



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคม



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สารบัญ

๑. บทนำ	๑
๑.๑ วัตถุประสงค์ (Objectives)	๑
๑.๒ สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)	๑
๑.๓ ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of Assumptions)	๒
๑.๔ แนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๒
๒. การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)	๕
๒.๑ แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ	๕
๒.๑.๑ การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ	๕
๒.๑.๒ การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	๗
๒.๑.๓ วิเคราะห์ระดับผลกระทบต่อกระบวนการ	๗
๒.๒ แบบประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม	๘
๒.๒.๑ การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม	๘
๓. แผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)	๑๐
๓.๑ หลักการและเหตุผล	๑๐
๓.๒ วัตถุประสงค์	๑๐
๓.๓ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของศูนย์บริการร่วมคมนาคม	๑๐
๓.๓.๑ การระบุขอบเขตความเสี่ยง	๑๐
๓.๓.๒ การระบุปัจจัยความเสี่ยง	๑๐
๓.๓.๓ การประเมินความเสี่ยง	๑๑
๑) คะแนนประเมินระดับความเสี่ยง	๑๑
๒) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ	๑๒
๓) สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์	๑๓
๔) กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๑๔
๕) แนวทางการจัดการกระบวนการตามสภาวะการณ์	๑๔
๓.๔ การบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม	๑๔
๓.๔.๑ การกำหนดผู้รับผิดชอบในแผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม	๑๖
๓.๔.๒ หน่วยงานราชการ	๑๗
๓.๔.๓ กระบวนการดำเนินงานในแผนบริหารความต่อเนื่อง	๑๗
๓.๕ แนวทางป้องกันภาวะฉุกเฉิน	๑๗
๓.๕.๑ แนวทางการปฏิบัติ	๑๗
๓.๕.๒ การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจ เกิดกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม	๑๘

สารบัญ (ต่อ)

๓.๖ การทบทวนและปรับปรุงแผน	๑๘
๓.๗ ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๑๘
๓.๘ ผู้รับผิดชอบให้เป็นไปตามแผนบริหารจัดการ	๑๘
๓.๙ ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบการดำเนินงาน	๑๘
๓.๑๐ ผู้กำกับติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติ	๑๘
๔. แผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอัคคีภัย)	๒๐
๔.๑ ก่อนเกิดเหตุอัคคีภัย	๒๐
๔.๑.๑ โครงสร้างการเผชิญเหตุอัคคีภัย	๒๐
๔.๑.๒ หน้าที่การเผชิญเหตุอัคคีภัย	๒๐
๔.๑.๓ การเฝ้าระวังและการเตรียมการ	๒๑
๔.๒ ขณะเกิดเหตุอัคคีภัย	๒๑
๔.๓ หลังเหตุอัคคีภัย	๒๑
๕. แผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอุทกภัย)	๒๓
๕.๑ ก่อนเกิดอุทกภัย	๒๓
๕.๒ ขณะเกิดอุทกภัย	๒๓
๖. ทีมบริหารความต่อเนื่อง (Call Tree)	๒๔
๖.๑ แผนการประชาสัมพันธ์	๒๔
๖.๒ การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต	๒๔

แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคม MOTSC Business Continuity Plan

๑. บทนำ

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) จัดทำขึ้น เพื่อให้ศูนย์บริการร่วมคมนาคมได้เตรียมความพร้อมและสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์ โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กรโดยไม่ให้ภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้ศูนย์บริการร่วมคมนาคมต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องเข้าจัดการเพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือวิกฤตทางด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม หรือสุขภาพ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้า กระทบต่อความรู้สึกล้มปลอดภัยและการสูญเสียการที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวงคมนาคม ไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเงิน สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ศูนย์บริการร่วมคมนาคมสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติต่อเนื่องในระดับการให้บริการที่ได้กำหนดไว้รวมทั้งลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

๑.๑ วัตถุประสงค์ (Objectives)

แผนบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- ๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและบุคลากรของหน่วยงานในการบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต ของการปฏิบัติราชการในสภาวะวิกฤต
- ๒) เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
- ๓) เพื่อลดระดับความสูญเสีย และบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ๔) เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงานในการติดต่อและขอรับบริการได้

๑.๒ สมมติฐานของแผนบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต (BCP Assumptions)

แผนบริหารความพร้อมต่อภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- ๑) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- ๒) “บุคลากร” ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของศูนย์บริการร่วมคมนาคม

๓) แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้อง เกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการเนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ขอบเขตของแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Scope of Assumptions)

แผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ฉบับนี้ ใช้องค์ประกอบสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในบริเวณพื้นที่ หรือภายในศูนย์บริการร่วมคมนาคม ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ

๑.๔ แนวทางการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

หลักการเตรียมความพร้อมในภาวะวิกฤตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ คือ การที่ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนจากสถานการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าภารกิจหลักของราชการ หรืองานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ โดยยึดแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ๔ ขั้นตอน คือ

๑) การสร้างความรู้ความเข้าใจ

กิจกรรม : จัดอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับความสำคัญของ BCP และบทบาทหน้าที่ของตนเอง

เป้าหมาย : เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงภัยคุกคามและพร้อมให้ความร่วมมือ

๒) การเตรียมความพร้อมของส่วนราชการในการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)

กิจกรรม : วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA) ประเมินความเสี่ยง กำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง และเขียนเอกสารแผน BCP ฉบับสมบูรณ์

เป้าหมาย : มีคู่มือมาตรฐานในการรับมือสภาวะวิกฤต

๓) การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง

กิจกรรม : ทดสอบแผน (เช่น Tabletop Exercise หรือ Simulation), ฝึกซ้อมการกู้คืนระบบ และการใช้สถานที่สำรอง

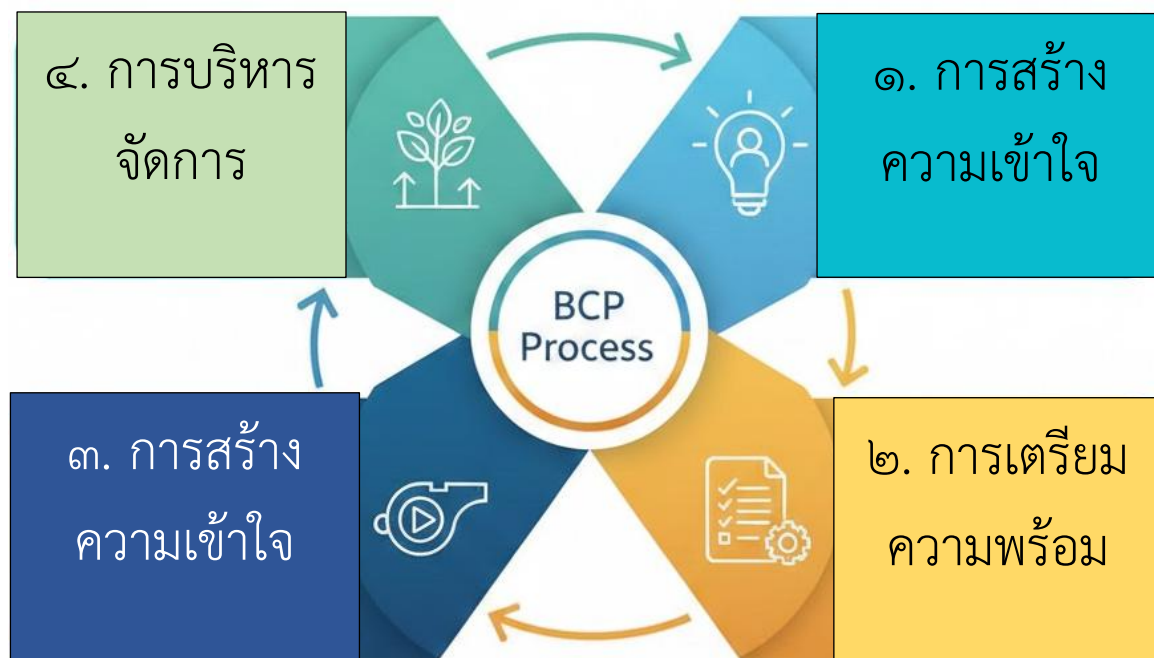
เป้าหมาย : เพื่อหาจุดบกพร่องของแผนและสร้างความเชี่ยวชาญให้เจ้าหน้าที่

๔) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในสภาวะวิกฤต

กิจกรรม : การทบทวนแผนให้ทันสมัยเสมอ การรายงานผลต่อผู้บริหาร และการปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

เป้าหมาย : องค์กรมีความพร้อมรับมือเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้ตลอดเวลา

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตดังกล่าว ศูนย์บริการร่วมคมนาคมจึงกำหนดให้มีการทบทวนและซักซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าแผนบริหารความต่อเนื่องสามารถรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ
(Business Impact Analysis)
ศูนย์บริการร่วมคมนาคม



การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ศูนย์บริการร่วมคมนาคม

๒. การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

๒.๑ แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ

หน่วยงาน.....ศูนย์บริการร่วมคมนาคม

๒.๑.๑ การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ

ลักษณะงาน	กิจกรรม/กระบวนการ	กรอบเวลา/ รอบเวลา ปฏิบัติงาน	ผู้ส่งมอบงาน (Upstream)	หน่วยงานภายใน ที่เกี่ยวข้อง (In Process)	ผู้รับบริการ (Downstream)
การให้บริการ ประชาชนด้าน คมนาคม	๑. ข้าราชการ การตรวจสอบเอกสาร, การคำนวณ ภาษี, การบันทึกข้อมูลและออกป้าย/ หลักฐานการชำระ	ทุกวันทำการ	๑. ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ กรมการ ขนส่งทางบก: ระบบ ฐานข้อมูลรถยนต์ ๒. สถานตรวจสภาพ รถ: ข้อมูลผลการ ตรวจสภาพ (ผ่านระบบออนไลน์) ๓. บริษัทประกันภัย: ข้อมูลการทำ ประกันภัยภาคบังคับ (พ.ร.บ.)	ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคม	ประชาชน/ เจ้าของรถ: ป้ายวงกลม (เครื่องหมาย แสดงการเสีย ภาษี) และ ใบเสร็จรับเงิน
	๒. เปลี่ยนใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ Smart Card การตรวจสอบเอกสาร และการบันทึก ข้อมูลและออกบัตรใหม่	เดือนละ ๑ ครั้ง (ศุกร์ที่ ๓)	ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ กรมการ ขนส่งทางบก: ระบบ ใบขับขี่: คำร้องขอ และบัตรใบขับขี่เดิม	ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคม	ประชาชน/ผู้ถือ ใบขับขี่: บัตร Smart Card ใบใหม่



การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ศูนย์บริการร่วมคมนาคม

๒.๑.๒ การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก (รายได้ภาครัฐ) - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่า ร้อยละ ๕๐ - ส่งผลกระทบการควบคุมกำกับดูแลความปลอดภัยและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๖-๕๐ - ส่งผลกระทบการควบคุมกำกับดูแลความปลอดภัยและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๑๑-๒๕ - ส่งผลกระทบการควบคุมกำกับดูแลความปลอดภัยและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงร้อยละ ๕-๑๐ - ส่งผลกระทบการควบคุมกำกับดูแลความปลอดภัยและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการ ลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

๒.๑.๓ วิเคราะห์ระดับผลกระทบต่อกระบวนการ

กิจกรรมที่ ๑ การชำระภาษีรถ

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ				
	ไม่เป็น สาระสำคัญ ๑	ต่ำ ๒	ปานกลาง ๓	สูง ๔	สูงมาก ๕
๑. การเงิน (การรับ/นำส่งเงินและภาษี)				✓	
๒. ปฏิบัติการ (กระบวนการหยุดชะงัก)				✓	
๓. กฎหมาย			✓		
A = สรุปภาพรวมระดับผลกระทบ	๓.๖๗				

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบด้านเวลา				
	มากกว่า ๒ สัปดาห์ ๑	๒ สัปดาห์ ๒	๑ สัปดาห์ ๓	๑-๒ วัน ๔	ภายใน ๑ วัน ๕
B = ระยะเวลาที่ยอมให้หยุดได้นานที่สุด					✓

สรุประดับผลกระทบ เท่ากับ ๑๘.๓๔ (A x B)

(ไม่เป็นสาระ = ๑-๕, ต่ำ = ๖-๘, ปานกลาง = ๙-๑๑, สูง = ๑๒-๑๕, สูงมาก = ๑๖-๒๕)



การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ศูนย์บริการร่วมคมนาคม

กิจกรรมที่ ๒ การเปลี่ยนใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ Smart Card

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ				
	ไม่เป็น สาระสำคัญ ๑	ต่ำ ๒	ปานกลาง ๓	สูง ๔	สูงมาก ๕
๑. การเงิน (การรับ/นำส่งเงินค่าธรรมเนียมและภาษี)		✓			
๒. ปฏิบัติการ (กระบวนการหยุดชะงัก)					✓
๓. กฎหมาย				✓	
A = สรุปภาพรวมระดับผลกระทบ	๓.๖๗				

ผลกระทบต่อ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบด้านเวลา				
	มากกว่า ๒ สัปดาห์ ๑	๒ สัปดาห์ ๒	๑ สัปดาห์ ๓	๑-๒ วัน ๔	ภายใน ๑ วัน ๕
B = ระยะเวลาที่ยอมให้หยุดได้นานที่สุด					✓

สรุประดับผลกระทบ เท่ากับ ๑๘.๓๔ (A x B)

(ไม่เป็นสาระ = ๑-๕, ต่ำ = ๖-๘, ปานกลาง = ๙-๑๑, สูง = ๑๒-๑๕, สูงมาก = ๑๖-๒๕)



การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ศูนย์บริการร่วมคมนาคม

๒.๒ แบบประเมินผลกระทบต่อการกระบวนการ/กิจกรรม

หน่วยงาน ศูนย์บริการร่วมคมนาคม.....

๒.๒.๑ การประเมินผลกระทบต่อการกระบวนการ/กิจกรรม

งานบริการ	กระบวนการ/ กระบวนการงาน/ กิจกรรม	ผลกระทบต่อ			ระยะเวลา นานที่สุด ที่ยอมให้ หยุดได้	เหตุผล	คะแนน: ผลกระทบ
		ผู้ส่งมอบงาน (Upstream)	หน่วยงาน ภายใน (In Process)	ผู้รับบริการ (Downstream)			
ชำระภาษีรถ	๑) การตรวจสอบ เอกสาร ๒) การคำนวณ ภาษี ๓) ออกป้าย/ หลักฐานการชำระ	✓	✓	✓	<= ๑ วัน	บริการชำระภาษี เป็นบริการ หลักของศูนย์บริการร่วม คมนาคม เพื่อให้บริการ ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง	๑๘.๓๕ : สูงมาก
เปลี่ยนใบอนุญาต ขับรถแบบใหม่ Smart Card	๑) การตรวจสอบ เอกสาร ๒) การออก ใบอนุญาตขับรถ/ หลักฐานการชำระ	✓	✓	✓	<= ๑ วัน	บริการเปลี่ยนใบอนุญาตขับ รถให้บริการเดือนละ ๑ ครั้ง จึงมีความสำคัญต่อ ประชาชนที่รับบริการ	๑๘.๓๕ : สูงมาก

แผนบริหารความต่อเนื่อง
ศูนย์บริการร่วมคมนาคม
(MOTSC Contingency Plan)



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๓. แผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๓.๑ หลักการและเหตุผล

บริการชำระภาษีรถ และเปลี่ยนใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ Smart Card เป็นงานบริการหลักที่สำคัญ และมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ศูนย์บริการร่วมคมนาคม จะต้องบริหารจัดการบริการชำระภาษีรถ และเปลี่ยนใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ Smart Card เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการขัดจังหวะจากเหตุการณ์ใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดผลกระทบ หรือความเสียหายเกินกว่าที่จะยอมรับได้

การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องบริการชำระภาษีรถ และเปลี่ยนใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ Smart Card ในภาวะฉุกเฉิน (ICT Contingency Plan) จะทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดจากภัยพิบัติ หรือการกระทำใดๆ ที่ส่งผลให้ศูนย์บริการร่วมคมนาคมเกิดความเสียหาย หรือขัดข้อง ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว รวมถึงการย้ายสถานที่บริการไปยังสถานที่อื่น การเตรียมอุปกรณ์สำรอง รวมทั้งการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ

ศทส.สปค. จึงได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan) ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินของหน่วยงาน

๓.๒ วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน
- ๒.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมคมนาคมให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เพื่อป้องกันและบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะฉุกเฉินต่างๆ
- ๒.๔ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการเหตุที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึง และสามารถฟื้นฟูบริการชำระภาษีรถ และเปลี่ยนใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ Smart Card ได้อย่างรวดเร็ว

๓.๓ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของศูนย์บริการร่วมคมนาคม

๓.๓.๑ การระบุขอบเขตความเสี่ยง

กำหนดสินทรัพย์สำคัญของศูนย์บริการร่วมคมนาคมที่มีความสำคัญสูง และมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมคมนาคมหากเกิดสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติขึ้น ประกอบด้วย

- ๑) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมคมนาคม
- ๒) คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย

๓.๓.๒ การระบุปัจจัยความเสี่ยง

ปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อศูนย์บริการร่วมคมนาคม ประกอบด้วย

- ๑) ปัจจัยภายนอก ได้แก่
 - เหตุการณ์อุทกภัย (น้ำทะเลหนุน)
 - เหตุการณ์ขัดข้องของระบบสื่อสาร
 - เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๒) ปัจจัยภายใน ได้แก่

- เหตุการณ์อัคคีภัย
- การชำรุดเสียหายอันเนื่องมาจากอายุการใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้า
- ความประมาทอันเกิดจากความรู้อาจไม่ถึงขั้นการณของผู้ปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่ขาดความตระหนักรู้ถึงมาตรการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างปลอดภัย

โดยไม่ระมัดระวังหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์

๓.๓.๓ การประเมินความเสี่ยง

ลำดับ	ประเภทความเสี่ยง		ผลกระทบ	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	คะแนนระดับความเสี่ยง
	ความเสี่ยง	ปัจจัยความเสี่ยง			
๑	เหตุภัยพิบัติธรรมชาติ	- อุทกภัย (น้ำทะเลหนุน)	๔	๔	๑๖
๒	เหตุอัคคีภัย	- ความประมาท - อุปกรณ์เสื่อมสภาพ - อุปกรณ์ชำรุด	๕	๓	๑๕
๓	โรคระบาดต่อเนื่อง	- ผู้ปฏิบัติงานป่วยไม่สามารถปฏิบัติงานได้	๔	๒	๘
๔	เหตุไฟฟ้าดับ	- การจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - การบำรุงระบบไฟฟ้า	๕	๒	๑๐

การประเมินความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อศูนย์บริการร่วมคมนาคม สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

๑) คะแนนประเมินระดับความเสี่ยง

ผลกระทบ	๕	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕
	๔	๘	๑๒	๑๖	๒๐
	๓	๖	๙	๑๒	๑๕
	๒	๔	๖	๘	๑๐
	๑	๒	๓	๔	๕
โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง					

- ความเสี่ยงสูงมาก ค่าระหว่าง ๒๑-๒๕
- ความเสี่ยงสูง ค่าระหว่าง ๑๕-๒๐
- ความเสี่ยงปานกลาง ค่าระหว่าง ๑๑-๑๕
- ความเสี่ยงต่ำ ค่าระหว่าง ๖-๑๐
- ไม่เป็นสาระสำคัญ ค่าระหว่าง ๑-๕



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๒) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

ระดับ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	- มีผลกระทบกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม มากที่สุด - การดำเนินงานหยุดชะงักทั้งหมด ไม่สามารถดำเนินงานได้ทั้งหมด
สูง	- มีผลกระทบกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม มาก - การดำเนินงานหยุดชะงักมากกว่าร้อยละ ๗๕ สามารถดำเนินงานได้บางส่วนจนถึงไม่สามารถดำเนินงานได้เลย
ปานกลาง	- มีผลกระทบกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม ปานกลาง - การดำเนินงานหยุดชะงักมากกว่าร้อยละ ๕๐ สามารถดำเนินงานได้บางส่วน
ต่ำ	- มีผลกระทบกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม น้อย - การดำเนินงานหยุดชะงักมากกว่าร้อยละ ๒๕ สามารถดำเนินงานได้เกือบทั้งระบบ
ไม่เป็นสาระสำคัญ	- มีผลกระทบกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม น้อยมาก - การดำเนินงานหยุดชะงัก น้อยกว่าร้อยละ ๒๕ สามารถดำเนินงานได้ปกติ

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

- (๑) ไม่มีเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงมาก
- (๒) เหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง คือ เหตุภัยพิบัติธรรมชาติ อุทกภัย (น้ำทะเลหนุน) และอัคคีภัย
- (๓) ไม่มีเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงปานกลาง
- (๔) เหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงต่ำ คือ โรคระบาดต่อเนื่อง และไฟฟ้าดับ
- (๕) ไม่มีเหตุการณ์ที่ไม่เป็นสาระสำคัญ



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๓) สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน หลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ และการ จัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย
๑	เหตุการณ์อุทกภัย น้ำทะเลหนุน	✓	✓	✓		✓
๒	เหตุอัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
๓	โรคระบาดต่อเนื่อง				✓	✓
๔	เหตุไฟฟ้าดับ			✓		✓

ทั้งนี้ ศูนย์บริการร่วมคมนาคมจึงได้กำหนดแนวทางควบคุมความเสี่ยงที่ไม่สามารถยอมรับได้ (ที่มีความเสี่ยงสูง และสูงมาก) ดังนี้

ลำดับ	ภัยคุกคาม	วิธีการควบคุม ความเสี่ยง	แนวทางควบคุมความเสี่ยง	ที่มาของการ ดำเนินงาน หรืออ้างอิงมาตรฐาน
๑	เหตุการณ์ อุทกภัย	ป้องกัน ควบคุม	๑. จัดเตรียมกระสอบทราย หรือ แนวกันน้ำ ๒. จัดทำ ทบทวน แผนแก้ไขปัญหจากสถานการณ์ ความไม่แน่นอน และภัยพิบัติที่อาจจะเกิด (กรณีอุทกภัย)	ทช. และ ศทส.สปค.
๒	เหตุอัคคีภัย	ป้องกัน ควบคุม	๑. ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง ๒. จัดทำ ทบทวน แผนแก้ไขปัญหจากสถานการณ์ ความไม่แน่นอน และภัยพิบัติที่อาจจะเกิด (กรณีไฟไหม้)	ทช. และ ศทส.สปค.



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๔) กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารหน่วยบำรุงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน สำนวความเหมาะสม และทดสอบการให้บริการประชาชนแล้ว - กำหนดให้ใช้พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง อาคารเจ้าหน้าที่ดูแลสวนสาธารณะ หน่วยบำรุงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน ซึ่งเป็นอาคารสำรองที่ศูนย์บริการร่วมคมนาคมให้บริการประชาชนในปี พ.ศ. ๒๕๖๒
 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	- จัดเตรียมอุปกรณ์สำรองที่สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก - จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบเคลื่อนที่ (Pocket WIFI) - เคลื่อนย้ายอุปกรณ์หลักไปติดตั้ง ณ สถานที่สำรอง
 เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ระบบชำระภาษีรถและข้อมูลที่สำคัญ มีลักษณะรวมเป็นศูนย์ที่ส่วนกลางกรมการขนส่งทางบก
 บุคลากรหลัก	- บริหารจัดการการปฏิบัติงานชำระภาษีรถให้มีผู้ร่วมปฏิบัติงาน อย่างน้อยงานละ ๑ คน - การปฏิบัติงาน/การประชุม ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการ NT บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งหากผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ จะดำเนินการปรับเปลี่ยนการใช้เครือข่ายโดยใช้ อินเทอร์เน็ตแบบเคลื่อนที่ Pocket WIFI

๕) แนวทางการจัดการกระบวนการตามสถานะการณ์

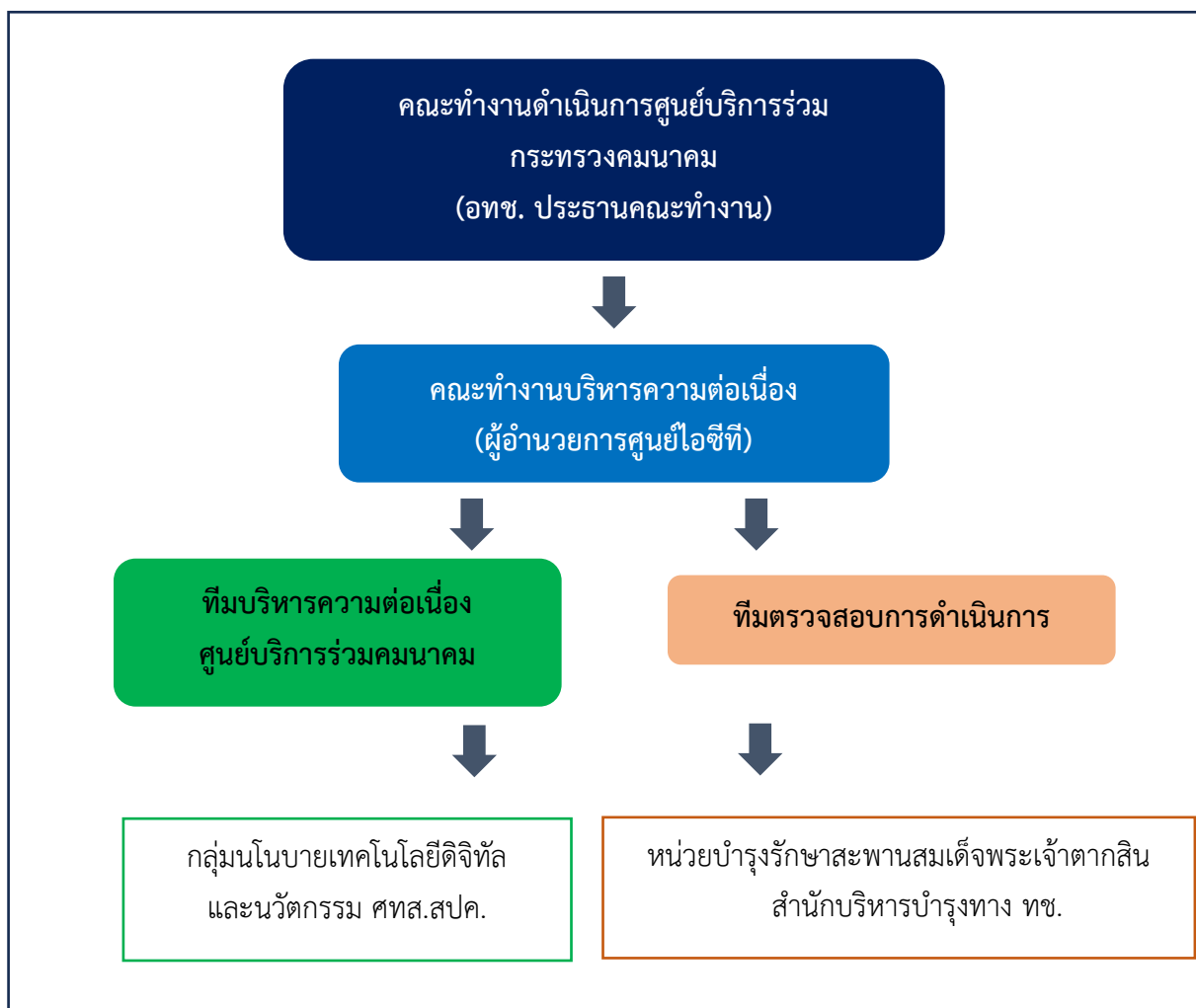
 สถานะปกติ	ศทส.(สปค.) กำกับดูแลดำเนินงานให้เป็นไปอย่างปกติ และจัดทำแผนพร้อมจัดเตรียมทรัพยากรและความพร้อมรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้การดำเนินงานของ ศูนย์บริการร่วมคมนาคม เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการทบทวนแผนและจัดเตรียมทรัพยากรให้มีความพร้อมอยู่เสมอ
 สถานะฉุกเฉิน	ผู้รับผิดชอบกระบวนการหรือบริการ วิเคราะห์เหตุที่เกิดขึ้น เมื่อพบว่าเป็นสถานการณ์ที่สามารถแก้ไขได้ตามแผนบริหารความต่อเนื่อง ให้ดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามแผนบริหารความต่อเนื่อง และรายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง
 สถานะวิกฤต	ผู้รับผิดชอบกระบวนการหรือบริการ วิเคราะห์เหตุที่เกิดขึ้น เมื่อพบว่าเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสถานะวิกฤต ให้รายงานต่อคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันหาหรือแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยความเห็นเสนอ อทช. เพื่อโปรดพิจารณา ก่อนดำเนินการแก้ไขให้กลับสู่สภาวะปกติ
 การคืนสู่สภาวะปกติ	- เมื่อได้มีการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นไปตามแผนบริหารความต่อเนื่อง ให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการหรือบริการ จัดทำรายงานเสนอ อทช. - หากเป็นกรณีที่ไม่มีแผนรองรับสถานการณ์ หรือเป็นสถานการณ์ใหม่ที่ไม่อยู่ในแผนบริหารความต่อเนื่อง ให้ดำเนินการพิจารณาทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องโดยเร็ว



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๓.๔ การบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม

คณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Committee) คือ คณะผู้บริหารที่ทำหน้าที่กำกับดูแล ทบทวน และปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) รวมถึงการประเมินสถานการณ์ การตัดสินใจต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นกับงานบริการชำระภาษีรถ และเปลี่ยนใบอนุญาตขับรถแบบใหม่ Smart Card โดยมีภาพรวมคณะบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้





แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๓.๔.๑ การกำหนดผู้รับผิดชอบในแผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม

ประกอบด้วย

๑) ระดับบัญชาการ/สั่งการ

- ผู้รับผิดชอบ

นายปรียะ เวสสุบุตร

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

- หน้าที่ความรับผิดชอบ

มอบนโยบาย บัญชาการ/สั่งการ กำกับดูแล และติดตามผลการดำเนินงานในภาพรวม

๒) ระดับปฏิบัติการ

ประกอบด้วย

๒.๑) ฝ่ายปฏิบัติการด้านการดูแลบริการ

- ผู้รับผิดชอบ

(๑) กลุ่มนโยบายเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

(๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร กรมทางหลวงชนบท

- หน้าที่ความรับผิดชอบ

(๑) บริหารจัดการงานบริการประชาชน และแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่าย

ในภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย การบริหารจัดการงานบริการของหน่วยงานในสังกัด

(๒) ดำเนินการตามแผนแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอน

และภัยพิบัติที่อาจเกิดกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม

(๓) รายงานสภาพปัญหา และสถานการณ์ความเสียหายทุกครั้งเมื่อเกิดเหตุ และเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ และเฟซบุ๊กศูนย์บริการร่วมคมนาคม

(๔) รายงานผลการปฏิบัติงาน และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม

(๕) ปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒.๒) ฝ่ายปฏิบัติการด้านบริหารจัดการระบบทะเบียนและภาษีรถ

- ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายทะเบียนรถ กรมการขนส่งทางบก

- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบการใช้งานระบบทะเบียนและภาษีรถ เพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

๒.๓) งานใบอนุญาตขับรถ

- ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ กรมการขนส่งทางบก

- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบการใช้งานระบบใบอนุญาตขับรถ เพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๓.๔.๒ หน่วยงานราชการ



หมายเลขโทรศัพท์และช่องทางการติดต่อหน่วยงานราชการ

๓.๔.๓ กระบวนการดำเนินงานในแผนบริหารความต่อเนื่อง

- ๑) ประเมินความเสียหายที่เกิดกับศูนย์บริการร่วมคมนาคมตามภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้น
- ๒) ดำเนินกระบวนการจัดหาสถานที่ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการในภาวะฉุกเฉิน
- ๓) ดำเนินกระบวนการฟื้นฟูศูนย์บริการร่วมคมนาคม ให้สามารถให้บริการประชาชนได้
- ๔) ประเมินสถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมคมนาคมเป็นระยะ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

๓.๕ แนวทางป้องกันภาวะฉุกเฉิน

๓.๕.๑ แนวทางการปฏิบัติ

- ๑) ประสานงานเบื้องต้นโดยด่วนให้เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการร่วมคมนาคมทราบและประเมินสถานการณ์ ในกรณีเกิดความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อศูนย์บริการร่วมคมนาคม
- ๒) ตรวจสอบและย้ายอุปกรณ์ที่มีความสำคัญสูง (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์) ขึ้นไปไว้ในชั้นที่สูงกว่าระดับน้ำท่วมสูงสุดที่เคยเกิดขึ้นกรณีเกิดอุทกภัย พร้อมทั้งจัดเตรียมวัสดุป้องกันโดยจัดหาและจัดเก็บกระสอบทรายเพื่อป้องกันน้ำเข้าอาคาร
- ๓) กรณีไฟฟ้าขัดข้อง ดำเนินการประสานงานกับฝ่ายอาคารหน่วยบำรุงสะพานสมเด็จพระเจ้าตากสิน กรมทางหลวงชนบท โดยด่วน เมื่อไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน และเมื่อระบบไฟฟ้ากลับคืนสู่ภาวะปกติ ดำเนินการตรวจสอบ/ทดสอบการทำงานอุปกรณ์กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ทำงานได้ตามปกติ



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน (MOTSC Contingency Plan)

๓.๕.๒ การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติ ที่อาจเกิดกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม

ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องที่อาจเกิดกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม จากการประเมินความเสี่ยง เพื่อเตรียมความพร้อม และส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย แผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม กรณี อุทกภัย และอัคคีภัย

ทั้งนี้ กำหนดให้มีการทบทวนความถูกต้อง ครบถ้วน และมีการฝึกปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามแผนดังกล่าว อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓.๖ การทบทวนและปรับปรุงแผน

การตรวจสอบและปรับปรุงเบอร์โทรศัพท์ ช่องทางการติดต่อของทีมตอบสนองฉุกเฉิน และตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และสถานที่จัดเก็บเอกสารสำคัญ ดังนั้น แผนบริหารความต่อเนื่องด้านศูนย์บริการร่วมคมนาคม ควรได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓.๗ ตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ ความพร้อมสถานที่ให้บริการประชาชนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๓.๘ ผู้รับผิดชอบให้เป็นไปตามแผนบริหารจัดการ

- ๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มนโยบายเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
- ๒) เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร
สำนักบริหารบำรุงทาง
กรมทางหลวงชนบท

๓.๙ ผู้รับผิดชอบการตรวจสอบการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการหมวดบำรุงทางหลวงชนบทกัลปพฤกษ์
กรมทางหลวงชนบท

๓.๑๐ ผู้กำกับติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติ

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม



แผนบริหารความต่อเนื่อง
ศูนย์บริการร่วมคมนาคมในภาวะฉุกเฉิน
(MOTSC Contingency Plan)

แผนบริหารความต่อเนื่อง
ศูนย์บริการร่วมคมนาคม
(กรณีอัคคีภัย)



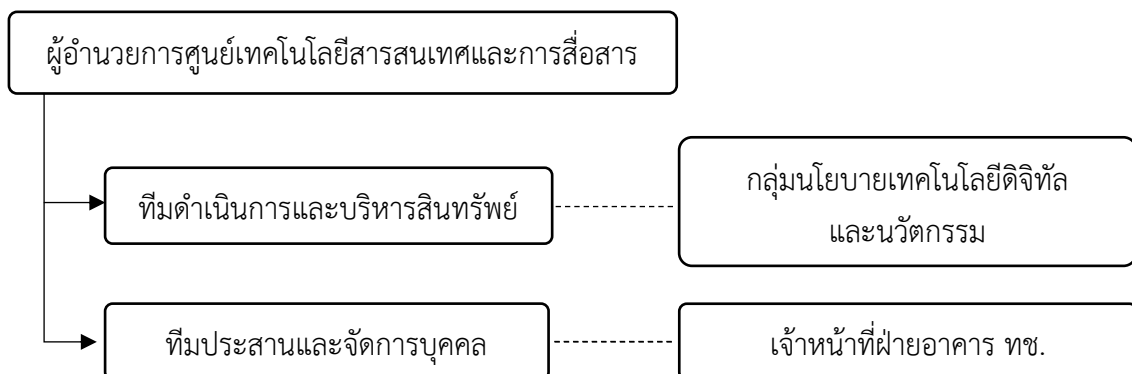
แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอัคคีภัย)

๔. แผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอัคคีภัย)

แผนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดกรณีอัคคีภัย (ไฟไหม้) และเป็นแนวทางในการฝึกซ้อมตามแผนแก้ไขปัญหาสถานการณ์เหตุอัคคีภัย ที่เกิดขึ้นกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม โดยกำหนดแผน ดังนี้

๔.๑ ก่อนเกิดเหตุอัคคีภัย

๔.๑.๑ โครงสร้างการเผชิญเหตุอัคคีภัย



๔.๑.๒ หน้าที่การเผชิญเหตุอัคคีภัย

- ๑) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - บัญชาและสั่งการ เพื่อบริหารสถานการณ์ให้สงบกลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ
 - พิจารณานำหน่วยงาน หรือผู้ให้บริการภายนอกเพื่อร่วมกันในการฟื้นฟูศูนย์บริการร่วมคมนาคมให้กลับคืนสู่สถานการณ์ปกติ
 - รายงานการเกิดเหตุและการรับมือต่อเหตุให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทราบ
- ๒) ทีมดำเนินการและบริหารสินทรัพย์
 - ตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ หากเกิดความชำรุด หรือมีความเสี่ยงต่อการล้มเหลวให้เร่งแก้ไขให้เร็วที่สุด
 - ตรวจสอบทรัพย์สิน เมื่อเพลิงสงบ
 - ติดต่อผู้ให้บริการ เพื่อฟื้นฟูระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) ทีมประสานและจัดการบุคคล
 - รวบรวมหมายเลขโทรศัพท์และประสานสถานีดับเพลิงที่ใกล้ที่สุด
 - รวบรวมหมายเลขโทรศัพท์และประสานโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด
 - กำหนดจุดรวมพล อำนาจความสะดวก กำหนดช่องทางในการอพยพ
 - สรรวจผู้บาดเจ็บ ประสานโรงพยาบาลใกล้เคียง



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอัคคีภัย)

๔.๑.๓ การเฝ้าระวังและการเตรียมการ

- ๑) ทีมดำเนินการและบริหารสินทรัพย์ ตรวจสอบสายไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า ปลั๊กไฟ ทุกเดือนให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุดเสียหาย หากพบว่าการชำรุด หรือมีสภาพไม่พร้อมใช้งาน ให้เร่งดำเนินการปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน
- ๒) การให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัย การใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น และขั้นตอนการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุ
- ๓) ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายจากอัคคีภัย และส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัย เช่น ห้ามสูบบุหรี่ในพื้นที่ห้ามสูบ
- ๔) การจัดเตรียมอุปกรณ์ดับเพลิงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยมีการตรวจสอบเก็บวัดความดัน ค้านบีบ สายยาง และหัวฉีด ให้สมบูรณ์อยู่เสมอ รวมถึงอุปกรณ์ตรวจจับควันและอุปกรณ์แจ้งเตือนเพลิงไหม้ (Fire alarm)

๔.๒ ขณะเกิดเหตุอัคคีภัย

๔.๒.๑ การดับเพลิง เมื่อมีเจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่นใด พบว่ามีกลุ่มควันไฟ หรือพบว่ามีสัญญาณเตือนอัคคีภัย ให้ทีมดำเนินการและบริหารสินทรัพย์ เร่งไปตรวจสอบจุดเกิดเหตุ เมื่อพบว่ามีเหตุไฟไหม้ ให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

ระดับ	ความรุนแรงของเหตุการณ์	การดำเนินการ
	เหตุเพลิงไหม้เล็กน้อย *ไม่ลุกลาม	ให้ใช้ถังสารเคมีดับเพลิงที่จัดเตรียมไว้ ห้ามใช้น้ำในการดับเพลิงเด็ดขาด
	เหตุเพลิงไหม้ที่ไม่อาจจะควบคุมได้	๑) แจ้งทีมประสาน เพื่อขอความช่วยเหลือ จากสถานดับเพลิงที่ใกล้ที่สุด โดยเร็ว ๒) อพยพบุคคลไปจุดรวมพล

๔.๒.๒ การอพยพหนีไฟ เมื่อพบว่ามีเหตุให้ทีมประสานและจัดการบุคคล อำนวยความสะดวก เพื่อให้บุคลากรอพยพไปจุดรวมพลบริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานครโดยเร็ว และทำการสำรวจความเสียหาย ผู้บาดเจ็บ ประสานโรงพยาบาลใกล้เคียง เพื่อรับการช่วยเหลือ

๔.๓ หลังเหตุอัคคีภัย

การบรรเทาทุกข์ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องจากภาวะเกิดเหตุเพลิงไหม้ และปฏิรูปฟื้นฟู ให้ทีมดำเนินการและบริหารสินทรัพย์ ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูศูนย์บริการร่วมคมนาคม หลังเกิดเหตุไฟไหม้ ดังนี้

- ๑) ประเมินความเสียหายที่เกิดกับศูนย์บริการร่วมคมนาคม โดยตรวจสอบความเสียหาย ต่ออาคาร ระบบไฟฟ้า ภายใน ๑ วัน และดำเนินการแจ้งฝ่ายอาคารเพื่อให้ดำเนินการต่อไป
- ๒) ตรวจสอบความปลอดภัยก่อนเข้าพื้นที่ ทำความสะอาดพื้นที่เพื่อให้พร้อมในการให้บริการ
- ๓) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์ เช่น ปิดให้บริการชั่วคราว หรือย้ายสถานที่ให้บริการ



แผนบริหารความต่อเนื่อง
ศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอัคคีภัย)

แผนบริหารความต่อเนื่อง
ศูนย์บริการร่วมคมนาคม
(กรณีอุทกภัย)



แผนบริหารความต่อเนื่อง ศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอัคคีภัย)

๕. แผนบริหารความต่อเนื่องศูนย์บริการร่วมคมนาคม (กรณีอุทกภัย)

ศูนย์บริการร่วมคมนาคม ตั้งอยู่บนพื้นที่ติดแม่น้ำเจ้าพระยา และในช่วงเดือนกันยายน ถึง ธันวาคมของทุกปี เป็นช่วงฤดูฝน เกิดพายุที่อาจก่อให้เกิดภัยธรรมชาติ และเหตุการณ์ น้ำทะเลหนุนสูง จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติจากอุทกภัยเพื่อเป็นการ เตรียมความพร้อมด้านการป้องกันอุทกภัยที่อาจเกิดขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รองรับสถานการณ์ตั้งแต่ก่อนเกิดภัย ระหว่างเกิดภัย และหลังเกิดภัยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างรวดเร็ว เป็นระบบลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน

๕.๑ ก่อนเกิดอุทกภัย

การเตรียมความพร้อมและประเมินสถานการณ์ระดับน้ำจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และ มาตรการตรวจตราป้องกันระงับเหตุอุทกภัย คือ การตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันภาวะฉุกเฉิน สภาพแวดล้อม การทำงาน การฝึกซ้อม ทบทวนแผนปฏิบัติการฯ

๕.๒ ขณะเกิดอุทกภัย

๑) มาตรการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย

(๑) มาตรการตอบโต้ระงับเหตุ น้ำท่วมขั้นต้น คือ เมื่อมีน้ำท่วมในพื้นที่ศูนย์บริการร่วม คมนาคมจะใช้อุปกรณ์เครื่องสูบน้ำออก

(๒) มาตรการตอบโต้ระงับเหตุ น้ำท่วมขั้นรุนแรง คือ เมื่อเกิดเหตุขั้นรุนแรงจนถึงขั้นการสั่ง หยุดการปฏิบัติงาน และมีการแจ้งภาวะฉุกเฉิน จึงใช้แผนตอบโต้ระงับเหตุขั้นรุนแรง

๒) มาตรการขนย้ายทรัพย์สิน คือ การขนย้ายอุปกรณ์ ทรัพย์สินของราชการ และทรัพย์สิน ของบุคลากรในศูนย์บริการร่วมคมนาคมที่สามารถดำเนินการได้เพื่อลดการสูญเสีย

๕.๓ หลังเกิดอุทกภัย

การบรรเทาทุกข์ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องจากภาวะอุทกภัยและปฏิรูปฟื้นฟู ให้ทีมดำเนินการ และบริหารสินทรัพย์ ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูศูนย์บริการร่วมคมนาคม หลังเกิดเหตุอุทกภัย ดังนี้

๑) ตรวจสอบความปลอดภัย ฝ่ายอาคารและระบบไฟฟ้า

๒) ดำเนินการประเมินความเสียหายของอุปกรณ์สำนักงาน ภายใน ๑ วัน และดำเนินการ ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ที่ถูกน้ำท่วมให้สะอาด เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

๓) ดำเนินการเชื่อมต่อระบบสื่อสาร และตรวจสอบระบบบริการชำระภาษีรถ

๖. ทีมบริหารความต่อเนื่อง (Call Tree)

หน่วยงาน...ศูนย์บริการร่วมคมนาคม.



รายชื่อผู้รับผิดชอบ (Call Tree)

ศูนย์บริการร่วมคมนาคม

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๖.๑ แผนการประชาสัมพันธ์

วัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานเมื่อเกิดเหตุเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไปถึงผู้รับผิดชอบทุกคน มีการดำเนินการ ดังนี้

ผู้อำนวยการศูนย์ อนุมัติข้อความประชาสัมพันธ์ (Final Approver)

เจ้าหน้าที่ประสานงาน เป็นผู้มีหน้าที่ส่งข้อความหรือประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ หรือ เพชบุรีศูนย์บริการร่วมคมนาคม

หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ที่มีหน้าที่กระจายข่าวภายในกลุ่มตนเอง และรายงานสถานะกลับขึ้นไป

๖.๒ การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต

การสื่อสารภายใน (Internal) เมื่อเกิดเหตุการณ์ ให้หัวหน้าทีมใช้บัญชีรายชื่อติดต่อตามผัง Call Tree ในการแจ้งเหตุแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนภายใน ๑๕ นาที เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยและมอบหมายภารกิจตามแผนบริหารความต่อเนื่อง

การสื่อสารภายนอก (External) ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสื่อสารตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- แจ้งผู้มาติดต่อ โดย ปิดประกาศและประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการร่วมคมนาคม

- แจ้งหน่วยงานกำกับดูแล รายงานสถานการณ์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมทราบ