



แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)
ของกรมการขนส่งทางบก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

แผนบริการความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

๑. ความนำ	๑
๒. แนวทางการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๓
๒.๑ การบริหารจัดการความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)	๓
๒.๑.๑ คำสั่งที่ ๗๖/๕/๒๕๖๒ แต่งตั้งคณะทำงานบริการความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๓
๒.๑.๒ ผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	๕
๒.๑.๓ วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง	๕
๒.๑.๔ สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง	๖
๒.๒ การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)	๖
๒.๒.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BIA)	๗
ขั้นตอนที่ ๑ การระบุกิจกรรม กระบวนการ บริการและ/หรือผลิตภัณฑ์หลัก	
ขั้นตอนที่ ๒ ระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก	
และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไป	
๑) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ	๗
๒) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน	๘
๓) การสรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์	๘
๔) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม	๙
๕) จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง(BCP)	๙
๒.๓ กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)	๙
๒.๓.๑ กำหนดกลยุทธ์การกู้คืนของกิจกรรมที่สำคัญ	๙
๒.๓.๒ การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง	๙
๒.๓.๓ กำหนดบุคลากรสำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง	๙
๒.๔ การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (Testing the Plan) ๑๒	๑๐
๒.๕ การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Maintenance of the Plan)	๑๑
๓. การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน	๑๑
๔. แผนปฏิบัติการในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบ	๑๑
หมวด ก: สำหรับทุกสถานการณ์-การประกาศใช้แผน BCP (Plan Activation)	๑๒
หมวด ข: ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน (รวมถึงการสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูล) (Loss of Workplace covering Loss of Vital Records)	๑๓
หมวด ค: การสูญเสียบุคลากรสำคัญ (Loss of Key Personal)	๑๕
หมวด ง: ความล้มเหลวของระบบไอที (Loss of IT System)	๑๖
หมวด จ: ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้ (Failure of Key Dependency)	๑๘

๕. รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน ๑๙

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่สภาวะปกติ ๒๐

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)

ภาคผนวก ๒ กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

ภาคผนวก ๓ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

ภาคผนวก ๔ รายชื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก ๕ แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ภาคผนวก ๖ ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก ๗ การจัดการสถานการณ์การเกิดโรคระบาด ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

แผนบริหารความต่อเนื่อง(Business Continuity Plan: BCP) กรมการขนส่งทางบก

๑. ความนำ

หลักการเตรียมความพร้อมในภาวะวิกฤตตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ คือการที่ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนสถานการณ์ความรุนแรงสำคัญที่ผ่านมาปรับกระบวนการทำงานใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องการบริการประชาชน เพื่อให้มั่นใจว่าการกึ่งหลักของราชการ หรืองานบริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินงาน หรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์ หรือภัยพิบัติต่าง ๆ ซึ่งที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ ได้มีมติเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ๔ ขั้นตอน คือ

๑) การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับส่วนราชการ

๒) การเตรียมความพร้อมของส่วนราชการในการจัดทำแผนรองรับการดำเนินภารกิจ การให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP))

๓) การซักซ้อมแผนและนำไปปฏิบัติได้จริง

๔) การส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในสภาวะวิกฤต

การบริหารจัดการองค์การในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ โดยทั่วไป จะแบ่งวงจรการบริหารจัดการออกเป็น ๔ ขั้นตอน คือ

๑) การป้องกันและลดผลกระทบ

๒) การเตรียมพร้อมรับภัย

๓) การจัดการในภาวะฉุกเฉิน

๔) การจัดการหลังเกิดภัย

โดยแนวคิดการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานภาครัฐ คือ การควบคุมดูแลและป้องกันทรัพยากรที่สำคัญต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียซึ่งภายใน ช่วงระยะเวลาแรก จะเป็นช่วงของการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ (INCIDENT/EMERGENCY MANAGEMENT) และในกรณีที่เหตุการณ์และความเสียหายขยายตัวไปในวงกว้างการตอบสนองอาจจำเป็นต้องยกระดับเป็นการบริหารจัดการวิกฤต (CRISIS MANAGEMENT) ภายหลังจากนั้นจะเป็นช่วงของการทำให้เกิดความต่อเนื่องของ กระบวนการทางธุรกิจ (CONTINUITY MANAGEMENT) เพื่อให้หน่วยงานสามารถกลับมาดำเนินงานได้ จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานต้องจัดทำแผนความต่อเนื่อง (BUSINESS CONTINUITY PLAN-BCP) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤต

๒. เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤตหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

๓. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงาน หรือการให้บริการ เช่น ผลกระทบ ด้านเศรษฐกิจการเงิน การให้บริการสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น

๔. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้

แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan (BCP)) เป็นชุดเอกสาร คำแนะนำ และวิธีการที่ช่วยให้ธุรกิจ/บริการขององค์กรสามารถตอบสนองต่อการเกิดอุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน หรือภัยคุกคามได้โดยไม่ต้องหยุดชะงักหรืออุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงาน เรียกอีกอย่างว่า “การเริ่มต้นใหม่ของธุรกิจ”

ซึ่งจำเป็นจะต้องมีแผนกู้คืนระบบหรือแผนการกู้คืนทรัพยากรบุคคลและกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือสามารถให้บริการแก่ประชาชนต่อไปได้ แผนดังกล่าวจัดทำขึ้นตามแนวทางของการบริหารความต่อเนื่องที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล BS ๒๕๙๙๙ (Business Continuity Management (BCM) Standard) ซึ่งกำหนดให้มี ๖ องค์ประกอบหลักเป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM LIFE CYCLE) ดังนี้

๑) การบริหารโครงการจัดการความต่อเนื่อง (BCM PROGRAME MANAGEMENT) ถือว่าเป็นองค์ประกอบหลัก และขั้นตอนแรกของการบริหารความต่อเนื่อง มีขั้นตอน คือ

- การจัดทำกรอบนโยบาย BCM
- โครงสร้าง BCM หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่าง ๆ รวมถึงการจัดตั้งทีมงานด้าน BCM
- การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
- ขั้นตอนการปรับระดับของเหตุการณ์ (INCIDENT ESCALATION PROCESS)
- วิธีการบริหารโครงการบริหารความต่อเนื่อง
- การติดตามความพร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า

๒) การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (UNDERSTANDING OF ORGANIZATION) เพื่อให้เข้าใจในสภาพและการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานในการรับผลกระทบหรือความเสี่ยงผ่านวิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (BUSINESS IMPACT ANALYSIS-BIA) และการประเมินความเสี่ยง (RISK ASSESSMENT-RA) และภัยคุกคามต่าง ๆ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย การก่อประท้วง การก่อจลาจล การก่อวินาศกรรม และโรคระบาดที่จะมีผลกระทบต่อทรัพยากร ๕ ด้าน ได้แก่ ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก ผลกระทบด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เพื่อระบุความเร่งด่วนของกิจกรรมต่าง ๆ และระดับความสามารถที่ต้องการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดระดับความสำคัญของกระบวนการ การกำหนดแนวทางและการกำหนดกลยุทธ์ในขั้นตอนต่อไป

๓) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (DETERMINING BCM STRATEGY) เป็นการกำหนดแนวทางในการตอบสนองต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ กลยุทธ์กู้คืนการดำเนินงาน (RECOVERY STRATEGY) และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสมตามข้อมูลที่ได้จาก BIA ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์และเครื่องมือ เทคโนโลยี ข้อมูล บุคลากร และผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ

๔) การพัฒนาและเตรียมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน (DEVELOPING AND IMPLEMENTING BCM RESPONSE) ได้แก่

๔.๑ INCIDENT MANAGEMENT PLANS (IMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้น

๔.๒ EMERGENCY/CRISIS MANAGEMENT PLAN (CMP) เพื่อจัดการกับวิกฤตฉุกเฉินที่เกิดขึ้นและผลกระทบขยายไปในวงกว้าง

๔.๓ BUSINESS CONTINUITY PLANS (BCP) เพื่อบริหารการดำเนินภารกิจอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งทำขั้นตอนงานที่ฉุกเฉินต่อภารกิจและใช้ทรัพยากรหลักอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเตรียมแผนรับสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบ โดยแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอนตามระยะเวลา คือ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน ๒๔ ชั่วโมง การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะเวลาภายใน ๗ วัน และตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานสถานการณ์ในระยะเวลาเกิน ๗ วัน

๔.๔ RECOVERY PLAN (RP) หรือแผนกู้คืนภารกิจหลังภัยพิบัติผ่านพ้นไป

๕) การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน (EXERCISING MAINTAINING AND REVIEWING) เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เนื่องจากเป็นกระบวนการทำให้แน่ใจว่า BCM ที่จัดทำขึ้นสามารถใช้ได้จริง รวมทั้งเพื่อเตรียมความพร้อม ตลอดจนตรวจสอบความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของแผนในการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์โดยรูปแบบการทดสอบอาจมีตั้งแต่ระดับง่ายไปหายาก ดังนี้

- CALL TREE คือการซ้อมการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิก ทีมงานที่เกี่ยวข้องตามผังรายชื่อโทรศัพท์

- TABLETOP TESTING คือการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจำลองโจทย์สถานการณ์ขึ้นมา และลองนำแผน BCP มาพิจารณาว่าใช้ตอบโจทย์แต่ละขั้นตอนได้หรือไม่

- SIMULATION คือการทดสอบโดยจำลองสถานการณ์เสมือนจริง และลองใช้แผน BCP มาประยุกต์ใช้

- FULL BCP EXERCISE คือการทดสอบเต็มรูปแบบและใกล้เคียงสถานการณ์จริงมากที่สุด

๖) การปลูกฝัง BCM ให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (EMBEDDING BCM IN THE ORGANIZATION'S CULTURE) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา และจิตวิทยา ที่จะทำให้อุปกรณ์ทุกคนได้ซึมซาบ และเข้าใจถึงความสำคัญของ BCM ตลอดจนบทบาทหน้าที่ ที่ทุกคนพึงมีเพื่อให้ภารกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยามที่เกิดเหตุวิกฤต

๒. แนวทางการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

๒.๑ การบริหารจัดการความต่อเนื่อง (Business Continuity Management)

๒.๑.๑ กรมการขนส่งทางบกได้มีคำสั่งที่ ๗๖/๕/๒๕๖๒ สั่ง ณ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ แม้เกิดสภาวะวิกฤต ประกอบด้วย

๑. รองอธิบดีฝ่ายบริหาร	ประธานคณะกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักการขนส่งผู้โดยสาร	คณะกรรมการ
๓. ผู้อำนวยการสำนักวิศวกรรมยานยนต์	คณะกรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก	คณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการสำนักการขนส่งสินค้า	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ	คณะกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	คณะกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลังและรายได้	คณะกรรมการ
๙. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑	คณะกรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๒	คณะกรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๓	คณะกรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๔	คณะกรรมการ
๑๓. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕	คณะกรรมการ
๑๔. ผู้อำนวยการกองตรวจการขนส่งทางบก	คณะกรรมการ
๑๕. ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	คณะกรรมการ
๑๖. ผู้อำนวยการกองแผนงาน	คณะกรรมการ
๑๗. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน	คณะกรรมการ

๑๘. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะทำงาน
๑๙. ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS คณะทำงาน
๒๐. ผู้อำนวยการกองบริหารรถโดยสารประจำทางพื้นที่กรุงเทพมหานคร คณะทำงาน
๒๑. เลขาธิการกรม คณะทำงานและเลขานุการ
๒๒. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมการขนส่งทางบก โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงาน ๕ ด้าน ได้แก่

- ๑.๑ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก
- ๑.๒ ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งอุปกรณ์ที่สำคัญ
- ๑.๓ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
- ๑.๔ ด้านบุคลากรหลัก
- ๑.๕ ด้านลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสถานะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

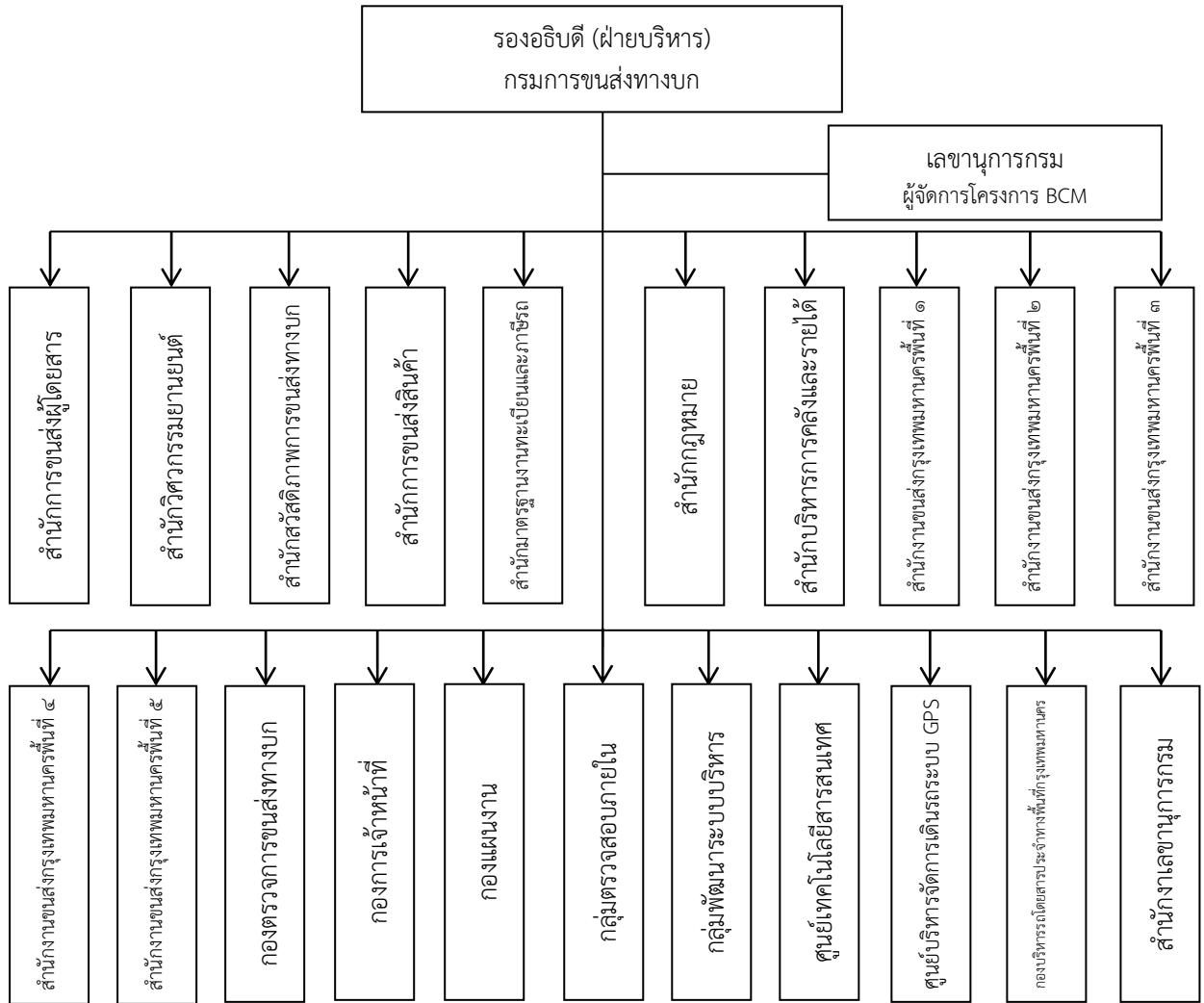
๒. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติการตามระบบที่วางแผนไว้ โดยมีการทดสอบ ซักซ้อม ทบทวน และปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่อง

๓. จัดหาพื้นที่เพื่อเตรียมตั้งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันที

๔. รายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสถานะวิกฤตให้อธิบดีกรมการขนส่งทางบกทราบเป็นระยะ ๆ

๕. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานบริหารความพร้อมต่อสถานะวิกฤตให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ

๒.๑.๒ ผังโครงสร้างคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต



๒.๑.๓ วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนบริหารความพร้อม

- เพื่อกำหนดทรัพยากรที่จำเป็น ให้สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่อง เพื่อกำหนดขั้นตอนวิธีการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- เพื่อให้การหยุดชะงักของการปฏิบัติราชการได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ไม่ว่าจะหยุดชะงักด้วยสาเหตุใดก็ตามให้สามารถดำเนินต่อไปในระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การกู้คืนของภารกิจต่าง ๆ ของส่วนราชการในช่วงที่เกิดวิกฤตโดยหน่วยงานต่าง ๆ จะมุ่งเน้นไปที่การกู้คืน และสนับสนุนกระบวนการที่สำคัญ เพื่อ
 - ให้มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของส่วนราชการ ข้อตกลงกับผู้รับบริการ
 - จำกัดความเสียหายต่อทรัพย์สิน ทรัพยากร ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของส่วนราชการ
 - สามารถปฏิบัติภารกิจหลักที่สำคัญต่อไปได้ในช่วงภาวะวิกฤต
 - สามารถให้บริการหรือดำเนินกิจกรรมต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง
 - ฟื้นกลับมาทำงานหรือกิจกรรมที่สำคัญต่อภารกิจหลัก
 - กลับสู่สภาวะปกติ

๒.๑.๔ สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP ASSUMPTIONS)

- รองรับได้ถึงสถานการณ์ร้ายแรงที่สุด (Worst Case Scenario) แผนรองรับการดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่องต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงที่สุดต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ในแต่ละกรณีรวมถึงความเสียหายที่เกิดกับผู้ให้บริการและการสูญเสียบุคลากรสำคัญกรณีมีแผนรองรับในสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุด จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถกู้คืนในสถานการณ์ที่รุนแรงน้อยกว่าได้ ทั้งนี้ เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่าง ๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่เตรียมไว้

- ระยะเวลาในการกู้คืน (Recovery Time Frame) แผนจะระบุทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานเป็นระยะเวลา ๓๐ วัน หากยังไม่สามารถกู้คืนได้ภายใน ๓๐ วัน หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจะต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการให้หน่วยงานสามารถดำเนินการต่อไปได้

- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก

- ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Site) ในการกู้คืนงานที่สำคัญ จำเป็นที่จะต้องมีศูนย์ปฏิบัติงานสำรองไว้อย่างน้อย ๑ แห่ง หน่วยงานต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการกำหนดศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง

- “บุคลากร” ที่ระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของกรมการขนส่งทางบก

๒.๒ การศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร (Understanding the Organization)

เป็นการระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤตทางธุรกิจที่สำคัญภายในองค์กร เพื่อค้นหาและระบุว่ามีธุรกรรม สายปฏิบัติการ ภาระงาน บริการ/ผลิตภัณฑ์ใดบ้างที่วิกฤต ที่กิจการควรจะต้องทำการส่งมอบตามพันธกิจที่มีต่อลูกค้า/ผู้รับบริการ คู่ค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน Value Chain

การที่จะระบุและอธิบายสถานการณ์วิกฤตทางธุรกิจที่สำคัญได้ อาจจะต้องเริ่มต้นจากการทบทวน

๑) พันธกิจหลักขององค์กร

๒) ยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กร

๓) เงื่อนไข หรือพันธะสำคัญทางกฎหมายที่กิจการต้องการส่งมอบ ดำเนินการให้ครบถ้วนตามเงื่อนไขและให้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนดการอธิบายถึงลักษณะการส่งมอบ การปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไข รายละเอียดของการส่งมอบต้องระบุให้ชัดเจนที่สุด ถือว่ามีความสำคัญต่อการได้มาซึ่งข้อมูลสถานการณ์วิกฤต กระบวนการสายงานวิกฤตภาระงานวิกฤต บริการวิกฤต ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ในขั้นตอนต่อไป โดยกล่าวถึงกระบวนการทำงานและกิจกรรมในการทำงานของทุกคนในภาวะปกติ ขนาดของการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดสำคัญที่ต้องปฏิบัติตาม เช่น กรอบเวลาที่กำหนด พันธะสัญญาตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ เป็นต้น ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ส่งงาน/ให้บริการ และที่รับงาน/บริการจากหน่วยงาน (Upstream and downstream dependencies) ทำให้เข้าใจขอบเขตการกู้คืนเพื่อที่จะได้สามารถสั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อ

- ลดโอกาสการหยุดชะงักของการดำเนินงาน

- ลดระยะเวลาในการตอบสนองและกอบกู้สถานการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติ

- จำกัดผลกระทบต่อองค์กรจากการหยุดชะงักของการดำเนินงาน

โดยมีขั้นตอนของการทำความเข้าใจองค์กร ดังนี้

๒.๒.๑ การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis-BIA)

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจหรือ Business Impact Analysis-BIA หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ถึงกิจกรรมทางธุรกิจ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงักของกิจกรรมนั้น ๆ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การระบุกิจกรรม กระบวนการ บริการและ/หรือผลิตภัณฑ์หลัก

เป็นการพิจารณาจากการปฏิบัติราชการ/กระบวนการตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ในกรมการขนส่งทางบก โดยระบุกิจกรรม/กระบวนการ ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับบริการเพื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการ/กิจกรรมการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๒ ระบุถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดชะงัก และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของผลกระทบเมื่อเวลาผ่านไป

การระบุผลกระทบในขั้นตอนนี้จะเริ่มต้นที่การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามซึ่งแผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงานกรมการขนส่งทางบกด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- อุทกภัย
- อัคคีภัย
- ชุมชนประท้วง/จลาจล
- โรคระบาด

โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๑) การวิเคราะห์ผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญ

แต่ละหน่วยงานจะต้องประเมินความเสี่ยงหลัก ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของตนและกำหนดกลยุทธ์และขั้นตอนการกู้คืน เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานให้เหลือน้อยที่สุด แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) ควรครอบคลุมความเสียหาย/สูญเสีย ของปัจจัยหลักอันเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อไปนี้ (ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานที่สำคัญ) ไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุหรืออุปสรรคใด ๆ ก็ตาม

ก) ผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานหลัก (Workplace) หมายถึงเหตุการณ์ร้ายแรงทางกายภาพและสภาพแวดล้อมจนทำให้ไม่สามารถเข้าไปหรือปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้

ข) ผลกระทบต่อวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึงเหตุการณ์ร้ายแรงทางกายภาพและสภาพแวดล้อมที่ส่งผลให้ไม่สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือจัดหา/จัดส่งอุปกรณ์ที่สำคัญจนไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้

ค) ผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลและเอกสารสำคัญ (IT System/Vital Records) หมายถึงการไม่สามารถใช้ระบบงานด้านไอที และใช้เอกสารข้อมูลสำคัญบางส่วนหรือทั้งหมดได้เนื่องมาจากความเสียหายด้านกายภาพและสภาพแวดล้อมของอุปกรณ์ เครือข่ายล้มเหลว และการโจรกรรมทางไซเบอร์

ง) ผลกระทบต่อบุคลากรหลัก/สำคัญ (Key Personnel) หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาทำงานตามปกติ หรือเกิดเหตุการณ์ที่กระทบต่อชีวิต เช่น การระเบิด ติ๊กถล่ม การโจมตีด้วยระเบิดหรือสารเคมี รวมถึงการแพร่กระจายของเชื้อโรค ซึ่งส่งผลให้เกิดความสูญเสียต่อบุคลากรของหน่วยงานบางคนหรือทั้งหมด

จ) ผลกระทบต่อลูกค้าและผู้ให้บริการที่สำคัญ (Failure by Outsource Service Provider/Dependency) หมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้า/ผู้ให้บริการไม่สามารถที่จะให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ระบุไว้กับทางหน่วยงาน

๒) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ■ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕- ๕๐ ■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ■ ต้องมีการรักษาพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ■ ต้องมีการปฐมพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

๓) การสรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติ งานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ/ การจัดหา- จัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูลและ เอกสาร ที่สำคัญ	ด้าน บุคลากรหลัก ที่สำคัญ	ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ
๑ เหตุการณ์อุทกภัย	√	√	√	√	√
๒ เหตุการณ์อัคคีภัย	√	√	√	√	
๓ เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	√	√		√	√
๔ เหตุการณ์โรคระบาด				√	√

๔) การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม โดยกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุดของแต่ละกิจกรรม หรือกระบวนการ เพื่อพิจารณากำหนดระดับผลกระทบ และจัดกลุ่มกิจกรรมตามลำดับของระดับผลกระทบ/ความสำคัญในการฟื้นคืนกลับสู่ภาวะปกติ

๕) จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) สำหรับกลุ่มกิจกรรมที่มีระดับผลกระทบสูงมาก สูง การจัดกลุ่มกิจกรรมของกรมการขนส่งทางบก พบว่า กิจกรรมที่ต้องนำมาจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) เรียงตามลำดับผลกระทบสูงมาก ได้แก่

(๑) กระบวนการการรับชำระภาษีรถประจำปี

(๒) กระบวนการการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ

๒.๓ กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

เมื่อเกิดกรณีการสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลัก (LOSS OF KEY PILLARS) องค์กรจะต้องเลือกวิธีการในการลดความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมที่สำคัญ เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับและสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) ดังนี้

๒.๓.๑ กำหนดกลยุทธ์การกู้คืนของกิจกรรมที่สำคัญ โดยระบุถึงปัจจัยหลักของการสูญเสียและเสียหายเพื่อการกู้คืนภายในระยะเวลาที่ยอมรับให้หยุดดำเนินการขั้นต่ำได้

๒.๓.๒ กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง โดยระบุทรัพยากรสำคัญขั้นต่ำที่กระบวนการต้องใช้ในการดำเนินงานทั้ง ๕ อย่าง ได้แก่ อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบงานเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ บุคลากร และลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

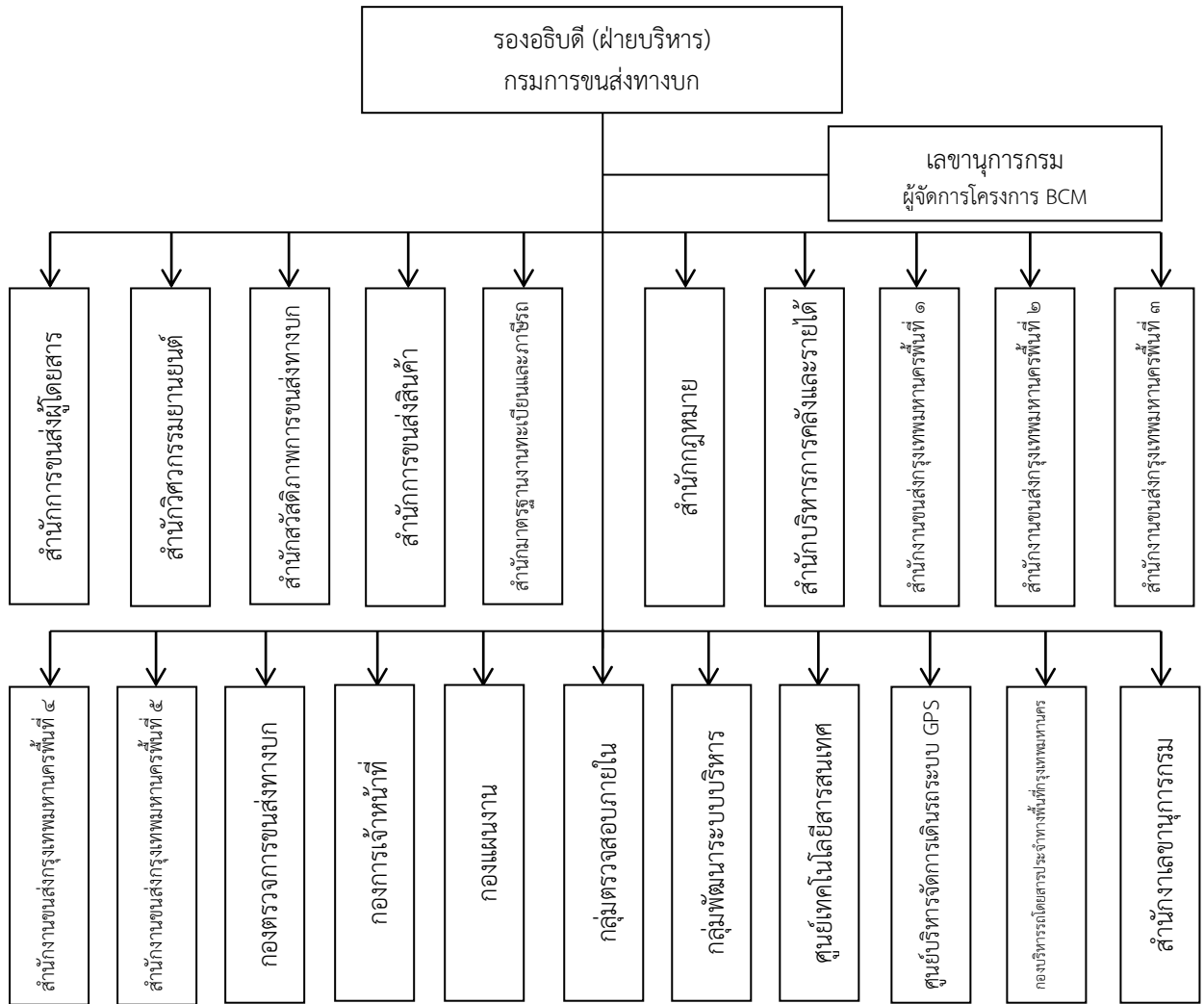
๒.๓.๓ กำหนดบุคลากรสำคัญ/จำเป็นต่อการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงมีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของหน่วยงาน โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

(๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขตและแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่อง

(๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงาน/ฝ่ายงาน มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่องของหน่วยงาน/ส่วนงานของตน

(๓) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงานและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน/ฝ่ายงาน/ส่วนงานภายในองค์กรและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง

(๔) ผังโครงสร้างของคณะกรรมการความต่อเนื่อง มีดังนี้



(๕) กำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะกรรมการความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถติดต่อบุคลากรของหน่วยงานภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต โดยกระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าบริหารความต่อเนื่องประกาศภาวะฉุกเฉิน/วิกฤต ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่องเป็นผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุฉุกเฉินและประกาศใช้แผนความต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผนบริหารความต่อเนื่อง (ภาคผนวก ๓ และ ๔)

๒.๔ การทดสอบแผนความต่อเนื่อง (TESTING THE PLAN)

๒.๔.๑ มีการทดสอบแผนฯ บางส่วนหรือทั้งหมดเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการเตรียมตัวและมีความสามารถในการกู้คืนธุรกิจสำคัญภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๒.๔.๒ สำหรับหน่วยงานซึ่งมีการปฏิบัติงานที่สำคัญ ควรทดสอบแผนฯ โดยการสร้างสถานการณ์จำลอง (simulation exercises) เป็นประจำทุกปี โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนสถานการณ์จำลองเพื่อให้แน่ใจว่าได้มีการทดสอบความสูญเสีย/เสียหายของปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องทุกๆ ๒ ปี

๒.๔.๓ ข้อบกพร่องใด ๆ (gap) ที่เกิดจากการทดสอบแผนฯ จะต้องมีการติดตามให้เสร็จสิ้นภายใน ๓ เดือน นับตั้งแต่วันที่ทดสอบ ถ้าไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ตามเวลาที่กำหนด หัวหน้าทีมบริหารและผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ร่วมกันพิจารณาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น ๆ ให้หมดไปโดยเร็ว (ภาคผนวก ๕)

๒.๕ การดูแลปรับปรุงแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (MAINTENANCE OF THE PLAN)

กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงแผน ให้เป็นปัจจุบันทุกปี หรือทุกครั้งหลังการทดสอบ หรือภายใน ๓ เดือน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ เช่น รายชื่อผู้ที่จะต้องได้รับการแจ้งเหตุ (Staff recall list) ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุก ๆ ไตรมาส และส่งสำเนาให้กับเลขานุการคณะทำงานฯ ด้วยการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ความรับผิดชอบของทีม การปฏิบัติหน้าที่ และขั้นตอนปฏิบัติการต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับแผนฯ ฐานข้อมูล บัญชีรายการ/รายชื่อ และคู่มือปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนฯ หรือต้องมีการอ้างอิงไว้ในแผนฯ ต้องปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๓. การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response)

๓.๑ การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นการปฏิบัติการโดยทันทีในการเคลื่อนย้ายบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและประเมินความเสียหายหรือผลกระทบวัตถุประสงค์สำคัญของการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน การลดความสูญเสีย/เสียหายที่เกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน และการดำเนินธุรกิจให้น้อยที่สุด

๓.๒ จัดทำแผนปฏิบัติการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response Action Plan : ERAP) ระดับองค์กร เพื่อให้ส่วนราชการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนนี้จะกำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้มีการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉินอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในระดับผู้บริหาร(Management level) เพื่อใช้ในกรณีที่เกิดวิกฤตสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติราชการหยุดชะงัก

๓.๓ เจ้าหน้าที่ตอบโต้เหตุการณ์ (Emergency Response Staff) ที่สำคัญของหน่วยงาน นอกเหนือจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ควรมีเจ้าหน้าที่ดังนี้

ก) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย(Fire warden) มีบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่าได้เคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากสถานที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว

ข) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building Manager) ผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor Manager) มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการและประสานงาน ณ สถานที่เกิดเหตุทันทีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร รวมถึงทรัพย์สินของกรมการขนส่งทางบกด้วย

๔. แผนปฏิบัติการในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉินและการกู้คืนระบบ

ในการตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน และการกู้คืนระบบได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ ดังนี้

หมวด ก: สำหรับทุกสถานการณ์-การประกาศใช้แผน BCP

หมวด ข: ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน(รวมถึงการสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูล) (Loss of Workplace covering Loss of Vital Records)

หมวด ค: การสูญเสียบุคลากรสำคัญ (Loss of Key Personnel)

หมวด ง: ความล้มเหลวของระบบไอที (Loss of IT System)

หมวด จ: ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้ (Failure of Key Dependency)

หมวด ก: สำหรับทุกสถานการณ์-การประกาศใช้แผน BCP

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤต			
๑	ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุ (Recall Tree) ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	๑. ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุให้เป็นปัจจุบัน ๒. ส่งสำเนาให้กับหัวหน้าคณะและทีมบริหารความต่อเนื่อง ทุกครั้งที่มีการปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุ
๒	ปรับปรุงแผนผังการแจ้งเหตุสำหรับบุคคล สนับสนุนการกู้คืน การปฏิบัติงาน (External Support Recall List) ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และจัดเก็บแผนผังการแจ้งเหตุ สำหรับบุคคลภายนอกที่สนับสนุนการกู้คืนการปฏิบัติงาน
เมื่อประกาศใช้แผน BCP			
๑	แจ้งบุคลากรที่สำคัญ	ผู้ประสานงาน BCP	โทรหาบุคลากรสำคัญตามรายชื่อแจ้งเหตุ เพื่อแจ้งการ ประกาศใช้แผน BCP
๒	แจ้งเหตุให้บุคลากรหลัก ในกระบวนการ/กิจกรรม ที่สำคัญเข้าปฏิบัติงานที่ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ติดต่อเจ้าหน้าที่ให้ไป ปฏิบัติงานที่ศูนย์ ปฏิบัติงานสำรอง	แจ้งเหตุให้บุคลากรสำรองทราบ เพื่อรองรับในส่วนที่ บุคลากรหลักไม่สามารถทำได้
๓	แจ้งผู้จัดเตรียมศูนย์ ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงาน BCP	แจ้งให้ผู้จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรองทราบ เพื่อให้ จัดเตรียมความพร้อมสำหรับใช้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
๔	แจ้งบุคลากรอื่น ๆ ทั่วไป ที่ไม่ได้อยู่ในทีมเฉพาะ	ผู้ประสานงาน BCP	แจ้งให้บุคลากรอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในทีมเฉพาะทราบเกี่ยวกับ สถานการณ์และการตัดสินใจสำหรับการจัดการของ หน่วยงาน เช่น ให้อยู่บ้าน, การจัดสรรพนักงานให้มาทำงาน เป็นต้น
๕	แจ้งบุคลากรสนับสนุนอื่น ที่สำคัญ	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีม บริหารความต่อเนื่อง	แจ้งบุคลากรสนับสนุนอื่นที่สำคัญ เพื่อให้ความช่วยเหลือใน การกู้คืนธุรกิจ เช่น คู่ค้า ผู้ให้เช่าระบบ suppliers หรือผู้ ให้บริการอื่น ๆ และผู้รับบริการหลัก เป็นต้น

หมวด ข: ความสูญเสีย/เสียหายต่อสถานที่ทำงาน(รวมถึงการสูญเสีย/เสียหายของเอกสารข้อมูล)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤต			
๑	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
๒	จัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP	ตรวจสอบการจัดเตรียมศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้มีความพร้อมและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่สำคัญเป็นเวลาอย่างน้อย ๑ สัปดาห์ขึ้นไป โดยมีหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องเป็นผู้สั่งการหรืออาจมีการแต่งตั้งผู้สั่งการแทนก็ได้
๓	ดูแลและจัดเก็บเอกสารข้อมูลสำคัญ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ตรวจสอบว่าได้มีการเก็บเอกสารข้อมูลสำคัญไว้ในที่ปลอดภัยตามระยะเวลาที่กำหนดโดยสม่ำเสมอหรือไม่ เพื่อให้สามารถกู้คืนหรือสร้างเอกสารข้อมูลสำคัญขึ้นมาใหม่ได้
๔	มาตรฐานกระบวนการทำงานในช่วงเหตุการณ์ฉุกเฉิน	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	กำหนดมาตรฐานของกระบวนการทำงานในภาวะของเหตุการณ์ฉุกเฉินคือ <ul style="list-style-type: none"> • ลดขั้นตอนความซับซ้อนในการปฏิบัติงานลงแต่ต้องแม่นยำและถี่ถ้วนในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากปริมาณงานในสภาวะเช่นนี้ จะมีข้อราชการไม่มากอาจใช้เวลาต่อหนึ่งเรื่องมากกว่าปกติเพื่อความถูกต้องในการทำงาน • หัวหน้าทีมงานหรือผู้ปฏิบัติงานควรเขียนบันทึกการปฏิบัติงานรายงานผลสรุปที่เกิดขึ้น เช่น ระยะเวลาในการฟื้นคืนระบบความขัดข้องระหว่างการปฏิบัติงาน ความไม่เพียงพอในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน • ติดต่อผู้รับบริการทางโทรศัพท์ ตามเบอร์ติดต่อที่ได้จัดทำไว้เพื่อแจ้งสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ และเบอร์โทรศัพท์เบอร์โทรสารและแจ้งความล่าช้าที่อาจเกิดขึ้นจากระยะเวลาของการฟื้นคืนระบบ
ภายใน ๖ ชม. - ๒ วัน			
๑	แจ้งขอเข้าใช้สถานที่ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ผู้ประสานงาน BCP	จัดเตรียมการเคลื่อนย้ายไปศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง
๒	เคลื่อนย้ายไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP/ หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	เคลื่อนย้ายไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการอย่างรวดเร็ว (จัดทำแผนที่ตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรองและเส้นทางการเดินทางเพื่อแจกบุคลากร)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
๓	จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP/ หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> • จัดเตรียมสถานที่อุปกรณ์ระบบงานที่ต้องใช้ • ตรวจสอบการเชื่อมต่อของระบบ IT • ทดสอบอุปกรณ์และระบบงานที่ต้องใช้ • ทดสอบการส่งสัญญาณโทรศัพท์และแฟกซ์ที่จำเป็น • จัดหาบริการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในและจากองค์กรหรือบริษัทภายนอกที่จำเป็น • จัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างเร่งด่วนตามความสำคัญจำเป็นในการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรองและดำเนินการตามแผนฯ
๔	กู้คืนเอกสารข้อมูลสำคัญ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> • เรียกเอกสารข้อมูลสำคัญซึ่งเก็บ หรือจัดทำสำรองไว้ • สร้างเอกสารข้อมูลสำคัญที่เสียหายขึ้นมาใหม่ • เปลี่ยนเส้นทางการจัดส่งเอกสารข้อมูลที่สำคัญ • ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารข้อมูลสำคัญสำหรับงานที่ทำค้างอยู่ในเวลาที่เกิดเหตุการณ์
๕	แจ้งให้ทราบว่ามีบริการใดได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องหรือ ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็น หัวหน้าศูนย์สั่งการ	<ul style="list-style-type: none"> • ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน (ภาคผนวก ๕) • ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติมและทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
๖	รายงานต่อผู้บริหาร/ศูนย์สั่งการ	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	รวบรวมข้อมูลความเสียหายและสถานการณ์กู้คืนการปฏิบัติงานล่าสุดเพื่อรายงานต่อศูนย์สั่งการ
ภายในเวลา ๑-๗ วัน			
๗	จัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน	ผู้ประสานงาน BCP	<ul style="list-style-type: none"> • ประเมินความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานสำหรับระยะเวลาทำงาน ๓๐ วัน • ส่งแบบฟอร์มการจัดซื้อให้กับฝ่ายพัสดุ <p>หมายเหตุ: ในการประเมินความเพียงพอดังกล่าวให้พิจารณารายการที่ต้องจัดเตรียมการสั่งซื้อไว้แล้วในแบบฟอร์มจัดซื้อเพื่อให้สามารถขออนุมัติได้ทันที</p>

หมวด ค: การสูญเสียบุคลากรสำคัญ

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤต			
๑	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
๒	เตรียมบุคลากรสำรอง/มีการสับเปลี่ยนหน้าที่กันเพื่อให้สามารถทำงานแทน	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	จัดให้มีการหมุนเวียนการทำงานของบุคลากรเพื่อการทดแทนกัน มีการสอนงาน/ฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อให้คุ้นเคยกับภารกิจที่สำคัญกรณีสูญเสียบุคลากรหลัก
ภายในเวลา ๑-๗ วัน			
๑	รายงานต่อศูนย์สั่งการ	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องหรือผู้ ได้รับแต่งตั้งเป็น หัวหน้าศูนย์สั่งการ	รายงานความเคลื่อนไหวให้ศูนย์สั่งการทราบอย่างต่อเนื่อง
๒	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ		<ul style="list-style-type: none"> ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ช้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
๓	สั่งการให้บุคลากรสำรองเข้าปฏิบัติงาน		ดำเนินการเพื่อให้บุคลากรสำรองสามารถปฏิบัติงานแทนได้ เช่น สิทธิเข้าถึงอาคารสถานที่ เอกสาร ข้อมูล ระบบ และไฟล์ที่จำเป็น
๔	ให้อำนาจอนุมัติและอำนาจการลงนามที่จำเป็นแก่บุคลากรสำรอง		ปรับปรุงเอกสารอนุมัติ และอำนาจในการลงนามที่จำเป็นเพื่อให้บุคลากรสำรองมีอำนาจในการดำเนินการ
๕	เปลี่ยนสถานที่/ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารข้อมูล	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	หากบุคลากรสำรองไม่ได้ปฏิบัติงานในสถานที่เดิมของบุคลากร ให้เปลี่ยนเส้นทางของเอกสาร จดหมายเลข โทรศัพท์และอื่น ๆ ส่งไปยังสถานที่บุคลากรสำรองทำงานอยู่
๖	ทำรายการที่หยุดชะงักขณะเกิดเหตุการณ์	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบสถานะของรายการที่เพิ่งทำเสร็จ ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์หยุดชะงัก ทำรายการที่ยังคงค้างอยู่ให้เสร็จสิ้น
ภายในเวลา ๑๔ วัน			
๗	พิจารณาจัดสรร/เกลี่ยบุคลากรตามความเหมาะสม	หัวหน้าคณะบริหาร ความต่อเนื่องและ หัวหน้าทีมงานบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ประเมินจากบุคลากรที่เหลืออยู่ ประสานงานกับกองการเจ้าหน้าที่เพื่อจัดสรรข้าราชการที่มีอยู่ กับหน่วยที่ขาดแคลนมากตามความเหมาะสมและแต่งตั้งรักษาการแทนกรณีจำเป็น แจ้งหัวหน้าหน่วยงานและตัวบุคลากรขอความร่วมมือไปช่วยงานในส่วนที่ต้องการหรือขาดแคลนมาก

หมวด ง: ความล้มเหลวของระบบไอที

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤต			
๑	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบัน	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
๒	จัดทำแผนฟื้นฟูจากความเสียหาย(Disaster Recovery Plan:DRP)	หัวหน้าทีม IT	จัดทำแผนฟื้นฟูจากความเสียหายโดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้ - <u>วัตถุประสงค์</u> บอกถึงวัตถุประสงค์ของแผนฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อเกิดขึ้นจริง - <u>ขอบเขต</u> ระบุหน่วยงานหรือหน้าที่ทางธุรกิจและกลุ่มบุคคลที่ต้องนำแผนฯ ไปใช้ได้จริง - <u>บทบาทและความรับผิดชอบ</u> ระบุบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในการฟื้นฟูจากความเสียหาย - <u>ทรัพยากรที่ต้องใช้</u> ระบุทรัพยากรที่ต้องใช้ในการฟื้นฟูการดำเนินงาน - <u>การฝึกอบรม</u> ระบุโปรแกรมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อทุกฝ่ายและจำเป็นต่อผู้ใช้ทุกกลุ่ม - <u>ตารางการทดสอบและฝึกซ้อม</u> จัดตารางการทดสอบแผนฟื้นฟูและการฝึกซ้อมฟื้นฟูการดำเนินงาน - <u>ตารางบำรุงรักษา</u> จัดตารางทบทวนและปรับปรุงข้อมูลในแผนฟื้นฟูเป็นระยะ - <u>ข้อควรระวัง</u> ระบุเรื่องที่เกี่ยวข้องควรระวังหรือควรให้ความสนใจ
๓	ทบทวนการจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ตามแผนฟื้นฟูจากความเสียหาย (Disaster Recovery Plan:DRP)	หัวหน้าทีม IT	ตรวจสอบว่าได้มีการระบุระบบงานที่ต้องใช้สำหรับการปฏิบัติงานสำคัญอย่างครบถ้วน และพิจารณาว่า • มี DRP พร้อมและเพียงพอ • มีวิธีการทำงานอื่นที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ (workaround procedure) เมื่อเกิดความล้มเหลวของระบบงาน
๔	พิจารณาระบบงานที่ DRP ไม่รองรับ	ผู้ประสานงาน BCP	หากระบบคอมพิวเตอร์ใดไม่มีแผน DRP รองรับ ให้พิจารณาความจำเป็นและแจ้งเจ้าของระบบงานเพื่อดำเนินการในลำดับต่อไป
ภายในเวลา ๔ ชั่วโมง - ๒ วัน			
๑	รายงานต่อศูนย์สั่งการ	ผู้ประสานงาน BCP และหัวหน้าทีม IT	รายงานสถานการณ์ให้ศูนย์สั่งการทราบอย่างต่อเนื่อง
๒	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง หัวหน้าทีม IT	• ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน (ภาคผนวก) • ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
๓	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ(Manual Work Around)	หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ
เมื่อมีการกู้คืนระบบงาน			
๑	กู้คืนข้อมูลเมื่อสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ	หัวหน้าทีม IT หัวหน้าทีมบริหาร ความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบสถานะของข้อมูลที่กู้คืนได้ • สร้างข้อมูลที่เสียหายไปขึ้นมาใหม่ • บันทึกรายการที่เกิดขึ้นระหว่างที่ระบบล้มเหลว และ • ระมัดระวังไม่ให้มีการบันทึกการกรายการซ้ำ หรือขาดไป
๒	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ		<ul style="list-style-type: none"> • ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงานถ้ามีบริการที่ยังได้รับผลกระทบหลังจากกู้คืนระบบงาน • ดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่สำคัญได้รับแจ้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการติดต่อบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ข้อชี้แจงเพิ่มเติม และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ

หมวด จ: ผู้ให้บริการที่สำคัญไม่สามารถให้บริการได้
(หน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบก ส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และภาคเอกชน)

	การดำเนินการ		ขั้นตอนปฏิบัติการ
	สิ่งที่ต้องทำ	ผู้รับผิดชอบ	
ก่อนเกิดวิกฤต			
๑	ปรับปรุง BCP ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา	ผู้ประสานงาน BCP	ทบทวน BCP อย่างน้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่า BCP เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา
๒	ทบทวนความพร้อมของการบริหารความต่อเนื่อง (BCM) ของผู้ให้บริการสำคัญ	เจ้าของผู้รับผิดชอบกระบวนการทำงาน (Process Owner)	ทบทวนรายชื่อหน่วยงาน บุคคลของผู้ให้บริการสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นปัจจุบัน และสามารถติดต่อ ประสานหรือให้บริการ ในระดับที่ยอมรับได้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต
ภายในเวลา ๑-๓ วัน			
๑	สื่อสารให้ทราบถึงการบริการที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและผู้ประสานงาน BCP	ประกาศใช้แผนการสื่อสารของหน่วยงาน เพื่อแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ยังคงมีอยู่ บริการที่ได้รับผลกระทบ ชั่วคราว หรือเงื่อนไขพิเศษ และทางเลือกที่เป็นไปได้สำหรับบริการที่ได้รับผลกระทบ
๒	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ (Manual work Around)	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ใช้ขั้นตอนวิธีการทำงานด้วยตัวเองที่ไม่ต้องพึ่งพาระบบ
ภายในเวลา ๗ วัน			
๓	พิจารณาแนวทาง/ช่องทางต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร/ประสานงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อมูลสำคัญ/จำเป็น ต่อการใช้ดำเนินการต่อไป - ประสานขอสำเนาข้อมูลกรณีข้อมูลขาดหายไป หรือมีไม่ครบ - กรณีระบบยังใช้การไม่ได้ต้องประสานผู้ดูแลระบบนั้น และทำการตรวจสอบข้อมูล สำรองข้อมูลเพื่อยืนยันความถูกต้อง - ดำเนินการประสานงานระบบต่าง ๆ เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติการเข้าสู่สภาวะปกติ

๕. รายงานความคืบหน้าของขั้นตอนการกู้คืนการปฏิบัติงาน

รายงานต่อ	ความถี่/ สัญญาณแจ้งเหตุ	หัวข้อรายงาน	ผู้รายงาน
๑. หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องและผู้บริหารสูงสุด	แจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉิน	การติดต่อในสายงานตาม Call Tree เรียบร้อย แจ้งการประกาศใช้แผนฉุกเฉิน	ผู้ประสาน BCP
๒. ผู้ประสาน BCP	การพบกันที่จุดนัดพบ	เจ้าหน้าที่ต้องเข้าปฏิบัติงานระหว่างเหตุการณ์ฉุกเฉินมาถึงจุดนัดพบครบถ้วน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
๓. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	การย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	แจ้งการโยกย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน	ทีมกู้คืนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน/ทีมกู้คืนสำรอง
๔. ผู้ประสาน BCP	สถานที่ปฏิบัติงานใหม่	- สามารถเข้าสถานที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรองได้เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่เข้าประจำการครบถ้วน ตรวจสอบเอกสารสำรองและอุปกรณ์ต่าง ๆ ว่าใช้งานได้ - อยู่ระหว่างการรอดูติดตั้งระบบ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
๕. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ความสัมฤทธิ์ผลของการเชื่อมต่อระบบงานต่าง ๆ ณ ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	ทุกระบบสามารถ Log-In เข้าระบบใช้งานได้หรือมีข้อขัดข้องประการใด	ทีมกู้คืนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๖. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	Processing รายการ	การเริ่มปฏิบัติงานตามปกติได้	หัวหน้าฝ่าย/ส่วน
๗. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ปัญหาค้างค้ำ	สรุปการแก้ไขปัญหาหรือปัญหาค้างค้ำแก้หัวหน้าฝ่ายเป็นระยะ ๆ จนเสร็จสิ้นปัญหา	หัวหน้าฝ่าย/ส่วน
๘. หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	การปิดงานสิ้นวัน	- กระบวนการปิดงานสิ้นวัน - สรุปงานที่เสร็จสิ้น - ปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	หัวหน้าฝ่าย/ส่วน
๙. - หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง - ผู้บริหารสูงสุด	การปฏิบัติงาน ณ ศูนย์สำรอง	สรุปการปฏิบัติงานประจำวัน	- ผู้ประสาน BCP - หัวหน้าคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่สภาวะปกติ

	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนปฏิบัติ
ก่อนเกิดวิกฤต		
๑	ผู้ประสานงาน BCP	<p>ปรับปรุงเอกสารเหล่านี้ให้เป็นปัจจุบันและจัดเก็บ</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ที่ได้รับความเสียหาย เช่น แผนผัง สถานที่ทำงานของหน่วยงาน (ซึ่งมีรายละเอียดของการวางเฟอร์นิเจอร์และ อุปกรณ์ต่าง ๆ) , แผนผังการเดินทางสายเคเบิล, สายโทรศัพท์ต่าง ๆ และเงื่อนไข พิเศษ เป็นต้น (เช่น ภาพถ่ายสถานที่ทำงานปัจจุบัน แผนผังสถานที่ทำงาน ปัจจุบัน) รายละเอียดการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การสำรองข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับระบบที่ไม่มี DRP server เอกสาร/ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการฟื้นฟูสถานที่ทำงานที่ได้รับความเสียหายขึ้นมาใหม่ <p>หมายเหตุ: ควรมีการเก็บสำเนาปัจจุบันไว้ในระบบกลาง หรือนอกสถานที่ หากเกิดเหตุจำเป็นสามารถเรียกใช้ได้</p>
๒	ผู้ประสานงาน BCP	ส่งสำเนาข้อมูลไปเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงานทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
ภายในเวลา ๑-๗ วัน		
๓	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	เรียกข้อมูลที่ต้องใช้ในการนำกลับสู่สภาวะเดิม ซึ่งเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงาน (เช่น แผนผังสถานที่ทำงานหลัก system configuration เอกสารสำคัญต่างๆ)
๔	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง/ผู้ประสาน BCP	<p>ประชุมคณะทำงานเพื่อวางแผนร่วมกัน ในเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> การซ่อมแซมและฟื้นฟูสถานที่ทำงานหลักที่เสียหายขึ้นมาใหม่หรือการเสาะหา และการจัดตั้งสถานที่ทำงานหลักแห่งใหม่ จัดซื้อและติดตั้งระบบที่ได้รับความเสียหาย เปิดช่องทางบริการผ่านระบบออนไลน์ หรือหาภาคีเครือข่าย ปรับกฎระเบียบให้เอื้อต่อการให้บริการในสถานการณ์วิกฤต สื่อสารข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย กำหนดตารางเวลา/บุคลากรการทำงาน เกลี้ยหรือจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อทดแทนจำนวนบุคลากรในจุดที่ขาดอยู่
ภายในเวลา ๑๔ วัน		
๕	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<p>ตัดสินใจกลยุทธ์การกลับสู่สภาวะปกติ และระยะเวลา ซึ่งควรประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> สถานที่ทำงานหลักจะต้องซ่อมแซมหรือย้ายไปยังที่อื่นหรือไม่ ควรซื้อระบบ(ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) หรือไม่

	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนปฏิบัติ
		<ul style="list-style-type: none"> • การจัดสรรบุคลากร/การแต่งตั้งรักษาการ(ตำแหน่ง จำนวนคนอื่น ๆ) • ต้นทุนที่จะเกิดขึ้น • กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติ
ภายในเวลา ๒๑ วัน		
๖	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> • ประชุมคณะทำงานวางแผนร่วมกันเพื่อฟื้นฟูให้กลับสู่ภาวะปกติ • สร้างแบบฟอร์มตรวจสอบเพื่อช่วยในการระบุงานหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ และผู้รับผิดชอบงาน หน้าที่นี้ควรประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - การจัดตั้งสถานที่ทำงาน - การเปลี่ยนเส้นทางการส่งจดหมายไปรษณีย์/อิเล็กทรอนิกส์ - การแก้ไขปรับปรุงระบบและสายสัญญาณโทรศัพท์ - การจัดตั้งและทดสอบอุปกรณ์ - ตรวจสอบการกู้คืนข้อมูลขึ้นมาใหม่เพื่อเก็บรักษาข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นระเบียบ - การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญที่ขาดไป - การติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ
๗	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	เมื่อจัดทำแผนเรียบร้อยแล้ว สื่อสารให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับแผนการกลับสู่ภาวะปกติและตารางเวลาการดำเนินการ
ภายในเวลา ๓๐ วัน		
๘	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง/ผู้ประสาน BCP	ก่อนที่จะยกเลิกการใช้ศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ ต้องทดสอบว่า กระบวนการปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้อย่างดีในสถานที่ทำงานใหม่
๙	ผู้ประสาน BCP/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	ดำเนินการเปลี่ยนศูนย์ปฏิบัติงานสำรองให้กลับไปอยู่ในสภาพเดิม (original condition) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - นำซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งไว้ที่ศูนย์สำรองออก - ตรวจสอบว่าได้นำข้อมูลที่มีความอ่อนไหวออกจากฮาร์ดดิสก์หรือที่ชั่วคราว อื่น ๆ เรียบร้อยแล้ว - ทำลายหรือกำจัดเอกสารต่าง ๆ และรายงานข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่ใช่แล้วออกไป - ตรวจสอบว่าทรัพยากรทุกอย่างที่ให้ผู้อื่นไปใช้ ได้คืนกลับมาในสภาพที่ดี - ส่งคืนสถานที่
๑๐	หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง	ดำเนินการยกเลิกสิทธิการเข้าถึงอาคารสถานที่ ข้อมูล และอำนาจต่าง ๆ ที่เคย อนุญาตให้กับบุคลากรชุดสำรอง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อกลับสู่สภาวะปกติ เป็นการฟื้นคืนกระบวนการทำงานทางธุรกิจทั้งหมด ที่สถานปฏิบัติงานหลักให้กลับเข้าสู่การทำงานตามปกติ ในขั้นตอนนี้จะมีการย้ายกระบวนการทำงานจาก ศูนย์ปฏิบัติงานสำรองไปยังสถานที่ทำงานใหม่หรือสถานที่ที่ได้จัดเตรียมการปฏิบัติงานไว้เรียบร้อยแล้ว ในการ จัดทำแผน ควรพิจารณาการทำให้กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญมากที่สุดให้กลับมาทำงานได้เป็นปกติ เป็นอันดับแรก จากนั้นจึงค่อยพิจารณาดำเนินการนำกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญน้อยกว่ากลับสู่การทำงาน ตามปกติต่อไป

หมายเหตุ : เนื่องจากระยะเวลาการกู้คืนตามสมมติฐานในการจัดทำแผน BCP เท่ากับ ๓๐ วัน แผนการปฏิบัติงาน เพื่อกลับสู่สภาวะปกติจะต้องเกิดขึ้นภายในระยะเวลา ๓๐ วัน นับจากเกิดเหตุการณ์ความเสียหายนั้น หากมีความเสียหายขั้นรุนแรงจะต้องพิจารณาหาวิธีการสำรอง เช่น การย้ายไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรองชั่วคราว (interim alternate site) หรือการวางแผนบุคลากรชั่วคราว จนกว่าจะจัดตั้งสถานที่ดำเนินการถาวรเสร็จสมบูรณ์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ
(Business Impact Analysis :BIA)
ของกรมการขนส่งทางบก

๑. แบบประเมินผลกระทบทางธุรกิจ
หน่วยงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

ลักษณะงาน	กิจกรรม/กระบวนการ	กรอบเวลา/รอบเวลาปฏิบัติงาน	ผู้ส่งมอบงาน (Upstream)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (In Process)	ผู้รับบริการ (Downstream)
๑. รับชำระภาษีรถประจำปี	กระบวนการรับชำระภาษีรถประจำปี	๒ นาที	สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕	สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๔	ประชาชน
๒. การให้บริการด้านการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถ	กระบวนการออกใบแทนใบอนุญาตขับรถ	๓๐ นาที			

หมายเหตุ การขอใบแทนใบอนุญาตขับรถชนิดตลอดชีพกรณีชำรุดหรือสูญหาย สามารถดำเนินการได้ที่สำนักงานขนส่งทุกแห่งทั่วประเทศ เฉพาะที่มีข้อมูลใบอนุญาตขับรถในฐานข้อมูลระบบปฏิบัติงานของกรมเท่านั้น กรณีที่ไม่มีข้อมูลใบอนุญาตขับรถในฐานข้อมูลระบบปฏิบัติงานของกรม ผู้ขอสามารถดำเนินการขอรับใบแทนใบอนุญาตขับรถชนิดตลอดชีพ ณ สำนักงานขนส่งที่ออกใบอนุญาตขับรถชนิดตลอดชีพ นั้น ๆ

- การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงาน

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕๐ ■ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๒๕- ๕๐ ■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๑๐-๒๕ ■ ต้องมีการรักษาพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ ๕-๑๐ ■ ต้องมีการปฐมพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ ๕

- การสรุปเหตุการณ์ภัยคุกคามและผลกระทบจากเหตุการณ์

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติ งานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ/ การจัดหา- จัดส่ง วัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูลและ เอกสาร ที่สำคัญ	ด้าน บุคลากรหลัก ที่สำคัญ	ด้านลูกค้า/ ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ
๑	เหตุการณ์อุทกภัย	√	√	√	√	√
๒	เหตุการณ์อัคคีภัย	√	√	√	√	
๓	เหตุการณ์ชุมนุม ประท้วง/จลาจล	√	√		√	√
๔	เหตุการณ์โรคระบาด				√	√

๒. แบบประเมินผลกระทบต่อกระบวนการ/กิจกรรม
หน่วยงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

หน่วยงาน ย่อย	กระบวนการ/ กระบวนการงาน/ กิจกรรม	ผลกระทบต่อ			ระยะเวลา นานที่สุด ที่ยอมให้ หยุดได้	เหตุผล	ระดับ ผลกระทบ
		ผู้ส่งมอบงาน (Upstream)	หน่วยงาน ภายในที่ เกี่ยวข้อง (In Process)	ผู้รับบริการ (Downstream)			
ส่วนทะเบียน รถยนต์	๑.กระบวนการรับชำระภาษี รถประจำปี	✓	✓	✓	๑ วัน	งานด้านบริการหลัก ของ ขบ. ได้แก่ งาน รับชำระภาษีรถ ประจำปี และงาน ด้านใบอนุญาตขับรถ ดังนั้น หากเกิด สภาวะวิกฤต จะส่งผลให้ขีด ความสามารถในการ ดำเนินงาน หรือ ให้บริการลดลง มากกว่า ร้อยละ ๕๐ และกระทบต่อ ภาพลักษณ์ของ องค์กร	สูงมาก
ส่วน ใบอนุญาตขับ รถ	๒. กระบวนการออกใบแทน ใบอนุญาตขับรถ	✓	✓	✓	๑ วัน	งานด้านบริการหลัก ของ ขบ. ได้แก่ งาน รับชำระภาษีรถ ประจำปี และงาน ด้านใบอนุญาตขับรถ ดังนั้น หากเกิด สภาวะวิกฤต จะส่งผลให้ขีด ความสามารถในการ ดำเนินงาน หรือ ให้บริการลดลง มากกว่า ร้อยละ ๕๐ และกระทบต่อ ภาพลักษณ์ของ องค์กร	สูงมาก

ภาคผนวก ๒

กลยุทธ์การบริหารความต่อเนื่อง
(Business Continuity Plan :BCP)
ของกรมการขนส่งทางบก

๖. กลยุทธ์การกู้คืนธุรกิจ (BUSINESS RECOVERY STRATEGY)

หน่วยงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

๑. กิจกรรม/กระบวนการ การรับชำระภาษีรถประจำปี

ความสูญเสีย/ เสียหาย	บริการขั้นต่ำ ที่ให้ได้ (Minimum Services Offered)	ระยะเวลา หยุดดำเนินการ ขั้นต่ำที่ให้ได้	ระดับบริการที่ คาดว่าจะกู้ได้ (วันที่ ๑ ถึง สัปดาห์ที่ ๔)	กลยุทธ์การกู้คืนที่นำมาปฏิบัติ Business Recovery strategy Adopted
๑. สถานที่ ปฏิบัติงาน ๒. วัสดุอุปกรณ์ที่ สำคัญ/การจัดหา อุปกรณ์ที่สำคัญ ๓. เอกสารสำคัญ	-	๑ วัน	Intraday : ๐% Day ๑-๓ : ๒๐% Week ๑ : ๓๐% Week ๒ : ๕๐% Week ๓ : ๖๐% Week ๔ : ๘๐%	๑. รายงานหัวหน้าทีมของตนเอง ๒. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่กำหนดตามผังใน Call Tree ให้อยู่ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด ๓. แจ้งหน่วยงานที่ติดต่อทั้งภายในและภายนอก ถึงสถานการณ์โดย - แจ้ง สขพ.๑-๔ ให้เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ - ประชาสัมพันธ์ให้ไปใช้บริการ ณ สถานที่ สำรอง ณ สขพ.๑- ๔ ๔. เริ่มปฏิบัติงานต่อตามกระบวนการปกติ ๕. เข้าฟื้นฟูและปรับปรุงสถานที่ทำงาน ๖. รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต
ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ/ข้อมูล สำคัญ			Intraday : ๐% Day ๑-๓ : ๒๐% Week ๑ : ๓๐% Week ๒ : ๕๐% Week ๓ : ๖๐% Week ๔ : ๘๐%	
บุคลากรหลัก/สำคัญ				
ผู้ให้บริการ ที่สำคัญ Key Dependencies				

๒. กิจกรรม/กระบวนการ ออกไปแทนใบอนุญาตขับรถ

ความสูญเสีย/เสียหาย	บริการขั้นต่ำที่ให้ได้ (Minimum Services Offered)	ระยะเวลาหยุดดำเนินการขั้นต่ำที่ให้ได้	ระดับบริการที่คาดว่าจะทำได้ (วันที่ ๑ ถึง สัปดาห์ที่ ๔)	กลยุทธ์การกู้คืนที่นำมาปฏิบัติ Business Recovery strategy Adopted
๑. สถานที่ปฏิบัติงาน ๒. วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาอุปกรณ์ที่สำคัญ ๓. เอกสารสำคัญ	-	๑ วัน	Intraday : ๐% Day ๑-๓ : ๒๐% Week ๑ : ๓๐% Week ๒ : ๕๐% Week ๓ : ๖๐% Week ๔ : ๘๐%	๑. รายงานหัวหน้าทีมของตนเอง ๒. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่กำหนดตามผังใน Call Tree ให้อยู่ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด ๓. แจ้งหน่วยงานที่ติดต่อทั้งภายในและภายนอก ถึงสถานการณ์โดย - แจ้ง สขพ.๑-๔ ให้เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ - ประชาสัมพันธ์ให้ไปใช้บริการ ณ สถานที่สำรอง ณ สขพ.๑- ๔ ๔. เริ่มปฏิบัติงานต่อตามกระบวนการปกติ ๕. เข้าฟื้นฟูและปรับปรุงสถานที่ทำงาน ๖. รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/ข้อมูลสำคัญ			Intraday : ๐% Day ๑-๓ : ๒๐% Week ๑ : ๓๐% Week ๒ : ๕๐% Week ๓ : ๖๐% Week ๔ : ๘๐%	
บุคลากรหลัก/สำคัญ				
ผู้ให้บริการที่สำคัญ Key Dependencies				

๗. กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ
หน่วยงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

๑. กิจกรรม/กระบวนการ การรับชำระภาษีรถประจำปี

การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ						
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์		ระบบงานเทคโนโลยี หรือ ระบบ สารสนเทศ	บุคลากร		ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
	ประเภท/ชนิด	จำนวน (หน่วย)		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	
ไม่ต้องกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ แต่จะเน้นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบสถานที่ให้บริการสำรอง และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์						

๘. กำหนดทรัพยากรที่สำคัญ
หน่วยงาน สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

๒. กิจกรรม/กระบวนการ ออกใบแทนใบอนุญาตขับรถ

การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ						
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์		ระบบงานเทคโนโลยี หรือ ระบบ สารสนเทศ	บุคลากร		ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
	ประเภท/ชนิด	จำนวน (หน่วย)		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	
ไม่ต้องกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ แต่จะเน้นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบสถานที่ให้บริการสำรอง และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์						

๙. สรุปรายการ/จำนวนทรัพยากรที่สำคัญ

การกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ						
อาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์		ระบบงานเทคโนโลยี หรือ ระบบ สารสนเทศ	บุคลากร		ลูกค้า/ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
	ประเภท/ชนิด	จำนวน (หน่วย)		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	
ไม่ต้องกำหนดทรัพยากรที่สำคัญ แต่จะเน้นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบสถานที่ให้บริการสำรอง และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์						

ภาคผนวก ๓

กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน
(Call Tree)

คณะกรรมการความต่อเนื่องกรรมการขนส่งทางบก

ผู้บริหาร/หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง และหัวหน้า ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
อธิบดีกรมการขนส่งทางบก	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๙๙		๐๘ ๙๒๐๓ ๑๑๐๓	
รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก (ก) หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่อง	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๕๕		๐๘ ๑๙๕๙ ๖๖๖๖	
รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก (หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องสำรอง ๑)	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๖๖		๐๘ ๕๖๖๐ ๗๕๘๓	
รองอธิบดีกรมการขนส่งทางบก (หัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องสำรอง ๒)	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๗๗		๐๙ ๒๖๕๙ ๔๖๕๖	
เลขานุการกรม (ข) ผู้ประสานงาน BCP	๐ ๒๒๗๑ ๘๕๘๔		๐๘ ๖๘๘๑ ๔๖๔๔	
เลขานุการคณะกรรมการความต่อเนื่อง (ค) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
๑. ผู้อำนวยการสำนักการขนส่งผู้โดยสาร	๐ ๒๒๗๑ ๘๕๕๕		๐๘ ๑๔๘๗ ๗๔๘๘	
๒. ผู้อำนวยการสำนักการขนส่งสินค้า	๐ ๒๒๗๑ ๘๔๘๙		๐๘ ๙๑๒๒ ๑๑๑๘	
๓. ผู้อำนวยการสำนักวิศวกรรมยานยนต์	๐ ๒๒๗๑ ๘๖๖๖		๐๘ ๑๘๙๙ ๐๖๕๔	
๔. ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานงานทะเบียน และภาษีรถ	๐ ๒๒๗๑ ๘๗๗๗		๐๙ ๒๖๕๙ ๔๖๕๖	
๕. ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๕๗		๐๘ ๑๓๘๓ ๑๘๒๑	
๖. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	๐ ๒๒๗๑ ๘๗๘๘		๐๘ ๙๖๗๘ ๗๑๓๗	
๗. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑	๐ ๒๔๑๖ ๔๖๙๓		๐๘ ๑๑๗๐ ๒๘๒๕	
๘. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๒	๐ ๒๔๓๓ ๔๗๗๗		๐๖ ๑๔๑๐ ๔๒๑๓	
๙. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๓	๐ ๒๓๓๑ ๔๖๖๙		๐๘ ๑๖๔๐ ๖๒๕๐	
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๔	๐ ๒๕๔๓ ๕๕๑๔		๐๖ ๑๔๑๐ ๔๑๑๘	
๑๑. ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕	๐ ๒๒๗๑ ๘๕๘๘		๐๘ ๙๕๐๗ ๕๕๕๕	
๑๒. ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลังและรายได้	๐ ๒๒๗๑ ๘๖๘๘		๐๘ ๙๒๐๓ ๑๕๔๔	
๑๓. ผู้อำนวยการกองตรวจการขนส่งทางบก	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๗๘		-	
๑๔. ผู้อำนวยการกองแผนงาน	๐ ๒๒๗๑ ๘๔๔๔		๐๙ ๐๘๘๐ ๑๓๓๘	
๑๕. ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	๐ ๒๒๗๑ ๘๔๘๔		๐๖ ๑๔๐๔ ๖๖๒๗	
๑๖. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๖๘		๐๘ ๙๑๓๖ ๑๑๕๕	
๑๗. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน	๐ ๒๒๗๑ ๘๗๘๗		๐๘ ๕๔๘๓ ๙๐๘๔	
๑๘. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๐ ๒๒๗๑ ๘๖๘๖		๐๘ ๙๐๗๙ ๓๒๒๒	
๑๙. ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๘๘		๐๘ ๙๑๓๖ ๑๑๕๕	
๒๐. ผู้อำนวยการกองบริหารรถโดยสารประจำทาง พื้นที่กรุงเทพมหานคร	๐ ๒๒๗๑ ๘๕๒๒		-	
๒๑. เลขานุการกรม	๐ ๒๒๗๑ ๘๕๘๔		๐๘ ๖๘๘๑ ๔๖๔๔	
๒๒. หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๑๓		๐๘ ๑๖๙๒ ๙๖๑๘	

- (ก) เมื่อเกิดเหตุวิกฤตหัวหน้าคณะกรรมการความต่อเนื่องประกาศภาวะวิกฤตโดยโทรรายงานอธิบดีกรมการขนส่งทางบก และโทรแจ้งผู้ประสานงาน BCP ให้ดำเนินการตามแผน BCP ให้โทรแจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง
- (ข) ผู้ประสานงาน BCP โทรแจ้งหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามแผน BCP รวมถึงรายงานสถานการณ์ดำเนินการตามแผนให้หัวหน้าคณะกรรมการความเสี่ยงทราบ
- (ค) หัวหน้าทีมคณะกรรมการความเสี่ยงดำเนินการตามแผน BCP ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- (ง) ผู้รับผิดชอบด้านอัคคีภัย (Fire warden) ผู้รับผิดชอบการเคลื่อนย้ายบุคลากรออกจากสถานที่เกิดเหตุตามขั้นตอนปฏิบัติการ และต้องรายงานผลการเคลื่อนย้ายบุคลากรให้ผู้ดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ (Building Safety Manager) และให้ความช่วยเหลือในการติดตามบุคลากรที่หายไปหรือไม่ได้รายงานตัว
- (จ) หัวหน้าผู้ดูแลอาคาร (Building manager) ประสานงานกับผู้ดูแลประจำชั้นอาคาร (Floor manager) ในการช่วยเคลื่อนย้ายบุคลากร ณ สถานที่เกิดเหตุ ทั้งนี้ที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่คุกคามชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากรรวมถึงทรัพย์สินสำคัญของกรมการขนส่งทางบกด้วย

ทีมบริหารความต่อเนื่อง

๑. สำนักการขนส่งผู้โดยสาร

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายชัยรัตน์ พรสวัสดิ์ ผู้อำนวยการสำนักการขนส่งผู้โดยสาร (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๑๔๘๗ ๗๔๘๘	
(ข) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการขนส่ง ผู้โดยสาร				
นางณัฐากร นาเจริญ (ค) หัวหน้าส่วนสถานีขนส่งผู้โดยสาร			๐๖ ๒๓๒๘ ๙๑๑๕	
นางสาวณัฐนรีย์ เมืองยม (ค) หัวหน้ากลุ่มโคจขายเส้นทางและเงื่อนไข การเดินทาง			๐๘ ๕๒๕๑ ๔๔๔๙	
นางคนางค์นงค์ หนูสันเทียะ (ค) หัวหน้าส่วนการขนส่งผู้โดยสาร ประจำทาง			๐๘ ๓๑๙๑ ๕๖๖๑	
นายสุพิชัย เต็งประเสริฐ (ค) หัวหน้าส่วนการขนส่งผู้โดยสาร ไม่ประจำทาง			๐๘ ๖๙๙๖ ๕๙๙๑	
นายก่อลาภ ประกอบสุข (ค) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการ ขนส่งผู้โดยสาร			๐๘ ๐๘๗๖ ๗๓๑๘	
นายสนั่น จำปา (ค) หัวหน้ากลุ่มอำนวยความสะดวกกรมการ การขนส่ง			๐๘ ๑๙๑๙ ๒๐๑๙	
(ค) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป				

๒. สำนักการขนส่งสินค้า

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นางสาวรัตนา อธิอมร ผู้อำนวยการสำนักการขนส่งสินค้า (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๑๑๗๐ ๒๙๙๑	
นายฐิติพัฒน์ ไทยจงรักษ์ หัวหน้าส่วนสถานตรวจสภาพรถ รักษาการในตำแหน่ง (ข) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการขนส่งสินค้า			๐๘ ๘๑๘๘ ๑๑๑๑	
นางนวลละออ สุวรรณวิช (ค) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป			๐๘ ๖๗๙๘ ๓๐๘๘	

นายสรชา ธีรณวัฒน์ (ค) หัวหน้าส่วนประกอบการขนส่งสินค้า			๐๘ ๙๔๘๘ ๓๗๐๗	
นางสาวจิราภรณ์ จิตรถวิล นักวิชาการขนส่งชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการ ขนส่งสินค้า			๐๙ ๙๒๕๑ ๖๒๖๕	
นางสาววันเพ็ญ ขจรกลิ่น (ค) หัวหน้าส่วนสถานีขนส่งสินค้า			๐๘ ๑๘๓๔ ๐๐๘๙	

๓. สำนักวิศวกรรมยานยนต์

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายชีพ น้อมเคียร ผู้อำนวยการสำนักวิศวกรรมยานยนต์ (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๑๘๙๙ ๐๖๕๔	
นายจักรกฤษ ตั้งใจตรง (ข) หัวหน้าส่วนรับรองแบบรถ			๐๘ ๖๕๗๑ ๔๙๖๗	
นายฐิติพัฒน์ ไทยจงรักษ์ (ค) หัวหน้าส่วนสถานตรวจสภาพรถ			๐๘ ๙๐๑๐ ๐๑๐๑	
นายภรรทพ สุมนธา (ค) หัวหน้าส่วนมาตรฐานการตรวจ สภาพรถ			๐๘ ๑๕๔๗ ๕๕๖๓	
นายทวี เมธีศุภภัก หัวหน้างานรถบรรทุก รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้าส่วนตรวจสอบสมรรถนะรถ			๐๘ ๑๘๑๗ ๘๙๕๘	
ม.ล.กิริติสิทธิ์ ชยางกูร นักวิชาการขนส่งชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานยานยนต์			๐๘ ๖๗๗๐ ๐๓๘๘	
นายสุตผล ทองมาก นักวิทยาศาสตร์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มพลังงานและสิ่งแวดล้อม			๐๘ ๙๙๘๖ ๓๖๓๘	
นางอังคณา วิเศษดี (ค) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป			๐๙ ๖๙๘๙ ๖๓๕๓	

๔. สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายยงยุทธ นาคแดง รองอธิบดี รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานงานทะเบียน และภาษีรถ (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๙ ๒๖๕ ๙๔๖๕๖	
นาย ก.ศิริ ตาดพริ้ง (ข) หัวหน้างานระบบบัญชีและเครื่องยนต์	๐ ๒๒๗๑ ๘๗๑๐		๐๙ ๓๕๖๔ ๖๙๗๘	
นางเพียงจันทร์ พจนโพธิ์ศรี (ค) นักวิชาการขนส่งชำนาญการ	๐ ๒๒๗๑ ๘๗๑๐		๐๘ ๙๗๘ ๗๙๕๖๕	
นางสาวกัลยรัตน์ วชิรศิริ (ค) นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ	๐ ๒๒๗๑ ๘๗๑๓		๐๙ ๗๒๐ ๑๒๑๓๐	

๕. สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายวัลลภ งามสอน ผู้อำนวยการสำนักสวัสดิภาพการขนส่ง ทางบก (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๑๑๗๐ ๒๘๓๓	
นางวาทีณี สุวรรณพงศ์ (ข) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านความปลอดภัย			๐๖ ๑๔๑๐ ๔๔๙๔	
นางสาวชุตินันท์ แซ่ตั้ง (ค) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป			๐๙ ๐๙๖๑ ๗๑๙๒	
นางสาวกอบกุล อินทร์ตัน (ค) หัวหน้ากลุ่มแผนงานความปลอดภัย			๐๘ ๑๘๔๒ ๘๗๑๘	
นายเลิศสกุล นาเจริญ (ค) หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานใบอนุญาตและ โรงเรียนสอนขับรถ			๐๙ ๒๕๐๕ ๔๔๔๖	
นางวิลาวัลย์ คันทอง (ค) หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมความปลอดภัย			๐๘ ๑๙๐๔ ๗๓๒๒	
นายสุรเชษฐ คล้ายแจ้ง (ค) หัวหน้ากลุ่มสื่อสารเพื่อความปลอดภัย			๐๘ ๖๖๖๗ ๓๖๔๗	
นายสหชาติ คำพูน (ค) หัวหน้าส่วนพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพ การขับรถ			๐๘ ๑๓๔๕ ๔๗๗๑	

๖. สำนักกฎหมาย

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายสาธิต ใช้สถิตย์ หัวหน้ากลุ่มนิติกรรมและคดี รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๙๖๗๘ ๗๑๓๗	
นายสุรัตน์ คนขยัน (ข) นิติกรชำนาญการ			๐๘ ๕๑๔๐ ๔๗๒๒	
นายรัฐากร แก้วใส (ค) นิติกรปฏิบัติการ			๐๘ ๕๒๔๘ ๙๕๐๑	
นายเอกราช โภชนกิจ (ค) นิติกรปฏิบัติการ			๐๙ ๐๙๖๔ ๒๕๕๕	

๗. สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายเสกสม อัครพันธุ์ ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕ (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๙๕๐๗ ๕๕๕๕	
นางกรรณิ แสงพงศานนท์ (ข) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป			๐๘ ๑๙๐๘ ๘๕๐๔	
นางสาวณัฐกร โอภาสทิพากร (ค) รักษาการหัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง			๐๘ ๙๔๐๒ ๕๐๐๐	
นางยุพิน มีแจ่ม (ง) หัวหน้าส่วนทะเบียนรถขนส่ง			๐๘ ๑๘๐๗ ๒๖๖๙	
นางสาวบุปผา ศรีเจริญ (จ) หัวหน้าส่วนทะเบียนรถยนต์			๐๘ ๖๕๖๙ ๘๔๗๘	
นายทวิศักดิ์ พุนทรัพย์โสภณ (ฉ) หัวหน้าส่วนตรวจสภาพรถ			๐๘ ๑๘๕๖ ๓๓๖๓	
ว่าที่ ร.ต. (ญ) นवलพร ไชยเดชกำจร (ช) หัวหน้าส่วนใบอนุญาตขับรถ			๐๙ ๘๕๕๙ ๙๑๕๔	
นางสาวเบญจมาศ แก้วบุญคำ (ซ) นักวิชาการขนส่งชำนาญการ กลุ่ม วิชาการขนส่ง			๐๘ ๙๖๒๖ ๕๕๑๖	
นางสาวจริย์พร ชาศิตศิริ (ฌ) นักวิชาการขนส่งชำนาญการ กลุ่ม วิชาการขนส่ง			๐๘ ๗๔๙๕ ๓๖๖๖	
นางปรียานิษฐ์ เรืองจินตนา (ญ) หัวหน้างานทะเบียนรถบรรทุก			๐๘ ๕๓๒๘ ๕๕๖๖	

นางสาวเกศกาญจน์ ดาวแจ่ม (ฎ) หัวหน้างานทะเบียนรถโดยสาร			๐๘ ๙๙๙๙ ๙๒๒๓	
นางสาวอำไพ เพชรนที (ฎ) หัวหน้างานทะเบียนรถจักรยานยนต์			๐๘ ๑๘๓๕ ๖๒๒๑	
นางหทัยภรณ์ จัมปาสุด (ฐ) หัวหน้างานทะเบียนรถยนต์เกิน ๗ คน			๐๘ ๖๓๘๑ ๖๕๑๑	
นางสาวรัชณี ศรีชัยตัน (จ) หัวหน้างานทะเบียนรถยนต์นั่งไม่เกิน ๗ คน			๐๙ ๕๕๖๔ ๔๒๖๖	
นายยุทธนา ไม้วังษ์ (ต) หัวหน้างานทะเบียนรถรับจ้างและรถบริการ			๐๙ ๕๕๖๔ ๔๒๖๖	
นางสาวเนตน์ภิต สุวรรณพุ่ม (ณ) หัวหน้างานอบรมทดสอบ			๐๘ ๗๙๒๗ ๔๖๖๖	
นางสาวศตกมล บุญสมบัติ (ด) หัวหน้างานใบอนุญาตขับรถ			๐๘ ๑๘๕๗ ๕๙๙๔	
นางสาวเจนจิรา เหล็กไม้ (ต) หัวหน้างานใบอนุญาตผู้ประจำรถและ ขับรถอื่น			๐๘ ๕๒๔๗ ๔๕๔๘	
นายบุญมาก ไชยอิน (ถ) หัวหน้างานตรวจสภาพรถขนส่ง			๐๘ ๓๗๑๙ ๕๕๕๗	
นายณรงค์ เกตุแก้ว (ท) หัวหน้าหมวดตรวจสภาพรถบรรทุก			๐๘ ๖๙๑๑ ๕๕๕๗	
นายประวร ไชยอ้าย (ธ) หัวหน้าหมวดตรวจสภาพ รถจักรยานยนต์			๐๘ ๓๐๓๐ ๐๑๙๕	
ว่าที่ ร.ต. ปรีดา ราตรี (น) นายช่างตรวจสภาพรถ ชำนาญงาน			๐๘ ๑๒๔๓ ๙๓๖๔	
นายอนันต์ หนูรุ่ง (บ) นายช่างตรวจสภาพรถ ชำนาญงาน			๐๘ ๙๖๓๕ ๘๕๑๔	
นายพงษ์ศักดิ์ โภชนจันทร์ (ป) นายช่างตรวจสภาพรถ ชำนาญงาน			๐๘ ๙๔๘๑ ๒๕๒๐	
นายอดุลย์ โภจินอก (ผ) นายช่างตรวจสภาพรถ ชำนาญงาน			๐๙ ๔๔๗๙ ๔๕๐๑	

๘. สำนักบริหารการคลังและรายได้

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นางประภาพรณ พิพัฒนสมพร ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลังและ รายได้ (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๙๒๐๓ ๑๕๔๔	
นางอรุณี ศรีวัฒนเวช (ข) เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส			๐๙ ๐๒๑๓ ๕๖๗๘	

๙. กองตรวจการขนส่งทางบก

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
ผู้อำนวยการกองตรวจการขนส่งทางบก (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๗๘			
(ข) หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป				
นายสมยศ หวังสิริกุล (ค) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบงานตรวจการ ขนส่ง			๐๘ ๑๓๑๑ ๔๑๑๕	
นายอมรเทพ วิเศษเจริญไพศาล (ค) หัวหน้าฝ่ายตรวจการ			๐๙ ๑๙๙๘ ๒๔๔๕	
นายกิจจา สมสุข (ค) หัวหน้าฝ่ายเปรียบเทียบ			๐๘ ๑๖๓๔ ๕๕๘๖	
นางพรเพ็ญ เสือกะ (ค) หัวหน้าฝ่ายสืบสวน			๐๙ ๔๕๙๖ ๑๕๓๖	
นางพรทิพย์ คำเครือคง (ค) หัวหน้าศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและ รับเรื่องร้องเรียน			๐๘ ๙๑๗๕ ๙๑๐๓	

๑๐. กองแผนงาน

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นางสาวสุวรรณา ปลั่งพงษ์พันธ์ ผู้อำนวยการกองแผนงาน (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๙ ๐๘๘๐ ๑๓๓๘	suplungpo@gmail.com
นายธีระสิทธิ์ ศรีแก้ว เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน รักษาการในตำแหน่ง (ข) หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป			๐๙ ๔๒๖๗ ๘๖๖๙	ballybally59@gmail.com
นางนงนุช พงศ์ธำมัน นักวิชาการขนส่งชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์			๐๘ ๘๔๔๖ ๑๕๓๖	nongnuch245.dlt@gmail.com

นางสาวกนกพร หอมวิเชียร (ค) หัวหน้ากลุ่มแผนงานและแผน งบประมาณ			๐๘ ๖๐๖๒ ๙๙๙๖	ooy09@hotmail.com
นายปรเมษฐ์ บุญมา นักวิชาการขนส่งชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มติดตามและประเมินผล			๐๘ ๙๒๑๗ ๑๔๖๗	pboonma@hotmail.com
นางสาวพัชรางค์ ประพฤติธรรม (ค) หัวหน้ากลุ่มกิจการขนส่งระหว่าง ประเทศ			๐๘ ๑๖๓๖ ๖๓๙๙	Modpat@hotmail.com
นางนันทชญาณ์ สาร (ค) หัวหน้ากลุ่มสถิติการขนส่ง			๐๙ ๐๘๘๐ ๑๓๓๐	nanchaya1011@gmail.com

๑๑. กองการเจ้าหน้าที่

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นางสาวหทัยธร เกษตรวิเศษ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๖ ๑๔๐๔ ๖๖๒๗	
นายณัฐพงศ์ นวธาตรี (ข) หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป			๐๖ ๓๓๘๕ ๗๘๘๗	
นายกิตติพงษ์ เวียงหฤทัย (ค) หัวหน้ากลุ่มอัตรากำลังและระบบงาน			๐๘ ๑๖๓๗ ๗๖๓๓	
นายพงศ์ธร จันทราธิบัติ (ค) หัวหน้ากลุ่มวินัยและเสริมสร้างคุณธรรม			๐๘ ๙๗๘๗ ๙๗๕๐	
นางสาวกนกพร พรหมเดิม นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มสรรหา บรรจุ และแต่งตั้ง			๐๘ ๐๐๖๗ ๕๓๓๕	
นางสาววันดี วิจิตรสมบัติ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มข้อมูลบุคคล			๐๘ ๙๑๐๗ ๗๕๓๑	
นางสาวรุ่งรัชณี ฉัตรทอง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง (ค) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาบุคคลและสวัสดิการ			๐๘ ๒๑๙๘ ๗๓๘๒	

๑๒. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายอนุตน์นันทน์ นุตาลัย ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๙๑๓๖ ๑๑๕๕	
นายธนู ชมพูนาม (ข) หัวหน้ากลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย			๐๘ ๙๕๕๖ ๒๑๒๕	
(ค) นายกิตติพล วิมุกติพันธ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ			๐๘ ๙๗๑๓ ๘๒๕๕	

๑๓. กลุ่มตรวจสอบภายใน

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นางสาวลัดติญา อ้นหมทอง นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๙ ๔๔๕๔ ๙๒๒๙	lattiya1711@gmail.com
นายเสฏฐวุฒิ สิงห์โต (ข) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน			๐๘ ๓๐๖๕ ๘๖๑๕	nackung_st@hotmail.com

๑๔. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๙๐๗๙ ๓๒๒๒	
นางสาวเกษราณี แสงตะคล้อ (ข) นักวิชาการขนส่งชำนาญการ			๐๙ ๓๓๒๔ ๖๕๒๙	

๑๕. ศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นายอนุตน์นันทน์ นุตาลัย ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเดินรถระบบ GPS (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง			๐๘ ๙๑๓๖ ๑๑๕๕	
นางสาววริศรา เจนชัย (ข) หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป			๐๖ ๕๑๓๐ ๑๑๑๑	
นางสาวสุรัสดา นิปรียาย (ค) หัวหน้ากลุ่มกำกับและติดตามการ เดินรถ			๐๘ ๙๕๐๐ ๒๕๙๔	

นายธีรรัตน์ ฉัญญกุลสัจจา (ค) หัวหน้ากลุ่มบริหารข้อมูลการเดินรถ			๐๘ ๕๐๕๐ ๘๘๘๘	
นายศิวัช โภยทอง (ค) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบ GPS และ เครือข่าย			๐๘ ๙๖๗๐ ๙๕๒๒	

๑๖. กองบริหารรถโดยสารประจำทางพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ที่ ทำงาน	โทรศัพท์ที่ บ้าน	โทรศัพท์มือถือ	E mail
นางสาวหทัยธร เกษตรวิเศษ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองบริหารรถโดยสาร ประจำทางพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง				
นางสาวอัมภพร นวมแหลม (ข) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป			๐๙ ๕๘๗๙ ๖๔๙๙	
(ค) หัวหน้ากลุ่มแผนงานและมาตรฐาน				
นางสาวราตรี บุญนิตย์ (ค) หัวหน้าส่วนใบอนุญาตประกอบการ				
นางสาวศรีรัตน์ ยาทรม (ค) หัวหน้าส่วนกำกับและติดตาม			๐๘ ๑๖๒๖ ๖๗๙๐	

๑๗. สำนักงานเลขานุการกรม

ทีมบริหารความต่อเนื่อง	โทรศัพท์ ที่ทำงาน	โทรศัพท์ ที่บ้าน	โทรศัพท์ มือถือ	E mail
เลขานุการกรม (ก) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	๐ ๒๒๗๑ ๘๕๘๔		๐๘ ๖๘๘๑ ๔๖๔๔	
นางเกษร บัวจงกล (ข) หัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๑๔		๐๘ ๑๖๙๒ ๙๖๑๘	
นายไพศาล ธนะเดชไพบูลย์ (ค) หัวหน้าฝ่ายสารบรรณ	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๐๑		๐๙ ๒๗๒๗ ๒๗๑๗	
(ค) หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์และสื่อสาร องค์กร	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๘๘			
นางสาววิบูลย์ลักษณ์ นาสถิตย์ (ค) หัวหน้าฝ่ายช่วยผู้อำนวยการและ ประสานราชการ	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๐๙		๐๘ ๑๘๖๑ ๙๘๙๑	
นายปิยะ เข้มกำเนิด (ค) หัวหน้ากลุ่มออกแบบและควบคุมการ ก่อสร้าง	๐ ๒๒๗๑ ๘๘๑๒		๐๘ ๑๕๕๔ ๔๓๕๕	

ภาคผนวก ๔

รายชื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง

รายชื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง

ผู้เกี่ยวข้อง	รายชื่อผู้ติดต่อ	โทรศัพท์ที่ทำงาน	โทรศัพท์มือถือ	E-Mail
สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑	นางสิริรัตน์ วีรวิศาล	๐ ๒๔๑๖ ๔๖๙๓	๐๘ ๑๓๘๓ ๑๘๒๑	
สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๒	นายธีระพงศ์ งามเอก	๐ ๒๔๓๓ ๔๗๗๗	๐๖ ๑๔๑๐ ๔๒๑๓	
สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๓	นายธนะ คมนอนันต์	๐ ๒๓๓๑ ๔๖๖๙	๐๘ ๑๖๔๐ ๖๒๕๐	
สำนักงานขนส่ง กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๔	นางกนกวรรณ เจริญลิมประเสริฐ	๐ ๒๕๔๓ ๕๕๑๔	๐๖ ๑๔๑๐ ๔๑๑๘	

ภาคผนวก ๕

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

แผนการสื่อสารของหน่วยงาน

ในช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหายขึ้น สิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานคือการสื่อสารข้อความสำคัญ (key messages) ให้ผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการของตนทราบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการเหล่านั้นได้รับทราบถึงสถานการณ์และข้อชี้แนะพิเศษในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องมีแผนการสื่อสารของหน่วยงานเตรียมการไว้ล่วงหน้า

แผนการสื่อสารของหน่วยงานควรประกอบด้วย แผนการสื่อสารที่จะดำเนินการ และข้อความที่มีการร่างไว้ล่วงหน้า รวมถึงคำถามที่พบบ่อย ภายใต้สถานการณ์เหตุการณ์ความเสียหายที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อมีการประกาศใช้แผน BCP ให้ปฏิบัติดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สถานที่ทำงานหลัก (Primary Site) จะต้องนำป้ายประกาศติดไว้ใกล้สถานที่ทำการเดิม เพื่อให้ผู้มาติดต่อรับทราบถึงที่ทำการชั่วคราว

ตัวอย่างเนื้อหาของป้ายประกาศ

จากวันที่กรมการขนส่งทางบก จะให้บริการ รับชำระภาษีรถประจำปี / ออกใบแทนใบอนุญาตขับรถ ณ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๔ หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเลขโทรสาร.....

๒. ผู้ประสานงาน BCP จัดส่งโทรสารเพื่อแจ้งแก่ส่วนงานภายใน ให้เตรียมรับสถานการณ์

๓. ผู้ประสานงาน BCP จัดทำหนังสือติดต่อคู่ค้าหรือลูกค้าให้ทราบการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงานระหว่างนี้อาจจะแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ เว็บไซต์และสื่อออนไลน์

๔. ณ ศูนย์สำรองการปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน BCP จัดทำประกาศแจ้งให้ทราบว่า มีบริการใดบ้างที่ยังให้บริการอยู่และระบบใดใช้งานได้ ระบบใดยังใช้การไม่ได้ อาจมีความล่าช้า หรือ ต้องรอคอยเป็นเวลาเท่าไร

๕. จัดให้มีการตอบรับโทรศัพท์แจ้งการย้ายสถานที่และบริการที่ยังให้บริการอยู่ หรือบริการใดสามารถใช้ได้ ณ สถานที่ใดทดแทนได้

ภาคผนวก ๖

ตารางกำหนดการทดสอบ
แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ตารางกำหนดการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การทดสอบ (Exercises)	ประเภทการทดสอบ	กำหนดวันเวลาในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
ความเสียหายที่เกิดกับสถานที่ทำงาน (รวมถึงเอกสารข้อมูลสำคัญด้วย)	- การทดสอบความพร้อมของศูนย์ปฏิบัติการสำรองของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ - ๔		ผ่าน/ไม่ผ่าน
ความสูญเสียบุคลากรสำคัญ	- มีเอกสารรายชื่อและการติดต่อบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองของกระบวนการหลักที่สำคัญ		
สิ่งที่ต้องใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤต	๑. แผน BCP ๒. Call Tree ๓. รายชื่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการพร้อมช่องทางติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน ๔. เอกสารยืนยันการอนุมัติให้ใช้สถานที่เป็นศูนย์สำรอง		

ภาคผนวก ๗

การจัดการสถานการณ์การเกิดโรคระบาด
ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕

ด้านทะเบียนและภาษีรถ

(๑) ส่วนทะเบียนรถขนส่ง

๑) ประกาศแจ้งเตือนให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการขนส่งทางบกงดการเดินทางไปต่างประเทศ หรือประเทศที่มีความเสี่ยงต่อโรค และถ้ามีข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เดินทางกลับจากประเทศที่มีความเสี่ยงให้หยุดพักงานเพื่อสังเกตอาการของโรคเป็นเวลาอย่างน้อย ๑๔ วัน

๒) ตั้งจุดตรวจคัดกรองวัดอุณหภูมิเจ้าหน้าที่ และประชาชนทุกคนที่เข้ามาใช้บริการภายในอาคาร ต้องไม่เกิน ๓๗.๕ องศา

๓) จัดหาแอลกอฮอล์ และเจลล้างมือไว้คอยบริการตามจุดต่าง ๆ ก่อนเข้ามาใช้บริการในอาคาร และให้หมั่นล้างมือให้สะอาดบ่อย ๆ

๔) ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่มาติดต่อสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

๕) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มาติดต่อราชการเว้นระยะห่างกันอย่างน้อย ๑ เมตร

กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

๑) ในกรณีที่ทีมงานเร่งด่วน หรืองานติดขัด เจ้าหน้าที่ทุกคนในงานสามารถติดต่อ สื่อสารเพื่อสอบถาม รายละเอียดกับหัวหน้าส่วน หัวหน้างาน หรือ นักวิชาการขนส่ง ได้ทางกลุ่มไลน์ของงาน โทรศัพท์มือถือ หรือโทรศัพท์บ้าน

๒) จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนและภาษีรถ เช่น คำขอ ดำเนินการต่าง ๆ ตามระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก พ.ศ. ๒๕๕๔

(๒) ส่วนทะเบียนรถยนต์

๑) กรณีเหตุการณ์ระบอบไม่รุนแรง (ระยะที่ ๑ - ๒)

๑.๑) ด้านสถานที่/อุปกรณ์

- กำหนดให้มีจุดคัดกรองเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ณ บริเวณทางเข้า - ออก อาคาร ๒, ๔, ๕, ๖ สำหรับอาคาร ๒ มีจุดคัดกรองจำนวน ๓ จุด ตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. เป็นประจำทุกวัน กรณีพบผู้มาติดต่อราชการมีอุณหภูมิเกินค่ามาตรฐาน ๓๗.๕ องศาเซลเซียส ให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดคัดกรอง รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและประสานนำส่งหน่วยงานสาธารณสุขต่อไป

- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการคัดกรองและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ เครื่องวัดอุณหภูมิขนาดเล็ก เจลแอลกอฮอล์ และสติ๊กเกอร์ติดให้กับผู้ที่ผ่านการตรวจคัดกรองให้มีเพียงพอต่อการใช้งาน

๑.๒) ด้านบุคลากร

- ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสวมใส่หน้ากากอนามัย ทำความสะอาดบริเวณเคาน์เตอร์เก้าอี้ นั่งรอรับบริการ และบริเวณจุดที่มีการสัมผัสบ่อยครั้งด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อหรือแอลกอฮอล์ รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลล้างมืออย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

- ให้เจ้าหน้าที่เหลื่อมเวลาการทำงาน หรือสลับวันทำงาน และเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน เพื่อลดความหนาแน่นของการเดินทางระบบการขนส่งสาธารณะ และการใช้บริการร้านอาหาร

- ดำเนินการตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social distancing) โดยจำกัดจำนวนผู้มาติดต่อภายในอาคาร จัดที่นั่งคอยพื้นที่ยืนเว้นระยะห่างอย่างน้อย ๑ เมตร เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

- ให้หัวหน้าหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการให้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกวัน

๑.๓) ด้านการประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์การรับชำระภาษี ณ ห้างสรรพสินค้า “ช้อปให้พอ แล้วต่อภาษี” และศูนย์บริการร่วม

- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และทางอินเทอร์เน็ต www.eservice.dlt.go.th

๒) กรณีเหตุการณ์ระบอบรุนแรง (เข้าสู่ระยะที่ ๓)

- จัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้ทราบ และรับคำขอ/เรื่องอยู่ภายนอกตัวอาคารที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกและโปร่งโล่ง ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

- ตั้งทีมฉุกเฉิน (โดยผู้แทนของทุกงาน) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือเหตุการณ์ไม่ปกติ

- ให้หัวหน้าหน่วยงานรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือกรณีพบผู้ต้องสงสัยจะติดเชื้อโรค (ทั้งกรณีเจ้าหน้าที่หรือประชาชน) ให้กับผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว ในทุกสิ้นวันหรือในทุกเหตุการณ์

(๓) ส่วนตรวจสอบสภาพรถ

๑) กรณีก่อนเข้าสู่ระยะที่ ๓

ประกาศให้ข้าราชการและพนักงานในสังกัดงดการเดินทางไปต่างประเทศ หรือประเทศกลุ่มเสี่ยงในช่วงเวลานี้ และหากมีข้าราชการหรือพนักงานเดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงให้หยุดทำงาน ๑๔ วัน เพื่อเป็นการรับผิดชอบต่อส่วนรวม

๒) กรณีเข้าสู่ระยะที่ ๓ และกรมการขนส่งทางบกต้องปิดทำการเป็นเวลา ๑๔ วัน

- สสำรวจว่ามีข้าราชการหรือพนักงานที่อยู่ในสายงานที่สามารถปฏิบัติหน้าที่จากที่บ้านได้ หากสถานการณ์มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นให้ปฏิบัติงานจากที่บ้าน พร้อมมอบหมายจัดเตรียมความพร้อม เช่น เอกสาร ข้อมูล อุปกรณ์การใช้งานที่จำเป็น สำหรับปฏิบัติงานในที่พัก

- ส่วนข้าราชการหรือพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ เช่น งานที่ต้องใช้ระบบงานของกรมฯ หรืองานด้านการตรวจสอบสภาพรถ ที่มีความจำเป็นที่ต้องพบปะกับประชาชน เจ้าของรถ หรือผู้มาติดต่อดำเนินการ ไม่สามารถให้ทำงานที่บ้านได้ ให้ใช้มาตรการเหลื่อมเวลาการทำงาน หรือสลับวันทำงาน เพื่อลดความแออัดซึ่งเป็นการลดโอกาสของการแพร่เชื้อดังกล่าว

- ลดจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านการตรวจสอบสภาพรถ ณ ที่ทำการ โดยหากเจ้าของรถหรือผู้ประกอบการที่มีรถจำนวนมาก ให้แจ้งความประสงค์เพื่อให้จัดส่งนายช่างผู้ทำการตรวจสอบสภาพรถออกไปตรวจ ณ สถานที่ประกอบการ โดยหน่วยงานจะมอบหมายให้นายช่างฯ ออกไปปฏิบัติหน้าที่เพื่อลดความแออัดและความหนาแน่นของการอยู่ร่วมกัน พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ป้องกันและระมัดระวังโรคติดต่อที่มาจากทางเดินหายใจ เช่น ก่อนการดำเนินการตรวจสอบสภาพรถให้เช็ดทำความสะอาดพาหนะ โดยเน้นที่จุดสัมผัสร่วม ล้างมือด้วยน้ำและสบู่หรือเจลล้างมือทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่เสร็จสิ้น รวมทั้งสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดระยะเวลาการทำงาน

กรณีระบบงาน MDM ล่มจนไม่สามารถทำงานได้

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ
- แจ้งเหตุเมื่อเกิดระบบคอมพิวเตอร์ระบบงาน MDM ล่ม ไม่สามารถให้ประชาชนได้รับทราบ	หัวหน้างาน หัวหน้าหมวด
- ติดตั้งป้ายแจ้งเหตุ ข้อความ “ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง” เพื่อแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ	หัวหน้าหมวด และเจ้าหน้าที่
- ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อแจ้งประชาชนรับทราบกำหนดระยะเวลาในการรอคอย หรือหากไม่สามารถรอได้ จะจัดเจ้าหน้าที่เพื่อรับเรื่องไว้ก่อน และนัดวัน เวลา ให้มารับเรื่องคืนเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	หัวหน้างาน หัวหน้าหมวด
- กรณีระบบงาน MDM ล่ม การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบสภาพรถยังดำเนินการต่อไปจนแล้วเสร็จ โดยให้บัตรคิวกับเจ้าของรถเพื่อนำกลับมารับเรื่องในภายหลัง	นายช่างตรวจสอบสภาพรถ
- จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ Standby สำหรับปฏิบัติงานเมื่อระบบเริ่มทำงานได้	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- รายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหารได้รับทราบ	หัวหน้างาน หัวหน้าหมวด

ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ

(๑) ก่อนเกิดภัย

๑) ประเมินความเสี่ยงจากโรคระบาดในมนุษย์ โดยการประเมินภัยและความล่าช้า เพื่อประเมินโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดโรคระบาดในมนุษย์ และผลกระทบจากการเกิดโรคระบาดในมนุษย์ เพื่อกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการภัยจากโรคระบาดในมนุษย์และผลกระทบที่เกิดขึ้นให้เหมาะสม

๒) จัดทำฐานข้อมูลกำลังเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้พร้อมใช้งานได้ทันทีเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

๓) ประสานพัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลสารสนเทศของกรมการขนส่งทางบกให้มีความเชื่อมโยงพร้อมใช้งาน

๔) เสริมสร้างความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันและปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและปลอดภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ ให้สามารถดูแลตนเอง และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ตลอดช่วงการระบาดใหญ่

๕) จัดทำสรุปบทเรียน (Lesson Learnt) ของการปฏิบัติงานขณะเกิดภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ครั้งสำคัญ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการในอนาคต

๖) จัดเตรียมระบบสื่อสารหลัก ระบบสื่อสารรอง และระบบสื่อสารสำรองที่จำเป็น เพื่อการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบก และประชาชนเมื่อเกิดเหตุโรคระบาดในมนุษย์

๗) จัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(๒) ขณะเกิดภัย

๑) ตั้งจุดคัดกรองเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อป้องกันการติดเชื้อหรือโรคระบาด

๒) ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ ดังนี้

๒.๑) ปรับเปลี่ยนวิธีการทดสอบสมรรถภาพร่างกาย ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ระบาดของโรคในขณะนั้นเพื่อไม่ให้ผู้ทดสอบสัมผัสกับอุปกรณ์ กำหนดเจ้าหน้าที่ประจำจุดทดสอบอย่างเหมาะสม ซึ่งวิธีการทดสอบแบบเดิม (ไม่ใช่เครื่องทดสอบ) ไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเวลาที่ทำการทดสอบ

๒.๒) ในห้วงระยะเวลาที่มีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมาก กำหนดคิวการทดสอบเข้ารับฟังวิดีโอก่อนเข้ารับการทดสอบ โดยกระจายการผู้รับบริการให้อยู่ระยะห่างกัน ๑ - ๒ เมตร และกำหนดให้เข้าห้องทดสอบสมรรถภาพทางร่างกาย ๕ - ๑๐ - ๒๐ คน แล้วแต่ความเหมาะสม

๒.๓) ให้จัดแถวเข้ารับการทดสอบโดยเว้นระยะห่างต่อคน ประมาณ ๑ - ๒ เมตร และกำหนดจุดไว้อย่างชัดเจนและแจ้งให้ผู้ทดสอบสวมใส่หน้ากากอนามัย

๒.๔) จำกัดจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ด้านใบอนุญาตขับรถ ไม่เกิน ๕๐ คนต่อรอบ เว้นระยะห่างการนั่งฟังการอบรม ต่อคน ประมาณ ๑ - ๒ เมตร แล้วแต่ความเหมาะสม

๒.๕) การเข้ารับการอบรมและทดสอบข้อเขียน (E-exam) ได้ให้จัดที่นั่งเว้น ๑ ที่นั่ง โดยมีระยะห่างทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ประมาณ ๑ - ๒ เมตร และขอความร่วมมือให้ผู้เข้ารับการอบรมและทดสอบสวมใส่สิ่งป้องกันอันตรายจากโรคระบาดตลอดเวลา หมั่นทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์เจลก่อนและหลังทำการทดสอบทุกครั้ง

๒.๖) เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดสำนักงานด้วยแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อทุกรอบการอบรม และทดสอบ

๒.๗) เปิดหน้าต่างห้องอบรม และทดสอบ เพื่อระบายอากาศหลังจากเสร็จสิ้นการทำงาน

๒.๘) ปรับเปลี่ยนวิธีการอบรมจากการอบรมในห้องอบรม เป็นการอบรมโดยผ่านระบบ INTERNET

๒.๙) ประชาสัมพันธ์การใช้งานใบอนุญาตขับรถผ่าน application DLT QR LICENCE กรณีที่ใบอนุญาตขับรถสูญหาย ก็สามารถแสดงใบอนุญาตขับรถเสมือนจริงได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อสำนักงานฯ เพื่อขอรับใบแทนใบอนุญาตขับรถ

๓) สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕ กรณีการจ้องคิวเพื่อขอรับใบอนุญาตขับรถหลังเกิดภัย ประชาชนจะได้รับการดำเนินการตามลำดับที่จองไว้โดยไม่เสียสิทธิ์

(๓) หลังเกิดภัย

จัดให้มีการศึกษาผลกระทบจากโรคระบาดในมนุษย์ ตั้งแต่การดำเนินการในขณะก่อนเกิดภัย และขณะเกิดภัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประชาชนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลการบริหารจัดแนวทางการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก และหน่วยงานบูรณาการร่วมในการป้องกันและบรรเทาภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ในอนาคต