แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต
(Business Continuity Plan : BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่าแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จัดทำขึ้น เพื่อให้ **"หน่วยงาน"** เตรียมความพร้อมองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ อุบัติการณ์โรคระบาด หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร โดยไม่ให้สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การที่หน่วยงานไม่มีกระบวนการรองรับให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเงิน การให้บริการ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) กลับมาดำเนินงานได้อย่างปกติในระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ รวมทั้ง ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์ (Objectives) ของการจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง
- เพื่อให้หน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤต และลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ
- เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ระดับที่ยอมรับได้
- เพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของหน่วยงาน แม้หน่วยงานต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก
- .....
- .....

สมมติฐานของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ แต่มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
- หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบในการสำรองระบบสารสนเทศต่าง ๆ โดยระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินเหมือนกับระบบสารสนเทศหลัก
- "บุคลากร" ที่ถูกระบุในเอกสารฉบับนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่และพนักงานทั้งหมดของหน่วยงาน
- .....
- .....

ขอบเขตของแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Scope of BCP)

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ใช้รองรับสถานการณ์ กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานของหน่วยงาน หรือภายในหน่วยงาน ด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้

- เหตุการณ์อุทกภัย
- เหตุการณ์อัคคีภัย
- เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล
- เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง
- .....

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่สำคัญ

สภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินมีหลากหลายรูปแบบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้มีความต่อเนื่อง การจัดหาทรัพยากรที่สำคัญจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ซึ่งการเตรียมการทรัพยากรที่สำคัญ จะพิจารณาจากผลกระทบใน 5 ด้าน ดังนี้

1. **ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว ซึ่งรวมทั้งการที่ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ให้บริการของหน่วยงานด้วย
2. **ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้
3. **ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ
4. **ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ
5. **ผลกระทบด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

สรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤตและผลกระทบจากเหตุการณ์ (ทำเครื่องหมาย ✓ ในด้านที่ได้รับผลกระทบ)

เหตุการณ์สภาวะวิกฤต		ผลกระทบ				
		ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหา/จัดส่ง	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	ด้านบุคลากรหลัก	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	เหตุการณ์อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2	เหตุการณ์อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	
3	เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓		✓	✓
4	เหตุการณ์โรคระบาดต่อเนื่อง				✓	✓
5	-	-	-		-	-

แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องเกิดขึ้นจากการดำเนินงานปกติ และเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบในระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขสถานการณ์ได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารหน่วยงานหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายงานสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

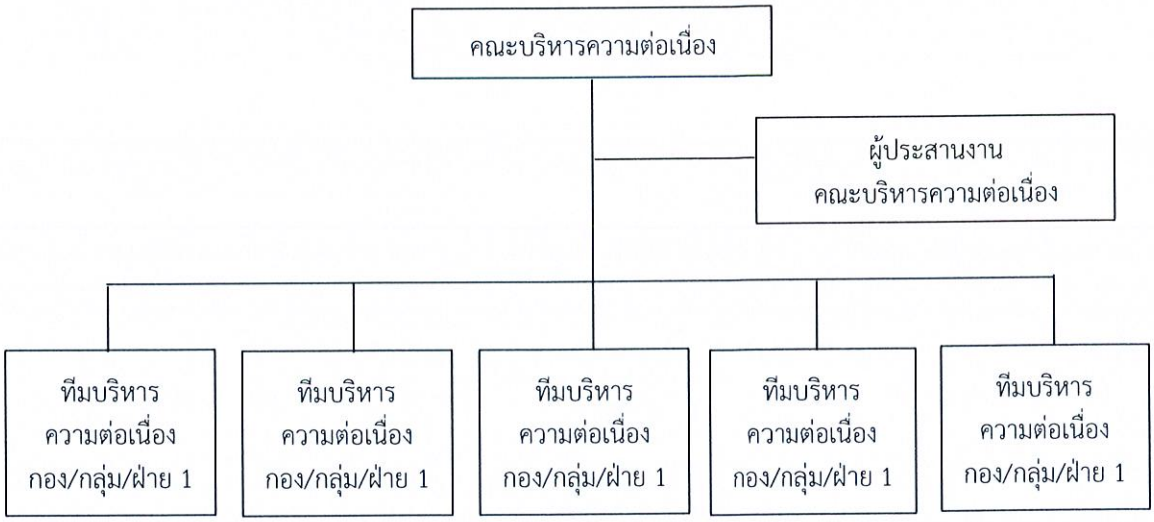
ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team)

ทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ประกอบด้วย คณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมบริหารความต่อเนื่อง โดยจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในฝ่ายงานของตนเอง ให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) คณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ

2) ทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ของฝ่ายงาน/ส่วนงานของตน

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อ และประสานงานภายในหน่วยงาน ให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/ส่วนงาน ภายในหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รายชื่อทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ ปรากฏดังตารางที่ 1 ในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลัก

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP Team)

บุคลากรหลัก		**บทบาท**	**บุคลากรสำรอง**	
ชื่อ	**เบอร์โทรศัพท์**		**ชื่อ**	**เบอร์โทรศัพท์**
นางสาวพิศมัย เกิดทรัพย์	08-17025206	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	นางสาวสุนิสา ปัญญาสุรจิต	08-96187585
นางสาวสุนิสา ปัญญาสุรจิต	08-96187585	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กลุ่มวิชาการขนส่ง	นางพนิดา ภิมาลย์	08-92659285
นายบุญโชติ เกลียวทอง	08-17276229	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายทะเบียนรถ	นางรัชนี ชมชัย	09-72962857
นางพรรณี คำป้อ	08-19529819	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ	นายย่วน อ้นจันทร์	08-71941147
นายสุรศักดิ์ เรณุมาร	0952988272	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายตรวจสภาพรถ	นายอเนก กันตะนา	0875720121
นางแสงดาว ไกรกิจราษฎร์	08-45386961	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง งานบริหารงานทั่วไป	นางอภิรดี ไพจิตร	08-96335002

ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ

การวิเคราะห์ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับผลกระทบ ดังนี้

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำาเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 ■ เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับสูง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ25- 50 ■ เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับประเทศ
ปานกลาง	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 10-25 ■ ต้องมีการรักษาพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	■ เกิดความเสียหายต่อองค์กรเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ ■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 5-10 ต้องมีการปฐมพยาบาล ■ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์กรในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	■ ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 5

หมายเหตุ : สามารถกำหนดระดับผลกระทบได้ตามความเหมาะสม เช่น สูง/ปานกลาง/ต่ำ หรือ สูงมาก/สูง/ปานกลาง/ต่ำ/ไม่เป็นสาระสำคัญ เป็นต้น

พบว่ากระบวนการทำงานที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลกระทบต่อกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ (Business Impact Analysis)

กระบวนการหลัก	ระดับผลกระทบ/ความเร่งด่วน (สูง/ปานกลาง/ต่ำ)	ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ				
		4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
การรับชำระภาษีรถประจำปี	ต่ำ		✓			
การออกใบอนุญาตขับรถ	สูง					✓

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

2. การกำหนดช่วงของระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้ว อาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ โดยให้ผู้บริหารของฝ่ายงานประเมินความจำเป็นและเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

1) ด้านสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Working Space Requirement) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การระบุพื้นที่การปฏิบัติงานสำรอง

ทรัพยากร	สถานที่/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
พื้นที่สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ตั้งจุดให้บริการภายนอกสถานที่ทำงาน				✓	
ปฏิบัติงานที่บ้าน						
รวม						

2) ความต้องการด้านวัสดุอุปกรณ์ (Equipment & Supplies Requirement) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การระบุจำนวนวัสดุอุปกรณ์

ทรัพยากร	ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง/ศูนย์สั่งการ จัดเตรียมสถานที่อุปกรณ์ระบบงานที่ต้องใช้ ตรวจสอบการเชื่อมต่อของระบบ IT ทดสอบอุปกรณ์และระบบงานที่ต้องใช้				✓		
ประเมินความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทางาน สาหรับระยะเวลาทำงาน 30 วัน						✓

3) ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล (IT & Information Requirement)

ตารางที่ 5 การระบุความต้องการด้านเทคโนโลยี

ทรัพยากร	แหล่งข้อมูล/ที่มา	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จัดเตรียมสถานที่อุปกรณ์ ระบบงานที่ต้องใช้ ตรวจสอบการเชื่อมต่อของระบบ IT ทดสอบอุปกรณ์และระบบงานที่ต้องใช้				✓		

4) ความต้องการด้านบุคลากรสำหรับความต่อเนื่องเพื่อปฏิบัติงาน (Personnel Requirement)

ตารางที่ 6 การระบุจำนวนบุคลากรหลักที่จำเป็น

ทรัพยากร	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
จำนวนบุคลากรปฏิบัติงานที่สำนักงาน /สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง			✓		
จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน			✓		
รวม					

5) ความต้องการด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ (Service Requirement)

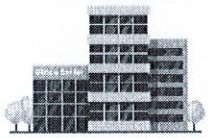
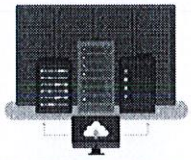
ตารางที่ 7 การระบุผู้ให้บริการที่ต้องติดต่อหรือขอรับบริการ

ผู้ให้บริการ	4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน
สื่อสารให้ทราบถึงการ บริการที่ได้รับผลกระทบ		✓			
พิจารณาแนวทาง/ช่อง ทาง ต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร/ ประสานงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่าง ต่อเนื่อง			✓		
รวม					

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน 5 ด้าน ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กลยุทธ์ความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

ทรัพยากร		กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
	อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	1. รายงานหัวหน้าทีมของตนเอง 2. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่กำหนดตามผังใน Call Tree ให้อยู่ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด 3. แจ้งหน่วยงานที่ติดต่อทั้งภายในและภายนอก ถึงสถานการณ์ โดยแจ้ง สขข. ให้เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ ประชาสัมพันธ์ให้ไปใช้บริการ ณ สถานที่สำรอง ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดแพร่และสาขา 4. เริ่มปฏิบัติงานต่อตามกระบวนการปกติ 5. เข้าฟื้นฟูและปรับปรุงสถานที่ทำงาน 6. รายงานหัวหน้าคณะทำงานบริหารความพร้อม ต่อสภาวะวิกฤต
	วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ	
	เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ	
	บุคลากรหลัก	
	คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที (ภายใน 24 ชั่วโมง)

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1.1) ด้านสถานที่/อุปกรณ์ กำหนดให้มีจุดคัดกรอง - จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการคัดกรองและป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	✓
1.2) ด้านบุคลากร - ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสวมใส่หน้ากากอนามัย ทำความสะอาดบริเวณเคาน์เตอร์เก้าอี้ นั่งรอรับบริการ และบริเวณจุดที่มีการสัมผัสบ่อยครั้งด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อหรือแอลกอฮอล์ รวมทั้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลล้างมืออย่างสม่ำเสมอ - ให้เจ้าหน้าที่เหลื่อมเวลาการทำงาน หรือสลับวันทำงานและเวลาพักรับประทาน อาหารกลางวัน เพื่อลดความหนาแน่นของการเดินทางระบบการขนส่งสาธารณะ และการใช้บริการร้านอาหาร	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	✓
-ดำเนินการตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social distancing) โดยจำกัด จำนวนผู้มาติดต่อภายในอาคาร จัดที่นั่งคอยพื้นที่ยืนเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร เพื่อป้องกันการ แพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) - ให้หัวหน้าหน่วยงานรายงานผลการดำาเนินการให้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกวัน	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	✓
1.3) ด้านการประชาสัมพันธ์ - ประชาสัมพันธ์การงดรับชำระภาษี ณ ห้างสรรพสินค้า “ช็อปให้พอ แล้วต่อภาษี” - ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใช้บริการชำระภาษีรถประจำปีผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น ผ่านที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ	✓
กรณีเหตุการณ์ระบาดรุนแรง - จัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้ทราบ และรับคำขอ/เรื่อง อยู่ภายนอกตัวอาคารที่มีอากาศถ่ายเทสะดวกและโปร่งโล่ง ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	✓
- ตั้งทีมฉุกเฉิน (โดยผู้แทนของทุกงาน) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือ เหตุการณ์ไม่ปกติ - ให้หัวหน้าหน่วยงานรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือกรณีพบผู้ต้องสงสัยจะติดเชื้อโรค (ทั้งกรณีเจ้าหน้าที่หรือประชาชน) ให้กับผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	✓

วันที่ 2-7 การตอบสนองในระยะสั้น

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุเมื่อเกิดระบบคอมพิวเตอร์ระบบงาน ล่ม ไม่สามารถให้ ประชาชนได้รับทราบ	หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่	✓
- ติดตั้งป้ายแจ้งเหตุ ข้อความ “ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง” เพื่อแจ้งให้ ประชาชนได้รับทราบ	หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่	✓
- ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อแจ้งประชาชนรับทราบกำหนดระยะเวลา ในการรอคอย หรือหากไม่สามารถรอได้ จะจัดเจ้าหน้าที่เพื่อรับเรื่อง ไว้ก่อนและนัดวัน เวลา ให้มารับเรื่องคืนเมื่อด าเนินการแล้วเสร็จ	หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่	✓
- รายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหารได้รับทราบ	หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่	✓

การปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของทุกกลุ่ม คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น และปฏิบัติตามแนวทาง แผนเผชิญเหตุ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1) ตั้งจุดคัดกรองเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อป้องกันการติดเชื้อหรือโรคระบาด 2) ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากโรคระบาด ดังนี้ 2.1) ปรับเปลี่ยนวิธีการทดสอบสมรรถภาพร่างกาย ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ระบาด ของโรคในขณะนั้นเพื่อไม่ให้ผู้ทดสอบสัมผัสกับอุปกรณ์ 2.2) ในห้วงระยะเวลาที่มีผู้ขอรับบริการเป็นจำนวนมาก กำหนดคิวการทดสอบ โดยกระจายการผู้รับบริการให้อยู่ระยะห่างกัน 1 - 2 เมตร 2.3) แจ้งให้ผู้ทดสอบสวมใส่หน้ากากอนามัย 2.4) เว้นระยะห่างการนั่งฟังการอบรม ต่อคน ประมาณ 1 - 2 เมตร แล้วแต่ความเหมาะสม 2.5) การเข้ารับการอบรมและทดสอบข้อเขียน (E-exam) ได้ให้จัดที่นั่งเว้น 1 ที่นั่ง โดยมี ระยะห่างทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ประมาณ 1 - 2 เมตร สวมใส่สิ่งป้องกันอันตรายจากโรคระบาดตลอดเวลา หมั่นทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์เจลก่อน และหลังทำการทดสอบทุกครั้ง 2.6) เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดอุปกรณ์ฯ สำนักงานด้วยแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อทุกรอบการอบรม และทดสอบ 2.7) ปรับเปลี่ยนวิธีการอบรมจากการอบรมในห้องอบรม เป็นการอบรมโดยผ่านระบบ INTERNET 2.8) ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้งานใบอนุญาตขับรถผ่าน application DLT QR LICENCE กรณีที่ใบอนุญาตขับรถสูญหาย ก็สามารถแสดงใบอนุญาตขับรถเสมือนจริงได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ สำนักงานฯ เพื่อขอรับใบแทนใบอนุญาตขับรถ	หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตและเจ้าหน้าที่ หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป	✓

กรณีหน่วยงานที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง เป็นเรื่องที่มีชั้นความลับของข้อมูลหรือข้อมูลมีความอ่อนไหวที่หน่วยงานไม่อาจเผยแพร่ต่อสาธารณะ หรืออาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศ ได้จัดทำแผนรองรับภารกิจดังกล่าวไว้แล้ว และจัดเก็บไว้ที่หน่วยงาน โดยมีรายชื่อแผนที่จัดเก็บไว้ดังนี้

1. .....-.....
2. .....-.....
3. .....-.....

ภาคผนวก ก

การกำหนดกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน)Call Tree)

เพื่อให้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (BCP) สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล กำหนดให้มีกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน)Call Tree) ของ..... ขึ้น โดยกระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมบริหารความต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรของหน่วยงาน ภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสภาวะวิกฤต

กระบวนการ Call Tree เริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ จากนั้นทีมบริหารความต่อเนื่องของแต่ละกอง/กลุ่ม/ฝ่าย มีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบ โดยมีรายชื่อบุคลากรดังนี้

ตารางที่ 1 รายชื่อบุคลากรในกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินของกอง/กลุ่ม/ฝ่าย สำนักงานขนส่งจังหวัดแพร่

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง		ทีมบริหารความต่อเนื่อง	
ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์	ชื่อ	เบอร์โทรศัพท์
นางสาวพิศมัย เกิดทรัพย์ ขนส่งจังหวัดแพร่	08-17025206	นางสาวสุนิสา ปัญญาสุรจิต	08-96187585
		นายบุญโชติ เกลียวทอง	08-17276229
		นางพรรณี คำป้อ	08-19529819
		นายสุรศักดิ์ เรณุมาร	09-52988272
		นางแสงดาว ไกรกิจราษฎร์	08-45386961

Strategy Map แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) สำนักงานขนส่งจังหวัดแพร่

