

แผนบริหารความต่อเนื่องของศูนย์บริการลูกค้า
(Business Continuity Plan)

สารบัญ

บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)	๑
หน้าที่ของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)	๑
โครงสร้างและหน้าที่ของศูนย์บริการศุลกากร	๓
ระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ในสภาวะปกติ	๔
คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP TEAM) ของศูนย์บริการศุลกากร	๕
กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๖
การประเมินผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานและการให้บริการ	๗
ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)	๘
กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๙
การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๑๐
ระบบโทรศัพท์ภายใต้สภาวะวิกฤต	๑๒
ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ	๑๖
แผนบริหารความต่อเนื่องของศูนย์บริการศุลกากร (Business Continuity Plan) เพิ่มเติม	๒๑
เอกสารและข้อมูลที่จำเป็นของศูนย์บริการศุลกากรที่ต้องเคลื่อนย้ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	๒๔
เอกสารของ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการศุลกากร	๒๔
เอกสารของ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร	๒๕
เอกสารของงานธุรการ ศูนย์บริการศุลกากร	๒๗
ภาคผนวก	
แผนผังทางหนีไฟและเหตุฉุกเฉิน	

แผนบริหารความต่อเนื่องของศูนย์บริการศุลกากร (Business Continuity Plan)

บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ ได้เห็นชอบแนวทางและมาตรการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอโดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานและสามารถให้บริการประชาชนได้ภายใต้สภาวะวิกฤต อันเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ โรคระบาด และการมุ่งร้ายต่อองค์กร เพื่อลดความรุนแรงของผลกระทบจากสภาวะดังกล่าวโดยไม่ทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนหยุดชะงัก ทำให้ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับทางราชการ ประชาชน และเศรษฐกิจของประเทศได้ ในการนี้ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) จึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรับมือกับสภาวะวิกฤตดังกล่าวและสามารถปฏิบัติงานต่อเนื่องได้อย่างทัน่วงที

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้ลดความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องภายใต้สภาวะดังกล่าว
๒. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ หากเกิดสภาวะวิกฤตต่าง ๆ แล้ว การให้บริการจะไม่หยุดชะงัก

ขอบเขตของแผนบริหารความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับกับสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในพื้นที่สำนักงานของ ศูนย์บริการศุลกากร ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ภายใต้เหตุการณ์ดังต่อไปนี้

๑. เหตุการณ์อัคคีภัย
๒. เหตุการณ์อุทกภัย
๓. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
๔. โรคระบาดต่อเนื่อง

หน้าที่ของศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center)

ศูนย์บริการศุลกากร (Customs Care Center) เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ในการติดต่อสอบถามข้อมูล ปฐกษาหารือ ขอคำแนะนำ หรือติดตามในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับ งานศุลกากร รวมทั้งรับแจ้งและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้การติดต่อกับกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้องและเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการผ่านพิธีการศุลกากรและ กระบวนการทางศุลกากรต่าง ๆ โดยมีหน้าที่การทำงานดังนี้

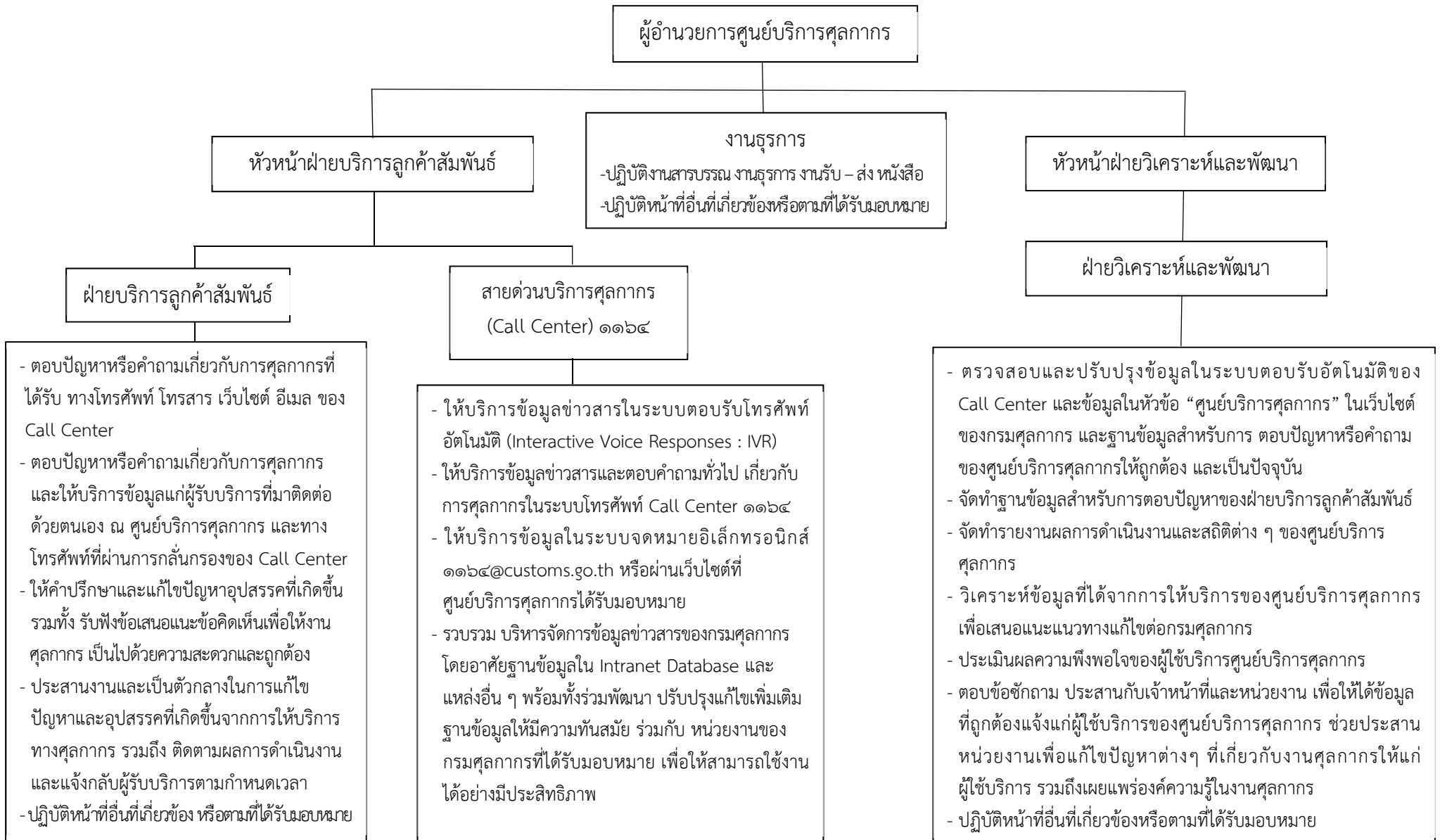
๑. เป็นศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) โดยมีการเชื่อมโยงกับจุดรับแจ้งของ กรมศุลกากรตามกอง สำนักงาน ศูนย์ กลุ่ม และด่านศุลกากรทุกแห่งทั่วประเทศ
๒. ให้บริการข้อมูลข่าวสารและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการศุลกากร และเป็นศูนย์ให้บริการข้อมูล ข่าวสารของกรมศุลกากร
๓. ให้คำปรึกษา แนะนำ เพื่อให้การติดต่อกับกรมศุลกากรและการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง
๔. รับแจ้งและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการผ่าน พิธีการศุลกากรและกระบวนการทางศุลกากรต่าง ๆ
๕. รับผิดชอบการดำเนินของ Call Center โทร ๑๖๖๔ และบริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร

๖. ให้ความร่วมมือแก่ส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูล หรือศูนย์ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก

๗. รวบรวมและจัดการองค์ความรู้ของศุลกากร เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ในงานศุลกากรให้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากรและบุคคลทั่วไปทราบอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบันผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเป็นประโยชน์เผยแพร่ลงในเว็บไซต์และระบบอินทราเน็ตของกรมศุลกากร เพื่อเป็นองค์ความรู้ในงานศุลกากรต่อไป

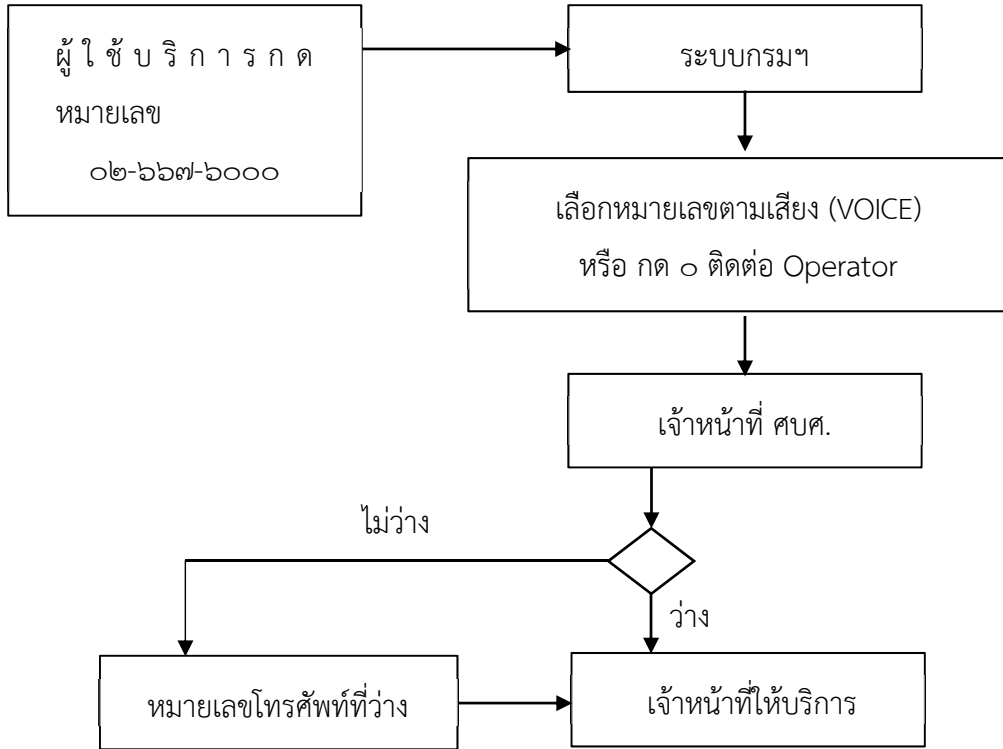
๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างและหน้าที่ของศูนย์บริการศุลกากร

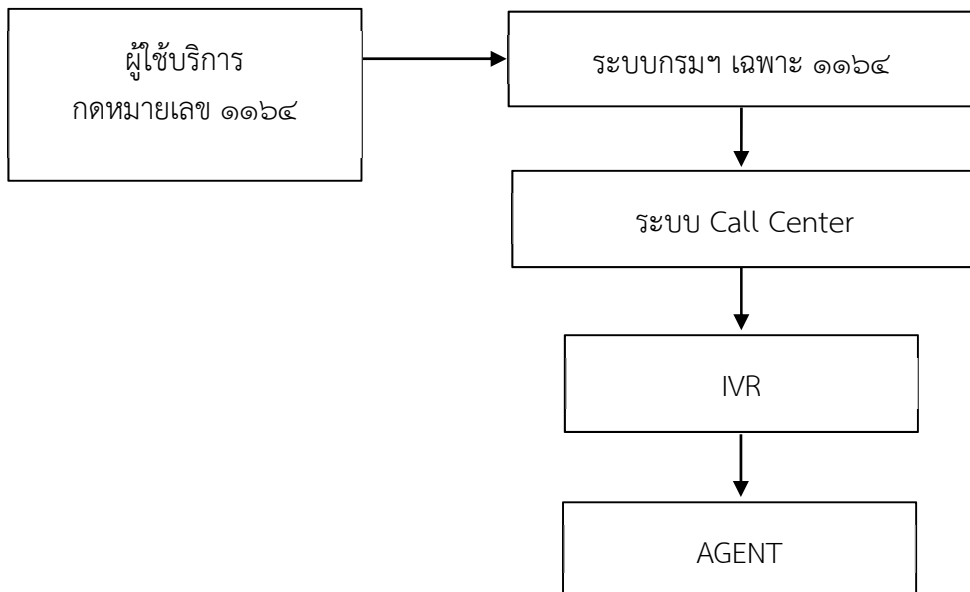


ระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ในสภาวะปกติ

๑. ศูนย์บริการลูกค้า ผู้ใช้บริการ กดหมายเลข ๐๒-๖๖๗-๖๐๐๐ และ ๐๒-๖๖๗-๗๐๐๐



๒. Call Center ผู้ใช้บริการ กดหมายเลข ๑๑๖๔



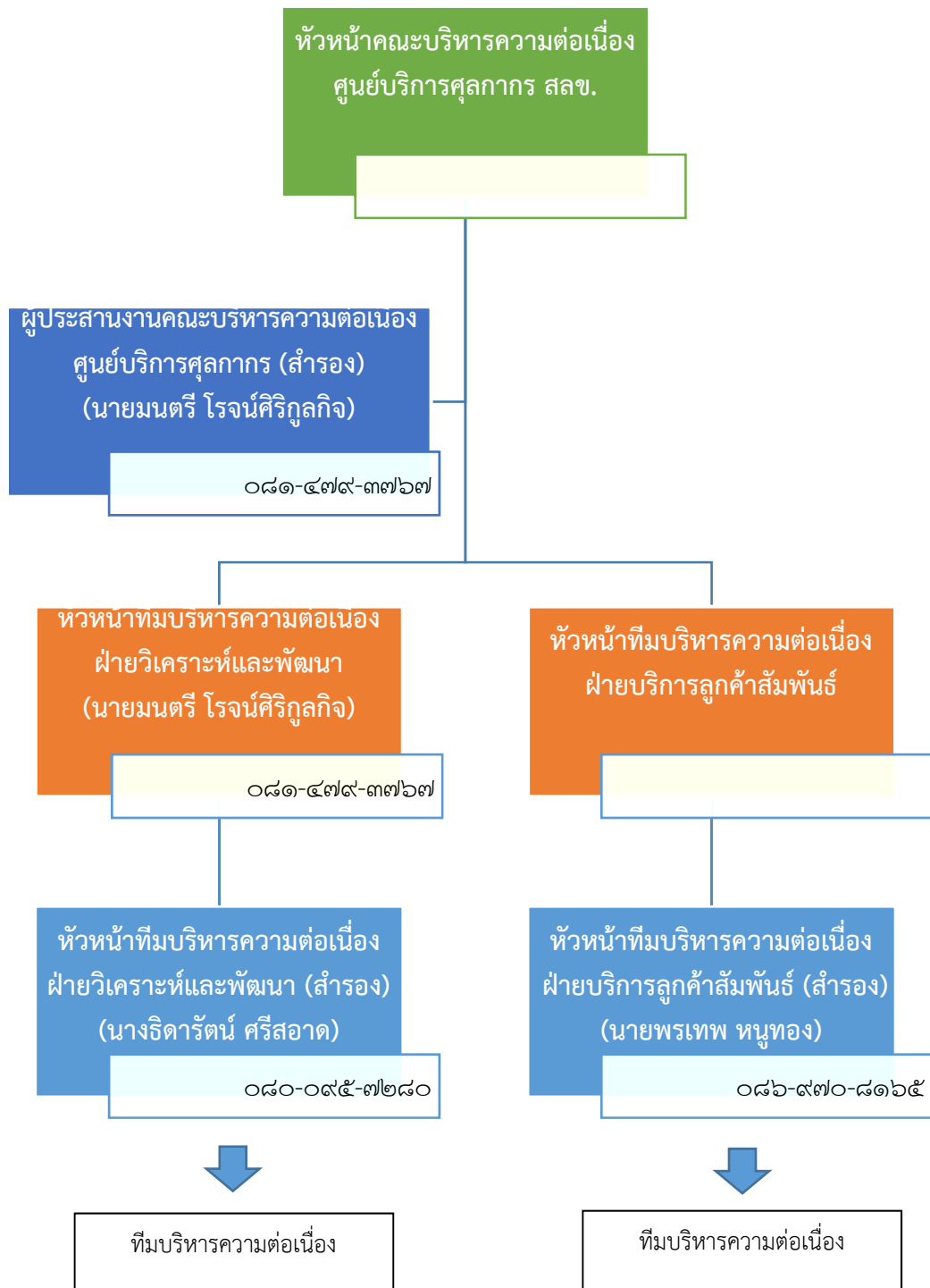
คณะกรรมการต่อเนื่อง (BCP Team) ของศูนย์บริการศุลกากร

ตารางที่ ๑ คณะกรรมการต่อเนื่อง (BCP Team) ของศูนย์บริการศุลกากร

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ - สกุล	เบอร์มือถือ		ชื่อ - สกุล	เบอร์มือถือ
ผอ. ศูนย์บริการศุลกากร		หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการศุลกากร	นายมนตรี โจนศิริกุลกิจ	๐๘๑-๔๓๙-๓๓๖๗
นายมนตรี โจนศิริกุลกิจ	๐๘๑-๔๓๙-๓๓๖๗	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา	นางธิดารัตน์ ศรีสอาด	๐๘๐-๐๙๕-๓๒๘๐
		หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	นายพรเทพ หนูทอง	๐๘๖-๙๗๐-๘๑๖๕

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีประกาศภาวะวิกฤต



การประเมินผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานและการให้บริการ

ศูนย์บริการศุลกากร ได้ประเมินผลกระทบต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานและการให้บริการ เมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาผลกระทบ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก สภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอาจทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักของศูนย์บริการศุลกากร ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ เสียหาย ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ ชั่วคราวหรือระยะยาว

๒. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งอุปกรณ์ที่สำคัญ สภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอาจทำให้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญในการทำงานเสียหาย เช่น ระบบโทรศัพท์พร้อมเลขหมาย เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จึงต้องเตรียมจัดหาวัสดุอุปกรณ์ทดแทนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที

๓. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ สภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อฐานข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการได้

๔. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก สภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอาจส่งผลให้บุคลากรได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต จนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

๕. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นอาจส่งผลให้ขาดแคลนสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

เหตุการณ์และผลกระทบจากเหตุการณ์/สภาวะวิกฤต

ตารางที่ ๒ เหตุการณ์และผลกระทบจากเหตุการณ์/สภาวะวิกฤต

เหตุการณ์/สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ที่ สำคัญ และ การจัดหา/ จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูล ที่ สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๒	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
๓	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/ จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
๔	โรคระบาดต่อเนื่อง	✓	✓		✓	✓

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

ตารางที่ ๓ ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ (สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก				
		๐-๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับงานด้านศุลกากร	สูง	✓	✓	✓	✓	✓
๒. รับแจ้งและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างถูกต้อง	สูง	✓	✓	✓	✓	✓
๓. รับผิดชอบการดำเนินงานของ Call Center โทร. ๑๖๖๔ และบริการข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากร	สูง	✓	✓	✓	✓	✓
๔. จัดทำรายงานประจำเดือนเสนอกรมฯ เพื่อแจ้งผลการปฏิบัติงานรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	ต่ำ					✓

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) เป็นแนวทางในการจัดทาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาจากทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๔ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
๑.	อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	๑. ในกรณีปฏิบัติงานสำรอง กำหนดให้ใช้พื้นที่ อาคาร ๘ ชั้น ๔ โดยสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ประสานงานและการเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ๒. ในกรณีพื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็นกำหนดให้ใช้พื้นที่อาคารสำนักงานสุทธการตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า
๒.	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดการจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	๑. ประสานงานกรมฯ ในการจัดหาโทรศัพท์พร้อมหมายเลขเพื่อใช้สำหรับการตอบคำถามผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่/โทรศัพท์พื้นฐาน ๒. ประสานงานกับ ศทส. เพื่อให้ดำเนินการติดตั้งคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการ
๓.	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	๑. นำฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้ไปติดตั้งในคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับบริการ ๒. ประสานงานกับ ศทส. เพื่อให้ดำเนินการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการ ๓. ประสานงานกับผู้ให้บริการระบบ Call Center ของกรมฯ ดำเนินการให้บริการนอกสถานที่
๔.	บุคลากรหลัก	๑. นำจำนวนบุคลากรทั้งหมดมาจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสุทธการให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กรมฯ จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการประชาชน เมื่อ ศทส. ดำเนินการติดตั้งระบบเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการในรูปแบบปกติ
๕.	ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. ประสานงานกับ สบพ. เรื่องระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ๒. ประสานงานกับ ศทส. เรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ๓. ประสานงานกับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง/สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

๑. ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง โดยระบุพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง รายละเอียดดังนี้
ตารางที่ ๕ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง

หน่วย :

ตร.ม.

ประเภททรัพยากร	สถานที่/ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคาร ๘ ชั้น ๔	๕๐ ^๑	๕๐ ^๑	๕๐ ^๑	๕๐ ^๑	๓๐ ^๒
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น	สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	๕๐ ^๑	๕๐ ^๑	๕๐ ^๑	๕๐ ^๑	๓๐ ^๒
ปฏิบัติงานที่บ้าน (๓ ตรม. ต่อ ๑ คน)		-	-	-	-	๓๐ ^๓
รวม		๕๐	๕๐	๕๐	๕๐	๖๐

หมายเหตุ ในสถานการณ์ปกติ

- พื้นที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ๖๔๒ ตร.ม.
- พื้นที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน/คน ๔.๕ ตร.ม.

ในสถานการณ์วิกฤต

- พื้นที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน/คน ๓ ตร.ม.
- ^๑กรณีปฏิบัติงานสำหรับที่ปฏิบัติงานสำรอง/สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น ๓ X ๑๖ = ๔๘ ตร.ม. ปิดตัวเลขเป็น ๕๐ ตร.ม. (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ๑๖ คน)
- ^๒กรณีปฏิบัติงานสำหรับที่ปฏิบัติงานสำรอง/สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น ๓ X ๘ = ๒๔ ตร.ม. ปิดตัวเลขเป็น ๓๐ ตร.ม. (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ๘ คน)
- ^๓กรณีปฏิบัติงานสำหรับที่ปฏิบัติงานสำรอง/สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น ๓ X ๘ = ๒๔ ตร.ม. ปิดตัวเลขเป็น ๓๐ ตร.ม. (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ๘ คน)

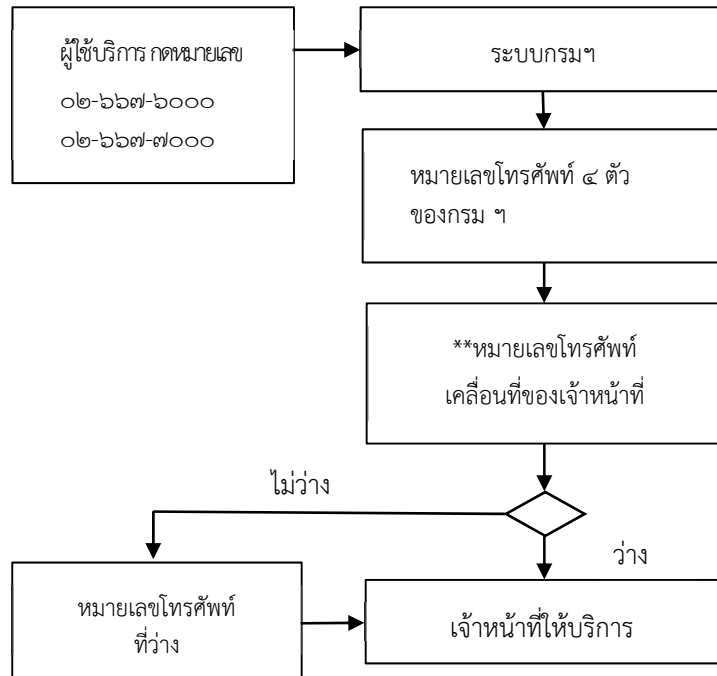
๒. ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ โดยระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์
รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๒ จำนวนวัสดุอุปกรณ์

ประเภท ทรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
สบพ.สสข.	1. คอมพิวเตอร์	๑๖	๑๖	๑๖	๑๖	๘
ศทส.	2. เครื่องพิมพ์	๑	๑	๑	๑	๑
	3. โทรศัพท์พร้อมหมายเลข	๑๖	๑๖	๑๖	๑๖	๘
	4. เครื่องถ่ายเอกสาร	๑	๑	๑	๑	๑
	5. สแกนเนอร์	๑	๑	๑	๑	๑
	6. โทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมหมายเลข (กรมฯ จัดหาให้แล้ว)	๖	๖	๖	๖	๖

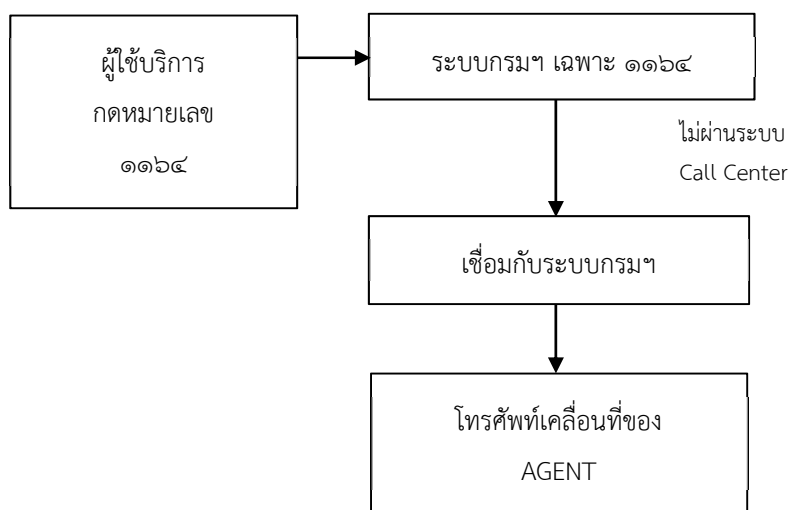
ระบบโทรศัพท์ภายใต้สภาวะวิกฤต

๑. ศูนย์บริการลูกค้า



** มีค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น เนื่องจากเสมือนโทรออกจากกรรมา ไปหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

๒. สายด่วนบริการลูกค้า (Call Center) ๑๑๖๔



๓. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ โดยระบุความต้องการด้านเทคโนโลยีและข้อมูล (IT & Requirement) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๗ ความต้องการด้านเทคโนโลยีและข้อมูล (IT & Requirement)

ประเภททรัพยากร	ที่มา	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
๑. ระบบโทรศัพท์	สทช.	✓	✓	✓	✓	✓
๒. Email	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๓. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๔. ระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน ^๑	ศทส.	✓	✓	✓	✓	✓
๕. หนังสือสั่งการต่าง ๆ	หน่วยงานต้นสังกัด	✓	✓	✓	✓	✓
๖. ข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	หน่วยงานต้นสังกัด	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ ระบบ Call Center ๑๑๖๔ ดำเนินการด้วยวิธี Outsource โดย ศบศ. ประสานงานแจ้งคู่สัญญา จัดหาและดำเนินการได้ภายใน ๑ ชั่วโมง

ระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงาน^๑

๑. e-Import
๒. e-Export
๓. Customs Registration
๔. Customs Fee System
๕. e-Tax Incentives Registration
๖. e-Licensing
๗. e-Transition System
๘. Receipts & Payments
๙. Reference File
๑๐. ระบบพิจารณาปัญหาพิกัตอัตราศุลกากร
๑๑. ระบบตรวจสอบข้อมูลโดยไม่ใช่สำเนาเอกสารทางราชการ (No Copy)
๑๒. ระบบ HRIS
๑๓. ระบบ MailGoThai
๑๔. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
๑๕. แจ้งผลการเลื่อนขึ้นเงินเดือนและแบบประเมินการให้บริการศุลกากรด้วยใจ
๑๖. แจ้งระบบคอมพิวเตอร์ขีดข้อง

๔. ด้านบุคลากรหลัก โดยระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น รายละเอียดดังนี้
 ตารางที่ ๘ จำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

หน่วย : คน

ประเภททรัพยากร	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
จำนวนบุคลากร ปฏิบัติงานที่สำนักงาน	๑๖	๑๖	๑๖	๑๖	๘
สำนักงาน/สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง					
จำนวนบุคลากร ปฏิบัติงานที่บ้าน	๐	๐	๐	๐	๘
รวม	๑๖	๑๖	๑๖	๑๖	๑๖

๕. ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๙ จำนวนผู้ใช้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ฝ่ายงาน/ กลุ่มงาน	๔ ชั่วโมง	๑ วัน	๑ สัปดาห์	๒ สัปดาห์	๑ เดือน
ศูนย์บริการลูกค้า สำนักงานเลขานุการกรม	๑. สบพ. - ระบบไฟฟ้า - ระบบประปา - ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ๒. ศทส. - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ๓. หน่วยงานที่เป็นเจ้าของ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง/ สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น	๑. สบพ. - ระบบไฟฟ้า - ระบบประปา - ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ๒. ศทส. - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ๓. หน่วยงานที่เป็นเจ้าของ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง/ สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น	๑. สบพ. - ระบบไฟฟ้า - ระบบประปา - ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ๒. ศทส. - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ๓. หน่วยงานที่เป็นเจ้าของ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง/ สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น	๑. สบพ. - ระบบไฟฟ้า - ระบบประปา - ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ๒. ศทส. - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ๓. หน่วยงานที่เป็นเจ้าของ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง/ สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น	๑. สบพ. - ระบบไฟฟ้า - ระบบประปา - ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ๒. ศทส. - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ - ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ๓. หน่วยงานที่เป็นเจ้าของ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง/ สถานที่ใหม่กรณีจำเป็น
รวม	๓	๓	๓	๓	๓

ขั้นตอนการบริหารความเนืองและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง) การปฏิบัติภารกิจใด ๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ ๑๐ ขั้นตอนการบริหารความเนืองและกอบกู้กระบวนการ วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
๑. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ / Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ภายหลังจากได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความเนืองของ สสข.	หัวหน้าและทีมงานบริหารความเนืองของฝ่ายฯ
๒. จัดประชุมทีมงานบริหารความเนือง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความเนือง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความเนืองของฝ่ายฯ
๓. แจ้งสถานการณ์ให้หัวหน้าคณะบริหารความเนืองทราบ โดยครอบคลุม <ul style="list-style-type: none"> - สรุปจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต - ความเสียหายและกระทบต่อการดำเนินการ - ทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการบริหารความเนือง - กระบวนการที่ต้องปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสาร 	หัวหน้าและทีมงานบริหารความเนืองของฝ่ายฯ
๔. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความเนืองของหน่วยงานแล้ว	หัวหน้าและทีมงานบริหารความเนืองของฝ่ายฯ
๕. ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความเนืองตามความเห็นของคณะบริหารความเนืองของหน่วยงาน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความเนืองของฝ่ายฯ

ตารางที่ ๑๐ (ต่อ) ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ วันที่ ๑ การตอบสนองต่อเหตุการณ์
ทันที (ภายใน ๒๔ ชั่วโมง)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
๖. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๗. พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานรูปแบบเอกสาร (Manual)	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๘. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๙. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลักในฝ่ายฯ เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๑๐. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ

วันที่ ๒ - ๗ การตอบสนองในระยะสั้น การปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ ๑๑ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ วันที่ ๒ - ๗ การตอบสนองในระยะสั้น

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
๑. ติดตามสถานะการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของ สลข.
๒. ตรวจสอบกับหน่วยงาน ความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๓. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๕. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๖. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง	
๗. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๘. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๙. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๑๐. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ

วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์) การปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นและปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ตารางที่ ๑๒ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ วันที่ ๘ การตอบสนองระยะกลาง (๑ สัปดาห์)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๒. รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ สลข. ถึงสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๓. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๔. แจกจ่ายอุปกรณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๕. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๖. พิจารณารูปแบบการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการตอบสนองระยะยาว	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๗. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ สลข. ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ

การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน) การปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นและปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ตารางที่ ๑๓ ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ การตอบสนองระยะยาว (มากกว่า ๑ เดือน)

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
๑. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๒. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๓. รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ สลข. ถึงสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๔. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๕. ขออนุมัติรูปแบบการบริการที่เหมาะสม	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๖. แจกจ่ายอุปกรณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในฝ่ายฯ	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๗. บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ
๘. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของ สลข. ตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ

แผนบริหารความต่อเนื่องของศูนย์บริการศุลกากร (Business Continuity Plan) เพิ่มเติม

แผนบริหารความต่อเนื่องของศูนย์บริการศุลกากร (Business Continuity Plan) คือ แนวทางในการรับมือกับสภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่สำนักงานของศูนย์บริการศุลกากร ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ภายใต้เหตุการณ์ ดังนี้ เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์อุทกภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล และโรคระบาดต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสภาวะวิกฤตดังกล่าวทำให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งศูนย์บริการศุลกากรได้เตรียมความพร้อมและวางแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะวิกฤตในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก

การเตรียมความพร้อม

- จัดทำป้ายบอกเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานระดับเหตุฉุกเฉิน ฝ่ายอาคารและสถานที่ โรงพยาบาล ศูนย์แจ้งเหตุฉุกเฉิน
- จัดทำป้ายบอกตำแหน่งของอุปกรณ์ดับเพลิงและทางหนีไฟ
- กำหนดจุดรวมพล
- แต่งตั้งข้าราชการทำหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินทางราชการ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๑๐๗ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๒
- รมรลงค้ำให้บุคลากรสำรวจการเปิด-ปิดไฟ และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในอาคารเมื่อเลิกปฏิบัติงาน
- กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง คือ อาคาร ๘ ชั้น ๔ และพื้นที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น คือ พื้นที่อาคารสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงานกับเจ้าของพื้นที่ล่วงหน้า
- ประสานงานกับ สบพ. เรื่องระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์พื้นฐานล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดหาสาธารณูปโภค และเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สำรองใช้ทดแทนวัสดุอุปกรณ์เดิม

แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

- แจ้งหน่วยระดับเหตุฉุกเฉิน ฝ่ายอาคารและสถานที่ และโรงพยาบาล หากเกิดความเสียหายจากสภาวะฉุกเฉิน เช่น เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เพื่อระงับเหตุ และนำส่งผู้บาดเจ็บเพื่อเข้ารับการรักษาได้อย่างทันที่
- แจ้งเหตุฉุกเฉินให้สมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องทราบเพื่อรับมือกับสภาวะวิกฤต ประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้น และดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต
- นัดพบบุคลากรที่จุดรวมพลและออกจากสถานที่เกิดเหตุ หากเกิดสภาวะฉุกเฉิน เช่น เหตุการณ์อัคคีภัย เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล เป็นต้น เพื่อลดการบาดเจ็บของบุคลากร
- แจ้งหน่วยงานที่เป็นเจ้าของพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองเพื่อขอใช้พื้นที่ คือ อาคาร ๘ ชั้น ๔ หรือพื้นที่ปฏิบัติงานใหม่ในกรณีจำเป็น คือ พื้นที่อาคารสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงสถานที่ปฏิบัติงานสำรองของศูนย์บริการในช่วงเกิดสภาวะวิกฤต
- แจ้ง สบพ.ขอใช้ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง
- กรณีเกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองได้ หรือเกิดเหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่องให้ปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัยของบุคลากร

๒. ด้านวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญ

การเตรียมความพร้อม

- สำรวจทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน และจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากร เพื่อเตรียมการเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่จำเป็นในสภาวะวิกฤต
- จัดลำดับความสำคัญของเอกสาร โดยจัดเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ในที่จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ และทำทะเบียนควบคุม เพื่อป้องกันการเป็นเชื้อเพลิงหากเกิดอัคคีภัย และสะดวกในการเคลื่อนย้ายหากเกิดสภาวะวิกฤตต่าง ๆ
- กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บและเคลื่อนย้ายเอกสารแต่ละหมวดหมู่
- กำหนดจำนวนโทรศัพท์พร้อมหมายเลขเพื่อใช้สำหรับการตอบคำถามผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่/โทรศัพท์พื้นฐานล่วงหน้า เพื่อใช้สำรองในสภาวะวิกฤต
- กำหนดจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการล่วงหน้า เพื่อใช้สำรองในสภาวะวิกฤต
- ดำเนินการจัดกิจกรรม ๕ ส. เพื่อจัดระเบียบเอกสาร สารสมบัติภายในสำนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดความสกปรกและลดการสะสมของสิ่งที่ดีเชื้อเพลิงได้ง่าย
- รณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงการป้องกันความเสียหายแก่ทรัพย์สินของทางราชการ โดยตรวจตรา และสังเกตความผิดปกติของเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในสำนักงาน
- กำหนดบุคลากรสำรองข้อมูลของแต่ละฝ่าย เพื่อสำรองเอกสารและข้อมูลสำคัญ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกสัปดาห์
- บุคลากรทุกคนต้องสำรองข้อมูลที่จำเป็นไว้ในอุปกรณ์สำรองข้อมูลของตนเอง

แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

- เคลื่อนย้ายทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนไปยังพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง
- ผู้รับผิดชอบเอกสารและข้อมูลที่จำเป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละหมวดหมู่เคลื่อนย้ายเอกสารและข้อมูลดังกล่าวไปยังพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง และสำรวจความเสียหายของเอกสาร
- ประสานงานกรมฯ ในการจัดหาโทรศัพท์พร้อมหมายเลขเพื่อใช้สำหรับการตอบคำถามผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่/โทรศัพท์พื้นฐาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง
- ประสานงานกับ ศทส. ให้ดำเนินการจัดหาคอมพิวเตอร์และติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานและให้บริการ ณ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง
- นำฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้ไปติดตั้งในคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการให้บริการ
- กรณีไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงานสำรองได้ ให้ประสานงานกรมฯ ในการจัดหาโทรศัพท์พร้อมหมายเลขเพื่อใช้สำหรับการตอบคำถาม ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่/โทรศัพท์พื้นฐาน ณ ที่พักอาศัยของบุคลากร

๓. ด้านบุคลากรหลัก

การเตรียมความพร้อม

- นำจำนวนบุคลากรทั้งหมดมาจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติในสภาวะวิกฤต
- กำหนดบุคลากรหลักและบุคลากรสำรอง เพื่อปฏิบัติงานทดแทนหากมีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิต
- ชักซ้อมความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมหากเกิดสภาวะวิกฤต เช่น ชักซ้อมการหนีไฟ การเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่จำเป็น เป็นต้น

แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต

- ปฏิบัติตามแผนซักซ้อมการระงับเหตุและการปฏิบัติตนในสถานการณ์ฉุกเฉิน
- ขณะเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น เหตุอัคคีภัย เหตุชุมนุมประท้วง/จลาจล เป็นต้น ให้สำรวจการบาดเจ็บของบุคลากร เพื่อวางแผนให้บุคลากรหลักและบุคลากรสำรองปฏิบัติงานได้อย่างปกติในสภาวะวิกฤต
- บุคลากรศูนย์บริการลูกค้ากรให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กรมฯ จัดเตรียมไว้ เพื่อให้บริการประชาชน เมื่อ ศทส. ดำเนินการติดตั้งระบบเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการในรูปแบบปกติ
- ประสานงานกับผู้ให้บริการระบบ Call Center ดำเนินให้บริการนอกสถานที่
- กรณีเกิดเหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง ให้กำหนดบุคลากรสับเปลี่ยนกันมาปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากร และที่พักอาศัยของบุคลากร เพื่อลดการระบาดของโรค และปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันการแพร่เชื้อ เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การสวมหน้ากากผ้า/หน้ากากอนามัย การใช้เจลล้างมือ การวัดไข้ เป็นต้น

เอกสารและข้อมูลที่จำเป็นของศูนย์บริการลูกค้าที่ต้องเคลื่อนย้ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ตารางที่ ๑๔ เอกสารของ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการลูกค้า

เอกสารของ ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการลูกค้า						
ที่	รายการเอกสาร	รูปแบบ/ แหล่งที่เก็บ/ผู้รับผิดชอบ		ความสำคัญในการนำออกเมื่อเกิดวิกฤต		สิ่งที่ต้องนำออกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
		กระดาษ	อิเล็กทรอนิกส์	สำคัญ	ไม่สำคัญ	
๑	ธุรการฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	ตู้เอกสาร หน.ฝบล.	e-office		✓	
๒	ทั่วไป	ตู้เอกสาร หน.ฝบล.	e-office		✓	
๓	PMQA	ตู้เอกสาร หน.ฝบล.	e-office		✓	
๔	ประเมินเงินเดือน	ตู้เอกสาร หน.ฝบล.	e-office /ระบบ HRIS		✓	
๕	ควบคุมภายใน	ตู้เอกสาร หน.ฝบล.	e-office	✓		เอกสาร
๖	รายงานผลการปฏิบัติงาน (คำถาม-คำตอบ)	ตู้เอกสาร หน้าห้อง ฝบล./สถาปนิก	Flash drive	✓		Flash drive
๗	รายชื่อติดต่อ (Contact Point)	ตู้เอกสาร หน้าห้อง ฝบล./อังกฤษ	Flash drive	✓		Flash drive
๘	พิกัด เล่มสีม่วง	ตู้เอกสาร หน้าห้อง ฝบล./ชลทิศ	Intranet/เว็บไซต์กรม	✓		เอกสาร
๙	EN (Explanatory Notes)	ตู้เอกสาร หน้าห้อง ฝบล./พรเทพ	-	✓		เอกสาร
๑๐	ICD	ตู้เอกสาร พรเทพ	Flash drive	✓		Flash drive
๑๑	สอบถามข้อมูลหน่วยงานอื่น	ตู้เอกสาร ณิชชา	-	✓		เอกสาร
๑๒	ตอบปัญหาแม่เหล็กจ.	ตู้เอกสาร ณิชชา	e-office / Flash drive	✓		Flash drive
๑๓	แบบสอบถามความพึงพอใจ	ตู้เอกสาร สถาปนิก	Flash drive	✓		Flash drive
๑๔	โครงการศุลกากรคุณธรรม	ตู้เอกสาร สถาปนิก	e-office / Flash drive		✓	

ตารางที่ ๑๕ เอกสารของ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร

เอกสารของ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร						
ที่	รายการเอกสาร	รูปแบบ/ แหล่งที่เก็บ/ผู้รับผิดชอบ		ความสำคัญในการนำออกเมื่อเกิดวิกฤต		สิ่งที่ต้องนำออกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
		กระดาษ	อิเล็กทรอนิกส์	สำคัญ	ไม่สำคัญ	
๑	ควบคุมภายใน	ผู้เอกสาร ศึกษารัตน์	e-office/ ไฟล์ใน Hard disk External/ Cloud Storage (Google Drive)	✓		Hard disk External
๒	ศูนย์ราชการสะดวก	ผู้เอกสาร ศึกษารัตน์	e-office/ ไฟล์ใน Hard disk External/ Cloud Storage (Google Drive)	✓		เอกสาร/ Hard disk External
๓	การจัดทำข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	ผู้เอกสาร ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา / มนตรี	e-office/ ไฟล์ใน Hard disk External/ Cloud Storage (Google Drive)	✓		Hard disk External
๔	ต้นฉบับข้อมูลสำหรับการบันทึกเสียงระบบโทรศัพท์สายด่วนอัตโนมัติของกรมศุลกากร (โทร. ๑๑๖๔)	-	ไฟล์ใน Hard disk External/ Cloud Storage (Google Drive)	✓		Hard disk External
๕	การจัดทำโครงการการจ้างบริหารและจัดการศูนย์บริการข้อมูลศุลกากร (Customs Call Center ๑๑๖๔)	ผู้เอกสาร ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา/ วรรณประภา	e-office/ ไฟล์ใน Hard disk External/ Cloud Storage (Google Drive)	✓		Hard disk External

ตารางที่ ๑๕ (ต่อ) เอกสารของ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร

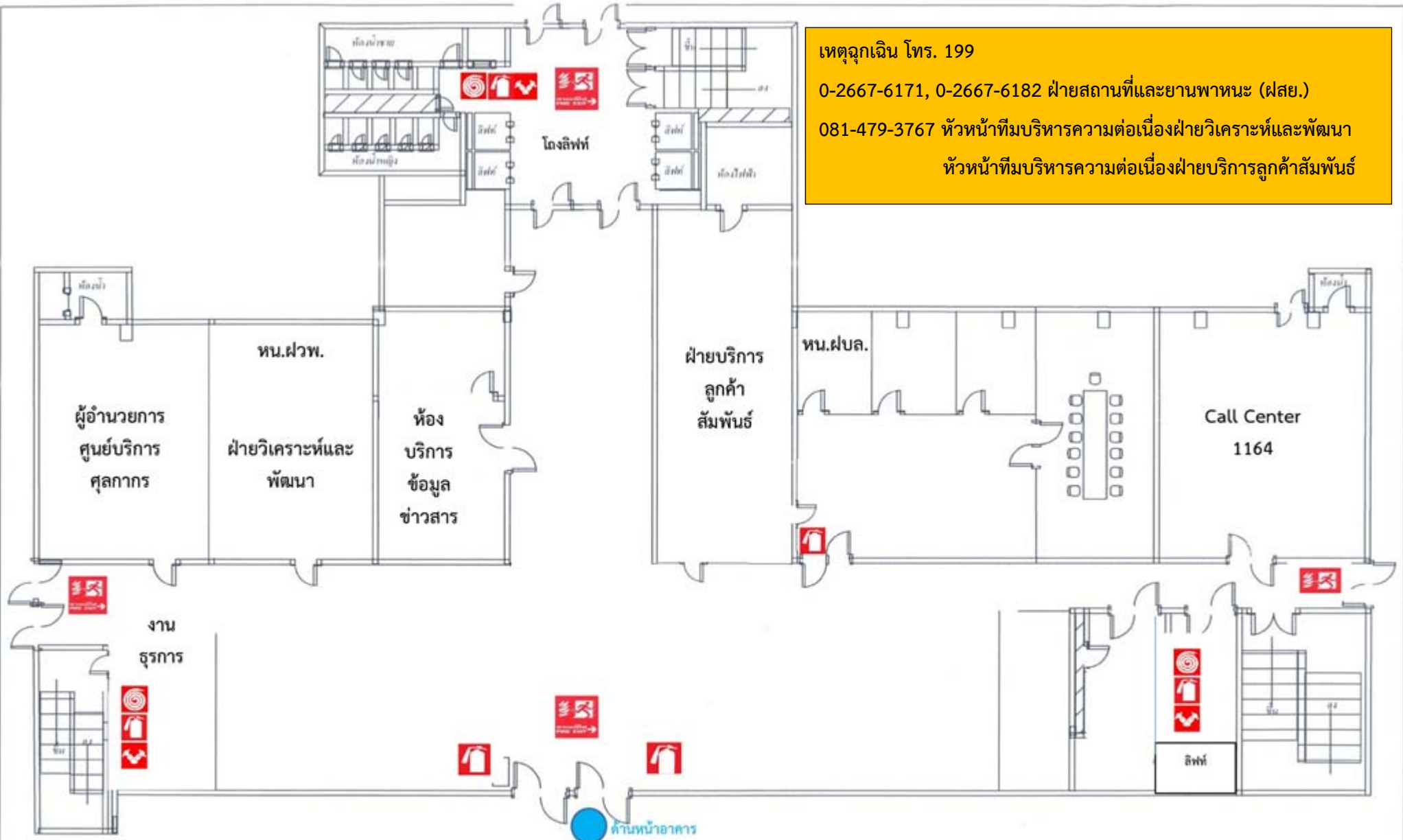
เอกสารของ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ศูนย์บริการศุลกากร						
ที่	รายการเอกสาร	รูปแบบ/ แหล่งที่เก็บ/ผู้รับผิดชอบ		ความสำคัญในการนำออกเมื่อเกิดวิกฤต		สิ่งที่ต้องนำออกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
		กระดาษ	อิเล็กทรอนิกส์	สำคัญ	ไม่สำคัญ	
๖	รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการศุลกากร	ตู้เอกสาร วรรณประภา	e-office/ ไฟล์ใน Hard disk External/ Cloud Storage (Google Drive)	✓		เอกสาร/ Hard disk External
๗	การส่งมอบงานตามสัญญาจ้างบริหารและจัดการศูนย์บริการข้อมูลศุลกากร (Customs Call Center ๑๑๖๔)	ตู้เอกสาร วรรณประภา	e-office/ ไฟล์ใน Hard disk External/ Cloud Storage (Google Drive)	✓		เอกสาร / Hard disk External

ตารางที่ ๑๖ เอกสารของงานธุรการ ศูนย์บริการศุลกากร

เอกสารของงานธุรการ ศูนย์บริการศุลกากร						
ที่	รายการเอกสาร	รูปแบบ/ แหล่งที่เก็บ/ผู้รับผิดชอบ		ความสำคัญในการนำออกเมื่อเกิดวิกฤต		สิ่งที่ต้องนำออกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
		กระดาษ	อิเล็กทรอนิกส์	สำคัญ	ไม่สำคัญ	
๑	เอกสารบุคลากร	ตู้เอกสารธุรการ	-	✓		เอกสาร
๒	ใบลาเจ้าหน้าที่	ตู้เอกสารธุรการ	ระบบ e-leave		✓	
๓	ครุภัณฑ์	ตู้เอกสารธุรการ	-	✓		เอกสาร
๔	คำสั่งศูนย์บริการศุลกากร	ตู้เอกสารธุรการ	-	✓		เอกสาร
๕	รวมถาม - ตอบ การปฏิบัติพิธีการศุลกากร	ตู้เอกสารธุรการ	-	✓		เอกสาร
๖	ทะเบียนหนังสือรับ (หนังสือแบบ ๑๓๘)	ตู้เอกสารธุรการ	-	✓		เอกสาร
๗	ทะเบียนหนังสือออก	-	ไฟล์ ใน Flash drive	✓		Flash drive
๘	สมุดส่งหนังสือตามหน่วยงานต่าง ๆ	ตู้เอกสารธุรการ	-	✓		เอกสาร
๙	การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ	-	ไฟล์ ใน Flash drive	✓		Flash drive

ภาคผนวก

เหตุฉุกเฉิน โทร. 199
 0-2667-6171, 0-2667-6182 ฝ่ายสถานที่และยานพาหนะ (ฝสย.)
 081-479-3767 หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา
 หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์



<p>แผนผังทางหนีไฟและเหตุการณ์ฉุกเฉิน ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติ กรมศุลกากร</p>	 <p>ทางหนีไฟ Fire Exit</p>	 <p>สายฉีดน้ำดับเพลิง Fire Hose Reel</p>	 <p>ถังดับเพลิง Fire Extinguisher</p>	 <p>หัวรับน้ำดับเพลิง Fire Hydrant</p>
---	---	--	--	---