



แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

สถานการณ์วิกฤตที่ ๖

การให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานใน อาคารสำนักงานไม่สามารถดำเนินการได้



โรคระบาด/โรคอุบัติใหม่

เมษายน ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

แผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สถานการณ์วิกฤตที่ ๒ การให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานไม่สามารถดำเนินการได้

อุบัติการณ์ : พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่

สถานการณ์วิกฤตที่ ๖

การให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานไม่สามารถดำเนินการได้

อุบัติการณ์ : พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากโรคระบาด/โรคอุบัติใหม่

กระบวนการ (Critical Business Function/Process) : กระบวนการงานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ/กระบวนการงานบำรุงรักษาอาคารและความปลอดภัยในอาคารและสถานที่/กระบวนการงานสื่อสารประชาสัมพันธ์/กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล/กระบวนการงานกฎหมาย/กระบวนการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สผว./ฝบท./ฝสท./ฝปร./ฝกม./ฝจค./คปอ./ทุกหน่วยงาน

ผู้จัดทำข้อมูล / วันที่ : ฝบท./ เมษายน ๒๕๖๓

สถานการณ์วิกฤต (Critical Situation) : (A2)	นิยาม หรือ ลักษณะ : (A2.1)
การให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานในองค์กรไม่สามารถดำเนินการได้	หากแบ่งการปฏิบัติงานตามลักษณะงาน กทพ. สามารถแบ่งการทำงานออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ๑. การให้บริการบนทางพิเศษ ได้แก่ งานจัดเก็บค่าผ่านทาง งานบริหารจัดการจราจร และงานบำรุงรักษา และ ๒. การปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานสำหรับงานสนับสนุนต่างๆ อย่างไรก็ตามงานทั้ง ๒ ลักษณะต่างมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้นหากเกิดเหตุการณ์โรคอุบัติใหม่/โรคระบาดร้ายแรง อาจส่งผลให้พนักงานและลูกค้าติดเชื้อโรคระบาดหรือไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานทั้งในส่วนงานให้บริการแก่ผู้ใช้ทางและการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงาน/อาคารศูนย์ก่อให้เกิดการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสถานการณ์ดังกล่าว จึงควรมีมาตรการการป้องกันและจัดการเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้การให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

อุบัติการณ์ (Crisis) : (A3)	นิยาม หรือ ลักษณะ : (A3.1)
พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากโรคอุบัติใหม่	- การเกิดโรคอุบัติใหม่หรือโรคระบาด เมื่อมีการแพร่ระบาดในวงกว้าง ย่อมส่งผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการทางพิเศษลดลง ทั้งนี้ หากพบผู้ติดเชื้อและมีการแพร่ระบาดที่อาคารด้านฯ หรือในอาคารสำนักงาน/ศูนย์ควบคุมฯ ย่อมส่งผลให้พนักงานไม่สามารถให้บริการหรือเข้าปฏิบัติงานได้ ก่อให้เกิดผลกระทบในการให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานในองค์กรต้องหยุดชะงัก

อุบัติการณ์ (Crisis) : (A3)	นิยาม หรือ ลักษณะ : (A3.1)
<p>ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขการดำเนินงานที่หยุดชะงัก (Recovery Time Objective : RTO)</p> <ul style="list-style-type: none"> - แผนฉุกเฉิน - แผนต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีพบผู้ติดเชื้อ หน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา ต้องแจ้งกรมควบคุมโรคภายใน ๓ ชม. (โทรสายด่วน ๑๔๒๒) - ปิดอาคาร หรือปิดการให้บริการในอาคารต่างๆ เป็นการชั่วคราว ให้บริการที่ตู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษระบบ ETC เป็นหลัก และลดการให้บริการระบบ MTC - กรณีพนักงานกลับจากพื้นที่เสี่ยง/กรณีสัมผัสใกล้ชิดบุคคลติดเชื้อ (กลุ่มเสี่ยง) ให้กักตัวภายใน ๒๔ ชั่วโมง ตามแนวทางของกรมควบคุมโรค - กรณีพบผู้ติดเชื้อในอาคารสำนักงาน/อาคารศูนย์ฯ/อาคารต่างๆ ให้ปิดอาคารสำนักงานทั้งอาคาร หรือบางส่วน และให้พนักงาน Work Form Home ภายใน ๒๔ ชั่วโมง - อาคารสถานที่ที่พบผู้ติดเชื้อต้องมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในระยะเวลา ๓ วัน - กรณีพนักงานกลับจากพื้นที่เสี่ยง/กรณีสัมผัสใกล้ชิดบุคคลติดเชื้อ (กลุ่มเสี่ยง) ต้องกักตัวครบเป็นระยะเวลา ๑๔ วัน* <p>* ทั้งนี้ ระยะเวลาในการเข้าใช้สถานที่/การกักตัวขึ้นอยู่กับระเบียบของกรมควบคุมโรคนั้นๆ</p>
ขอบเขต	- อาคารสำนักงาน อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษ และอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษของทุกสายทาง

การจัดระดับแผนเตรียมความพร้อมและระดับความรุนแรงของสถานการณ์การระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ (อ้างอิงจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข)

ระยะเฝ้าระวัง

ระดับ ๑ ไม่พบการติดเชื้อในคนหรือในสัตว์

ระดับ ๒ พบเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ในสัตว์ ไม่พบการติดเชื้อในคน

ระยะที่ ๑ การเตรียมการและป้องกัน

ระดับ ๓ พบคนติดเชื้อไวรัสจากสัตว์ แต่ยังไม่มีการติดต่อจากคนสู่คน

ระดับ ๔.๑ พบโรคติดต่ออุบัติใหม่จากคนสู่คนกลุ่มเดียว/กลุ่มเล็กจำนวนน้อยในพื้นที่จำกัด/ต่างภูมิภาคหรือต่างประเทศ

ระยะที่ ๒ การควบคุมการระบาด (แผนฉุกเฉิน/แผนดำเนินการต่อเนื่อง)

ระดับ ๔.๒ โรคติดต่ออุบัติใหม่ติดต่อจากคนสู่คนกลุ่มเดียว/กลุ่มเล็ก จำนวนน้อยในพื้นที่หรือพื้นที่ใกล้เคียงที่รับผิดชอบ (พบผู้ป่วย ๑ ราย)

ระดับ ๕ โรคติดต่ออุบัติใหม่ติดต่อจากคนสู่คนเป็นกลุ่มใหญ่กลุ่มเดียว หรือ กลุ่มใหญ่หลายกลุ่มในพื้นที่หรือพื้นที่ใกล้เคียงที่รับผิดชอบ(พบผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอีก ๑ ราย และติดต่อมาจากผู้ป่วยรายแรก)

ระยะที่ ๓ การฟื้นฟูและบูรณะ (แผนฟื้นตัวจากความเสียหาย)

ตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญ เช่น ด้านบุคลากรหลัก ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ เป็นต้น ก่อนกลับมาปฏิบัติงานตามปกติ

ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม

การป้องกันการติดเชื้อโรคระบาด

๑. ผบท. ดำเนินการดังนี้

- ๑) ติดตามข้อมูลข่าวสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคระบาดในประเทศไทยและต่างประเทศ จากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข และรายงาน ผวก. และกระทรวงคมนาคม
- ๒) ติดตามข้อมูลนโยบาย และมาตรการทางภาครัฐ พร้อมทั้งหารือกับ ผกม. เพื่อนำมาปรับใช้ใน กทพ. โดยจัดทำนโยบาย ประกาศมาตรการ ข้อระเบียบเกี่ยวกับการเฝ้าระวังโรค การแจ้งหยุดงาน รายงาน ความรุนแรงของสถานการณ์ หรือประกาศสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติ นำเรียน ผวก. อนุมัติ และแจ้งทุกฝ่าย/สำนัก เพื่อทราบ
- ๓) สร้างจิตสำนึกให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติตัวให้ถูกสุขลักษณะอนามัยอยู่เสมอ
- ๔) สนับสนุน จัดเตรียม สำรอง ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้านการแพทย์ อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลและยานพาหนะ ฯลฯ เพื่อให้เพียงพอกับทุกหน่วยงาน
- ๕) ประสานงานป้องกันการแพร่ระบาดฯ โดยให้พนักงานให้ความร่วมมือในการบอกข้อมูลจริงหากเข้าเกณฑ์ที่เป็นกลุ่มเสี่ยงหรือมีอาการแสดง และแจ้งพนักงานที่อยู่ใกล้ชิดบุคคลที่มีอาการป่วยเป็นโรคเพื่อคัดกรองโรค
- ๖) ประสานคณะกรรมการความปลอดภัยฯ ประจำอาคารต่างๆ เพื่อดำเนินการตามมาตรการฯ ของ กทพ. โดยสังเกตการณ์และสนับสนุนจุดคัดกรองพนักงานก่อนเริ่มงาน พร้อมทั้งสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (PPE) พร้อมแนะนำการใช้งาน

๒. ผปร. ดำเนินการดังนี้

- ๑) คัดกรองรวมถึงจำกัดผู้ผ่านเข้า - ออกพื้นที่ กทพ. และวางแผนการรักษาความปลอดภัย และความช่วยเหลือด้านเทคนิคต่างๆในการรักษาความสงบเรียบร้อย
- ๒) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่พร้อมน้ำยาทำความสะอาดมือ กระจกเช็ดมือ และสำรวจพื้นที่เสี่ยงเพื่อทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค พร้อมทั้งจัดหาภาชนะเพื่อใช้กำจัดขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและเพียงพอต่อการใช้งาน

๓. ผสท. ดำเนินการดังนี้

- ๑) จัดเตรียมระบบสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สามารถใช้งานได้ทุกสถานการณ์ สนับสนุน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน กทพ. รวมถึงการจัดช่องทางสื่อสาร สำรองเพื่อใช้ในภาวะฉุกเฉิน สนับสนุนกำลังเจ้าหน้าที่เพื่อบริการติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา
- ๒) จัดเตรียมระบบการรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของ กทพ.
- ๓) วิเคราะห์ กำหนดแผน และเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการ Work From Home

๔. สผว. ดำเนินการดังนี้

- ๑) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ปัจจุบัน แนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคระบาดให้กับพนักงานและลูกจ้าง เพื่อป้องกันติดเชื้อโรคอุบัติใหม่

๒) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค กำหนดมาตรการป้องกัน
ตอบโต้ข่าวลือหรือข่าวปลอม (Fake News) และข้อมูลที่จะสร้างความตื่นตระหนกให้กับพนักงาน กทพ.
และประชาชน

๕. ฝกม. ดำเนินการดังนี้

- ๑) พิจารณากฎหมายข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น มาตรการการลา
หรือการหยุดงาน
- ๒) จัดทำข้อมูลด้านกฎหมาย กรณีตอบโต้ข่าวลือ และข้อมูลที่จะสร้างความเสียหายให้ กทพ.
- ๓) ให้คำปรึกษาและแนะนำการจัดทำมาตรการ ประกาศ กทพ. และข้อบังคับต่าง ๆ
- ๔) ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ฝจค. และ ฝจจ.) เพื่อประสานหน่วยงานที่เป็นพันธมิตรและจัดทำ
บันทึกข้อตกลงโดยความร่วมมือระหว่างองค์กรหน่วยงานรัฐ (MOU) สำหรับกรณีหน่วยงานพันธมิตร
เข้าปฏิบัติงานแทนพนักงาน กทพ. กรณีเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้/พนักงาน
ไม่เพียงพอ

รายละเอียดแผนการจัดการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

๑.๑ แผนฉุกเฉิน (Contingency Plan)

นิยามของภาวะฉุกเฉิน : (B)	กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน : (A8.1)
<p>การให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานใน องค์กรไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากพนักงาน ติดเชื้อจากโรคระบาด ทำให้พนักงานไม่สามารถ ให้บริการบนทางพิเศษ/ปฏิบัติงานในสำนักงานได้ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงัก ก่อเกิดความ เสียหายทั้งในด้านรายได้ การให้บริการผู้ใช้ทาง ภาพลักษณ์ขององค์กร และการเกิดค่าใช้จ่ายในการ จัดการเกี่ยวกับโรคระบาด</p>	<p>เมื่อรับแจ้งเหตุพบผู้ติดเชื้อโรคระบาด หน่วยงาน/ ผู้บังคับบัญชา รายงานผู้บริหารระดับสูง และ แจ้งศูนย์ ประสานงานป้องกันการแพร่ระบาดของโรคปอดอักเสบ จากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ ๒๐๑๙ (ปอ.กสพ.**) และแจ้งกรมควบคุมโรค ศูนย์บริการสาธารณสุขพื้นที่/ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานเขตพื้นที่ โดยเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อเข้าสอบสวนโรค และ แนะนำการปฏิบัติตัวของกลุ่มเสี่ยง ผู้สัมผัสใกล้ชิดเข้ารับ การตรวจหาเชื้อ และกักบริเวณตัวเองตามแนวทางของ กรมควบคุมโรค ฝบท. ประสานโรงพยาบาลเพื่อส่งตัว พนักงานที่ติดเชื้อและพนักงานกลุ่มเสี่ยง (ใกล้ชิดกับผู้ ติดเชื้อ) เข้ารับการรักษาพยาบาลและตรวจเชื้อไวรัส ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวเป็นการปฏิบัติตาม ๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 กทพ. ๒. คู่มือเตรียมความพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหา โรคติดต่ออุบัติใหม่ (ปอ.กสพ.**) ๓. แผนรองรับกรณีพนักงานประจำด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ติดเชื้อไวรัส COVID-19 (ฝจค.) ๔. คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (ฝสท.) ๕. แนวทางการเฝ้าระวังและสอบสวนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข)</p>



ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 กทพ. โดยมี ผวก. เป็นประธาน เพื่อให้คณะทำงานฯ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย มาตรการเร่งด่วน แนวปฏิบัติในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคระบาดที่เกิดขึ้น รวมทั้งบริหารจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว
๒. ด้านการให้บริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ (Front Office)

พนักงาน ผจก. (ปฏิบัติตามแผนรองรับกรณีพนักงานประจำด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษติดเชื้อไวรัส COVID-19)

- ๑) เมื่อหน่วยงานทราบว่ามีพนักงานด่านฯ ติดเชื้อโรคระบาด ให้ ทพ. รายงานหัวหน้าแผนก/ผอ.กอง/ผอ.ฝ่าย ทราบ พร้อมทั้งแจ้ง ปอ. เพื่อบอกข้อมูลของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องพนักงานคนดังกล่าว และให้พนักงานที่ติดเชื้อโรคระบาดทำการรักษาตามขั้นตอนที่กำหนด
- ๒) ให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งกรมควบคุมโรค (สายด่วน ๑๔๒๒) ภายใน ๓ ชั่วโมง ศูนย์บริการสาธารณสุขพื้นที่/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียด (เช่น Timeline การเดินทางของผู้ติดเชื้อและกลุ่มเสี่ยงผู้สัมผัสใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ) โดยเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อจะเข้าสอบสวนโรค แนะนำการปฏิบัติตัวของกลุ่มเสี่ยง ผู้สัมผัสใกล้ชิด และเข้ารับการรักษาเชื้อ รวมทั้งกักบริเวณตัวเองตามแนวทางของกรมควบคุมโรคกำหนด
- ๓) ผู้บังคับบัญชาประสาน กบอ.ฝปร. เพื่อส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาทำความสะอาดฆ่าเชื้อที่อาคารด่านฯ และตู้เก็บค่าผ่านทาง ตลอดจนจัดทำป้ายแจ้งการปิดให้บริการในอาคารด่านฯ
- ๔) ผู้บังคับบัญชา (ผอ.ฝ่าย) ขออนุมัติ รพป. ปิดอาคารด่านฯ ชั่วคราว และลดช่องเก็บค่าผ่านทาง (MTC)
- ๕) ทพ. ประสาน สผว. แจ้ง Call Center 1543 เพื่อให้ข้อมูลกับผู้ใช้ทางในการปิดอาคารด่านฯ ชั่วคราว แต่ยังคงให้บริการที่ตู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษระบบ ETC และลดการเปิดช่อง MTC
- ๖) กรณี พก. ที่ใกล้ชิดผู้ป่วยต้องกักตัวเอง ๑๔ วัน ทพ. ประสานจัด พก. ที่ด่านฯ อื่น มาปฏิบัติงานแทน โดยให้สวมถุงมือยางและหน้ากากอนามัยตลอดการปฏิบัติงาน
- ๗) ทพ. รายงานผลการปฏิบัติงานเบื้องต้นให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ
- ๘) กรณีร้ายแรงพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้จัดพนักงานที่ด่านฯ ใกล้เคียงเข้าปฏิบัติงานแทน หากพนักงานด่านฯ ใกล้เคียงไม่สามารถปฏิบัติงานได้ให้จัดพนักงานในสายทางอื่นเข้าปฏิบัติงานแทน และหากพนักงานไม่เพียงพอ ให้ประสานหน่วยงานอื่นเพื่อทำหน้าที่แทน โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เป็นพันธมิตร ดังนี้
 - กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง สังกัดกรมทางหลวง
 - บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
 - กลุ่มธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้อง

พนักงาน ผจก.

- ๑) เมื่อหน่วยงานทราบว่ามีพนักงานติดเชื้อโรคระบาด ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเช่นเดียวกับพนักงาน ผจก. ข้อ ๑) – ๓) ตามลำดับ
- ๒) กรณีร้ายแรงพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ให้จัดพนักงานในสายทางอื่นเข้าปฏิบัติงานแทน และหากพนักงานไม่เพียงพอ ให้ประสานหน่วยงานอื่นเพื่อทำหน้าที่แทน โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานที่เป็นพันธมิตร ดังนี้
 - กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง สังกัดกรมทางหลวง
 - บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
 - กลุ่มธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- ๓) พนักงานจัดการจราจร ให้ประสานงานกับตำรวจ สน.ทางด่วน ในการดำเนินการแทน

๓. ด้านการบริหารจัดการในสำนักงาน (Back Office)

๓.๑ บทบาทหน้าที่ศูนย์ประสานงานป้องกันฯ (ปอ.กสพ.)

- ๓.๑.๑ แจ้างเวียนทุกฝ่าย/สำนัก เพื่อทราบประกาศ แนวทางการปฏิบัติตามมาตรการฯ ของ กทพ.
- ๓.๑.๒ รวบรวมข้อมูลผู้มิประวัติเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยง หรือผู้ที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยง และต้องจำกัดบริเวณตนเองตามแนวทางของกรมควบคุมโรค
- ๓.๑.๓ ประสานกรมควบคุมโรค ศูนย์บริการสาธารณสุขพื้นที่/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานเขตพื้นที่ โดยเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อจะเข้าสอบสวนโรคกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใกล้ชิด และแนะนำการปฏิบัติตัวของกลุ่มเสี่ยง ผู้สัมผัสใกล้ชิดและเข้ารับการตรวจหาเชื้อ รวมทั้งกักบริเวณตัวเองตามแนวทางของกรมควบคุมโรค
- ๓.๑.๔ จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และกระทรวงคมนาคม เพื่อทราบ

๓.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับผิดชอบหลัก

๓.๒.๑ ฝบท. ดำเนินการดังนี้

- ๑) สนับสนุน จัดเตรียม สำรอง ทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ด้านการแพทย์ อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลและยานพาหนะ ฯลฯ เพื่อให้เพียงพอกับทุกหน่วยงาน

๓.๒.๒ ฝบร. ดำเนินการดังนี้

๑) การบริหารงานภายใน

๑.๑) ฝบร. แบ่งลักษณะงานออกเป็น ๒ กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานสำคัญในภาวะวิกฤต (Mission Critical Activity (MCA)) เช่น งานซ่อมแซมผิวจราจรฉุกเฉิน งานตรวจสอบและซ่อมแซมโครงสร้างกรณีฉุกเฉิน งานตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางทั้ง MTC และ ETC กรณีฉุกเฉิน และงานซ่อมแซมตู้จ่ายไฟฟ้า เป็นต้น และกลุ่มงานที่ไม่สำคัญในภาวะวิกฤต (non-Mission Critical Activity (non-MCA)) เช่น งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ตามแผนที่วางไว้

๑.๒) เมื่อหน่วยงานทราบว่ามิพนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานติดเชื่อโรคระบาด ให้จัดเตรียมกลุ่มพนักงาน MCA/non-MCA ออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- กลุ่มงาน MCA ที่ปฏิบัติงานเป็นกะ แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม สลับกันปฏิบัติงาน โดยพนักงานในส่วนนี้จะมิสำนักงาน (Office)/อุปกรณ์เครื่องมือแยกออกจากพนักงานที่ปฏิบัติงานไม่เป็นกะ

- กลุ่มงาน MCA ที่ปฏิบัติงานไม่เป็นกะ และ non-MCA หากลักษณะงานมิจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน ให้จัดเตรียมติดตั้งอุปกรณ์และให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) หากเป็นลักษณะงานที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่สำนักงานให้แบ่งพนักงานออกเป็น ๒ กลุ่ม โดยสลับกันเข้ามาปฏิบัติงาน

๒) การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

๒.๑) กบอ. ดำเนินการทำความสะอาดฆ่าเชื้อที่อาคารด้านฯ และตู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษ และอาคารสำนักงาน/ศูนย์ควบคุมทางพิเศษ โดยแต่งกายด้วยชุดอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE)

๒.๒) จัดทำป้ายแจ้งการปิดให้บริการชั่วคราวบริเวณอาคาร

๒.๓) กรณีระบบการรับ-ส่งข้อมูลรายได้ค่าผ่านทางเกิดขัดข้อง ให้ปฏิบัติตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ๒.๓ กรณีระบบคอมพิวเตอร์ศูนย์กลาง (Central System) และระบบคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์ควบคุม (Head Quarter) มิสามารถใช้งานได้เนื่องจากเกิดภัยพิบัติ/วินาศกรรม/ระบบถูกบุกรุก/ระบบล่ม/ไฟไหม้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ระบบ ETC และระบบเงินสด

๓.๒.๓ ผสท. ดำเนินการดังนี้

๑) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารสำรองเพื่อใช้ในภาวะฉุกเฉิน

๒) จัดเตรียมการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ภายในหน่วยงาน

๓.๒.๔ ผกม. ดำเนินการดังนี้

๑) พิจารณากฎหมายข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น มาตรการการลา หรือการหยุดงาน

๒) จัดทำข้อมูลด้านกฎหมาย กรณีตอบโต้ข่าวลือ และข้อมูลที่จะสร้างความเสียหายให้ กทพ.

๓) ให้คำปรึกษาและแนะนำการจัดทำมาตรการ ข้อบังคับต่าง ๆ ประกาศฯ

๓.๒.๕ สผว. ดำเนินการดังนี้

๑) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคในรูปแบบเอกสารหรือแถลงการณ์ เพื่อให้หน่วยงานภายนอกได้รับทราบ กรณีพบพนักงานที่ต้องเฝ้าระวังในโรงพยาบาล และพบพนักงานติดเชื้อ

๒) ดำเนินการตามมาตรการป้องกัน ตอบโต้ข่าวลือหรือข่าวปลอม และข้อมูลที่จะสร้างความตื่นตระหนกให้กับพนักงาน กทพ. และประชาชน โดยการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบเอกสารหรือแถลงการณ์ กรณีเกิดข่าวลือ หรือข้อมูลที่เป็นเท็จเกี่ยวกับการติดเชื้อโรคระบาดในพนักงาน กทพ.

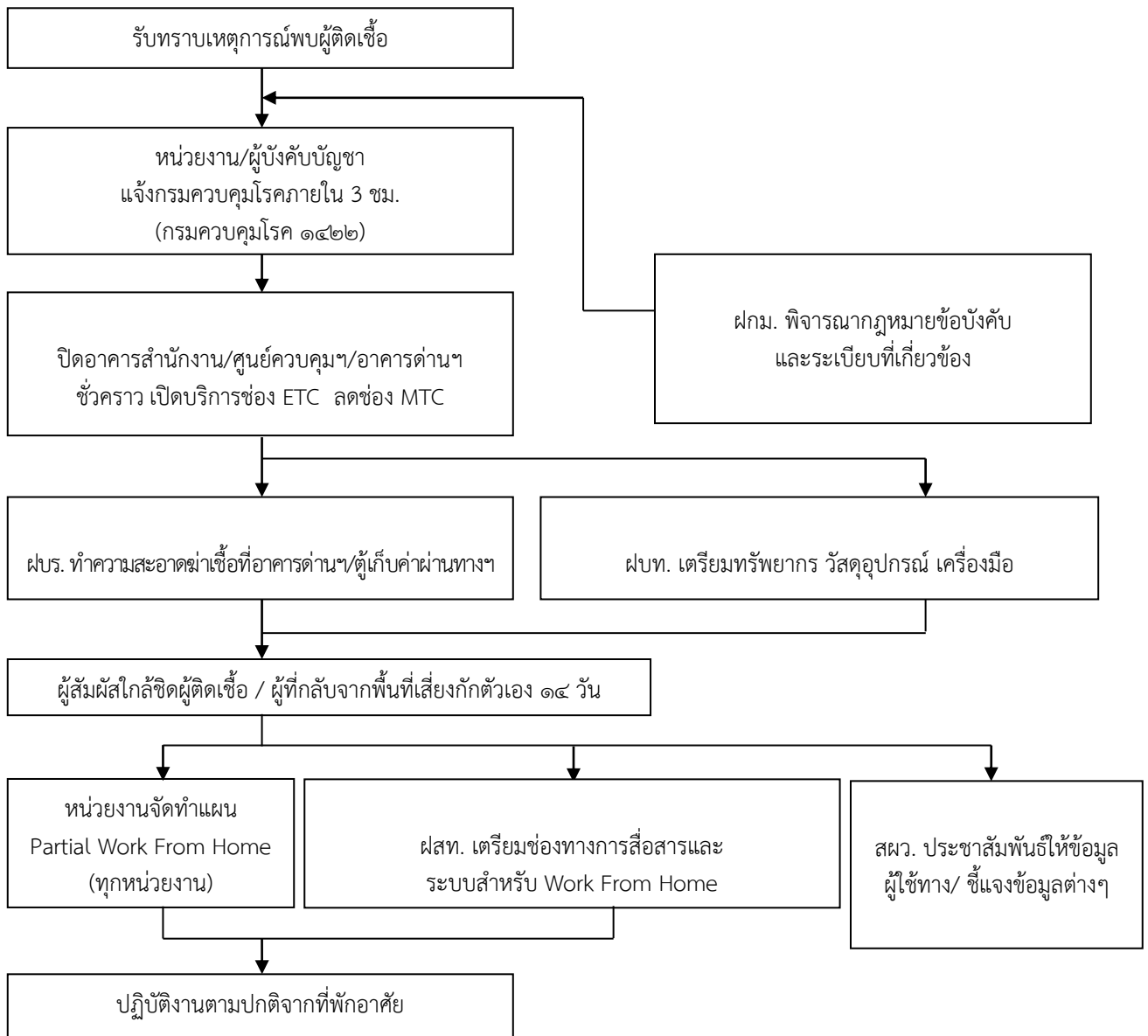
๓) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ปัจจุบัน แนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ

๓.๓ บทบาทหน้าที่ของทุกหน่วยงาน

๓.๓.๑ จัดทำแผนความต่อเนื่องในงานของแต่ละหน่วยงาน เช่น Partial Work from Home ลดความแออัดในพื้นที่ปฏิบัติงาน

๓.๓.๒ ผู้บังคับบัญชาแจ้งกรมควบคุมโรค ศูนย์บริการสาธารณสุขพื้นที่/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียด (เช่น Timeline การเดินทางของผู้ติดเชื้อและกลุ่มเสี่ยงผู้สัมผัสใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ) โดยเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อจะเข้าสอบสวนโรค แนะนำการปฏิบัติตัวของกลุ่มเสี่ยง ผู้สัมผัสใกล้ชิด และเข้ารับการตรวจหาเชื้อ รวมทั้งกักบริเวณตัวเองตามแนวทางกรมควบคุมโรคกำหนด

แผนผังกระบวนการแจ้งเหตุ (Call Tree)



๑.๒ แผนดำเนินการต่อเนื่อง (Continuity Plan)

นิยามของการดำเนินการต่อเนื่อง : (K)	กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานหลังพ้นภาวะฉุกเฉินเพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อเนื่องไม่หยุดชะงักภายใต้ภาวะปกติ แต่ยังไม่กลับสู่การดำเนินการตามปกติ : (A8.1)
<p>การให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก แต่ยังไม่กลับสู่การดำเนินงานปกติ</p>	<p>แผนการปฏิบัติงานหลังพ้นภาวะฉุกเฉินเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ต่อเนื่อง ฝบท. จัดหาอุปกรณ์ป้องกันโรคอุบัติใหม่ให้พนักงานประจำด้านฯ (Front Office) สามารถปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและให้พนักงานประจำอาคารสำนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เป็นการชั่วคราว โดยประสาน สผว. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบสถานการณ์ รวมทั้งจัดการกรณีพบข่าวปลอม (Fake News) โดยการปฏิบัติตามคู่มือ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. คู่มือเตรียมความพร้อมป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่ออุบัติใหม่ (ปอ.กสพ.**) ๒. คู่มือการเตรียมความพร้อมสำหรับปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) (ฝสท.) ๓. แผนงานประชาสัมพันธ์ “ภาวะวิกฤตจากการเกิดอุบัติเหตุดูแลภัย หรือดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามนโยบายส่งผลกระทบต่อประชาชน และผู้ใช้บริการ” (สผว.)

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน

๑. ฝบท. ดำเนินการดังนี้

- รายงานผลการดำเนินงานให้ ผวก. ทุรอรอง/ทุกฝ่าย และคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินโรคติดต่อฯ ทราบ โดยเร็วที่สุด

๒. ฝปร. ดำเนินการดังนี้

- ๑) กำหนดจุดคัดกรองผู้เข้า – ออก พื้นที่ จุดวัดอุณหภูมิ จัดทำแบบฟอร์มระบุรายชื่อผู้ที่มีอาการต้องสงสัยและแจ้งศูนย์ประสานงานฯ ทราบ และทำการตรวจวัดอุณหภูมิของพนักงานและลูกจ้างของ กทพ. รวมถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ก่อนเข้าภายในอาคารของ กทพ.
- ๒) จัดให้มีเจ้าหน้าที่พร้อมน้ำยาทำความสะอาด เข้าทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยงต่อการสัมผัส เช่น ปุ่มกดลิฟต์ ทัชชิ่งข้างนอก-ข้างใน ตัวลิฟต์ มือจับประตูต่าง ๆ ก๊อกน้ำในห้องน้ำ โต๊ะอาหารในโรงอาหาร โดยเพิ่มรอบทำความสะอาดให้ถี่ขึ้น
- ๓) จัดให้มีภาชนะขยะติดเชื้อ เช่น หน้ากากอนามัย, สำลีหรือทิชชูที่เปื้อนเลือด น้ำมูก น้ำลาย ให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลโดยเป็นภาชนะที่ปิดมิดชิดป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคต่าง ๆ

๓. ฝสท. ดำเนินการดังนี้

- ๑) พัฒนาระบบปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างสามารถปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ โดยระบบงานที่สนับสนุนการ Work From Home เช่น การกำหนดเวลาและยืนยันสถานการณปฏิบัติงาน Work From Home ต่อผู้บังคับบัญชา หรือกรณีการจัดการประชุม ให้ทำการประชุมด้วยการใช้ระบบ Video Conference เป็นต้น
- ๒) จัดช่องทางสื่อสารสำรองเพื่อใช้ในภาวะฉุกเฉินกรณีเกิดการแพร่ระบาดภายในหน่วยงาน

๔. สผว. ดำเนินการดังนี้

- ๑) ประสานแจ้งข้อมูลการปิดอาคารต่างๆ ให้กับผู้ใช้ทาง เช่น จส.๑๐๐ สวพ.๙๑ และประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ใช้ทางทราบทางป้ายปรับเปลี่ยนข้อความ (VMS) รวมทั้งที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- ๒) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคในรูปแบบเอกสารหรือแถลงการณ์ หรือจัดการแถลงข่าว เกี่ยวกับ แนวทางการดำเนินงานของ กทพ. เพื่อให้หน่วยงานภายนอกได้รับทราบ และสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กทพ.
- ๓) ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ทำการเผยแพร่ ให้ถูกต้องเหมาะสมกับเนื้อหาของเรื่องนั้นๆ หากพบผู้กระทำความผิดเผยแพร่ข่าวปลอม (Fake News) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายทั้งพนักงานของ กทพ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สผว. จะทำการประสานกับ ผสท. เพื่อตรวจสอบผู้กระทำความผิดทั้งกรณีระบุตัวตนได้ และระบุตัวตนไม่ได้ และประสาน ผกม. เพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

๑.๓ แผนฟื้นตัวจากความเสียหาย (Disaster Recovery Plan)

นิยามของภาวะฟื้นตัว : (K)	กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ฟื้นตัวจากวิกฤต และกลับสู่การดำเนินงานตามปกติได้โดยเร็ว : (A8.1)
การให้บริการบนทางพิเศษและการปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานสามารถดำเนินการได้อย่างปกติ	แผนการปฏิบัติงานเมื่อสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ ไม่พบผู้ติดเชื้อโรคระบาดในอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ และอาคารสำนักงาน โดยทุกหน่วยงานต้องตรวจสอบความพร้อมใช้งานของทรัพยากร และรายงานผู้บังคับบัญชาในสายงาน เพื่อรายงานความพร้อมกลับมาดำเนินงานตามปกติ ต่อ ผอ. ศูนย์ปฏิบัติการฯ

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน

เมื่อสามารถควบคุมการระบาดของโรค และสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติให้หน่วยงานตรวจสอบความพร้อมใช้งานของทรัพยากรที่สำคัญ และรายงานผู้บังคับบัญชาในสายงาน เพื่อรายงานต่อ ผอ. ศูนย์ปฏิบัติการฯ เพื่อประกาศยกเลิกการปิดอาคารต่างๆ/อาคารสำนักงาน/อาคารศูนย์ฯ และดำเนินงานตามปกติ ดังนี้

๑) ด้านบุคลากร

ให้พนักงานและลูกจ้างในกลุ่มเสี่ยงทุกรายยืนยันผลตรวจสุขภาพจากศูนย์ตรวจโรคที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข รายงานผู้บังคับบัญชาและศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินโรคติดต่ออุบัติใหม่ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนปราศจากเชื้อโรคระบาดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นปกติ

๒) ด้านอาคารสำนักงาน

ให้ ผบร. ตรวจสอบอาคารสำนักงาน อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษ และอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยผ่านการฆ่าเชื้อโรคตามมาตรการของกรมควบคุมโรค

๓) ด้านวัสดุ อุปกรณ์

ให้ ผบร. ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ต้องมีความพร้อมใช้งานผ่านการฆ่าเชื้อโรคตามมาตรการของกรมควบคุมโรค

๔) ด้านข้อมูลสารสนเทศ

ให้ ฝสท. ตรวจสอบข้อมูล/ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมใช้ของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งทบทวนทรัพยากรให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน ที่อาจเปลี่ยนแปลงไป จากการเรียนรู้สถานการณ์ดังกล่าว

** หมายเหตุ ในการประชุมคณะกรรมการ กทพ.ครั้งที่ ๑๖/๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบเรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานของ กทพ. เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๒ โดยแผนกความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กองสวัสดิการและพนักงานสัมพันธ์ (ปอ.กสพ.) จะเปลี่ยนเป็น กองอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (กอช.) ภายใต้งักัด ผวก.