แผนความต่อเนื่อง กรมกิจการผู้สูงอายุ

(Business Continuity Plan : BCP)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กรมกิจการผู้สูงอายุ

คำนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบแนวทางการดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ และมาตรการที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการดำเนินการสร้างความพร้อมให้แก่องค์การเมื่อองค์การตกอยู่ในสภาวะวิกฤติ เพื่อให้สามารถดำเนิน “ภารกิจหลัก” หรือ “งานการให้บริการประชาชน” ได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดชะงักเมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ

กรมกิจการผู้สูงอายุ จึงได้จัดทำ “แผนความต่อเนื่องขององค์การ (Business Continuity Plan: BCP)” ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมและสามารถบริหารจัดการองค์การให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานให้บริการประชาชนที่มีความสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีประสิทธิภาพในสภาวะวิกฤติซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ อันจะส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของกรมกิจการผู้สูงอายุ และระบบการให้บริการภาครัฐในภาพรวมต่อไป

กรมกิจการผู้สูงอายุ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนความต่อเนื่องฉบับนี้ จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้บังเกิดผลสำเร็จอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์การต่อไป

(นายอนุสันต์ เทียนทอง)
อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ
10 มิถุนายน 2559

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	**ก**
บทที่ 1 บทนำ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผน	1
สมมติฐานของแผน	1
ขอบเขตของแผน	2
คำจำกัดความ	2
ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจากสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	3
การประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง	
1. การระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ	7
2. การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง	9
3. การจัดทำแผนความต่อเนื่อง	10
3.1 การกำหนดโครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง	10
3.2 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	12
3.3 การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และการกอบกู้กระบวนการ	15
บทที่ 3 แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน – กรณีเกิดอัคคีภัย	**21**
บทที่ 4 แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน – กรณีเกิดอุทกภัย	**24**
บทที่ 5 แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน – กรณีเกิดแผ่นดินไหว	**27**
บทที่ 6 แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน – กรณีการชุมนุมของฝูงชน	**31**
บทที่ 7 แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน – กรณีการก่อวินาศกรรม	**35**
บทที่ 8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนป้องกันภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	**38**
ภาคผนวก	
หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน	41
คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	43
รายชื่อบุคลากรในคณะทำงานพร้อมเบอร์มือถือ	46

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงสรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤติและผลกระทบจากเหตุการณ์ 3

ตารางที่ 2 แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบจากเหตุการณ์ 4

ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาของการหยุดชะงักจากเหตุการณ์ 4

ตารางที่ 4 แสดงกระบวนการที่สำคัญที่มีผลกระทบและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ 5

ตารางที่ 5 แสดงการกำหนดทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ 8

ตารางที่ 6 แสดงการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง 9

ตารางที่ 7 แสดงรายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) 12

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของกรมกิจการผู้สูงอายุ	11
แผนภูมิที่ 2 แสดงกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	14
แผนภูมิที่ 3 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดอัคคีภัย	23
แผนภูมิที่ 4 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดอุทกภัย	26
แผนภูมิที่ 5 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดแผ่นดินไหว	30
แผนภูมิที่ 6 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดการชุมนุมของฝูงชน	34
แผนภูมิที่ 7 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีการก่อวินาศกรรม	38
แผนภูมิที่ 8 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ตามแผนป้องกันภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน	39

บทที่ 1
บทนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 กำหนดให้ส่วนราชการได้มีการจัดทำแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติเพื่อให้สามารถตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ โดยไม่ให้สภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินดังกล่าวส่งผลให้องค์การต้องหยุดการดำเนินงาน หรือไม่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าภารกิจหลักที่สำคัญขององค์การหรืองานให้บริการประชาชนที่สำคัญสามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ไม่สะดุดหยุดลงแม้ว่าจะประสบกับวิกฤติการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของรัฐตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ

ดังนั้น กรมกิจการผู้สูงอายุ จึงได้จัดทำแผนความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ฉบับนี้ขึ้นเพื่อนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด ทำให้องค์การสามารถดำเนินการหรือการให้บริการในกระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) แก่ผู้รับบริการได้ตามปกติ หรือให้บริการในระดับที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่เหมาะสมได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์การได้

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนความต่อเนื่อง (Objectives of BCP)

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติ
2. เพื่อให้องค์การมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
3. เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานหรือการให้บริการ อาทิ ผลกระทบด้านการให้บริการสังคม ชุมชน ตลอดจนชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. เพื่อบรรเทาความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
5. เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การมีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์การแม้องค์การต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก

สมมติฐานของแผนความต่อเนื่อง (BCP Assumptions)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสำคัญต่าง ๆ มิได้ส่งผลกระทบต่อสถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่ได้มีการจัดเตรียมไว้
2. ระบบสารสนเทศสำรองมิได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉินกับระบบสารสนเทศหลัก

ขอบเขตของแผนความต่อเนื่อง (Scope of BCP)

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ใช้รองรับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่สำนักงานขององค์การ หรือภายในองค์การ ประกอบด้วย เหตุการณ์ต่อไปนี้

1. เหตุการณ์อุทกภัย
2. เหตุการณ์อัคคีภัย
3. เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง / จลาจล
4. เหตุการณ์แผ่นดินไหว
5. เหตุการณ์ก่อวินาศกรรม

คำจำกัดความ

ภาวะฉุกเฉิน หมายถึง สภาวะอันอาจเป็นภัยหรือมีอันตรายแฝงสูง ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ และผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน รวมทั้งทรัพย์สินและของมีค่าของส่วนราชการ

ภัยพิบัติ หมายถึง สาธารณภัย อันได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยสงคราม ภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อการร้าย ตลอดจนภัยอื่น ๆ ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้นซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ

อัคคีภัย หมายถึง เหตุการณ์ที่มีเปลวไฟลุกติดสิ่งของต่าง ๆ ภายในสถานที่หนึ่งสถานที่ใดจนอาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

อุทกภัย หมายถึง เหตุการณ์ที่มีน้ำท่วมพื้นดินสูงกว่าระดับปกติ ซึ่งมีสาเหตุจากปริมาณน้ำฝนมากจนทำให้มีปริมาณน้ำส่วนเกินมาเติมปริมาณน้ำผิวดินที่มีอยู่ตามสภาพปกติจนเกินขีดความสามารถการระบายน้ำของแม่น้ำ ลำคลอง และยังมีเหตุมาจากการกระทำของมนุษย์ โดยการปิดกั้นการไหลของน้ำตามธรรมชาติ ทั้งเจตนาและไม่เจตนา จนเป็นอันตรายต่อชีวิต ทรัพย์สินของประชาชน และสิ่งแวดล้อม

แผ่นดินไหว หมายถึง การสั่นสะเทือนของพื้นดิน อันมีสาเหตุหลักมาจากการขยับเคลื่อนตัวของเปลือกโลก การสั่นสะเทือนนี้อาจมีระดับความรุนแรงขั้นต่ำที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ แต่บางครั้งอาจมีระดับความรุนแรงในขั้นที่เป็นอันตรายจนก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงได้

การชุมนุมของฝูงชน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รวมตัวกันมาดำเนินการใดๆ เพื่อให้บรรลุในสิ่งที่ต้องการ

การก่อวินาศกรรม หมายถึง การกระทำใด ๆ อันเป็นการมุ่งทำลายทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ หรือสิ่งอันเป็นสาธารณูปโภค หรือการรบกวน ขัดขวางหน่วงเหนี่ยวระบบการปฏิบัติงานใด ๆ ตลอดจนการประทุษร้ายต่อบุคคลอันเป็นการก่อให้เกิดความปั่นป่วนทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของรัฐ

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ และรองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้าน IT) หมายถึง ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านอื่น ๆ ที่มิใช่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้าน Non – IT) หมายถึง เลขานุการกรม

ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการอื่น/ประชาชนที่เข้ามารับการบริการหรือมาติดต่อประสานงานในเรื่องต่าง ๆ กับหน่วยงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจากสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน

แนวทางการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงและภัยคุกคามจากสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีต่อทรัพยากรในการดำเนินงานใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ผลกระทบด้านอาคาร / สถานที่ปฏิบัติงานหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักขององค์การได้รับความเสียหาย และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ในช่วงระยะแรก หรือระยะกลาง หรือระยะยาว

2. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ / การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หรือไม่สามารถจัดหา / จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานได้

3. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้

4. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้

5. ผลกระทบด้านคู่ค้า / ผู้ให้บริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า / ผู้ให้บริการแก่องค์การ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถให้บริการหรือส่งมอบงานตามที่ระบุไว้กับองค์การได้

ตารางที่ 1 แสดงสรุปเหตุการณ์สภาวะวิกฤติและผลกระทบจากเหตุการณ์

สภาวะวิกฤติ	ผลกระทบ				
	ด้านอาคาร/ สถานที่ ปฏิบัติงานหลัก	ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ที่สำคัญ	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	ด้าน บุคลากร หลัก	ด้านคู่ค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. อุทกภัย	✓	✓	✓	✓	✓
2. อัคคีภัย	✓	✓	✓	✓	✓
3. ชุมนุมประท้วง/จลาจล	✓	✓	✓	✓	✓
4. แผ่นดินไหว	✓	✓	✓	✓	✓
5. การก่อวินาศกรรม	✓	✓	✓	✓	✓

แผนความต่อเนื่อง (BCP) ฉบับนี้ ไม่รองรับการปฏิบัติงานในกรณีที่เหตุขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามปกติ โดยเหตุขัดข้องดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบระดับสูงต่อการดำเนินงานและการให้บริการขององค์การ และองค์การยังสามารถจัดการหรือปรับปรุงแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารองค์การหรือผู้บริหารของแต่ละกลุ่ม/ฝ่ายสามารถรับผิดชอบและดำเนินการได้ด้วยตนเอง

การประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงาน

การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ หรือการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ซึ่งสามารถแบ่งระดับผลกระทบออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับผลกระทบ (ตามตาราง) ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบจากเหตุการณ์

ระดับผลกระทบ	หลักเกณฑ์การพิจารณาระดับของผลกระทบ
สูงมาก	- เกิดความเสียหายต่อองค์การเป็นจำนวนเงินในระดับสูงมาก - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 - เกิดการสูญเสียชีวิตและ/หรือภัยคุกคามต่อสาธารณชน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์การในระดับประเทศและนานาชาติ
สูง	- เกิดความเสียหายต่อองค์การเป็นจำนวนเงินในระดับสูง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 25 - 50 - เกิดการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการ/บุคคล/กลุ่มคน - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์การในระดับประเทศ
ปานกลาง	- เกิดความเสียหายต่อองค์การเป็นจำนวนเงินในระดับปานกลาง - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 10 - 25 - ต้องมีการรักษาพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์การในระดับท้องถิ่น
ต่ำ	- เกิดความเสียหายต่อองค์การเป็นจำนวนเงินในระดับต่ำ - ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงร้อยละ 5 - 10 - ต้องมีการปฐมพยาบาล - ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความมั่นใจต่อองค์การในระดับท้องถิ่น
ไม่เป็นสาระสำคัญ	ส่งผลให้ขีดความสามารถในการดำเนินงานหรือให้บริการลดลงไม่เกินร้อยละ 5

นอกเหนือจากนี้ ยังได้มีการประเมินผลกระทบในแต่ละช่วงระยะเวลาของการหยุดชะงักที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ แบ่งออกเป็น 6 ช่วงระยะเวลา ได้แก่

ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาของการหยุดชะงักจากเหตุการณ์

ระดับที่	ระยะเวลาของการหยุดชะงัก
1	0 – 2 ชั่วโมง
2	2 – 4 ชั่วโมง
3	1 วัน
4	1 สัปดาห์
5	2 สัปดาห์
6	1 เดือน

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) พบว่า กระบวนการทำงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุต้องให้ความสำคัญและกลับมาดำเนินงานหรือฟื้นคืนสภาพให้ได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 4 แสดงกระบวนการที่สำคัญที่มีผลกระทบและระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ

ที่	กระบวนการ	ระดับผลกระทบ (√)					ระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (√)						กอง
		สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่เป็นสาระสำคัญ	0 - 2 ชั่วโมง	2 - 4 ชั่วโมง	1 วัน	1 สัปดาห์	2 สัปดาห์	1 เดือน	
กระบวนการสร้างคุณค่า													
1	การจัดทำนโยบาย/แผนด้านผู้สูงอายุ				√							√	กยผ.
2	การพัฒนาองค์ความรู้				√							√	กยผ. สคส. สศส. กบท.
3	การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายในชุมชน				√							√	กยผ. สศส. สคส.
4	การสนับสนุนงบประมาณดำเนินงานแก่เครือข่าย				√							√	กยผ. สคส. สศส.
5	การสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่ประสบภาวะยากลำบากในชุมชน		√						√				สคส.
6	การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ			√						√			กบท.
7	การติดตามหนี้ค้างชำระ			√						√			กบท.
8	การให้เงินอุดหนุนแก่กลุ่ม/มูลนิธิ/ชมรม/องค์กรด้านผู้สูงอายุ			√						√			กบท.
9	งานคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุ			√						√			กบท.
กระบวนการสนับสนุน													
10	งานช่วยอำนวยการ/งานสารบรรณ		√					√					สลก.
11	งานงบประมาณ การเงิน และการบัญชี		√					√					สลก.
12	งานการพัสดุ		√					√					สลก.
13	งานการบริหารทรัพยากรบุคคล			√						√			สลก.
14	งานคดี/งานให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านกฎหมาย		√					√					สลก.
15	งานจัดทำแผน งบประมาณ และติดตามประเมินผล			√							√		กยผ.
16	งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		√						√				กยผ.
17	งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารกรม		√					√					สลก.

สำหรับกระบวนงานอื่น ๆ ที่ประเมินแล้วอาจไม่ได้รับผลกระทบในระดับสูงถึงสูงมาก หรือมีความยืดหยุ่นสามารถชะลอการดำเนินงานและการให้บริการได้ ให้ผู้อำนวยการกอง/กลุ่มประเมินความจำเป็นและความเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นให้ปฏิบัติตามแนวทางการบริหารความต่อเนื่องเช่นเดียวกับกระบวนงานหลัก

บทที่ 2
การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่องของกรมกิจการผู้สูงอายุ

การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)

เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนความต่อเนื่องที่ได้จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง จึงได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการดำเนินงานสำคัญ โดยพิจารณาจากการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน และปรับลดการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับระดับการดำเนินงานหรือการให้บริการเมื่อเกิดสภาวะวิกฤติ (ตามตาราง)

ตารางที่ 5 แสดงการกำหนดทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ

ที่	กระบวนการ	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (1)		เครื่องมือ/อุปกรณ์ (2)				ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (3)		บุคลากรหลัก (จำนวนคน) (4)	คู่ค้า/ผู้ให้บริการ (5)	กอง
		พื้นที่ (ตรม.)	จำนวนคน	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	เครื่องพิมพ์	เครื่องถ่ายเอกสาร	อื่น ๆ	ระบบเชื่อมโยง Internet	อื่น ๆ (ระบุ)			
กระบวนการสร้างคุณค่า												
1	การจัดทำนโยบาย/แผนด้านผู้สูงอายุ	6	3	3	1		-	√	- ระบบฐานข้อมูล	3	-	กยผ.
2	การพัฒนาองค์ความรู้	18	9	6	3		-	√	- ระบบฐานข้อมูล	9	-	กยผ.สคส. สศส.กบท.
3	การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายในชุมชน	22	11	6	3		-	√	- ระบบฐานข้อมูลทำเนียบเครือข่าย	11	-	กยผ.สคส. สศส.
4	การสนับสนุนงบประมาณดำเนินงานแก่เครือข่าย	22	11	6	3		-	√	- ระบบฐานข้อมูล	11	-	กยผ.สคส. สศส.
5	การสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่ประสบภาวะยากลำบากในชุมชน	14	7	3	1	1	-	√		7	-	สคส.
6	การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ	4	2	2	1		ใบเสร็จรับเงิน	√	ฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่รับบริการกู้ยืม	5	-	กบท.
7	การติดตามหนี้ค้างชำระ	4	2	2	1		-	√	- ฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่ค้างชำระ	9	-	กบท.
8	การให้เงินอุดหนุนให้กลุ่ม/มูลนิธิ/ชมรม/องค์กรด้านผู้สูงอายุ	4	2	2	1		-			3	-	กบท.
9	งานคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	6	3	2	1		-	√	- ฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่รับบริการกู้ยืม, เงินอุดหนุน	6	-	กบท.
กระบวนการสนับสนุน												
10	งานช่วยอำนวยการ/งานสารบรรณ	4	2	1	1		-	√		2	-	สลก.
11	งานงบประมาณ การเงิน และการบัญชี	4	2	3	1		- บัตรสมาร์ทการ์ด (เบิก), Token key - BOT (จ่าย)	√	- ระบบ GFMIS, ระบบ e-Payroll	2	-	สลก.
12	งานการพัสดุ	4	2	2	1		-	√	- ระบบ EGP	2	ร้านค้า	สลก.
13	งานการบริหารทรัพยากรบุคคล	4	2	2	1		-	√	- ระบบ DPIS	2	-	สลก.
14	งานคดี / งานให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย	8	4	4	2	1	-	√	-	4	-	สลก.
15	งานจัดทำแผน งบประมาณ และติดตามประเมินผล	6	3	3	1		-	√	- ระบบสารสนเทศการจัดทำงบประมาณ (Budgeting Information System: e-Budgeting)	3	-	กยผ.
16	งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	3	3	1		-	√	- ระบบ Intranet	3	บริษัทเคเอสซีคอมเมอร์เชียลอินเตอร์เนตจำกัด/ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟเวอร์ริด	กยผ.
17	งานประชาสัมพันธ์ข่าวสารกรม	8	4	2	2		-	√	- ระบบ Intranet	4	-	สลก.

2. การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่อง

ภายหลังจากการกำหนดและรวบรวมทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการในกระบวนการที่สำคัญของแต่ละกอง/กลุ่มแล้ว ให้กำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความต่อเนื่องนำเสนอผู้บริหารองค์การพิจารณาอนุมัติ โดยแนวทางการพิจารณาประกอบด้วยทางเลือกต่าง ๆ (ตามตาราง)

ตารางที่ 6 แสดงการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง

ลำดับที่	ทรัพยากรที่สำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง	ผู้รับผิดชอบหลัก
1	**อาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน**	**1. กำหนดให้ใช้สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง** - กรณีเกิดเหตุในส่วนกลาง: กำหนดให้ใช้พื้นที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ อาทิ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรุงเทพมหานครเป็นลำดับแรก และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดปทุมธานีเป็นลำดับถัดไป **2. กำหนดให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้**	สลก. ทุกกอง
2	**เครื่องมือและอุปกรณ์**	1. จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ด้าน IT และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีในกอง/กลุ่มที่อยู่ในสำนักงานก่อน แล้วจึงสรรหาจากหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2. กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการจัดซื้อผ่านหน่วยจัดซื้อจัดจ้าง และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองจากกรมในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ก่อน 3. จัดหาเครื่องมือ / วัสดุ / อุปกรณ์ที่จำเป็นโดยการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีพิเศษ (กรณีมีความจำเป็น)	สลก. ทุกกอง สลก.
3	**ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสำคัญ**	- เนื่องจากการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญของกรมกิจการผู้สูงอายุมีลักษณะแบบรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง (ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ) และเชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตเพื่อการใช้งาน ดังนั้น เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินต้องรอจนกว่าระบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศจะกู้ให้สามารถใช้งานได้ - ติดตั้งระบบอินทราเน็ตที่สามารถใช้งานได้จากภายนอก และติดตั้งระบบ Firewall - ดำเนินการ Back up ข้อมูลและทดสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ - ปฏิบัติงานโดยไม่ใช้ระบบงานเทคโนโลยี (Manual) ไปพลางก่อน แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าในระบบเมื่อกลับคืนสู่สภาวะปกติ	กยผ. กยผ. ทุกกอง ทุกกอง
4	**บุคลากรหลัก**	1. กำหนดให้มีบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรอง ทำงานทดแทนกันได้ภายในกลุ่มงานหรือกองเดียวกัน 2. กำหนดให้ใช้บุคลากรนอกกลุ่มงานหรือภายนอกกองในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน	ทุกกอง

ลำดับที่	ทรัพยากรที่สำคัญ	กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่อง	ผู้รับผิดชอบหลัก
5	**คู่ค้า / ผู้ให้บริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**	1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดให้มีผู้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตสำรอง จำนวน 1 ราย คือ บริษัท เคเอสซี คอมเมอร์เชียล อินเตอร์เนต จำกัด (เคเอสซี) หากผู้ให้บริการหลักไม่สามารถให้บริการได้	กยผ.
		2. กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่ายต่อผ่านอินเตอร์เน็ตแบบพกพา (SIM Card) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ เชื่อมโยงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญขององค์การผ่านอินเตอร์เน็ต ในกรณีที่ผู้ให้บริการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตขององค์การไม่สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	กยผ.
		3. จัดให้มีระบบสำรองไฟที่ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศสามารถใช้งานได้นาน 10 - 30 นาที	กยผ.
		4. จัดเตรียม Disaster Recovery (DR site) เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานจากภายนอกองค์การได้	กยผ.
		5. สำรองเว็บไซด์กรม (dop.go.th) ที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.)	กยผ.

3. การจัดทำแผนความต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การมีความพร้อมและสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการดำเนินงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง ดังนี้

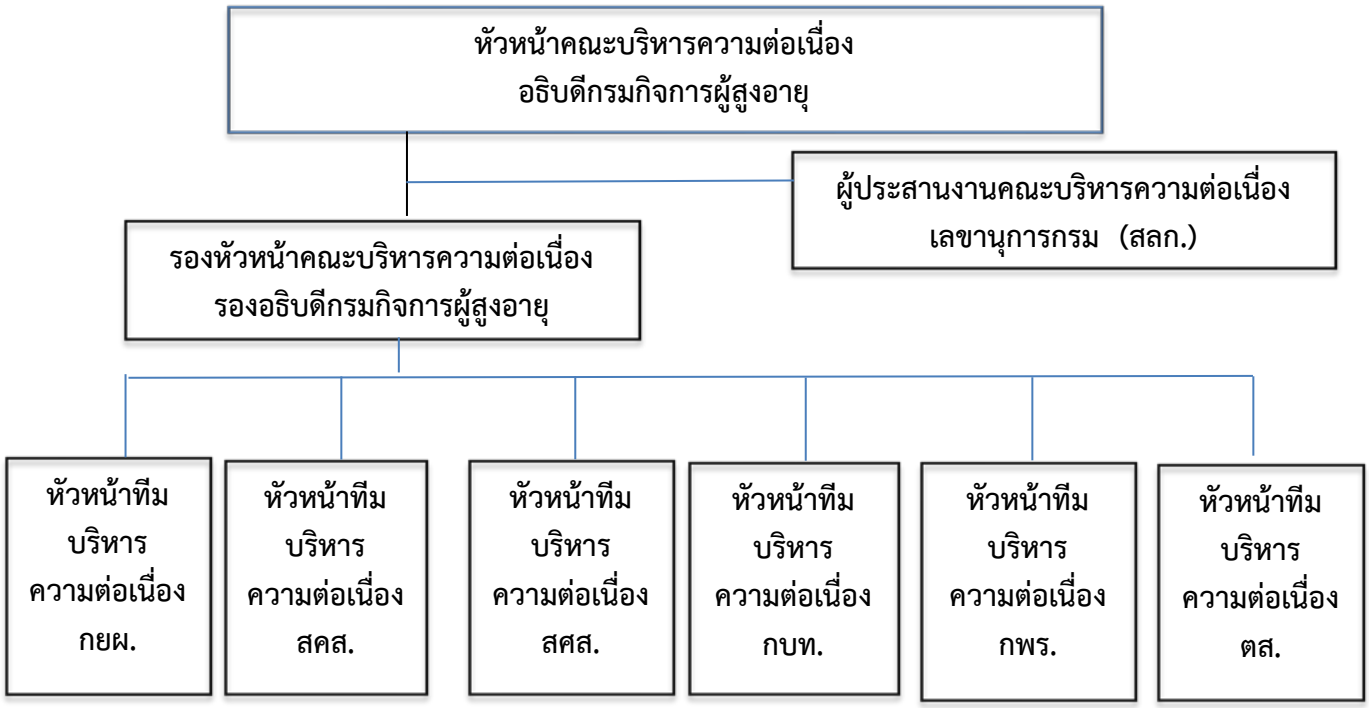
3.1 การกำหนดโครงสร้างและทีมงานจัดทำแผนความต่อเนื่อง

เพื่อให้แผนความต่อเนื่อง (BCP) ขององกรมกิจการผู้สูงอายุ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้มีการจัดตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของกรมกิจการผู้สูงอายุขึ้น โดยมีโครงสร้าง ดังนี้

1) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนจัดหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่อง

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนจัดหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนความต่อเนื่อง

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ติดต่อและประสานงานภายในองค์การและให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่ม/ฝ่ายภายในองค์การและองค์การภายนอก และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง (ตามแผนภูมิ)



แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) ของกรมกิจการผู้สูงอายุ

กล่าวโดยสรุป BCP Team ประกอบด้วย หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง และทีมงานบริหารความต่อเนื่อง โดยทุกตำแหน่งจะต้องร่วมมือกันดูแล ติดตาม ปฏิบัติงาน และกู้คืนเหตุการณ์ฉุกเฉินในงานของตนเองให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็วตามบทบาทที่กำหนดไว้ของทีมบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team) และในกรณีที่บุคลากรหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรสำรองรับผิดชอบทำหน้าที่ในบทบาทของบุคลากรหลักไปก่อนจนกว่าจะได้มีการมอบหมายและแต่งตั้งขึ้นโดยหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องในการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้คืน (ตามตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 รายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	เบอร์มือถือ		ชื่อ	เบอร์มือถือ
1) นายอนุสันต์ เทียนทอง อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ	081 933 744	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ผส.	-	-
2) นายอภิชาติ อภิชาตบุตร รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ	089 204 6789	รองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ผส.	-	-
3) นางกันตา ดีเติม เลขานุการกรม	081 927 8087	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ผส. / หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non - IT	นางสมพร ตรวจมรคา ผอ.กลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.	086 608 4348
4) นางสมพร ตรวจมรคา ผอ.กลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.	086 608 4348	ผู้ช่วยผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ผส.	น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ หัวหน้างานพัสดุ สลก.	081 909 2686
5) น.ส.วราภรณ์ เรืองธัญ หัวหน้างานพัสดุ สลก.	081 909 2686	ผู้ช่วยผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง ผส.	นางสาวกรรัช เรืองกุลวรา เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	090 981 5746
6) น.ส.ศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์ ผอ.กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	081 335 9614	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกองยุทธศาสตร์และแผนงาน / หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT	นางศิริลักษณ์ มีมาก ผอ.กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ กยผ.	081 174 4919
7) นางปิยะพร เฉลิมช่วง ผอ.กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	081 259 8263	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	น.ส.ภทรชล ไตรต้นวงศ์ ผอ.กลุ่มส่งเสริมสิทธิผู้สูงอายุ สคส.	089 967 2073
8) นายไพฑูรย์ พัชรอาภา ผอ.กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ	085 660 7597	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ	นางปราณี ประทุมมา ผอ.กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ สศส.	081 174 4930
9) นายมาโนช นิรุตตินานนท์ ผอ.กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	089 969 0423	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	น.ส.ชลลดา ชนะศรีรัตนกุล ผอ.กลุ่มงานบริหารสัญญาและกฎหมาย	085 900 0581
10) นางสาวอลิสา ปุณกะบุตร์ หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน	095 659 2399	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มตรวจสอบภายใน	น.ส.ศรีวรรณภรณ์ บุญภูมิ นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ	081 146 3888
11) นางสาววรรณา อรัญกุล หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	062 594 1217	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	น.ส.จรัญญา นิลเภตรา นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	086 760 3903

3.2 กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree คือ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉินให้กับสมาชิกในคณะบริหารความต่อเนื่องและทีมงานบริหารความต่อเนื่องตามรายชื่อที่ปรากฏในตารางข้อมูลรายชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในการติดต่อบุคลากรขององค์การภายหลังจากมีการประกาศเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤติ

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานแจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องตามสายงานการบังคับบัญชาของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย

จากนั้นผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าฝ่ายมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องขององค์การตามช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุไว้ในแผนความต่อเนื่อง ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อหัวหน้าทีมได้ ให้ติดต่อไปยังบุคลากรสำรอง โดยพิจารณาดังนี้

(1) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นในเวลาทำงาน ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ขององค์การเป็นช่องทางแรก

(2) ถ้าเหตุการณ์เกิดขึ้นนอกเวลาทำการหรือสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับผลกระทบ ให้ดำเนินการติดต่อบุคลากรหลักโดยติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์มือถือเป็นช่องทางแรก

(3) ถ้าสามารถติดต่อบุคลากรหลักได้ให้แจ้งข้อมูลแก่บุคลากรหลักของกอง/กลุ่มทราบ ดังนี้

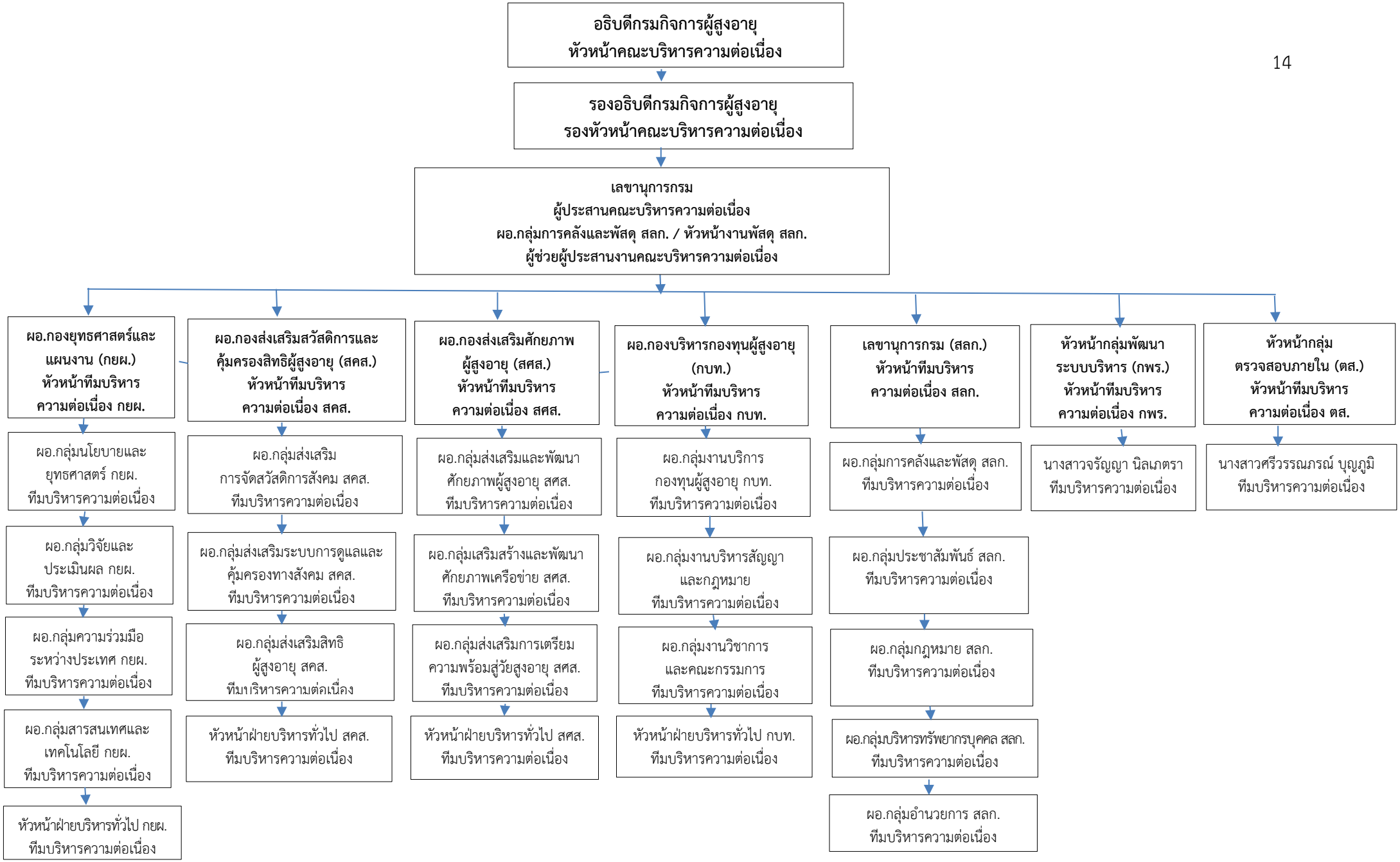
(3.1) สรุปสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง

(3.2) เวลาและสถานที่สำหรับการนัดประชุมเร่งด่วนขององค์การสำหรับผู้บริหารขององค์การและทีมบริหารความต่อเนื่อง

(3.3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อบริหารความต่อเนื่องต่อไป เช่น สถานที่รวมพลในกรณีที่มีการย้ายสถานที่ทำการ

ภายหลังจากได้รับการตอบรับจากบุคลากรหลักตามผังการติดต่อ Call Tree ครบถ้วนแล้ว หัวหน้าองค์การมีหน้าที่โทรกลับไปแจ้งยังผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมสรุปความพร้อมขององค์การในการบริหารความต่อเนื่อง รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินขององค์การและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในองค์การ

ทีมบริหารความต่อเนื่องมีหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลสำหรับการติดต่อให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้กระบวนการติดต่อเจ้าหน้าที่ภายในองค์การสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงภายในระยะเวลาที่คาดหวัง ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินและมีการประกาศใช้แผนความต่อเนื่อง



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผส. 2 พฤษภาคม 2559

แผนภูมิที่ 2 แสดงกระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

3.3 การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน
- การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

โดยมีรายละเอียดการตอบสนองต่อเหตุการณ์ตามช่วงระยะเวลาดังนี้

ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

วันที่ 1 (ภายใน 24 ชั่วโมง) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

ในการปฏิบัติการใด ๆ ให้บุคลากรของกองและกลุ่มเทียบเท่าของกรมกิจการผู้สูงอายุคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติตามกระบวนการ / Call Tree ให้กับบุคลากรในองค์การ ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ ผส.	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
2. จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงานและการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง การทบทวนกระบวนงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	ทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
3. ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรในองค์การที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต	ผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าฝ่าย	☐
4. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การในประเด็น 4.1 สรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต 4.2 ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงานและให้บริการ 4.3 ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง 4.4 กระบวนงานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูง จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
5. สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ให้ทราบตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การแล้ว	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
6. ประเมินและระบุกระบวนการหลักและงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1-5 วัน ข้างหน้า	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
7. ประเมินศักยภาพและความสามารถขององค์การฯ ในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤติ พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
8. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ ผส. ทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual Processing) สำหรับกระบวนงานที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูง หากไม่ดำเนินการในระหว่างที่ทรัพยากรขององค์การยังไม่สามารถกอบกู้คืนสู่สภาวะปกติได้	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
9. ติดต่อและประสานงานกับองค์การที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
10. พิจารณาการดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ต้องได้รับการอนุมัติ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
11. ระบุองค์การที่เป็นคู่ค้า / ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่องขององค์การ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
12. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
13. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/กลุ่ม เพื่อทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
14. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ ผส. อย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐

วันที่ 2 - 7 การตอบสนองในระยะสั้น

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกอง / กลุ่มเทียบเท่าของ ผส. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
2. ตรวจสอบความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
3. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ ผส. ถึงความพร้อม ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
4. ประสานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
5. ดำเนินการกอบกู้และจัดหาข้อมูลและรายงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
6. ดำเนินงานและให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
7. แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่กอง / กลุ่ม / ผู้รับบริการ / คู่ค้า / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
8. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
9. แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการต่อไปสำหรับวันถัดไปให้กับบุคลากรหลักในกอง/กลุ่ม เพื่อทราบ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
10. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ ผส. อย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐

วันที่ 8 การตอบสนองในระยะกลาง (1 สัปดาห์)

ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรของกอง/กลุ่มของ ผส. คำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่น ๆ และปฏิบัติตามแนวทางและแผนเผชิญเหตุตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1. ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็น และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
2. ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
3. รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ ผส. ถึงสถานภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
4. ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ - สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ - บุคลากรหลัก - คู่ค้า / ผู้ให้บริการที่สำคัญ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
5. แจ้งสรุปสถานการณ์และการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรใน ผส.	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
6. บันทึก (Log book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม ต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียด ผู้ดำเนินการ และเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐
7. รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของ ผส. อย่างสม่ำเสมอ หรือตามที่กำหนดไว้	หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องของกอง/กลุ่ม	☐

บทที่ 3
แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน - กรณีเกิดอัคคีภัย

ก่อนเกิดอัคคีภัย

สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการ ดังนี้

1) ออกคำสั่ง/หนังสือเวียนเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจผู้รับผิดชอบกรณีเกิดเหตุอัคคีภัย การให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรภายในกรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดอัคคีภัย ขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติในการตรวจตรา และแนวทางการป้องกันขณะเกิดเหตุดังกล่าว รวมทั้งกำหนดแผนฟื้นฟูและบรรเทาความเดือดร้อนบริเวณอาคารและพื้นที่ เพื่อให้เข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

2) สำรวจ รวบรวมพื้นที่เสี่ยง รวมทั้งสำรวจพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล) เพื่อรองรับการอพยพ

- กรณีผู้ปฏิบัติงาน ณ อาคารมหานครยิบซั่ม โซนบี: บริเวณชั้น 1 ของอาคาร
- กรณีผู้ปฏิบัติงานที่กรมกิจการเด็กและเยาวชน (ดย.) : บริเวณด้านหน้าเสาธง ดย.

3) จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และสำรวจความเรียบร้อยของอาคาร

ขณะเกิดอัคคีภัย

1. กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง

ผู้พบเห็นเหตุการณ์/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุ (ผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม) ดำเนินการ

1) ระงับเหตุด้วยตนเองในเบื้องต้น

2) แจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) เพื่อประสานให้

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุตรวจสอบสถานที่
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ

3) กอง/กลุ่มปฏิบัติงานและดำเนินการให้บริการตามปกติ

2. กรณีเหตุการณ์รุนแรง

ผู้พบเห็นเหตุการณ์/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุ (ผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม) ดำเนินการระงับเหตุด้วยตนเองในเบื้องต้น พร้อมทั้งแจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) เพื่อประสานให้

1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุเข้าระงับเหตุ

2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ดำเนินการ

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรและผู้รับบริการดำเนินการอพยพตามขั้นตอนการอพยพหนีไฟ
- แจ้งเตือนภัยไปสถานีดับเพลิงที่ใกล้ที่สุด หรือสายด่วน 199
- แจ้งสถานีตำรวจในท้องที่เกิดเหตุ หรือสายด่วน 191
- แจ้งเตือนโดยระบบอัตโนมัติ (SMS, LINE) ไปยังผู้บริหาร
- แจ้งเตือนหน่วยงานใกล้เคียง

- แจ้งหน่วยรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกในการอพยพ เช่น เปิดประตูต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการหนีไฟ

3) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non-IT ดำเนินการอพยพบุคลากรตามขั้นตอนการอพยพหนีไฟ

4) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ดำเนินการรับมือตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาทิ การปิดระบบและย้ายระบบงานต่าง ๆ ไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

5) เมื่อบุคลากรรับทราบการแจ้งเตือน ให้ดำเนินการดังนี้

- นำเอกสารสำคัญในความรับผิดชอบออกมาเก็บรักษาด้วย เช่น สัญญา ข้อมูลของทางราชการ
- ให้การช่วยเหลือ และนำผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน ออกจากอาคารมาอย่างปลอดภัยโดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพหนีไฟ

ขั้นตอนการอพยพหนีไฟ

1) เมื่อได้ยินเสียงสัญญาณเตือนภัยหรือเสียงตามสายแจ้งเหตุอัคคีภัยให้หยุดทำงานทันที

2) ตั้งสติอย่าตื่นตระหนก และเก็บรวบรวมเอกสาร หรือทรัพย์สินที่สำคัญเข้าตู้/โต๊ะ และปิดล็อคให้เรียบร้อย

3) เดินออกจากกอง/กลุ่ม ไปยังจุดรวมพล โดยใช้บันไดหนีไฟหรือทางออกหนีไฟ

4) การอพยพควรใช้วิธีเดินเร็วแบบเรียงแถว (1– 2 แถว) ไม่ควรวิ่ง เพื่อป้องกันการเบียดเสียดและหกล้ม

5) ให้อพยพลงชั้นล่างเท่านั้น (ตามเส้นทางฉุกเฉิน) ห้ามอพยพหนีขึ้นบนดาดฟ้า ยกเว้นกรณีจำเป็นที่ไม่สามารถอพยพลงชั้นล่างได้

ข้อควรปฏิบัติ

- เมื่อออกจากกอง/กลุ่มแล้ว ห้ามเดินย้อนกลับเข้าไปอีก ไม่ว่าจะลืมสิ่งของใด ๆ ก็ตาม
- ห้ามใช้ลิฟท์เด็ดขาด เพราะไฟไหม้จะทำให้ระบบไฟฟ้าใช้การไม่ได้ ส่งผลให้ผู้หนีไฟติดอยู่ในลิฟท์
- ไม่ควรเดินคุยกัน สายตาควรมองขั้นบันได มือจับราวบันได อย่าผลักคนข้างหน้า

หลังเกิดอัคคีภัย

หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT และ Non-IT

1) ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความเสียหาย/ตรวจสอบทรัพย์สินของทางราชการที่เสียหาย และแจ้งต่อผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน)

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ตรวจสอบความเสียหายของ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรมและการให้บริการ

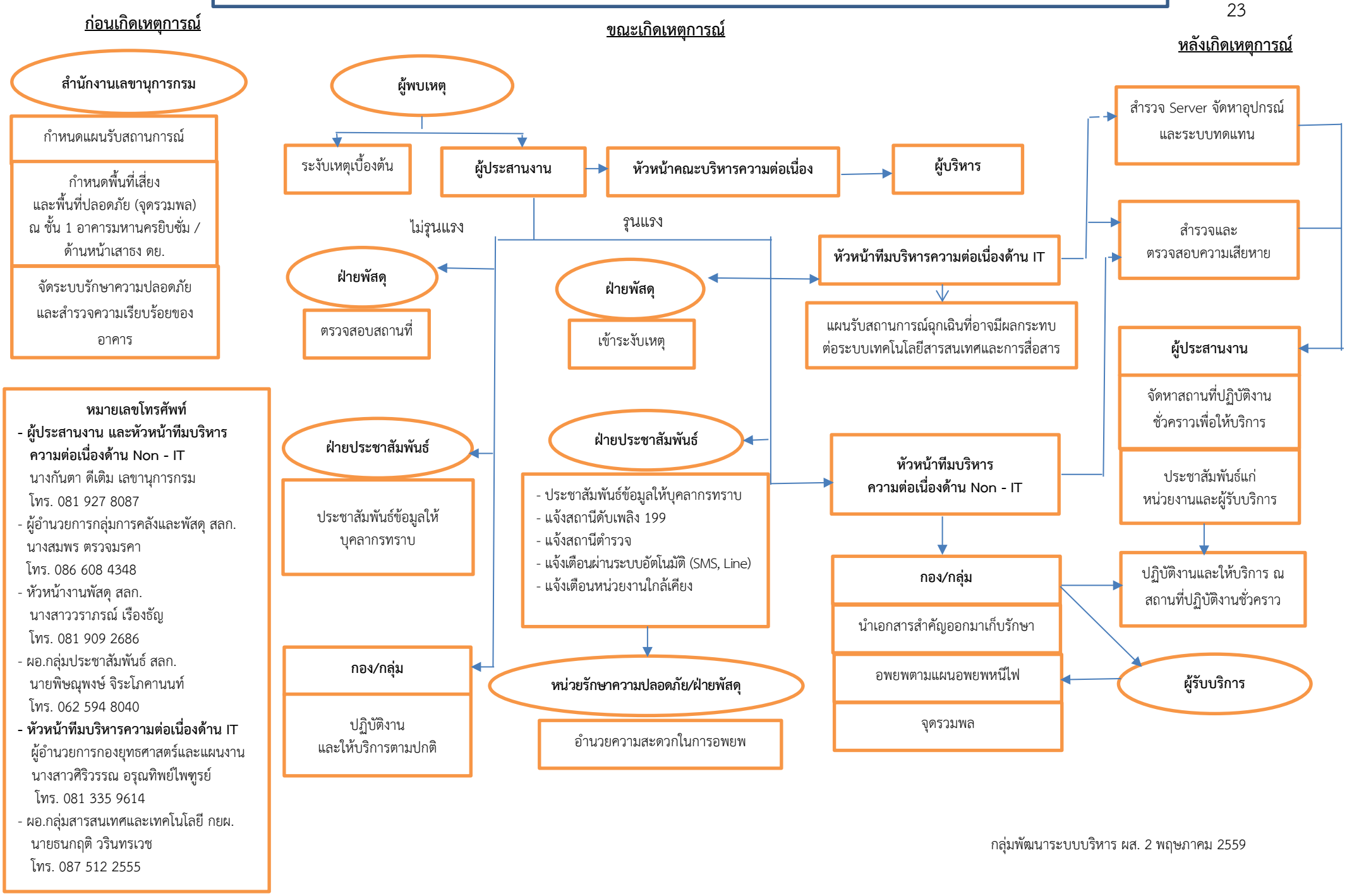
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

1) รายงานผลการสำรวจความเสียหายให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

2) จัดหาสถานที่ในการปฏิบัติงานให้บริการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน

3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และผู้มารับบริการรับทราบสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อราชการชั่วคราวต่อไป

แผนภูมิที่ 3 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าทีและผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดอัคคีภัย



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผส. 2 พฤษภาคม 2559

บทที่ 4
แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน - กรณีเกิดอุทกภัย

ก่อนเกิดอุทกภัย

สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการ ดังนี้

1) ออกคำสั่ง/หนังสือเวียนเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจผู้รับผิดชอบกรณีเกิดเหตุอุทกภัย การให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรภายในกรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดอุทกภัย ขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติในการตรวจตรา และแนวทางการป้องกันขณะเกิดเหตุดังกล่าว รวมทั้งกำหนดแผนฟื้นฟูและบรรเทาความเดือดร้อนบริเวณอาคารและพื้นที่ เพื่อให้เข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

2) ติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องจากกรมอุตุนิยมวิทยา ส่วนราชการ หรือสื่อต่าง ๆ และเชื่อฟังคำเตือนอย่างเคร่งครัด

3) สำรวจ รวบรวมพื้นที่เสี่ยง รวมทั้งสำรวจพื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพ

4) จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และสำรวจความเรียบร้อยของอาคาร

5) ดำเนินการป้องกันความเสียหายเบื้องต้น เช่น กั้นกระสอบทรายห้องไฟ (UPS) บริเวณลานจอดรถย้ายทรัพย์สินของทางราชการ (รถราชการ) ที่อาจจะเกิดความเสียหายไปไว้ในที่ปลอดภัย

6) เตรียมอุปกรณ์จำเป็น เช่น ไฟสำรอง วิทยุสื่อสาร อาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์ ฯลฯ

ขณะเกิดอุทกภัย

1. กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง (สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการประสาน

1.1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ ดำเนินการตรวจสอบสถานที่/ประเมินสถานการณ์

1.2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ดำนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ

2) กอง/กลุ่มปฏิบัติและดำเนินการให้บริการตามปกติ

2. กรณีเหตุการณ์รุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานให้

1) ฝ่ายพัสดุ

- ทำการตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์
- ดำเนินการย้ายเอกสาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ขึ้นจากบริเวณพื้นที่เสี่ยงและป้องกันอาคารโดยนำกระสอบทรายมาจัดทำแนวป้องกันบริเวณพื้นที่เสี่ยง

2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดำเนินการ

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากร และผู้รับบริการดำเนินการอพยพตามขั้นตอนการอพยพ
- แจ้งเตือนโดยระบบอัตโนมัติ (SMS, LINE) ไปยังผู้บริหาร
- แจ้งส่วนราชการต่าง ๆ และผู้รับบริการที่สำคัญให้ทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับกรม ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ บุคลากรผู้รับผิดชอบ

3) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non-IT แจ้งกอง/กลุ่มเพื่อดำเนินการอพยพบุคลากรตามขั้นตอนการอพยพ

4) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ดำเนินการปิดระบบ และทำการย้ายระบบงานต่าง ๆ (เช่น ระบบ GFMIS ระบบจ่ายเงินเดือน ฯลฯ) ไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5) เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุจัดเตรียมอาหารและห้องพักสำหรับบุคลากรที่พักค้าง จำนวน 10 คน เพื่อเฝ้าระวังและเตรียมขนย้าย Server ตลอด 24 ชั่วโมง และให้ความช่วยเหลือในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางไปปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่กรณีต้องไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

6) เมื่อบุคลากรกรมได้รับทราบการแจ้งเตือน ให้ดำเนินการดังนี้

- นำเอกสารสำคัญในความรับผิดชอบไปเก็บรักษาในที่ปลอดภัย เช่น สัญญา ข้อมูลของทางราชการ

- ให้การช่วยเหลือ และนำผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน ออกจากอาคารมาอย่างปลอดภัย โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ

3. ขั้นตอนการอพยพ

1) เมื่อได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง หรือเสียงตามสายแจ้งให้อพยพ ให้หยุดทำงานทันที

2) ตั้งสติอย่าตื่นตระหนก และเก็บรวบรวมเอกสาร หรือทรัพย์สินที่สำคัญเข้าตู้/โต๊ะ และปิดล็อคให้เรียบร้อย

3) สำรวจ ปิด และดึงปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดออก รวมทั้งตัดสะพานไฟก่อนออกจากหน่วยงาน

4) เดินออกจากกอง/กลุ่มไปยัง**จุดรวมพล**ตามเส้นทางฉุกเฉินที่กำหนดไว้ (กรณีอุทกภัยยังคงสามารถใช้ลิฟท์ได้ตามปกติ)

5) การอพยพควรใช้วิธีเดินเร็ว ไม่ควรวิ่ง และเดินเรียงแถว (1 – 2 แถว) เพื่อป้องกันการเบียดเสียดและหกล้ม

หลังเกิดอุทกภัย

หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT และ Non-IT

1) ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความเสียหาย/ตรวจสอบทรัพย์สินของทางราชการที่เสียหายและแจ้งต่อผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน)

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ตรวจสอบความเสียหายของ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรมและการให้บริการ

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

1) รายงานผลการสำรวจความเสียหายให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

2) จัดหาสถานที่ในการปฏิบัติงานให้บริการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน

3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และผู้มารับบริการรับทราบสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อราชการชั่วคราวต่อไป

แผนภูมิที่ 4 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าทีและผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดอุทกภัย

ก่อนเกิดเหตุการณ์

สำนักงานเลขานุการกรม

- กำหนดแผนรับสถานการณ์
- ติดตามข่าว ประเมินสถานการณ์
- กำหนดพื้นที่เสี่ยง และพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล) ณ ชั้น 1 อาคารมหานครยิบซั่ม / ด้านหน้าเสาธง ดย.
- จัดระบบรักษาความปลอดภัย และสำรวจความเรียบร้อย
- ป้องกันความเสียหายเบื้องต้น
- เตรียมอุปกรณ์จำเป็น

หมายเลขโทรศัพท์

- **ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non - IT**
  นางกันตา ดีเติม เลขานุการกรม
  โทร. 081 927 8087
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
  นางสมพร ตรวจมรคา
  โทร. 086 608 4348
- หัวหน้างานพัสดุ สลก.
  นางสาววราภรณ์ เรืองธัญ
  โทร. 081 909 2686
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
  นายพิษณุพงษ์ จิระโภคานนท์
  โทร. 062 594 8040
- **หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT**
  ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
  นางสาวศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์
  โทร. 081 335 9614
- ผอ.กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กยผ.
  นายธนกฤติ วรินทรเวช
  โทร. 087 512 2555

ขณะเกิดเหตุการณ์

ผู้ประสานงาน → **หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง** → **ผู้บริหาร**

ไม่รุนแรง

ฝ่ายพัสดุ

ตรวจสอบสถานที่

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ

กอง/กลุ่ม

ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ

รุนแรง

ฝ่ายพัสดุ

ย้ายเอกสารและอุปกรณ์ออกจากพื้นที่เสี่ยงและทำแนวป้องกันพื้นที่

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- แจ้งเตือนผ่านระบบอัตโนมัติ
- แจ้งส่วนราชการ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบขั้นตอนการติดต่อกับกรม ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ฝ่ายพัสดุ

จัดเตรียมอาหาร ที่พัก และอำนวยความสะดวก

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT

แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non - IT

กอง/กลุ่ม

- เก็บรวบรวมเอกสารหรือทรัพย์สินสำคัญ
- ดึงปลั๊กไฟ และตัดสะพานไฟ
- อพยพตามแผนอพยพ
- จุดรวมพล

หลังเกิดเหตุการณ์

- สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
- สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
- **ผู้ประสานงาน**
  จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
  ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
- ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว
- **ผู้รับบริการ**

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผส. 2 พฤษภาคม 2559

บทที่ 5
แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน - กรณีเกิดแผ่นดินไหว

ก่อนเกิดแผ่นดินไหว

สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการ ดังนี้

1) ออกคำสั่ง/หนังสือเวียนเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจผู้รับผิดชอบกรณีเกิดเหตุแผ่นดินไหว การให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรถึงขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติ และแนวทางการป้องกันขณะเกิดเหตุดังกล่าว รวมทั้งกำหนดแผนฟื้นฟูและบรรเทาความเดือดร้อนบริเวณอาคารและพื้นที่เพื่อให้เข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

2) ตรวจสภาพความปลอดภัยของอาคาร และเครื่องใช้ภายในอาคาร ทำการยึดติดอุปกรณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตราย เช่น ตู้และชั้นหนังสือยึดติดกับผนังหรือเสา ไม่วางของหนักบนที่สูง

3) สำรวจ รวบรวมพื้นที่เสี่ยง รวมทั้งสำรวจพื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพ

4) เตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น ไฟสำรอง วิทยุสื่อสาร อาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์ เครื่องมือช่าง อุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อเตรียมรับแผ่นดินไหวและอาคารถล่มที่อาจเกิดขึ้น

ขณะเกิดแผ่นดินไหว

1. กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง (สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานให้

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุดำเนินการตรวจสอบสถานที่/ประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบผู้บาดเจ็บและให้การปฐมพยาบาลในเบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาล
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ

2) กอง/กลุ่มปฏิบัติงานและดำเนินการให้บริการตามปกติ

2. กรณีเหตุการณ์รุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานงาน

1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุทำการตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์ และเข้าให้การช่วยเหลือกอง/กลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือ

2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดำเนินการ

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรและผู้รับบริการ เพื่อดำเนินการอพยพตามขั้นตอนการอพยพ
- แจ้งเตือนภัยไปสถานีดับเพลิงที่ใกล้ที่สุด หรือสายด่วน 199
- แจ้งสถานีตำรวจในท้องที่เกิดเหตุ หรือสายด่วน 191
- แจ้งเตือนโดยระบบอัตโนมัติ (SMS, LINE) ไปยังผู้บริหาร
- แจ้งโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อประสานส่งตัวผู้บาดเจ็บเข้ารับการรักษา (ศูนย์นเรนทร หมายเลขโทรศัพท์ 1669, โรงพยาบาลพญาไท หมายเลขโทรศัพท์ 0-2640-1111, โรงพยาบาลรามาธิบดี หมายเลขโทรศัพท์ 0-2354-7308)
- แจ้งหน่วยรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกในการอพยพ เช่น เปิดประตูต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการออกจากอาคาร

3) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non-IT แจ้งกอง/กลุ่มเพื่อดำเนินการอพยพบุคลากรตามขั้นตอนการอพยพ

4) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ดำเนินการปิดระบบ และทำการย้ายระบบงานต่าง ๆ (เช่น ระบบ GFMIS ระบบจ่ายเงินเดือน) ไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

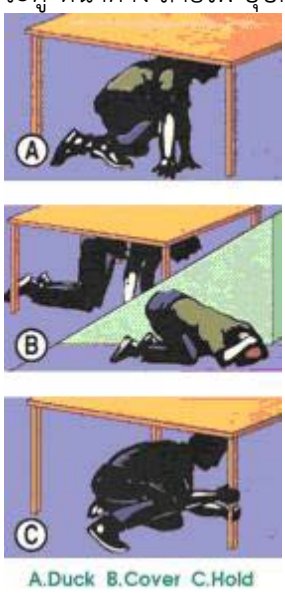
ขั้นตอนการอพยพ

1) เมื่อเกิดแผ่นดินไหวให้หยุดทำงานทันที

2) ตั้งสติอย่าตื่นตระหนก

3) หากอยู่ในอาคาร

- ให้ยืนหรือหมอบอยู่ในส่วนของอาคารที่มีโครงสร้างแข็งแรงที่สามารถรับน้ำหนักได้มาก
- หรืออยู่ใต้โต๊ะที่แข็งแรงเพื่อป้องกันอันตรายจากสิ่งปรักหักพังที่ร่วงหล่นลงมา
- อยู่ให้ห่างจากประตู หน้าต่าง สายไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า และสิ่งห้อยแขวน



A.Duck B.Cover C.Hold

4) ดึงปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดออก ตัดสะพานไฟ เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้เกิดเปลวไฟ

5) อาคารสูงจะล้มหรือพังทลายช้ากว่าอาคารเตี้ย (เนื่องจากมีคาบของการสั่นหรือแกว่งนานกว่า) ให้หมอบหลบใต้โต๊ะจนกว่าการสั่นสะเทือนจะหยุดลง สำหรับอาคารสูง 2 ชั้นอาจล้มพังได้ในเวลา 2 นาทีจึงต้องรีบพาตัวเองออกจากอาคารโดยเร็วที่สุด

6) ถ้าอยู่นอกอาคาร ให้อยู่ในที่โล่ง ห่างจากตึก อาคารสูง เสาไฟ สายไฟ หรือสิ่งที่อาจล้มใส่ได้

7) เมื่อแผ่นดินไหวสงบให้รีบออกจากกอง/กลุ่มไปยัง**จุดรวมพล**ตามเส้นทางฉุกเฉินที่กำหนดไว้

8) การอพยพควรใช้วิธีเดินเร็ว ไม่ควรวิ่ง และเดินเรียงแถว (1 – 2 แถว) เพื่อป้องกันการเบียดเสียดและหกล้ม

ข้อควรปฏิบัติ

- เมื่อออกจากกอง/กลุ่มแล้ว ห้ามเดินย้อนกลับเข้าไปอีก ไม่ว่าจะลืมสิ่งของใดๆ ก็ตาม
- ห้ามใช้ลิฟท์เด็ดขาด เพราะแผ่นดินไหวอาจทำให้ระบบไฟฟ้าใช้การไม่ได้ หรือโครงสร้างลิฟท์เสียหายส่งผลให้ติดอยู่ในลิฟท์
- ไม่ควรเดินคุยกัน สายตาควรมองขั้นบันได มือจับราวบันได อย่าผลักคนข้างหน้า

หลังเกิดแผ่นดินไหว

หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT และ Non-IT

1) ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความเสียหาย/ตรวจสอบทรัพย์สินของทางราชการที่เสียหายและแจ้งต่อผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน)

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ตรวจสอบความเสียหายของ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรมและการให้บริการ

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

1) รายงานผลการสำรวจความเสียหายให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

2) จัดหาสถานที่ในการปฏิบัติงานและให้บริการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน

3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และผู้มารับบริการรับทราบสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อราชการชั่วคราวต่อไป

แผนภูมิที่ 5 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีเกิดแผ่นดินไหว

ก่อนเกิดเหตุการณ์ | **ขณะเกิดเหตุการณ์** | **หลังเกิดเหตุการณ์**

สำนักงานเลขานุการกรม

- กำหนดแผนรับสถานการณ์
- ตรวจสอบความปลอดภัยของอาคารและเครื่องใช้
- กำหนดพื้นที่เสี่ยงและพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล) ณ ชั้น 1 อาคารมหานครยิบซั่ม / ด้านหน้าเสาธง ดย.
- เตรียมอุปกรณ์จำเป็น

ผู้ประสานงาน → **หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง** → **ผู้บริหาร**

ไม่รุนแรง

ฝ่ายพัสดุ

- ตรวจสอบสถานที่/ผู้บาดเจ็บ
- ปฐมพยาบาลเบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาล

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ

กอง/กลุ่ม

ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ

รุนแรง

ฝ่ายพัสดุ

เข้าให้การช่วยเหลือพื้นที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- แจ้งสถานีดับเพลิง สายด่วน 199
- แจ้งสถานีตำรวจ สายด่วน 191
- แจ้งเตือนผ่านระบบอัตโนมัติ
- แจ้งโรงพยาบาลใกล้เคียง
- แจ้งศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ 1860

หน่วยรักษาความปลอดภัย/ฝ่ายพัสดุ

อำนวยความสะดวกในการอพยพ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT

แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non - IT

กอง/กลุ่ม

ผู้รับบริการ

- อพยพตามแผนอพยพ
- จุดรวมพล

- สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน
- สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย
- **ผู้ประสานงาน**
  - จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ
  - ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ
  - ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว

หมายเลขโทรศัพท์

- **ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non - IT**
  นางกันตา ดีเติม เลขานุการกรม
  โทร. 081 927 8087
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
  นางสมพร ตรวจมรคา
  โทร. 086 608 4348
- หัวหน้างานพัสดุ สลก.
  นางสาววราภรณ์ เรืองธัญ
  โทร. 081 909 2686
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
  นายพิษณุพงษ์ จิระโภคานนท์
  โทร. 062 594 8040
- **หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT**
  ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
  นางสาวศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์
  โทร. 081 335 9614
- ผอ.กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กยผ.
  นายธนกฤติ วรินทรเวช
  โทร. 087 512 2555

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผส. 2 พฤษภาคม 2559

บทที่ 6
แผนป้องกันและบรรเทาภาวะฉุกเฉิน - กรณีการชุมนุมของฝูงชน

ก่อนเกิดการชุมนุมของฝูงชน

สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการ ดังนี้

1) ออกคำสั่ง/หนังสือเวียนเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจผู้รับผิดชอบกรณีเกิดการชุมนุมของฝูงชน การให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรภายในกรมเกี่ยวกับขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติและแนวทางการป้องกันขณะเกิดเหตุดังกล่าว รวมทั้งกำหนดแผนฟื้นฟูและบรรเทาความเดือดร้อนบริเวณอาคารและพื้นที่ เพื่อให้เข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

2) จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจสภาพความปลอดภัยของอาคาร ทางเข้า-ออกของอาคาร

3) สำรวจ รวบรวมพื้นที่เสี่ยง รวมทั้งสำรวจพื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพ

4) เตรียมอุปกรณ์จำเป็น เช่น ไฟสำรอง วิทยุสื่อสาร อาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์ เครื่องมือช่าง อุปกรณ์ดับเพลิง เพื่อเตรียมรับการปิดล้อมที่อาจเกิดขึ้น

ขณะเกิดการชุมนุมของฝูงชน

1. กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง (สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม ทำการตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งการวางกำลังตำรวจป้องกัน

2) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง/ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานงานผู้นำกลุ่มฯ เชิญตัวแทนเข้าพบผู้บริหาร/ผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อรับฟังข้อเรียกร้อง

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานให้

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุตรวจสอบสถานที่ โดยเฉพาะการควบคุมการเข้า – ออกอาคาร
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ

4) กอง/กลุ่มปฏิบัติและดำเนินการให้บริการตามปกติ

2. กรณีเหตุการณ์รุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

1) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรมทำการตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งการวางกำลังตำรวจป้องกัน

2) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง/ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานงานผู้นำกลุ่มฯ เชิญตัวแทนเข้าพบผู้บริหาร/ผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อรับฟังข้อเรียกร้อง

3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานให้

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ และฝ่ายรักษาความปลอดภัยควบคุมและปิดทางเข้า – ออกอาคารทั้งหมด (ปิดอาคาร) รวมทั้งตรวจสอบอาคารทุกชั้นเพื่อล็อคประตูเข้า – ออกกอง/กลุ่ม ห้ามบุคคลเข้า – ออกอาคาร และรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องควบคุมระบบต่าง ๆ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดำเนินการ
  - ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรและผู้รับบริการ ดำเนินการอพยพตามขั้นตอนการอพยพ
  - แจ้งเตือนโดยระบบอัตโนมัติ (SMS, LINE) ไปยังผู้บริหาร

- แจ้งส่วนราชการต่าง ๆ และผู้รับบริการที่สำคัญให้ทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับกรม ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ บุคลากรผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non-IT แจ้งกอง/กลุ่มเพื่อดำเนินการอพยพบุคลากรตามขั้นตอนการอพยพ

- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ดำเนินการปิดระบบ และทำการย้ายระบบงานต่างๆ (เช่น ระบบ GFMIS ระบบจ่ายเงินเดือน) ไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- เมื่อบุคลากรรับทราบการแจ้งเตือนให้ดำเนินการ ดังนี้

- ถ้าสามารถนำเอกสาร/เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกมาได้ ให้เจ้าหน้าที่นำเครื่องมือ บัตรกำหนดสิทธิ เอกสารต่าง ๆ เข้าปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่กำหนด

- ถ้าไม่สามารถนำเอกสาร/เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกมาได้ ให้ติดต่อผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกบัตรกำหนดสิทธิชั่วคราว และดำเนินการต่าง ๆ เมื่อได้บัตรให้ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่กำหนด

- ฝ่ายพัสดุจัดเตรียมอาหารและห้องพักสำหรับบุคลากรที่พักค้างจำนวน 10 คน เพื่อเฝ้าระวังและดูแล Server ตลอด 24 ชั่วโมง และให้ความช่วยเหลือในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางไปปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ กรณีต้องไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

- เตรียมความพร้อมชุดรักษาความปลอดภัย ชุดกู้ภัย พร้อมปฏิบัติหน้าที่ในทันทีที่เกิดเหตุการณ์รุนแรง

ขั้นตอนการอพยพ

1) เมื่อได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง หรือเสียงตามสายแจ้งให้อพยพ ให้หยุดทำงานทันที

2) ตั้งสติอย่าตื่นตระหนก และเก็บรวบรวมเอกสาร หรือทรัพย์สินที่สำคัญเข้าตู้/โต๊ะ และปิดล็อคให้เรียบร้อย รวมทั้งนำเอกสาร/เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่กำหนด เช่น บัตรกำหนดสิทธิ เอกสารต่างๆ

3) สำรวจ ปิด และดึงปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดออก รวมทั้งตัดสะพานไฟก่อนออกจากหน่วยงาน

4) เดินออกจากกอง/กลุ่มไปยัง**จุดรวมพล**ตามเส้นทางฉุกเฉินที่กำหนดไว้ (สามารถใช้ลิฟท์ได้ตามปกติ) และเมื่อถึงจุดรวมพลให้ปฏิบัติตามคำแนะนำในการอพยพผ่านทางช่องทางพิเศษที่กำหนดไว้

5) การอพยพควรใช้วิธีเดินเร็ว ไม่ควรวิ่ง และเดินเรียงแถว (1 – 2 แถว) เพื่อป้องกันการเบียดเสียดและหกล้ม

หลังเกิดการชุมนุมของฝูงชน

หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT และ Non-IT

1) ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความเสียหาย/ตรวจสอบทรัพย์สินของทางราชการที่เสียหายและแจ้งต่อผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน)

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ตรวจสอบความเสียหายของ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรมและการให้บริการ

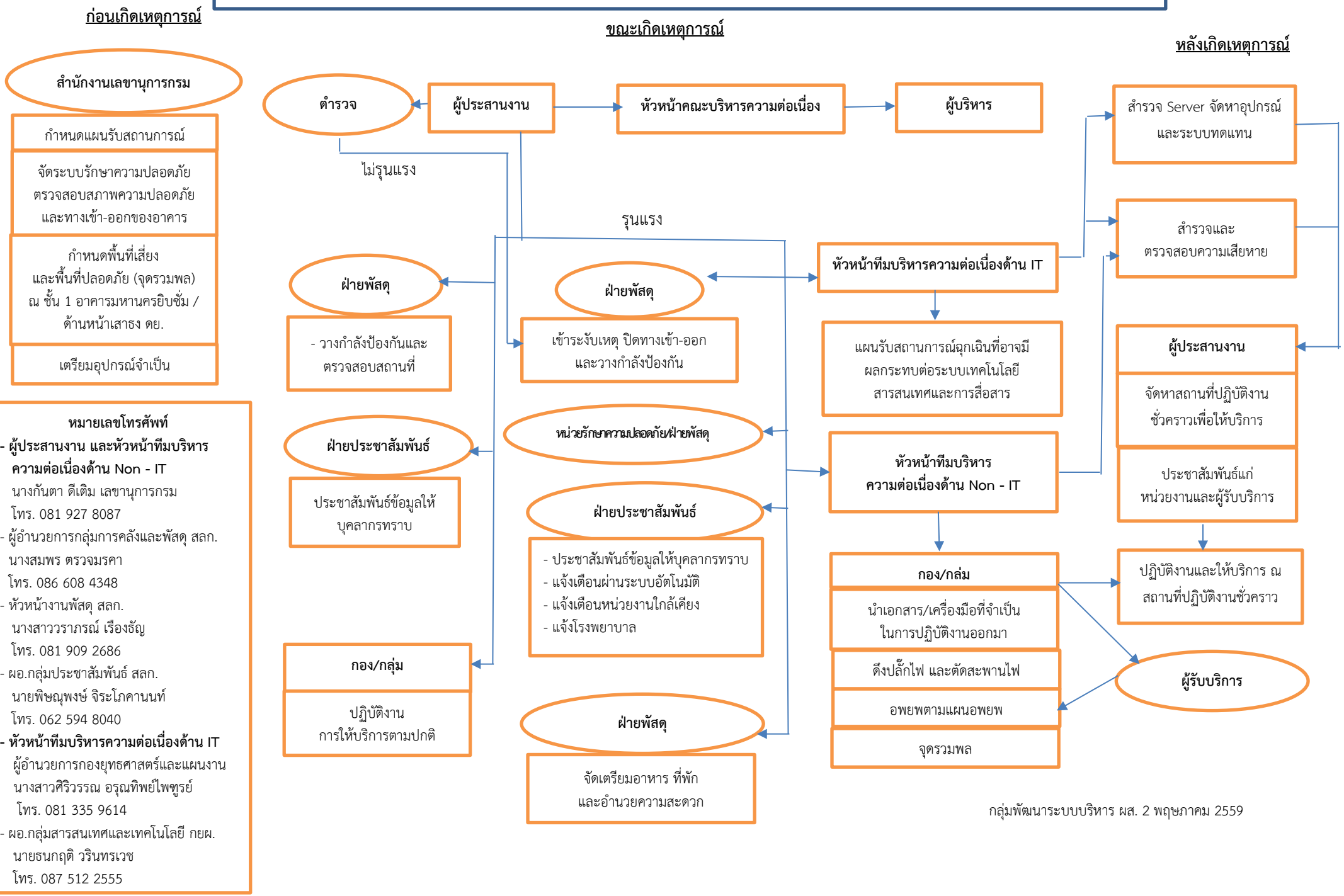
ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

1) รายงานผลการสำรวจความเสียหายให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

2) จัดหาสถานที่ในการปฏิบัติงานและให้บริการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน

3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และผู้มารับบริการรับทราบสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อราชการชั่วคราวต่อไป

แผนภูมิที่ 6 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีการชุมมุมของฝูงชน



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผส. 2 พฤษภาคม 2559

บทที่ 7
แผนป้องกันและบรรเทา ภาวะฉุกเฉิน - กรณีการก่อวินาศกรรม

ก่อนเกิดการก่อวินาศกรรม

สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการ ดังนี้

1) ออกคำสั่ง/หนังสือเวียนเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจผู้รับผิดชอบกรณีเกิดเหตุการณ์ก่อวินาศกรรม การให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรให้ทราบถึงขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติในการตรวจตราและแนวทางการป้องกันขณะเกิดเหตุดังกล่าว โดยคำนึงถึงสภาพความเสี่ยงภัยของบุคคล และอาคารสถานที่ยามปกติและในภาวะไม่ปกติ รวมทั้งกำหนดแผนฟื้นฟูและบรรเทาความเดือดร้อนบริเวณอาคารและพื้นที่เพื่อให้เข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

2) จัดตั้งหน่วยเผชิญเหตุในการป้องกัน การเข้าเผชิญเหตุ และการปิดล้อมสถานที่เกิดเหตุโดยจัดการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) กำหนดพื้นที่ความเสี่ยงสูง และพื้นที่ปลอดภัยไว้ล่วงหน้า มีการวางแผนรับมือเมื่อเกิดเหตุ และจะต้องได้รับการตรวจตราอยู่เป็นประจำและสม่ำเสมอ และพื้นที่เหล่านี้ต้องถือเป็นความลับของการบริหารงานรักษาความปลอดภัย บันไดหนีไฟควรเก็บวัสดุต่าง ๆ ออกไป เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคหากมีสถานการณ์ฉุกเฉิน ส่วนพื้นที่ปลอดภัยเป็นพื้นที่ที่คาดว่าจะได้รับการกระทบจากแรงระเบิด หรือการก่อวินาศกรรมในระดับต่ำ ซึ่งในกรณีจำเป็นไม่สามารถอพยพผู้คนออกนอกอาคารได้ทันเวลาก็สามารถใช้พื้นที่ปลอดภัยนี้เป็นที่หลบภัยได้เป็นการชั่วคราว

4) จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ได้แก่ เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์การตรวจค้น อุปกรณ์เตือนภัย อุปกรณ์ดับเพลิง รถฉุกเฉิน รวมทั้งอุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องมีความทันสมัยและสามารถใช้การได้ตลอดเวลา

5) จัดระบบรักษาความปลอดภัย มีการวางแผนและจัดระบบรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสถานที่สำคัญ โดยจัดระบบควบคุมบุคคล การตรวจสอบสิ่งของยานพาหนะ และสิ่งอื่น ๆ ที่จะเข้าถึง ส่งถึงหรือเข้าใกล้ตัวบุคคลสำคัญหรือสถานที่สำคัญ

ขณะเกิดการก่อวินาศกรรม

1. กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง (สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

1) ผู้พบเห็นเหตุการณ์ แจ้งเตือนโดยกดปุ่มสัญญาณเตือนภัย/แจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม)/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุ (ผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม)

2) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานให้

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุตรวจสอบสถานที่ ประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบผู้บาดเจ็บและให้การปฐมพยาบาลในเบื้องต้นก่อนนำส่งโรงพยาบาล รวมทั้งรายงานข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้น ได้แก่ วัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ ผู้ที่คาดว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์ ลักษณะการก่อวินาศกรรม จำนวนและประเภทของเครื่องมือ หรืออาวุธที่เกี่ยวข้อง และความเสียหายเบื้องต้น
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- รายงานให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ผู้บริหารกรมรับทราบ

3) กอง/กลุ่มปฏิบัติและดำเนินการให้บริการตามปกติ

2. กรณีเหตุการณ์รุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

1) ผู้พบเห็นเหตุการณ์ แจ้งเตือนโดยกดปุ่มสัญญาณเตือนภัย/แจ้งผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม)/เจ้าของสถานที่เกิดเหตุ (ผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม)

2) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (เลขานุการกรม) ประสานให้

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ/หน่วยเผชิญเหตุดำเนินการ

- พิสูจน์ทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ณ สถานที่เกิดเหตุ และรายงานข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้น ได้แก่ วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ผู้ที่คาดว่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องในเหตุการณ์ ลักษณะการก่อวินาศกรรม จำนวนและประเภทของเครื่องมือหรืออาวุธที่เกี่ยวข้อง และความเสียหายเบื้องต้น

- ปิดล้อมสถานที่เกิดเหตุ โดยกำหนดพื้นที่วงในขึ้นเพื่อตรึงกำลังผู้ก่อเหตุ และพื้นที่วงนอกเพื่อกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป พร้อมรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกระยะ

- รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องควบคุมระบบต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแทรกแซงของบุคคลที่สามที่อาจฉวยโอกาสสร้างความไม่สงบเรียบร้อยขึ้น

- เข้าให้การช่วยเหลือกอง/กลุ่ม ที่ต้องการความช่วยเหลือ

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ดำเนินการ

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรและผู้รับบริการดำเนินการการอพยพตามขั้นตอนการอพยพ

- แจ้งเตือนภัยไปสถานีดับเพลิงที่ใกล้ที่สุด หรือสายด่วน 199

- แจ้งสถานีตำรวจในท้องที่เกิดเหตุ หรือสายด่วน 191

- แจ้งเตือนโดยระบบอัตโนมัติ (SMS, LINE) ไปยังผู้บริหาร

- แจ้งโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อประสานส่งตัวผู้บาดเจ็บเข้ารับการรักษา (ศูนย์นเรนทร หมายเลขโทรศัพท์ 1669, โรงพยาบาลพญาไท หมายเลขโทรศัพท์ 0-2640-1111, โรงพยาบาลรามาธิบดี หมายเลขโทรศัพท์ 0-2354-7308)

- แจ้งหน่วยรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกในการอพยพ เช่น เปิดประตูต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการออกจากอาคาร

- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non-IT แจ้งกอง/กลุ่มดำเนินการอพยพบุคลากรตามขั้นตอนการอพยพ

- หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ดำเนินการปิดระบบ และทำการย้ายระบบงานต่าง ๆ (เช่น ระบบ GFMIS ระบบจ่ายเงินเดือน) ไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองที่กำหนดตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ขั้นตอนการอพยพ

1) เมื่อได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง หรือเสียงตามสายแจ้งให้อพยพ ให้หยุดทำงานทันที

2) ตั้งสติอย่าตื่นตระหนก และเก็บรวบรวมเอกสาร หรือทรัพย์สินที่สำคัญเข้าตู้/โต๊ะ และปิดล็อคให้เรียบร้อย รวมทั้งนำเอกสาร/เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่กำหนด เช่น บัตรกำหนดสิทธิ เอกสารต่างๆ

3) สำรวจ ปิด และดึงปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดออก รวมทั้งตัดสะพานไฟก่อนออกจากหน่วยงาน

4) เดินออกจากกอง/กลุ่มไปยัง**จุดรวมพล**ตามเส้นทางฉุกเฉินที่กำหนดไว้ โดยใช้บันไดหนีไฟ (ห้ามใช้ลิฟท์โดยเด็ดขาด)

5) การอพยพควรใช้วิธีเดินเร็ว ไม่ควรวิ่ง และเดินเรียงแถว (1 – 2 แถว) เพื่อป้องกันการเบียดเสียดและหกล้ม

หลังเกิดการก่อวินาศกรรม

หัวหน้า และทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT และ Non-IT

1) ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความเสียหาย/ตรวจสอบทรัพย์สินของทางราชการที่เสียหายและแจ้งต่อผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง (ตามแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน)

2) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT ตรวจสอบความเสียหายของ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในกรมและการให้บริการ

ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

1) รายงานผลการสำรวจความเสียหายให้หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ

2) จัดหาสถานที่ในการทำงานและให้บริการผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน

3) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และผู้มารับบริการรับทราบสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อราชการชั่วคราวต่อไป

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน กรณีการก่อวินาศกรรม

ก่อนเกิดเหตุการณ์

สำนักงานเลขานุการกรม

- กำหนดแผนรับสถานการณ์
- จัดตั้งหน่วยเผชิญเหตุ
- กำหนดพื้นที่เสี่ยง และพื้นที่ปลอดภัย (จุดรวมพล) ณ ชั้น 1 อาคารมหานครยิบซั่ม / ด้านหน้าเสาธง ดย.
- เตรียมอุปกรณ์จำเป็น
- จัดระบบรักษาความปลอดภัย

หมายเลขโทรศัพท์

- **ผู้ประสานงาน และหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non - IT**
  นางกันตา ดีเติม เลขานุการกรม
  โทร. 081 927 8087
- ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สลก.
  นางสมพร ตรวจมรคา
  โทร. 086 608 4348
- หัวหน้างานพัสดุ สลก.
  นางสาววราภรณ์ เรืองธัญ
  โทร. 081 909 2686
- ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์ สลก.
  นายพิษณุพงษ์ จิระโภคานนท์
  โทร. 062 594 8040
- **หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT**
  ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
  นางสาวศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์
  โทร. 081 335 9614
- ผอ.กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กยผ.
  นายธนกฤติ วรินทรเวช
  โทร. 087 512 2555

ขณะเกิดเหตุการณ์

ผู้พบเหตุ

ผู้ประสานงาน

หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง

ผู้บริหาร

ไม่รุนแรง

ฝ่ายพัสดุ

ตรวจสอบสถานที่

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและผู้บริหารรับทราบ

กอง/กลุ่ม

ปฏิบัติงานและให้บริการตามปกติ

รุนแรง

ฝ่ายพัสดุ

- พิสูจน์ทราบสถานที่เกิดเหตุ
- ปิดล้อมสถานที่เกิดเหตุ
- รักษาความปลอดภัยในพื้นที่
- เข้าให้การช่วยเหลือ

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้บุคลากรทราบ
- แจ้งสถานีดับเพลิง สายด่วน 199
- แจ้งสถานีตำรวจ สายด่วน 191
- แจ้งเตือนผ่านระบบอัตโนมัติ
- แจ้งโรงพยาบาลใกล้เคียง

หน่วยรักษาความปลอดภัย/ฝ่ายพัสดุ

อำนวยความสะดวกในการอพยพ

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน IT

แผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจมีผลกระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้าน Non - IT

กอง/กลุ่ม

- นำเอกสาร/เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกมา
- ดึงปลั๊กไฟ และตัดสะพานไฟ
- อพยพตามแผนอพยพ
- จุดรวมพล

หลังเกิดเหตุการณ์

สำรวจ Server จัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทน

สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย

ผู้ประสานงาน

จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อให้บริการ

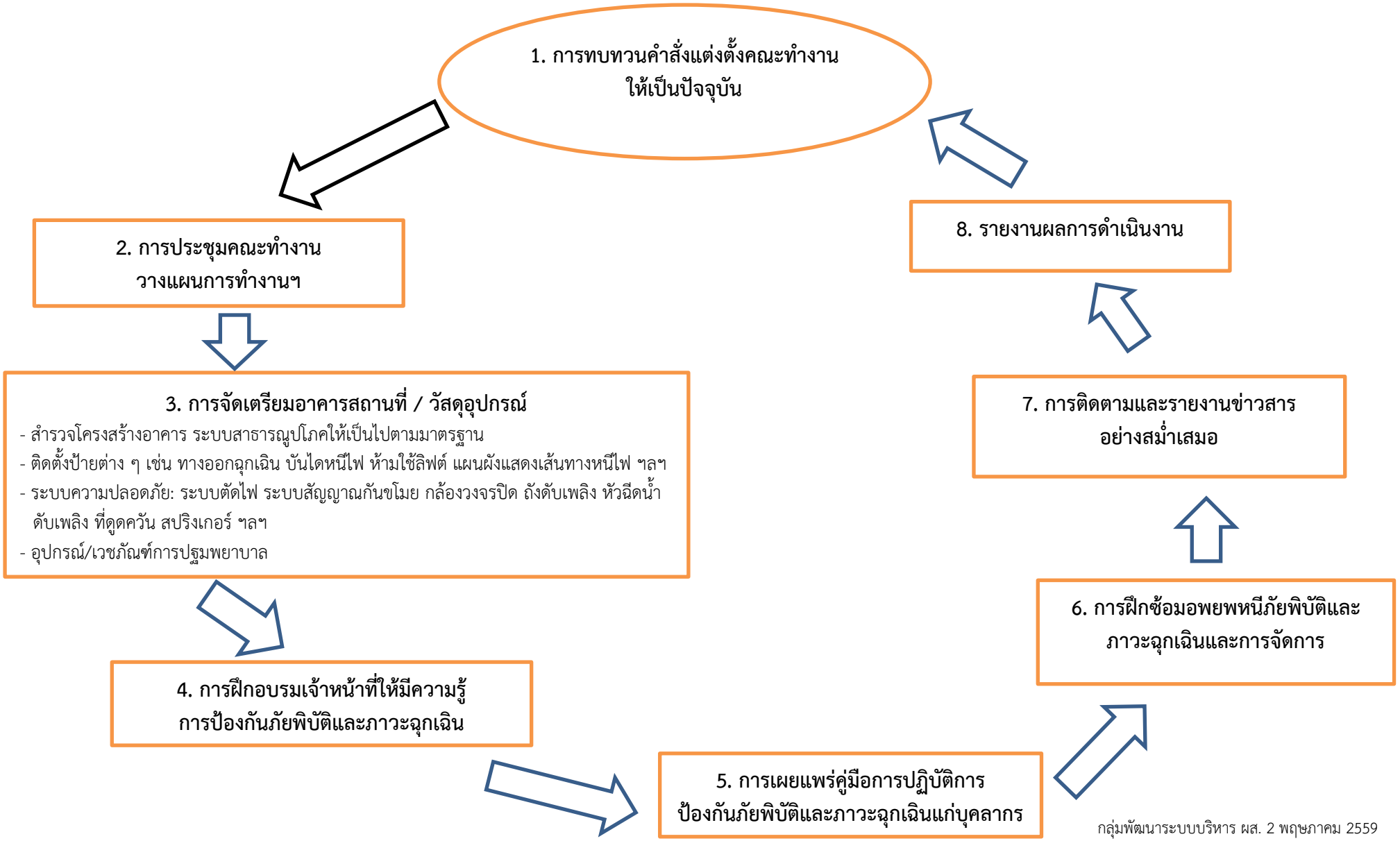
ประชาสัมพันธ์แก่หน่วยงานและผู้รับบริการ

ปฏิบัติงานและให้บริการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว

ผู้รับบริการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผส. 2 พฤษภาคม 2559

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ตามแผนป้องกันภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ผส. 2 พฤษภาคม 2559

ภาคผนวก

หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน

ลำดับที่	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	ศูนย์ดับเพลิงกรุงเทพมหานคร	199
2	หน่วยแพทย์กู้ชีพ กทม.	1555
3	ศูนย์นเรนทร	1669
	แจ้งเหตุร้าย	
4	กองปราบปราม	1195
5	ตำรวจทางหลวง	1193
6	สายด่วนกรมทางหลวง	1586
7	ตำรวจท่องเที่ยว	1155
	ศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุ 24 ชม.	
8	มูลนิธิร่วมกตัญญู	0-2751-0951-3
9	ศูนย์วิทยุกรุงธน	0-2451-7228-9
10	ศูนย์วิทยุป่อเต็กตึ๊ง 24 ชม.	0-2226-4444-8
11	ศูนย์วิทยุรามา	0-2354-6999
12	ศูนย์ส่งกลับและรถพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ	1691
13	ศูนย์เอราวัณ กทม. (ศูนย์รับแจ้งเหตุ)	1646
14	ศูนย์ควบคุมระบบการจราจรบนทางด่วน	1543
15	ศูนย์ควบคุมและสั่งการจราจร	1197
16	ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ กรมการขนส่งทางบก	1584
17	ศูนย์จราจรอุบัติเหตุ จส.100	1137

หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน

ลำดับที่	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
18	สถานีวิทยุชุมชน ร่วมด้วยช่วยกัน (FM 96)	1677
19	สถานีวิทยุ สวพ.91	1644
	ฉุกเฉินชีวิตและสุขภาพ	
20	ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	1860
21	ศูนย์บริการข่าวอากาศ กรมอุตุนิยมวิทยา	1182
22	เหตุด่วนทางน้ำ	1199
23	สายด่วนกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1784
24	อุบัติเหตุทางน้ำ กองบัญชาการตำรวจ	1196
25	ศูนย์ช่วยเหลือสังคม	1300
26	ศูนย์ปรึกษาปัญหาชีวิต (สมาคมสะมาริตันส์แห่งประเทศไทย)	0-2713-6793
27	ฮอทไลน์คลายเครียด (กรมสุขภาพจิต)	1667
28	ศูนย์ดำรงธรรม	1567
29	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	1111
30	ศูนย์รับแจ้งข่าวยาเสพติด (สนง.ตำรวจแห่งชาติ)	1688
31	สายด่วนบัตรทอง	1330

คำสั่งกรมกิจการผู้สูงอายุ
ที่ ๒๓๐ / ๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง
และคณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติของกรมกิจการผู้สูงอายุ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๐ และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบแนวทางและมาตรการที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการดำเนินการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดสภาวะวิกฤติ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาและมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว กรมกิจการผู้สูงอายุ จึงแต่งตั้งคณะบริหารความต่อเนื่อง และคณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. คณะบริหารความต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑.๑	อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
๑.๒	รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ	รองหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง
๑.๓	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กยผ.
๑.๔	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง สคส.
๑.๕	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง สศส.
๑.๖	ผู้อำนวยการกองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กบท.
๑.๗	หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กตส.
๑.๘	หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง กพร.
๑.๙	เลขานุการกรม	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง
๑.๑๐	ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	ผู้ช่วยผู้ประสานคณะบริหารความต่อเนื่อง
๑.๑๑	ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม	ผู้ช่วยผู้ประสานคณะบริหารความต่อเนื่อง
๑.๑๒	หัวหน้างานพัสดุ กลุ่มการคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม	ผู้ช่วยผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง

ให้คณะบริหารความต่อเนื่องมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดกรอบแนวทางการเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิฤติของกรม

/๒. อำนวยการ ...

๒. อำนวยการ กำกับ ดูแล ติดตามการปฏิบัติงานการกู้คืนเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติของคณะทำงานดำเนินการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติให้สามารถดำเนินงานหรือให้บริการกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว

๓. ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติแก่คณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติ

๔. รายงานผลการดำเนินงานการเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติต่อผู้บริหาร

๒. คณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๒.๑ รองอธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุที่ได้รับมอบหมาย	ประธานคณะทำงาน
๒.๒ เลขานุการกรม	คณะทำงานและเลขานุการ
๒.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มการคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๔ หัวหน้างานพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๕ คณะทำงานดำเนินการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
๒.๕.๑ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	ประธานคณะทำงาน
๒.๕.๒ ผู้อำนวยกลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	คณะทำงานและเลขานุการ
๒.๕.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี กองยุทธศาสตร์และแผนงานที่ได้รับมอบหมาย	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๖ คณะทำงานดำเนินการด้านที่ไม่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
๒.๖.๑ เลขานุการกรม	ประธานคณะทำงาน
๒.๖.๒ ผู้แทนกองยุทธศาสตร์และแผนงาน จำนวน ๓ คน	คณะทำงาน
๒.๖.๓ ผู้แทนกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ จำนวน ๓ คน	คณะทำงาน
๒.๖.๔ ผู้แทนกองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ จำนวน ๓ คน	คณะทำงาน
๒.๖.๕ ผู้แทนกองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน ๓ คน	คณะทำงาน
๒.๖.๖ ผู้แทนกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน	คณะทำงาน
๒.๖.๗ ผู้แทนกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน ๑ คน	คณะทำงาน
๒.๖.๘ ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม	คณะทำงาน
๒.๖.๙ ผู้อำนวยกลุ่มการคลังและพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม	คณะทำงานและเลขานุการ
๒.๖.๑๐ หัวหน้างานพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรม	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๖.๑๑ เจ้าหน้าที่งานพัสดุ สำนักงานเลขานุการกรมที่ได้รับมอบหมาย	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

/ให้คณะทำงาน ...

ให้คณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนความต่อเนื่อง และแผนปฏิบัติการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติของกรมตามกรอบแนวทางการเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติที่คณะบริหารความต่อเนื่องของกรมกำหนดไว้

๒. ทบสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผนฯ ของกรม

๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรองรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่การปฏิบัติและซักซ้อมให้กับบุคลากรกรมส่วนกลาง

๔. ปฏิบัติงานกู้คืนเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติให้สามารถบริหารความต่อเนื่องและกลับสู่สภาวะปกติได้โดยเร็ว

๕. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการร องรับเหตุการณ์ในสภาวะวิกฤติเสนอคณะบริหารความต่อเนื่องของกรม

๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายอนุสันต์ เทียนทอง)
อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ

รายชื่อบุคลากรในคณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติของกรมกิจการผู้สูงอายุ
แนบท้ายคำสั่งกรมกิจการผู้สูงอายุที่ 230/2559 ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2559

กอง	ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	กลุ่มงาน	โทร
คณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติของ ผส. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
กอง ยุทธศาสตร์และแผนงาน	1	นายธนกฤต วรินทรเวช	ผอ.กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี	กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี	087-512-2555
	2	นางสาวทัศรินทร์ สุขการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี	086-629-2031
	3	นางสาวกิตติมา เทียนไชย	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ	กลุ่มสารสนเทศและเทคโนโลยี	089-787-2056
คณะทำงานดำเนินการรองรับสภาวะวิกฤติของ ผส. ด้านที่ไม่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. กอง ยุทธศาสตร์และแผนงาน	1	นางสาวกชนันท์ อินสมพันธุ์	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	ฝ่ายบริหารทั่วไป	086-368-6932
	2	นางสาวกิ่ง ชาเรืองฤทธิ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กลุ่มวิจัยและประเมินผล	095-912-9162
2. กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	3	นายวัชระชัย กลิ่นสุคนธ์	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	กลุ่มส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม	081-940-6084
	4	นางรินท์รพัชฐ์ เที่ยงมิตร	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	ฝ่ายบริหารทั่วไป	089-038-2008
	5	นางสาวปิยะนุช นาคแก้ว	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ	กลุ่มส่งเสริมระบบการดูแลและคุ้มครองทางสังคม	084-698-8980
3. กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ	6	นางสาวจุรารักษณ์ ทิพเจริญ	นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ	กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	061-821-7793
	7	นางสาวพนารัตน์ มากมูล	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	กลุ่มส่งเสริมการเตรียมความพร้อมสู่วัยสูงอายุ	089-939-6757
	8	นายวีระศักดิ์ แจ่มกระจ่าง	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ	กลุ่มเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพเครือข่าย	089-799-1425
4. กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	9	นางสาวอัญชลี เนตรดำดี	นักพัฒนาสังคม	กลุ่มงานบริการกองทุน	084-778-8293
	10	นางสาวปิรัชญาภรณ์ บุญชู	นักพัฒนาสังคม	ฝ่ายบริหารทั่วไป	090-976-6585
	11	นายภูเบศวร์ เทียนเพิ่มพูล	นักพัฒนาสังคม	กลุ่มงานบริหารสัญญาและกฎหมาย	084-550-1665
5. สำนักเลขานุการกรม	12	นายพิษณุพงษ์ จิระโภคานนท์	ผอ.กลุ่มประชาสัมพันธ์	กลุ่มประชาสัมพันธ์	062-594-8040
6. กลุ่มตรวจสอบภายใน	13	นางสาวศรีวรรณภรณ์ บุญภูมิ	นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ	กลุ่มตรวจสอบภายใน	081 146 3888
7. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	14	นางสาวจรัญญา นิลเภตรา	นักพัฒนาสังคมชำนาญการ	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	086 760 3903
คณะทำงานและเลขานุการ/ผู้ช่วยเลขานุการ					
สำนักเลขานุการกรม	13	นางสมพร ตรวจมรคา	ผอ.กลุ่มการคลังและพัสดุ	กลุ่มการคลังและพัสดุ	086-608-4348
	14	นางสาววราภรณ์ เรืองธัญ	หัวหน้างานพัสดุ	กลุ่มการคลังและพัสดุ	081-909-2686
	15	นางสาวนาถยา พิศนาคะ	พนักงานพิมพ์ ส3	กลุ่มการคลังและพัสดุ	086-559-8832

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

539/2 อาคารมหานครยิบซั่ม ชั้น 21 โซนบี
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทร. 0 2642 4338 ต่อ 386, 444
แฟกซ์. 0 2642 4338 ต่อ 444