



แผนบริหารความต่อเนื่องของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
(ฉบับปรับปรุง 2562)

กันยายน 2562

สารบัญ

1. บทนำ.....	1
วัตถุประสงค์ (Objectives)	1
สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)	1
ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	1
การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ.....	1
2. การบริหารความต่อเนื่องของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Business Continuity Management)	
2.1 โครงสร้างและทีมงานแผนความต่อเนื่อง (BCP Team).....	2
2.2 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis).....	3
2.3 การกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง.....	4
2.4 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree.....	10

1. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) เป็นชุดของเอกสาร คำแนะนำและวิธีการที่ช่วยให้การทำงาน หรือการให้บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน หรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงัก ซึ่งจำเป็นจะต้องมีแผนการกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคล และกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน หรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือที่ต่อไปนี้จะเรียกว่า “หน่วยงาน” สามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุหรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม เป็นต้น โดยหน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่กำหนดได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพการให้บริการของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่ทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้สำหรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ พิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. ผลกระทบด้านลูกค้า / ผู้ให้บริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สถานะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์ สถานะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ/การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
1 อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2 อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3 การก่อการประท้วง การก่อการจลาจล การก่อวินาศกรรม	✓	✓	✓	✓	✓

2. การบริหารความต่อเนื่องของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Business Continuity Management)

2.1 โครงสร้างและทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล หน่วยงานจึงแต่งตั้งคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (คำสั่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ ก176/2562 ลงวันที่ 26 กันยายน 2562) โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) องค์ประกอบ

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1) รองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง |
| 2) ผู้อำนวยการทุกสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม | คณะบริหารความต่อเนื่อง |
| 3) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง |

(2) อำนาจหน้าที่

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

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 8 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	ทก., 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	ทก., 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.)	- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work at home) - ปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง 1) ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพ ระหว่างประเทศ (ศศป.) 2) สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าเขต 1-6 (กทม.)	- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) - สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า เขต 1-6 (กทม.)	- ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work at home) - ปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง 1) ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพ ระหว่างประเทศ (ศศป.) 2) สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าเขต 1-6 (กทม.)
วัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญของกรม ได้แก่ - เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - เครื่องคอมพิวเตอร์ - เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) - อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร - อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร - เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์, โทรสาร - เครื่องฉายภาพ เครื่องถ่ายวิดีโอ - ระบบเครือข่ายกระจายเสียงในหน่วยงาน	- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - เครื่องคอมพิวเตอร์ - คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) - อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร - เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์, โทรสาร - เครื่องฉายภาพ เครื่องถ่าย วิดีโอ	- วัสดุอุปกรณ์ของสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครือข่ายสื่อสาร เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่าย เอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น - ย้ายระบบงาน Call Center ไปให้บริการ ณ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรองในส่วนกลาง	- เครื่องคอมพิวเตอร์ - คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop/Notebook) - เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร - โทรศัพท์, โทรสาร - เครื่องฉายภาพ เครื่องถ่าย วิดีโอ	- วัสดุอุปกรณ์ของสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น - ย้ายระบบงาน Call Center ไปให้บริการ ณ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรองในส่วนกลาง เพื่อตอบข้อซักถาม และชี้แจง

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
	- ระบบและอุปกรณ์ประชุมทางไกล (Web Conference)	- ระบบเครือข่ายกระจายเสียง ในหน่วยงาน - ระบบและอุปกรณ์ประชุม ทางไกล (Web Conference)	เพื่อตอบข้อซักถาม และชี้แจง สถานะการให้บริการของกรม		สถานะการให้บริการของกรม
เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ข้อมูลที่สำคัญ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม มีลักษณะดังนี้ - มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยง ระหว่างส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้า 6 เขต ผ่านเครือข่ายสื่อสารของ กระทรวงพาณิชย์ - ระบบงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ระบบงานด้านจดทะเบียนและเอกสาร ทะเบียนธุรกิจ (Image Processing) เช่น ระบบงานจองชื่อนิติบุคคล ระบบงาน จดทะเบียนนิติบุคคล ระบบงานเอกสาร ทะเบียนธุรกิจ ระบบงานจดทะเบียน ธุรกิจต่างด้าว ระบบงานจดทะเบียน สมาคมการค้าและหอการค้า ระบบงาน เอกสารงบการเงินนิติบุคคลและบัญชี รายชื่อผู้ถือหุ้น ระบบงานควบคุม การเบิกจ่ายแฟ้มเอกสารต้นฉบับ ระบบงานค่าธรรมเนียม เป็นต้น 2) ระบบงานด้านงบการเงินนิติบุคคล เช่น	- ให้บริการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจ การค้าผ่านเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ระบบงานได้ตามปกติ - สำรองข้อมูลนิติบุคคล ได้แก่ ชื่อนิติบุคคล การแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารทาง ทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน และสถานที่จัดเก็บแฟ้มครั้ง ล่าสุด ในรูปแบบ Excel หรือ Access ทุกสิ้นเดือน	- ให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน สำรองผ่านเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ และระบบงาน ได้ตามปกติ - สำรองข้อมูลนิติบุคคล ได้แก่ ชื่อนิติบุคคล การแก้ไข เปลี่ยนแปลงเอกสารทาง ทะเบียนธุรกิจ งบการเงิน และสถานที่จัดเก็บแฟ้ม ครั้งล่าสุด ในรูปแบบ Excel หรือ Access ทุกสิ้นเดือน	- ให้บริการด้านจดทะเบียน ออกหนังสือรับรอง รับรอง สำเนาเอกสารทางทะเบียน ตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล จากแฟ้มทะเบียนที่จัดเก็บไว้ที่ ● กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ● สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าเขต 1-6 (กทม.) - จัดทำทะเบียนคุมการรับคำขอ การออกเลขเอกสาร ออกใบสั่ง ชำระค่าธรรมเนียม และ ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียม โดยบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Manual) - เมื่อระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ สามารถใช้งานได้ ตามปกติแล้วให้บันทึกข้อมูล เข้าสู่ระบบงานที่เกี่ยวข้อง	- ให้บริการด้านจดทะเบียน ออกหนังสือรับรอง รับรอง สำเนาเอกสารทางทะเบียน ตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล จากแฟ้มทะเบียนที่จัดเก็บไว้ที่ ● กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนกลาง (สนามบินน้ำ) ● สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้าเขต 1-6 (กทม.) - จัดทำทะเบียนคุมการรับคำขอ การออกเลขเอกสาร ออกใบสั่ง ชำระค่าธรรมเนียม และ ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียม โดยบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Manual) - เมื่อระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ สามารถใช้งานได้ ตามปกติแล้วให้บันทึกข้อมูล เข้าสู่ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
	<p>ระบบงานงบการเงิน ระบบงานผู้ทำบัญชี และสำนักงาน ระบบข้อมูลการตรวจสอบบัญชีและงบการเงิน เป็นต้น</p> <p>3) ระบบงานด้านข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล เช่น ระบบจัดเก็บข้อมูลนิติบุคคล ระบบงานผู้ถือครองหุ้น ระบบงานให้บริการถ่ายโอนข้อมูลนิติบุคคล ระบบงานตรวจสอบและเผยแพร่ข้อมูลสถิตินิติบุคคล ระบบข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ ระบบหนังสือรับรองนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านธนาคารพาณิชย์ (e-Certificate/e-Service) ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ DBD e-Service Application เป็นต้น</p> <p>4) ระบบงานเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ Web Services เป็นต้น</p> <p>5) ระบบงานด้านส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ เช่น ระบบงานออกเครื่องหมายรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (DBD Registered) ระบบงานออกเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือการประกอบธุรกิจพาณิชย์</p>				

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
	<p>อิเล็กทรอนิกส์ (DBD Verified)</p> <p>6) ระบบงานสนับสนุน Back Office เช่น ระบบงานบุคลากร ระบบงานวัสดุคงคลัง ระบบงานบริหารข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานอินเทอร์เน็ต เป็นต้น</p> <p>ข้อมูลที่สำคัญของกรม ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - นิติบุคคล จำนวน 1,558,325 ราย แบ่งเป็นนิติบุคคลที่ยังดำเนินกิจการอยู่ 743,955 ราย ไม่ดำเนินกิจการ 79,263 ราย และสิ้นสภาพ 735,107 ราย - สมาคมการค้า/หอการค้า 3,002 ราย แบ่งเป็น สมาคมการค้า 2,886 ราย หอการค้า 116 ราย - การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว 11,863 ราย แบ่งเป็น คงอยู่ 9,170 ราย เลิก/ถอน ใบอนุญาต 2,693 ราย - ผู้ทำบัญชี 68,053 ราย ผู้สอบบัญชี 10,116 ราย สำนักงานบัญชี 8,338 สำนักงาน - ธุรกิจเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาจากกรม ได้แก่ แฟรนไชส์ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ค้าส่งค้าปลีก บริการ e-Commerce และ สมาชิก MOC Biz Club 				

ทรัพยากร	ลักษณะพื้นฐานของกรม	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง			
		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานได้		กรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานไม่ได้	
		สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้	ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคาร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้
บุคลากรหลัก	บุคลากรหลักของกรม จำนวน 716 ราย แบ่งเป็น - ข้าราชการ 380 คน - พนักงานราชการ 82 คน - ลูกจ้างเหมาจ่าย 162 คน - ลูกจ้างประจำ 76 คน - ลูกจ้างสวัสดิการ 16 คน	- บุคลากรหลักของกรมให้บริการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	- ให้ใช้บุคลากร ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ปฏิบัติงานแทน โดยจะพิจารณาจัดสรรบุคลากรจากสำนักงานหลักไปเพิ่มเติมในกรณีที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น	- บุคลากรหลักของกรมให้บริการ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยจะพิจารณาจัดสรรบุคลากรจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าเขตไปเพิ่มเติมในกรณีที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น	- ให้ใช้บุคลากร ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ปฏิบัติงานแทน โดยจะพิจารณาจัดสรรบุคลากรจากสำนักงานหลักไปเพิ่มเติมในกรณีที่มีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น
คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คู่ค้า ได้แก่ - ผู้ประกอบการ เช่น นิติบุคคล บุคคลธรรมดา สมาคมการค้า หอการค้า เป็นต้น - ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี - ผู้ประกอบการสำนักงานกฎหมาย/สำนักงานบัญชี - หน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน ผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ - ฝ่ายอาคารกระทรวงพาณิชย์ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งได้เชื่อมต่อระบบไฟฟ้าไปที่ห้องคอมพิวเตอร์ (Data Center) ของกรม ถ้าในกรณีที่ระบบไฟฟ้าขัดข้อง เครื่องกำเนิดไฟฟ้าจะ	- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสามารถไปขอรับบริการได้ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบงานได้ตามปกติ	- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสามารถไปขอรับบริการได้ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบงานได้ตามปกติ	- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสามารถไปขอรับบริการได้ ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งนี้ ระยะเวลาในการให้บริการแล้วเสร็จ อาจมีความล่าช้า เนื่องจากปริมาณและการกระจุกตัวของผู้มารับบริการ การให้บริการในรูปแบบ manual แทนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสามารถไปขอรับบริการได้ ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ทั้งนี้ ระยะเวลาในการให้บริการแล้วเสร็จ อาจมีความล่าช้า เนื่องจากปริมาณและการกระจุกตัวของผู้มารับบริการ การให้บริการในรูปแบบ manual แทนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

2.4 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน Call Tree

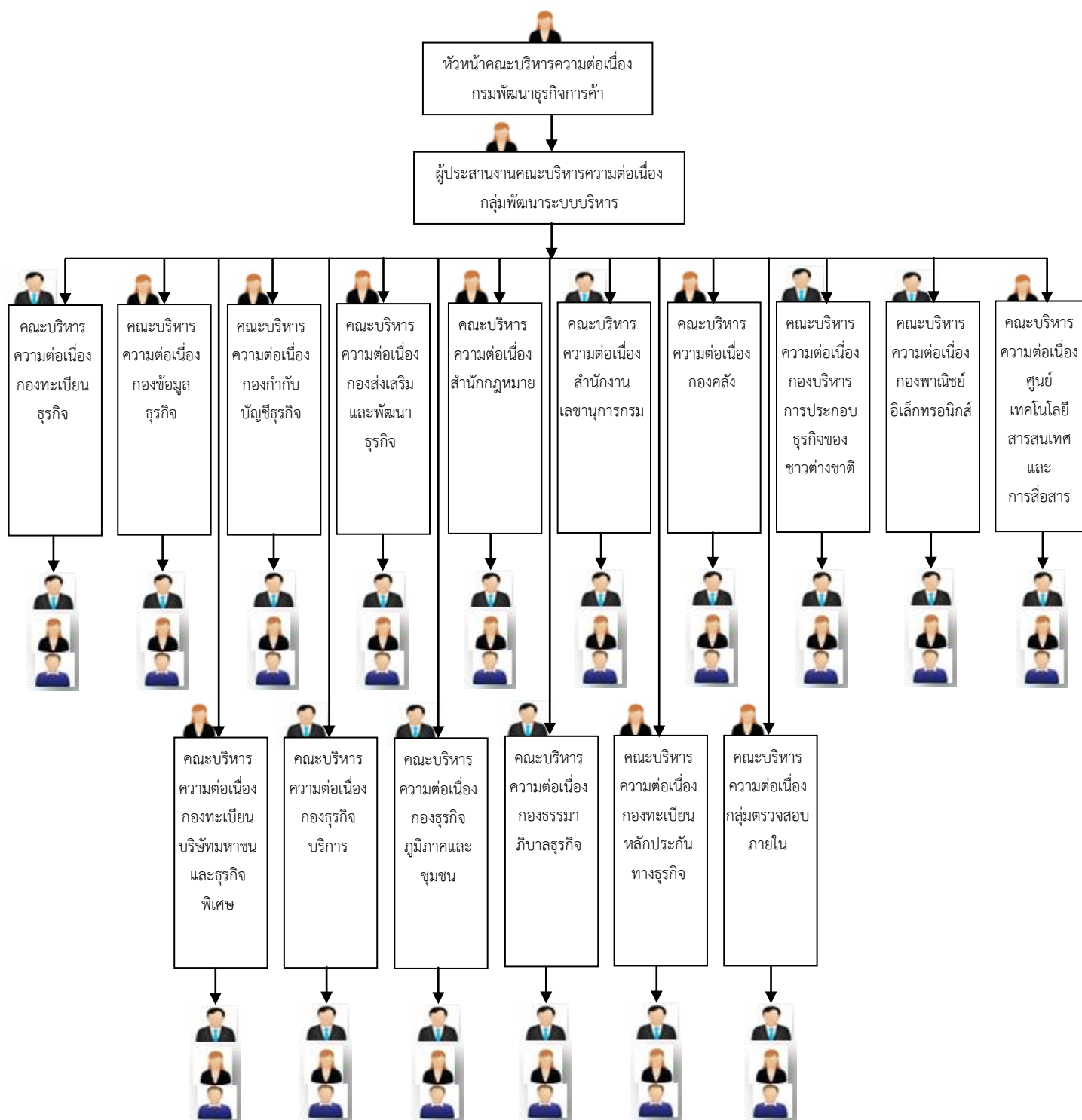
กระบวนการ Call Tree คือกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อทางโทรศัพท์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการขั้นตอนในการติดต่อพนักงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤตของหน่วยงาน

จุดเริ่มต้นของกระบวนการ Call Tree จะเริ่มจากหัวหน้าคณะกรรมการต่อเนื่องแจ้งผู้ประสานงานคณะกรรมการต่อเนื่อง โดยผู้ประสานงานฯ จะแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและ การประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง 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 เพื่อให้กระบวนการติดต่อพนักงานภายในหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง