				
		(สูงมาก/ สูง/ปาน กลาง/ต่ำ)	๐-๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๖	วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการ กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วย ศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับ การนำเข้าและส่งออกซึ่งสินค้า รวมทั้ง จัดทำประเมินผลพัฒนา และปรับปรุง ฐานข้อมูลด้านศุลกากร เพื่อใช้บริหาร ความเสี่ยง (Local Profile)	ปานกลาง		✓	✓	✓	
๗	ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติพิธีการ ศุลกากร การจัดเก็บภาษีอากรสำหรับ สินค้านำเข้าและส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และสินค้าติดเรือขึ้นพัก ไว้บนบกในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ	สูง		✓	✓	✓	✓
๘	ควบคุมและตรวจสอบสินค้านำเข้า - ส่งออก สินค้าถ่ายลำ สินค้าผ่านแดน และสินค้าติดเรือที่ขนขึ้นพักไว้บนบก	สูง		✓	✓	✓	✓
๙	สืบสวนและปราบปรามการกระทำผิด ตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ	สูง		✓	✓	✓	✓
๑๐	ดำเนินการเกี่ยวกับการทบทวนข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ หลังผ่านพิธีการ ทางศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติ เกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร พิกัดอัตราศุลกากร ยกเว้นอากร การคืน หรือลดหย่อนค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และการใช้สิทธิประโยชน์ ตลอดจน การดำเนินการตามกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องกับงานศุลกากร	ต่ำ		✓	✓		

กระบวนการหลัก		ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก				
		(สูงมาก/ สูง/ปาน กลาง/ต่ำ)	๐-๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑๑	กำกับ ควบคุม และตรวจตราการบรรทุก และขนถ่ายของที่นำเข้าและส่งออก ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ	ต่ำ		✓	✓		
๑๒	ตรวจสอบบันทึกบัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำของเข้า หรือ ส่งของออก ณ ที่ทำการของผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่	ปานกลาง		✓	✓	✓	

๖. ความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๖.๑ ความต้องการด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ตารางที่ ๔ การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

หน่วย : ตารางเมตร (ตร.ม.)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	สถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายสืบสวนและปราบปราม ด้านศุลกากรตากใบ ที่ตั้งอยู่ที่ ซอยด่านภาษี ตำบล บางนาค อำเภอเมืองนราธิวาส	๕๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.	๖๐ ตร.ม.	๗๐ ตร.ม.	๗๐ ตร.ม.
	อาคารพรมแดน ๑ ด้านศุลกากรตากใบ	๓๐ ตร.ม.	๓๐ ตร.ม.	๔๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.
	อาคารพรมแดน ๒ ด้านศุลกากรตากใบ	๓๐ ตร.ม.	๓๐ ตร.ม.	๔๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ใน กรณีจำเป็น	ด้านศุลกากรใกล้เคียง เช่น ด้านศุลกากรสุโขทัย-ลก หรือด้านพรมแดนบูเก๊ะตา	๒๐ ตร.ม.	๓๐ ตร.ม.	๔๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.	๕๐ ตร.ม.
ปฏิบัติงานที่บ้าน	บ้านพักของเจ้าหน้าที่	๒๐ ตร.ม.	๒๐ ตร.ม.	๒๐ ตร.ม.	๒๐ ตร.ม.	๒๐ ตร.ม.
รวม		๑๓๐ ตร.ม.	๑๓๐ ตร.ม.	๑๘๐ ตร.ม.	๒๒๐ ตร.ม.	๒๒๐ ตร.ม.

๖.๒ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ตารางที่ ๕ ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภทวัสดุอุปกรณ์	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. คอมพิวเตอร์สำรองที่มีลักษณะเหมาะสม/คอมพิวเตอร์ NOTEBOOK	เครื่องที่ใช้งานที่ด้านฯ, ประสาน สลข. เพื่อจัดซื้อจัดจ้าง หรือขอยืมใช้จากหน่วยงานบุคลากรที่ใกล้เคียง	๔-๕ เครื่อง	๔-๕ เครื่อง	๖ เครื่อง	๖ เครื่อง	๖ เครื่อง
๒. 프린เตอร์ที่รองรับการใช้งานกับคอมพิวเตอร์	เครื่องที่ใช้งานที่ด้านฯ, ขอยืมใช้จากหน่วยงานบุคลากรที่ใกล้เคียง หรือจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
๓. เครื่องโทรสาร	เครื่องที่ใช้งานที่ด้านฯ, ขอยืมใช้จากหน่วยงานบุคลากรที่ใกล้เคียง หรือจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
๔. โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	เครื่องที่ใช้งานที่ด้านฯ, ขอยืมใช้จากหน่วยงานบุคลากรที่ใกล้เคียง หรือจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
๕. เครื่องถ่ายเอกสาร	เครื่องที่ใช้งานที่ด้านฯ, ขอยืมใช้จากหน่วยงานบุคลากรที่ใกล้เคียง หรือทำสัญญาเช่าเครื่องถ่ายเอกสารจากภาคเอกชน	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
๖. สแกนเนอร์	เครื่องที่ใช้งานที่ด้านฯ หรือขอยืมใช้จากหน่วยงานบุคลากรที่ใกล้เคียง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๓ เครื่อง	๕ เครื่อง
๗. กระดาษ A๔	จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	๓ ริ่ม	๕ ริ่ม	๕ ริ่ม	๑๖ ริ่ม	๑๖ ริ่ม
๘. เครื่องสำรองไฟ	จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง	๒ เครื่อง
๙. เครื่อง X-RAY กระเป่าผู้โดยสาร	เครื่องที่ใช้งานที่ด้านฯ, ขอยืมใช้จากหน่วยงานบุคลากรที่ใกล้เคียง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

๖.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ ๖ ความต้องการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล

ประเภททรัพยากร		ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑	Email	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๒	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๓	ระบบ e-Customs, e-Export, e-Import	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๔	ระบบงานป้องกันและปราบปราม ๑๔๙	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๕	Receipt & payment, Customs Fee system	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๖	หนังสือสั่งการต่าง ๆ	หน่วยงานต้นสังกัด	✓	✓	✓	✓	✓
๗	ข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	หน่วยงานต่างๆ ในกรมศุลกากร	✓	✓	✓	✓	✓
๘	Application (Line)	หน่วยงานต้นสังกัด	✓	✓	✓	✓	✓
๙	Website ของ ด้านศุลกากรตากใบ	หน่วยงานต้นสังกัด	✓	✓	✓	✓	✓
๑๐	Platform (Work at home)	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓

๖.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personal Requirement)

ตารางที่ ๗ การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

หน่วย : คน

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๒๕	๒๕	๒๕	๒๕	๒๕

๖.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ ๘ ความต้องการทรัพยากรด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ

ผู้ให้บริการ	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑	๑	๑	๑	๑
๒ การประหาส่วนภูมิภาค	๑	๑	๑	๑	๑
๓. ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบโทรศัพท์ IP	๑	๑	๑	๑	๑
๔. ธนาคารที่ให้บริการรับชำระค่าธรรมเนียมและตัดบัญชีธนาคาร	๑	๑	๑	๑	๑
๕. บริษัท/ร้านค้า จำหน่ายน้ำดื่มอาหารแห้ง	-	๑	๑	๒	๓
๖. ผู้ประกอบการนำเข้า/ส่งออก/ตัวแทนออกของ	๒	๓	๑๘	๒๔	๓๐
๗. บริษัท/ร้านค้าที่จำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า	๑	๑	๑	๑	๑
รวม	๗	๙	๒๔	๓๑	๓๘

๗. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

ด้านบุคลากรตกใบได้กำหนดขั้นตอน/กิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองและดำเนินการได้ทันทีเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยแบ่งการดำเนินการเป็น ๔ ระยะ ได้แก่ การดำเนินการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในทันที การตอบสนองระยะสั้น การตอบสนองระยะกลาง และการตอบสนองระยะยาว ดังตารางต่อไปนี้

๗.๑ วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

ตารางที่ ๙ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ/Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตกใบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตกใบ	<input type="checkbox"/>
๒ จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๓ ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๔ ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในฝ่าย ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๕ แจ้งสรุปสถานการณ์ให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุม <ul style="list-style-type: none"> - สรุปจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต - ความเสียหายและกระทบต่อการดำเนินการ - ทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง - กระบวนการที่ต้องปฏิบัติงานด้วยมือ 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๖ สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๗ ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑- ๕ วันข้างหน้า	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๘ ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสถานะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๙ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ ทราบพร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่ออย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๑๐ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๑๑ พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๑๒ ระบุหน่วยงานที่เป็นลูกค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๑๓ บันทึกลง (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๑๔ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑๕ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>

๗.๒ วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ตารางที่ ๑๐ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนองในระยะสั้น

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑ ติดตามสถานการณ์กอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตกใบ	<input type="checkbox"/>
๒ ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๓ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๔ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ บุคลากรหลัก และคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๕ กำหนดให้ฝ่ายงาน/ส่วนงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตกใบ	<input type="checkbox"/>
๖ ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๗ ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง	ฝ่ายงาน/ส่วนงานเจ้าของกระบวนการ	<input type="checkbox"/>
๘ แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๙ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๑๐ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในฝ่าย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๑๑ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ ถึงสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>

๗.๓ วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ตารางที่ ๑๑ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนองในระยะกลาง

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑ ติดตามสถานการณ์กอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๒ พิจารณาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้ - ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน - ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>

แผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต (BCP) ของด้านศุลกากรตากใบ พ.ศ. ๒๕๖๖

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ด้านบุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
๓ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานถึงสถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๔ ประสานงานและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๕ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๖ แจกจ่ายอุปกรณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่าย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๗ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตากใบ ถึงสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>

๗.๔ การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

ตารางที่ ๑๒ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ กรณีการตอบสนองในระยะยาว

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑ ติดตามสถานการณ์กอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๒ พิจารณาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้ - ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน - ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - ด้านบุคลากรหลัก - คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๓ รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานถึงสถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๔ จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๕ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๖ แจกสรูปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่าย	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>
๗ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของด้านบุคลากรตากใบ ถึงสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่าย	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๘ เมื่อสถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ ประชุมทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ เพื่อวางแผนฟื้นฟูกลับเข้าสู่ภาวะปกติ อาทิ <ul style="list-style-type: none"> - การซ่อมแซมและฟื้นฟูสถานที่ทำงานหลักที่เสียหายขึ้นมาใหม่ หรือการเสาะหาและการจัดตั้งสถานที่ทำงานหลักแห่งใหม่ - จัดซื้อ ติดตั้ง และทดสอบระบบ อุปกรณ์ ที่ได้รับความเสียหาย - กำหนดตารางเวลา/บุคลากร การทำงาน - เกลี้ยหรือจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อทดแทนจำนวนบุคลากรในจุดที่ขาดอยู่ - กรอระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติเป็นต้น 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๙ แจ้งให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับแผนฟื้นฟูการกลับเข้าสู่ภาวะปกติและตารางเวลาดำเนินการ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๑๐ กรณีใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ก่อนยกเลิกการใช้สถานที่ดังกล่าว ต้องทดสอบว่ากระบวนการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้ด้วยดีในอาคารด้านศุลกากรตากใบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๑๑ ดำเนินการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานสำรองให้อยู่สภาพเดิม	ฝ่ายงาน/ส่วนงาน	<input type="checkbox"/>
๑๒ ดำเนินการยกเลิกสิทธิการเข้าถึงอาคารสถานที่ ข้อมูล และอำนาจต่าง ๆ ที่เคยอนุญาตให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานทดแทนชั่วคราว	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>
๑๓ ฝ่ายงาน/ส่วนงาน กลับไปปฏิบัติหน้าที่ในอาคารด้านฯ	ฝ่ายงาน/ส่วนงาน	<input type="checkbox"/>
๑๔ รายงานการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกลับเข้าสู่ภาวะปกติต่อหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของด้านศุลกากรตากใบ	<input type="checkbox"/>

๘. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศภาวะวิกฤตดังมีรายละเอียดตาม ภาคผนวก ๒ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของด้านศุลกากรตากใบ

๙. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตด้านศุลกากรตากใบ

เพื่อให้การทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี และแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. ด้านศุลกากรตากใบ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของด้านศุลกากรตากใบ รายละเอียดตามภาคผนวก ๓ คำสั่งด้านศุลกากรตากใบ ที่ ๑๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของด้านศุลกากรตากใบ เพื่อจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การบริหารความพร้อมในสภาวะวิกฤตของด้านศุลกากรตากใบครอบคลุมทุกกระบวนการงาน มีการดำเนินการทดสอบ ชักซ้อม และปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งมีการเตรียมตอบสนองต่อเหตุการณ์ในสภาวะฉุกเฉิน