

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan - BCP)
กรมสรรพากร

ปรับปรุง ณ วันที่ 19 มิถุนายน 2569

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทนำ | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Objectives) | 1 |
| สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP Assumptions) | 2 |
| ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Scope of BCP) | 2 |
| การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ | 2 |
| สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ | 3 |
| ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan Team) | 3 |
| ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง กรมสรรพากร (BCP Team) | 5 |
| ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ | 9 |
| ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) | 10 |
| การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ | 11 |
| ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง | 11 |
| ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์ | 12 |
| ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี | 13 |
| ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น | 16 |
| ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ | 16 |
| กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) | 17 |
| ตารางที่ 8 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) | 17 |
| ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ | 20 |
| วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง) | 20 |
| วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น | 22 |
| วันที่ 8 การตอบสนองระยะกลาง (1 สัปดาห์) | 24 |

| | |
|--|-----------|
| ภาคผนวก ก | 26 |
| แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติต่างๆ อันอาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (IT Contingency Plan) กรมสรรพากร โดยกองเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| ภาคผนวก ข | 38 |
| ระเบียบแนวปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานในกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน | |
| ภาคผนวก ค | 47 |
| การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ : ด้านบุคลากรหลัก | |
| ภาคผนวก ง | 50 |
| แผนดำเนินการ Work From Home (WFH) | |
| ภาคผนวก จ | 64 |
| มาตรการป้องกันและเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 | |
| ภาคผนวก ฉ | 82 |
| กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) | |
| ภาคผนวก ช | 94 |
| หมายเลขโทรศัพท์และหน่วยงานเพื่อแจ้งเหตุเมื่อเกิดภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินภายในอาคารกรมสรรพากร | |

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

(Business Continuity Plan - BCP)

บทนำ

กรมสรรพากรได้มีการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ซึ่งต่อไปจะใช้คำว่า แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ เพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของกรมสรรพากร เมื่อปี พ.ศ. 2556 แต่สถานการณ์ในปัจจุบันมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเกิดสภาวะวิกฤตที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน กรมสรรพากรจึงได้มีการทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเหตุที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่เกิดจากการมุ่งร้ายต่อองค์กร เช่น การชุมนุมประท้วง การจลาจล เป็นต้น และปลายปี พ.ศ.2562 ทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลกระทบในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สิน และอาจส่งผลให้กรมสรรพากรไม่สามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง ต้องหยุดการปฏิบัติงานการจดทะเบียนภาษีอากร ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของภาครัฐ ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของกรมสรรพากรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กรมสรรพากรสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดและทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติหรือดำเนินการได้ตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ และช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Objectives)

กรมสรรพากรได้ดำเนินการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ เพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤต โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการในสภาวะวิกฤต
- เพื่อให้สำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ ที่อยู่ในอาคารกรมสรรพากร มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักจากการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพากรว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง แม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่างๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของกรมสรรพากรใช้รองรับกรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในอาคารกรมสรรพากรหรือบริเวณใกล้เคียงอาคารกรมสรรพากร ประกอบด้วยเหตุการณ์ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์แผ่นดินไหว
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์ก่อการร้าย
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็นและต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
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 (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

| เหตุการณ์สภาวะวิกฤต | | ผลกระทบ | | | | |
|---------------------|-----------------------------------|---|---|--|---------------------|--|
| | | ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก | ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง | ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ | ด้านบุคลากร หลัก | ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย |
| 1 | เหตุการณ์อัคคีภัย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | เหตุการณ์อุทกภัย | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | เหตุการณ์แผ่นดินไหว | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง / จลาจล | ✓ | - | - | ✓ | ✓ |
| 5 | เหตุการณ์ก่อการร้าย | ✓ | - | - | ✓ | ✓ |
| 6 | เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ เป็นวงกว้าง | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| 7 | เหตุการณ์โรคระบาด ต่อเนื่อง | ✓ | - | - | ✓ | ✓ |

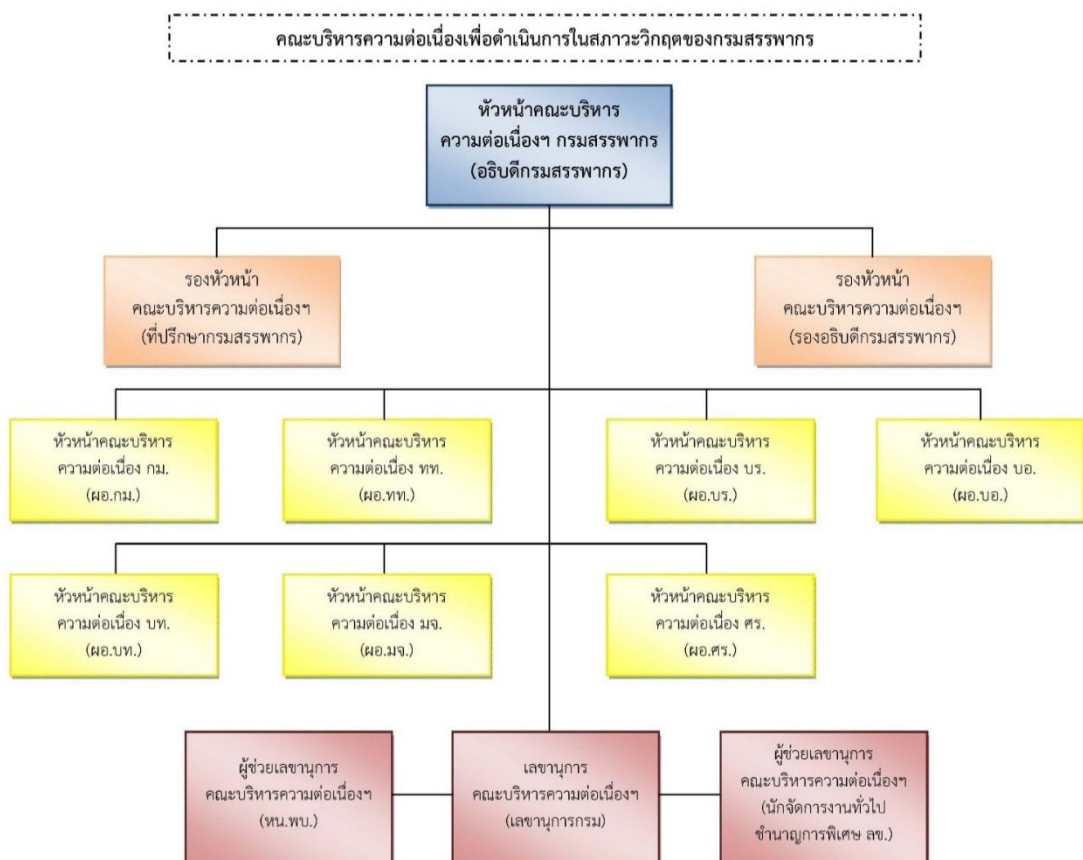
แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร คณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่

สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้แผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของกรมสรรพากรสามารถนำไปปฏิบัติได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการความต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของกรมสรรพากร ตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.316/2561 สังกัด วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1) คณะกรรมการความต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของกรมสรรพากร มีอำนาจหน้าที่ในการ (1) ประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องฯ (2) รวมถึงกำหนดนโยบายกำกับ ดูแล และติดตามผลตามแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องฯ



2) คณะกรรมการความต่อเนื่องเพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ในการ (1) แต่งตั้งทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (2) รายงานข้อมูลข่าวสารหรือเหตุการณ์ที่อาจนำมาซึ่งแนวโน้มการเกิดอุบัติการณ์แก่หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องฯ ของกรมสรรพากร เพื่อให้ตรวจสอบและประเมินสถานการณ์เบื้องต้น (3) แจ้งให้ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานปฏิบัติตามขั้นตอนแนวทางของแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องฯ ของกรมสรรพากรตามที่ประกาศใช้ (4) นำแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องฯ ของกรมสรรพากรที่ได้กำหนดไว้มาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม (5) ติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนดำเนินงานอย่างต่อเนื่องฯ ของกรมสรรพากร และรายงาน

ความคืบหน้าการแก้ไขสภาวะวิกฤตต่อเลขานุการคณะบริหารความต่อเนื่องฯ ของกรมสรรพากร อย่างสม่ำเสมอหรือตามที่กำหนดไว้

3) ทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน (แต่งตั้งโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการในสภาวะวิกฤตของหน่วยงาน) มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามขั้นตอนแนวทางของแผนดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่องฯ

ทั้งนี้ รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ปรากฏดังตารางที่ 1 ในกรณี ที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ กรมสรรพากร (BCP Team)

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|--|--------------|---|---|----------------------------------|
| ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ | | ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายสมศักดิ์ อนันต์วัฒน์ อธิบดีกรมสรรพากร | 06-1402-9512 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง กรมสรรพากร | 1. นายเกรียงศักดิ์ ประสงค์สุกาญจน์ ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ 2. นางสาวภิญญา กำเนิดหล่ม ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร | 09-4595-5362 06-2598-0541 |
| นายเกรียงศักดิ์ ประสงค์สุกาญจน์ ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ | 09-4595-5362 | รองหัวหน้า คณะบริหาร ความต่อเนื่องฯ | 1. นางสาวภิญญา กำเนิดหล่ม ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 2. นางสาวสลักจิต พงษ์ศิริจันทร์ ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี (กลุ่มธุรกรรมทางการเงินการธนาคาร) | 06-2598-0541 08-1565-5300 |
| นางสาวภิญญา กำเนิดหล่ม ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร | 06-2598-0541 | รองหัวหน้า คณะบริหาร ความต่อเนื่องฯ | 1. นางสาวสลักจิต พงษ์ศิริจันทร์ ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี (กลุ่มธุรกรรมทางการเงินการธนาคาร) 2. นางสาวจิตรา ณีตะนันท์ ที่ปรึกษาด้านพัฒนาฐานภาษี | 08-1565-5300 08-9351-4654 |
| นางสาวสลักจิต พงษ์ศิริจันทร์ ที่ปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การจัดเก็บภาษี (กลุ่มธุรกรรมทางการเงินการธนาคาร) | 08-1565-5300 | รองหัวหน้า คณะบริหาร ความต่อเนื่องฯ | 1. นางสาวจิตรา ณีตะนันท์ ที่ปรึกษาด้านพัฒนาฐานภาษี 2. นายภาณุวัฒน์ เหลืองวิไล รองอธิบดีกรมสรรพากร | 08-9351-4654 08-3253-9159 |
| นางสาวจิตรา ณีตะนันท์ ที่ปรึกษาด้านพัฒนาฐานภาษี | 08-9351-4654 | รองหัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องฯ | 1. นายภาณุวัฒน์ เหลืองวิไล รองอธิบดีกรมสรรพากร 2. นายสุรยุทธ กอบกิจพานิชผล รองอธิบดีกรมสรรพากร | 08-3253-9159 06-2964-6351 |

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|---|--------------|---------------------------------------|--|------------------------------|
| ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ | | ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายภาณุวัฒน์ เหลืองวิไล รองอธิบดีกรมสรรพากร | 08-3253-9159 | รองหัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องฯ | 1. นายสุรยุทธ กอบกิจพานิชผล รองอธิบดีกรมสรรพากร 2. นายกฤดา กฤติยาโชติปกรณ์ รองอธิบดีกรมสรรพากร | 06-2964-6351 08-2451-9155 |
| นายสุรยุทธ กอบกิจพานิชผล รองอธิบดีกรมสรรพากร | 06-2964-6351 | รองหัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องฯ | 1. นายกฤดา กฤติยาโชติปกรณ์ รองอธิบดีกรมสรรพากร 2. นางสาวขวัญรัก สุวรรณรัมย์ภา รองอธิบดีกรมสรรพากร | 08-2451-9155 09-7142-8487 |
| นายกฤดา กฤติยาโชติปกรณ์ รองอธิบดีกรมสรรพากร | 08-2451-9155 | รองหัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องฯ | 1. นางสาวขวัญรัก สุวรรณรัมย์ภา รองอธิบดีกรมสรรพากร 2. นายเกรียงศักดิ์ ประสงค์สุกาญจน์ ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ | 09-7142-8487 09-4595-5362 |
| นางสาวขวัญรัก สุวรรณรัมย์ภา รองอธิบดีกรมสรรพากร | 09-7142-8487 | รองหัวหน้าคณะ บริหารความต่อเนื่องฯ | 1. นายเกรียงศักดิ์ ประสงค์สุกาญจน์ ที่ปรึกษาด้านประสิทธิภาพ 2. นางสาวภิญญา กำเนิดหล่ม ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร | 09-4595-5362 06-2598-0541 |
| นายมงคล ขนาดนิต กองกฎหมาย | 08-5054-3344 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง กม. | 1. นางวันจันทร์ เอกกุล 2. นายรังสรรค์ หลวงเมือง | 09-2928-8919 08-5329-3974 |
| นางสาวจุฬารัตน์ คำสีลา กองเทคโนโลยีสารสนเทศ | 06-4998-2256 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ทท. | 1. นายสำรวย เกาประโคน 2. นางสาววรรณิกา สุดกั๋งวล | 08-6602-4537 08-5822-6395 |
| นางสาวณิชาภา วงศ์กิริติกุล กองบริหารการคลังและรายได้ | 08-6898-5959 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง บร. | 1. นางสาวธีรรินทร์ธร ชัยเพชรนันท์ 2. นางสาวรักชนก ขาวชู | 06-2051-5156 09-4563-4545 |
| นางจันทร์เจริญ แบร์โรวส์ กองบริหารการเสียภาษี ทางอิเล็กทรอนิกส์ | 08-1986-1964 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง บอ. | 1. นายยุทธพล จินะสี 2. นางสาวพจนพร วงษ์สะอาด | 09-3576-3151 09-9496-2654 |
| นางชนิสรา เกษโกวิท กองบริหารทรัพยากรบุคคล | 09-4496-3915 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง บท. | 1. นางสาวปุลม เลี่ยมสำโรง 2. นายเจษฎาพร ชูอินทร์ | 08-6876-9649 08-3555-7786 |
| นางกนกพร ดีหลายศรี กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี | 08-4326-4126 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง มจ. | 1. นายยรรยง คงกิจ 2. นางขวัญยืน เสมามอญ | 08-4919-3665 08-1955-7644 |

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|--|--------------|---------------------------------------|--|------------------------------|
| ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ | | ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ |
| ว่าที่ร้อยตรีศรีนครเดช เทียมเจริญ ศูนย์สารสนเทศสรรพาการ | 08-9673-6780 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ศร. | 1. นายพลกฤต จักรแก้ว 2. นางสาววิไลวรรณ สุริฉาย | 06-3459-1444 08-1194-1473 |
| นางสาวสิริกมล อุดมผล สำนักงานเลขานุการกรม | 08-6903-9502 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ลข. | 1. นางลัดดา เอกอัจฉริยา 2. นางสาววราภรณ์ สีตาสัน | 09-4539-8223 08-4436-3535 |
| นางสาวอรปรียา จึงพาณิชย์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | 06-4441-2456 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง พบ. | 1. นางสาวนวลจันทร์ เกลื่อนทอง 2. นางสาวอัจฉรา พัฒนะพิมลจิตร | 06-1760-2888 08-5920-7099 |

รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินงานดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของหน่วยงาน (BCP Team)

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|---|--------------|--|--|------------------------------|
| ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ | | ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสุกิตา บรรเทาทุกข์ งานตรวจราชการ 1 | 06-1397-4433 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตร.1 | 1. นางสาวปุกญาวิรุ์ กองศรีมา 2. นางสาวโสภิญญา แก้วแพรง | 09-4359-3926 08-1598-2746 |
| นางสาวเพชรรัตน์ ศุภนิมิตรกุลกิจ งานตรวจราชการ 2 | 08-2536-9145 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตร.2 | 1. นางสาวภัทริณี ศิริพละ 2. นางสาวศิริอาภรณ์ มากละเอียด | 08-1619-5636 08-4000-9698 |
| นายอภิชัย ศรีโต งานตรวจราชการ 3 | 08-4323-7379 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตร.3 | 1. นายสัญญาพจน์ ทิถอนันต์ 2. นางสาวกฤษณ์ชวลลิกา เวชสิริสัมพันธ์ | 09-6649-3514 09-7002-8308 |
| นายพรพิรมย์ ศรีจันทร์ งานตรวจราชการ 4 | 08-2957-4449 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตร.4 | 1. นางสาวสิริลักษณ์ เซซง 2. นางสาวปรีดา แก้วอินทร์ | 08-5632-7427 08-3649-5419 |
| นายอาทิตย์ ศรีทวารสิทธิ์ งานตรวจราชการ 5 | 08-5188-3679 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตร.5 | 1. นางสาวรัชฎาภรณ์ ดอกไม้ 2. นางบุญยกร พรหมวงศ์ | 08-4097-9595 08-7365-9529 |
| นายกิตติคุณ เข็นสาสน์ งานตรวจราชการ 6 | 06-3664-2294 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตร.6 | 1. นางจันทร์เพ็ญ ศรีสุนันท์ 2. นางสาวณัฐวรรณ ชิตชวนกิจ | 08-1450-9266 09-0179-9031 |
| นายพรชัย บุญเจริญ กลุ่มตรวจสอบภายใน | 08-9713-4344 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตน. | 1. นางสาวปิยะดา สุวรรณ 2. นางสาวมนัสสุนันท์ เตาะหนองนา | 08-1421-8737 08-1324-6651 |
| นางสาวกัญญารัตน์ สุระกำแหง กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม ให้แก่นักท่องเที่ยว | 08-1492-7007 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง คท. | 1. นางจิตจุฑา อุบลรัตน์ 2. นายอาทิตย์ ถมยา | 09-7298-9410 08-9123-2334 |
| นางสาวอรปรียา จึงพาณิชย์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | 06-4441-2456 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง พบ. | 1. นางสาวนวลจันทร์ เกลื่อนทอง 2. นางสาวอัจฉรา พัฒนะพิมลจิตร | 06-1760-2888 08-5920-7099 |
| นางสาวสิริกมล อุดมผล สำนักงานเลขานุการกรม | 08-6903-9502 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ลข. | 1. นางลัดดา เอกอัจฉริยา 2. นางสาววราภรณ์ สีตาสัน | 09-4539-8223 08-4436-3535 |
| นายมงคล ขนาดนิต กองกฎหมาย | 08-5054-3344 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง กม. | 1. นางวันจันทร์ เอกกุล 2. นายรังสรรค์ หลวงเมือง | 09-2928-8919 08-5329-3974 |

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|--|--------------|---------------------------------------|---|--|
| ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ | | ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางเอื้อมเดือน สุชะวัลลิ กองตรวจสอบภาษีกลาง | 08-1903-5978 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ตส. | 1. นายสุรชัย ไชยชนะ 2. นายชาติชาย จิตรดำรงค์ | 08-5523-2244 09-9059-8465 |
| นางสาวจุฬารภณ์ คำสีลา กองเทคโนโลยีสารสนเทศ | 06-4998-2256 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ทท. | 1. นายสำรวย เกาประโคน 2. นางสาวกรรณิกา สูดังวล | 08-6602-4537 08-5822-6395 |
| นางสาวณิชาภา วงศ์กীরติกุล กองบริหารการคลังและรายได้ | 08-6898-5959 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง บร. | 1. นางสาวธีรรินทร์ธร ชัยเพชรนันท์ 2. นางสาวรักชนก ขาวชู | 06-2051-5156 09-4563-4545 |
| นางจันทร์เจริญ แบริ้วรส กองบริหารการเสียภาษี ทางอิเล็กทรอนิกส์ | 08-1986-1964 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง บอ. | 1. นายยุทธพล จินะสี 2. นางสาวพจนพร วงษ์สะอาด | 09-3576-3151 09-9496-2654 |
| นางชนิสรา เกษโกวิท กองบริหารทรัพยากรบุคคล | 09-4496-3915 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง บท. | 1. นางสาวปทุม เลี่ยมสำโรง 2. นายเจษฎาพร ชูอินทร์ | 08-6876-9649 08-3555-7786 |
| นางสาววารี เขาวินคุณากร กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ | 06-5416-3514 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ภย. | 1. นางสาวณัฐธิยา ทองสุข 2. นายฐกร สุปรียาภรณ์ 3. นางสาวสุกานดา พลอยส่องแสง 4. นางสาววิไล เดชแพง 5. นางปัทมาตี อัครพงศ์พิสัย | 08-1754-4719 09-1996-4441 09-1965-5555 08-1448-5415 08-9156-8323 |
| นางสาวอรนัญ ырรยงเมธ กองมาตรฐานการกำกับ และตรวจสอบภาษี | 09-4665-4163 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง มก. | 1. นางสาวพัชรี ไหมสูง 2. นางสาววิลาวรรณ เมืองสุวรรณ | 08-6352-9922 06-6156-4198 |
| นางกนกพร ดีหลายศรี กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี | 08-4326-4126 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง มจ. | 1. นายยรรยง คงกิจ 2. นางขวัญยืน เสมามอญ | 08-4919-3665 08-1955-7644 |
| นางสาววรารวรรณ กิจวิชา กองมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร | 08-9126-0312 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง มบ. | 1. นายสุรินทร์ ดลปัญญาเลิศ 2. นางสาวธิดารัตน์ ชูชุมพร | 08-9411-8717 08-0125-3989 |
| นางสาวเสาวคนธ์ มีแสง กองวิชาการแผนภาษี | 09-5451-9228 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ผษ. | 1. นายณัฐพร เพ็ชรสีหมื่น 2. นายรพจน์ ฉายะศิริพันธ์ | 08-3097-5994 08-6602-8128 |
| นายปคุณ ตันมณีวัฒนา กองสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ | 08-9921-8989 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง สน. | 1. นายพงษ์พันธ์ มีพันธ์ 2. นางสาวธันยมัย อุทุมพุกษ์พร | 08-7400-5057 09-2092-0541 |
| นายศุภชัย บำรุงศรี กองสืบสวนและคดี | 08-9920-3479 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง สค. | 1. นายศุภรัตน์ จันทร์นามวงศ์ 2. นายอภิวิชญ์ คงสุวรรณ | 09-3132-6481 09-5619-7360 |
| นางสาวอภิรดี บุญยัง กองอุทธรณ์ภาษี | 08-1835-0000 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง อธ. | 1. นางสาววันดี สิริพุกษา 2. นางสาวนวลตา เนตรพุกณะ | 09-3493-5415 06-1938-6878 |
| นางทัศนกาญจน์ กิงคารวัฒน์ กองภาษีระหว่างประเทศ | 06-3816-5719 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ภป. | 1. นางสาวอาริกา เรืองศิริ 2. นางชวีภา ตันมณีวัฒนา | 08-6399-9597 09-7246-9742 |

| บุคลากรหลัก | | บทบาท | บุคลากรสำรอง | |
|---|--------------|---------------------------------------|---|------------------------------|
| ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ | | ชื่อ-สกุล | เบอร์มือถือ |
| ว่าที่ร้อยตรีอัครเดช เทียมเจริญ ศูนย์สารนิเทศสรรพากร | 08-9673-6780 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ศร. | 1. นายพลกฤต จักรแก้ว 2. นางสาววิไลวรรณ สุริฉาย | 06-3459-1444 08-1194-1473 |
| นางสาวจุฬารัตน์ คำสีลา ศูนย์นวัตกรรมข้อมูลอัจฉริยะ กรมสรรพากร | 06-4998-2256 | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง นข. | 1. นายสำรวย เกาประโคน 2. นางสาวปริญาลักษณ์ ชวดชานา | 08-6602-4537 06-1269-5528 |

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

| ระดับผลกระทบ | หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ |
|--------------|--|
| สูงมาก | <ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ■ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ |
| สูง | <ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 25 - 50 ■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับหน่วยงาน |
| ปานกลาง | <ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 10 - 25 ■ ต้องมีการรักษาพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับบางหน่วยงาน |
| ต่ำ | <ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือการให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 5 - 10 ■ ต้องมีการปฐมพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความมั่นใจต่อองค์กรในระดับเจ้าหน้าที่ |

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

| กระบวนการหลัก | ระดับผลกระทบ/ ความเร่งด่วน (สูงมาก/สูง/ ปานกลาง/ต่ำ) | ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ | | | |
|--|---|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| | | 4 – 24 ชั่วโมง | 1 – 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
| กระบวนการที่สร้างคุณค่า | | | | | |
| 1. การจดทะเบียนและการใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี | สูงมาก | ✓ | | | |
| 2. การสำรวจและติดตามผู้มีรายได้ที่อยู่ในระบบให้เข้าสู่ระบบ | ปานกลาง | | | ✓ | |
| 3. การรับแบบแสดงรายการและการรับชำระภาษีอากร | สูงมาก | ✓ | | | |
| 4. การคืนภาษีอากร | สูง | | ✓ | | |
| 5. การแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร | สูง | | ✓ | | |
| 6. การเร่งรัดภาษีอากรค้าง | สูง | | ✓ | | |
| 7. การพิจารณาอุทธรณ์การประเมินภาษีอากร | สูง | | ✓ | | |
| 8. การดำเนินคดีภาษีอากร | สูง | | ✓ | | |
| 9. กฎหมาย | สูง | | ✓ | | |
| 10. การประชาสัมพันธ์ | สูงมาก | ✓ | | | |
| กระบวนการสนับสนุน | | | | | |
| 1. งานสารบรรณ | สูงมาก | ✓ | | | |
| 2. การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | ปานกลาง | | | ✓ | |
| 3. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | สูง | | ✓ | | |
| 4. การเงิน การคลัง และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ | สูงมาก | ✓ | | | |
| 5. งานตรวจสอบภายใน | ปานกลาง | | | ✓ | |

หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ หมายถึง ระยะเวลาภายหลังจากเกิดอุบัติเหตุขึ้นที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องกลับคืนสภาพเดิม กิจกรรมต้องกลับมาดำเนินการได้ และทรัพยากรต้องได้รับการฟื้นฟู (มอก. 22301-2556)

2. กรณีภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติข้างต้นเกิดขึ้นในระดับที่ส่งผลให้กรมสรรพากรต้องหยุดการดำเนินงาน/ย้ายสถานที่ดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ

สำหรับกระบวนการอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนการหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3
ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

| ทรัพยากร | สถานที่/ที่มา | 4 – 24 ชั่วโมง | 1 – 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|---|---|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| พื้นที่สำหรับ สถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง | 1. อาคารสำนักงาน ดังนี้ | อย่างน้อย | อย่างน้อย | อย่างน้อย | อย่างน้อย |
| | 1.1 ห้องประชุมของหน่วยงาน สภ.4 (อาคารสำนักงานเช่า) | 132 ตร.ม. | 186 ตร.ม. | 430 ตร.ม. | 622 ตร.ม. |
| | 1.2 สท.นนทบุรี 1 (อาคารสำนักงานเช่า) | | | | |
| | 1.3 สท.นนทบุรี 2 (อาคารสำนักงานเช่า) | | | | |
| | 1.4 สท.ปทุมธานี 1 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) | | | | |
| | 1.5 สท.ปทุมธานี 2 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) | | | | |
| | 1.6 สท.สมุทรปราการ 1 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) | | | | |
| | 1.7 สท.สมุทรปราการ 2 (อาคารสำนักงานของหน่วยงาน) | | | | |
| | 1.8 สท.สมุทรปราการ 3 (อาคารสำนักงานเช่า) | | | | |
| | 2. เช่าสถานที่เอกชน (ตามความเหมาะสม) กรณีที่มีแนวโน้มเกินกว่า 3 เดือน | - | - | - | - |
| ปฏิบัติงานที่บ้าน | | - | - | / | / |
| รวม | | อย่างน้อย 132 ตร.ม. | อย่างน้อย 186 ตร.ม. | อย่างน้อย 430 ตร.ม. | อย่างน้อย 622 ตร.ม. |

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4
 ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

| ทรัพยากร | ที่มา | 4 – 24 ชั่วโมง | 1 – 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|--|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| 1. คอมพิวเตอร์ สำรอง | 1. กรมสรรพากร/เครื่องสำรอง ของหน่วยงาน 2. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 3. ของบุคลากร 4. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 30 เครื่อง | 60 เครื่อง |
| 2. เครื่องพิมพ์ (Printer) | 1. กรมสรรพากร 2. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 3. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 5 เครื่อง | 10 เครื่อง |
| 3. โทรศัพท์พร้อม หมายเลข/ โทรศัพท์มือถือ | 1. โทรศัพท์มือถือที่ได้จัดสรรให้ หน. หน่วยงาน 2. ของบุคลากร 3. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม | 30 เครื่อง | 30 เครื่อง | 60 เครื่อง | 60 เครื่อง |
| 4. โทรสารพร้อม หมายเลข | 1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 1 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| 5. เครื่อง สแกนเนอร์ | 1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 1 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| 6. เครื่องถ่าย เอกสาร | 1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตาม ความจำเป็นและเหมาะสม 3. หน่วยงานปฏิบัติงานสำรอง | - | - | 1 เครื่อง | 2 เครื่อง |
| 7. อุปกรณ์สำรอง ข้อมูล | 1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) | - | - | 1 ชุด | 1 ชุด |

| ทรัพยากร | ที่มา | 4 – 24 ชั่วโมง | 1 – 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|---|--|----------------|-----------|--------------------------|-------------------------------|
| | 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | | | | |
| 8. อุปกรณ์ระบบเครือข่ายไร้สาย | 1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | 1 ชุด | 1 ชุด |
| 9. อุปกรณ์สำนักงาน | 1. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) 2. ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | / (พิจารณาตามความจำเป็น) | / (พิจารณาตามความจำเป็น) |
| 10. รถยนต์ | 1. กรมสรรพากร 2. หน่วยงานในสังกัด กรมสรรพากร (สภ./สท./สส.) | - | 2 คัน | 5 คัน | 5 คัน |
| 11. วัสดุอุปกรณ์ป้องกัน/ฆ่าเชื้อโรค เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ หน้ากากอนามัย ถุงมือ แอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค | ผ่านกระบวนการจัดซื้อตามความจำเป็นและเหมาะสม | - | - | - | / (จำนวนพิจารณาตามความจำเป็น) |

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)
ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

| ทรัพยากร | แหล่งข้อมูล/ที่มา | 4 – 24 ชั่วโมง | 1 – 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|--|--|----------------|-----------|-----------|-----------|
| ระบบงาน | | | | | |
| 1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | Server ที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร/ ศูนย์สำรองข้อมูล นนทบุรี | ✓ | | | |
| 2. ระบบ Internet และระบบ Intranet | | ✓ | | | |
| 3. ระบบทะเบียนคุมรายการและการจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) | | ✓ | | | |
| 4. ระบบบริการเลขประจำตัวแห่งชาติ (NID) | | ✓ | | | |
| 5. ระบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ITPP) | | | ✓ | | |
| 6. ระบบคืนภาษีผ่าน PromptPay | | | ✓ | | |
| 7. ระบบภาษีเงินได้นิติบุคคล (ITPC) | | | ✓ | | |

| ทรัพยากร | แหล่งข้อมูล/ที่มา | 4 - 24 ชั่วโมง | 1 - 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|--|---|----------------|-----------|-----------|-----------|
| 8. ระบบวิเคราะห์ทัศนภาพเงินได้นิติบุคคล ที่มีภาษีชำระไว้เกิน (ITPA) | | | ✓ | | |
| 9. ระบบบริการข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการปฏิบัติงานกรมสรรพากร (EDSS) | | | ✓ | | |
| 10. ระบบ Image Processing | | | ✓ | | |
| 11. ระบบงานภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย | | ✓ | | | |
| 12. ระบบแนะนำ ควบคุมและติดตามผู้ประกอบการ | | | ✓ | | |
| 13. ระบบการคัดเลือกรายผู้เสียภาษี เพื่อกำกับและตรวจสอบ | | | ✓ | | |
| 14. ระบบแนะนำ ควบคุม และติดตามผู้เสียภาษีอากรรายกลางและรายย่อย | | | ✓ | | |
| 15. ระบบสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ | | | ✓ | | |
| 16. โปรแกรมระบบบัญชีอำเภอ ACCNEW Online บนระบบเครือข่ายราชการ | | ✓ | | | |
| 17. ระบบควบคุมลูกหนี้ภาษีอากร (DMS) | | | ✓ | | |
| 18. การเก็บและวิเคราะห์ปมเหตุการณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่สำคัญ และอุปกรณ์ในระบบเครือข่าย | | ✓ | | | |
| 19. ระบบ E-mail กรมสรรพากร | | | ✓ | | |
| 20. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารบุคคล | | | | ✓ | |
| 21. ระบบงานสนับสนุนอื่นๆ | | | | | ✓ |
| 22. ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานสำนักงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบจัดเก็บเอกสาร | | | | | ✓ |
| 23. ระบบเครือข่าย | เซาเวจสื่อสารชั่วคราว | | | | |
| ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) | | | | | |
| 24. ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต | Server ที่กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ | ✓ | | | |
| 25. เว็บไซต์กรมสรรพากร | Server ที่กอง | ✓ | | | |
| 26. ระบบบริการสอบถามการคืนภาษี ภ.ด.ง.90, ภ.ด.ง.91 (Tax Status) | เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร/ | | ✓ | | |

| ทรัพยากร | แหล่งข้อมูล/ที่มา | 4 - 24 ชั่วโมง | 1 - 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|--|--|----------------|-----------|-----------|-----------|
| 27. ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) | ศูนย์สำรองข้อมูล นนทบุรี | | ✓ | | |
| 28. ระบบบริการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มทางอินเทอร์เน็ต | | ✓ | | | |
| 29. ระบบยื่นแบบผ่าน RD Smart Tax Application | Server ที่กองบริหาร | ✓ | | | |
| 30. ระบบการจัดเตรียมข้อมูล Open API | การเสียภาษี ทางอิเล็กทรอนิกส์ | | ✓ | | |
| 31. ระบบ My Tax Account | Server | | ✓ | | |
| 32. นองอารี ผู้ช่วยอัจฉริยะ | ที่กองเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร/ ศูนย์สำรองข้อมูล นนทบุรี | | ✓ | | |
| 33. ระบบยื่นขอคัดค้นแบบแสดงรายการภาษีและข้อมูลข่าวสาร | Server ที่กองบริหาร การเสียภาษี ทางอิเล็กทรอนิกส์ | | ✓ | | |
| 34. ระบบคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ นักท่องเที่ยว | Server ที่กองเทคโนโลยี | ✓ | | | |
| 35. ระบบส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดทำบัญชีให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ | สารสนเทศ และการสื่อสาร/ ศูนย์สำรองข้อมูล | | ✓ | | |
| 36. ระบบแจ้งขอเป็นผู้ประกอบการบัญชี ชุดเดียว | นนทบุรี | | ✓ | | |
| 37. ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt | Server ที่กองบริหาร การเสียภาษีทาง อิเล็กทรอนิกส์ | ✓ | | | |
| 38. Line@ | ศูนย์สารนิเทศ สรรพากร | | ✓ | | |

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)
ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

| ทรัพยากร | 4 – 24 ชั่วโมง | 1 – 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|---|--------------------------|--|--------------|--------------|
| จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่ สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | 66 | 93 | 215 | 311 |
| | (รายละเอียดตามภาคผนวก ค) | | | |
| จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน | | (ตามที่กรมสรรพากรกำหนด แนวทางตาม ภาคผนวก ง) | | |
| รวม | | | | |

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ




| ผู้ให้บริการ | 4 – 24 ชั่วโมง | 1 – 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
|--|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| ผู้ให้บริการไฟฟ้า (บร.) | / | | | |
| ผู้ให้บริการน้ำประปา (บร.) | | / | | |
| ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย Internet (ทท.) | / | | | |
| ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน) | / | | | |
| รวม | | | | |

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะ
วิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|---|---|
|  | อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง | <ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ซึ่งเป็นพื้นที่ของสำนักงานสรรพากรภาค/สรรพากรพื้นที่ที่พิจารณาแล้วมีความเหมาะสม ■ กำหนดให้ปฏิบัติงานที่บ้าน สำหรับภารกิจที่ไม่ได้รับผลกระทบหรือมีลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ■ เหลื่อมเวลาการปฏิบัติราชการ ■ เข้าสถานที่ของเอกชนเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ พัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบ e-service |
|  | วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ / การจัดหา จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> ■ ขอความอนุเคราะห์จากส่วนราชการในสังกัด เพื่อขอยืมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานชั่วคราว ■ การจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) และอุปกรณ์เครือข่ายไว้พร้อมใช้ในสภาวะวิกฤต ■ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์สำรองที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน หรืออุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมโยงผ่านระบบ INTERNET ■ นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ของเจ้าหน้าที่มาใช้เป็นการชั่วคราว หากมีความจำเป็นเร่งด่วนในช่วงระหว่างการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องฯ ในการกู้คืน ■ จัดหาเครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกนเอกสาร (Scanner) และเครื่องโทรสาร (Fax) พร้อมอุปกรณ์เครือข่าย Network ■ การจัดซื้อหรือเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ■ จัดเตรียมยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง โดยให้สำรองยานพาหนะ ไว้ที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรองหรือสถานที่อื่นที่เหมาะสม ■ จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องกำเนิดสำรองไฟฟ้า การทำสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ |

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|---|--|--|
|  <p>เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ</p> | | <ul style="list-style-type: none"> ■ ดำเนินการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลที่สำคัญ ■ กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญสำรองไว้ตามที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนด ■ เคลื่อนย้าย Server ไปยังพื้นที่ปลอดภัย (ในกรณีที่สามารถทำได้) ■ ปฏิบัติตามแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติต่าง ๆ อันอาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (IT Contingency) ตามภาคผนวก ก ■ ให้บุคลากร สำรองข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนในอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น Handy Drive External Harddisk เป็นต้น ■ เปิดระบบ VPN Work From Home |
|  <p>บุคลากรหลัก</p> | | <ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรองทดแทนภายในสายงานหรือกลุ่มงานเดียวกัน ■ จัดเตรียมพนักงานขับรถยนต์เพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลและส่วนราชการอื่น ๆ ■ จัดเตรียมพนักงานทำความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัย กรณีต้องไปปฏิบัติงานสถานที่สำรอง |
|  <p>ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> | | <ul style="list-style-type: none"> ■ ประสานงานโดยใช้ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ Facebook e-mail Line@ เป็นต้น และเครือข่ายสื่อสารมวลชนต่าง ๆ ■ วางแผนการติดต่อสื่อสารผ่านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กระทรวงการคลัง ทำเนียบรัฐบาล ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญของรัฐบาล GCC Line เพื่อสนับสนุนในการแจ้งเหตุ/ส่งต่อข้อมูลข่าวสารในสภาวะวิกฤตของกรมสรรพากรให้ภาครัฐและภาคเอกชนรับทราบ ■ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารผ่านออนไลน์ ■ การใช้ไฟฟ้า สามารถใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าแทนได้ โดยใช้ น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง ซึ่งมีการประสานกับบริษัท/ร้านค้าที่จำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เพื่อขอเช่าและจัดส่ง |

| ทรัพยากร | | กลยุทธ์ความต่อเนื่อง |
|----------|--|--|
| | | <p>เครื่องกำเนิดไฟฟ้ามาให้ในยามฉุกเฉิน รวมถึงประสานการไฟฟ้านครหลวง (โทร.1130)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ การใช้น้ำประปา สามารถประสานงานบริษัท/ร้านค้าที่จำหน่ายน้ำ เพื่อให้จัดส่งน้ำมาให้ในยามฉุกเฉิน รวมถึงประสานนครหลวง (โทร.1125) ■ จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบเครือข่ายผ่านอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Air Card) ให้ลูกค้า เพื่อเชื่อมต่อจัดการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ |

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดใด ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ แลขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|---|---|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรมสรรพากร | หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ■ ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานโดยปฏิบัติตามระเบียบ/แนวทางกรมสรรพากรกำหนด (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) | เลขานุการคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร คณะกรรมการความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน/ทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง ของส่วน/ฝ่าย | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในส่วน/ฝ่ายฯ ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต | หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ รายงานหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรมสรรพากร โดยครอบคลุมประเด็นดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ■ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต ■ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และการให้บริการ ■ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ | หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายฯ ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการความต่อเนื่องของกรมสรรพากรแล้ว | หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วันข้างหน้า | คณะกรรมการความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะกรรมการ ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน/ทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง ของส่วน/ฝ่าย | <input type="checkbox"/> |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|--|---|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ประเมินศักยภาพและความสามารถของหน่วยงานฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัด และสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องของกรมสรรพากรทราบ <u>พร้อมขออนุมัติ การดำเนินงานให้เป็นตามระเบียบ/แนวทางกรมสรรพากร กำหนด (ถ้ามี) หรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบ อย่างสูงหากไม่ดำเนินการ</u> | คณะบริหารความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการ ที่มีความสำคัญเร่งด่วน และส่งผลกระทบสูง | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ■ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ■ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ■ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ■ บุคลากรหลัก ■ คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน/ทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง ของส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบ การจัดหาทรัพยากร ที่จำเป็นตามที่กำหนดไว้ | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบ อย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน/ทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง ของส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบ งานเร่งด่วน | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วน เพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงาน ให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ | ทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง ของส่วน/ฝ่าย | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการ สำหรับ | หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|--|--|--------------------------|
| ในวันถัดไป ให้อำเภอบุคลากรหลักในหน่วยงาน เพื่อรับทราบ และดำเนินการ อาทิ แจงวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง | ของหน่วยงาน | |
| ▪ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากรอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้ | คณะบริหารความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร/ หัวหน้าและทีมงาน บริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดใด ให้อำเภอบุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ แลขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|---|--|--------------------------|
| ▪ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพย์สิน ที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| ▪ ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหา ทรัพย์สินที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหาร ความต่อเนื่อง ได้แก่ | หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่อง ของกรมสรรพากร | <input type="checkbox"/> |
| ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ | |
| ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย | |
| ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| ▪ บุคลากรหลัก | ▪ ทุกหน่วยงาน | |
| ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้า/ ผู้ให้บริการที่สำคัญ | ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ สำนักงานเลขานุการกรม ▪ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย | |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|---|---|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานหัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรเกี่ยวกับความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดทำทรัพยากรที่จำเป็น ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง | <p>หัวหน้า/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการจัดทำทรัพยากรที่จำเป็น</p> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสานงานและดำเนินการจัดทำทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ | <p>หัวหน้า/คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร</p> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก | <ul style="list-style-type: none"> ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ ทุกหน่วยงาน | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ | <ul style="list-style-type: none"> ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ▪ สำนักงานเลขานุการกรม ▪ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้า/ผู้ให้บริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ | <p>หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ | <p>ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป สำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ | <p>หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p> | <input type="checkbox"/> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | <p>คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรหัวหน้าและ/ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p> | <input type="checkbox"/> |

การปฏิบัติการใดใด ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ แลขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|--|--|--------------------------|
| ▪ ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| ▪ ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ | หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| ▪ รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน สถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ | คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/ หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | <input type="checkbox"/> |
| ▪ ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ : | หัวหน้าและทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง | ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ | |
| ▪ วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ | ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย | |
| ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ | ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| ▪ บุคลากรหลัก | ▪ ทุกหน่วยงาน | |
| ▪ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ | ▪ กองบริหารการคลังและรายได้ ▪ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| | ▪ สำนักงานเลขานุการกรม ▪ ศูนย์สารสนเทศสรรพากร ▪ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ▪ ตามที่กรมสรรพากรมอบหมาย | |
| ▪ แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน | หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| ▪ บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่างๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของฝ่ายฯ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ | ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> |
| ▪ รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร/หัวหน้า | <input type="checkbox"/> |

| ขั้นตอนและกิจกรรม | บทบาทความรับผิดชอบ | ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|-------------------|---|--------------------|
| | และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน | |

ภาคผนวก ก

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติต่างๆ อันอาจมีผลกระทบต่อ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(IT Contingency Plan)

กรมสรรพากร

โดย

กองเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 1

ความเป็นมา หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ภัยพิบัติต่างๆ อันอาจมีผลกระทบต่อ
ต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ความเป็นมา

กรมสรรพากรได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และให้บริการประชาชนได้รับความสะดวก ในขณะเดียวกันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจได้รับความเสียหายจากการถูกโจมตี จากไวรัสคอมพิวเตอร์ จากบุคลากร จากปัญหาไฟฟ้า จากอัคคีภัย การชุมนุมทางการเมืองหรือจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกต่างๆ ทำความเสียหายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อการทำงานของกรมสรรพากร เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการป้องกันภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักการและเหตุผล

ข้อมูลสารสนเทศ ถือเป็นทรัพย์สินทางการบริหารที่มีความสำคัญต่อทางราชการ จำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร ซึ่งอาจมีปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในมากระทบทำให้ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบอุปกรณ์เสียหายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฐานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการ

กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากร จึงได้จัดทำแนวทางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินจากภัยพิบัติอันอาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (IT Contingency Plan) เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลรักษาระบบ และแก้ไขปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อฐานข้อมูลแต่ละระบบ และสารสนเทศขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ในการดูแลรักษาระบบความปลอดภัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร
2. เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดแก่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลรักษาระบบความมั่นคงปลอดภัยของฐานข้อมูลและสารสนเทศ ให้มีเสถียรภาพและมีความพร้อมสำหรับการใช้งาน
4. เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที
5. เพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากร

ภัยพิบัติ

ภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากร สามารถจำแนกได้เป็นสองกลุ่มหลักๆ ได้แก่

1. ภัยพิบัติจากภายนอก

1.1 ภัยธรรมชาติ และการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบที่กระทำต่ออาคารสถานที่ตั้งของเครื่องประมวลผลหลัก หรือเครื่องแม่ข่าย ได้แก่ ภัยพิบัติ อัคคีภัย อุทกภัย ความชื้น อุณหภูมิ แผลงกัณฑ์ ฯลฯ

1.2 การโจรกรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เป็นส่วนของการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

1.3 ระบบการสื่อสารของเครื่องแม่ข่ายที่เชื่อมต่อบริเวณเน็ตเกิดความขัดข้อง

1.4 ระบบกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้ดับ

1.5 การบุกรุกหรือโจมตีจากภายนอก เพื่อเข้าถึงหรือควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสร้างความเสียหายหรือทำลายระบบข้อมูล

1.6 ไวรัสคอมพิวเตอร์

1.7 โปรแกรมเรียกค่าไถ่ (Ransomware)

1.8 การชุมนุมประท้วงทางการเมือง เพื่อปิดกั้นการเข้าถึงกรมสรรพากร และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ภัยพิบัติจากภายใน

2.1 ระบบแม่ข่ายหลัก ระบบฐานข้อมูลหลักเสียหายหรือข้อมูลถูกทำลาย

2.2 ไวรัสคอมพิวเตอร์จากผู้ใช้งานภายในองค์กร

2.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ อันอาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสียหายใช้งานไม่ได้หรือหยุดการทำงาน

บทที่ 2

ขั้นตอนการดำเนินการ

การประเมินสถานการณ์ความเสี่ยง

จากการวิเคราะห์และตรวจสอบความเสี่ยงต่าง ๆ ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมสรรพากร พบว่า อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศมีอาคาร 8 ชั้น ด้วยลักษณะของอาคารจัดได้ว่าเป็นอาคารสูง อีกทั้ง

มีจำนวนอัตราเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในอาคารมีจำนวนมาก อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบงานจัดเก็บภาษี หากเกิดภาวะฉุกเฉินย่อมส่งผลกระทบต่อในภาพรวมที่สูงมาก ดังนั้นความเสี่ยงและผลกระทบ ถือได้ว่าอยู่ในระดับสูงโดยความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

- ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical and Environment Threats)
 - เหตุการณ์แผ่นดินไหว (Earthquake)
 - ภาวะอุณหภูมิและความชื้นสุดขีด (Extreme of Temperature and Humidity) เช่น ร้อนหรือเย็นหรือความชื้น (สูงหรือต่ำเกินไป)
 - แหล่งกำเนิดไฟฟ้าขัดข้องหรือแรงดันไฟฟ้ากระเพื่อม (Power Supply Failure of Fluctuations)
 - ไฟไหม้ (Fire) จากอุบัติเหตุไฟฟ้าลัดวงจร การวางเพลิง หรืออื่น ๆ
 - น้ำท่วม (Flood) จากกระแสน้ำ ฝนตกหลังคารั่ว หรือท่อน้ำชำรุดแตก
 - พายุ (Storm)
 - สัตว์ เช่น สัตว์กัดแทะ (vermin) ประเภทหนู และสัตว์อื่นๆ เช่น แมลง เป็นต้น
 - การชุมนุมประท้วงทางการเมือง เพื่อปิดกั้นการเข้าถึงกรมสรรพากร และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดประสงค์ไม่ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้
- ด้านระบบ (Systems Threats)
 - แฮ็กเกอร์ (Hackers) การโจรกรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เป็นส่วนของการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล
 - ระบบการสื่อสารของเครื่องแม่ข่ายที่เชื่อมต่อบริเวณเน็ตเกิดความขัดข้อง
 - การบุกรุกหรือโจมตีจากภายนอก เพื่อเข้าถึงหรือควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสร้างความเสียหายหรือทำลายระบบข้อมูล
 - ไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus)
 - ระบบแม่ข่ายหลัก ระบบฐานข้อมูลหลักเสียหายหรือข้อมูลถูกทำลาย
 - ไวรัสคอมพิวเตอร์จากผู้ใช้งานภายในองค์กร
 - เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ อันอาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสียหาย ใช้งานไม่ได้ หรือหยุดการทำงาน
 - โปรแกรมเรียกค่าไถ่ (Ransomware) ที่ใช้ประโยชน์จากการเข้ารหัสลับไฟล์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อข่มขู่เรียก ransom จากผู้ใช้งาน

แนวทางการจัดการภัยพิบัติ

กรมสรรพากรเห็นความสำคัญของการจัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพากร โดยให้ความสำคัญและสร้างความเชื่อมั่นว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความสำคัญทุกระบบจะสามารถดำเนินงานและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และระบบได้รับความเสียหายที่น้อยที่สุด สามารถควบคุมความเสียหายได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งกองเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากรมีการวางระบบป้องกัน ดูแล รักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดให้มีระบบการติดตามเฝ้าระวังและเตือนภัย (Warning System) มีระบบบริหารความเสี่ยงของงานข้อมูลใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัย (Security) ของระบบฐานข้อมูล 2) ด้านแผนการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ไม่แน่นอน และภัยพิบัติกับระบบสารสนเทศ (IT Contingency) และ 3) ด้านการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Network Backup Link) โดยมีแนวทางการจัดการภัยพิบัติดังต่อไปนี้

1. ภัยพิบัติจากภายนอก

กรมสรรพากรได้กำหนดแนวทางการจัดการภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพากรเพื่อให้มีความพร้อม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องทุกระบบ และให้ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรได้ทราบข้อควรปฏิบัติเมื่อเกิดภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน เช่น แผนปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉินระบบงาน TCL, TIN เป็นต้น

(ก) ภัยธรรมชาติและการเกิดภัยพิบัติที่กระทำต่ออาคารสถานที่ตั้งของเครื่องประมวลผลหลักหรือเครื่องแม่ข่าย ได้แก่ ภัยพิบัติ อัคคีภัย อุทกภัย ความชื้น อุณหภูมิ แมลงกัดแทะ ฯลฯ ซึ่งอาจสรุปแนวทางการป้องกันได้ ดังนี้

- การป้องกันอัคคีภัย

การดำเนินการ

1. กำหนดเขตพื้นที่ควบคุมการเกิดอัคคีภัย และจัดทำป้ายเตือนต่างๆ
2. อบรมขั้นต้นสำหรับพนักงานทุกคนในแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย และมีการซ้อมดับเพลิงการหนีไฟ
3. ติดตั้งเครื่องดับเพลิงสำหรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
4. จัดทำเครื่องหมายระบุความสำคัญตามลำดับของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อประสิทธิภาพในการเคลื่อนย้ายเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

- การป้องกันอุทกภัยและการป้องกันความชื้นและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม ที่ทำการของกองเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่บนอาคารสูง ปัญหาจากอุทกภัยจึงมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยมาก อีกทั้ง สายไฟเบอร์ออปติกใต้ดินอาจมีความเสี่ยงในการได้รับผลกระทบจากอุทกภัยนอกจากทำการของหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เป็นต้น อาจมีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากที่ปริมาณน้ำฝน เช่น การรั่วซึมของ

น้ำฝนที่สะสมบนหลังคาหรือมีความชื้นบริเวณพื้นที่ผิวสำนักงาน เป็นต้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดแนวทางการจัดการป้องกันด้วยเช่นกัน

การดำเนินการ

1. การเปิดเครื่องปรับอากาศตลอดระยะเวลาที่ระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงาน
 2. ตรวจสอบการรั่วซึมของหลังคาอาคารเพื่อป้องกันการรั่วซึมของน้ำฝนที่ค้างสะสม
- (ข) การชุมนุมประท้วงทางการเมือง เพื่อปิดกั้นการเข้าถึงกรมสรรพากรและกองเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดประสงค์ไม่ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้

การดำเนินการ

1. ดำเนินการตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องกรณีเกิดสถานการณ์ชุมนุมทางการเมือง
 2. ควบคุมการเข้าออกห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและการป้องกันความเสียหาย โดยห้ามบุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องไปในห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย หากจำเป็นให้มีเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบนำพาเข้าไป
 3. จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย เช่น ระบบยืนยันตนเอง (Finger Scan) และมีการตรวจสอบการทำงาน ของระบบให้ใช้งานได้อยู่เสมอ เป็นต้น
- (ค) การโจรกรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เป็นส่วนของการจัดเก็บ และรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการ

1. การควบคุมการเข้าออกห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและการป้องกันความเสียหาย โดยห้ามบุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องไปในห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย หากจำเป็นให้มีเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบนำพาเข้าไป
 2. จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย เช่น ระบบยืนยันตนเอง (Finger Scan) และมีการตรวจสอบการทำงาน ของระบบให้ใช้งานได้อยู่เสมอ เป็นต้น
- (ง) ระบบการสื่อสารของเครื่องแม่ข่ายที่เชื่อมต่อบริษัทอินเทอร์เน็ตเกิดความขัดข้อง กรมสรรพากรมีเส้นทางออกสู่อินเทอร์เน็ตสองทาง ทางที่หนึ่งผ่านกองเทคโนโลยีสารสนเทศและทางที่สองโดยผ่านช่องเช่าสัญญาณโดยตรง (Leased Line)

การดำเนินการ

1. การตรวจสอบระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกอาคารให้สามารถใช้งานทุกวัน ภายในเวลา 8.30 น.
2. ในกรณีที่เส้นทางเดิมไม่สามารถใช้ได้ ให้สลับเปลี่ยนแอปพลิเคชันจากช่องทางออกภายนอกเดิมไปสู่อีกช่องทางหนึ่งโดยอัตโนมัติหรือนำระบบสำรอง Leased Line มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหา

(จ) ระบบกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/ไฟฟ้ามดับ

การดำเนินการ

1. มีระบบสำรองไฟฉุกเฉินและแยกไฟระบบคอมพิวเตอร์แม้จะย้ายออกจากสายเมนหลักที่ผ่านสะพานไฟเข้าสู่กรมสรรพากร
2. ติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้าและปรับแรงดันอัตโนมัติ (UPS) เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือการประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ซึ่งมีระยะเวลาในการสำรองไฟฟ้าได้ประมาณ 30-20 นาที
3. เปิดเครื่องสำรองไฟฟ้า ตลอดระยะเวลาในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ตรวจสอบระบบสำรองไฟฟ้า (UPS)
4. เมื่อเกิดกระแสไฟฟ้ามดับ ให้ผู้ใช้ทำการบันทึกข้อมูลที่ยังค้างอยู่ที่และปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

(จ) การบุกรุกหรือโจมตีจากภายนอก เพื่อเข้าถึงหรือควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งสร้างความเสียหายหรือทำลายระบบข้อมูล

การดำเนินการ

1. สแกนหาจุดอ่อนและอัปเดต Patch เพื่อปิดกั้นช่องโหว่และจุดอ่อน โดยการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อเป็นเครื่องมือในการค้นหาช่องโหว่
2. ติดตั้ง Firewall เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยจะปิดใช้งาน Firewall ตลอดเวลา
3. จัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย ทำการตรวจสอบปริมาณข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กร เพื่อสังเกตปริมาณข้อมูลบนเครือข่ายว่ามีปริมาณมากผิดปกติ หรือการเรียกใช้ระบบสารสนเทศ มีความถี่ในการเรียกใช้ผิดปกติ เพื่อจะได้สรุปหาสาเหตุ และป้องกันต่อไป
4. ติดตั้งระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย และอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ และปิดพอร์ตที่ไม่ได้ใช้บริการทั้งหมด

5. กำหนดรหัสผ่านไม่น้อยกว่า 8 ตัวอักษร ไม่ใช่คำที่ก่อให้เกิดความคาดเดาได้ง่าย ไม่ใช่รหัสผ่านเดียวกันและมีการเปลี่ยนรหัสผ่านทุกสัปดาห์
6. ป้องกันการปลอมแปลง IP Address โดยการกรอง Packet ที่มาจากภายนอก โดยการนำระบบ DMS มากรอง IP ที่จะเข้ามาในระบบเครือข่าย
7. ติดตั้งระบบให้อุปกรณ์เครือข่ายสามารถป้องกันการโจมตีแบบ DOS

(ฉ) ไวรัสคอมพิวเตอร์

การดำเนินการ

1. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และอัปเดตข้อมูลไวรัสคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ
 - ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์
 - อัปเดตข้อมูลไวรัสคอมพิวเตอร์
 - ตรวจสอบหาไวรัสคอมพิวเตอร์ทุกครั้งก่อนเปิดไฟล์จาก Hard driver, แผ่นซีดี, DVD หรือสื่อบันทึกข้อมูลต่าง ๆ
 - ใช้โปรแกรมเพื่อทำการตรวจหาไวรัสคอมพิวเตอร์อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ทั้ง PC และ Notebook
2. ระวังภัยจากการเปิดไฟล์จากสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น แผ่นดิสก์ แผ่นซีดี เป็นต้น
 - สแกนหาไวรัสคอมพิวเตอร์จากสื่อบันทึกข้อมูลก่อนใช้งานทุกครั้ง
 - ไม่ควรเปิดไฟล์ที่มีนามสกุลแปลกๆ ที่ไม่รู้จัก หรือน่าสงสัย เช่น .pif เป็นต้น
 - ไม่ใช่สื่อบันทึกข้อมูลที่ไม่ทราบแหล่งที่มา
 - ใช้ความระมัดระวังในการเปิด E-mail อย่าเปิดไฟล์ E-mail ถ้าไม่ทราบแหล่งที่มาหรือชื่อผู้ส่ง Mail ที่ไม่รู้จัก
 - ลบ E-mail ทิ้งทันทีถ้าไม่ทราบแหล่งที่มา
3. ระมัดระวังการดาวน์โหลดไฟล์ต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต
 - ไม่ควรเปิดไฟล์ที่ไม่รู้จัก ที่แนบมากับโปรแกรมสนทนาต่างๆ เช่น ICQ, MSN เป็นต้น
 - ไม่ควรเข้าไปเปิดเว็บไซต์ที่แนะนำมาทาง E-mail ที่ไม่ทราบแหล่งที่มา
 - ไม่ดาวน์โหลดไฟล์จากเว็บไซต์ ที่ไม่น่าเชื่อถือ
 - ติดตามข้อมูลการแจ้งเตือนการโจมตีของไวรัสคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ
 - หลีกเลี่ยงการแชร์ไฟล์โดยไม่จำเป็น

(ช) โปรแกรมเรียกค่าไถ่ (Ransomware)

โปรแกรมเรียกค่าไถ่หรือ Ransomware เป็นมัลแวร์ชนิดหนึ่งที่ถูกออกแบบมาเพื่อเรียกค่าไถ่จากผู้เสียหายโดยเฉพาะ โปรแกรมเรียกค่าไถ่สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องการสิทธิ Administrator ในการทำงาน โปรแกรมเรียกค่าไถ่ส่วนใหญ่แพร่ระบาดจากการคลิกไฟล์แนบในอีเมล การคลิกลิงก์ไปยังเว็บไซต์อันตราย เมื่อโปรแกรมเรียกค่าไถ่ทำงาน โปรแกรมจะสแกนไฟล์ต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งไฟล์เอกสารทั่วไป, ไฟล์ภาพ, ไฟล์วิดีโอ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นไฟล์ที่เราใช้งานกันประจำ เช่น ไฟล์ JPC, DOCX, PPTX, XLSX, ZIP, RAR เป็นต้น จากนั้นโปรแกรมเรียกค่าไถ่จะทำการเข้ารหัสไฟล์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ Encryption Algorithm ที่มีความแข็งแกร่งมาก เช่น เข้ารหัสโดยใช้ RSA 2048-bit ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีเทคโนโลยีใดๆ ที่จะสามารถถอดรหัสได้โดยปราศจากคีย์ และเมื่อโปรแกรมเรียกค่าไถ่เข้ารหัสไฟล์ในเครื่องคอมพิวเตอร์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะแสดงข้อความเรียกค่าไถ่โดยเรียกร้องให้ผู้ใช้จ่ายเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อแลกกับไฟล์ที่ใช้สำหรับถอดรหัส หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวคนร้ายจะเรียกร้องราคาเพิ่มขึ้นและถ้าผู้ใช้ไม่จ่ายเงินจนเลยเส้นตายที่คนร้ายกำหนดไว้แล้ว ไฟล์สำหรับการถอดรหัสก็จะถูกลบออกไป ทำให้ไม่สามารถถอดรหัสไฟล์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อีกต่อไป

การดำเนินการ

1. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และอัปเดตข้อมูลโปรแกรมป้องกันไวรัสให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
 - ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์
 - อัปเดตข้อมูลโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ให้เป็นปัจจุบัน
2. ระวังภัยจากการเปิดไฟล์ที่มาจากแหล่งอื่นๆ เช่น ไฟล์ที่มาจากสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น แผ่นดิสก์ แผ่นซีดี แฟลชไดรฟ์ เป็นต้น
 - ตรวจสอบหาโปรแกรมเรียกค่าไถ่ (Ransomware) ทุกครั้งก่อนเปิดไฟล์ที่มาจากแหล่งข้อมูลภายนอกอื่นๆ เช่น Hard drive, แผ่นซีดี, DVD หรือสื่อบันทึกข้อมูลต่างๆ
 - ไม่เปิดไฟล์ที่มีนามสกุลแปลกๆ ที่ไม่รู้จักหรือน่าสงสัย เช่น .CMD, .BAT รวมถึงไฟล์ที่มีนามสกุลซ้อนนามสกุล เช่น .DOCX.EXE, .PDF, .EXE เป็นต้น
3. ใช้ความระมัดระวังในการเปิด E-mail
 - ไม่เปิดไฟล์ E-mail ที่ไม่ทราบแหล่งที่มา หรือถูกส่งมาจากคนที่ไม่รู้จัก
 - ควรลบ E-mail ที่ไม่ทราบแหล่งที่มาทิ้งทันที
 - ไม่เชื่อข้อความหลอกลวงที่ส่งมากับอีเมล เช่น การหลอกลวงโดยแจ้งว่าบัญชีใช้งานถูกล็อก (Your Accounts Suspended)
4. ระมัดระวังการดาวน์โหลดไฟล์ต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต
 - ไม่เปิดไฟล์ที่ไม่รู้จัก ที่แนบมากับโปรแกรมสนทนาต่างๆ เช่น Line, Skype เป็นต้น

- ไม่คลิกลิงก์หรือเปิดไฟล์ที่น่าสงสัย เช่น ไฟล์ที่ขึ้นมาให้ดาวน์โหลดทันทีเมื่อเข้าสู่เว็บไซต์
- ไม่เปิดเว็บไซต์ที่นำมาทาง E-mail ที่ถูกส่งมาโดยคนที่ไม่รู้จัก
- ไม่ดาวน์โหลดไฟล์จากเว็บไซต์ ที่ไม่น่าเชื่อถือ
- ไม่ดาวน์โหลดไฟล์โปรแกรมที่เราไม่รู้จัก หรือไม่รู้ว่ามันเป็นไฟล์ที่ใช้ทำอะไร เช่น ไฟล์ที่มีนามสกุล .EXE, .MSI, .COM เป็นต้น ไฟล์เหล่านี้อาจซ่อนอยู่ในลิงก์ในเว็บที่เป็นอันตราย
- หากจำเป็นต้องเปิดไฟล์ที่ดาวน์โหลดมาจากอินเทอร์เน็ต ให้ตรวจสอบหาโปรแกรมเรียกค่าไถ่ (Ransomware) ทุกครั้งก่อนเปิดไฟล์ หรือส่งไปตรวจสอบยังเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ เช่น virustotals.com

5. สำรองข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ

- ทำการสำรองข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ไฟล์เอกสาร และไฟล์ข้อมูลที่มีความสำคัญลงสื่อบันทึกข้อมูลภายนอก เช่น External Hard Disk, USB Flash Driveอยู่เสมอ เมื่อ Backup เสร็จแล้ว ให้ถอดออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในทันที และควรมีอุปกรณ์สำหรับบันทึกข้อมูลภายนอกหลายตัวสำหรับใช้ Backup ข้อมูลสลับกัน
- ทำการ Backup ไฟล์เอกสาร และข้อมูลที่มีความสำคัญลงสื่อบันทึกข้อมูลที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น CDROM, DVDROM

6. กำหนดสิทธิ์ในการแชร์ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย

- หากมีความจำเป็นต้องแชร์ข้อมูลร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย ให้กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานแต่ละคน โดยกำหนดให้ผู้ใช้งานมีสิทธิ์อ่านได้เพียงอย่างเดียว และมีสิทธิ์แก้ไขได้เฉพาะข้อมูลของตนเองเท่านั้น เพื่อป้องกันการถูกโปรแกรมเรียกค่าไถ่เข้ารหัสไฟล์ทั้งหมดที่อยู่บนระบบเครือข่าย

7. ติดตามข่าวสารใหม่ๆ อยู่เสมอ

- ติดตามข้อมูลการแจ้งเตือนการโจมตีของโปรแกรมเรียกค่าไถ่ตัวใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น Thaicert.or.th เป็นต้น

2. ภัยพิบัติจากภายใน

(ก) ระบบแม่ข่ายหลัก ระบบฐานข้อมูลหลักเสียหาย หรือข้อมูลถูกทำลาย

การดำเนินการ

1. การสำรองข้อมูลอัตโนมัติ โดยระบบเครื่องประมวลผลแม่ข่าย จะทำการสำรองข้อมูลไว้ในงานแม่เหล็ก 1 ชุด ตามประเภทและแนวทางที่กำหนด

2. การสำรองข้อมูลด้วยระบบ Manual โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำการสำรองข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นประจำสัปดาห์ โดยจะทำการสำรองข้อมูลโครงสร้างข้อมูลและSource Code และบันทึกข้อมูลลงในแผ่นซีดีรอมตามคำสั่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ ท.1/2550 เรื่องการสำรองข้อมูลและการกู้คืนความเสียหายและภัยพิบัติ ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2550
 3. ทำการทดสอบ Recovery ข้อมูล โครงสร้างและโปรแกรมปฏิบัติการฐานข้อมูลสำคัญที่ได้ทำการสำรองไว้ในแผ่นซีดีรอมหรือExternal Hard Driver
 4. ทำการทดสอบ Recovery ฐานข้อมูลและโปรแกรมปฏิบัติการฐานข้อมูลและระบบปฏิบัติการของเครื่องแม่ข่ายสำรองที่ได้ทำการสำรองไว้เพื่อทดสอบระบบการทำงานเมื่อเครื่องแม่ข่ายหลักเสียหาย
 5. ข้อมูลที่มีการสำรองข้อมูลทันทีได้แก่ โปรแกรมปฏิบัติการบนหน้าจอเว็บไซต์องค์กร (Web Application Programming) และข้อมูลระบบเลขประจำตัวผู้เสียภาษีระบบ TCL
 6. จัดเจ้าหน้าที่ในการบำรุงรักษาสื่อบันทึกข้อมูลจากแม่เหล็กของเครื่องแม่ข่ายเพื่อลดความเสียหายของข้อมูล
- (ข) ไวรัสมัลแวร์คอมพิวเตอร์จากผู้ใช้งานภายในองค์กร

การดำเนินการ

1. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ที่เครื่องแม่ข่ายและลูกข่ายเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้
 2. ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์และอัปเดตข้อมูลไวรัสคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ
 3. ฝึกอบรมให้รอบคอบก่อนที่จะขอข้อมูลของผู้อื่นโดยผ่านอุปกรณ์ Thumb Drive
 4. หลีกเลี่ยงการใช้แชร์ไฟล์โดยไม่จำเป็น
- (ค) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ อันอาจทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเสียหายใช้งานไม่ได้หรือหยุดการทำงาน

การดำเนินการ

1. ให้ความรู้แก่บุคลากรและหน่วยงานผ่าน การอบรม สัมมนาประจำทุกไตรมาส ในแต่ละปีงบประมาณ การจัดการความรู้ KM กองเทคโนโลยีสารสนเทศ บนเว็บไซต์กรมสรรพากร

2. การกำหนดหน้าที่ให้ในการรับผิดชอบดูแลศูนย์รวมสาย (Hub) และตัวสวิตช์ (Switches) เพื่อป้องกันการเชื่อมต่อโดยเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ไม่มีหน้าที่โดยตรง (Unauthorized Personals)

ขั้นตอนปฏิบัติในมาตรการที่สำคัญ

1. การสำรองข้อมูล (Backup)
 - (1) การสำรองข้อมูลอัตโนมัติ โดยระบบเครื่องประมวลผลแม่ข่ายจะทำการสำรองข้อมูลไว้ ณ ศูนย์สำรองในเวลาตามที่ระบบ แนวทางที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดแต่ละประเภทตามแผนฯ การสำรองข้อมูล
 - (2) การสำรองข้อมูลด้วยระบบ Manual โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำการสำรองข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นประจำสัปดาห์ โดยจะทำการสำรองข้อมูล โครงการข้อมูล และ Source Code และบันทึกข้อมูลในแผ่นซีดีพร้อม
2. อุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - (1) อุปกรณ์บันทึกข้อมูลและอุปกรณ์ควบคุมการเข้าออกห้องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและห้องสำรองข้อมูล
 - (2) เครื่อง Firewall เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กรได้ โดยจะเปิดใช้งาน Firewall ตลอดเวลา
 - (3) อุปกรณ์ดับเพลิงอัตโนมัติด้วยสารเคมี สำหรับอุปกรณ์ IT ติดตั้งอยู่ที่กองเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับกรณีเกิดไฟไหม้ในอาคาร
 - (4) คอมพิวเตอร์ที่ใช้บันทึกข้อมูลผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่าย
 - (5) โปรแกรมตรวจสอบปริมาณข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กร เพื่อสังเกตปริมาณข้อมูล ความถี่ และการเรียกใช้งานเครือข่าย เพื่อจะได้สรุปหาสาเหตุและป้องกันต่อไป
 - (6) มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่แสดงความเคลื่อนไหวของระบบงานต่าง ๆ หากเกิดปัญหาจะสามารถแก้ไขได้ทันที

ภาคผนวก ข

ระเบียบแนวปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน
ในกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

ระเบียบแนวปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน
ในกระบวนการสร้างคุณค่า

| กระบวนการสร้างคุณค่า | หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ | กระบวนการที่ รับผิดชอบมีการ รองรับเหตุสภาวะ ฉุกเฉินหรือภัย พิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โปรตรระบบ | |
|---|------------------------------|---|---|--|
| | | | เกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ | ระเบียบ/ข้อกำหนด/ แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับการ/ ดำเนินการ |
| 1. การจดทะเบียนและ การใช้เลขประจำตัวผู้เสีย ภาษีอากร | มจ. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input checked="" type="checkbox"/> อุทกภัย <input checked="" type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมชนุมประท้วง/จลาจล <input checked="" type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input checked="" type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | 1. ระเบียบแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจดทะเบียน และขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี 2. แนวปฏิบัติ ที่ กค 0711/ว 1991 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 |
| 2. การสำรวจและติดตาม ผู้มีรายได้ที่อยู่นอกระบบ ให้เข้าสู่ระบบภาษี | สน. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมชนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | แนวปฏิบัติ ที่ กค 0714/ว 1961 ลงวันที่ 24 มีนาคม 2563 |
| 3. การรับแบบแสดง รายการและการรับชำระ ภาษีอากร | มจ. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input checked="" type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมชนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input checked="" type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | 1. ระเบียบกรมสรรพากรว่า ด้วยการจัดทำทะเบียนคุม รายการและจัดทำบัญชีด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2552 2. แนวปฏิบัติ ที่ กค 0711/ว 1991 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 |
| 4. การคืนภาษีอากร 4.1 ภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา | มจ. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมชนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย | แนวปฏิบัติ ที่ กค 0711/ว 1991 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 |

| กระบวนการสร้างคุณค่า | หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ | กระบวนการที่ รับผิดชอบมีการ รองรับเหตุสภาวะ ฉุกเฉินหรือภัย พิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โปรตรระบุ | |
|--------------------------|------------------------------|---|--|---|
| | | | เกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ | ระเบียบ/ข้อกำหนด/ แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับการ/ ดำเนินการ |
| | | | <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | |
| 4.2 ภาษีเงินได้นิติบุคคล | มจ . | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | แนวปฏิบัติ ที่ กค 0711/ว 1991 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 |
| | มก. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input checked="" type="checkbox"/> อุทกภัย <input checked="" type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input checked="" type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากร ที่ มก.27/2554 เรื่อง การดำเนินการกำกับดูแล และตรวจสอบภาษี กรณี ประสบภัยพิบัติอันเกิดจาก ธรรมชาติ หรือการกระทำ ของกลุ่มบุคคล ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2554 |
| 4.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม | มจ . | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | แนวปฏิบัติ ที่ กค 0711/ว 1991 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 |
| 4.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ | มจ . | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย | |

| กระบวนการสร้างคุณค่า | หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ | กระบวนการที่ รับผิดชอบมีการ รองรับเหตุสภาวะ ฉุกเฉินหรือภัย พิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โปรตรระบุ | |
|-----------------------------------|------------------------------|---|---|--|
| | | | เกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ | ระเบียบ/ข้อกำหนด/ แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับการ/ ดำเนินการ |
| | | | <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมชนุประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | แนวปฏิบัติ ที่ กค 0711/ว 1991 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 |
| | มก. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input checked="" type="checkbox"/> อุทกภัย <input checked="" type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมชนุประท้วง/จลาจล <input checked="" type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากร ที่ มก.27/2554 เรื่อง การดำเนินการกำกับดูแล และตรวจสอบภาษี กรณี ประสบภัยพิบัติอันเกิดจาก ธรรมชาติ หรือการกระทำ ของกลุ่มบุคคล ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2554 |
| 5. การแนะนำและ ตรวจสอบภาษีอากร | มก. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input checked="" type="checkbox"/> อุทกภัย <input checked="" type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมชนุประท้วง/จลาจล <input checked="" type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | 1. แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากร ที่ มก.27/2554 เรื่อง การดำเนินการกำกับดูแล และตรวจสอบภาษี กรณี ประสบภัยพิบัติอันเกิด จากธรรมชาติหรือการกระทำ ของกลุ่มบุคคล ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2554 2. แนวปฏิบัติ ที่ กค 0710/ว 1966 ลงวันที่ 24 มีนาคม 2563 |
| 6. การเร่งรัดภาษีอากร | มจ. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย | แนวปฏิบัติ ที่ กค 0711/ว 1991 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 |

| กระบวนการสร้างคุณค่า | หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ | กระบวนการที่ รับผิดชอบมีการ รองรับเหตุสภาวะ ฉุกเฉินหรือภัย พิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โปรตรระบุ | |
|--|------------------------------|---|---|---|
| | | | เกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ | ระเบียบ/ข้อกำหนด/ แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับการ/ ดำเนินการ |
| | | | <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | |
| 7. การพิจารณาอุทธรณ์ การประเมินภาษีอากร | อธ. | <input type="checkbox"/> มี <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | |
| 8. การดำเนินคดีภาษีอากร | สศ. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | 1. แนวปฏิบัติ ที่ กค 0727/ สศ/ว 93 ลงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557 2. แนวปฏิบัติ ที่ กค 0715/ว 1963 ลงวันที่ 24 มีนาคม 2563 |
| 9. กฎหมาย | กม. | <input type="checkbox"/> มี <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | |

| กระบวนการสร้างคุณค่า | หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ | กระบวนการที่ รับผิดชอบมีการ รองรับเหตุสภาวะ ฉุกเฉินหรือภัย พิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โปรตรระบบ | |
|----------------------|------------------------------|---|---|---|
| | | | เกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ | ระเบียบ/ข้อกำหนด/ แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับการ/ ดำเนินการ |
| 10. การประชาสัมพันธ์ | ลข. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | ขาวกรมสรรพากร -ปชส.15/2557 -ปชส.16/2557 -ปชส.18/2563 -ปชส.22/2563 -ปชส.26/2563 -ปชส.27/2563 -ปชส.29/2563 -ปชส.31/2563 -ปชส.32/2563 -ปชส.34/2563 |
| | ศร. | <input type="checkbox"/> มี <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | |

ระเบียบแนวปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน

ในกระบวนการสนับสนุน

| กระบวนการสนับสนุน | หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ | กระบวนการที่ รับผิดชอบมีการ รองรับเหตุสภาวะ ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โปรดระบุ | |
|---|------------------------------|---|--|--|
| | | | เกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ | ระเบียบ/ข้อกำหนด/ แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับ/ การดำเนินการ |
| 1. งานสารบรรณ | มจ. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | 1. หนังสือที่ กค 0700/ว 2632 ลงวันที่ 8 เมษายน 2553 2. หนังสือที่ กค 0710/ อธิบดี/ว 6 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2563 3. หนังสือที่ กค 0701/ลพ/ว 471 ลงวันที่ 23 เมษายน 2563 |
| 2. การบริหารและการ พัฒนาทรัพยากรบุคคล | บท. | <input type="checkbox"/> มี <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | - |
| 3. งานพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร | ทท. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input checked="" type="checkbox"/> อุทกภัย <input checked="" type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมนุมประท้วง/จลาจล <input checked="" type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input checked="" type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input checked="" type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | 1. ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการใช้ระบบ คอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร อย่างปลอดภัย พ.ศ.2550 2. กฎหมายและระเบียบ เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย สารสนเทศในเครือข่าย Intranet กรมสรรพากร ที่บริการข้อมูล> ความปลอดภัย คอมพิวเตอร์>กฎหมาย |

| กระบวนการสนับสนุน | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | กระบวนการที่รับผิดชอบมีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ | |
|--|----------------------|--|--|--|
| | | | โปรตรอบุ | ระเบียบ/ข้อกฎหมาย/แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับ/การดำเนินการ |
| | | | | <p>ระเบียบความปลอดภัย</p> <p>3. การจัดการระบบปฏิบัติการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -การกู้คืนระบบงาน -การสำรองข้อมูล -การติดตั้งระบบ Monitor CPU <p>4 . ประกาศกรมสรรพากร เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 3) ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน</p> <p>5. คำสั่งกองเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ 2/2563 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 กองเทคโนโลยีสารสนเทศ สั่ง ณ วันที่ 30 มีนาคม 2563</p> |
| 4. การเงิน การคลัง และการเบิกจ่ายเงิน-งบประมาณ | บร. | <input checked="" type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> ไม่มี | <input checked="" type="checkbox"/> อัคคีภัย <input checked="" type="checkbox"/> อุทกภัย <input checked="" type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input checked="" type="checkbox"/> ชุมชนประท้วง/จลาจล <input checked="" type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input checked="" type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | <p>1. หนังสือด่วนที่สุดที่ กค 0724/ว 6173 ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2554 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติอุทกภัย กรณีจ่ายคืนภาษีอากร</p> <p>2. คำสั่งสำนักบริหารการคลังและรายได้ ที่ ท 16/2561</p> |

| กระบวนการสนับสนุน | หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ | กระบวนการที่ รับผิดชอบมีการ รองรับเหตุสภาวะ ฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ | กรณีที่มีการรองรับเหตุสภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โปรดระบุ | |
|--------------------|------------------------------|---|--|--|
| | | | เกิดเหตุสภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ | ระเบียบ/ข้อกฎหมาย/ แนวปฏิบัติคำสั่งที่รองรับ/ การดำเนินการ |
| | | | | ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2561 เรื่อง แต่งตั้ง คณะบริหารความต่อเนื่องฯ เพื่อดำเนินการในสภาวะ วิกฤตของกองบริหาร การคลังและรายได้ |
| 5. งานตรวจสอบภายใน | ตน. | <input type="checkbox"/> มี <input checked="" type="checkbox"/> ไม่มี | <input type="checkbox"/> อัคคีภัย <input type="checkbox"/> อุทกภัย <input type="checkbox"/> แผ่นดินไหว <input type="checkbox"/> ชุมชนประท้วง/จลาจล <input type="checkbox"/> ก่อการร้าย <input type="checkbox"/> ไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง <input type="checkbox"/> โรคระบาดต่อเนื่อง | |

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ : ด้านบุคลากรหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ : ด้านบุคลากรหลัก

| ลำดับที่ | หน่วยงาน | ชื่อย่อ | จำนวนบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน ในสภาวะวิกฤต เพื่อให้การดำเนินงาน ของกรมสรรพากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง | | | |
|----------|---|---------|---|--------------|--------------|--------------|
| | | | 4 - 24 ชั่วโมง | 1 - 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
| 1 | สำนักงานเลขานุการกรม | ลข. | 4 | 7 | 19 | 22 |
| 2 | กองกฎหมาย | กม. | - | 1 | 5 | 10 |
| 3 | กองตรวจสอบภาษีกลาง | ตส. | - | 1 | 1 | 3 |
| 4 | กองเทคโนโลยีสารสนเทศ | ทท. | 16 | 23 | 49 | 47 |
| 5 | กองบริหารการคลังและรายได้ | บร. | 3 | 4 | 11 | 58 |
| 6 | กองบริหารการเสียภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ | บอ. | 2 | 7 | 13 | 13 |
| 7 | กองบริหารทรัพยากรบุคคล | บท. | - | 4 | 18 | 20 |
| 8 | กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ | ภญ. | 8 | 8 | 8 | 18 |
| 9 | กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี | มก. | - | - | 10 | 20 |
| 10 | กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี | มจ. | 7 | 7 | 10 | 10 |
| 11 | กองมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร | มบ. | 9 | 9 | 16 | 16 |
| 12 | กองวิชาการแผนภาษี | ผษ. | - | - | - | - |
| 13 | กองสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ | สน. | - | - | - | 5 |
| 14 | กองสืบสวนและคดี | สค. | 3 | 3 | 9 | 16 |
| 15 | กองอุทธรณ์ภาษี | อธ. | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | กลุ่มงานตรวจสอบภายใน | ตน. | - | - | 2 | - |
| 17 | กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว | คท. | - | 4 | 4 | 4 |
| 18 | กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร | พบ. | - | - | 2 | 2 |
| 19 | งานตรวจราชการ 1 | ตร.1 | - | - | - | 3 |
| 20 | งานตรวจราชการ 2 | ตร.2 | - | - | 1 | 1 |
| 21 | งานตรวจราชการ 3 | ตร.3 | - | - | - | - |
| 22 | งานตรวจราชการ 4 | ตร.4 | - | - | - | - |
| 23 | งานตรวจราชการ 5 | ตร.5 | - | - | - | 3 |
| 24 | งานตรวจราชการ 6 | ตร.6 | - | - | - | 3 |
| 25 | ศูนย์สารสนเทศสรรพากร | ศร. | - | - | 20 | 20 |

| ลำดับที่ | หน่วยงาน | ชื่อย่อ | จำนวนบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน ในสภาวะวิกฤต เพื่อให้การดำเนินงาน ของกรมสรรพากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง | | | |
|----------|-------------|---------|---|--------------|--------------|--------------|
| | | | 4 - 24 ชั่วโมง | 1 - 2 วัน | 1 สัปดาห์ | 2 สัปดาห์ |
| | รวมทั้งสิ้น | | 66 | 93 | 215 | 311 |

ภาคผนวก ง

แผนดำเนินการ Work From Home (WFH)



ประกาศกรมสรรพากร

เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (ฉบับที่ ๓)
และแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน

เพื่อเป็นการสนับสนุนการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ (COVID-19) ตามมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมทั้งเพื่อให้กรมสรรพากรมีมาตรการในการดูแลคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในสถานการณพิเศษ โดยให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น คล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยกรลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ ข้อ ๑๑ วรรคสอง ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเวลาทำงานและวันหยุดราชการ (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๐๒ ข้อ ๓ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี คำวนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๑๖ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง การปรับแนวทางประเมินส่วนราชการและองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ (COVID-19) และแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ประกอบหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒.๒/๑๓ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓ กรมสรรพากรจึงกำหนดแนวทางการให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน ดังนี้

๑. การเตรียมความพร้อมและวิธีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 ที่ ๒/๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๓ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ให้ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานได้ที่ระบบบันทึกคำขอปฏิบัติงานนอกสถานที่ผ่านระบบ VPN Work from home (<https://www.rd.go.th/publish/62153.0.html>) และให้จัดทำแบบมอบหมายงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน (เอกสารแนบ ๒)

๓. การลงเวลาปฏิบัติราชการ ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานลงเวลาปฏิบัติราชการได้ที่ระบบบันทึกการลงเวลาปฏิบัติงานผ่านระบบ VPN Work from home

๔. ในระหว่างปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน หากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานมีความประสงค์จะลาในทุกกรณีตามที่ระเบียบกำหนด เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน ให้ขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชา และให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุญาตผ่าน ระบบ VPN Work from home

/๕ ข้าราชการ...

-๒-

๕. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน ต้องปฏิบัติตน ดังนี้

๕.๑ ต้องปฏิบัติราชการตามข้อตกลงการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน โดยให้รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ต้องพร้อมให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน หรือพร้อมเข้าร่วมประชุมในเรื่องสำคัญเร่งด่วนผ่านระบบออนไลน์หรือสถานที่ที่ผู้บังคับบัญชากำหนด และต้องปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อสิ้นสุดช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รายงานตัวเพื่อกลับเข้าปฏิบัติราชการตามปกติต่อผู้บังคับบัญชา

๖. ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน ต้องปฏิบัติตนดังนี้

๖.๑ มีหน้าที่ติดตาม กำกับดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำเพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมายและเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๖.๒ กรณีมีเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ให้ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานมาปฏิบัติราชการที่สำนักงานหรือสถานที่อื่นที่เห็นสมควร

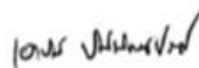
๖.๓ เมื่อครบรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ผู้บังคับบัญชานำผลการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานมาใช้ประกอบการพิจารณา

อนึ่ง สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ต้องมาปฏิบัติงานตามปกติ ให้หัวหน้าหน่วยงานอาจพิจารณาให้มีการเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน และเวลาพักกลางวัน เป็น ๓ รอบ ได้แก่

- รอบที่ ๑ เวลาทำงาน ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. เวลาพัก ๑๑.๓๐ - ๑๒.๓๐ น.
- รอบที่ ๒ เวลาทำงาน ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เวลาพัก ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.
- รอบที่ ๓ เวลาทำงาน ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. เวลาพัก ๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น.

ทั้งนี้ ช่วงระยะเวลาของการกำหนดให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน เริ่มดำเนินการตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายเอกนิติ นิติทัณฑ์ประภาศ)

อธิบดีกรมสรรพากร

แนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
ที่ ๒/๒๕๖๓
เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (ฉบับที่ ๒)

ตามที่คณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 ได้ออกแนวทางปฏิบัติคณะทำงานที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓ ไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และทำให้การปฏิบัติงานในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นไปอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกความใน ข้อ ๑.๑ ของแนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 ที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกคนสำรวจและประเมินตนเองผ่านระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดโรค COVID-19 (ระบบรายงานฯ COVID-19) ทุกวันทำการภายในเวลา ๑๒.๐๐ น.”

๒. ให้ยกเลิกความใน ข้อ ๒.๒ ของแนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 ที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๓ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“๒.๒ ห้ามเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรเดินทางไปต่างประเทศ ยกเว้นมีเหตุจำเป็นสำคัญ”

๓. การปฏิบัติงานในสถานที่พัก (Work From Home)

๓.๑ การเตรียมความพร้อม

(๑) การสำรวจความพร้อมในการอนุมัติ และส่งมอบงาน

ให้หัวหน้าหน่วยงานสำรวจและทบทวนคำสั่งมอบอำนาจการปฏิบัติราชการให้เป็นปัจจุบัน อาทิ คำสั่งรักษาราชการ คำสั่งปฏิบัติราชการแทน คำสั่งผู้แทนต่างๆ เช่น ผู้แทนผู้ถือฤกษ์แจ

(๒) การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ ข้อมูล และเอกสาร ให้หัวหน้าหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) การเตรียมอุปกรณ์และระบบ ได้แก่

(๒.๑.๑) อุปกรณ์ที่จะต้องใช้ปฏิบัติงานที่สถานที่พัก เช่น คอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์พกพา (Laptop) และเครือข่ายการใช้งาน Internet

(๒.๑.๒) ติดตั้ง และทดสอบระบบที่จำเป็นต้องใช้งานในสถานที่พัก ได้แก่

- ระบบ VPN Work from home

(<https://www.rd.go.th/publish/๒๒๑๕๓๐.html>)

- ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

- ระบบ Microsoft Teams

๒

(๒.๒) การเตรียมข้อมูลและเอกสาร

(๒.๒.๑) สำรองข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในสถานที่พักใน Thumb Drive Portable Disk หรือใช้วิธีการอื่นที่เหมาะสมปลอดภัย

(๒.๒.๒) จัดพิมพ์เอกสารให้พร้อมต่อการส่งมอบหรือนำกลับไปทำงานในสถานที่พัก ทั้งนี้ หากเป็นเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานในสถานที่พัก ให้ขออนุมัติการนำเอกสารกลับตามแบบฟอร์มที่ ๓

(๒.๒.๓) จัดทำรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงาน แจกจ่ายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อใช้ในการสื่อสาร

(๓) ให้หัวหน้าหน่วยงานกำหนดเจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร หากต้องมีการรับ-ส่ง เอกสารระหว่างหน่วยงานกับที่พักของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(๔) การสำรวจงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ให้หัวหน้าหน่วยงานสำรวจงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และบันทึกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ ๒ ทั้งนี้ ให้พิจารณาจำแนกงานออกเป็น ๒ ประเภท คือ งานสำคัญเร่งด่วน และงานสำคัญไม่เร่งด่วน ซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้

| ประเภทงาน | แนวปฏิบัติ |
|-----------------------|---|
| ๑ งานสำคัญเร่งด่วน | - กำกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ทันตามกำหนดเวลา - กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบสำรอง หากไม่สามารถมีผู้รับผิดชอบสำรองได้ และมีเหตุให้ไม่สามารถมาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน ให้ใช้วิธีการรับ-ส่งเอกสารที่มีความรัดกุม ปลอดภัย |
| ๒ งานสำคัญไม่เร่งด่วน | - กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบสำรอง และดำเนินการตามปกติ หากมีกรณีฉุกเฉินให้ชะลอ หรือเลื่อนเวลาดำเนินการ |

๓.๒ การแบ่งกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานในสถานที่พัก

(๑) ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาแบ่งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานออกเป็น ๒ กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มให้ครอบคลุมการทำงานของทุกส่วนงานในหน่วยงานนั้น ให้สามารถทำงานทดแทนกันได้และให้สลับกันทำงานสัปดาห์เว้นสัปดาห์ระหว่างที่หน่วยงานกับที่พักของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่องานประจำหรือความต่อเนื่องของงานในภารกิจ หัวหน้าหน่วยงานอาจพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางท่านหรือทั้งส่วนฝ่ายมาปฏิบัติงานที่หน่วยงานตามความจำเป็นก็ได้

(๒) สำหรับหัวหน้าหน่วยงาน และข้าราชการตั้งแต่ระดับเชี่ยวชาญขึ้นไปให้มาปฏิบัติงานที่หน่วยงานตามปกติ

(๓) กรณีรัฐบาล กระทรวงการคลัง หรือหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีนโยบายในเรื่องการปฏิบัติงานในสถานที่พักซึ่งอาจแตกต่างจาก (๑) และ (๒) หัวหน้าหน่วยงานอาจพิจารณาดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล กระทรวงการคลัง หรือหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานให้รองอธิบดีหรือที่ปรึกษาที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้นทราบ

(๔) ให้เริ่มปฏิบัติงานในสถานที่พักตั้งแต่วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓

๓.๓ การเหลื่อมเวลามาปฏิบัติงานที่หน่วยงาน

ให้หัวหน้าหน่วยงานอาจพิจารณาให้มีการเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงานและเหลื่อมเวลาพักกลางวันเป็น ๓ รอบ ดังนี้ ยกเว้นงานที่ต้องให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาให้ปฏิบัติงานตามเวลาราชการปกติ

| เวลา | เวลากลับ | เวลาพักกลางวัน |
|----------|----------|------------------|
| ๐๘.๐๐ น. | ๑๖.๐๐ น. | ๑๑.๓๐ - ๑๒.๓๐ น. |
| ๐๘.๓๐ น. | ๑๖.๓๐ น. | ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. |
| ๐๙.๐๐ น. | ๑๗.๐๐ น. | ๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น. |

ทั้งนี้ ให้หัวหน้าหน่วยงานจัดทำบัญชีแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่เหลื่อมเวลาในการปฏิบัติงาน เก็บไว้ที่หน่วยงานตามแบบฟอร์มที่ ๓ และให้กำกับดูแลการมาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

๓.๔ การลงนามในเอกสารราชการในกรณีมีการปฏิบัติงานในสถานที่พัก

(๑) กรณีที่หัวหน้าหน่วยงาน หรือหัวหน้าส่วน หรือเจ้าหน้าที่อื่นในหน่วยงานต้องปฏิบัติงานในสถานที่พักให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) การลงนามในเอกสารราชการให้ผู้รักษาราชการแทนหัวหน้าหน่วยงานซึ่งปฏิบัติงานที่หน่วยงานพิจารณาเป็นผู้ลงนาม อย่างไรก็ตาม งานที่มีความสำคัญให้ส่งให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์และต้องได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงานก่อน

(๑.๒) ในกรณีที่จำเป็นต้องให้หัวหน้าหน่วยงาน หรือหัวหน้าส่วน หรือเจ้าหน้าที่อื่นในหน่วยงานเป็นผู้ลงนามในเอกสารราชการ ให้เจ้าหน้าที่ตามข้อ ๓.๑ (๓) ทำหน้าที่ในการส่งเอกสารให้ลงนาม

(๒) กรณีที่เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานต้องปฏิบัติงานในสถานที่พัก ให้ดำเนินการ ดังนี้
การลงนามในเอกสารราชการให้หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ลงนาม เว้นแต่ในกรณีที่หัวหน้าหน่วยงานไม่สามารถลงนามได้ให้ผู้รักษาราชการแทนเป็นผู้ลงนาม ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ตามข้อ ๓.๑ (๓) ทำหน้าที่ในการส่งเอกสาร ให้ลงนาม

๔. กรณีที่หน่วยงานไม่สามารถเปิดให้บริการได้

๔.๑ ให้หัวหน้าหน่วยงานแจ้งผู้บังคับบัญชา และแจ้งกรมผ่านระบบที่กำหนด (http://interapp.rd.go.th/covid๑๙/login/login_app.php)

๔.๒ ให้หัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแลให้เป็นไปตามแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานที่กรมสรรพากรกำหนด

๔.๓ กรณีหน่วยงานที่ปิดเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ให้ติดป้ายประชาสัมพันธ์โดยมีหัวข้อย่างน้อย ได้แก่ วันที่ปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการใกล้เคียง และช่องทางการติดต่อกรณีเร่งด่วน

๔.๔ ให้สำนักงานเลขานุการกรม พิจารณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ กรมสรรพากร และทาง Social Media

๕. ให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้ อย่างไรก็ตาม สำหรับสำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ให้ดำเนินการประกอบกับแนวปฏิบัติหรือข้อเสนอแนะของกองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องอื่นๆ

๔

๖. หากหน่วยงานมีปัญหาในทางปฏิบัติ หรือต้องการแก้ไขหรือผ่อนปรนหลักเกณฑ์ตามแนวปฏิบัตินี้ ให้อยู่ในอำนาจการพิจารณาของรองอธิบดีหรือที่ปรึกษาที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป จนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
คณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

แบบฟอร์มที่ ๑

แบบฟอร์มการขออนุมัตินำเอกสารกลับสถานที่พัก

| ชื่อเอกสารที่นำกลับ | รายละเอียด | ตั้งแต่วันที่ - วันที่ | จำนวน หน้า |
|---------------------|------------|------------------------|---------------|
| ๑..... | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ลงนาม

(.....)

ตำแหน่ง

ผู้ขออนุมัติ

ลงนาม

(.....)

ตำแหน่ง

หัวหน้าหน่วยงาน

ตารางแสดงงานที่สำคัญ

หน่วยงาน.....

ข้อมูล ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

| งานที่สำคัญ | งานที่ไม่ได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จ | งานที่กำหนดเวลาแล้วเสร็จ* | | | | | | | | | | เป็นงานที่ดำเนินการตาม** | | | ชื่อผู้รับผิดชอบ | | หมายเหตุ | |
|-------------------------|--------------------------------|---------------------------|----|----|----|-------|----|----|----|------|--|--------------------------|-------------------------|------------------|------------------|--|----------|--|
| | | มี.ค. | | | | เม.ย. | | | | พ.ค. | | กฎหมาย | ระเบียบฯ/ แนวปฏิบัติ | แผนงาน/ อื่นๆ | ผู้รับผิดชอบหลัก | ผู้รับผิดชอบสำรอง (ถ้าไม่มีให้ระบุชื่อ ผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไป) | | |
| | | w4 | w1 | w2 | w3 | w4 | w1 | w2 | w3 | w4 | | | | | | | | |
| ส่วนงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ส่วนงาน | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

หมายเหตุ * ให้ระบุวันที่ หากไม่ทราบให้ใส่เครื่องหมาย "✓"

** ให้ใส่เครื่องหมาย "✓"

ตัวอย่าง

ตารางแสดงงานที่สำคัญ

หน่วยงาน.....กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร.....

ข้อมูล ณ วันที่...23.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ...2563.....

| งานที่สำคัญ | งานที่ไม่ได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จ | งานที่กำหนดเวลาแล้วเสร็จ* | | | | | | | | | | | | เป็นงานที่ดำเนินการตาม** | | | ชื่อผู้รับผิดชอบ | | หมายเหตุ |
|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|----|----|----|-------|----|----|----|------|----|----|----|--------------------------|-------------------------|------------------|--------------------|--|----------|
| | | มี.ค. | | | | เม.ย. | | | | พ.ค. | | | | กฎหมาย | ระเบียบฯ/ แนวปฏิบัติ | แผนงาน/ อื่นๆ | ผู้รับผิดชอบหลัก | ผู้รับผิดชอบสำรอง (ถ้าไม่มีให้ระบุชื่อ ผู้บังคับบัญชาลำดับ ถัดไป) | |
| | | w1 | w2 | w3 | w4 | w1 | w2 | w3 | w4 | w1 | w2 | w3 | w4 | | | | | | |
| ส่วนงานพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพ | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ธัญญา สาส์รัตน์ | บงกช วรณโชติ | |
| 2. โครงการ Learning & Sharing | | | | | | | | | | | | | 31 | | | ✓ | ดวงพร นิจกาล | อัญชลี กรรัมย์ | |
| ส่วนงาน..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3..... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

หมายเหตุ * ให้ระบุวันที่ หากไม่ทราบให้ใส่เครื่องหมาย "✓"

** ให้ใส่เครื่องหมาย "✓"

บัญชีแสดงรายชื่อเจ้าหน้าที่ตามเวลาในการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน.....

จัดทำ ณ วันที่.....

| รายชื่อผู้มาปฏิบัติงานเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. | ลายมือชื่อ |
|--|------------|
| ๑. นาย..... | |
| ๒. | |
| ๓. | |
| ๔. | |
| ๕. | |
| | |

| รายชื่อผู้มาปฏิบัติงานเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. | ลายมือชื่อ |
|--|------------|
| ๑. นาย..... | |
| ๒. | |
| ๓. | |
| ๔. | |
| ๕. | |
| | |

| รายชื่อผู้มาปฏิบัติงานเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. | ลายมือชื่อ |
|--|------------|
| ๑. นาย..... | |
| ๒. | |
| ๓. | |
| ๔. | |
| ๕. | |
| | |

Checklist แนวทางปฏิบัติสำหรับ Work From Home

๑. หัวหน้าหน่วยงาน ให้ดำเนินการ ดังนี้

- ๑.๑ ทบทวนคำสั่งมอบอำนาจการปฏิบัติราชการให้เป็นปัจจุบัน
- ๑.๒ เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และระบบสำหรับการปฏิบัติงาน Work From Home
 - (๑) อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Laptop) และเครือข่ายการใช้งาน Internet
 - (๒) ทดสอบระบบที่จำเป็นต้องใช้งานในสถานที่พัก ได้แก่
 - ระบบ VPN Work From Home
 - ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
 - ระบบ Microsoft Teams
- ๑.๓ เตรียมความพร้อมของข้อมูลและเอกสาร
 - (๑) สำรองข้อมูลใน Thumb Drive Portable Disk หรือใช้วิธีการอื่น
 - (๒) จัดแฟ้มเอกสารการส่งมอบหรือนำกลับไปทำงานในสถานที่พัก
 - (๓) จัดทำรายชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ทุกคนแจกจ่าย
- ๑.๔ ตรวจสอบและจัดสรรอุปกรณ์ให้เจ้าหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงาน ณ สถานที่พัก
- ๑.๕ กำหนดเจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร ระหว่างที่พักกับหน่วยงาน
- ๑.๖ ตรวจสอบที่อยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงาน (ตามแบบฟอร์ม)
- ๑.๗ แบ่งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานออกเป็น ๒ กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มต้องสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้
- ๑.๘ มอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ที่นำกลับไป Work From Home
- ๑.๙ ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒. เจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการ ดังนี้

- ๒.๑ เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และระบบสำหรับการปฏิบัติงาน Work From Home
 - (๑) อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Laptop) และเครือข่ายการใช้งาน Internet
 - (๒) ทดสอบระบบที่จำเป็นต้องใช้งานในสถานที่พัก ได้แก่
 - ระบบ VPN Work From Home
 - ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
 - ระบบ Microsoft Teams
- ๒.๒ เตรียมความพร้อมของข้อมูลและเอกสาร
 - (๑) สำรองข้อมูลใน Thumb Drive Portable Disk หรือใช้วิธีการอื่น
 - (๒) จัดแฟ้มเอกสารการส่งมอบหรือนำกลับไปทำงานในสถานที่พัก หากเป็นงานสำคัญให้ขออนุมัตินำเอกสารกลับ (ตามแบบฟอร์ม)
- ๒.๓ รายงานผลการปฏิบัติงาน Work From Home ต่อผู้บังคับบัญชา

แบบมอบหมายงาน
สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงาน

ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....
 หน่วยงาน.....

| งานที่มอบหมาย | ระยะเวลาดำเนินการ | หมายเหตุ |
|---------------|-------------------|----------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

ลงชื่อ.....
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่

(ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่)

ลงชื่อ.....
 (.....)
 ตำแหน่ง.....
 วันที่

(ผู้บังคับบัญชา)

ภาคผนวก จ

มาตรการป้องกันและเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19



มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของเชื้อไวรัส COVID – 19



โดย คณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษ
บริหารสถานการณ์ COVID – 19

1



Agenda

1. มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 กรมสรรพากร
2. แนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
 - 2.1 การสำรวจข้อมูลและการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 - 2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ
 - 2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม
3. ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดโรค COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ
4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ
5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP
6. สรุป

2



Agenda

1. มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 กรมสรรพากร
2. แนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
 - 2.1 การสำรวจข้อมูลและการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 - 2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ
 - 2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม
3. ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดเชื้อ COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ
4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ
5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP
6. สรุป

3



**มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาด
 ของเชื้อไวรัส COVID – 19 กรมสรรพากร
 (ท่านอธิบดีมอบนโยบาย)**

4



Agenda

1. มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 กรมสรรพากร
2. แนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
 - 2.1 การสำรวจข้อมูลและการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 - 2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ
 - 2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม
3. ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดเชื้อ COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ
4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ
5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP
6. สรุป

5



1. แนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

1.การสำรวจข้อมูล

- ให้ทุกคนประเมินตนเอง ผ่านระบบรายงานที่กรมสรรพากรจัดทำขึ้น หรือเมื่อมีเหตุที่มีความเสี่ยงในการติดเชื้อ COVID-19


2.การเดินทางไปต่างประเทศ

- ไม่อนุญาตให้เดินทางไปประเทศเสี่ยง ที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศ ได้แก่ เกาหลีใต้ จีน มาเก๊า ฮองกง อิตาลี อิหร่าน ญี่ปุ่น สิงคโปร์ ฝรั่งเศส เยอรมัน ใต้หวัน
- พื้นที่เสี่ยงอื่นๆ ขอให้งดหรือเลื่อนการเดินทางที่ไม่จำเป็น

6





1. แนวทางปฏิบัติขณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

| | 1. กลุ่มผู้ที่เป็น/มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็น | 2. กลุ่มเสี่ยง | 3. กลุ่มเฝ้าระวัง |
|------------|--|--|--|
| นิยาม | 1. ผู้ที่เป็น COVID-19  2. ผู้มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็น ได้แก่ 2.1 ผู้ที่ป่วยหลังจากกลับจาก ปท.เสี่ยง 2.2 ผู้ที่ป่วยหลังจากได้ใกล้ชิดกับผู้ที่เป็น COVID-19 | 1. ผู้ที่กลับจาก ปท. เสี่ยง  2. ผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เป็น COVID-19 3. ผู้ที่ใกล้ชิดกับ ผู้มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็น | 1. ผู้ที่กลับจาก ปท. ที่ไม่เสี่ยง  2. ผู้ที่ได้ใกล้ชิดกับกลุ่มเสี่ยง |
| แนวปฏิบัติ | 1. หยุดงานและไปพบแพทย์ 2. ปฏิบัติตามที่แพทย์แนะนำ 3. แจ้งผู้บังคับบัญชาและกรมผ่านระบบทันที 4. ผู้บังคับบัญชาแจ้งผู้ประสานงานทันที | 1. แจ้งผู้บังคับบัญชาและกรมผ่านระบบหยุด 14 วัน 1. รายงานสุขภาพผ่านระบบก่อนเที่ยง 14 วัน 2. สวมหน้ากากอนามัย งดออกไปที่สาธารณะ งดใช้สิ่งของร่วมกับคนอื่น 3. หากป่วยให้ไปพบแพทย์ 4. ท้น 14 วันไม่ป่วยให้มาทำงานตามปกติ | 1. แจ้งกรมผ่านระบบ 2. รายงานสุขภาพผ่านระบบก่อนเที่ยง ทุกวัน ที่ 1 7 และ 14 3. มาทำงานโดยสวมหน้ากากอนามัย 14 วัน 4. หากป่วยให้ไปพบแพทย์ |



1. แนวทางปฏิบัติขณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

| | กลุ่มปกติ | |
|------------|--|--|
| | มีอาการป่วย | ไม่มีอาการป่วย |
| นิยาม | คนที่มีไข้ ไอ น้ำมูก มีเสมหะ  | คนที่ <u>ไม่</u> เป็นไข้ ไอ น้ำมูก มีเสมหะ  |
| แนวปฏิบัติ | 1. ลาป่วย จนกว่าจะหายจากอาการป่วย 2. หากมีใบรับรองแพทย์ว่าไม่ได้มีสาเหตุจากโรค COVID-19 ให้มาทำงานได้ แต่ให้สวมหน้ากากอนามัยจนกว่าจะหาย | ปฏิบัติตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุข เช่น สวมหน้ากากอนามัยในที่คนแออัด ใช้เจลล้างมือแอลกอฮอล์ |



2. แนวทางปฏิบัติคณะกรรมการเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ

ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการผู้มีหน้าที่รับผิดชอบอาคารสำนักงานให้มีการดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เช่น

- ติดตั้งสื่อประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ และการป้องกันการแพร่กระจายของโรค
- จัดให้มีการคัดกรอง และตรวจวัดอุณหภูมิทุกคนก่อนเข้าอาคาร
- จัดให้มีเจลล้างมือแอลกอฮอล์ ภายในสถานที่ทำงาน เช่น ทางเข้าอาคาร ทางเข้าลิฟต์ ห้องประชุม
- จัดให้มีการทำความสะอาดอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ วัสดุสำนักงานตามที่กระทรวงสาธารณสุขแนะนำ
- รมั้ดระวังการเก็บขยะที่ปนเปื้อน น้ำมูก น้ำลาย ควรสวมถุงมือหรือใช้หลักคีบด้ามยาวเก็บขยะที่ปนเปื้อน

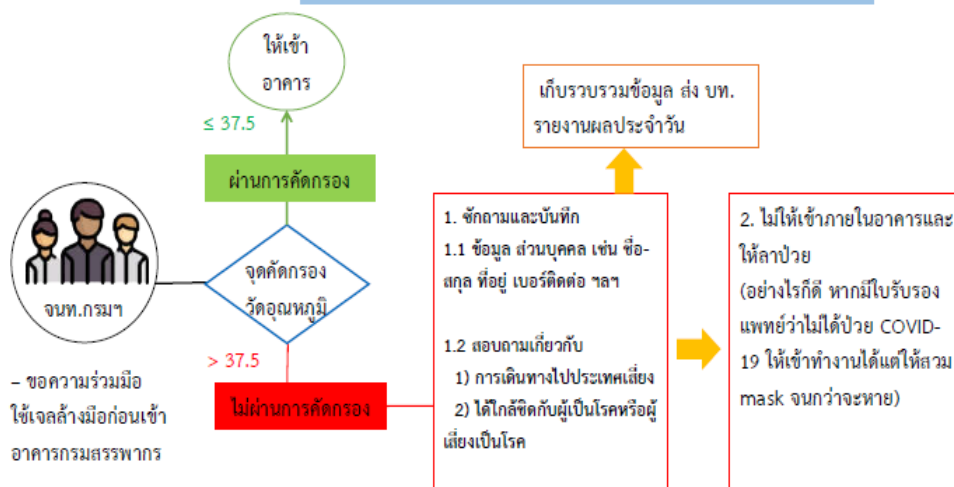
9



2. แนวทางปฏิบัติคณะกรรมการเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ

ตัวอย่างระบบการคัดกรองการเดินทางเข้าอาคารกรมสรรพากร

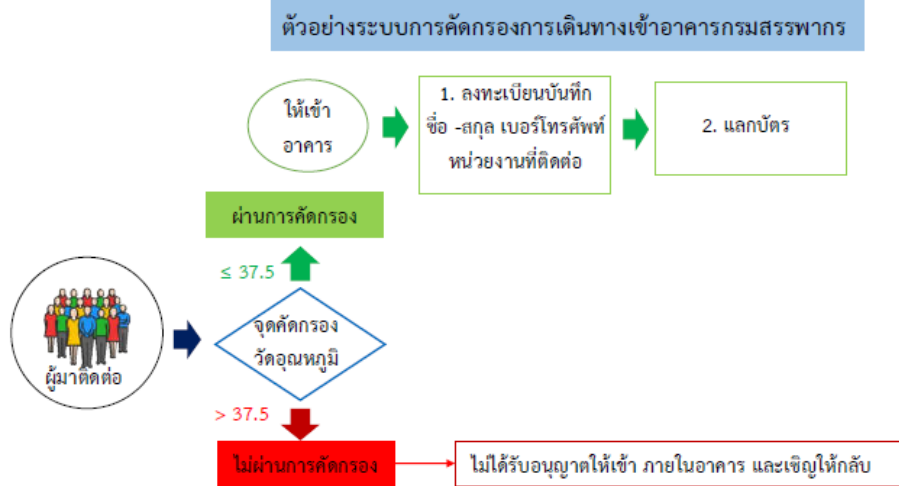


10



2. แนวทางปฏิบัติขณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ



11



2. แนวทางปฏิบัติขณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19

2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม

1. การจัดการประชุม สัมมนาที่เป็นการรวมกันของคนหมู่มาก หากไม่มีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสี่ยงมีผู้ที่อาจเป็น COVID-19 ให้

- (1) งด หรือ
- (2) เลื่อน หรือ
- (3) ใช้การประชุมทางไกล (Teleconference)

หากจำเป็นจะต้องจัดการประชุม ควรมีการคัดกรอง ป้องกัน และควบคุมโรคที่เข้มงวดดีพอ

2. การเข้าร่วมการประชุม สัมมนา ล้างมือให้สะอาดอยู่เสมอ และปฏิบัติตามหลักสุขอนามัย

12



เกณฑ์การพิจารณาการจัดโครงการฝึกอบรมในสถานการณ์การระบาดของ Covid-19 (สภ. ๑-๑๒)

| | | |
|---|--|---|
| <p>๑. กรณีไม่สามารถเลื่อนได้ (ดำเนินการต่อ)</p> <p>เหตุผลความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นโครงการที่ได้รับอนุมัติไว้แล้ว เป็นโครงการที่ได้ประสานงานไว้ทั้งหมดแล้วอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน เช่น การประสานงานกับสถานที่จัดอบรมเอกชนและวิทยากร เป็นโครงการใช้งบประมาณสูงและอยู่ในแผนงานงบประมาณ หากเลื่อนอาจส่งผลต่อการใช้งบประมาณ กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ยังไม่มีความจำเป็นต้องเลื่อน (ไม่มีการเดินทาง) <p>แนวทางป้องกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันให้พร้อมหน้าห้องอบรม สำหรับทุกโครงการ เช่น เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย เจ้าหน้าที่โครงการประชาสัมพันธ์ทุกหน่วยงานก่อนการฝึกอบรมให้มีการคัดกรองผู้มีความเสี่ยงก่อนเข้ารับการฝึกอบรม จัดที่นั่งในห้องอบรมให้มีระยะห่างกัน ๑ เมตร หรือตามความเหมาะสม | <p>๒. กรณีสามารถเลื่อนได้</p> <p>เหตุผลความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> มีใช้โครงการตามภารกิจเร่งด่วน สามารถเลื่อนการดำเนินการไปในไตรมาส ๓ - ๔ ได้ เป็นโครงการที่ยังไม่ได้รับการอนุมัติ เป็นโครงการที่ได้ประสานงานไว้แล้วแต่หากยกเลิกจะไม่ส่งผลกระทบต่อสร้างความเสียหายต่อหน่วยงาน กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่อยู่ตามภูมิภาค ต้องมีการเดินทางมาอบรม <p>แนวทางป้องกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> เร่งรัดการดำเนินการโครงการในไตรมาสที่ ๓ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการฝึกอบรมจากการอบรมในห้องเรียนเป็นวิธีการ “Telepresent/เรียนรู้ด้วยตนเอง” (E-learning) บนหน้าเว็บไซต์โรงเรียนสรรพากร/หรือ ให้ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (Facebook) | <p>๓. กรณียกเลิกโครงการ</p> <p>เหตุผลความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> อาศัยแนวทางการยกเลิกตามมาตรการของรัฐบาล หรือหน่วยงานเจ้าของระเบียบฯ เช่น กรมบัญชีกลาง หัวหน้าหน่วยงานฯ (สรรพากรภาคทุกภาค) ใช้ดุลยพินิจพิจารณาในการสั่งยกเลิกโครงการฝึกอบรมเป็นรายโครงการ <p>แนวทางการแก้ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> เมื่อเหตุการณ์เลวลง ให้เร่งดำเนินการพิจารณาแผนงานโครงการฝึกอบรมอีกครั้งหนึ่งตามความเหมาะสม จำเป็น รายงาน และประสานกับกองบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อรายงานความคืบหน้า และเหตุผลความจำเป็นในการยกเลิกโครงการเพื่อหาแนวทางแก้ไข หากการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นที่ไปตามเป้าหมาย |
|---|--|---|

*** ขอให้ สภ. ๑-๑๒ แจ้งรายชื่อผู้ประสานงานด้านฝึกอบรมในสถานการณ์การระบาดของ Covid-๑๙ หน่วยงานละ ๑ คน ให้ บพ. ทราบ
ทาง E-mail: PATAMAPORN.KA@RD.GO.TH ภายในวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓

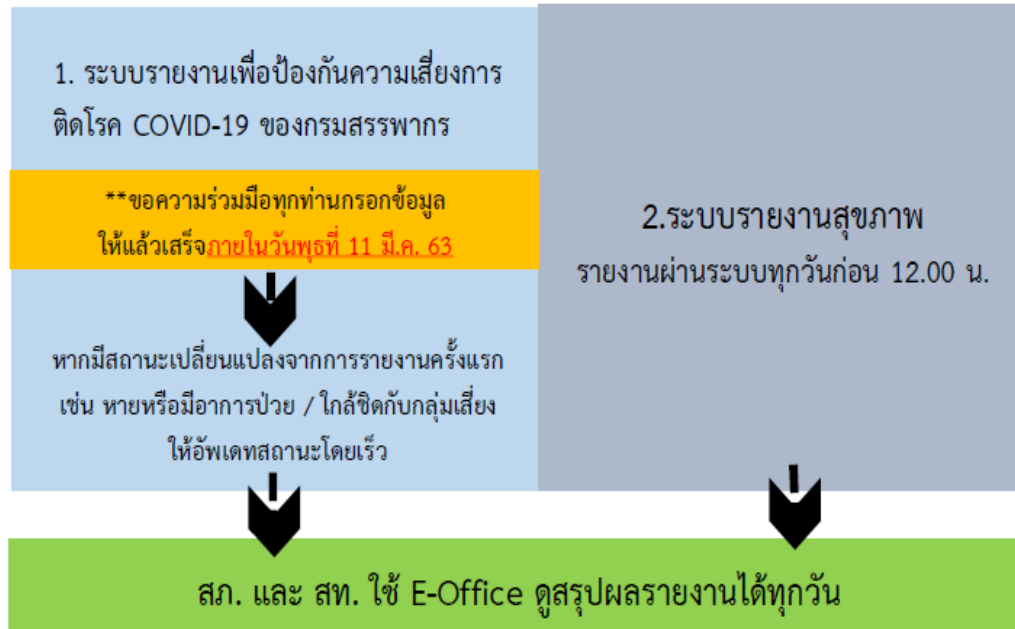
13



Agenda

- มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID - 19 กรมสรรพากร
- แนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
 - 2.1 การสำรวจข้อมูลและการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 - 2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ
 - 2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม
- ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดเชื้อ COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ
- ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ
- การบริหารความต่อเนื่อง BCP
- สรุป

3. ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดโรค COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ



15

Agenda

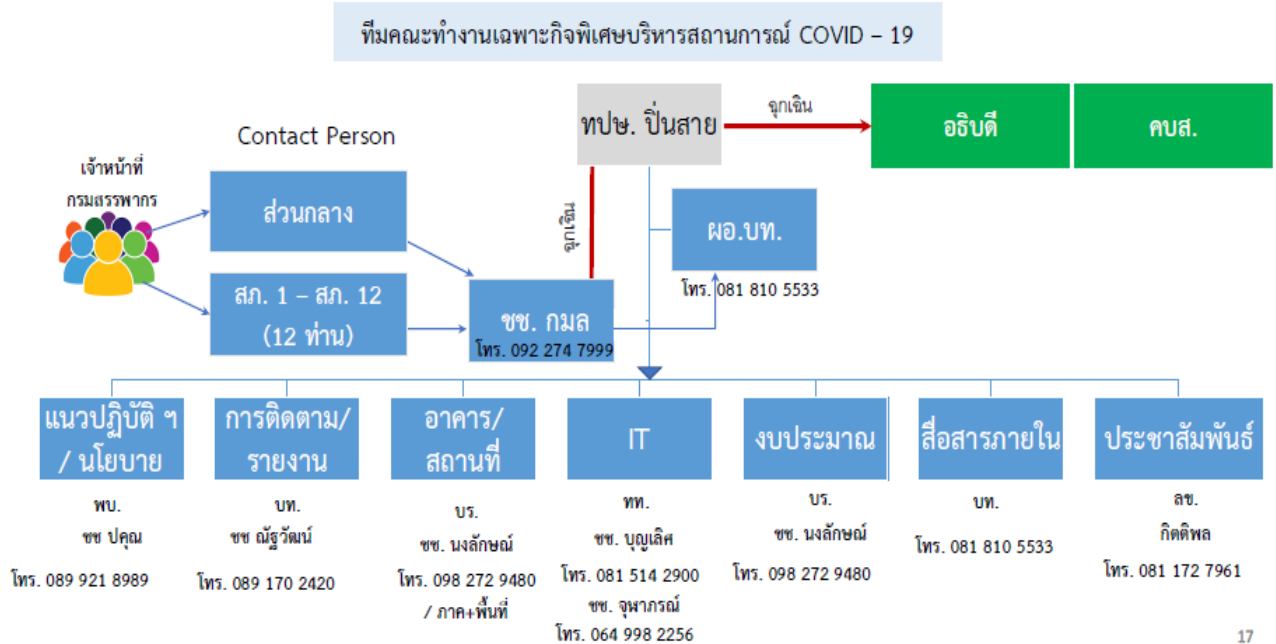


1. มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 กรมสรรพากร
2. แนวทางปฏิบัติคณะกรรมการเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
 - 2.1 การสำรวจข้อมูลและการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 - 2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ
 - 2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม
3. ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดโรค COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ
4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ
5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP
6. สรุป

16



4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ



17

4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ



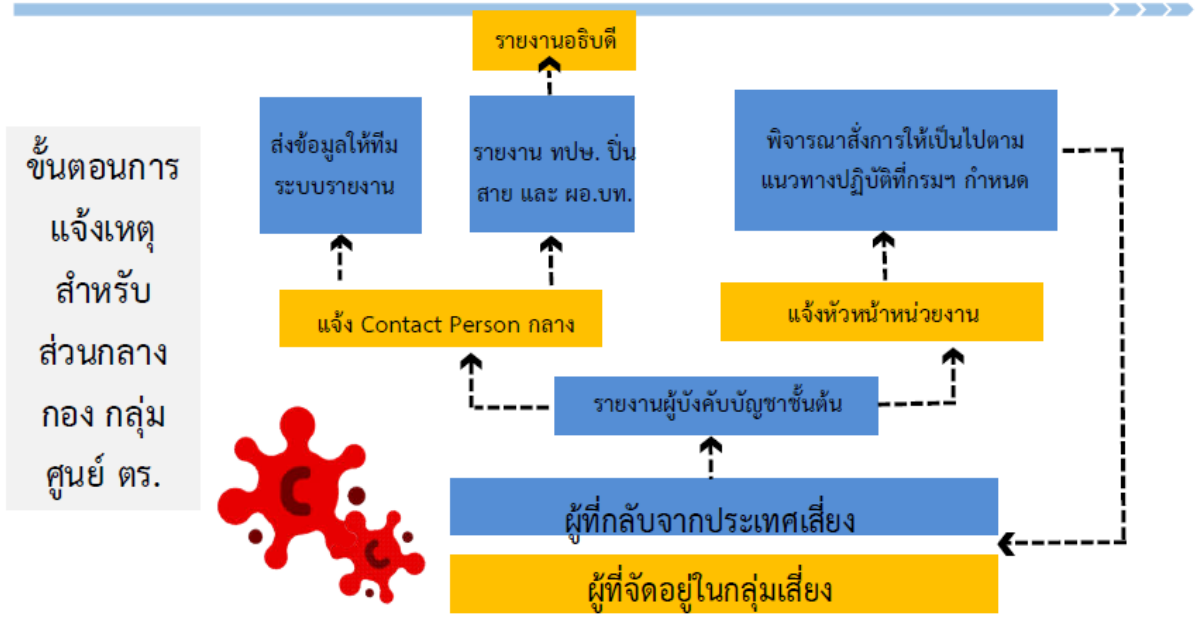
Contact Person ส่วนกลาง + ส่วนภูมิภาค

| หน่วยงาน | ชื่อ-นามสกุล | เบอร์โทร | หน่วยงาน | ชื่อ-นามสกุล | เบอร์โทร |
|----------|----------------------------------|--------------|----------|-----------------------------------|--------------|
| ส่วนกลาง | นายกมล คำคุ้ม | 092 274 7999 | ภาค 8 | นายประจักษ์ เลิศรุ่ง | 089 429 2127 |
| ภาค 1 | นางลัดดา เอกอัคริยา | 094 539 8223 | ภาค 9 | นายราชวัตร ชาญสงคราม | 094 415 9563 |
| ภาค 2 | 2 นางสาวจินดา จันทนา. | 081 996 2430 | ภาค 10 | นางสาวนุชรา ยิ่งยง | 086 378 6575 |
| ภาค 3 | นางสาวนิรมล ถาวรสุภเจริญ | 086 393 2143 | ภาค 11 | นางอมร บุญชม | 084 627 1532 |
| ภาค 4 | นางจุไรวรรณ แสงนิลบลโสภา | 086 881 5045 | ภาค 12 | นางสาวมาศิกันต์ เสรี ชุตินันท์ | 089 653 6230 |
| ภาค 5 | นายอรรถชัย พรหมปัญญา | 089 186 8717 | | | |
| ภาค 6 | นางสาวสุขุมพร อำนวยบุญ ทรัพย์ | 081 763 5534 | | | |
| ภาค 7 | นางเฉลยพร มณีสำว | 089 959 0085 | | | |

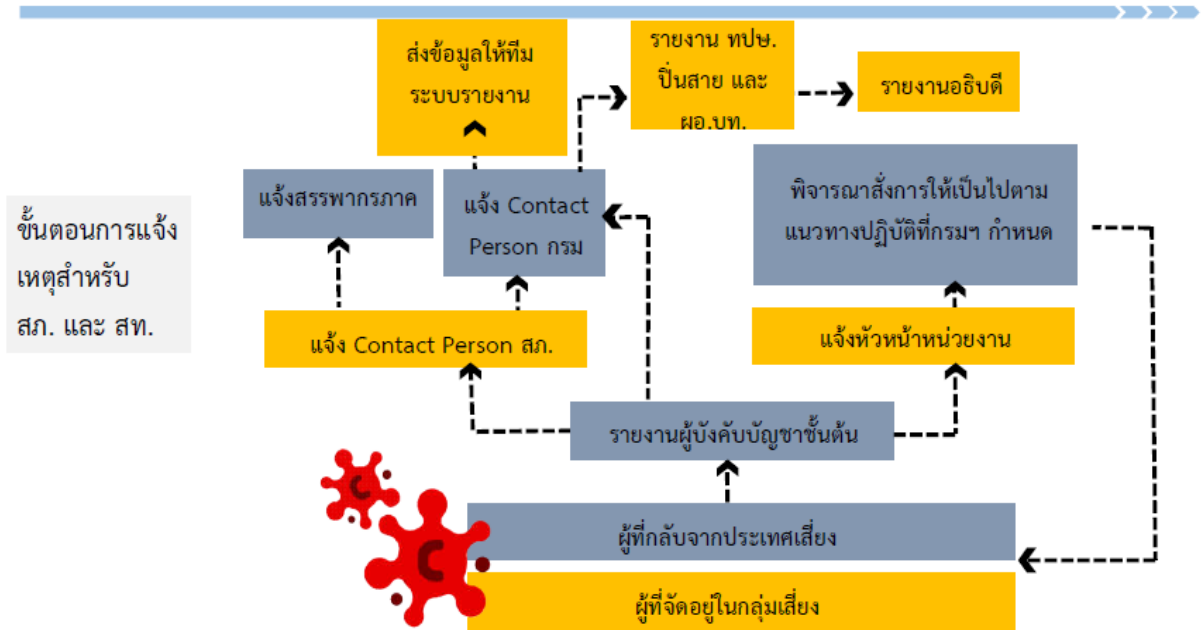
18



4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ



4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ





4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ

การแจ้งเหตุกรณีพบกลุ่มผู้ป่วยหรือกลุ่มเสี่ยงในอาคารสำนักงาน



1. กรณีที่พบกลุ่มผู้ป่วยหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าป่วย อยู่ในอาคารสำนักงาน

| หน้าที่ผู้พบเจอ | ผู้รับผิดชอบพื้นที่ |
|---|--|
| - แจ้งผู้รับผิดชอบพื้นที่เพื่อทำการกักตัวบุคคลดังกล่าวในสถานที่ที่เหมาะสม | - กักตัวบุคคลดังกล่าวในสถานที่ที่เหมาะสม <u>แจ้งผู้ประสานงานตามที่กรมสรรพากรกำหนด</u> และ <u>แจ้งเจ้าหน้าที่ควบคุมโรคในพื้นที่ภายใน 3 ชั่วโมง</u> - สอบถามการเดินทางและบริเวณที่ผู้ที่มีความเสี่ยงเป็นโรคได้สัมผัส ด้วยวิธีการที่เหมาะสมปลอดภัย (เช่น ทางโทรศัพท์) - ปิดอาคารสำนักงานเพื่อทำความสะอาดเป็นเวลาอย่างน้อย 1 วัน |

21



4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ

การแจ้งเหตุกรณีพบกลุ่มผู้ป่วยหรือกลุ่มเสี่ยงในอาคารสำนักงาน



2. กรณีที่พบกลุ่มเสี่ยง อยู่ในอาคารสำนักงาน

| หน้าที่ผู้พบเจอ | ผู้รับผิดชอบพื้นที่ |
|---|--|
| - แจ้งผู้รับผิดชอบพื้นที่เพื่อทำการเชิญกลับที่พัก | - เชิญผู้ที่มีความเสี่ยงเป็นโรค COVID-19 กลับที่พัก และแจ้งผู้ประสานงานตามที่กรมสรรพากรกำหนด - สอบถามการเดินทางและบริเวณที่ผู้ที่มีความเสี่ยงเป็นโรคได้สัมผัส ด้วยวิธีการที่เหมาะสมปลอดภัย (เช่น ทางโทรศัพท์) - ปิดบริเวณดังกล่าวเพื่อทำความสะอาดทันที หรือหากมีความจำเป็น ให้ปิดอาคารสำนักงานเพื่อทำความสะอาดเป็นเวลาอย่างน้อย 1 วัน - หากผู้ที่มีความเสี่ยง ไม่ใช่เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ให้โทรสอบถามอาการของผู้ที่มีความเสี่ยง เป็นระยะเวลาในช่วง 14 วัน ด้วย |

22



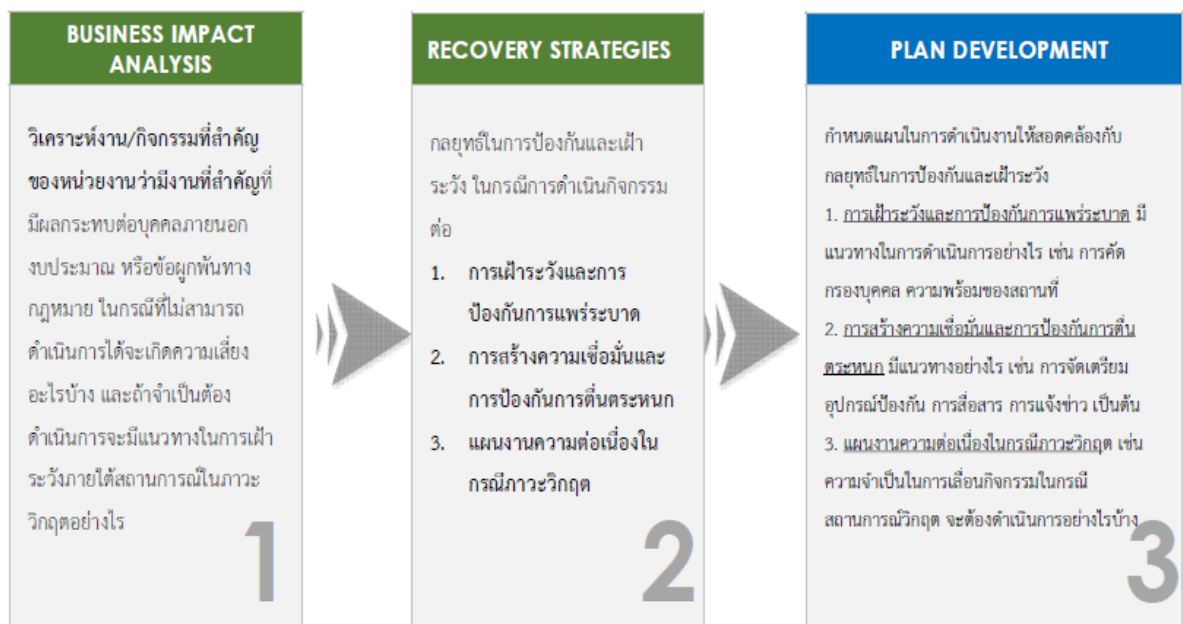
Agenda

1. มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 กรมสรรพากร
2. แนวทางปฏิบัติขณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
 - 2.1 การสำรวจข้อมูลและการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 - 2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ
 - 2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม
3. ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดโรค COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ
4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ
5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP
6. สรุป

23



5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP



24



5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP

แบบฟอร์ม 1 สํารวจ Key operations ของหน่วยงานกรณีสถานการณ์ Covid - 19

ตารางแสดงงานที่สำคัญของหน่วยงาน.....

| งานที่สำคัญ | March | | | | April | | | | May | | | | June | | | |
|-------------|-------|----|----|----|-------|----|----|----|-----|----|----|----|------|----|----|----|
| | W1 | W2 | W3 | W4 | W1 | W2 | W3 | W4 | W1 | W2 | W3 | W4 | W1 | W2 | W3 | W4 |
| 1. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

25



5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP

แบบฟอร์ม 2 สํารวจ Key operations และการบริหารความต่อเนื่อง

หน่วยงาน.....บพ.....

| งานที่สำคัญ | Deadline / กำหนดการ | การดำเนินการ | | | ความเสี่ยง | | การเฝ้าระวัง และการป้องกันภัยพิบัติ | การสร้างความเชื่อมั่น และการป้องกันภัยพิบัติ | แผนงานความต่อเนื่อง ในกรณีภาวะวิกฤต |
|-------------|---------------------|--------------|--------|----------------------|------------|----------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| | | ยกเลิก / งด | เลื่อน | จำเป็น ต้องดำเนินการ | งาน | งบประมาณ | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

26



5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP

ตัวอย่าง แบบฟอร์ม 2

| งานที่ สำคัญ | Deadline | การดำเนินการ | | | ความเสี่ยง | | การเฝ้าระวัง และการป้องกันการแพร่ ระบาด | การสร้างเชื่อมั่น และการป้องกันการตื่นตระหนก | แผนงานความต่อเนื่อง ในกรณีภาวะวิกฤต |
|-----------------|----------|--------------|--------|-------------------------|---|--|---|---|---|
| | | ยกเลิก/งด | เลื่อน | จำเป็นต้อง ดำเนินการ | งาน | งบประมาณ | | | |
| 1. การ สอบ | | | | √ | ผลกระทบ ต่อการ จัดสอบ - บุคคลภายนอก (ผู้ เข้าสอบ) - อัตราค่าสี งในการ ปฏิบัติงาน | ค่าใช้จ่ายใน การจัดสอบ จำนวน | - สอบถาม มธ. เรื่อง ความพร้อมของสถานที่ - มาตรการการควบคุม ของผู้เข้าสอบ ก่อน และ หลัง (ต้องกักตัว 14 วัน เพื่อดูอาการหรือไม่) - การคัดกรอง: สอบถาม มธ. ว่ามีเครื่องวัดอุณหภูมิ (แบบเดินผ่าน) ให้เข้า หรือไม่ โดยให้ใช้เป็น ค่าใช้จ่ายของการสอบ | - จัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกัน ได้แก่ เจล ล้างมือแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ถุงมือยาง (สำหรับผู้คุมสอบ) - การสื่อสาร: 2.1 ผู้เข้าสอบ: แจ้งข่าวในประกาศการ เตรียมตัวให้เตรียมอุปกรณ์ป้องกัน และ Info graphic การเตรียมความพร้อม 2.2 ผู้คุมสอบ: เพิ่มเบี้ยเลี้ยงกรณีพิเศษ เป็น 1000 บาท เดิม 800 บาท โดย 200 บาท เป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อ อุปกรณ์ป้องกัน (ทุกคนต้องสวม หน้ากากอนามัย) | ความจำเป็นในการ เลื่อนการสอบ: ถ้า สถานการณ์แย่ลงและ รัฐบาลประกาศให้หยุด กิจกรรม |

27



Agenda

1. มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID – 19 กรมสรรพากร
2. แนวทางปฏิบัติคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
 - 2.1 การสำรวจข้อมูลและการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
 - 2.2 การบริหารจัดการอาคาร อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และยานพาหนะ
 - 2.3 การประชุม สัมมนา /การอบรม
3. ระบบรายงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงการติดโรค COVID-19 ของกรมสรรพากร และระบบรายงานสุขภาพ
4. ทีมผู้ประสานงาน และขั้นตอนการแจ้งเหตุ
5. การบริหารความต่อเนื่อง BCP
6. สรุป

28



คณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19
ของกรมสรรพากร

“Safety is Everyone’s Responsibility.”



เอกสารประกอบ

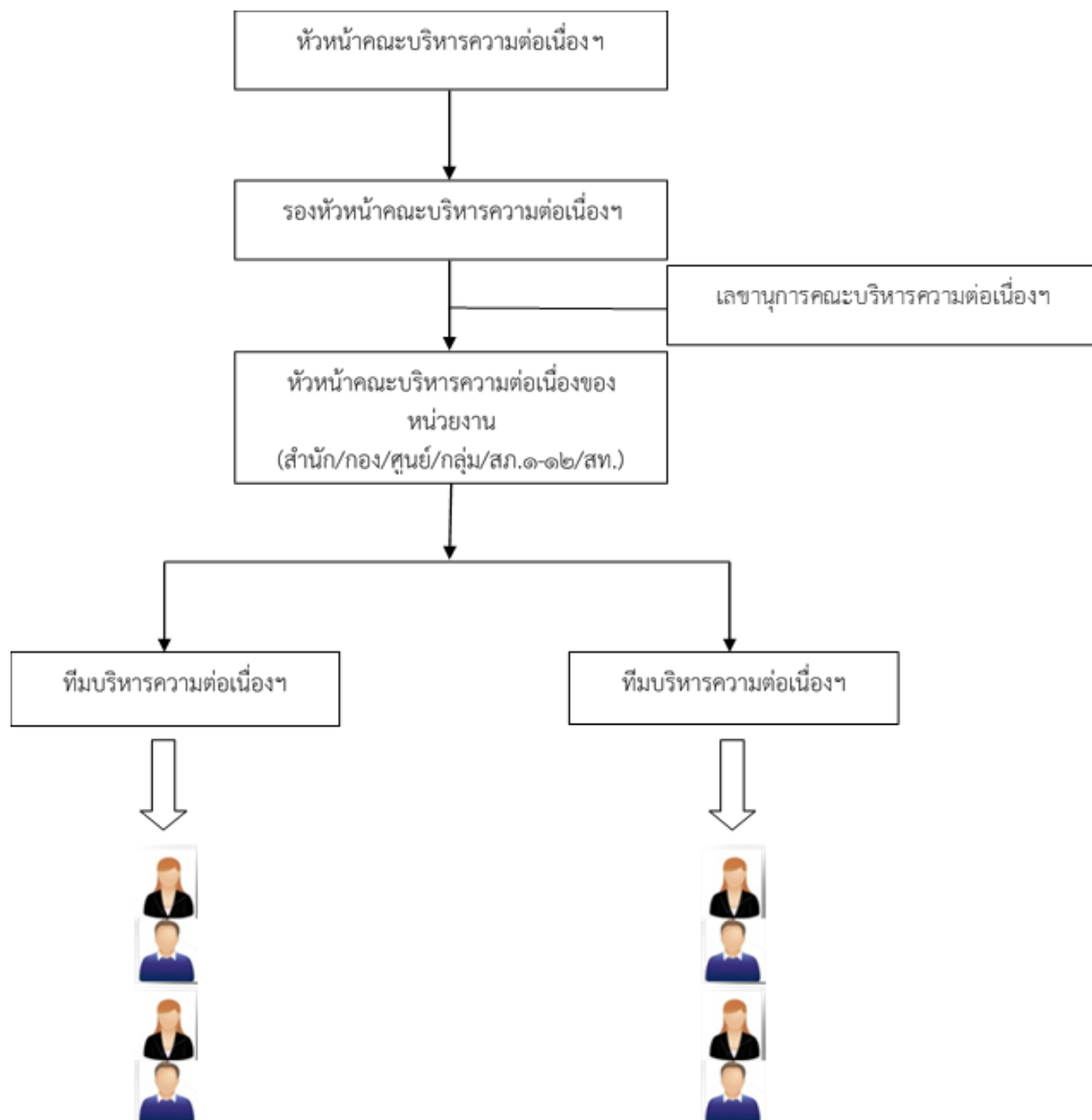
ภาคผนวก ฉ

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree) ของกรมสรรพากรขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากร แจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องของกรมสรรพากรทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากร ภายใต้งการบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมีรายชื่อบุคลากรดังนี้



ตารางที่ ค-1 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ งานตรวจราชการ 1

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสุภิดา บรรเทาทุกข์ | 06-1397-4433 | 1. นางสาวปัญญาวีร์ กองศรีมา | 09-4359-3926 |
| | | 2. นางสาวโสภิญ แก้วแพรง | 08-1598-2746 |
| | | 3. นางรุจีรา สดมพฤกษ์ | 08-4938-5631 |

ตารางที่ ค-2 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ งานตรวจราชการ 2

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|---------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวเพชรรัตน์ ศุภนิมิตรกุลกิจ | 08-2536-9145 | 1. นางสาวภัทริณี ศิริพละ | 08-1619-5636 |
| | | 2. นางสาวศิริอาภรณ์ มากละเอียด | 08-4000-9698 |
| | | 3. นางสาวพิชชา ถนนทิพย์ | 08-5073-2051 |
| | | 4. นางสาวณธษา ศรีเมือง | 08-8656-4193 |

ตารางที่ ค-3 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ งานตรวจราชการ 3

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายอภิชัย ศรีโต | 08-4323-7379 | 1. นายสัญญาพนธ์ หีตอนันต์ | 09-6649-3514 |
| | | 2. นายคณาภัท คงทน | 08-9973-7993 |
| | | 3. นางสาวกฤษณ์มัลลิกา เวชสิริสัมพันธ์ | 09-7002-8308 |
| | | 4. นายจิรภัทร วิจิตร | 06-5516-6293 |
| | | 5. นางสาวรังสิมา แจ้งจิตร | 08-5820-2349 |
| | | 6. นางสาวกมลชนก บุญแสน | 08-6406-2823 |

ตารางที่ ค-4 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ งานตรวจราชการ 4

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายพรพิรมย์ ศรีจันทร์ | 08-2957-4449 | 1. นางสาวสิริลักษณ์ เซ่ง | 08-5632-7427 |
| | | 2. นางสาวปรีดา แก้วอินทร์ | 08-3649-5419 |
| | | 3. นางสาวสุภาวรรณ คุ่มโกคา | 08-3419-3599 |
| | | 4. นางนงนภัส วิริยะ | 09-4583-9462 |
| | | 5. นางสาวพิมพ์ชนา พรอริยพัฒน์ | 08-1446-5878 |
| | | 6. นางสาวอารยา บรรดาศักดิ์ | 09-5161-1967 |

ตารางที่ ค-5 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ งานตรวจราชการ 5

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายอาทิตย์ ศรีทวารสิทธิ์ | 08-5188-3679 | 1. นางสาวรัชฎาภรณ์ ดอกไม้ | 08-4097-9595 |
| | | 2. นางบุญยกร พรม่วงค์ | 08-7365-9529 |
| | | 3. นางสาวน้ำฝน เลาทพิฏกุล | 06-6104-2864 |
| | | 4. นางสาวจิตตรี เตอินทร์ | 08-1734-7848 |
| | | 5. นายยุทธการ เบ็ดทอง | 09-1776-4469 |
| | | 6. นางสาวอุรัสยา เพชรใหญ่ | 06-4516-3764 |

ตารางที่ ค-6 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ งานตรวจราชการ 6

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายกิตติคุณ เข็นสาส์น | 06-3664-2294 | 1. นางจันทร์เพ็ญ ศรีสุนันท์ | 08-1450-9266 |
| | | 2. นางสาวจรรยาภรณ์ สิทธิวรชาติ | 08-1480-1041 |
| | | 3. นางสาวจุฬาลักษณ์ แซ่ลิ้ม | 09-5594-9229 |
| | | 4. นางสาวณัฐวรรณ ชิตชวนกิจ | 09-0179-9031 |
| | | 5. นางสาวภคกุล อินศิริ | 08-7610-2999 |

ตารางที่ ค-7 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กลุ่มตรวจสอบภายใน

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|---------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายพรชัย บุญเจริญ | 08-9713-4344 | 1. นางสาวปิยะดา สุวรรณ | 08-1421-8737 |
| | | 2. นางสาวมนัสนันท์ เตาะหนองนา | 08-1324-6651 |
| | | 3. นางสาวธัญสินี เงินทิพย์ | 09-0246-4532 |
| | | 4. นางสาวภัศร์ธรรณันท์ ศรสงคราม | 09-4293-9964 |
| | | 5. นายรัฐวัตร ประทุมมี | 06-3219-8979 |

ตารางที่ ค-8 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กลุ่มบริหารการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยว

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวกัญญารัตน์ สุระกำแหง | 08-1492-7007 | 1. นางจิตจุฑา อุบลรัตน์ | 09-7298-9410 |
| | | 2. นายอาทิตย์ ฅมยา | 08-9123-2334 |
| | | 3. นายเพชรวิสิทธิ์ ขาวละออง | 06-1656-3536 |
| | | 4. นางสาวกัญฐณา เสงพัฒนา | 08-5076-4177 |
| | | 5. นางสาวเกศสุดา ศิริศรีวรารักษ์ | 08-6568-2334 |

ตารางที่ ค-9 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวอรปรียา จิงพาณิชย์ | 06-4441-2456 | 1. นางสาวนวลจันทร์ เกื่อนทอง | 06-1760-2888 |
| | | 2. นางสาวอัจฉรา พัฒนะพิมลจิตร | 08-5920-7099 |
| | | 3. นางวิมลวรรณ บุญมา | 06-4859-6415 |
| | | 4. นางอัญชุลี กรฝั่ง | 08-5600-9760 |

ตารางที่ ค-10 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ สำนักงานเลขาธิการกรม

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวสิริกมล อุดมผล | 08-6903-9502 | 1. นางลัดดา เอกอัจฉริยา | 09-4539-8223 |
| | | 2. นางอรวิศรา ดีสุขแสง | 09-4757-4343 |
| | | 3. นางกมลรัศม์ พิสุทธิธนบวร | 09-3569-5461 |
| | | 4. นางสาววารภรณ์ สีตาสัน | 08-4436-3535 |
| | | 5. นางสาวมณฑุทัย กรุณานวัตร | 08-6393-4910 |

ตารางที่ ค-11 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองกฎหมาย

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายมงคล ขนาดนิต | 08-5054-3344 | 1. นายเนติศักดิ์ บุญทอง | 09-1451-6198 |
| | | 2. นายณัฐนันท์ จันทร์ประทีปฉาย | 08-7595-5588 |
| | | 3. นางวันจันทร์ เอกกุล | 09-2928-8919 |
| | | 4. นายรังสรรค์ หลวงเมือง | 08-5329-3974 |

ตารางที่ ค-12 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองตรวจสอบภาษีกลาง

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|------------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางเอี่ยมเดือน สุขะวัลลิ | 08-1903-5978 | 1. นายสุรชัย ไชยชนะ | 08-5523-2244 |
| | | 2. นายชาติชาย จิตรดำรงค์ | 09-9059-8465 |
| | | 3. นางสาวพีรพัฒน์ ประทีปวัฒน์ | 09-8628-9529 |
| | | 4. นางอิงครัตน์ อินทร์ขาว | 08-5917-7150 |
| | | 5. นางสาวอุมาภรณ์ ศิริสวัสดิ์พัฒนา | 08-9052-2695 |
| | | 6. นายธีระ บุญญานุกูล | 09-2536-6246 |
| | | 7. นางสาวธีรวรรณ วิริยะรัตนพร | 06-4745-2378 |
| | | 8. นางสาววันเพ็ญ ศิลปเลิศลักษณ์ | 08-1821-1189 |

ตารางที่ ค-13 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวจุฬารัตน์ คำสีลา | 06-4998-2256 | 1. นายสำรวย เกาประโคน | 08-6602-4537 |
| | | 2. นางสาวกรรณิกา สุดกังวล | 08-5822-6395 |
| | | 3. นางสาวรัตติกาล สันธิติวิฑูร | 08-9124-6296 |
| | | 4. นายสุรชิต กาญจนมิตร | 08-1906-1909 |
| | | 5. นางสาวสุกัญญา สุวิสุทธิเกษม | 09-8658-4426 |

ตารางที่ ค-14 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองบริหารการคลังและรายได้

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวณิชาภา วงศ์กীরติกุล | 08-6898-5959 | 1. นางสาวธีรรินทร์ธร ชัยเพชรนันท์ | 06-2051-5156 |
| | | 2. นางสาวปัทมา ประกอบไวยทยกิจ | 08-1804-2497 |
| | | 3. นางสาวจินดา เกิดภักดี | 09-2549-9692 |
| | | 4. นางสาวศิริอร เหลืองวิวาย | 08-6974-0501 |
| | | 5. นางสาวตรุณรัตน์ อริยประยูร | 08-1629-8795 |
| | | 6. นางธัญวรรณ เหมือนเมือง | 08-0052-0097 |
| | | 7. นางพาชื่น พรสุรัตน์ | 08-6574-7574 |
| | | 8. นางสาวสุวรรณา วุทธิพันธ์ุ์ | 08-6092-7587 |
| | | 9. นางศรีพร ธีฎกรินธนะรัตน์ | 08-9183-7438 |
| | | 10. นางสาวรักชนก ขาวชู | 09-4563-4545 |

ตารางที่ ค-15 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองบริหารการเสียหายทางอิเล็กทรอนิกส์

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางจันทร์เจริญ แบร์โรส | 08-1986-1964 | 1. นายยุทธพล จินะสี | 09-3576-3151 |
| | | 2. นางสาวพนพร วงษ์สะอาด | 09-9496-2654 |

ตารางที่ ค-16 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองบริหารทรัพยากรบุคคล

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางชนิสรา เกษโกวิท | 09-4496-3915 | 1. นางสาวปทุม เลี่ยมสำโรง | 08-6876-9649 |
| | | 2. นายเจษฎาพร ชูอินทร์ | 08-3555-7786 |
| | | 3. นายอริวัฒน์ ศิระชาติพัชร | 09-6165-9365 |
| | | 4. นางสาวโสภภาพร ธรรมจักษุ | 09-4962-1941 |
| | | 5. นางสาวชิตธารินทร์ ภาณุโรจน์วานิช | 09-6946-5309 |

ตารางที่ ค-17 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองบริหารอาชีพธุรกิจขนาดใหญ่

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาววาริ เซาวันคุณากร | 06-5416-3514 | 1. นางสาวณัฐริยา ทองสุข | 08-1754-4719 |
| | | 2. นายรัฐกร สุปรียาภรณ์ | 09-1996-4441 |
| | | 3. นางสาวสุกานดา พลอยส่องแสง | 09-1965-5555 |
| | | 4. นางสาววิไล เดชแพง | 08-1448-5415 |
| | | 5. นางปัทมาวดี อัครพงศ์พิสัย | 08-9156-8323 |

ตารางที่ ค-18 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวอรนัญญา ยรรยงเมธ | 09-4665-4163 | 1. นางสาวพัชรี ไหมสูง | 08-6352-9922 |
| | | 2. นางสาววิลาวรรณ เมืองสุวรรณ | 06-6156-4198 |
| | | 3. นางสาวกุลกานต์ หนูสูง | 09-6949-5153 |
| | | 4. นางสาวจินตนา แสนคำ | 08-1722-5353 |
| | | 5. นางสาวปริศนา ทองงาม | 06-4942-5542 |

ตารางที่ ค-19 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองมาตรฐานการจัดเก็บภาษี

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|--------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางกนกพร ดีหลายศรี | 08-4326-4126 | 1. นายยรรยง คงกิจ | 08-4919-3665 |
| | | 2. นางขวัญยืน เสมามอญ | 08-1955-7644 |
| | | 3. นางสาวมลิวลัย สมวาง | 08-3881-4195 |
| | | 4. นางธนันท์ นิมะเขียว | 09-8395-5499 |
| | | 5. นายณัฐวัตร อธิโกโยธิน | 08-5319-9533 |
| | | 6. นางสาวรุ่งณภา แสงมณี | 08-5133-6468 |
| | | 7. นางวรวรรณ ป้านสุวรรณ | 08-1458-2545 |

ตารางที่ ค-20 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองมาตรฐานการสอบบัญชีอาชีพ

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวรารวรรณ กิจวิชา | 08-9126-0312 | 1. นายสุรินทร์ ดลปัญญาเลิศ | 08-9411-8717 |
| | | 2. นางสาวนิตยา โล้วมันคง | 06-3949-3665 |
| | | 3. นางสาวธิดารัตน์ ชูชุมพร | 08-0125-3989 |
| | | 4. นายสิริชัย ทองดี | 09-2441-9263 |
| | | 5. นางสาวรัชดาวลัย รัตตะไชยพร | 09-2291-9591 |
| | | 6. นางสาวนัยนา แผลกเงิน | 08-9113-7919 |
| | | 7. นางสาวปรีชาติ คุณาคม | 08-3241-5995 |

ตารางที่ ค-21 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองวิชาการแผนภาษี

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวเสาวคนธ์ มีแสง | 09-5451-9228 | 1. นายณัฐพร เพ็ชรสีห์หมื่น | 08-3097-5994 |
| | | 2. นายอรรถนพ อธิมาตรานนท์ | 09-5616-5166 |
| | | 3. นางจามร ยงยีน | 09-8915-9942 |
| | | 4. นายวรพจน์ ฉายะศิริพันธ์ | 08-6602-8128 |

ตารางที่ ค-22 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองสำรวจและติดตามธุรกิจนอกระบบ

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายปคุณ ตันมณีวัฒนา | 08-9921-8989 | 1. นายพงษ์พันธ์ มีพันธ์ุ | 08-7400-5057 |
| | | 2. นางสาวธันยมัย อุทุมพฤกษ์พร | 09-2092-0541 |
| | | 3. นางสาวกิตติยา ศรีวรพล | 08-5457-9954 |

ตารางที่ ค-23 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองสืบสวนและคดี

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|---------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นายศุภชัย บำรุงศรี | 08-9920-3479 | 1. นางสาวชญาภา บุรณะภักดีตระกูล | 08-9893-3449 |
| | | 2. นางสาวกิตติยา ทองเมือง | 08-3595-6589 |
| | | 3. นายวรพจน์ เรืองศรี | 08-1371-6672 |
| | | 4. นายภาณุพงศ์ ลิ้มโฆสิต | 06-1951-9289 |
| | | 5. นายวุฒิพงษ์ ศิริจันทร์านนท์ | 09-9065-2626 |

ตารางที่ ค-24 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองอุทธรณ์ภาษี

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวอภิรดี บุญยัง | 08-1835-0000 | 1. นางสาววันดี สิริพฤษษา | 09-3493-5415 |
| | | 2. นางสาวนวลตา เนตรพุกกณะ | 06-1938-6878 |
| | | 3. นางสาวพรพิมล ธีรานุภาพ | 08-1685-3382 |
| | | 4. นายพัทธยา โนรี | 08-3075-6191 |

ตารางที่ ค-25 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ กองภาษีระหว่างประเทศ

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางหัสภาญจน์ ภิงคารวัฒน์ | 06-3816-5719 | 1. นางสาวยาริกา เรืองศิริ | 08-6399-9597 |
| | | 2. นายพลภัทร์ แก้วสัมฤทธิ์ | 09-2419-8614 |
| | | 3. นางสาวอรฉัตร นิยมสุข | 09-1961-1111 |
| | | 4. นางชวีภา ตันมณีวัฒนา | 09-7246-9742 |

ตารางที่ ค-26 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ ศูนย์สารนิเทศสรรพากร

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|---------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| ว่าที่ร้อยตรีอัครเดช เทียมเจริญ | 08-9673-6780 | 1. นายพลกฤต จักรแก้ว | 06-3459-1444 |
| | | 2. นางสาววิไลวรรณ สุริฉาย | 08-1194-1473 |
| | | 3. นางสาวสุนันท์ พุทธศักดิ์โสภณ | 08-7673-9921 |
| | | 4. นางจิตติกาญจน์ วัชรบุญประเสริฐ | 06-1359-4915 |

ตารางที่ ค-27 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของ ศูนย์นวัตกรรมข้อมูลอัจฉริยะกรมสรรพากร

| หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง | | ทีมบริหารความต่อเนื่อง | |
|-------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|
| ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ | ชื่อ - สกุล | เบอร์มือถือ |
| นางสาวจุฬารัตน์ คำสีลา | 06-4998-2256 | 1. นายสำรวย เกาประโคน | 08-6602-4537 |
| | | 2. นางสาวปรียาลักษณ์ ชวดชานา | 06-1269-5528 |

ภาคผนวก ช

หมายเลขโทรศัพท์และหน่วยงานเพื่อแจ้งเหตุเมื่อเกิดภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินภายใน
อาคารกรมสรรพากร

หมายเลขโทรศัพท์และหน่วยงานเพื่อแจ้งเหตุเมื่อเกิดภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉินภายในอาคาร
กรมสรรพากร

| | | |
|---|---|-----------------|
|  | แผนป้องกันอุบัติภัยและแผนฉุกเฉิน | แก้ไขครั้งที่ : |
| | | มีผลบังคับใช้ : |
| | | หน้า : |

รายชื่อหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถใช้ในกรณีฉุกเฉิน

| สถานที่ | หมายเลข | สถานที่ | หมายเลข |
|--|------------------|-----------------------------------|----------------|
| หมายเลขภายในกรมสรรพากร | | | |
| ฉุกเฉินภายในกรมสรรพากร (วันเวลาราชการ) | 9191 | นอกเวลาทำงานปกติ (ตลอด 24 ชม.) | 8942 |
| เวลาทำงานปกติ (จันทร์ – ศุกร์ 8.30 – 16.30) | 8960 | ฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ | 8913 |
| โรงพยาบาล | | | |
| รพ. รามาธิบดี | 02-201-1000 กด 0 | รพ. วิชัยยุทธ | 02-618-6200-20 |
| ศูนย์รพพยาบาล รพ.รามาธิบดี | 02-201-2819 | | 02-265-7777 |
| รพ.ราชวิถี | 02-354-8108-37 | รพ. พญาไท | 02-617-2444 |
| | | รพ. พญาไท 2 | 1772 |
| สถานีดับเพลิง | | หน่วยงานราชการ | |
| สถานีดับเพลิงพญาไท | 02-354-6850 | แจ้งเหตุด่วน – เหตุร้าย | 191 |
| สถานีดับเพลิงสามเสน | 02-241-2391-2 | สถานีตำรวจ | |
| สถานีดับเพลิงห้วยขวาง | 02-275-6044 | แจ้งเหตุบรรเทาสาธารณภัย | 199 |
| สถานีดับเพลิงลาดพร้าว | 02-511-0032 | และดับเพลิง | |
| สถานีดับเพลิงดุสิต | 02-241-4063-7 | แจ้งเหตุช่วยเหลือ | 1669 |
| สถานีดับเพลิงสุทธิสาร | 02-277-3688-9 | ทางการแพทย์ฉุกเฉิน | |
| สถานีดับเพลิงบางเขน | 02-521-0397 | แจ้งเหตุด่วนสาธารณภัย | 1784 |
| สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง | 02-214-1043-9 | ช่วยเหลือผู้ประสบภัย | 1554 |
| | | สายด่วน กทม. | |
| | | แจ้งเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป | 1555 |
| | | ในเขต กทม. | |
| | | แจ้งเหตุธรณีพิบัติภัย | 1784 |
| | | (24 ชั่วโมง) | |
| | | ข้อมูลพยากรณ์อากาศ | 1182 |

เบอร์โทร.สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน สายด่วน

| | |
|--|--|
|  191 แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย |  199 แจ้งเหตุไฟไหม้-ดับเพลิง |
|  192 ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ |  1155 สายด่วนตำรวจท่องเที่ยว |
|  1554 หน่วยกู้ชีพวชิรพยาบาล |  1195 กองปราบปราม |
|  1586 สายด่วนกรมทางหลวง |  1199 กรมเจ้าท่าเหตุด่วนทางน้ำ |
|  1784 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |  1197 ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร |
|  1543 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย |  1192 รับแจ้งรถหาย ถูกขโมย |
|  1669 หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน (ทั่วไทย) |  1646 หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน (กทม.) |
|  1677 สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน |  *1808 สถานีวิทยุ จส100. |
|  1130 การไฟฟ้านครหลวง |  1129 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค |
|  1125 การประปานครหลวง |  1662 การประปาส่วนภูมิภาค |