

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง  
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต  
(Business Continuity Plan - BCP)  
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า  
ฉบับปรับปรุง 2563



## สารบัญ

1. บทนำ.....	1
วัตถุประสงค์ (Objectives) .....	1
สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions) .....	1
ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP) .....	1
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ.....	2
2. การบริหารความต่อเนื่องของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Business Continuity Management)	
2.1 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง (BCP Team).....	3
2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis).....	4
2.3 การกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง.....	5
2.4 การกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการตามลำดับเหตุการณ์เมื่อเกิดภาวะวิกฤตกรณีโรคระบาด.....	12
2.5 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ.....	16
2.6 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree.....	20

## 1. บทนำ

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) เป็นชุดของเอกสาร คำแนะนำและวิธีการที่ช่วยให้การทำงาน หรือการให้บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน หรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก ซึ่งจำเป็นจะต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน หรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan - BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถนำไปใช้ในการตอบสนอง และปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย ชุมนุมประท้วง จลาจล ก่อการร้าย วินาศกรรม เหตุการณ์โรคระบาด เป็นต้น โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้อุตสาหกรรมระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้

### วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อม
- เพื่อให้กรมมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพการให้บริการของกรม แม้กรมต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องหยุดชะงัก

### สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

### ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้สำหรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือบริเวณใกล้เคียงกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล/ก่อกองร้าย/วินาศกรรม
- เหตุการณ์โรคระบาด

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ พิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

#### สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย
1 อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2 อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3 ชุมนุมประท้วง/ จลาจล/ก่อการร้าย/ วินาศกรรม	✓	✓	✓	✓	✓
4 เหตุการณ์โรค ระบาด	✓	✓	✓	✓	✓

## 2. การบริหารความต่อเนื่องของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Business Continuity Management)

### 2.1 โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล หน่วยงานจึงแต่งตั้งคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (คำสั่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ ก176/2562 ลงวันที่ 26 กันยายน 2562) โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

#### (1) องค์ประกอบ

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 1) รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย           | หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง      |
| 2) ผู้อำนวยการทุกสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม | คณะกรรมการความต่อเนื่อง             |
| 3) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร     | ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง |

#### (2) อำนาจหน้าที่

- 1) ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่อง
- 2) ทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้ทันสมัย และรองรับกับภัยคุกคามที่เป็นปัจจุบัน
- 3) กำกับติดตามการปฏิบัติงานและการกู้คืนสภาวะวิกฤตในแต่ละส่วนงานให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว

## 2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดระดับผลกระทบโดยพิจารณาจากระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถให้บริการหรือปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	0-2 ชั่วโมง	ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 50
สูง	2-4 ชั่วโมง , 24-48 ชั่วโมง	ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 25-50
ปานกลาง	1-2 สัปดาห์	ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 10-25
ต่ำ	1 เดือน	ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ 5-10

สำหรับกระบวนการหลักที่ต้องให้ความสำคัญและจำเป็นต้องดำเนินงานให้บริการได้หรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนด มีจำนวน 9 กระบวนการหลัก ดังนี้

### กระบวนการหลักและระดับผลกระทบตามช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักและระยะเวลาการฟื้นคืนสภาพ

ลำดับ	กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก	ระยะเวลาของการฟื้นคืนสภาพ		หมายเหตุ (สำนัก/กอง)
				กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้	กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
1	จัดเก็บเงินรายได้ทุกประเภท	สูงมาก	0-2 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง	1.5 ชั่วโมง	กค.
2	ออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคล รวมทั้งให้บริการตรวจค้นเอกสารธุรกิจ	สูงมาก	0-2 ชั่วโมง	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	ขธ.
3	จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด	สูง	24 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	ทท., ทพ.
4	จดทะเบียนหลักประกันทางธุรกิจ	สูง	24 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	ทป.
5	จดทะเบียนเปลี่ยนแปลง/ควบ/แปรสภาพ/เลิก/เสร็จการชำระบัญชี ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด	สูง	24 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	ทท., ทพ.
6	เก็บรักษาเงินคงเหลือประจำวัน และจัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน	สูง	24 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	กค.
7	บริหาร จัดเก็บ และสนับสนุนข้อมูลทางธุรกิจ การจดทะเบียนพาณิชย์ และการถอนทะเบียนร้าง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้บริการภายในหน่วยงาน	สูง	24 ชั่วโมง	0-2 ชั่วโมง	2-4 ชั่วโมง	ขธ., ธข., ทพ.
8	ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลทางทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน ให้เป็นข้อมูลธุรกิจ รวมทั้งพัฒนาและจัดทำรายงานสารสนเทศทางธุรกิจ	สูง	24 ชั่วโมง	0-2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	ขธ.
9	ออกหนังสือรับรองและรับรองสำเนาเอกสารนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคาร (e-Certificate)	สูง	48 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	ขธ.

## 2.3 การกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง

กลยุทธ์ความต่อเนื่องในการให้บริการหรือปฏิบัติงานตามกระบวนการหลักโดยต้องจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต เพื่อสามารถให้บริการหรือปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งพิจารณาทรัพยากรที่สำคัญใน 5 ด้าน ดังนี้

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน	สถานที่ปฏิบัติงานของกรม ประกอบด้วย - กรมพัฒนาธุรกิจการค้าส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) - สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขต 1-6 (กทม.)	- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) - สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า เขต 1-6 (กทม.)	- ปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง 1) ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพ ระหว่างประเทศ (ศศป.) 2) สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าเขต 1-6 (กทม.)  กรณีเหตุการณ์โรคระบาด - ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) <b>สถานการณ์ที่ 1:</b> ฝ้าระวัง-เริ่ม มีความรุนแรงของสถานการณ์ หลัก - พค. (ร้อยละ 50) รอง - บ้าน (ร้อยละ 50) <b>สถานการณ์ที่ 2:</b> มีความรุนแรง ของสถานการณ์ หลัก - บ้าน (ร้อยละ 70) รอง - พค. (ร้อยละ 30)	- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) - สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า เขต 1-6 (กทม.)  กรณีเหตุการณ์โรคระบาด - ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) <b>สถานการณ์ที่ 1:</b> ฝ้าระวัง-เริ่ม มีความรุนแรงของสถานการณ์ หลัก - พค. (ร้อยละ 50) รอง - บ้าน (ร้อยละ 50) <b>สถานการณ์ที่ 2:</b> มีความรุนแรง ของสถานการณ์ หลัก - บ้าน (ร้อยละ 70) รอง - พค. (ร้อยละ 30)	

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
วัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญของกรม ได้แก่ - เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - เครื่องคอมพิวเตอร์ - เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา - คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) - อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร - เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์, โทรสาร - เครื่องฉายภาพ เครื่องถ่ายวิดีโอ - ระบบเครือข่ายกระจายเสียงในหน่วยงาน - ระบบและอุปกรณ์ประชุมทางไกล (Web Conference)	- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - เครื่องคอมพิวเตอร์ - คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) - อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร - เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์, โทรสาร - เครื่องฉายภาพ เครื่องถ่าย วิดีโอ - ระบบเครือข่ายกระจายเสียง ในหน่วยงาน - ระบบและอุปกรณ์ประชุม ทางไกล (Web Conference)	- ใช้วัสดุอุปกรณ์ของสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครือข่ายสื่อสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่าย เอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น - ย้ายระบบงาน Call Center ไปให้บริการ ณ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรองในส่วนกลาง เพื่อตอบข้อซักถาม และชี้แจง สถานะการให้บริการของกรม	- เครื่องคอมพิวเตอร์ - คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) - เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์, โทรสาร - เครื่องฉายภาพ เครื่องถ่าย วิดีโอ	- ใช้วัสดุอุปกรณ์ของสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น - ย้ายระบบงาน Call Center ไปให้บริการ ณ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรองในส่วนกลาง เพื่อตอบข้อซักถาม และชี้แจง สถานะการให้บริการของกรม
เทคโนโลยี สารสนเทศ และ ข้อมูลที่ สำคัญ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม มีลักษณะดังนี้ - มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยง ระหว่างส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้า 6 เขต ผ่านเครือข่ายสื่อสารของ กระทรวงพาณิชย์ - ระบบงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ระบบงานด้านจดทะเบียนและเอกสาร ทะเบียนธุรกิจ (Image Processing) เช่น	- ให้บริการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจ การค้าผ่านเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ระบบงานได้ตามปกติ - สำรองข้อมูลนิติบุคคล ได้แก่ ชื่อนิติบุคคล การแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารทาง ทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน และสถานที่จัดเก็บแฟ้มครั้ง	- ให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน สำรองผ่านเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ และระบบงาน ได้ตามปกติ - สำรองข้อมูลนิติบุคคล ได้แก่ ชื่อนิติบุคคล การแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารทาง ทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน และสถานที่จัดเก็บแฟ้ม	- ให้บริการด้านจดทะเบียน ออกหนังสือรับรอง รับรอง สำเนาเอกสารทางทะเบียน ตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล จากแฟ้มทะเบียนที่จัดเก็บไว้ที่ ● กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ● สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าเขต 1-6 (กทม.)	- ให้บริการด้านจดทะเบียน ออกหนังสือรับรอง รับรอง สำเนาเอกสารทางทะเบียน ตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล จากแฟ้มทะเบียนที่จัดเก็บไว้ที่ ● กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ● สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าเขต 1-6 (กทม.)



ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
	<p>ระบบงานจองซื้อนิติบุคคล ระบบงานจดทะเบียนนิติบุคคล ระบบงานเอกสารทะเบียนธุรกิจ ระบบงานจดทะเบียนธุรกิจต่างด้าว ระบบงานจดทะเบียนสมาคมการค้าและหอการค้า ระบบงานเอกสารงบการเงินนิติบุคคลและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น ระบบงานควบคุมการเบิกจ่ายแฟ้มเอกสารต้นฉบับ ระบบงานค่าธรรมเนียม เป็นต้น</p> <p>2) ระบบงานด้านงบการเงินนิติบุคคล เช่น ระบบงานงบการเงิน ระบบงานผู้ทำบัญชีและสำนักงาน ระบบข้อมูลการตรวจสอบบัญชีและงบการเงิน เป็นต้น</p> <p>3) ระบบงานด้านข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล เช่น ระบบจัดเก็บข้อมูลนิติบุคคล ระบบงานผู้ถือครองหุ้น ระบบงานให้บริการถ่ายโอนข้อมูลนิติบุคคล ระบบงานตรวจสอบและเผยแพร่ข้อมูลสถิตินิติบุคคล ระบบข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ ระบบหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคารพาณิชย์ (e-Certificate/e-Service) ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ DBD e-Service</p>	<p>ล่าสุด ในรูปแบบ Excel หรือ Access ทุกสิ้นเดือน</p>	<p>ครั้งล่าสุด ในรูปแบบ Excel หรือ Access ทุกสิ้นเดือน</p>	<p>- จัดทำทะเบียนคุมการรับคำขอการออกเลขเอกสาร ออกใบสั่งชำระค่าธรรมเนียม และใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียม โดยบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Manual)</p> <p>- เมื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้วให้บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>- จัดทำทะเบียนคุมการรับคำขอการออกเลขเอกสาร ออกใบสั่งชำระค่าธรรมเนียม และใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียม โดยบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Manual)</p> <p>- เมื่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้วให้บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบงานที่เกี่ยวข้อง</p>

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
	<p>Application เป็นต้น</p> <p>4) ระบบงานเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ Web Services เป็นต้น</p> <p>5) ระบบงานด้านส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ เช่น ระบบงานออกเครื่องหมายรับรองผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (DBD Registered) ระบบงานออกเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (DBD Verified)</p> <p>6) ระบบงานสนับสนุน Back Office เช่น ระบบงานบุคลากร ระบบงานวัสดุคงคลัง ระบบงานบริหารข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น</p> <p><b>ข้อมูลที่สำคัญของกรม ได้แก่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นิติบุคคล จำนวน 1,579,152 ราย แบ่งเป็นนิติบุคคลที่ยังดำเนินกิจการอยู่ 746,298 ราย ไม่ดำเนินกิจการ 78,785 ราย และสิ้นสภาพ 754,069 ราย</li> <li>- สมาคมการค้า/หอการค้า 3,039 ราย แบ่งเป็น สมาคมการค้า 2,922 ราย หอการค้า 117 ราย</li> </ul>				

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว 12,348 ราย แบ่งเป็น คงอยู่ 9,472 ราย เลิก/ถอน ใบอนุญาต 2,876 ราย</li> <li>- ผู้ทำบัญชี 69,436 ราย สำนักงานบริการ รับทำบัญชี 8,597 สำนักงาน</li> <li>- ธุรกิจเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาจากกรม ได้แก่ แฟรนไชส์ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ คำส่งคำปลีก บริการ e-Commerce และ สมาชิก MOC Biz Club</li> </ul>				
<b>บุคลากรหลัก</b>	<p>บุคลากรหลักของกรม จำนวน 713 ราย แบ่งเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้าราชการ 384 คน</li> <li>- พนักงานราชการ 83 คน</li> <li>- ลูกจ้างเหมาจ่าย 158 คน</li> <li>- ลูกจ้างประจำ 73 คน</li> <li>- ลูกจ้างสวัสดิการ 15 คน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรหลักของกรมให้บริการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า</li> </ul> <p>กรณีเหตุการณ์โรคระบาด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)</li> </ul> <p><b>สถานการณ์ที่ 1:</b> เผื่อระวัง-เริ่มมีความรุนแรงของสถานการณ์หลัก - พค. (ร้อยละ 50) รอง - บ้าน (ร้อยละ 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ใช้บุคลากร ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ปฏิบัติงานแทน โดยจะพิจารณาจัดสรรบุคลากรจากสำนักงานหลักไปเพิ่มเติมในกรณีที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น</li> </ul> <p>กรณีเหตุการณ์โรคระบาด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)</li> </ul> <p><b>สถานการณ์ที่ 1:</b> เผื่อระวัง-เริ่มมีความรุนแรงของสถานการณ์หลัก - พค. (ร้อยละ 50) รอง - บ้าน (ร้อยละ 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรหลักของกรมให้บริการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยจะพิจารณาจัดสรรบุคลากรจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขตไปเพิ่มเติมในกรณีที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น</li> </ul> <p>กรณีเหตุการณ์โรคระบาด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)</li> </ul> <p><b>สถานการณ์ที่ 1:</b> เผื่อระวัง-เริ่มมีความรุนแรงของสถานการณ์หลัก - พค. (ร้อยละ 50) รอง - บ้าน (ร้อยละ 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ใช้บุคลากร ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ปฏิบัติงานแทน โดยจะพิจารณาจัดสรรบุคลากรจากสำนักงานหลักไปเพิ่มเติมในกรณีที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น</li> </ul> <p>กรณีเหตุการณ์โรคระบาด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)</li> </ul> <p><b>สถานการณ์ที่ 1:</b> เผื่อระวัง-เริ่มมีความรุนแรงของสถานการณ์หลัก - พค. (ร้อยละ 50) รอง - บ้าน (ร้อยละ 50)</p>

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
			สถานการณ์ที่ 2: มีความรุนแรง ของสถานการณ์ หลัก - บ้าน (ร้อยละ 70) รอง - พค. (ร้อยละ 30)		สถานการณ์ที่ 2: มีความรุนแรง ของสถานการณ์ หลัก - บ้าน (ร้อยละ 70) รอง - พค. (ร้อยละ 30)
<p>คู่ค้า/ ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ/ผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย</p>	<p><b>คู่ค้า ได้แก่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ประกอบการ เช่น นิติบุคคล บุคคล ธรรมดา สมาคมการค้า หอการค้า เป็นต้น</li> <li>- ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี</li> <li>- ผู้ประกอบการสำนักงานกฎหมาย/ สำนักงานบัญชี</li> <li>- หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน</li> </ul> <p><b>ผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายอาคารกระทรวงพาณิชย์ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งได้ เชื่อมต่อบริษัทไฟฟ้าไปที่ห้องคอมพิวเตอร์ (Data Center) ของกรม ถ้าในกรณีที่ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง เครื่องกำเนิดไฟฟ้าจะ ทำงานแทน โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง ทั้งนี้ มีการบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มีสภาพพร้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรม สามารถไปขอรับบริการได้ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ และระบบงานได้ ตามปกติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรม สามารถไปขอรับบริการได้ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ และระบบงานได้ ตามปกติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรม สามารถไปขอรับบริการได้ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งนี้ ระยะเวลาในการให้บริการ แล้วเสร็จ อาจมีความล่าช้า เนื่องจากปริมาณและการ กระจุกตัวของผู้มารับบริการ การให้บริการในรูปแบบ manual แทนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรม สามารถไปขอรับบริการได้ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ทั้งนี้ ระยะเวลาในการให้บริการ แล้วเสร็จ อาจมีความล่าช้า เนื่องจากปริมาณและการ กระจุกตัวของผู้มารับบริการ การให้บริการในรูปแบบ manual แทนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
	<p>ใช้งาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับจ้างเหมาให้บริการระบบเครือข่าย ซึ่งกระทรวงพาณิชย์เป็นผู้จ้างให้กับหน่วยงาน ในกระทรวงพาณิชย์ เป็นผู้รับผิดชอบ ในการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าไปยังหน่วยงาน สาขาในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค</li> <li>- ผู้รับจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการบำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย</li> <li>- ผู้รับจ้างเหมาให้บริการระบบ Call Center ที่กรมเป็นผู้ว่าจ้างดำเนินการ เป็นผู้รับผิดชอบ ในการติดตั้งระบบ Call Center ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> </ul>				

## 2.4 การกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการตามลำดับเหตุการณ์เมื่อเกิดภาวะวิกฤตกรณีโรคระบาด

การดำเนินการ	มาตรการความต่อเนื่อง
1. การดำเนินการก่อนเกิดเหตุ	<p><b>ด้านบุคลากร</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักงานเลขานุการกรม จัดแผนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ของโรคระบาดสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่</li> <li>2. สำนักงานเลขานุการกรม เตรียมการชี้แจงความเข้าใจ ฝึกซ้อมตามแผนกับบุคลากรของกรมทุกคน</li> <li>3. สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำการสำรวจผู้มีประวัติกลุ่มเสี่ยงตามแนวทางการเฝ้าระวังและสอบสวนโรคระบาด ของกรมควบคุมโรค ตลอดจนจัดเก็บสถิติข้อมูล เพื่อประเมินแนวโน้มของกลุ่มเสี่ยงรวมถึงให้ทุกคนในหน่วยงานจัดทำ Timeline ในแต่ละวัน และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ</li> <li>4. กอง/สำนัก จัดทำข้อมูลบุคลากรในหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ และเบอร์โทรศัพท์บุคคลติดต่อกรณีฉุกเฉิน พร้อมทั้งจัดทำหมายเลขโทรศัพท์ เบอร์โทรโรงพยาบาล สถานพยาบาลต่าง ๆ</li> <li>5. กลุ่มประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ สร้างความเข้าใจ รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการป้องกันตนเองจากโรคระบาด โดยอ้างอิงจากกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข</li> <li>6. สำนักงานเลขานุการกรม จัดทำแจ้งเตือน ข้อควรระวัง รวมถึงการทำ ความสะอาดห้องน้ำ ห้องประชุม และลิฟท์ รวบรวมบันได ต่าง ๆ เป็นเวลา และในแต่ละวันควรใช้ลิฟท์ขึ้น-ลงตัวเดียวหรือใช้บันไดเดียว และไม่สัมผัสส รวบรวมบันไดตลอดจนการจัดการห้องประชุมจะต้องจัดที่นั่งห่างกัน</li> <li>7. สำนักงานเลขานุการกรม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ หรือวัสดุสิ้นเปลืองเพื่ออำนวยความสะดวกคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ ภายใน และบุคคลภายนอกที่เข้ามาในสถานที่ทำงาน อาทิ มีปรอทวัดไข้ เจลแอลกอฮอล์ หรือน้ำยาล้างมือ</li> <li>8. สำนักงานเลขานุการกรม กำหนดแนวทาง Social distancing ให้ครอบครัวในเชิงป้องกันตนเอง และเชิงให้ความร่วมมือกับสังคม อาทิ ใส่หน้ากากในที่ชุมชน อยู่บ้านให้มากขึ้น หลีกเลี่ยงที่ชุมชน เกิน 20 คน นั่งห่างกันมากกว่า 1 เมตร ระวังการสัมผัสกับบุคคล สถานที่ สิ่งของในที่สาธารณะ</li> </ol>

การดำเนินการ	มาตรการความต่อเนื่อง
	<p>9. สำนักงานเลขานุการกรม จัดให้เหลือเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน โดยแนะนำให้จัดเตรียมอาหาร พร้อมอุปกรณ์มาเองและลดความแออัดในที่ทำงานตามแนวทาง Work From Home</p> <p>10. ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง ติดตามสถานการณ์ภายในประเทศ และภายนอกประเทศ ตลอดจนข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่าง ๆ จากทางราชการ</p> <p><b>ด้านสถานที่</b></p> <p>11. หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง ออกประกาศแนวทาง มาตรการการเตรียมความพร้อมที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ เช่น มีแนวทางปฏิบัติงานในสถานที่หลัก และสถานที่ปฏิบัติงานรอง/ปฏิบัติงานที่บ้าน</p> <p>12. ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง กำหนดโครงสร้าง และช่องทางการติดต่อสื่อสาร การกำกับดูแล และการรายงานเหตุการณ์ และผลดำเนินงานให้หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องทราบเหตุการณ์</p> <p><b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่</b></p> <p>13. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบการสื่อสารรวมถึงจัดให้มีช่องทางการติดต่อสาธารณะกรณีฉุกเฉิน หรือเตรียมการประชุมทางไกล (Tele Conference) และสำรองวิธีการใช้ไว้ในช่องทาง กรณี ระบบการสื่อสารปกติไม่สามารถใช้งานได้ เช่น Youtube หรือช่องทาง e-Learning เพื่อให้สามารถดูวิธีการเข้าใช้งาน แนวทางปฏิบัติ พร้อมทั้งสามารถเข้าไปทบทวน ดูวิธีการได้</p> <p>14. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คำแนะนำในการเตรียมการจัดเก็บข้อมูล หรือสำรองข้อมูลหากต้องปฏิบัติงานที่บ้าน</p>
2. การดำเนินการระหว่างเกิดเหตุ	<p><b>ด้านบุคลากร</b></p> <p>1. กรณีพบผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (Patients Under Investigation: PUI) ดำเนินการใน 3 สถานการณ์ ดังนี้</p> <p><b>สถานการณ์ที่ 1 :</b> เมื่อพบ PUI จำนวน 1 คน หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง รายงานอธิบดีให้ประกาศหยุดปฏิบัติงานในส่วนงานเฉพาะผู้สัมผัสเสี่ยงสูง เป็นเวลาอย่างน้อย 48 ชั่วโมง ระหว่างรอผลการ</p>

การดำเนินการ	มาตรการความต่อเนื่อง
	<p>ตรวจพิสูจน์โรค ดำเนินการปิดบริเวณเฉพาะส่วนที่พบและที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการฆ่าเชื้อทันที และในส่วนผู้สัมผัสเสี่ยงต่ำให้ปฏิบัติตามเกณฑ์การควบคุมตัวเองของกรมควบคุมโรค โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการแจ้งความต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสอบสวนโรค ภายในเวลาที่กำหนด</p> <p><b>สถานการณ์ที่ 2 :</b> เมื่อพบ PUI จำนวนตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป ในระยะเวลา ช่วงเดียวกัน หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง รายงานอธิบดีให้ประกาศ หยุดปฏิบัติงานในทุกส่วนงาน เป็นเวลาอย่างน้อย 48 ชั่วโมง โดย กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่จำเป็นน้อยที่สุด หรือปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่กำหนด ระหว่างรอผลการตรวจพิสูจน์โรค ดำเนินการปิดกรม พัฒนาธุรกิจการค้า พร้อมทั้งดำเนินการฆ่าเชื้อทันที ส่วนผู้สัมผัสเสี่ยงต่ำ ให้ปฏิบัติตามเกณฑ์การควบคุมตัวเองของกรมควบคุมโรค โดยให้ผู้ที่ได้รับ มอบหมายดำเนินการแจ้งความต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ สอบสวนโรคภายในเวลาที่กำหนด</p> <p><b>สถานการณ์ที่ 3 :</b> กรณีมีการระบาดซ้ำหรือระบาดต่อเนื่องภายใน 28 วัน หลังจากมีมาตรการกักกันโรค 14 วันแล้ว หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง รายงานอธิบดีให้ประกาศหยุดปฏิบัติงานในทุกส่วนงาน เป็นเวลาอย่างน้อย 48 ชั่วโมง โดยกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ จำเป็นน้อยที่สุด หรือปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่กำหนด ระหว่างรอผลการ ตรวจพิสูจน์โรค ดำเนินการปิดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อดำเนินการฆ่า เชื้อทันที ส่วนผู้สัมผัสเสี่ยงต่ำให้ปฏิบัติตามเกณฑ์การควบคุมตัวเองของ กรมควบคุมโรค โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการแจ้งความต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสอบสวนโรคภายในเวลาที่กำหนด</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ผู้มีความเสี่ยงสัมผัสสูงตามแนวทางการเฝ้าระวัง และสอบสวนโรคติดต่อของกรมควบคุมโรค เข้ารับการตรวจตามขั้นตอน และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</li> <li>3. สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการสื่อสาร ระบบการอนุมัติ เห็นชอบ พิจารณา ผ่านการยืนยันตัวบุคคลทางออนไลน์ พร้อมทั้งใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ระบบการอนุมัติ เห็นชอบตามที่มี แผนเตรียมการไว้แล้ว</li> <li>4. กลุ่มประชาสัมพันธ์ จัดทำประกาศผลการสอบสวนโรคเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริงต่อสาธารณะ และทำข่าวประชาสัมพันธ์ (Press Release) แจ้ง ผลการตรวจ การสอบสวนโรคเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงต่อสาธารณะ</li> </ol>



การดำเนินการ	มาตรการความต่อเนื่อง
	<p><b>ด้านสถานที่</b></p> <p>5. สำนักงานเลขานุการกรม จัดให้เหลื่อมเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน โดยแนะนำให้จัดเตรียมอาหาร พร้อมอุปกรณ์มาเองและลดความแออัดในที่ทำงาน</p> <p>6. สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการตามแนวทาง Social Distancing ให้ครอบคลุมในเชิงป้องกันตนเอง และเชิงให้ความร่วมมือกับสังคม อาทิ ใส่หน้ากากในที่ชุมชน ลดปริมาณผู้ปฏิบัติงานในกรม นั่งห่างกันมากกว่า 1 เมตร หลีกเลี่ยงที่ชุมชน เกิน 20 คน ระมัดระวังการสัมผัสกับบุคคล สถานที่ สิ่งของในที่สาธารณะ</p> <p><b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่</b></p> <p>7. กอง/สำนัก กำหนดแนวทางสำรองข้อมูล และให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำการสำรองข้อมูลที่ปฏิบัติงานที่บ้าน</p> <p>8. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำหนดช่องทางระบบสารสนเทศที่กำหนดเพื่อการสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบสารบรรณ อีเมลภาครัฐ ระบบ Video Conference และ e-Meeting เป็นต้น</p>
3. การดำเนินการหลังเกิดเหตุ	<p>1. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง แจ้ง วัน เวลา แจ้งการกลับเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ณ สถานที่ตั้ง</p> <p>2. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง มอบหมายให้กอง/สำนัก จัดทำรายงานจำนวนผู้กลับเข้ามาปฏิบัติงานและจัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด โดยรายงานผลตามลำดับชั้น ตามสายงาน บังคับบัญชา</p> <p>3. ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ถอดบทเรียน สรุปข้อปัญหาอุปสรรค เพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในกรณีมีเหตุการณ์คล้าย ๆ กันต่อไป</p>

## 2.5 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

### วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ให้กับบุคลากรภายในกอง/สำนักภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของกรม</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อประเมินความเสียหายผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>- ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานด้วยมือ</li> </ul>	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในกอง/สำนัก ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต</li> <li>➢ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และการให้บริการ</li> <li>➢ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง</li> <li>➢ กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานด้วยมือ</li> </ul> </li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในกอง/สำนัก ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการต่อเนื่องของกรมแล้ว</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วันข้างหน้า</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินศักยภาพและความสามารถของกรม ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดการทรัพยากร</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงาน สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>➢ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>➢ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>➢ บุคลากรหลัก</li> <li>➢ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> </li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาดำเนินการเฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบต่ออย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งหน่วยงานและผู้รับบริการต่อสถานการณ์และแนวทางในการให้บริการให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องของกรม</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/สำนักเพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้</li> </ul>	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของกอง/ สำนัก	<input type="checkbox"/>
- ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>➢ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>➢ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>➢ บุคลากรหลัก</li> <li>➢ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของกอง/ สำนัก	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของกอง/ สำนัก	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>➢ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>➢ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>➢ บุคลากรหลัก</li> <li>➢ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของกอง/ สำนัก	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของกอง/ สำนัก	<input type="checkbox"/>
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>➢ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>➢ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>➢ บุคลากรหลัก</li> <li>➢ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่องของกอง/ สำนัก	<input type="checkbox"/>

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่หน่วยงาน/ผู้ประกอบการ/ลูกค้า/ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในกอง/สำนัก	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรม ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>

วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง – ระยะยาว (มากกว่า 1 สัปดาห์)		
ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
- ระบุนโยบายที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
- รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรม สถานภาพการกอบกู้คืนของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง</li> <li>➢ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ</li> <li>➢ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</li> <li>➢ บุคลากรหลัก</li> <li>➢ ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
- แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในกอง/สำนัก	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของหน่วยงานตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/สำนัก	<input type="checkbox"/>

## 2.6 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

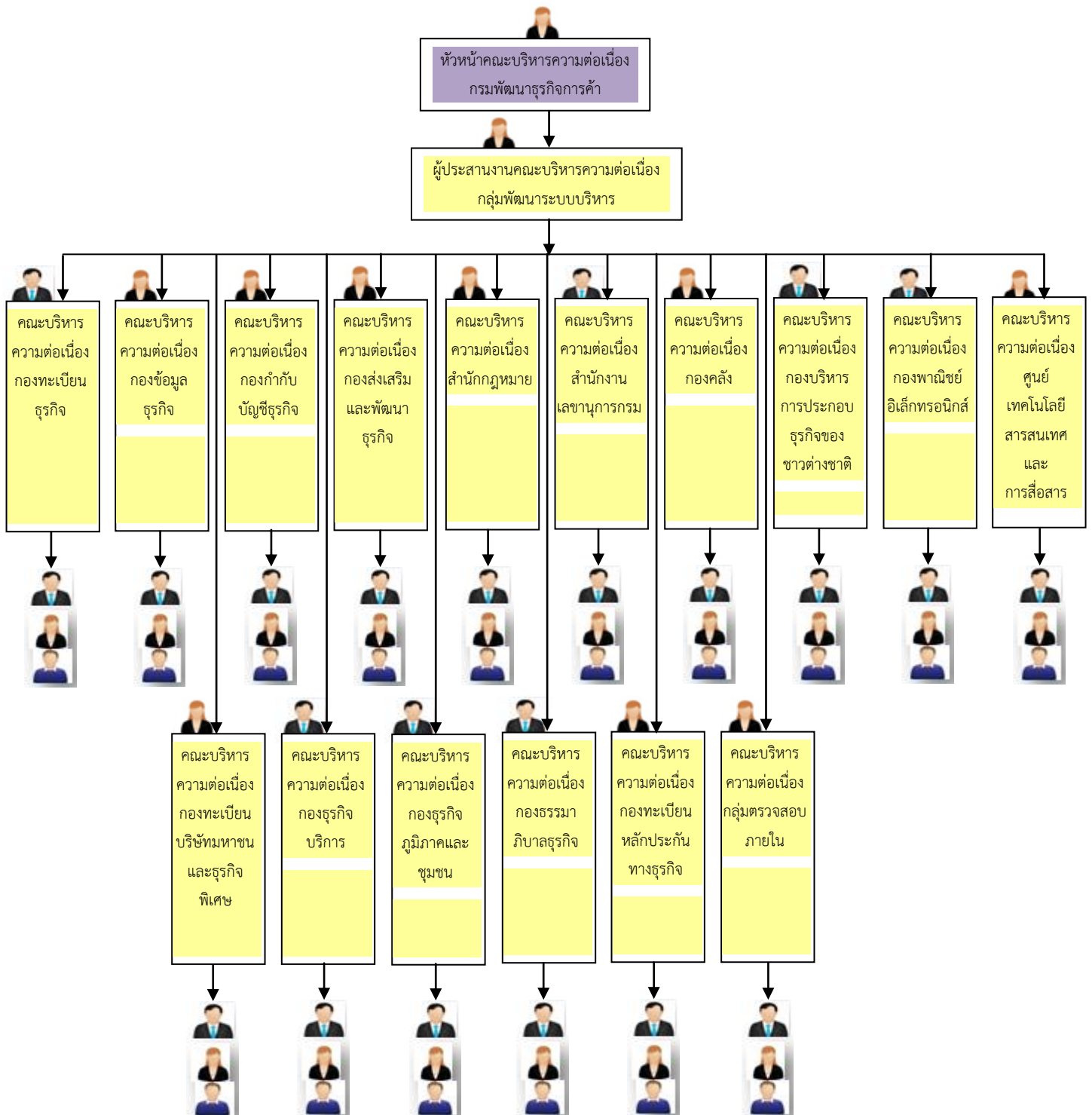
กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องแจ้งผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง ตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละสายงาน จึงติดต่อและแจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตน รับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ ตามรายชื่อและช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในตารางรายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณา

- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำการ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานเป็นช่องทางแรก
- ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก
- ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของหน่วยงานทราบ ดังต่อไปนี้
  - สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง
  - เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนของหน่วยงานสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานและทีมบริหารความต่อเนื่อง
  - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

### กระบวนการแจ้งเหตุ Call Tree



ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักครบถ้วนตามผังการติดต่อ (Call Tree) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงาน

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง





กรมพัฒนาธุรกิจการค้า  
Department of Business Development

563 ถนนนนทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000  
โทร. 0-2528-7600 สายด่วน 1570  
563 Nonthaburi Rd. Bangkrasor, Muang, Nonthaburi 11000, Thailand.  
Tel. (66) 2528 7600 Hotline 1570