



แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักนายกรัฐมนตรี

บทนำ

ด้วย มติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบในหลักการมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan – BCP) ให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งสามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องได้ เพื่อให้ระบบบริหารจัดการสามารถตอบสนองต่อปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤต โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จึงได้จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องหรือที่เรียกว่า “Business Continuity Plan (BCP)” ฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเกิดจากเหตุการณ์อุทกภัย อัคคีภัย ชุมชนุม/ประท้วง จลาจล การก่อวินาศกรรม หรือโรคระบาด โดยสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ สคบ. สามารถรับมือต่อสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสม จะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคและบุคลากรในองค์กร

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สคบ.

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)	๑
๒. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)	๑
๓. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๒
๔. ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)	๔
๕. การวิเคราะห์กระบวนการ ลักษณะงานที่สำคัญของ สคบ.	๕
๕.๑ การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	
๕.๒ การประเมินกระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก	
๖. การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ	๑๒
๖.๑ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)	
๖.๒ ด้านความต้องการวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)	
๖.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)	
๖.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personal Requirement)	
๖.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)	
๗. กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๑๗
๘. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑๘
๙. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๙
๑๐. แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน ๖ กรณี	๒๕
๑๑. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI)	๓๙
๑๒. วิธีการติดตาม และการรายงานความก้าวหน้า	๓๙
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. รายชื่อเจ้าหน้าที่และข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสาร	๔๐
ภาคผนวก ข. สรุปรายการและจำนวนทรัพยากรสำคัญ	๔๑
ภาคผนวก ค. รายชื่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง	๔๖
ภาคผนวก ง. แผนการสื่อสารของหน่วยงาน	๔๙
ภาคผนวก จ. รายงานการบันทึกเหตุการณ์	๕๐
เอกสารอ้างอิง	๕๑

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

BCP จัดทำขึ้น เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้อาการวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติ และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
๓. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
๔. เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานต้องหยุดชะงัก
๕. เพื่อกำหนดระดับของสถานการณ์และการบริหารจัดการ การปฏิบัติ การควบคุมดูแลในแต่ละระดับให้มีความชัดเจนสมบูรณ์

๒. สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
๒. สำนักแผนและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
๓. “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน
๔. ระยะเวลาในการกู้คืน (Recovery Time Frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานเป็นระยะเวลา ๓๐ วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน ๓๐ วัน หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

๓. ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์อัคคีภัย
๒. เหตุการณ์อุทกภัย
๓. เหตุการณ์การชุมนุมประท้วง/จลาจล
๔. เหตุการณ์การก่อการร้ายหรือการก่อวินาศกรรม
๕. เหตุการณ์แผ่นดินไหว
๖. เหตุการณ์โรคระบาด

สำหรับแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จัดทำเพื่อรองรับการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานในหลากหลายรูปแบบของสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้น การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงาน ได้แก่

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
๕. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้



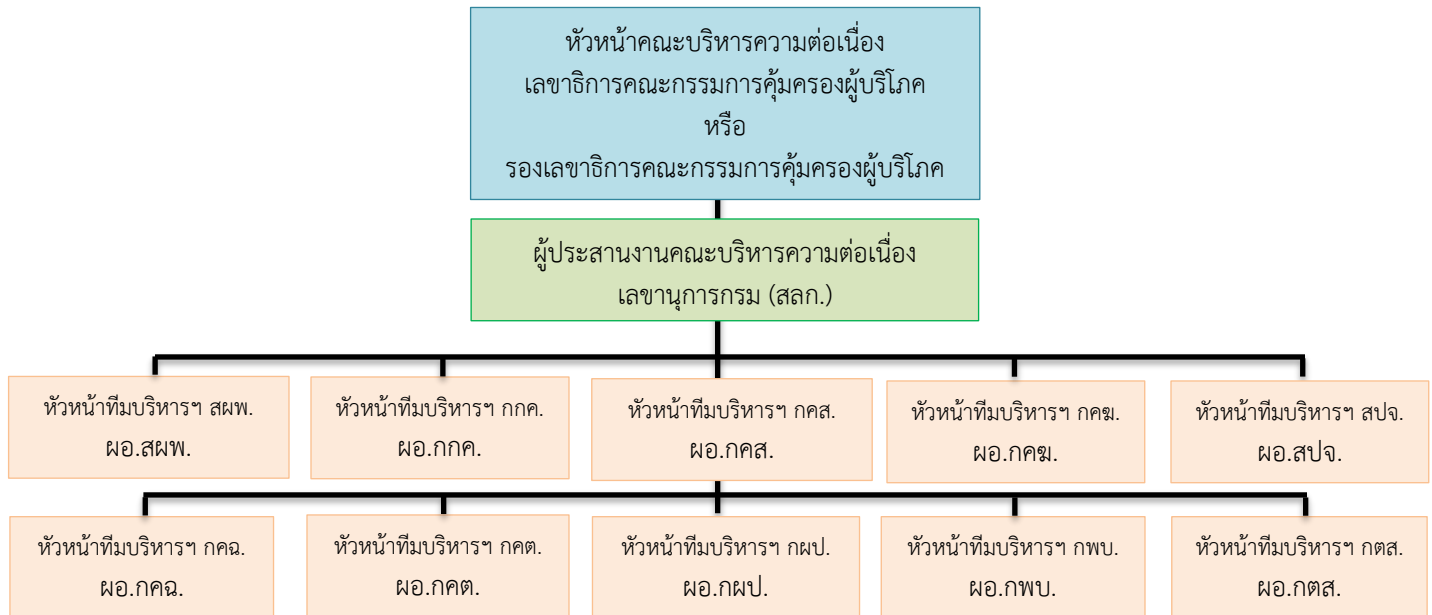
สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/ จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากรหลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย
๑. เหตุการณ์อัคคีภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๒. เหตุการณ์อุทกภัย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๓. เหตุการณ์การประชุมประท้วง/จลาจล	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๔. เหตุการณ์การก่อการร้ายหรือการก่อ วินาศกรรม	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๕. เหตุการณ์แผ่นดินไหว	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๖. เหตุการณ์โรคระบาด	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เกิดขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

๔. ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะต้องจัดตั้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ขึ้น โดย BCP Team กำหนดขึ้นโดยมีโครงสร้าง ดังนี้



โดยทุกตำแหน่งต้องดำเนินการร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ของทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ดังนี้

๑. หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง คือ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

๒. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของฝ่ายงาน/ส่วนงานในหน่วยงาน มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องและคณะกรรมการความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่องตลอดเวลา

๓. ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงานและองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

กรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก จนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและการกลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดบทบาทบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง รายละเอียดดังนี้

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์		ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์
๑. พล.ต.ต. ประสิทธิ์ เฉลิมวุฒิศักดิ์	๐๘๙ ๙๖๙ ๗๔๒๒	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง	นายพิชเนศ ต๊ะปวง	๐๘๔ ๗๕๒ ๕๕๖๕
๒. พ.ต.อ. ประทีป เจริญศิลป์	๐๘๑ ๖๒๑ ๒๐๙๒	ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง	นางสายสวาท ใจจง	๐๘๘ ๔๒๙ ๓๑๙๗
๓. นายสุวิทย์ วิจิตรโสภา	๐๘๕ ๔๘๕ ๖๘๔๖	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง สผพ.	นายธชนะนัน วงศ์ปิ่น	๐๘๙ ๙๖๖ ๒๖๒๓
๔. นางสาวทรงศิริ จุมพล	๐๘๕ ๔๘๕ ๖๘๓๘	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กกค.	นายพัสกร ทัทมงคล นายเลิศศักดิ์ รักธรรม นายชัยสิทธิ์บุญกัน	๐๖๓ ๒๑๘ ๘๖๔๔ ๐๖๑ ๔๐๖ ๔๕๖๑ ๐๘๖ ๕๐๗ ๖๔๗๘
๕. นายอุฬาร จิวเจริญ	๐๘๑ ๑๗๔ ๘๔๑๐	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กคส.	นายนิรุตต์ ศรีไกรวิน นายกิตติ อึ้งมณีภรณ์	๐๘๙ ๐๕๘ ๒๒๒๒ ๐๘๑ ๔๐๓ ๔๖๖๖
๖. นายศรัณย์ รักษ์เผ่า	๐๘๕ ๔๘๕ ๖๘๔๑	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กคฆ.	นายอนุพงษ์ เจริญเวช	๐๘๑ ๔๘๑ ๔๔๒๒
๗. นายฐิตินันท์ สิงหา	๐๘๒ ๗๑๘ ๘๓๐๓	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กคฉ.	นายมานะ บุญส่ง	๐๖๒ ๕๙๒ ๙๙๓๗

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
๘. นางอัจฉญา บุญสุวรรณ	๐๖๒ ๕๙๔ ๒๖๔๓	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กคต.	นายศุภกิตติ์ มะลิ	๐๖๓ ๒๑๕ ๔๑๐๕
๙. นายจิตติภทร์ บุญสม	๐๖๒ ๕๙๖ ๖๔๑๔	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กพ.	น.ส.เบญญาภา เมธาวราพร น.ส.ดลัด รัชส์สวัสดิ์	๐๖๑ ๕๔๙ ๘๓๒๓ ๐๘๖ ๖๖๑ ๓๖๖๓
๑๐. นายศรีณย์ รัชส์เผ่า	๐๘๕ ๔๘๕ ๖๘๔๑	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง สปจ.	นายปฐมวิ เยาวลักษณ์	๐๖๑ ๔๐๖ ๔๙๕๗
๑๑. นางสาวจรัสศรี ผดุงผล	๐๘๑ ๙๑๖ ๔๑๐๑	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กพ.	นายอนุรักษ มั่นจันทร์	๐๘๗ ๖๓๕ ๖๔๔๕
๑๒. นางจริยา สุทธิเสริม	๐๙๕ ๕๖๑ ๙๖๙๔	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง กตส.	น.ส.สมากร สราญนาค	๐๘๑ ๗๓๕ ๓๙๘๙

๕. การวิเคราะห์กระบวนการ ลักษณะงานที่สำคัญของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

งานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประกอบด้วย กระบวนการหลัก ๓๑ กระบวนการ และ กระบวนการสนับสนุน ๑๙ กระบวนการ โดยมีแบ่งรายละเอียดขอบเขตลักษณะงาน ดังนี้

หน่วยงาน	กระบวนการ/ลักษณะงาน
สผพ.	๑. งานกำหนดยุทธศาสตร์และการวางแผน ๒. งานงบประมาณ ๓. งานติดตามประเมินผล ๔. งานสำรวจเชิงวิชาการ ๕. งานอบรม สัมมนา ๖. งานความร่วมมือระหว่างประเทศ ๗. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
กกค.	๑. งานพิจารณาอุทธรณ์ ๒. งานดำเนินคดีปกครอง ๓. งานดำเนินคดีแพ่ง (ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค) ๔. งานบังคับคดี ๕. งานสืบทรัพย์ ๖. งานยึดทรัพย์ ๗. งานอายัดทรัพย์ ๘. งานเปรียบเทียบความตามพรบ.คุ้มครองผู้บริโภคและพรบ.ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. ๒๕๔๕ ๙. งานดำเนินคดี ๑๐. งานรับรองสมาคม/มูลนิธิ

หน่วยงาน	กระบวนการ/ลักษณะงาน
	๑๑. งานออกกฎหมายพระราชบัญญัติ ๑๒. งานออกกฎกระทรวง ๑๓. งานตอบข้อหารือ ๑๔. งานตรวจร่างสัญญา
สลก.	๑. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภคศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. ๒. งานให้คำปรึกษาผ่านทางสายด่วน ๑๑๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ. ๓. งานบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์ ๔. งานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๕. งานการคลัง ๖. งานพัสดุ ๗. งานบริหารจัดการทั่วไป (ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม) ๘. งานสารบรรณ (ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม)
กคส. กคฆ. กคฉ. กคต. สปจ.	๑. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ ๒. งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค ๓. งานออกระเบียบ คำสั่ง ๔. งานออกประกาศ ๕. งานเพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ๖. งานพิจารณาอุทธรณ์ผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ๗. งานพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง ๘. งานพิจารณาคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง ๙. งานพิจารณาคำขอแก้ไขทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง ๑๐. งานพิจารณาคำขอแก้ไขทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง
กผป.	๑. งานสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ๒. งานพัฒนาความรู้เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ๓. งานสนับสนุนเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ๔. งานผลิตและเผยแพร่สื่อความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ๕. งานคณะทีมโฆษก คณะทำงานตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร สคบ. ๖. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
กพบ.	๑. งานด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ ๒. งานบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม
กตส.	งานตรวจสอบภายใน

๕.๑ การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) หน่วยงานต้องประเมินผลกระทบ ซึ่งระดับผลกระทบจะแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลง ร้อยละ ๒๕-๕๐ - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลง ร้อยละ ๑๐-๒๕ - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลง ร้อยละ ๕-๑๐ - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงน้อยกว่าร้อยละ ๕

๕.๒ การประเมินกระบวนการสำคัญและผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงัก

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ประเมินระดับผลกระทบในแต่ละช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ว่าเริ่มส่งผลกระทบเมื่อหยุดชะงักเป็นระยะเวลาเท่าไร ซึ่งแบ่งออกเป็น ๖ ช่วงระยะเวลา คือ

๑. ๐ - ๒ ชั่วโมง

๒. ๒ - ๔ ชั่วโมง

๓. ๑ วัน

๔. ๑ สัปดาห์

๕. ๒ สัปดาห์

๖. ๑ เดือน

กระบวนการ	ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		๐ - ๒ ชั่วโมง	๒ - ๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค							
๑. งานกำหนดยุทธศาสตร์และการวางแผน	สูง	-	-	-	-	-	✓
๒. งานงบประมาณ	ต่ำ	-	-	✓	-	-	-
๓. งานติดตามประเมินผล	ต่ำ	-	-	✓	-	-	-
๔. งานสำรวจเชิงวิชาการ	-	-	-	-	-	-	-
๕. งานอบรม สัมมนา	สูง	-	-	-	-	-	✓
๖. งานความร่วมมือระหว่างประเทศ	สูง	-	-	-	-	-	✓
๗. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สูง	-	✓	-	-	-	-
กองกฎหมายและคดี							
๑. งานพิจารณาอุทธรณ์	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-
๒. งานดำเนินคดีปกครอง	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-
๓. งานดำเนินคดีแพ่ง (ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค)	สูง	-	-	✓	-	-	-
๔. งานบังคับคดี	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-
๕. งานสืบทรัพย์	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-
๖. งานยึดทรัพย์	สูง	-	-	✓	-	-	-
๗. งานอายัดทรัพย์	สูง	-	-	✓	-	-	-
๘. งานเปรียบเทียบความตามพรบ.คุ้มครอง ผู้บริโภคและพรบ.ขายตรงและตลาดแบบ ตรง พ.ศ. ๒๕๔๕	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-
๙. งานดำเนินคดี	สูง	-	-	✓	-	-	-
๑๐. งานรับรองสมาคม/มูลนิธิ	ต่ำ	-	-	✓	-	-	-
๑๑. งานออกกฎหมายพระราชบัญญัติ	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-
๑๒. งานออกกฎกระทรวง	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-
๑๓. งานตอบข้อหารือ	ต่ำ	-	✓	-	-	-	-
๑๔. งานตรวจร่างสัญญา	ปานกลาง	-	✓	-	-	-	-
สำนักงานเลขานุการกรม							
๑. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภคศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ.	สูงมาก	✓	-	-	-	-	-
๒. งานให้คำปรึกษาผ่านทางสายด่วน ๑๑๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ.	สูงมาก	✓	-	-	-	-	-
๓. งานบริหารงานเรื่องราวร้องทุกข์	ปานกลาง	-	-	✓	-	-	-

กระบวนการ	ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		๐ - ๒ ชั่วโมง	๒ - ๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๔. งานบริหารทรัพยากรบุคคล	ปานกลาง	-	-	-	✓	-	-
๕. งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ต่ำ	-	-	-	-	✓	-
๕. งานการคลัง	ปานกลาง	-	-	-	-	✓	-
๖. งานพัสดุ	ต่ำ	-	-	-	-	-	✓
๗. งานบริหารจัดการทั่วไป (ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม)	ต่ำ	-	-	-	-	-	✓
๘. งานสารบรรณ (ทุกสำนัก/กอง/กลุ่ม)	ต่ำ	-	-	-	-	-	✓
กคส. กคช. กคณ. กคต. สปจ.							
๑. งานตรวจสอบพฤติการณ์ผู้ประกอบการ ธุรกิจ	สูง	-	-	-	✓	-	-
๒. งานแก้ไขปัญหาเรื่องรื้อร้องทุกข์ของ ผู้บริโภค	สูงมาก	-	-	-	✓	-	-
๓. งานออกระเบียบ คำสั่ง	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-
๔. งานออกประกาศ	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-
๕. งานเพิกถอนการจดทะเบียนการ ประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	ไม่เป็น สาระสำคัญ	✓	-	-	-	-	-
๖. งานพิจารณาอุทธรณ์ผู้ประกอบการ ขายตรงและตลาดแบบตรง	ไม่เป็น สาระสำคัญ	✓	-	-	-	-	-
๗. งานพิจารณาคำขอจดทะเบียน การประกอบธุรกิจขายตรง	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-
๘. งานพิจารณาคำขอจดทะเบียน การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-
๙. งานพิจารณาคำขอแก้ไขทะเบียน การประกอบธุรกิจขายตรง	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-
๑๐. งานพิจารณาคำขอแก้ไขทะเบียน การประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์							
๑. งานสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	สูง	-	-	✓	-	-	-
๒. งานพัฒนาความรู้เครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภค	ปานกลาง	-	✓	-	-	-	-
๓. การประสานงานเครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภค	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-

กระบวนการ	ระดับ ผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก					
		๐ - ๒ ชั่วโมง	๒ - ๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๔. งานผลิตและเผยแพร่สื่อความรู้ด้านการ คุ้มครองผู้บริโภค	ต่ำ	✓	-	-	-	-	-
๕. งานคณะที่มิใช่ชก คณะทำงานตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร สคบ.	ไม่เป็น สาระสำคัญ	✓	-	-	-	-	-
๖. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์							
๖.๑ จัดจ้างผลิตสื่อ	สูง	✓	-	-	-	-	-
๖.๒ ผลิตเอง							
(๑) ข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็น สาระสำคัญ	✓	-	-	-	-	-
(๒) ภาพข่าว	ไม่เป็น สาระสำคัญ	✓	-	-	-	-	-
(๓) คลิปประชาสัมพันธ์	ไม่เป็น สาระสำคัญ	✓	-	-	-	-	-
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร							
๑. งานด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ	ต่ำ	-	✓	-	-	-	-
๒. งานบริหารการเปลี่ยนแปลงและ นวัตกรรม	ต่ำ	-	✓	-	-	-	-
กลุ่มตรวจสอบภายใน							
งานตรวจสอบภายใน	ต่ำ	-	✓	-	-	-	-

ในกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ประเมินแล้ว พบว่า ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก และมีช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง ๐ - ๒ ชั่วโมง ถึง ๑ วัน ให้กำหนดเป็นกระบวนการเร่งด่วนที่ต้องจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องตามแนวทางต่อไป สำหรับกระบวนการที่ประเมินแล้ว พบว่า ผลกระทบอยู่ในระดับปานกลางและมีช่วงระยะเวลาการหยุดชะงักอยู่ระหว่าง ๐ - ๒ ชั่วโมง ถึง ๑ วัน ให้หน่วยงานพิจารณาตามความเหมาะสมในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) พบว่า กระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดปรากฏ ดังนี้

กระบวนการ	ระดับความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
กระบวนการหลัก						
๑. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ผู้บริโภค ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ.	สูงมาก	✓				
๒. งานให้คำปรึกษาผ่านทางสายด่วน ๑๑๖๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สคบ.	สูงมาก	✓				
๓. งานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ของผู้บริโภค	สูงมาก	✓				
๔. งานความร่วมมือระหว่างประเทศ	สูง	✓				
๕. งานดำเนินคดี ยึดทรัพย์สินและอายัด ทรัพย์สิน	สูง		✓			
๖. งานตรวจสอบพฤติการณ์ ผู้ประกอบการธุรกิจ เฝ้าระวังและ เตือนภัย	สูง		✓			
๗. งานจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ ขายตรงและตลาดแบบตรง	ต่ำ	✓				
๘. งานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	สูง		✓			
๙. งานสร้างเครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภค	สูง		✓			
กระบวนการสนับสนุน						
๑. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	สูง		✓			
๒. งานสารบรรณ	ต่ำ		✓			
๓. งานบริหารและพัฒนาทรัพยากร บุคคล	ปานกลาง			✓		
๔. งานการคลัง	ปานกลาง			✓		

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและความเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

๖. การกำหนดทรัพยากรสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ

การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานนั้น เพื่อให้มั่นใจว่าแผนที่ได้จัดทำขึ้นสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจากการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรขององค์กรในสภาวะวิกฤต ในบางกรณีจำเป็นต้องใช้งบประมาณ อาทิ การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำรอง เพื่อให้สามารถสนับสนุนการทำงานในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางในการสร้างความต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อมอย่างน้อย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร และด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้พิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดให้สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต รายละเอียดดังนี้

๖.๑ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- หน่วยงานภายใน สคบ. - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี - ภาคเอกชน	อย่างน้อย ๑๘๖ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๖๕ ตร.ม.	อย่างน้อย ๓๗๘ ตร.ม.	อย่างน้อย ๕๔๐ ตร.ม.	อย่างน้อย ๗๗๒ ตร.ม.
๒. พื้นที่สำรองปฏิบัติงานที่บ้าน	- บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามสภาวะวิกฤต	-	-	-	อย่างน้อย ๑๖๑ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๓๐ ตร.ม.
รวม		อย่างน้อย ๑๘๖ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๖๕ ตร.ม.	อย่างน้อย ๓๗๘ ตร.ม.	อย่างน้อย ๗๐๑ ตร.ม.	อย่างน้อย ๑๐๐๒ ตร.ม.

๖.๒ ด้านความต้องการวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๕๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๒. โทรศัพท์พร้อมหมายเลข/โทรศัพท์มือถือ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง
๓. เครื่องโทรสาร	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง	๖ เครื่อง	๘ เครื่อง	๑๐ เครื่อง
๔. เครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องสแกน	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง	๖ เครื่อง	๘ เครื่อง	๑๐ เครื่อง
๕. เครื่องสำรองไฟ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๕๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง
๖. เครื่อง Printer	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๕ เครื่อง	๕ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๓๐ เครื่อง
๗. กล้องถ่ายรูป/ขาตั้งกล้อง	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๘. รถยนต์สำนักงานฯ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน
๙. เครื่องตัดสติ๊กเกอร์	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	-	-	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง
๑๐. อุปกรณ์เครื่องเขียน กระดาษ ปากกา ดินสอ เป็นต้น	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม
๑๑. วัสดุ อุปกรณ์ป้องกัน ฆ่าเชื้อโรค เช่น เครื่องวัด หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อ โรคชนิดต่าง ๆ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม

๖.๓ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ระบบงานเทคโนโลยี						
๑. ระบบบริหารจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์	Server ของสำนักงาน (ส่วนเทคโนโลยี สารสนเทศ)		✓			
๒. ระบบห้องประชุมไร้กระดาษ e-Meeting		✓				
๓. ระบบงานสู่การบริหารภายใต้ เทคโนโลยีดิจิทัล : ATM		✓				

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๔. ระบบบริหารงานยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค CSMS			✓			
๕. ระบบสื่อการสอน อิเล็กทรอนิกส์ e-Learning			✓			
๖. ระบบฐานข้อมูลเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภค CPNs			✓			
๗. ระบบฐานข้อมูลผู้กระทำความผิดคดีอาญา (CRDS)			✓			
๘. ฐานข้อมูลกฎหมายด้านการ คุ้มครองผู้บริโภค			✓			
๙. ฐานข้อมูลผู้ประกอบการ ตรงและตลาดแบบตรง		✓				
๑๐. เว็บไซต์คลังความรู้ผู้บริโภค			✓			
๑๑. ระบบงานสารบรรณ		✓				
๑๒. ระบบลงเวลาปฏิบัติงานและ ใบลาอิเล็กทรอนิกส์		✓				
๑๓. ระบบบริหารสินทรัพย์และ พัสดุ สคบ.		✓				
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)						
๑. ระบบ Call Center ๑๑๖๖	Server ของสำนักงาน	✓				
๒. ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค และ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคในส่วน ภูมิภาค	(ส่วนเทคโนโลยี สารสนเทศ)	✓				
๓. ระบบจดทะเบียนการประกอบ ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง		✓				
๔. ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB D-Mediate)		✓				
๕. ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภค			✓			
๖. ระบบบริหารศูนย์คุ้มครอง ผู้บริโภคแบบบูรณาการ (CCMS)			✓			
๗. Ocpb Web		✓				
๘. Line Official สคบ.-อปท.		✓				

๖.๔ ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personal Requirement)

ระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาในการจัดหา				
	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑๙๓ (๕๐%)	๒๓๒ (๖๐%)	๒๗๑ (๗๐%)	๓๐๙ (๘๐%)	๓๘๖ (๑๐๐%)
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	ดำเนินการเป็นไปตามประกาศ สคบ. เรื่อง แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่กรณีโรคระบาด				

๖.๕ ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)


ระบุจำนวนผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาในการจัดหา				
	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. ผู้ให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	✓				
๒. ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) สพร.	✓				
๓. ผู้ให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud) สพร. กระทรวงดิจิทัลฯ, กสท โทรคมนาคม จำกัด	✓				
๔. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ eMENSOCR)		✓			
๕. สำนักงานงบประมาณ (ระบบฐานข้อมูลแผนผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ BBEVIS)		✓			
๖. สำนักงานงบประมาณ (ระบบการจัดทำคำของบประมาณ e-Budgeting)		✓			
๗. ผู้ให้บริการและดูแลระบบรับเรื่องร้องทุกข์ด้วยระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค โดยบริษัท แอดวานซ์ อินโฟเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด	✓				

๗. กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์และแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาจากทรัพยากร ๕ ด้าน ดังนี้

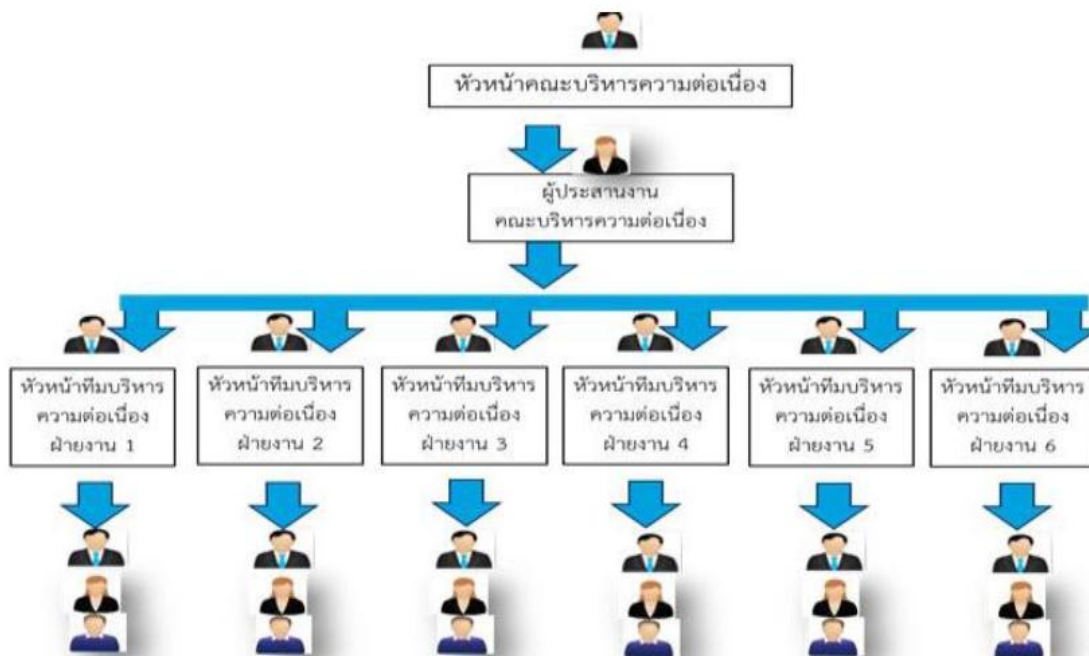
ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และเตรียมความพร้อมร่วมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ เช่าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่สำคัญ	<ol style="list-style-type: none"> จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในสภาวะวิกฤต ทำข้อตกลงหรือประสานงานกับหน่วยงานราชการหรือภาคเอกชน เพื่อขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องจำเป็นในการปฏิบัติงาน ดำเนินการจัดซื้อเครื่องและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพิเศษ
	เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ	<ol style="list-style-type: none"> ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีเพื่อจัดเตรียมและให้มีระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศสำรอง เช่น ระบบสำรองทุกซ์ ผู้บริโภคออนไลน์ ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ ระบบแจ้งเตือนภัยสินค้าและบริการที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นการชั่วคราว และกำหนดให้สรรหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ก่อนแล้วจึงสรรหาเพิ่มเติมจากภายนอก กำหนดให้จัดเก็บข้อมูล สำเนาสำรอง ในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อของหน่วยพัสดุ จัดหาหรือเตรียมพื้นที่ข้อมูลบนระบบ Cloud หรือ Server ของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและสามารถปฏิบัติงานนอกสำนักงานได้ หรือเคลื่อนย้ายเครื่อง Server ไปยังพื้นที่ปลอดภัยหรือพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ในกรณีที่สามารถทำได้ พัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงาน เป็น e-service
	บุคลากรหลัก	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ ในสภาวะวิกฤต กำหนดแนวทางและกลุ่มบุคลากรที่สามารถขอให้ช่วยปฏิบัติงานชั่วคราว จากหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในสังกัด หรือส่วนกลาง

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	<p>ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดให้มีลูกค้า/ผู้ให้บริการสำรอง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเรียกใช้บริการได้ในสภาวะวิกฤต หากผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้จะตรวจสอบไปยังผู้ให้บริการรายอื่นที่อาจสามารถให้บริการแทนได้ พิจารณากระจายความเสี่ยง โดยมีลูกค้า/ผู้ให้บริการ มากกว่า ๑ ราย สำหรับให้บริการแก่หน่วยงาน ให้บริการและติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

๘. กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลก่อนหน้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้าฝ่ายงาน/ส่วนงาน มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผน ทั้งนี้ อาจแจ้งเหตุผ่านเทคโนโลยีอื่น ๆ ได้ในกรณีที่ไม่เร่งด่วน เช่น ระบบ Chat แต่ผู้แจ้งเหตุต้องตรวจสอบและตอบกลับทุกคน ดังนั้น การแจ้งผ่านโทรศัพท์ยังคงเป็นแนวทางที่เหมาะสม หากเป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน



๙. ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตที่ สคบ. กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเหตุภาวะฉุกเฉิน/ภาวะวิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในสำนัก กอง กลุ่ม ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ.	หัวหน้า/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๒. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรที่สำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง พร้อมทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๓. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในสำนัก กอง กลุ่ม ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	ทีมงานหลัก / ทีมงานสำรอง	<input type="checkbox"/>
๔. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ. โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ๔.๑ สรุปรายชื่อและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ๔.๒ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และการให้บริการภายในและภายนอกหน่วยงาน ๔.๓ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ๔.๔ กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๕. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในสำนัก กอง กลุ่ม ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณา และเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานแล้ว	หัวหน้า/ทีมงานหลัก ทีมงานสำรอง แผนบริหารความต่อเนื่อง รายงานตามลำดับชั้น	<input type="checkbox"/>
๖. ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ - ๕ วันข้างหน้า	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๗. ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนจัดหาทรัพยากร	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๘. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ. ทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๙. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้รับ – ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๑๐. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๑๑. ระบุหน่วยงานที่เป็นผู้รับ-ผู้ให้บริการสำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ.	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๑๒. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๑๓. สรุปแจ้งสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในสำนัก กอง กลุ่ม เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๑๔. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ. ทราบอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้า/ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของ สำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๒ - ๗ การตอบสนองระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตที่ สคบ. กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๒. ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้รับ/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านอาคารสถานที่ <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ <input type="checkbox"/> ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านบริการสารสนเทศ <input type="checkbox"/>	
๓. รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ สคบ. เกี่ยวกับความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้รับ/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องสำนัก กอง กลุ่ม <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านอาคารสถานที่ <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ <input type="checkbox"/> ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านบริการสารสนเทศ <input type="checkbox"/>	
๕. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการตามความต้องการด้านเทคโนโลยีที่ได้รับ	ทีมงานสำรอง	<input type="checkbox"/>
๖. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ 	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านอาคารสถานที่ <input type="checkbox"/> ทีมงานด้านอาคารสถานที่ และ <input type="checkbox"/>	

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้รับ/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ ทีมงานด้านบริการสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
๗. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๘. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องแต่ละด้านต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๙. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในแต่ละด้านเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๑๐. รายงานความก้าวหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ. ทราบอย่างสม่ำเสมอหรือตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตที่ สคบ. กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๒. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ. สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - ผู้รับ/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม ทีมงานด้านอาคารสถานที่ ทีมงานด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทีมงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ประสานงานคณะบริหารฯ ทีมงานด้านบริการสารสนเทศ	<input type="checkbox"/>
๕. สรุปแจ้งสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในสำนัก กอง กลุ่ม	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๖. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลาอย่างสม่ำเสมอ)	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๗. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ สคบ. อย่างสม่ำเสมอหรือตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้า/ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนัก กอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

ในการปฏิบัติภารกิจใด ๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตที่ สคบ. กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑. ก่อนที่จะยกเลิกการใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง/ต้องทดสอบว่ากระบวนการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้อย่างดีในสถานที่ทำงานใหม่	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง/ผู้ประสานงาน BCP	<input type="checkbox"/>
๒. ดำเนินการเปลี่ยนพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองให้กลับไปอยู่ในสภาพเดิม (Original Condition) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● เอาซอฟต์แวร์ที่ได้ติดตั้งไว้ที่ศูนย์สำรองออก ● ตรวจสอบว่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ได้เอาออกจากฮาร์ดดิสก์และที่เก็บชั่วคราวอื่น ๆ เรียบร้อยแล้ว ● ทำลายหรือกำจัดเอกสารต่าง ๆ และรายงานข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่แล้วออกไป ● ตรวจสอบว่าทรัพยากรทุกอย่างที่ให้ผู้อื่นไปใช้ได้คืนกลับมาในสภาพที่ดี ● ส่งคืนสถานที่ 	ผู้ประสานงาน BCP/ ทีมงานหลักบริหารความต่อเนื่องของสำนักกอง กลุ่ม	<input type="checkbox"/>
๓. ดำเนินการยกเลิกสิทธิการเข้าถึงอาคาร สถานที่ ข้อมูล และอำนาจต่าง ๆ ที่เคยอนุญาตให้กับบุคลากรสำรอง	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>

๑๐. แผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณี ๖ กรณี

๑๐.๑ แผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณี อัคคีภัย
๑. การปฏิบัติในภาวะปกติ
<p>ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานเลขานุการกรม)</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) สำรวจตรวจตราและบำรุงรักษาอุปกรณ์ดับเพลิง ให้มีเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ๒) จัดทำป้ายสื่อเรื่องความปลอดภัย เช่น ทางหนีไฟ ระบุข้อความ “ห้ามใช้ลิฟต์ขณะเกิดเพลิงไหม้” ๓) ประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนรับทราบจุดที่ตั้งถังดับเพลิง ๔) ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง ๕) แจ้งเส้นทางหนีไฟและขนย้ายทรัพย์สิน จุดรวมพลแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ ๖) จัดทำบัญชีหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อสะดวกในการติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน ๗) ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ป้องกันอัคคีภัย <p>สำนัก/กอง/กลุ่ม</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) ให้แต่ละสำนัก/กอง/กลุ่ม จัดทำสัญลักษณ์ เครื่องหมายหรือกำหนดตัวเลขของบัญชีทรัพย์สินเอกสารที่สำคัญ (เช่น สำนวนคดี ทะเบียนประวัติบุคลากร สัญญาจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น) ในกรณีที่จะต้องมีการขนย้ายให้ชัดเจน พร้อมแจ้งให้ทุกคนในหน่วยงานรับทราบและเข้าใจร่วมกัน ๒) กำหนดแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่ม สำรองข้อมูลที่มีความสำคัญลงในอุปกรณ์เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (External Harddisk) ๓) เจ้าหน้าที่ในแต่ละสำนัก/กอง/กลุ่ม ทุกคนต้องสำรวจอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งานและกำจัดแหล่งที่จะเป็นเชื้อเพลิง ๔) ให้สำนัก/กอง/กลุ่ม มอบหมายเจ้าหน้าที่ เพื่อทำหน้าที่ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ผู้นำทางหนีไฟแก่เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการ - ผู้ขนย้ายทรัพย์สินและเอกสารที่สำคัญ - ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบว่ามีใครสูบบุหรี่หรือไม่เมื่ออพยพหนีไฟ - ผู้มีหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินในพื้นที่พักชั่วคราว
๒. การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน
<p>การปฏิบัติการเพลิงไหม้ขั้นต้น</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) ผู้พบเห็นไฟไหม้ ตัดสินใจว่าจะดับเพลิงได้หรือไม่ ๒) ถ้าดับได้ ให้ดำเนินการดับเพลิงนั้นทันทีและรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ๓) ถ้าดับไม่ได้ ให้แจ้งผู้มีหน้าที่ดับเพลิงเบื้องต้น เพื่อนร่วมงาน/หัวหน้า ช่วยกันดับเพลิง กรณีดับได้แล้ว ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น แต่ถ้าเพลิงไหม้ลุกลามจนไม่สามารถยุติเพลิงได้ให้เข้าสู่แผนการปฏิบัติการเพลิงไหม้ขั้นลุกลาม <p>การปฏิบัติการเพลิงไหม้ขั้นลุกลาม</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑) ผู้พบเห็นเพลิง แจ้งหน่วยดับเพลิง (โทร. ๑๙๙) หรือแจ้งฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเลขานุการกรม (โทร. ๑๓๔๘๗) โดยบอกชื่อผู้แจ้ง สถานที่เกิดเหตุ ลักษณะของไฟที่กำลังลุกไหม้ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แจ้ง พร้อมรายงานผู้บังคับบัญชา

๒) ผู้มีหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติหน้าที่ทันที เช่น ผู้ขนย้ายทรัพย์สินและเอกสารที่สำคัญ ผู้นำทางหนีไฟแก่เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการ สำหรับบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ให้รับอพยพหนีไฟ โดยใช้บันไดหนีไฟไปยังบริเวณพื้นที่รองรับการอพยพ (ด้านทิศใต้ของอาคารรัฐประศาสนภักดีหรืออาคาร B)

การเข้าสู่แผนอพยพหนีไฟ

๑) ผู้นำทางหนีไฟ หรือผู้รู้จักทางจะเป็นผู้นำทางอพยพหนีไฟโดยใช้บันไดหนีไฟ ไปยังบริเวณพื้นที่รองรับการอพยพ (ด้านทิศใต้ของอาคารรัฐประศาสนภักดีหรืออาคาร B) จุบรวมพล ซึ่งกำหนดโดยบริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ผู้ดูแลอาคาร

๒) ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบดำเนินการตรวจสอบจำนวนเจ้าหน้าที่ในสังกัดตนเองและรายงานให้ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม ทราบ

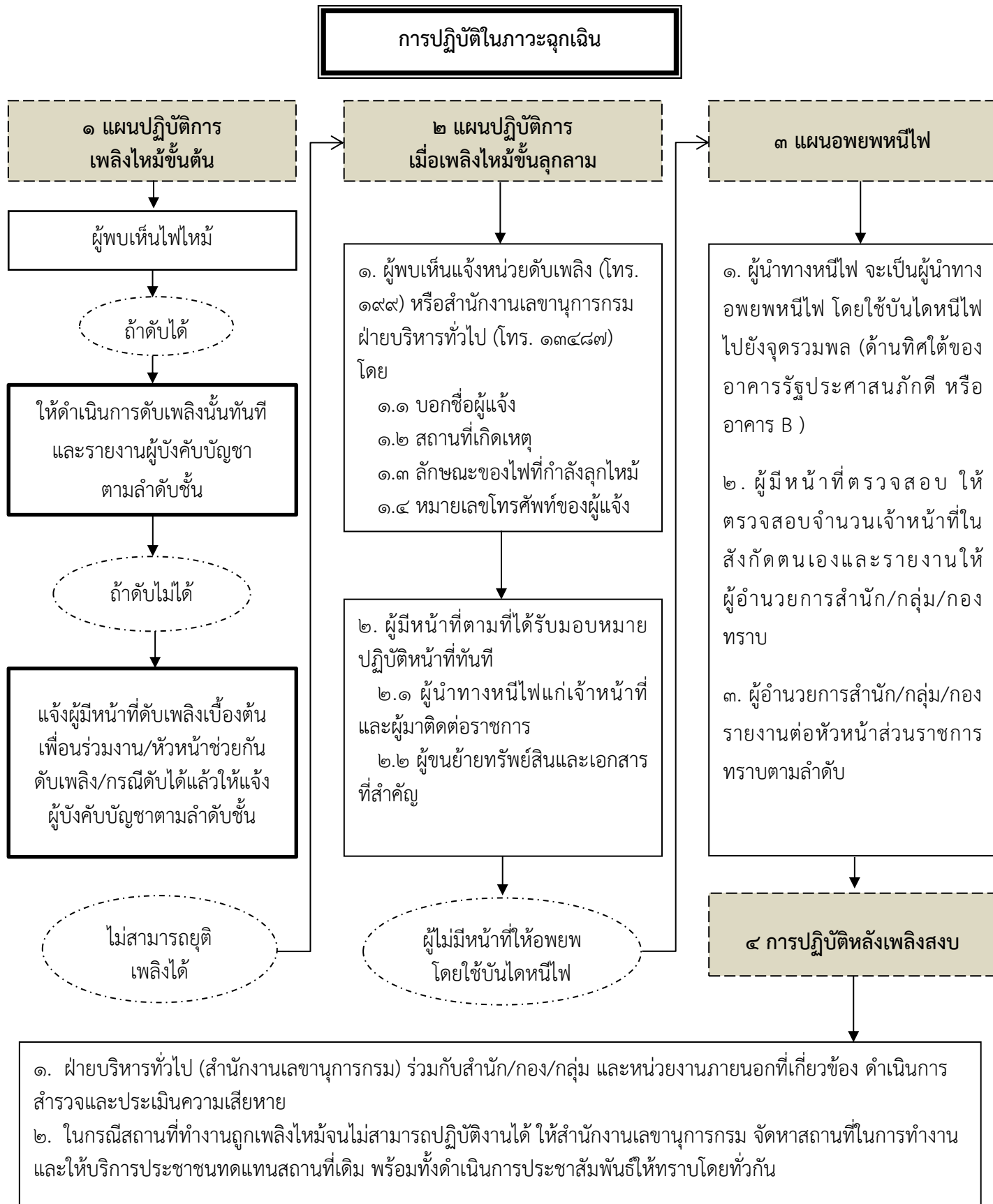
๓) ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม รายงานต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบตามลำดับ

๓. การปฏิบัติหลังเพลิงสงบ

๑) ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานเลขานุการกรม) ร่วมกับสำนัก/กอง/กลุ่ม และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจและประเมินความเสียหาย

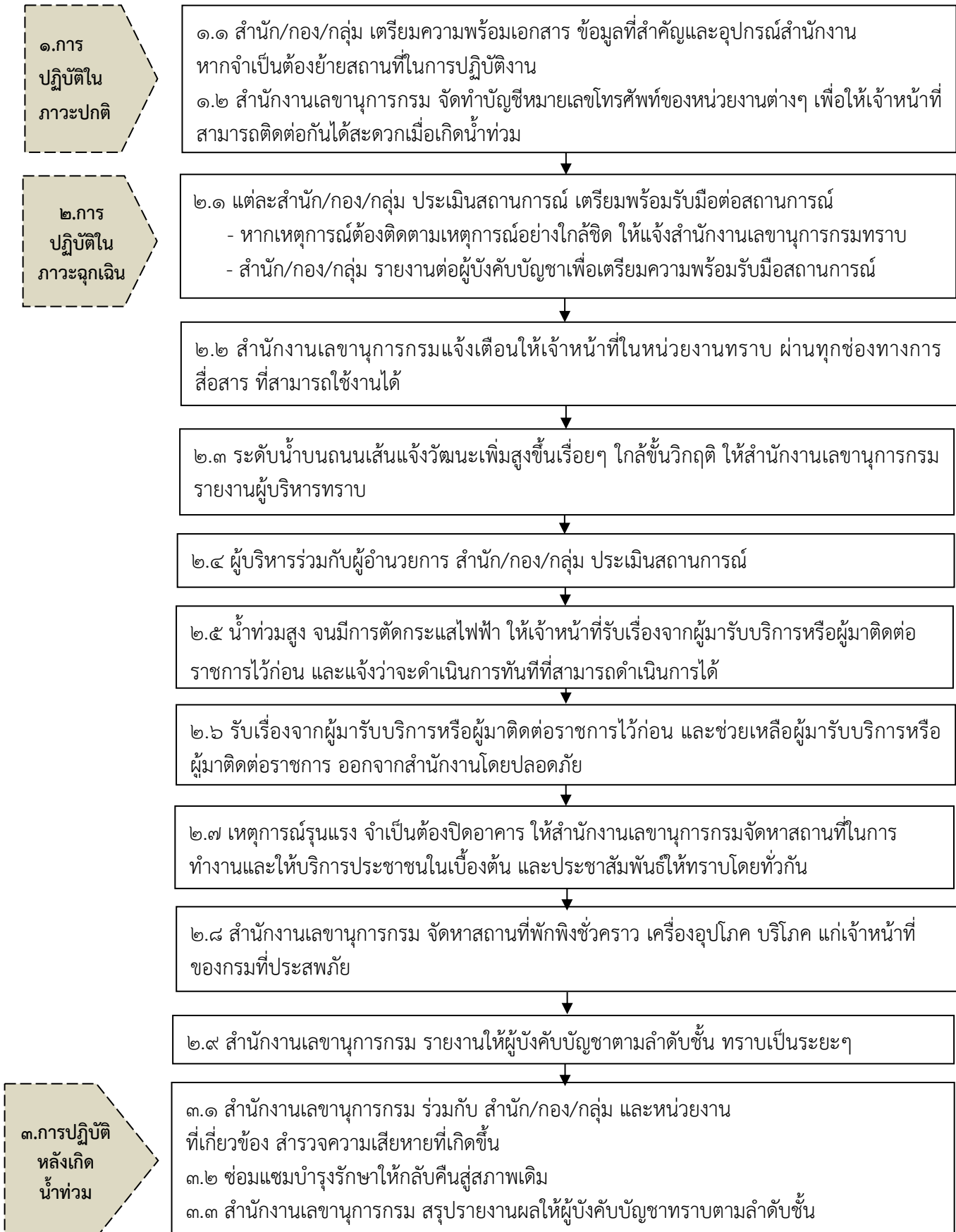
๒) ในกรณีสถานที่ทำงานถูกเพลิงไหม้จนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้สำนักงานเลขานุการกรม จัดหาสถานที่ในการทำงานและให้บริการประชาชนทดแทนสถานที่เดิม พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

แผนผังแสดงขั้นตอน การปฏิบัติตามแผนรองรับกรณีอัคคีภัย



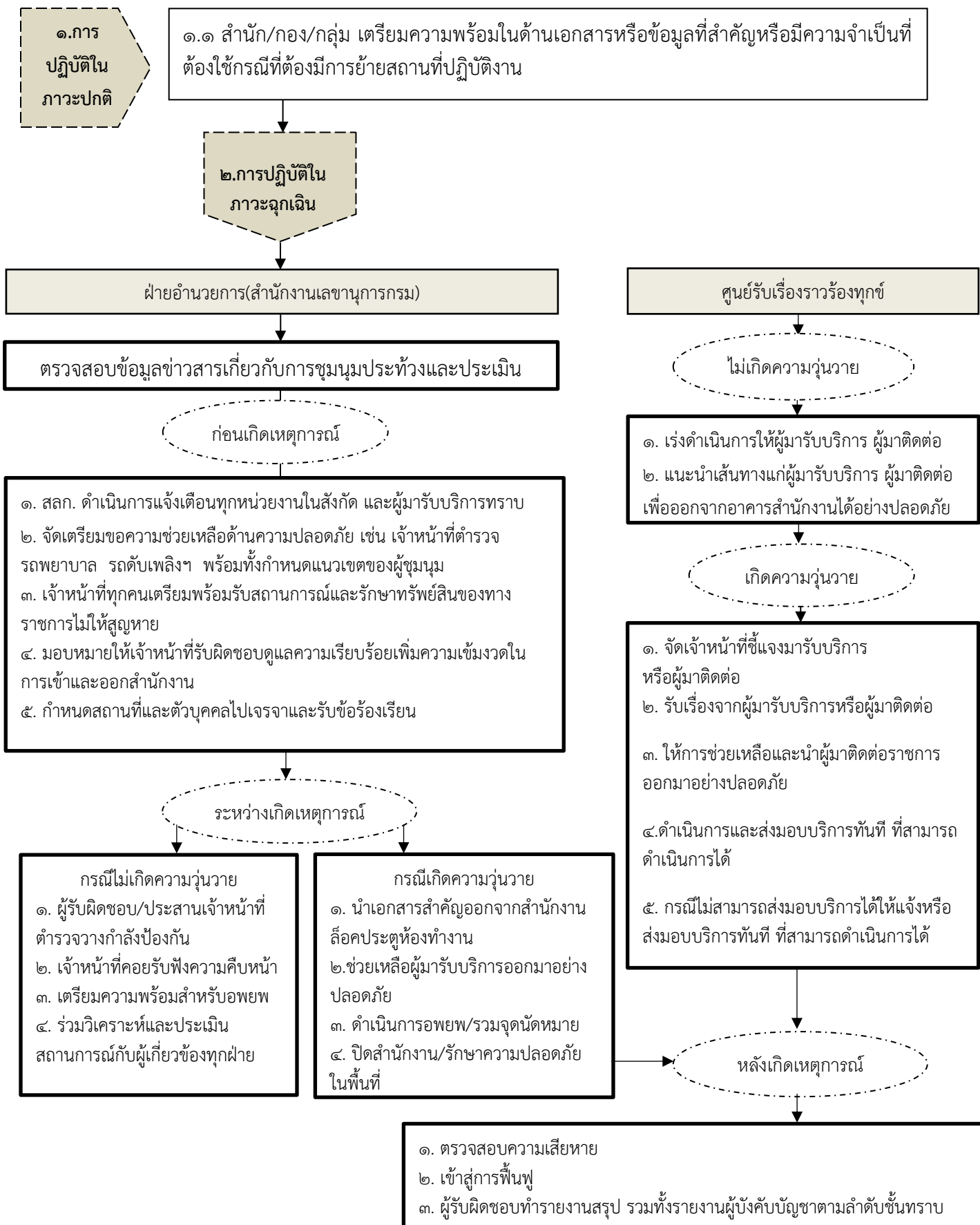
๑๐.๒ แผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณี อุทกภัย
๑. การปฏิบัติในภาวะปกติ
<p>๑) ให้แต่ละสำนัก/กอง/กลุ่ม เตรียมความพร้อมในด้านเอกสาร ข้อมูลที่สำคัญและอุปกรณ์สำนักงาน ที่จำเป็นต้องใช้ในกรณีมีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน</p> <p>๒) สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำบัญชีหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกันได้สะดวกเมื่อเกิดน้ำท่วม</p>
๒. การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน
<p>๑) แต่ละสำนัก/กอง/กลุ่ม ประเมินสถานการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งต่อสำนักงานเลขานุการกรมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับน้ำท่วม และประเมินสถานการณ์ และรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>๒) สำนักงานเลขานุการกรม แจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ ผ่านทุกช่องทางการสื่อสารที่สามารถใช้งานได้</p> <p>๓) ผู้บริหารร่วมกับผู้อำนวยการ สำนัก/กอง/กลุ่ม ประเมินสถานการณ์</p> <p>๔) กรณีน้ำท่วมสูง จนมีการตัดกระแสไฟฟ้า ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องจากผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการไว้ก่อน และแจ้งว่าจะดำเนินการทันทีที่สามารถดำเนินการได้</p> <p>๕) หลังกการรับเรื่องไว้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการช่วยเหลือ ผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ออกจากสำนักงานโดยปลอดภัย</p> <p>๖) กรณีเหตุการณ์รุนแรง จำเป็นต้องปิดอาคาร ให้สำนักงานเลขานุการกรมจัดหาสถานที่ในการทำงาน และให้บริการประชาชนในเบื้องต้น และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน</p> <p>๗) สำนักงานเลขานุการกรม รายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบเป็นระยะๆ</p>
๓. การปฏิบัติหลังเกิดน้ำท่วม
<p>๑) สำนักงานเลขานุการกรม ร่วมกับ สำนัก/กอง/กลุ่ม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น</p> <p>๒) ซ่อมแซมบำรุงรักษาให้กลับคืนสู่สภาพเดิม</p> <p>๓) สำนักงานเลขานุการกรม สรุปรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น</p>

แผนผังแสดงขั้นตอน การปฏิบัติตามแผนรองรับกรณีอุทกภัย



๑๐.๓ แผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณี ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๑. การปฏิบัติในภาวะปกติ
ให้แต่ละสำนัก/กอง/กลุ่ม เตรียมความพร้อมในด้านเอกสารหรือข้อมูลที่สำคัญและอุปกรณ์สำนักงานที่มีความจำเป็น ที่ต้องใช้กรณีที่ต้องมีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน
๒. การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน
สำนัก/กอง/กลุ่ม ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชุมนุมประท้วง สำนักงานเลขานุการกรมประเมินสถานการณ์และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยแบ่งตามลำดับสถานการณ์ดังนี้
๒.๑ ก่อนเกิดเหตุการณ์
๑) สำนักงานเลขานุการกรม หาข้อมูลเตรียมความพร้อม และดำเนินการแจ้งเตือนทุกหน่วยงานในสังกัด และผู้มารับบริการทราบเพื่อเตรียมรับสถานการณ์
๒) จัดเตรียมการสนับสนุนช่วยเหลืออุปกรณ์ด้านความปลอดภัย เช่น รถพยาบาล (มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง โทรศัพท์ ๐๒-๒๒๖-๔๔๔๔-๗) (มูลนิธิร่วมกตัญญู โทรศัพท์ ๐๒-๗๕๑-๐๕๕๑-๓) (ศูนย์เรนทร โทรศัพท์ ๑๖๖๙) หน่วยดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โทร๑๙๙ พร้อมทั้งกำหนดแนวเขตของผู้ชุมนุม
๓) เจ้าหน้าที่ทุกคนเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ และรักษาทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ให้เกิดความเสียหาย
๔) สำนักงานเลขานุการกรม มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยรับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมการเข้าและออกสำนักงาน
๒.๒ ระหว่างเกิดเหตุการณ์
- กรณีไม่เกิดความวุ่นวาย
๑) ผู้บริหารร่วมวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
๒) ผู้รับผิดชอบประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจในการวางกำลังป้องกันภัย
๓) เจ้าหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามปกติและคอยรับฟังความคืบหน้า
- กรณีเกิดความวุ่นวาย
๑) ให้การช่วยเหลือและนำผู้มาติดต่อราชการออกอย่างปลอดภัย
๒) นำเอกสารที่มีความสำคัญเสี่ยงต่อการสูญหายและโดนทำลาย ออกจากสำนักงาน จากนั้นล็อกประตูห้องทำงาน
๓) ดำเนินการอพยพและรวมตัวกันที่จุดนัดหมาย
๔) ปิดสำนักงาน
๕) ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจรักษาความปลอดภัยในพื้นที่
๓. การปฏิบัติหลังเกิดเหตุการณ์ชุมนุมของผู้ชน
๑) สำนัก/กอง/กลุ่ม ตรวจสอบความเสียหาย
๒) ผู้รับผิดชอบทำรายงานสรุป รวมทั้งรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ

แผนผังแสดงขั้นตอน การปฏิบัติตามแผนรองรับกรณีชุมนุมประท้วง/จลาจล



๑๐.๔ แผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณี ก่อร้ายร้าย/ก่อวินาศกรรม

ประเภทของการก่อการร้าย แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท

๑. การก่อการร้ายภายในประเทศ หมายถึง การต่อสู้ด้วยวิธีการรุนแรงของ กลุ่มก่อการร้ายภายในประเทศ ซึ่งมุ่งต่อต้านรัฐบาลของตน โดยปฏิบัติการเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น และมักไม่ปฏิบัติการร่วมหรือประสาน การต่อสู้ด้วยกำลังอาวุธกับกลุ่มก่อการร้ายภายนอกประเทศ แต่ก็อาจได้รับการสนับสนุนด้านขวัญ กำลังใจ และ ด้านวัตถุจากภายนอกประเทศได้

๒. การก่อการร้ายข้ามประเทศ หมายถึง การก่อการร้ายของขบวนการ ก่อการร้ายภายในประเทศ ซึ่งโดย ปกติมักกระทำโดยขบวนการเดียว ไม่มีการเชื่อมโยงหรือปฏิบัติการร่วมกับขบวนการก่อการร้ายภายนอกประเทศ และเป้าหมายของการก่อการร้ายก็มุ่งกระทำการต่อต้านรัฐบาลของตน

๓. การก่อการร้ายระหว่างประเทศหรือการก่อการร้ายสากล หมายถึง การก่อการร้ายที่มีการร่วมมือกัน ระหว่างกลุ่มก่อการร้ายในประเทศต่างๆ ตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายทางการเมืองของกลุ่มใด กลุ่มหนึ่ง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน การก่อการร้ายมีลักษณะเป็นการกระทำแบบข้ามประเทศ

ซึ่งรูปแบบการก่อวินาศกรรมที่มีผลกระทบรุนแรงโดยทั่วไป มีดังนี้

- การก่อวินาศกรรมจากวัตถุระเบิด เช่น การลอบวางระเบิดตามสถานที่ต่างๆ หรือด้วยรถยนต์ การระเบิด แบบพลีชีพ

- การก่อวินาศกรรมจากสารเคมี เช่น การปล่อยสารเคมีในที่สาธารณะ

- การก่อวินาศกรรมทางชีวภาพ เช่น การแพร่ระบาดของเชื้อโรค หรือท็อกซินที่เกิดจากการเพาะเลี้ยงของ มนุษย์

- การก่อวินาศกรรมจากกัมมันตภาพรังสี เช่น เจตนาดำเนินการให้เกิดการแพร่กระจายของกัมมันตภาพรังสี

- การก่อวินาศกรรมด้วยอุปกรณ์หรือเครื่องมืออื่นๆ เช่นการใช้รถบรรทุกน้ำมันพุ่งชนเป้าหมายก่อให้เกิดเพลิงลุกไหม้ เพื่อสร้างความเสียหายให้กับชีวิตและทรัพย์สินโดยรอบ

๑. การปฏิบัติในภาวะปกติ

๑) ให้ความรู้ในการปฏิบัติตนแก่เจ้าหน้าที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายในกรณีต่างๆ ตลอดจนเส้นทาง ในการอพยพออกจากตัวอาคารและจุดรวมพล

๒) การสำรวจตรวจตราเครื่องมือรักษาความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด อุปกรณ์ไฟสำรองฉุกเฉิน อุปกรณ์สื่อสาร เครื่องทาบบัตรเข้า-ออกประตู

๓) สำรองตรวจตราผู้ผ่านเข้าออกกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ออกมาตรการรักษา ความปลอดภัย เช่น แลกบัตรผู้มาติดต่อ

๒. การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน

๑) ผู้พบเห็นเหตุการณ์ พบสิ่งของ บุคคลต้องสงสัย ให้รายงานลักษณะเหตุการณ์ ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ

๒) ประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง ๐๒-๕๗๔-๖๔๖๐-๗ เพื่อควบคุม เหตุการณ์ในเบื้องต้น

๓) ให้การช่วยเหลือและแนะนำผู้มารับบริการออกมาจากตัวอาคารอย่างปลอดภัย

๔) ช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บนำส่งโรงพยาบาลใกล้เคียง (มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๒๖๖-

๔๔๔๔-๗) (มูลนิธิร่วมกตัญญู หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๗๕๑-๐๙๕๑-๓) (ศูนย์เรนทร หมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๖๙)

๕) หากเหตุการณ์รุนแรง ไม่สามารถควบคุมได้ ให้ดำเนินการอพยพและรวมตัวกันที่จุดนัดหมาย (จุดเดียวกับจุดรวมพลหนีไฟ ด้านทิศใต้ของอาคารรัฐประศาสนภักดี)

๖) สำรวจจำนวนบุคลากร หากมีผู้สูญหาย ให้ดำเนินการค้นหาผู้ที่ติดค้างอยู่ในตัวอาคาร

๗) ผู้บริหารร่วมวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

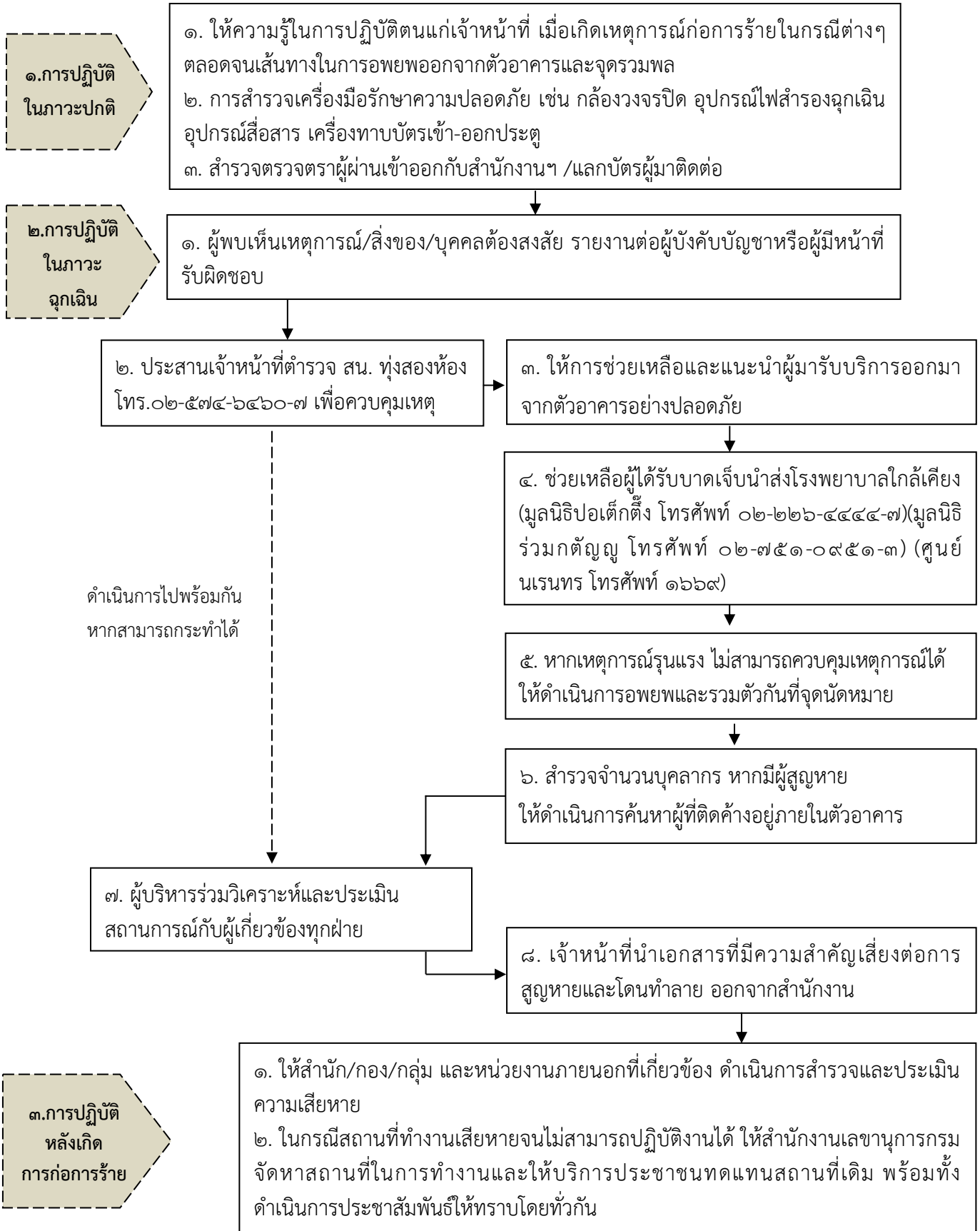
๘) เจ้าหน้าที่นำเอกสารที่มีความสำคัญเสี่ยงต่อการสูญหายและโดนทำลาย ออกจากสำนักงาน

๓. การปฏิบัติหลังเกิดการก่อการร้าย

๑. ให้สำนัก/กอง/กลุ่ม และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจและประเมินความเสียหาย

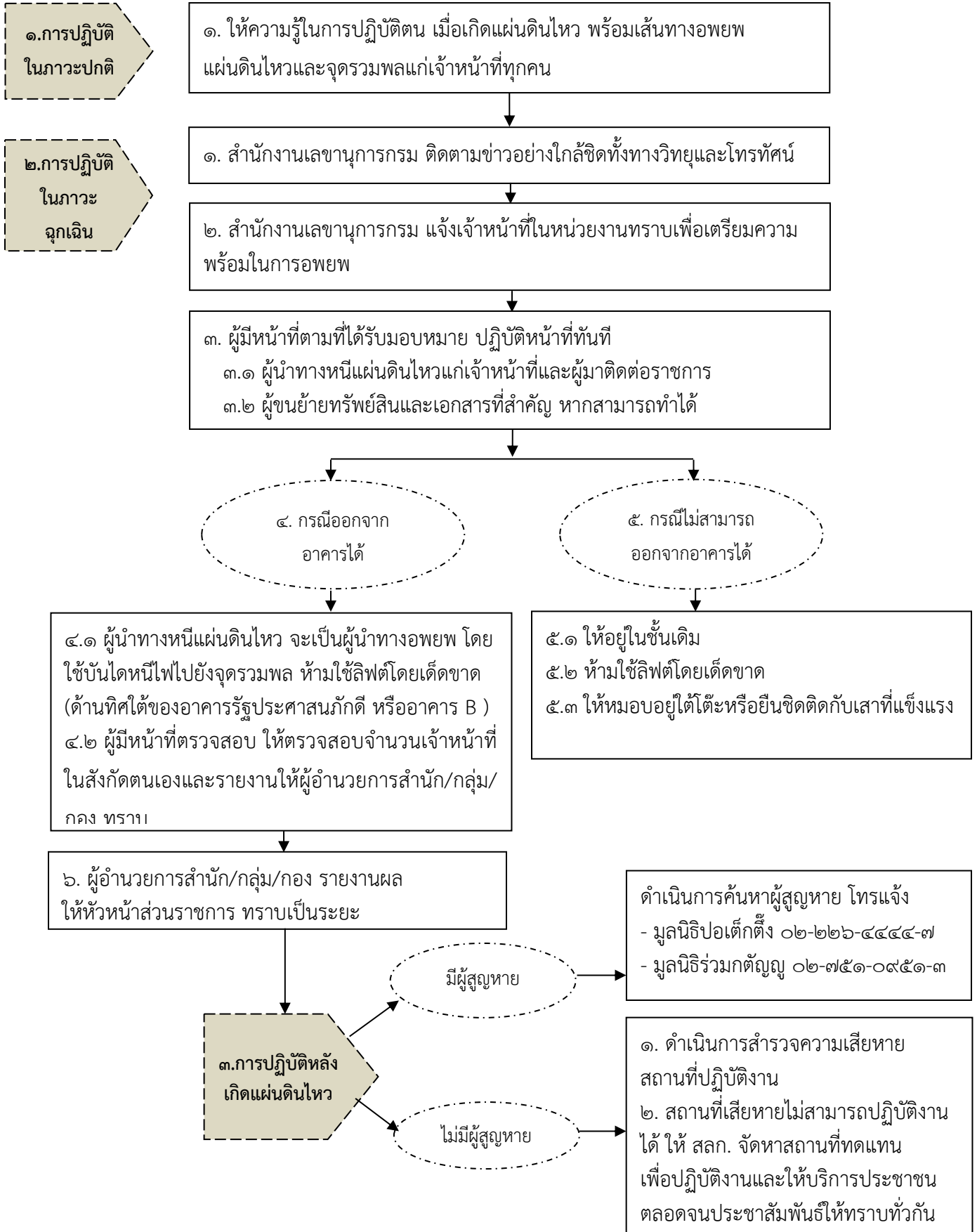
๒. ในกรณีสถานที่ทำงานเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้สำนักงานเลขานุการกรม จัดหาสถานที่ในการทำงานและให้บริการประชาชนทดแทนสถานที่เดิม พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

แผนผังแสดงขั้นตอน การปฏิบัติตามแผนรองรับกรณีการก่อการร้าย/ก่อวินาศกรรม



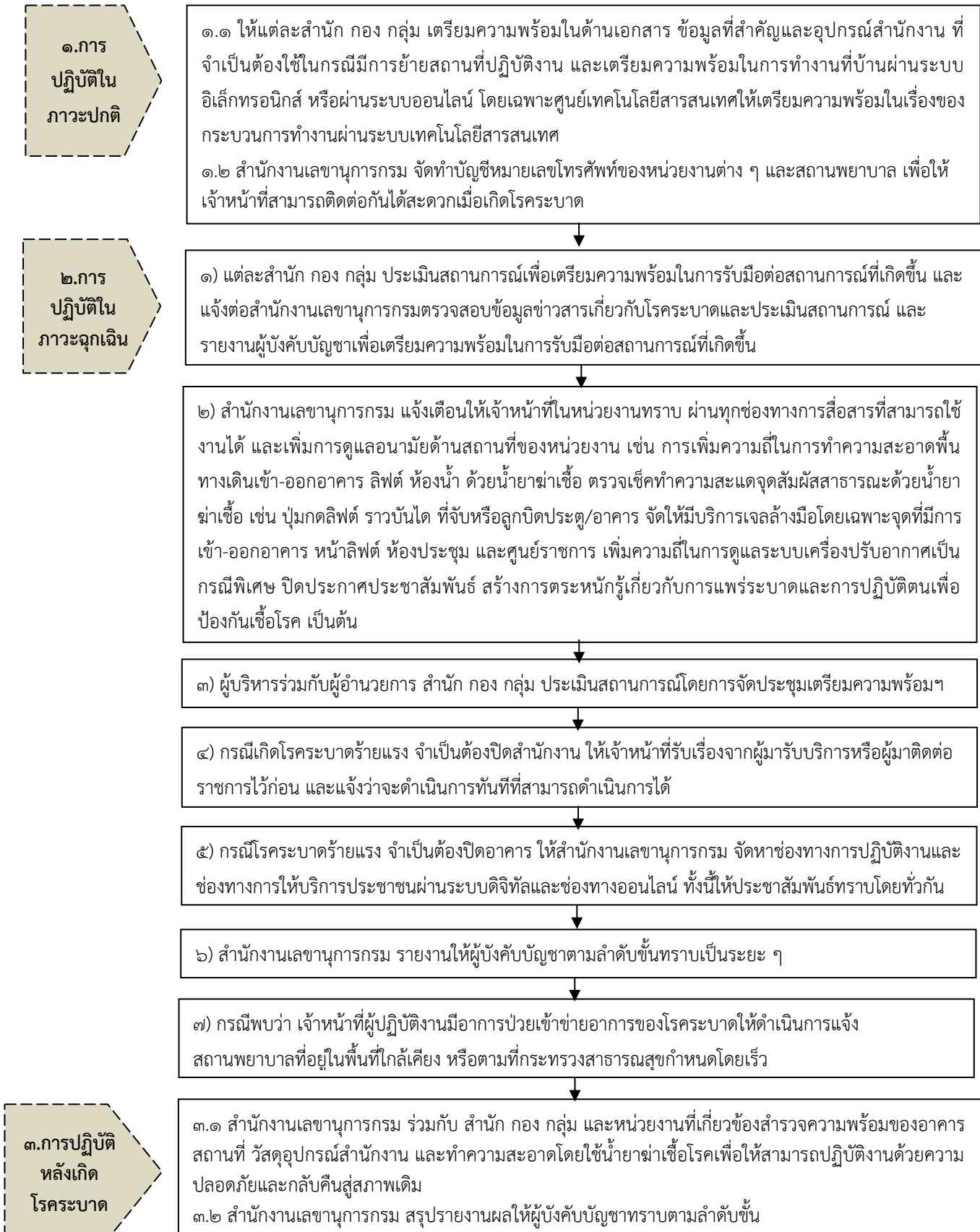
๑๐.๕ แผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณี แผ่นดินไหว
๑. การปฏิบัติในภาวะปกติ
ให้ความรู้ในการปฏิบัติตน เมื่อเกิดแผ่นดินไหว พร้อมเส้นทางอพยพแผ่นดินไหวและจุดรวมพลแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
๒. การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน
<p>๑. สำนัก/กอง/กลุ่ม ร่วมกันติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิดทุกช่องทาง ประสานสำนักงานเลขานุการกรมเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ รายงานผู้บังคับบัญชาพร้อมแจ้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ทราบเพื่อทำการอพยพ</p> <p>๒. ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก สำนัก/กอง/กลุ่ม ในกรณีแผ่นดินไหว ทำหน้าที่ต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้นำทางหนีแผ่นดินไหวแก่เจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อราชการ - ผู้ขนย้ายทรัพย์สินและเอกสารที่สำคัญ หากสามารถทำได้ - ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบว่ามีใครสูญหายหรือไม่เมื่ออพยพหนีแผ่นดินไหว - ผู้มีหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินในพื้นที่พักชั่วคราว <p>๓. ให้ผู้นำทางหนีแผ่นดินไหวแก่เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการ เป็นผู้นำทางอพยพจากอาคารไปยังบริเวณพื้นที่รองรับการอพยพหนีไฟ (ด้านทิศใต้ของอาคารรัฐประศาสนภักดี หรืออาคาร B) จุดรวมพล หากไม่สามารถอพยพไปที่จุดดังกล่าวได้ ให้อพยพไปยังที่โล่งแจ้งที่ใกล้ที่สุด และอย่าแย่งกันออกที่ประตูเพราะจะเกิดอันตรายจากการเหยียบกัน</p> <p>๔. กรณีไม่สามารถออกจากอาคาร ให้อยู่ในชั้นเดิม ห้ามใช้ลิฟต์โดยเด็ดขาดในขณะที่เกิดแผ่นดินไหว และให้หมอบอยู่ใต้โต๊ะ หรือยื่นชิดติดกับเสาที่แข็งแรง</p> <p>๕. ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบว่ามีใครสูญหายจากการอพยพแผ่นดินไหว เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบว่ามีใครสูญหายจากการอพยพหนีแผ่นดินไหวด้วย</p> <p>๖. สำนักงานเลขานุการกรมรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบเป็นระยะๆ</p>
๓. การปฏิบัติหลังเกิดแผ่นดินไหว
<p>๑. มีผู้สูญหาย แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๒๖-๔๔๔๔-๗) (มูลนิธิร่วมกตัญญู หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๗๕๑-๐๙๕๑-๓) ให้ดำเนินการค้นหาผู้ที่ติดอยู่ในตัวอาคาร</p> <p>๒. ให้สำนัก/กอง/กลุ่ม และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจและประเมินความเสียหาย</p> <p>๓. ในกรณีสถานที่ทำงานเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้สำนักงานเลขานุการกรม จัดหาสถานที่ในการทำงานและให้บริการประชาชนทดแทนสถานที่เดิม พร้อมทั้งดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน</p>

แผนภาพแสดงขั้นตอน การปฏิบัติตามแผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณีแผ่นดินไหว



<p>๑๐.๖ แผนรองรับภาวะฉุกเฉินกรณี กรณีโรคระบาด</p>
<p>๑. การปฏิบัติในภาวะปกติ</p>
<p>๑) ให้แต่ละสำนัก กอง กลุ่ม เตรียมความพร้อมในด้านเอกสาร ข้อมูลที่สำคัญและอุปกรณ์สำนักงาน ที่จำเป็นต้องใช้ในกรณีมีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมในการทำงานที่บ้านผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านระบบออนไลน์ โดยเฉพาะศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เตรียมความพร้อมในเรื่องของกระบวนการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>๒) สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำบัญชีหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ และสถานพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกันได้สะดวกเมื่อเกิดโรคระบาด</p>
<p>๒. การปฏิบัติในภาวะฉุกเฉิน</p>
<p>๑) แต่ละสำนัก กอง กลุ่ม ประเมินสถานการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งต่อสำนักงานเลขานุการกรมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคระบาดและประเมินสถานการณ์ และรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น</p> <p>๒) สำนักงานเลขานุการกรม แจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ ผ่านทุกช่องทางการสื่อสารที่สามารถใช้งานได้ และเพิ่มการดูแลอนามัยด้านสถานที่ของหน่วยงาน เช่น การเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดพื้นทางเดินเข้า-ออกอาคาร ลิฟต์ ห้องน้ำ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ตรวจสอบเช็คทำความสะอาดจุดสัมผัสสาธารณะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ เช่น ปุ่มกดลิฟต์ ราวบันได ที่จับหรือลูกบิดประตู/อาคาร จัดให้มีบริการเจลล้างมือโดยเฉพาะจุดที่มีการเข้า-ออกอาคาร หน้าลิฟต์ ห้องประชุม และศูนย์ราชการ เพิ่มความถี่ในการดูแลระบบเครื่องปรับอากาศเป็นกรณีพิเศษ ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ สร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับการแพร่ระบาดและการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันเชื้อโรค เป็นต้น</p> <p>๓) ผู้บริหารร่วมกับผู้อำนวยการ สำนัก กอง กลุ่ม ประเมินสถานการณ์โดยการจัดประชุมเตรียมความพร้อมฯ</p> <p>๔) กรณีเกิดโรคระบาดร้ายแรง จำเป็นต้องปิดสำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องจากผู้มารับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการไว้ก่อน และแจ้งว่าจะดำเนินการทันทีที่สามารถดำเนินการได้</p> <p>๕) กรณีโรคระบาดร้ายแรง จำเป็นต้องปิดอาคาร ให้สำนักงานเลขานุการกรม จัดหาช่องทางการปฏิบัติงานและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลและช่องทางออนไลน์ ทั้งนี้ให้ประชาสัมพันธ์ทราบโดยทั่วกัน</p> <p>๖) สำนักงานเลขานุการกรม รายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบเป็นระยะ ๆ</p> <p>๗) กรณีพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีอาการป่วยเข้าข่ายอาการของโรคระบาดให้ดำเนินการแจ้งสถานพยาบาลที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง หรือตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดโดยเร็ว</p>
<p>๓. การปฏิบัติหลังเกิดโรคระบาด</p>
<p>๑. สำนักงานเลขานุการกรม ร่วมกับ สำนัก กอง กลุ่ม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำรวจความพร้อมของอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และทำความสะอาดโดยใช้น้ำยาฆ่าเชื้อโรคเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยและกลับคืนสู่สภาพเดิม</p> <p>๒. สำนักงานเลขานุการกรม สรุปรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น</p>

แผนผังแสดงขั้นตอน การปฏิบัติตามแผนรองรับกรณีโรคระบาด



๑๑. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน

ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานของกระบวนการในการปฏิบัติงานตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ร้อยละ ๗๐

๑๒. วิธีการติดตาม และการรายงานความก้าวหน้า

๑. การประชุมคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อติดตามและรายงานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP)

๒. การรายงานความคืบหน้าให้คณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่ได้มีการกำหนดไว้ตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. รายชื่อเจ้าหน้าที่และข้อมูลเพื่อการติดต่อสื่อสาร

รายชื่อเจ้าหน้าที่	โทรศัพท์ที่ทำงาน	โทรศัพท์มือถือ	Email
นางสมพร วุฑฒิรักษ์ ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	02 141 3485	089 898 6747	hrdvocpb@gmail.com
นางสาวกษมา สุริยวงศ์ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล	02 141 3517	081 563 1151	ekorks@gmail.com
นางสาวชลลดา บุญจันทร์ ส่วนการเงินและบัญชี	02 141 2291	089 200 1821	Tonluck.chonlada@hotmail.com
นางสายสวาท ใจจง ส่วนพัสดุ	02 141 3478	085 485 7614	saisawatjai@gmail.com
นางสาวสุวิไลยา แก้ววิมล ฝ่ายบริหารทั่วไป	02 141 3487	098 555 8959	Suwanlaya6@gmail.com

ภาคผนวก ข. สรุปรายการและจำนวนทรัพยากรสำคัญ เพื่อใช้ในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

๑. ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement)

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- หน่วยงานภายใน สคบ. - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี - ภาคเอกชน	อย่างน้อย ๑๘๖ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๖๕ ตร.ม.	อย่างน้อย ๓๗๘ ตร.ม.	อย่างน้อย ๕๔๐ ตร.ม.	อย่างน้อย ๗๗๒ ตร.ม.
๒. พื้นที่สำรองปฏิบัติงานที่บ้าน	- บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามสภาวะวิกฤต	-	-	-	อย่างน้อย ๑๖๑ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๓๐ ตร.ม.
รวม		อย่างน้อย ๑๘๖ ตร.ม.	อย่างน้อย ๒๖๕ ตร.ม.	อย่างน้อย ๓๗๘ ตร.ม.	อย่างน้อย ๗๐๑ ตร.ม.	อย่างน้อย ๑๐๐๒ ตร.ม.

๒. ด้านความต้องการวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement)

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. คอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสม	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๕๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง
๒. โทรศัพท์พร้อมหมายเลข/โทรศัพท์มือถือ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๑๐ เครื่อง
๓. เครื่องโทรสาร	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้างพิเศษตามความเหมาะสม - ของบุคลากร	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง	๖ เครื่อง	๘ เครื่อง	๑๐ เครื่อง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๔. เครื่องถ่ายเอกสาร/ เครื่องสแกน	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๒ เครื่อง	๔ เครื่อง	๖ เครื่อง	๘ เครื่อง	๑๐ เครื่อง
๕. เครื่องสำรองไฟ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๕๐ เครื่อง	๖๐ เครื่อง
๖. เครื่อง Printer	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๕ เครื่อง	๕ เครื่อง	๑๐ เครื่อง	๒๐ เครื่อง	๓๐ เครื่อง
๗. กล้องถ่ายรูป/ขาตั้ง กล้อง	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด	๒ ชุด
๘. รถยนต์สำนักงานฯ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน	๑ คัน
๙. เครื่องตัดสติ๊กเกอร์	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	-	-	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง	๑ เครื่อง

ประเภททรัพยากร	ที่มา	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑๐. อุปกรณ์เครื่องเขียน กระดาษ ปากกา ดินสอ เป็นต้น	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม
๑๑. วัสดุ อุปกรณ์ป้องกัน ฆ่าเชื้อโรค เช่น เครื่องวัด หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อ โรคชนิดต่าง ๆ	- ของสำนักงาน - จัดซื้อจัดจ้าง พิเศษตามความ เหมาะสม - ของบุคลากร	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม	พิจารณา ตามความ เหมาะสม

๓. ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ระบบงาน						
๑. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	Server ของสำนักงาน (ส่วนเทคโนโลยี สารสนเทศ)	✓				
๒. ระบบบริหารจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์			✓			
๓. ระบบลงเวลาปฏิบัติงานและ ใบลาอิเล็กทรอนิกส์		✓				
๔. ระบบบริหารสินทรัพย์และ พัสดุ สคบ.		✓				
๕. ระบบห้องประชุมไร้กระดาษ e-Meeting		✓				
๖. ระบบงานสู่การบริหารภายใต้ เทคโนโลยีดิจิทัล : ATM		✓				
๗. ระบบบริหารงานยุทธศาสตร์ การคุ้มครองผู้บริโภค CSMS				✓		
๘. ระบบสื่อการสอน อิเล็กทรอนิกส์ e-Learning				✓		

ประเภททรัพยากร	แหล่งข้อมูล	ระยะเวลาในการจัดหา				
		๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๙. ระบบฐานข้อมูลเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภค CPNs			✓			
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)						
๑. ระบบ Call Center ๑๑๖๖	Server ของสำนักงาน (ส่วนเทคโนโลยี สารสนเทศ)	✓				
๒. ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค และ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคในส่วน ภูมิภาค		✓				
๓. ระบบจดทะเบียนการประกอบ ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (e-Regist)		✓				
๔. ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ (OCPB D-Mediate)		✓				
๕. ระบบแจ้งเตือนภัยผู้บริโภค (ThaiCas)			✓			
๖. ระบบบริหารศูนย์คุ้มครอง ผู้บริโภคแบบบูรณาการ (CCMS)			✓			
๗. Ocpb Web	Server ของสำนักงาน (ส่วนเทคโนโลยี สารสนเทศ)	✓				
๘. Line Official สคบ.-อปท.		✓				

๔. ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personal Requirement)

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาในการจัดหา				
	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน/สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	๑๙๓ (๕๐%)	๒๓๒ (๖๐%)	๒๗๑ (๗๐%)	๓๐๙ (๘๐%)	๓๘๖ (๑๐๐%)
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน	ดำเนินการเป็นไปตามประกาศ สคบ. เรื่อง แนวทางการให้ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่กรณีโรคระบาด				

๕. ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ประเภททรัพยากร	ระยะเวลาในการจัดหา				
	๔ ชม.	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. ผู้ให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	✓				
๒. ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล เชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (GIN) สพร.	✓				
๓. ผู้ให้บริการระบบคลาวด์ (Cloud) สพร. กระทรวงดิจิทัลฯ, กสท โทรคมนาคม จำกัด	✓				
๔. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ (ระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ eMENSCR)		✓			
๕. สำนักงานงบประมาณ (ระบบฐานข้อมูลแผน ผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ BBEVIS)		✓			
๖. สำนักงานงบประมาณ (ระบบการจัดทำคำขอ งบประมาณ e-Budgeting)		✓			
๗. ผู้ให้บริการและดูแลระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ด้วยระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค โดยบริษัท แอดวานซ์ อินโนเวชัน เทคโนโลยี จำกัด	✓				

ภาคผนวก ค. รายชื่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
สำนักงาน ก.พ.	๐๒ ๔๕๗ ๑๐๐๐
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๐๒ ๒๘๓ ๔๐๐๐
สำนักงาน ป.ป.ท.	๐๒ ๕๐๒ ๖๖๗๐-๘๐
สำนักงาน ป.ป.ช.	๐๒ ๕๒๘ ๔๘๐๐
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๐๒ ๑๒๗ ๗๐๐๐
กรมบัญชีกลาง	๐๒ ๑๒๗ ๗๐๐๐
สำนักงานประมาณ	๐๒ ๒๖๕ ๑๐๐๐
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์รัฐบาล ๑๑๑๑	๐๒ ๒๘๓ ๔๔๒๙
กสทช.	๐๒ ๖๗๐ ๘๘๘๘
คปภ.	๐๒ ๕๑๕ ๓๙๙๙
ธนาคารแห่งประเทศไทย	๐๒ ๒๘๓ ๖๔๓๐
กรมการค้าภายใน	๐๒ ๕๐๗ ๕๕๓๐
กรมการท่องเที่ยว	๐๒ ๑๔๑ ๓๓๓๓
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๐๒ ๕๙๐ ๗๐๐๐
ศาลแพ่ง - สำนักกิจการคดี/งานแผนกคดีผู้บริโภค - ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานศาลยุติธรรม	๐๒ ๕๔๑ ๒๔๒๐
ศาลปกครอง (ศูนย์บริการประชาชน)	๐๒ ๑๔๑ ๑๑๑๑
กรมบังคับคดี (ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารกรมบังคับคดี)	๐๒ ๘๘๑ ๔๙๙๙
กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๐๒ ๑๔๓ ๙๒๒๕ ๐๒ ๑๔๒ ๑๐๕๐
สำนักงานอัยการสูงสุด	๐๒ ๑๔๒ ๑๔๓๖ ๐๒ ๑๔๒ ๑๔๔๔
กรมที่ดิน	๐๒ ๑๔๑ ๕๕๕๕
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๐๒ ๒๐๒ ๓๓๐๐
สถาบันยานยนต์	๐๒ ๗๑๒ ๒๔๑๔
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	๐๒ ๒๔๑ ๙๐๐๐
สมาพันธ์ชมรมคุ้มครองผู้บริโภค	๐๘๖ ๕๗๑ ๑๐๒๑ (วิทยา) ๐๘๗ ๙๓๑ ๔๔๐๖ (สมศรี)
สมาคมเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	๐๘๐ ๐๗๗ ๕๕๕๖ (จิราภรณ์)
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๐๒ ๑๙๓ ๗๐๐๐
แพทยสภา	๐๒ ๕๙๐ ๑๘๘๖

รายชื่อส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง	เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
กรมการบินพลเรือน	๐๒ ๒๗๒ ๕๗๔๑
สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	๐๒ ๒๘๐ ๔๐๘๕ ต่อ ๖๒๓๔
กรมควบคุมมลพิษ	๐๒ ๒๙๘ ๒๓๙๙, ๐๒ ๒๙๘ ๒๔๓๕
กรมประชาสัมพันธ์	๐๒ ๖๑๘ ๒๓๒๓
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	๐๒ ๕๔๗ ๔๔๘๑
กรมวิชาการเกษตร	๐๒ ๕๖๑ ๒๘๒๕
กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๐๒ ๒๐๑ ๗๒๓๒
กรมส่งเสริมการเกษตร	๐๒ ๒๕๗๙ ๐๑๒๑-๒๗
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	๐๒ ๒๐๒ ๔๔๓๕
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	๐๒ ๐๓๙ ๕๕๙๘
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลฯ	๐๒ ๑๔๑ ๖๗๗๙
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	๐๒ ๒๒๑ ๑๑๓๓
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๐๒ ๕๙๐ ๑๖๑๘-๑๙
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	๐๒ ๑๒๓ ๑๒๓๔
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๐๒ ๒๐๒ ๓๔๙๖
สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	๐๒ ๕๖๑ ๒๒๗๗
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	๐๒ ๒๘๒ ๑๗๗๐
สำนักงานสถิติแห่งชาติ	๐๒ ๑๔๒ ๑๓๓๑ ๐๒ ๑๔๑ ๗๔๔๐
สำนักงานเลขาธิการอาเซียน	putu.sajaya@asean.org sarah.firdaus@asean.org
กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ	๐๒ ๕๐๗ ๗๕๗๒
กรมการค้าต่างประเทศ	๐๒ ๕๒๘ ๗๕๐๐-๒๙
TOT ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ	๐๒ ๑๔๒ ๑๑๗๗ , ๐๒ ๑๔๑ ๑๔๓๙
DGA Contact Center	๐๒ ๖๑๒ ๖๐๖๐
GDCC Support Center	๐๒ ๐๒๔ ๑๙๙๙ , ๐๒ ๑๐๔ ๗๔๔๙
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด	๐๘๑ ๖๙๒ ๓๖๙๙ (วราชาติ)

สายด่วนสำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน	เบอร์ติดต่อ
แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย	๑๙๑
แจ้งเหตุไฟไหม้-ดับเพลิง	๑๙๙
ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	๑๙๒
ตำรวจท่องเที่ยว	๑๑๕๕
กองปราบปราม	๑๑๙๕
กรมทางหลวง	๑๕๘๖
กรมเจ้าท่า เหตุด่วนทางน้ำ	๑๑๙๙
กรมป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย	๑๗๘๔
ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร	๑๑๙๗
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	๑๕๔๓
รับแจ้งรถหาย ถูกขโมย	๑๑๙๒
หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน	๑๖๖๙ (ทั่วไทย) ๑๖๔๖ (กทม.)
สถานีวิทย์ร่วมด้วยช่วยกัน	๑๖๗๗
สถานีวิทย์ จส.๑๐๐	๑๘๐๘
การไฟฟ้านครหลวง	๑๑๓๐
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๑๒๙
การประปานครหลวง	๑๑๒๕
การประปาส่วนภูมิภาค	๑๖๖๒

ภาคผนวก ง. แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงาน คือ การสื่อสารข้อความสำคัญ (Key message) ให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และข้อชี้แนะพิเศษในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงาน เตรียมการไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อย ภายใต้สถานการณ์เหตุการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกันดังนั้น เมื่อมีการประกาศใช้แผน BCP ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ทำการเดิม เพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

ตัวอย่างเนื้อหาของป้ายประกาศ

จากวันที่ กรมทางหลวง ได้ย้ายที่ทำการเป็นการชั่วคราวไปที่ เลขที่

อาคาร ถนน หมายเลขโทรศัพท์

หมายเลขโทรสาร

๒. ผู้ประสานงาน BCP นำแบบฟอร์มหนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน ณ อาคารศูนย์สำรอง (ที่ได้จัดทำและเก็บไว้) มากรอกข้อความด้วยลายมือ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่บริหารฝ่าย เพื่อนำไปยังศูนย์สำรอง (เนื่องจากเวลาเกิดเหตุอาจไม่มีระบบจัดพิมพ์หนังสือ หนังสือขออนุญาตเข้าปฏิบัติงานจึงควรจัดทำไว้ล่วงหน้า และจัดเก็บ ๑ ชุด ในสถานที่ปฏิบัติงานรวมไว้กับชุดวัสดุ/อุปกรณ์ที่ต้องเตรียมไว้และอีก ๑ ชุดที่บ้านของผู้ประสานงาน BCP กรณีเหตุการณ์เกิดหลังเวลาทำการ)

๓. เมื่อไปถึงศูนย์สำรอง นำแบบฟอร์มจดหมายและแจ้งศูนย์สั่งการถึงการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานจัดส่งโทรสารให้กับศูนย์สั่งการเพื่อแจ้งแก่ส่วนงานภายใน

๔. ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าหรือลูกค้าให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงาน หาก PC และเครื่องโทรสารยังไม่สามารถใช้งานได้ ระหว่างนั้นอาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ก่อน

๕. ณ ศูนย์สำรองการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้งานได้ ระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้า หรือ ต้องรอคอยเป็นเวลาเท่าไร

๖. จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่ หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้

ภาคผนวก จ. รายงานการบันทึกเหตุการณ์
(Event Log Book Report)

หน่วยงานสังกัด : ฝ่าย :
 ทีมงานคณะกรรมการความต่อเนื่องฝ่าย : หมายเลขโทรศัพท์ :
 สถานที่ปฏิบัติงาน

วัน เดือน ปี	เวลา	รายละเอียด	ผู้บันทึก

ลงชื่อ (ผู้รายงาน)
(.....)

เอกสารอ้างอิง

๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ สคบ. ที่ ๖๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓
๒. ประกาศ สคบ. เรื่อง แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด ๑๙ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๓
๓. คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM) และแบบฟอร์มแนะนำสำหรับการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ของสำนักงาน ก.พ.ร.
๔. ตัวอย่างแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของกรมสรรพากร
