



แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 2566

คำนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความผันผวน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจากสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และภัยพิบัติในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดสภาวะวิกฤตและเกิดผลกระทบต่อการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอย่างมาก องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการให้บริการรถโดยสารให้กับประชาชน แต่เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อย่างไม่คาดคิดและมักจะมีความรุนแรงที่สำคัญส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต เช่น อัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย การจลาจล การประท้วง โรคระบาด เป็นต้น ซึ่งเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติการกิจของ ขสมก. และส่งผลกระทบต่อการบริการประชาชน

เพื่อให้ ขสมก. สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จึงได้จัดทำแผนรองรับภาวะฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่องขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามบทบาท ภารกิจ และลดความเสียหายอันเกิดจากการสูญเสียของเจ้าหน้าที่และทรัพย์สินของทางราชการให้น้อยที่สุด และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการกิจหลักที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะประสบกับวิกฤตการณ์หรือภัยพิบัติต่าง ๆ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

๒๕๖๖

สารบัญ

บทที่

๑

แผนบริหารความต่อเนื่อง

๑.๑	ความเป็นมา	๑-๑
๑.๒	วัตถุประสงค์	๑-๑
๑.๓	ขอบเขตของแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินในพื้นที่ปฏิบัติงาน	๑-๒
๑.๔	การกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ	๑-๒
๑.๕	โครงสร้างทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง	๑-๘
๑.๖	กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)	๑-๑๒
๑.๗	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง	๑-๑๓
๑.๘	ขั้นตอนการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ	๑-๑๔

บทที่

๒

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ปฏิบัติงาน

๒.๑	เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัย	
๑)	อัคคีภัยในพื้นที่ห้องควบคุมการเดินรถ	๒-๒
๒)	อัคคีภัยในห้อง Data Center	๒-๑๘
๓)	อัคคีภัยในโรงซ่อม	๒-๓๔
๔)	อัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำมันดีเซล	๒-๕๑
๕)	อัคคีภัยในพื้นที่เติมก๊าซ	๒-๗๐
๒.๒	เหตุฉุกเฉินด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ	
๑)	ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย)	๒-๘๗
๒.๓	เหตุฉุกเฉินด้านผลกระทบจากมนุษย์	
๑)	มวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน	๒-๙๙
๒)	ลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน	๒-๑๐๙
๒.๔	เหตุฉุกเฉินด้านชีวภาพ	
๑)	การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน	๒-๑๒๙
๒.๕	เหตุฉุกเฉินด้านเครือข่าย และระบบสารสนเทศ	
๑)	การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น	๒-๑๔๑
๒)	ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น	๒-๑๕๓

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

๓

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินบนรถโดยสาร

๓.๑ เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัย	
๑) อัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง)	๓-๒
๒) อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ ดีเซล	๓-๒๙
๓) อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV	๓-๕๖
๓.๒ เหตุฉุกเฉินด้านเทคนิคจากเครื่องจักร อุปกรณ์ ชัดข้อง	
๑) อุบัติเหตุเฉี่ยวชน	๓-๘๑
๒) เครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินทาง	๓-๑๑๗
๓.๓ เหตุฉุกเฉินด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ	
๑) ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินทาง	๓-๑๔๖
๒) สายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร	๓-๑๖๔
๓.๔ เหตุฉุกเฉินด้านผลกระทบจากมนุษย์	
๑) ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร	๓-๑๙๖
๒) อนาคตบนรถโดยสาร	๓-๒๓๔
๓) จลาจล/ปิดการจราจร	๓-๒๔๕
๔) ลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร	๓-๒๗๗
๕) ผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร	๓-๓๐๕
๓.๕ เหตุฉุกเฉินด้านชีวภาพ	
๑) การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร	๓-๓๑๔
๓.๖ เหตุฉุกเฉินด้านเครือข่าย และระบบสารสนเทศ	
๑) ระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น	๓-๓๒๒



บทที่ ๑

แผนบริหารความต่อเนื่อง

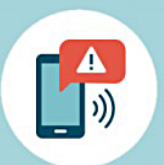
๑.๑ ความเป็นมา

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีบทบาทหน้าที่ ภารกิจ และขอบเขตความรับผิดชอบในการจัดรถโดยสารประจำทาง วิ่งให้บริการรับ - ส่งประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง ๕ จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการประกอบกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบการขนส่งบุคคล และเนื่องจากกิจการเดินรถโดยสารประจำทางจัดเป็นสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลางเป็นหลัก การดำเนินงานของ ขสมก. จึงมุ่งสนองตอบนโยบายของรัฐบาล มุ่งเน้นการให้บริการเพื่อประชาชน และมุ่งมั่นสู่การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของ ขสมก. "รถเมล์ของทุกคน (Busses for all)" แต่เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ อย่างไม่คาดคิดและมักจะมีผลกระทบที่สำคัญส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต เช่น อัคคีภัย อุทกภัย ภัยพิบัติ แผ่นดินไหว การจลาจล การประท้วง โรคระบาด เป็นต้น

ขสมก. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินภารกิจในสภาวะวิกฤต จึงจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินของ ขสมก. เพื่อให้บุคลากรสามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตต่าง ๆ ได้ สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักที่มีความสำคัญได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤตของ ขสมก.
- ๒) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของ ขสมก. ในการรับมือกับสภาวะวิกฤต/ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
- ๓) เพื่อลดผลกระทบจากการหยุดชะงักการดำเนินงานและการให้บริการของ ขสมก.
- ๔) เพื่อบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการของ ขสมก. อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ๕) เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของ ขสมก. แม้ว่า ขสมก. ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงและส่งผลกระทบจนทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก



๑.๓ ขอบเขตของแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินในพื้นที่ปฏิบัติงาน

คู่มือแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฉบับนี้ แบ่งเหตุการณ์ฉุกเฉินออกเป็นกลุ่มเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน และกลุ่มเหตุการณ์ฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบนรถโดยสาร ได้ทั้งหมด ๖ กลุ่มเหตุการณ์หลัก และ ๒๕ เหตุการณ์ย่อย ดังนี้

เหตุการณ์	พื้นที่ปฏิบัติงาน	บนรถโดยสาร
๑. เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัย	๑. อัคคีภัยในพื้นที่ห้องควบคุมการเดินรถ ๒. อัคคีภัยในห้อง Data Center ๓. อัคคีภัยในโรงซ่อม ๔. อัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำมัน ๕. อัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำล้าง	๑. อัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) ๒. อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ ๓. อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV
๒. เหตุฉุกเฉินด้านเทคนิคจากเครื่องจักร อุปกรณ์ ชัดข้อง		๑. อุบัติเหตุเฉี่ยวชน ๒. เครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ
๓. เหตุฉุกเฉินด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ	๑. ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย)	๑. ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ ๒. สายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร
๔. เหตุฉุกเฉินด้านผลกระทบจากมนุษย์	๑. มวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน ๒. ลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน	๑. ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร ๒. อนาจารบนรถโดยสาร ๓. จลาจล/ปิดการจราจร ๔. ลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร ๕. ผู้โดยสารเกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร
๕. เหตุฉุกเฉินด้านชีวภาพ	๑. การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน	๑. การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร
๖. เหตุฉุกเฉินด้านเครือข่ายและระบบสารสนเทศ	๑. การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น ๒. ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น	๑. ระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น

๑.๔ การกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ

การกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ ซึ่งทรัพยากรที่ต้องเตรียมพร้อม มีอย่างน้อย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก/สำรอง ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากร และด้านคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของเขตการเดินรถ ๑-๘ โดยแยกแต่ละด้าน ดังนี้



การกำหนดความต้องการทรัพยากรที่สำคัญ ด้านสถานที่ปฏิบัติงานหลัก/สำรอง

เขตการเดินรถที่ ๑

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๑				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางเขน)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุรังสิต)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุธรรมศาสตร์)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุธรรมศาสตร์)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางเขน)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุรังสิต)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุรังสิต)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุธรรมศาสตร์)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางเขน)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

เขตการเดินรถที่ ๒

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๒				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุมีนบุรี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุสวนสยาม)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุสวนสยาม)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุสวนสยาม)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุสวนสยาม)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุมีนบุรี)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุสวนสยาม)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุสวนสยาม)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุมีนบุรี)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

เขตการเดินรถที่ ๓

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๓				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุซังเอราวัน)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุฟาร์มจระเข้)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุปู่เจ้าสมิงพราย)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุเมกาบางนา)	๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุปู่เจ้าสมิงพราย)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุฟาร์มจระเข้)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุเมกาบางนา)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุฟาร์มจระเข้)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุปู่เจ้าสมิงพราย)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุเมกาบางนา)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุแพรक्षा)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุฟาร์มจระเข้)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุปู่เจ้าสมิงพราย)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุเมกาบางนา)	๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุเมกาบางนา)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุฟาร์มจระเข้)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุปู่เจ้าสมิงพราย)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

เขตการเดินรถที่ ๔

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๔				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบลราชธานี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุบลราชธานี)	สำนักงานใหญ่		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุบลราชธานี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบลราชธานี)	สำนักงานใหญ่		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุบลราชธานี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบลราชธานี)	สำนักงานใหญ่		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

เขตการเดินรถที่ ๕

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๕				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบลราชธานี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุบลราชธานี)			๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุบลราชธานี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุบลราชธานี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบลราชธานี)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุบลราชธานี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบลราชธานี)			๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

เขตการเดินรถที่ ๖

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๖				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุวัดไร่ขิง)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุบรมราชชนนี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุบรมราชชนนี)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุบรมราชชนนี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุบรมราชชนนี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุวัดไร่ขิง)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุบรมราชชนนี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุบรมราชชนนี)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุวัดไร่ขิง)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

เขตการเดินรถที่ ๗

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๗				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุเทศบาลบางบัวทอง)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางบัวทอง)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุไทรน้อย)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุท่าอิฐ)	๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางบัวทอง)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุเทศบาลบางบัวทอง)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุไทรน้อย)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุท่าอิฐ)	๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุท่าอิฐ)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุท่าอิฐ)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางบัวทอง)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุไทรน้อย)	๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุท่าอิฐ)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุท่าอิฐ)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางบัวทอง)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุไทรน้อย)	๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุไทรน้อย)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุท่าอิฐ)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุบางบัวทอง)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

เขตการเดินรถที่ ๘

ประเภททรัพยากร	พื้นที่เกิดภัย	พื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง			พื้นที่ปฏิบัติงานที่ต้องการ (ตร.ม.)			
		ลำดับ ๑	ลำดับ ๒	ลำดับ ๓	๑ วัน	๗ วัน	๑๕ วัน	๓๐ วัน
พื้นที่สำนักงาน ปฏิบัติการเดินรถ	สำนักงานเขตการเดินรถที่ ๘				๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุ้งกำแพงเพชร)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุ้งใต้ทางด่วนรามอินทรา)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุ้งสวนสยาม)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุ้งใต้ทางด่วนรามอินทรา)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุ้งกำแพงเพชร)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุ้งสวนสยาม)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐
	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๓ (อุ้งสวนสยาม)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๑ (อุ้งกำแพงเพชร)	กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ ๒ (อุ้งใต้ทางด่วนรามอินทรา)		๒๐	๒๐	๒๐	๒๐

หมายเหตุ : พนักงานสำนักงาน สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านโดยผ่านระบบเครือข่าย VPN

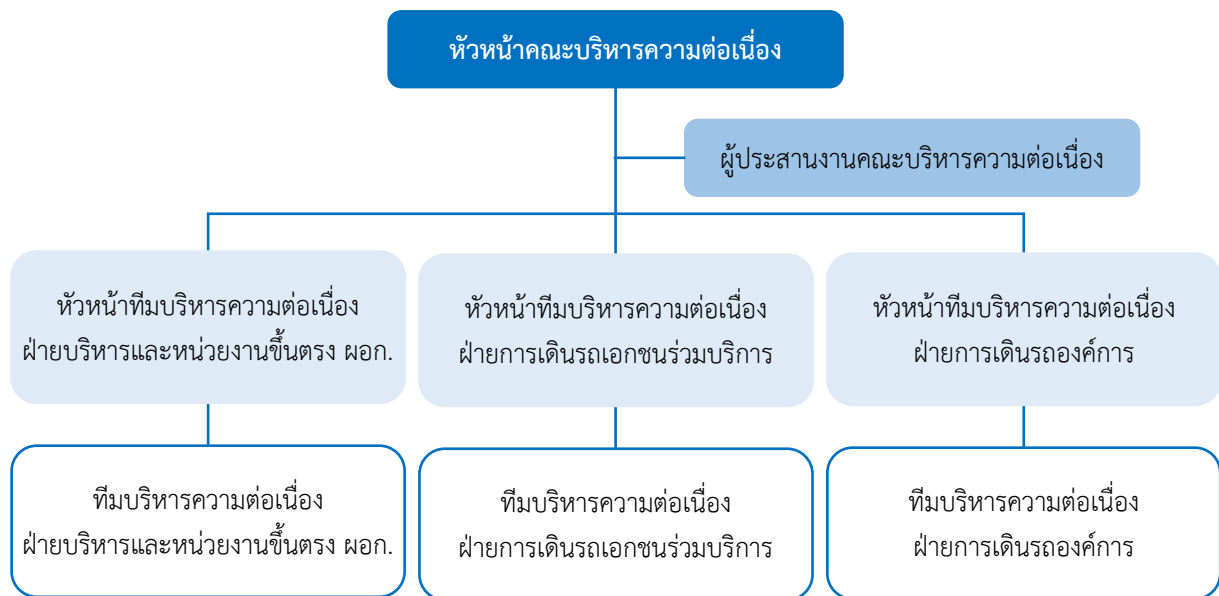
๑.๕ โครงสร้างทีมงานแผนบริหารความต่อเนื่อง

โครงสร้างและคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงบทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ใน ขสมก. ดังนี้

๑) หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน มีหน้าที่ในการประเมินลักษณะ ขอบเขต และแนวโน้มของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

๒) หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้บริหารของฝ่ายงาน/กลุ่มงานในหน่วยงาน มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องและคณะบริหารความต่อเนื่องและดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง ตลอดจนสรรหาทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของฝ่ายงาน/กลุ่มงานของตน

๓) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานภายในหน่วยงาน และให้การสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงาน/กลุ่มงาน ภายในหน่วยงานและองค์กร และดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางการบริหารความต่อเนื่อง



รูปภาพที่ ๑-๑ โครงสร้างและคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง



ข้อมูลรายชื่อบุคลากรและบทบาทของคณะบริหารความต่อเนื่อง (BCP Team)

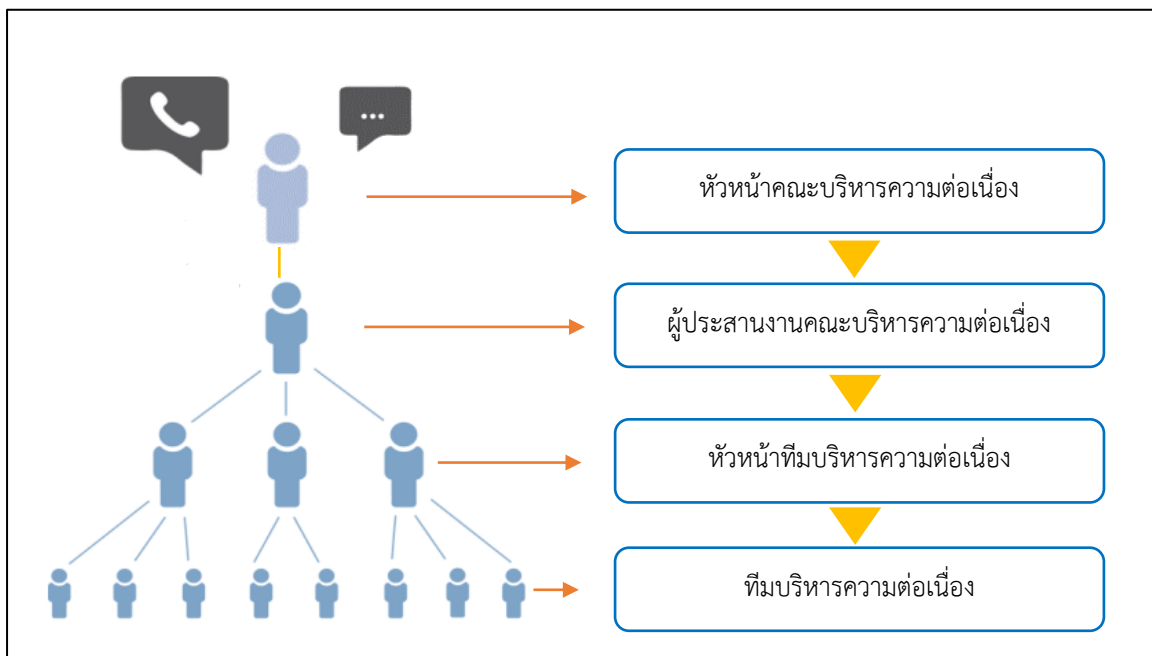
บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
นายกิตติกานต์ จอมดวง จารุวรรณกุล	๐๘๔-๔๓๒-๓๒๕๕	หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง	นางพริ้มเพรา วงศ์สุทธิรัตน์	๐๘๑-๘๑๘-๖๘๕๓
นางพริ้มเพรา วงศ์สุทธิรัตน์	๐๘๑-๘๑๘-๖๘๕๓	ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง	นายวิโรจน์ แหวนทองคำ	๐๘๙-๔๙๘-๒๒๘๐
นางพริ้มเพรา วงศ์สุทธิรัตน์	๐๘๑-๘๑๘-๖๘๕๓	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารและหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายเกียรติศักดิ์ สุขศิลป์	๐๙๓-๕๗๘-๕๕๕๖
นายกิตติกานต์ จอมดวง จารุวรรณกุล (รักษาการ)	๐๘๔-๔๓๒-๓๒๕๕	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการ	นายสถาพร เพชรทอง	๐๘๑-๑๒๓-๐๘๐๓
นายมนัส คุรุขันธ์ทอง	๐๘๙-๔๙๘-๕๕๘๘	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นางสาวเบญจวรรณ เปี่ยมสุวรรณ	๐๘๑-๖๓๙-๔๒๗๕
สำนักบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน นางมัทธมา รัตนศรีมหาโพธิ์	๐๘๒-๖๒๓-๖๕๔๑	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารและหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นางวาสนา เขียววาสัตว์	๐๘๔-๐๙๒-๔๙๑๙
สำนักแผนงาน นางสาวสุรัตน์ เหลือประเสริฐ	๐๘๙-๘๘๑-๙๘๙๖	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารและหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นางสาวพิชฌน์ ทิวาประโคน	๐๘๑-๘๕๔-๓๙๑๔
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ นายวินัย สะอี (รักษาการ)	๐๘๙-๗๙๐-๓๙๔๐	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารและหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายยงยุทธ พันธุ์สวัสดิ์	๐๙๒-๕๗๓-๔๖๖๖
สำนักบัญชีและกองทุนกลาง นายนิล สระทองเนียม	๐๙๔-๙๙๖-๔๔๙๔	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารและหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายสมบัติ สีสดเล็ก	๐๖๔-๙๘๙-๙๕๖๙
สำนักกฎหมาย นายสถาพร เพชรทอง (รักษาการ)	๐๘๑-๑๒๓-๐๘๐๓	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารและหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายประเสริฐ ขุนเภา	๐๖๒-๓๙๑-๑๕๖๘

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
สำนักงานการเจ้าหน้าที่ นายสมควร บุญสุวรรณ	๐๘๑-๘๒๐-๖๓๔๑	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหาร และหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายสุวิทย์ สุกรีทา	๐๘๑-๓๙๘-๒๖๑๕
สำนักบริการและจัดซื้อ นางนพพร มีวงษ์สม	๐๘๑-๖๙๖-๖๑๑๘	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหาร และหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นางวันวิสา พินิจพรประภา	๐๙๒-๒๘๔-๙๑๕๓
สำนักพัฒนาบุคลากร นายวิชาญ เทวาทิกษ์	๐๘๑-๔๒๓-๑๓๖๗	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหาร และหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายเรวัต ญัฐนิตยากร	๐๖๕-๗๑๗-๓๖๘๘
สำนักผู้อำนวยการ นายเกียรติศักดิ์ สุขศิลป์ (รักษาการ)	๐๙๓-๕๗๘-๕๕๕๖	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหาร และหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายสุชาติ พลายงาม	๐๘๒-๓๓๘-๙๒๗๐
สำนักตรวจสอบ นายสมศักดิ์ นครเอี่ยม	๐๘๑-๒๕๗-๘๖๐๘	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหาร และหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นางญาณิ เซ็นเครือ	๐๘๓-๘๕๙-๑๑๑๕
กลุ่มงานสายตรวจพิเศษ นายสามารถ คำฝอย	๐๘๙-๘๒๓-๕๐๒๓	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายบริหาร และหน่วยงานขึ้นตรง ผอก.	นายจำเนียร แก้วอุไร	๐๘๖-๓๓๔-๔๗๓๙
สำนักปฏิบัติการรถเอกชนร่วมบริการ ๑ นางวิภาดา เพียรจัด	๐๙๙-๓๖๒-๓๙๗๙	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการ	นายประสิทธิ์ บุญผูก	๐๘๖-๓๖๖-๖๒๒๙
สำนักปฏิบัติการรถเอกชนร่วมบริการ ๒ นายวิบูลย์ ไทยสวัสดิ์	๐๘๐-๙๖๓-๖๖๐๖	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการ	นางสาวเกตุแก้ว พันซัง	๐๘๙-๖๖๖-๓๖๔๔
สำนักบริหารการเดินรถ นางจันทร์ทิพย์ มากคำ	๐๘๕-๑๖๙-๓๘๔๗	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายเกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์	๐๘๑-๗๐๑-๔๕๑๕
เขตการเดินรถที่ ๑ นายเกียรติศักดิ์ สุขศิลป์	๐๙๓-๕๗๘-๕๕๕๖	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายประสาท ครามบุตร	๐๙๑-๘๘๗-๙๔๖๗
เขตการเดินรถที่ ๒ นายอรุณ ศิริวงษ์	๐๘๑-๔๐๑-๘๙๖๐	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายบุญยงค์ ชัยศรี	๐๘๑-๘๒๙-๗๘๘๐

บุคลากรหลัก		บทบาท	บุคลากรสำรอง	
ชื่อ	โทรศัพท์		ชื่อ	โทรศัพท์
เขตการเดินรถที่ ๓ นางมนัญญา ปาลวงศ์	๐๘๕-๐๖๓-๒๙๙๔	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายศรเทพ ขั้วดวงค์	๐๘๖-๐๗๓-๖๕๑๔
เขตการเดินรถที่ ๔ นางมยุรี บัณฑิตไทย	๐๖๔-๙๙๔-๗๗๕๕	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายเอกรินทร์ แผลดสุระ	๐๘๕-๓๔๕-๙๕๙๓
เขตการเดินรถที่ ๕ นายจำเนียร เชื้อแสง	๐๘๑-๓๓๒-๔๒๕๓	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายบุญหนา ศรีสูงค์	๐๘๙-๔๕๒-๗๐๐๒
เขตการเดินรถที่ ๖ นางจันทน์ อาจสำอางค์	๐๘๔-๑๐๑-๔๔๗๐	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายพรเทพ อยู่ญาติวงศ์	๐๘๓-๗๘๙-๒๓๕๑
เขตการเดินรถที่ ๗ นางสาวเพียร บวรสิทธิไพบูลย์	๐๘๙-๖๙๒-๐๓๗๔	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายชลอ มงคลสังข์	๐๘๕-๑๓๙-๐๙๖๗
เขตการเดินรถที่ ๘ นายยงยุทธ จันทร์ชู	๐๖๑-๓๐๘-๘๒๐๖	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ฝ่ายการเดินรถองค์การ	นายเทพสุทิน หนูเสน	๐๘๖-๗๗๓-๘๔๘๔

๑.๖ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)

กระบวนการ Call Tree จะเริ่มต้นที่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องแจ้งให้ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่องทราบถึงเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประสานงานฯ แจ้งให้หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตามสายงาน การบังคับบัญชาของแต่ละงาน จากนั้นหัวหน้าฝ่ายงาน/กลุ่มงานมีหน้าที่แจ้งไปยังบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อรับทราบเหตุการณ์ฉุกเฉินและการประกาศใช้แผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานตามช่องทางติดต่อสื่อสารที่ได้ระบุในแผน ทั้งนี้ อาจแจ้งเหตุผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ได้ในกรณีที่ไม่เร่งด่วน เช่น ระบบ Chat แต่ผู้แจ้งเหตุต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้รับแจ้งได้อ่านและรับทราบแล้ว โดยเฉพาะการแจ้งเป็นกลุ่มต้องตรวจสอบว่าได้รับทราบและตอบกลับทุกคน ดังนั้น การแจ้งผ่านโทรศัพท์ยังคงเป็นแนวทางที่เหมาะสมหากเป็นเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน ดังรูปภาพที่ ๑-๒



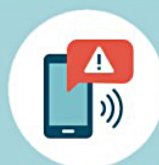
รูปภาพที่ ๑-๒ กระบวนการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Call Tree)



๑.๗ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง

กลยุทธ์ความต่อเนื่อง เป็นแนวทางในการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีความพร้อมเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต ซึ่งพิจารณาทรัพยากรใน ๕ ด้าน ดังนี้

ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 อาคาร/ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	- กำหนดให้ใช้พื้นที่ของ ขสมก. ในส่วนอื่นที่ยังไม่ได้รับความเสียหาย โดยสำรวจความเหมาะสมของสถานที่เขตการเดินรถ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า - ในกรณีที่ความเสียหายขยายเป็นวงกว้าง กำหนดให้ใช้พื้นที่ของ โรงเรียน หรือสถานที่ราชการ โดยมีการสำรวจความเหมาะสมของสถานที่ ประสานงาน และการเตรียมความพร้อมด้วยหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ - ให้พิจารณา work from home ในกรณีภาระงานที่สามารถทำได้ - จัดการประชุมออนไลน์ ที่ถูกต้องตามกฎหมาย
 วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ/ การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญ	- กำหนดให้มีการจัดหาคอมพิวเตอร์สำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน - กำหนดให้ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาที่มีเป็นการชั่วคราว - กำหนดให้จัดเก็บวัสดุสิ้นเปลืองในปริมาณที่เหมาะสมตามรอบการสั่งซื้อผ่านหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง และสรรหาวัสดุสิ้นเปลืองที่มีอยู่ในหน่วยงานก่อน แล้วจึงสรรหาจากภายนอก เช่น บริษัท/ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย - จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น UPS ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องกำเนิดสำรองไฟฟ้า การทำสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ - จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือในการประชุมออนไลน์ - จัดหายานพาหนะสำรองไว้สำหรับการติดต่อประสานงาน - กำหนดให้มีการจัดการโดยสำรอง ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการใช้งาน
 เทคโนโลยีสารสนเทศและ ข้อมูลที่สำคัญ	- ดำเนินการบันทึกข้อมูลในเอกสารไปก่อน แล้วจึงบันทึกข้อมูลในระบบต่าง ๆ ส่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศในภายหลัง - เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลที่สำคัญ - กำหนดให้จัดเก็บข้อมูลที่สำคัญสำรองไว้ตามที่กำหนด - เคลื่อนย้าย Server ไปยังพื้นที่ปลอดภัย (ในกรณีที่สมารถทำได้) - ให้บุคลากรสำรองข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน ในอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น Handy Drive External Hard disk เป็นต้น



ทรัพยากร	กลยุทธ์ความต่อเนื่อง
 บุคลากรหลัก	- กำหนดให้ใช้บุคลากรสำรอง ทดแทนภายในฝ่ายหรือกลุ่มงานเดียวกัน - กำหนดให้ใช้บุคลากรของเขตการเดินรถอื่นทดแทนในกรณีที่บุคลากรไม่เพียงพอหรือขาดแคลน - จัดเตรียมบุคลากรสนับสนุน เพื่อปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง หรือดูแลความปลอดภัยในสำนักงาน
 ลูกค้า/ ผู้ให้บริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	- คู่ค้าสำคัญในกระบวนการจัดรถออกวิ่งให้บริการ คือ ปตท. ถ้าคู่ค้าไม่สามารถส่งมอบน้ำมันเชื้อเพลิง/ก๊าซ NGV ให้กับหน่วยงานได้ - กำหนดให้ใช้น้ำมันเชื้อเพลิง/ก๊าซ NGV สำรองจากหน่วยงานภายในขององค์กร - กำหนดให้ใช้น้ำมันเชื้อเพลิง/ก๊าซ NGV โดยเติมจากสถานีบริการของเอกชนที่ได้รับความยินยอมของ ปตท. - จัดให้มีระบบประสาน ระบบสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ในภาวะวิกฤตระหว่างคู่ค้ากับ ขสมก. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และออนไลน์ - จัดเตรียมแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาวะวิกฤต เพื่อสนับสนุนในการแจ้งเหตุ/ส่งต่อข้อมูลข่าวสารในสภาวะวิกฤตของ ขสมก. ให้ภาครัฐและภาคเอกชนรับทราบ

๑.๘ ขั้นตอนการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ

๑) การตอบโต้เหตุการณ์ฉุกเฉิน ในการกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการ แบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอนตามระยะเวลา ดังนี้

- ๑.๑) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายในระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง
- ๑.๒) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน ๒ – ๗ วัน
- ๑.๓) การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลายาวเกิน ๗ วัน

โดยมีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการและผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ ตามระยะเวลาดังนี้

- (๑) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที ภายในระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง

เป็นการตอบสนองที่ให้ความสำคัญในการติดตาม สอบถาม ประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสำคัญในการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้รับทราบข่าวสารและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในระยะต่อไป โดยมีขั้นตอนหลักประกอบด้วย



(๑.๑) ติดตาม สอบถาม และประเมินเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการบริหารจัดการตามแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan) ขององค์กร เพื่อประเมินความจำเป็นในการประกาศใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

(๑.๒) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรหลักและคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อประชุม รับทราบ และประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน และการให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ดังนี้

- สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
- วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ
- บุคลากรหลัก
- คู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รวมทั้งการสรุปจำนวนและรายชื่อบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต

(๑.๓) พิจารณากระบวนการ/งานที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงต่อการดำเนินงาน หรือให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องและทรัพยากรที่ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้

(๑.๔) รายงานความเสียหายและความคืบหน้าให้คณะบริหารความต่อเนื่องขององค์กรและส่วนกลางให้ทราบและขออนุมัติดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

(๑.๕) แจ้งเหตุฉุกเฉิน/วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรของหน่วยงานเพื่อรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติต่อไป

การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการต่อเหตุการณ์ทันที ภายในระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤติ ตามกระบวนการ Call Tree ให้กับบุคลากรใน ขสมก. ภายหลังได้รับแจ้งจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- จัดประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่อง เพื่อประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการและทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง (หากไม่ดำเนินการ) ดังนั้น จำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติด้วยมือ (Manual Processing)	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุและสรุปรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐



ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องทราบ โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ▪ จำนวนและรายชื่อบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บ/เสียชีวิต ▪ ความเสียหายและผลกระทบต่อการดำเนินงาน ▪ ทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ▪ กระบวนการที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ และจำเป็นต้องดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- สื่อสารและรายงานสถานการณ์แก่บุคลากรให้ทราบ ตามเนื้อหาและข้อความที่ได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องแล้ว	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินและระบุกระบวนการหลัก และงานเร่งด่วนที่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑-๗ วันข้างหน้า	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประเมินศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงานเร่งด่วนข้างต้น ภายใต้ข้อจำกัดและสภาวะวิกฤต พร้อมระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่องตามแผนการจัดหาทรัพยากร	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานทราบ พร้อมขออนุมัติการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานด้วยมือ สำหรับกระบวนการที่มีความเร่งด่วน และส่งผลกระทบอย่างสูงหากไม่ดำเนินการ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ ทรัพย์สิน/วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้โดยสาร/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ▪ สำนักงานใหญ่ ▪ เขตการเดินรถที่ ๑ ▪ เขตการเดินรถที่ ๒ ▪ เขตการเดินรถที่ ๓ ▪ เขตการเดินรถที่ ๔ ▪ เขตการเดินรถที่ ๕ ▪ เขตการเดินรถที่ ๖ ▪ เขตการเดินรถที่ ๗ ▪ เขตการเดินรถที่ ๘	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐



ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- พิจารณาดำเนินการหรือปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) เฉพาะงานเร่งด่วน หากไม่ดำเนินการจะส่งผลกระทบอย่างสูงและไม่สามารถรอได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับการอนุมัติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุหน่วยงานที่เป็นคู่ค้า/ผู้ให้บริการสำหรับงานเร่งด่วนเพื่อแจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารงานให้มีความต่อเนื่องตามความเห็นของคณะบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่องของเขตการเดินรถต้องดำเนินการ (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการและเวลา) อย่างสม่ำเสมอ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- แจ้งสรุปสถานการณ์และขั้นตอนการดำเนินการสำหรับในวันถัดไป ให้กับบุคลากรหลัก เพื่อรับทราบและดำเนินการ อาทิ แจ้งวัน เวลา และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอหรือตามที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

(๒) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน ๒ – ๗ วัน ภายหลังจากตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ภายใน ๒๔ ชั่วโมงแล้ว เป็นการตอบสนองเพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการ งานและกิจกรรมที่มีความสำคัญ เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน โดยการดำเนินการในระยะเวลา ๗ วันนี้ จะให้ความสำคัญกับการสรรหาทรัพยากรหลักที่ได้รับผลกระทบ และดำเนินงานตามที่ได้รับอนุมัติในวันแรก โดยมีขั้นตอนหลักที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน

(๒.๒) ติดตามการจัดหาทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล ที่สำคัญ บุคลากรหลัก และคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๒.๓) กำหนดให้ฝ่ายงาน/กลุ่มงาน เจ้าของกระบวนการสำคัญที่ได้รับผลกระทบกลับมาดำเนินงานและให้บริการ

(๒.๔) รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤตขององค์กรและส่วนกลาง ตามที่ได้กำหนดไว้



การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการต่อเหตุการณ์ทันที ภายใน ๒ – ๗ วัน

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ตรวจสอบกับเขตการเดินรถต่าง ๆ เรื่องความพร้อมและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ ทรัพย์สิน/วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้โดยสาร/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ▪ สำนักงานใหญ่ ▪ เขตการเดินรถที่ ๑ ▪ เขตการเดินรถที่ ๒ ▪ เขตการเดินรถที่ ๓ ▪ เขตการเดินรถที่ ๔ ▪ เขตการเดินรถที่ ๕ ▪ เขตการเดินรถที่ ๖ ▪ เขตการเดินรถที่ ๗ ▪ เขตการเดินรถที่ ๘	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ในความพร้อมข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ ทรัพย์สิน/วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้โดยสาร/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ▪ สำนักงานใหญ่ ▪ เขตการเดินรถที่ ๑ ▪ เขตการเดินรถที่ ๒ ▪ เขตการเดินรถที่ ๓ ▪ เขตการเดินรถที่ ๔ ▪ เขตการเดินรถที่ ๕ ▪ เขตการเดินรถที่ ๖ ▪ เขตการเดินรถที่ ๗ ▪ เขตการเดินรถที่ ๘	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ดำเนินงานและให้บริการ ภายใต้ทรัพยากรที่จัดหาเพื่อบริหารความต่อเนื่อง ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ ทรัพย์สิน/วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้โดยสาร/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ▪ สำนักงานใหญ่ ▪ เขตการเดินรถที่ ๑ ▪ เขตการเดินรถที่ ๒ ▪ เขตการเดินรถที่ ๓ ▪ เขตการเดินรถที่ ๔ ▪ เขตการเดินรถที่ ๕ ▪ เขตการเดินรถที่ ๖	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐



ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
	▪ เขตการเดินรถที่ ๗ ▪ เขตการเดินรถที่ ๘	☐ ☐
- แจ้งสถานการณ์และแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องแก่ พนักงาน/ผู้โดยสาร/ผู้ที่ได้รับผลกระทบ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และพบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง (พร้อมระบุรายละเอียดผู้ดำเนินการ และเวลาอย่างสม่ำเสมอ)	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องตามเวลาที่ได้กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐

(๓) การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน ๗ วัน

การตอบสนองและบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลา ๑-๗ วัน สามารถสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่สำคัญได้ระดับหนึ่ง ตามที่ระบุไว้ในแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น คณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานต้องพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะกลางถึงระยะยาว เพื่อกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามปกติ โดยมีแนวทางในการดำเนิน ดังนี้

(๓.๑) ติดตามสถานะภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

(๓.๒) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง ๕ ด้าน ดังนี้

- ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงาน กรณีอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้รับความเสียหายจนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติได้ ให้พิจารณาและสำรวจอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักชั่วคราวที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานในสภาวะปกติของหน่วยงานได้ รวมทั้งพิจารณาการซ่อมแซมและ/หรือก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่

- ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดำเนินการซ่อมแซมหรือจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้รับความเสียหาย

- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ประสานงานกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งการร้องขอเอกสารและข้อมูลสำคัญที่ได้รับความเสียหายจากหน่วยงานภายนอก

- ด้านบุคลากรหลัก สำรวจบุคลากรที่ได้รับผลกระทบและไม่สามารถกลับมาปฏิบัติงานเพื่อสรรหาบุคลากรทดแทนชั่วคราว

- คู่ค้าผู้ให้บริการที่สำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสรรหาคู่ค้า/ผู้ให้บริการ รายใหม่สำหรับสินค้าและ/หรือบริการสำคัญที่ได้รับผลกระทบ ทดแทนคู่ค้า/ผู้ให้บริการที่ไม่สามารถกลับมาดำเนินงานได้อีก



(๓.๓) รายงานความคืบหน้าให้คณะบริหารจัดการวิกฤตขององค์การและส่วนกลาง ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ทราบ

การกำหนดแนวทางการตอบสนองเหตุการณ์และกอบกู้กระบวนการต่อเหตุการณ์ทันทีระยะเวลาเกิน ๗ วัน

ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาทความรับผิดชอบ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
- ติดตามสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ ประเมินความจำเป็นและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกอบกู้คืน	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง ถึงสถานะภาพการกอบกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- ประสานงานและดำเนินการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติ ได้แก่ ▪ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ▪ ทรัพย์สิน/วัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ▪ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ▪ บุคลากรหลัก ▪ ผู้โดยสาร/ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ทีมบริหารความต่อเนื่อง ▪ สำนักงานใหญ่ ▪ เขตการเดินรถที่ ๑ ▪ เขตการเดินรถที่ ๒ ▪ เขตการเดินรถที่ ๓ ▪ เขตการเดินรถที่ ๔ ▪ เขตการเดินรถที่ ๕ ▪ เขตการเดินรถที่ ๖ ▪ เขตการเดินรถที่ ๗ ▪ เขตการเดินรถที่ ๘	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- แจกสรุปลักษณะการและการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานและให้บริการตามปกติให้กับบุคลากรในสำนักงานใหญ่ และเขตการเดินรถ	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- บันทึก (Log Book) และทบทวนกิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	ทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐
- รายงานความคืบหน้าให้แก่หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่องตามเวลาที่กำหนดไว้	หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	☐





บทที่ ๒

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ปฏิบัติงาน

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ๕ กลุ่มเหตุการณ์ แบ่งออกเป็น ๑๑ เหตุการณ์ย่อย ดังนี้

๒.๑ เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัย

- ๑) อัคคีภัยในพื้นที่ห้องควบคุมการเดินรถ
- ๒) อัคคีภัยในห้อง Data Center
- ๓) อัคคีภัยในโรงซ่อม
- ๔) อัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำมันดีเซล
- ๕) อัคคีภัยในพื้นที่เติมก๊าซ

๒.๒ เหตุฉุกเฉินด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ

- ๑) ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย)

๒.๓ เหตุฉุกเฉินด้านผลกระทบจากมนุษย์

- ๑) มวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน
- ๒) ลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน

๒.๔ เหตุฉุกเฉินด้านชีวภาพ

- ๑) การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน

๒.๕ เหตุฉุกเฉินด้านเครือข่าย และระบบสารสนเทศ

- ๑) การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น
- ๒) ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น



๒.๑ เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน

๑) อัคคีภัยในพื้นที่ห้องควบคุมการเดินรถ

สถานการณ์

ห้องควบคุมการเดินรถของ ขสมก. เป็นห้องที่ควบคุมเกี่ยวกับการเดินรถโดยรวม เห็นเส้นทางการเดินรถของทุกสายการเดินรถในเขตการเดินรถที่รับผิดชอบ เห็นภาพภายในรถโดยสารทั้งด้านหน้าและด้านหลังจากกล้อง ที่ติดภายในรถโดยสาร และภาพภายนอกรถโดยสารทั้งด้านหน้าและด้านหลังจากกล้องที่ติดภายนอกรถโดยสาร รวมทั้งยังมีระบบ GPS ควบคุมความเร็ว ซึ่งห้องควบคุมการเดินรถของ ขสมก. ประกอบไปด้วยวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือทางด้านสารสนเทศที่ควบคุมการเดินรถ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานและเอกสารต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งเชื้อเพลิงอย่างดีหากไม่มีการตรวจตราอย่างระมัดระวัง อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยในอาคาร สถานที่โดยจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มีให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยภายในพื้นที่ห้องควบคุมการเดินรถขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคคีภัย	หมายถึง	อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นขาดการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการติดต่อกันลุกลาม ลุกลามอย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต
พื้นที่ปฏิบัติงาน	หมายถึง	สถานที่ อาคาร ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ห้องควบคุมการเดินรถ	หมายถึง	ห้องที่ควบคุมเกี่ยวกับการเดินรถของ ขสมก. ประกอบไปด้วยอุปกรณ์หลัก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือทางด้านสารสนเทศที่ควบคุมการเดินรถ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้

๑.๑ แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวังป้องกันและสำรวจตรวจตราระบบความปลอดภัยและความเรียบร้อยของอาคารสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑.๑.๑ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามแผนการตรวจตรา

๑.๑.๒ จัดทำแผนการติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ

๑.๑.๓ สำรวจตรวจตราความปลอดภัยของอาคารรวมทั้งเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ถึงดับเพลิง เส้นทางอพยพหนีไฟและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๑.๔ ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตราปั้มน้ำ สายท่อ ถึงดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงภายในอาคารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถึงดับเพลิงจะต้องมีสารเคมีที่ใช้ในการดับเพลิงตามปริมาณที่กำหนดและเปลี่ยนน้ำยาตามวาระและอายุของน้ำยานั้น และติดตั้งในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง

๑.๑.๕ จัดทำป้ายสื่อความหมายปลอดภัย เช่น “ทางหนีไฟ FIRE EXIT” ต้องเห็นชัดเจนทั้งกลางวัน และกลางคืน ป้ายข้อความ “ห้ามใช้ลิฟต์ขณะเกิดเพลิงไหม้ IN CASE OF FIRE DO NOT USE ELEVATORS” “ทางเข้า ENTRANCE” และ “ทางออก EXIT” เป็นต้น

๑.๑.๖ แจ้งเส้นทางอพยพหนีไฟ และขนย้ายทรัพย์สินให้ทุกคนรับทราบ

๑.๑.๗ ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กองสำรวจ ตรวจตรา อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สายไฟ ปลั๊กไฟ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ใช้งานได้ดี ไม่เสียหายหรือชำรุด ตลอดจนกำจัดแหล่งสะสมเชื้อเพลิง เช่น กระดาษ และวัสดุอื่น ๆ ที่ติดไฟได้ง่าย เป็นต้น

๑.๑.๘ จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่ หรือห้องเวชรักษาความปลอดภัย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๑.๑.๙ ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ตรวจสอบและจัดเก็บบัญชีเลขพัสดุครุภัณฑ์ไว้ยืนยันเมื่อมีการขนย้ายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ ตลอดจนเอกสารสำคัญที่สามารถขนย้ายได้เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ เช่น กำหนดแถบสีแดง หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๑ ให้ขน



ย้ายก่อน แลบลีเขียว หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๒ ให้ขนย้ายต่อมา พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเข้าใจร่วมกัน

๑.๑.๑๐ ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง สํารวจข้อมูลและเอกสารที่สำคัญเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลสำรองในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลและเอกสารที่จัดทำสำรองไว้ มาใช้ปฏิบัติงานในภายหลังเกิดภัยพิบัติได้

๑.๑.๑๑ ทีมบริหารความต่อเนื่องจัดประชุมเพื่อให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง เลือกผู้รับผิดชอบหน้าที่ผู้นำทางหนีไฟ ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบ หน่วยปฐมพยาบาล หน่วยควบคุม เพื่อปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดอัคคีภัย

๑.๑.๑๒ กำหนดความถี่ในการตรวจตรา ตามแผนการตรวจตราอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๒ แผนการอบรม เป็นแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยและการอพยพหนีไฟสำหรับเจ้าหน้าที่ ขสมก. ดังนี้

๑.๒.๑ การฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดับเพลิงเบื้องต้น วิธีใช้อุปกรณ์ดับเพลิงประเภทต่าง ๆ การดูแลอุปกรณ์ดับเพลิงภายในอาคาร ทราบจุดที่ตั้งของถังดับเพลิงบริเวณใกล้เคียงกับฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง รู้วิธีการแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ทราบตำแหน่งที่ตั้งกริ่งสัญญาณเตือนภัย (Alarm Bell) ทราบสัญญาณเสียงแจ้งเหตุเพลิงไหม้ โดยการติดสัญญาณดังกล่าวต้องให้ทุกคนที่อยู่ในอาคารได้ยินอย่างทั่วถึง รู้วิธีปฏิบัติในการตัดกระแสไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินทั้งอุปกรณ์ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของ ขสมก. และบริเวณโดยรอบ ขสมก. ซึ่งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ได้แก่ ๑) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำชั้น ๒) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำอาคาร ตลอดจนเรียนรู้วิธีการปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน และรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อสรุปสถานการณ์เสนอผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทราบ ทั้งนี้ ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ต้องผ่าน การฝึกอบรมภายในกำหนด ๒ ปี นับแต่ประกาศใช้แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

๑.๒.๒ การฝึกซ้อมปฏิบัติระงับอัคคีภัยและอพยพหนีไฟ ให้มีอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๓ แผนการณรงค้ป้องกันอัคคีภัย เพื่อสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันป้องกันการเกิดอัคคีภัยโดยให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยดำเนินการ ดังนี้

๑.๓.๑ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับกลุ่มงานภายใน ขสมก. ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง พร้อมมอบหมายภารกิจหน้าที่ เช่น การกำหนดผู้นำในการอพยพหนีไฟ กำหนดผู้ขนย้ายทรัพย์สิน กำหนดผู้มีหน้าที่ในการดับเพลิงขั้นต้น (ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น) กำหนดผู้มีหน้าที่ตรวจสอบว่ามีใครสูบบุหรี่หรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) กำหนดผู้มีหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมทั้งกำชับให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ตัดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๑.๓.๒ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำแผนการแต่งตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยของหน่วยงานภายใน ขสมก.



ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง และติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยและการรณรงค์อย่างต่อเนื่อง โดยให้รายงานผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน เพื่อติดตามความคืบหน้าและแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นรวมถึงการรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยการให้เจ้าหน้าที่ติดตามข่าวสารมลเหตุที่อาจเกิดไฟไหม้ รวมถึงการลอบวางเพลิง

๒. ขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้

๒.๑ การดับเพลิงขั้นต้น

๒.๑.๑ ผู้พบเหตุการณ์พิจารณาว่าสามารถดับไฟได้ด้วยเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ ได้หรือไม่

- ถ้าสามารถดับเพลิงได้ให้แจ้งผู้ประสานงานทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อรายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องให้ทราบเหตุการณ์

*** หากไม่สามารถดับเพลิงได้ เพลิงไหม้นั้นจะเข้าข่ายการดับเพลิงขั้นลุกลามซึ่งดำเนินการดังนี้

๒.๒ การดับเพลิงขั้นลุกลาม

๒.๒.๑ ให้กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ

๒.๒.๒ ผู้ประสานงานดำเนินการ ดังนี้

(๑) แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และ รปภ. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลุกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด

(๒) ส่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร

(๓) แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๙๙ เป็นต้น

๒.๒.๓ ผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ขสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว

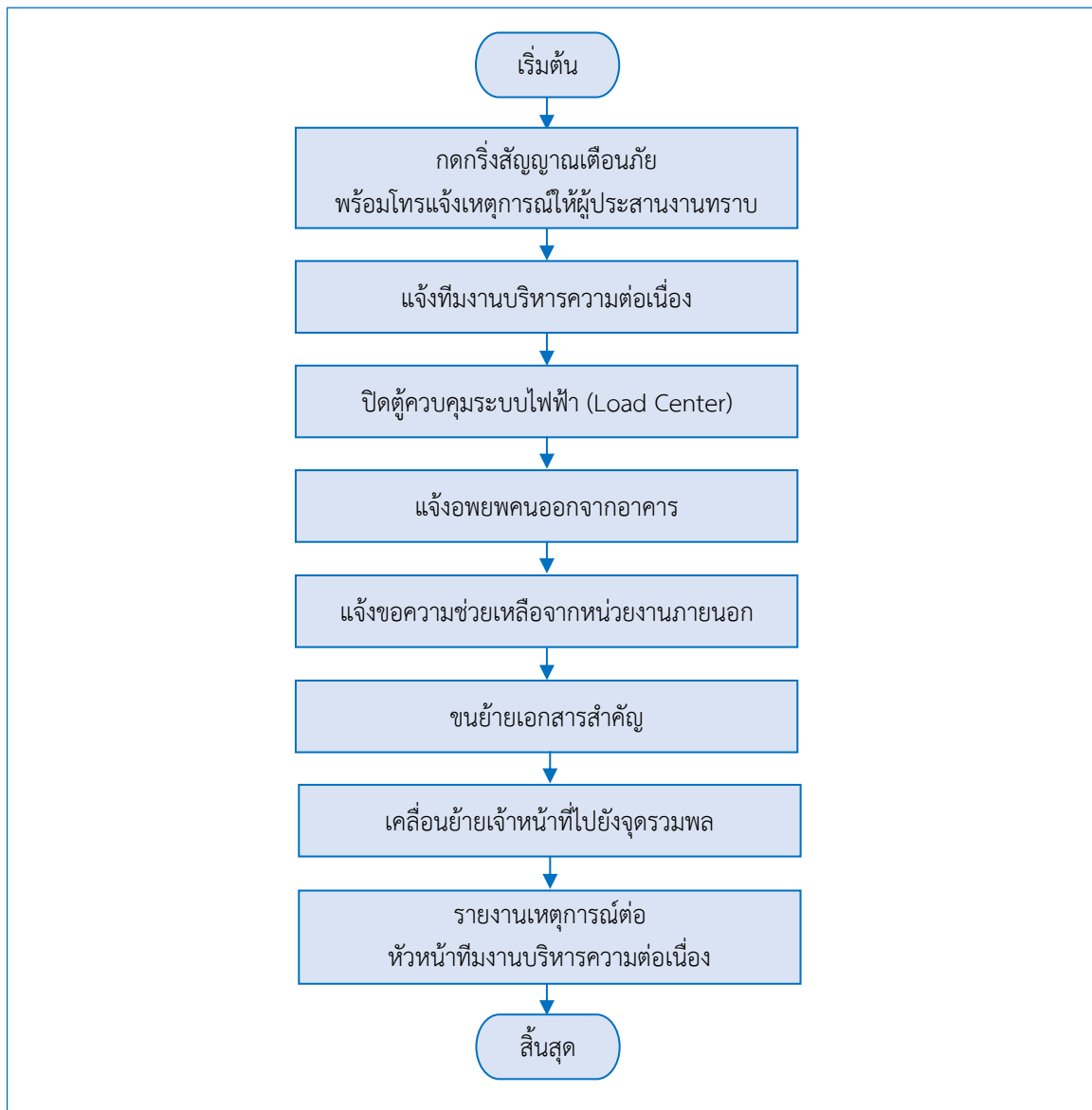
๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมายขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ขสมก.อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนบุคคลให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอัคคีภัย

๒.๒.๕ ทีมงานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนัก) ทำหน้าที่เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพลตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจุดรวมพลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

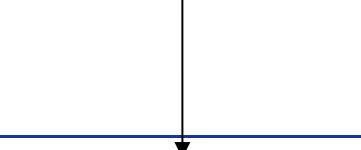
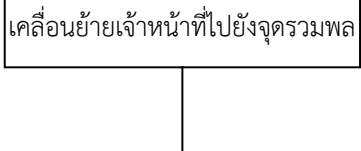
๒.๒.๖ ผู้ประสานงานรายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง



การดับเพลิงขั้นลุกลาม



การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ		รปภ.	ทันที	
๒. แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และรปภ. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลุกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. สั่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๙๙ เป็นต้น		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ชสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว	 <pre> graph TD Start5[] --> Step5[อพยพคนออกจากอาคาร] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๖. ขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ชสมก. อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนกลาง ให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนกลางรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอีกด้วย	 <pre> graph TD Step5 --> Step6[ขนย้ายเอกสารสำคัญ] </pre>	เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน	ขณะเกิดเหตุ	
๗. ขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ชสมก. อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนกลาง ให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนกลางรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอีกด้วย	 <pre> graph TD Step6 --> Step7[เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพล] </pre>	ผอ.ชตร. ผอ.สำนัก	ขณะเกิดเหตุ	
๘. รายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Step7 --> Step8[รายงานเหตุการณ์] Step8 --> End8([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

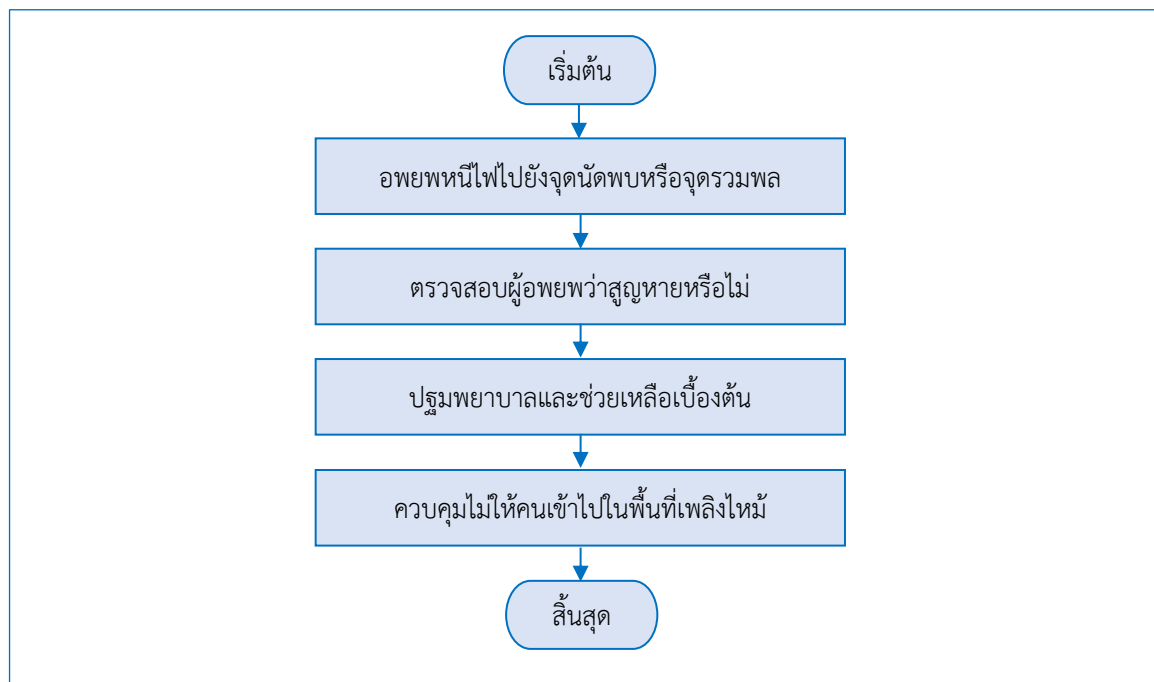
๒.๓ แผนการอพยพหนีไฟ เมื่อเพลิงไหม้ขึ้นลุกลามที่ทีมงานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนักหรือผู้แทน
สำรองของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหน้าที่ประจำ
ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ ดังนี้

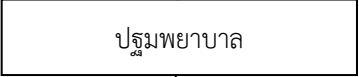
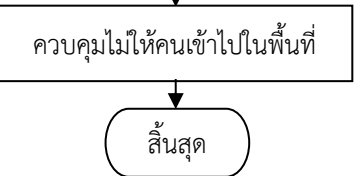
๒.๓.๑ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) เป็นผู้นำทางในการอพยพหนีไฟ ตามทางออกที่
แต่ละฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้น
บนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ

๒.๓.๒ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการ
เดินรถสูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายัง
อพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) ให้ทำการค้นหาเพื่อ
ช่วยชีวิตต่อไป

๒.๓.๓ หน่วยปฐมพยาบาล : เพื่อทำหน้าที่ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็น
ลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รับนำส่งแพทย์โดยเร็ว

๒.๓.๔ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้



แผนการอพยพหนีไฟ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. อพยพหนีไฟ ตามทางออกที่แต่ละฝ่าย สำนัก เขต การเดินรถ กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้นบนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[อพยพหนีไฟไปยังจุดรวมพล] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ สูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายังอพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) ให้ทำการค้นหาเพื่อช่วยชีวิตต่อไป	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบผู้อพยพ] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็นลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รีบนำส่งแพทย์โดยเร็ว	 <pre> graph TD C --> D[ปฐมพยาบาล] </pre>	หน่วยปฐมพยาบาล	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้	 <pre> graph TD D --> E[ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้

๓.๑ แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ ดังนี้

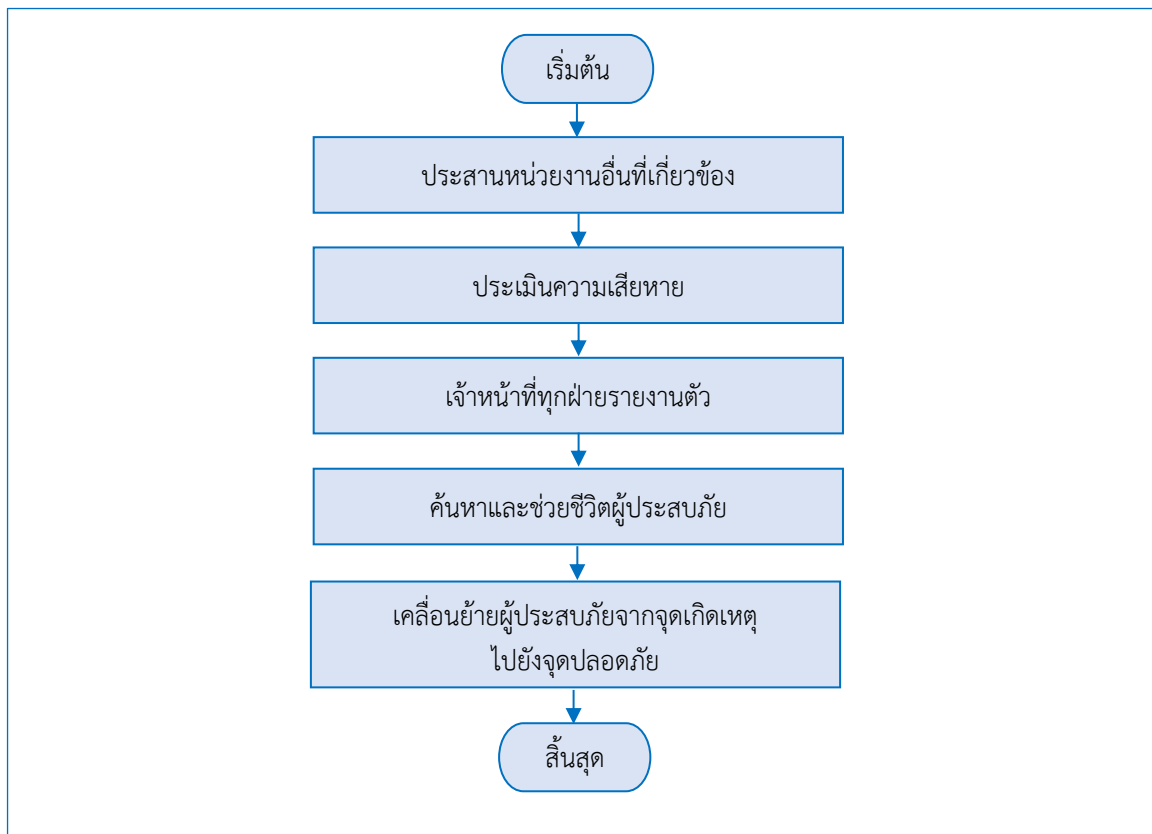
๓.๑.๑ ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ

๓.๑.๒ ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้

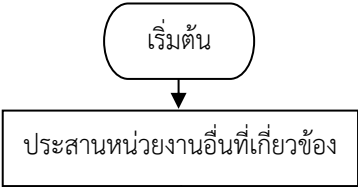
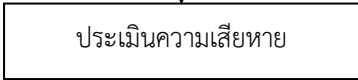
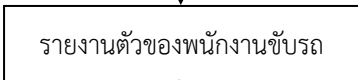
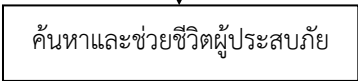
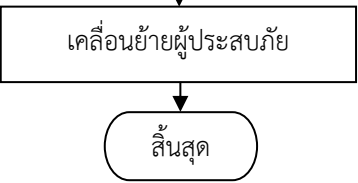
๓.๑.๓ การรายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ

๓.๑.๔ การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย

๓.๑.๕ การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๒ แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๓.๒.๑ ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๓.๒.๒ ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

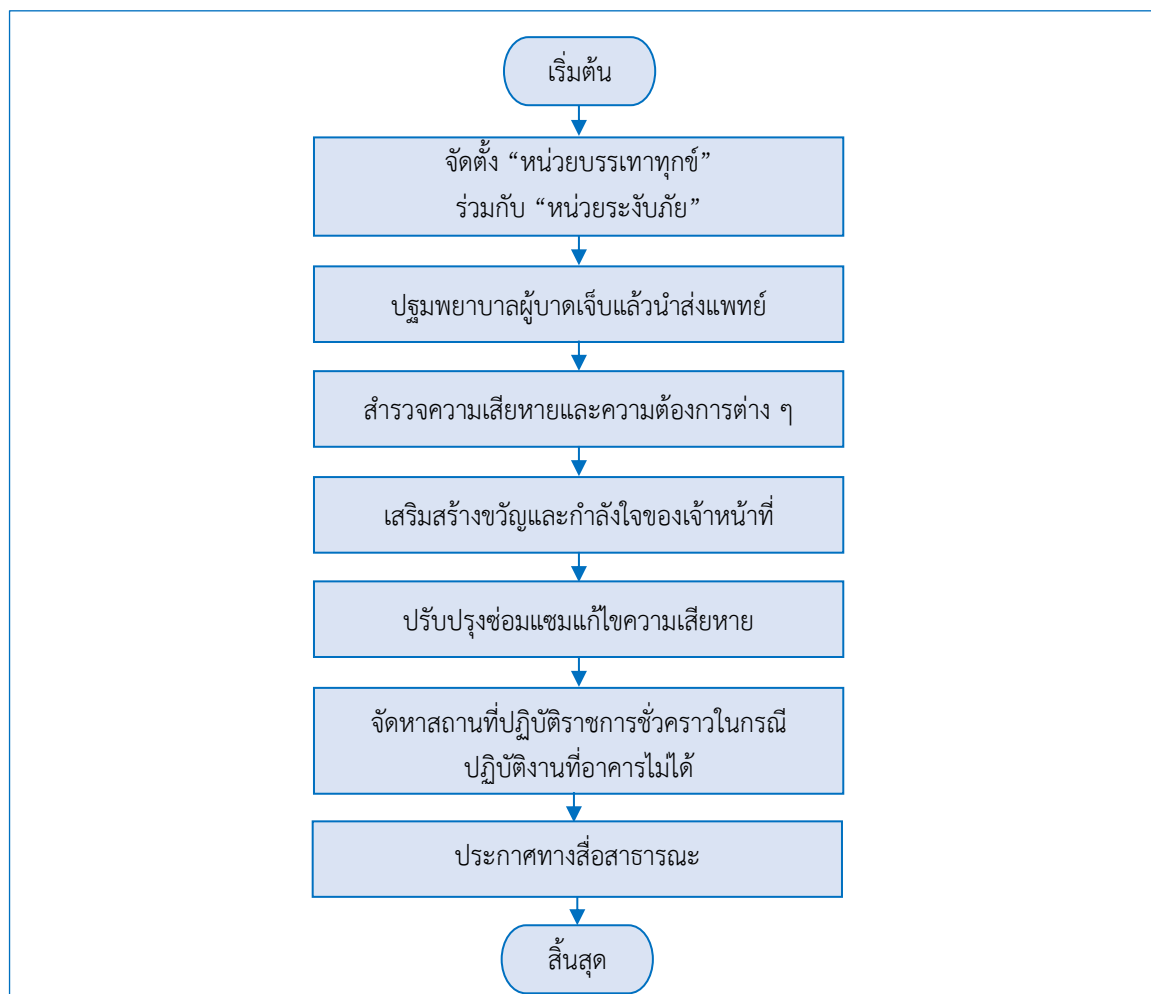
๓.๒.๓ สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๓.๒.๔ ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

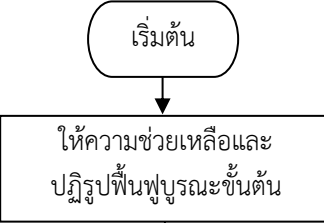
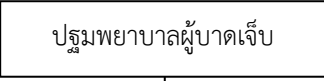
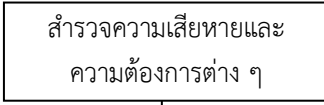
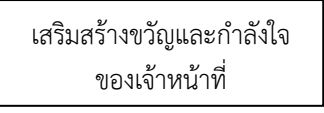
๓.๒.๕ ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๓.๒.๖ ในกรณีที่อาคาร ชสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ชสมก.

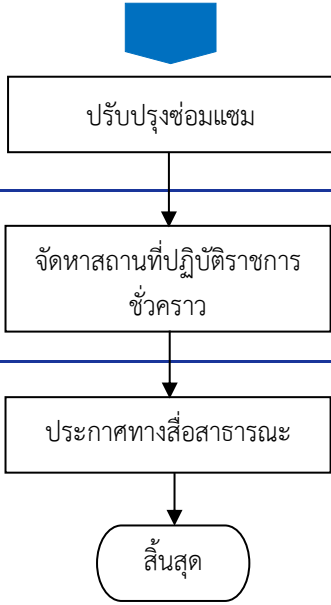
๓.๒.๗ ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ชสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ชสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงสถานที่เข้ารับบริการและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อองค์การได้



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษอย่างถูกต้อง	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	ทีม BCP ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

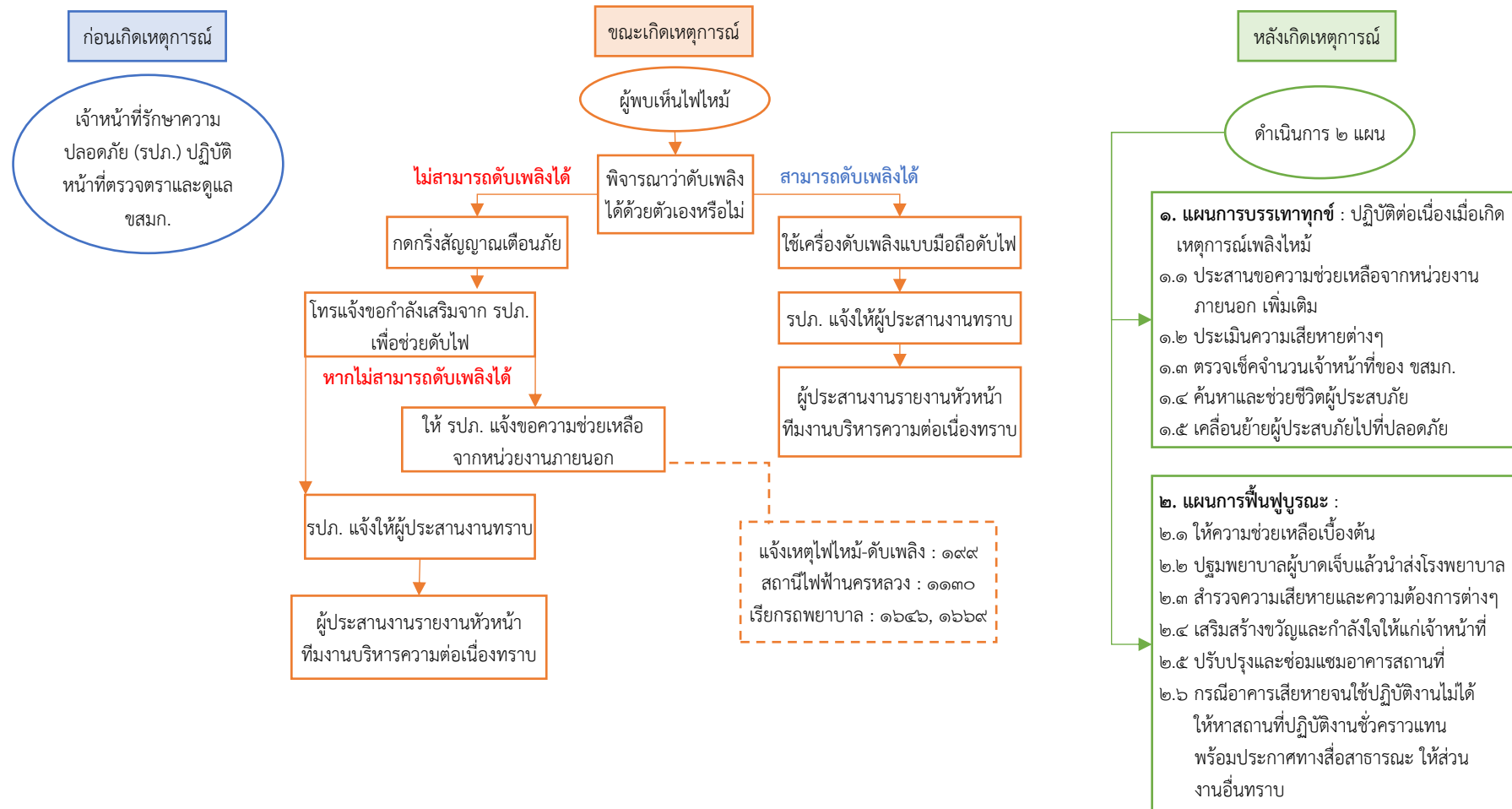
แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD Start([]) --> A[ปรับปรุงซ่อมแซม] A --> B[จัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราว] B --> C[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	หน่วยงานภายนอก	ตามระดับความเสียหาย	
๖. ในกรณีที่อาคาร ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ขสมก.		จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๗. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th), Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่ห้องควบคุมการเดินรถ ในเวลาราชการ



ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่ห้องควบคุมการเดินรถ นอกเวลาราชการ



๒) อัคคีภัยในห้อง Data Center

สถานการณ์

ห้อง Data Center ของ ขสมก. คือ สถานที่ที่ใช้ในการวาง Server ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ เน็ตเวิร์ค ระบบจัดเก็บข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานคอมพิวเตอร์ ซึ่งห้อง Data Center ของ ขสมก. ประกอบไปด้วย เครื่องมือทางด้านสารสนเทศ อุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล (Process Device) ในห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) วัสดุอุปกรณ์ทางด้านไฟฟ้า ซึ่งเป็นแหล่งเชื้อเพลิงอย่างดีหากไม่มีการตรวจตรา อย่างระมัดระวัง อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยในอาคาร สถานที่โดยจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยภายในพื้นที่ห้อง Data Center ขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคคีภัย	หมายถึง	อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นขาดการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการติดต่อลูกกลม ลูกไหม้อย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต
พื้นที่ปฏิบัติงาน	หมายถึง	สถานที่ อาคาร ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ห้อง Data Center	หมายถึง	ห้องที่ใช้ในการวาง Server ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ เน็ตเวิร์ค ระบบจัดเก็บข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุการณ์

มีแนวปฏิบัติเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ ดังนี้

๑) มีการติดตั้งอุปกรณ์ตรวจจับควัน กรณีเกิดเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องหรือมีควันไฟเกิดขึ้นภายในห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) อุปกรณ์ดังกล่าวจะส่งสัญญาณแจ้งเตือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหรือผู้พบเหตุทราบและเข้ามาระงับเหตุฉุกเฉินก่อนเกิดอัคคีภัยได้อย่างทันท่วงที เพราะเป็นภัยที่มีผลกระทบรุนแรงที่สุด

๒) มีการติดตั้งถึงดับเพลิงชนิดที่ใช้สารเคมีไม่ทำอันตรายต่ออุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล (Process Device) ไว้ในห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) จำนวน ๑ ถึง และหน้าห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) จำนวน ๒ ถึง เพื่อให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหรือผู้พบเหตุใช้ระงับเหตุก่อนไฟเริ่มลุกลามถึงขั้นรุนแรง

๓) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มอบหมายให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศรวมถึงข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนให้ตรวจสอบอุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล (Process Device) ณ ห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง หากพบข้อผิดพลาดให้รายงาน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทันที

๒. ขณะเกิดเหตุการณ์

๒.๑ ไฟเริ่มไหม้หรือสามารถดับไฟได้

๑) ให้ผู้พบเหตุแจ้ง รปภ. เพื่อนำถังดับเพลิงชนิดบริเวณที่เป็นต้นเพลิงของไฟไหม้จนไฟดับและให้แจ้ง เจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบโดยเร็ว

๒) ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ประเมินสถานการณ์ในเบื้องต้นว่า ควรหยุดให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศหรือไม่

๓) กรณีหยุดให้บริการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งทีม BCP ประชาสัมพันธ์ ให้กับบุคลากร ชสมก. ได้รับทราบถึงการหยุดให้บริการ ชั่วคราวเนื่องจากเหตุไฟไหม้

๓.๑) ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ตรวจสอบความเสียหาย ผลกระทบและความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล (Process Device) ระบบปรับอากาศ และสภาพภายใน ห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) พร้อมทั้งรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อยุติตามลำดับขั้น และสั่งการต่อไป

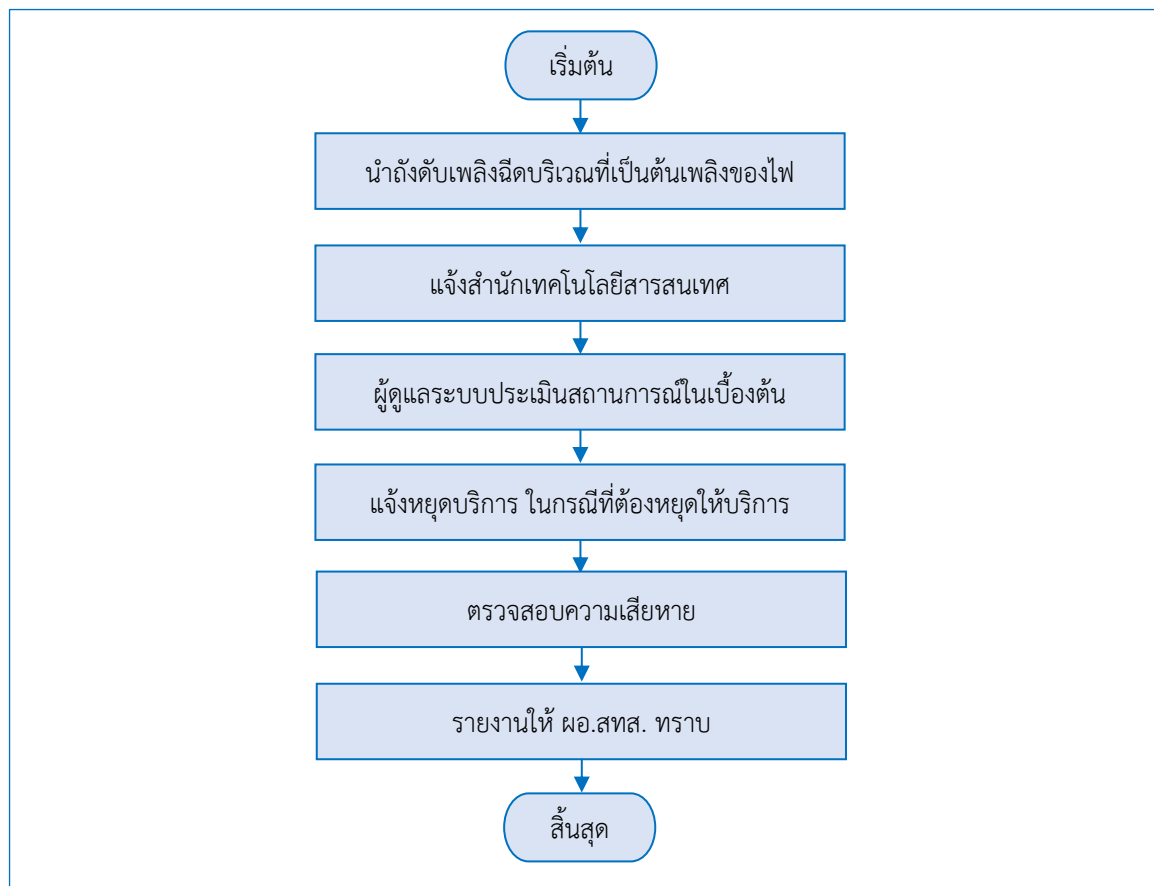


๓.๒) หากเสียหายเล็กน้อยให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ดำเนินการแก้ไข และเปิดการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ

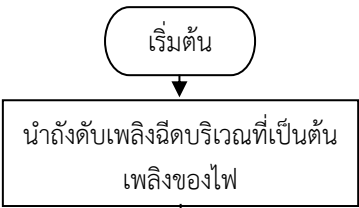
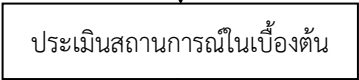
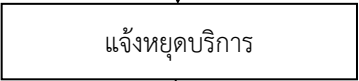
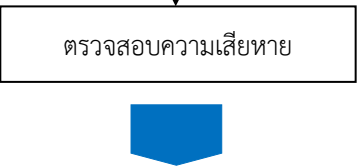
๓.๓) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ แจ้งทีม BCP ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากร ขสมก. ได้รับทราบวาระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศสามารถกลับมาใช้งานได้แล้ว

๓.๔) หากเสียหายมาก ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) รายงาน ให้ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อรายงานตามลำดับชั้นและสั่งการต่อไป

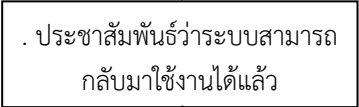
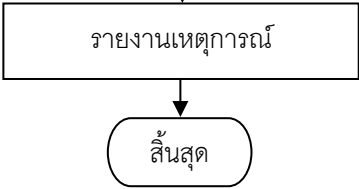
ไฟเริ่มไหม้หรือสามารถดับไฟได้



สถานการณ์ไฟไหม้ไหม้หรือสามารถดับไฟได้

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. นำถังดับเพลิงชนิดบริเวณที่เป็นต้นเพลิงของไฟไหม้จนไฟดับและให้แจ้งเจ้าหน้าที่ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบโดยเร็ว	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[นำถังดับเพลิงชนิดบริเวณที่เป็นต้นเพลิงของไฟ] </pre>	รปภ.	ทันที	
๒. ประเมินสถานการณ์ในเบื้องต้นว่า ควรหยุดให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศหรือไม่	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินสถานการณ์ในเบื้องต้น] </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	ขณะเกิดเหตุ	
๓. กรณีหยุดให้บริการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งทีม BCP ประชาสัมพันธ์ ให้กับบุคลากร ชสมก. ได้รับทราบถึงการหยุดให้บริการ ชั่วคราวเนื่องจากเหตุไฟไหม้	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งหยุดบริการ] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ตรวจสอบความเสียหาย ผลกระทบและความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล (Process Device) ระบบปรับอากาศ และสภาพภายใน ห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) พร้อมทั้งรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อยุติงานตามลำดับขั้นและสั่งการต่อไป	 <pre> graph TD D --> E[ตรวจสอบความเสียหาย] E --> F[] </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	

สถานการณ์ไฟไหม้ไหม้หรือสามารถดับไฟได้

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. หากเสียหายเล็กน้อยให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ดำเนินการแก้ไข และเปิดการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ		ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	
๖. ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากร ชสมก. ได้รับทราบจากระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศสามารถกลับมาใช้งานได้แล้ว		ทีม BCP	หลังเกิดเหตุทันที	
๗. หากเสียหายมาก ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) รายงาน ให้ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อรายงานตามลำดับชั้นและสั่งการต่อไป		ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	

๒.๒ ไฟไหม้เริ่มลุกลามถึงขั้นรุนแรง

๑) ให้ผู้พบเหตุแจ้ง รปภ. โทรแจ้งหน่วยดับเพลิงเป็นลำดับแรก และแจ้งให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบโดยเร็ว

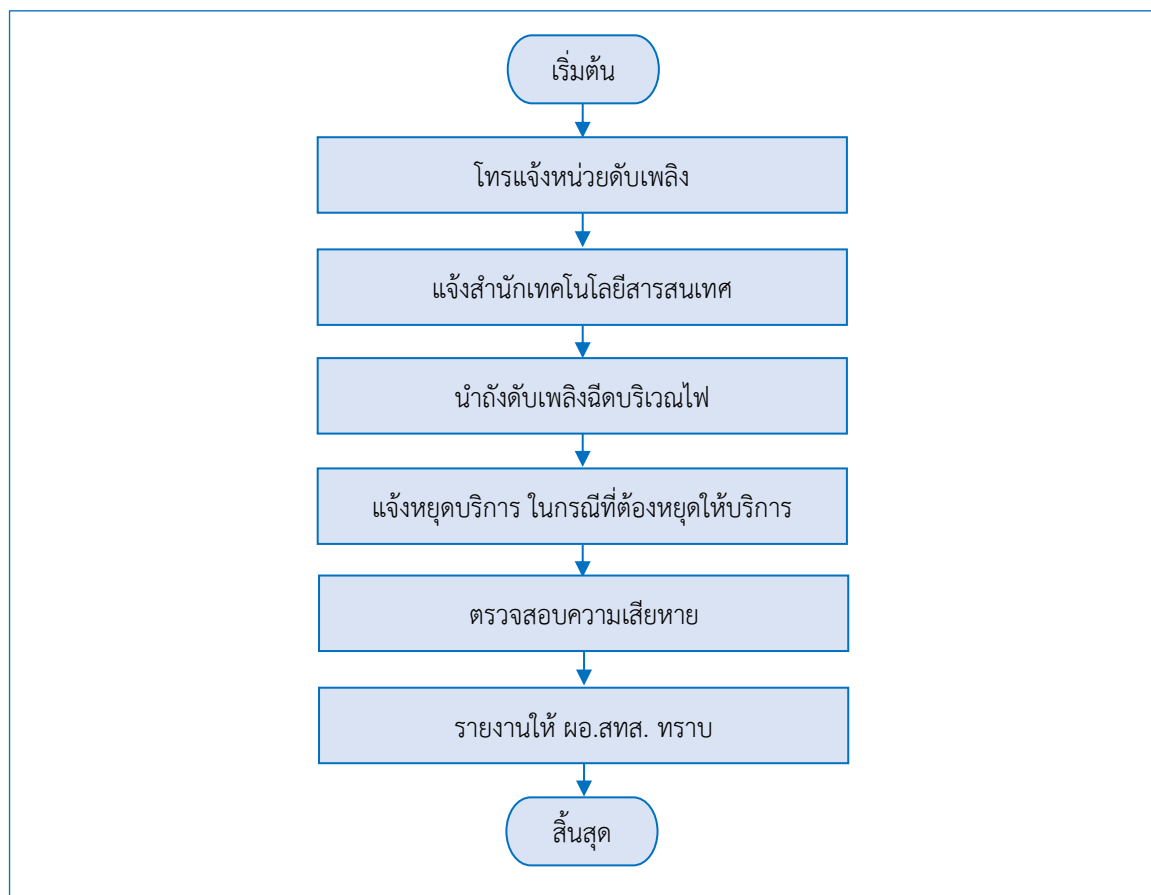
๒) รปภ. นำถังดับเพลิงชนิดบริเวณไฟ ที่เริ่มลุกลามและบริเวณโดยรอบ หากไม่สามารถระงับเหตุได้ ให้ออกจากพื้นที่โดยเร็ว

๓) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากร ขสมก. ได้รับทราบถึงการหยุดให้บริการเนื่องจากเหตุไฟไหม้

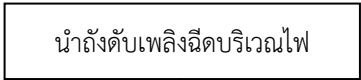
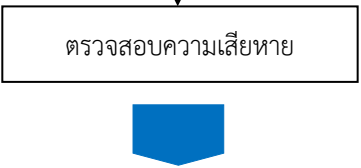
๔) หากสามารถระงับเหตุได้ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ตรวจสอบความเสียหาย ผลกระทบและความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล (Process Device) ระบบปรับอากาศ และสภาพภายใน ห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) พร้อมทั้งรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อรายงาน ตามลำดับขั้นและสั่งการต่อไป

๕) หากไม่สามารถระงับเหตุได้ ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) รายงานให้ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อรายงานตามลำดับขั้นและสั่งการต่อไป

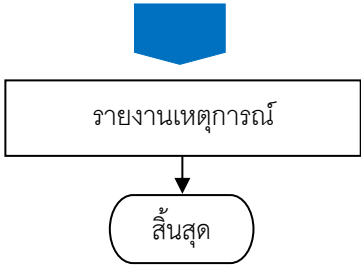
ไฟไหม้เริ่มลุกลามถึงขั้นรุนแรง



สถานการณ์ไฟไหม้เริ่มลุกลามถึงขั้นรุนแรง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ผู้พบเหตุแจ้ง รปภ. โทรแจ้งหน่วยดับเพลิงเป็นลำดับแรก และแจ้งให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบโดยเร็ว	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[โทรแจ้งหน่วยดับเพลิง] </pre>	รปภ.	ทันที	
๒. นำถังดับเพลิงชนิดบริเวณไฟ ที่เริ่มลุกลามและบริเวณโดยรอบ หากไม่สามารถระงับเหตุได้ ให้ออกจากพื้นที่โดยเร็ว	 <pre> graph TD B --> C[นำถังดับเพลิงชนิดบริเวณไฟ] </pre>	รปภ.	ทันที	
๓. แจ้งทีม BCP ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากร ขสมก. ได้รับทราบถึงการหยุดให้บริการเนื่องจากเหตุไฟไหม้	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งทีม BCP] </pre>	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	ขณะเกิดเหตุ	
๔. หากสามารถระงับเหตุได้ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ตรวจสอบความเสียหาย ผลกระทบและความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล (Process Device) ระบบปรับอากาศ และสภาพภายในห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) พร้อมทั้งรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อบริหารงานตามลำดับขั้นและสั่งการต่อไป	 <pre> graph TD D --> E[ตรวจสอบความเสียหาย] E --> F[] </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	

สถานการณ์ไฟไหม้เริ่มลุกลามถึงขั้นรุนแรง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. หากไม่สามารถระงับเหตุได้ ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) รายงานให้ผู้อำนวยการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ เพื่อรายงานตามลำดับชั้น และสั่งการต่อไป	 <pre> graph TD Start([]) --> Report[รายงานเหตุการณ์] Report --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๓.๓ การสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ

เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศส่วนใหญ่ ถูกติดตั้งและจัดเก็บบนระบบประมวลผลกลาง ณ ห้องศูนย์ข้อมูล (Data Center) ซึ่งเข้าถึงด้วยเทคโนโลยีแบบคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน (User) เป็นอย่างมาก แต่ก็มีความเสี่ยงสูงมากเช่นกัน เพราะเป็นลักษณะแบบรวมศูนย์กลาง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบหลักจึงจัดทำแนวปฏิบัติการสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถกู้คืนกลับมาใช้งานได้โดยเร็วหากเกิดปัญหา

หากระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเกิดปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ หรือข้อมูลสารสนเทศสูญหาย ให้ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ดำเนินการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศที่สำรองไว้ในตลับเทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape Drive) เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศกลับมาใช้งาน ดังนี้

๑) แผนผังการสำรองและกู้คืนระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศ ด้วยโปรแกรม Symantec NetBackup

๒) ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ต้องดำเนินการทดสอบสภาพความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ และระบบสำรอง ตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ดังนี้

๒.๑) พิจารณาคัดเลือกระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศที่สำคัญเพื่อดำเนินการทดสอบ พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบ เพื่อมิให้เกิดความเสี่ยงและความเสียหายแก่ ขสมก.

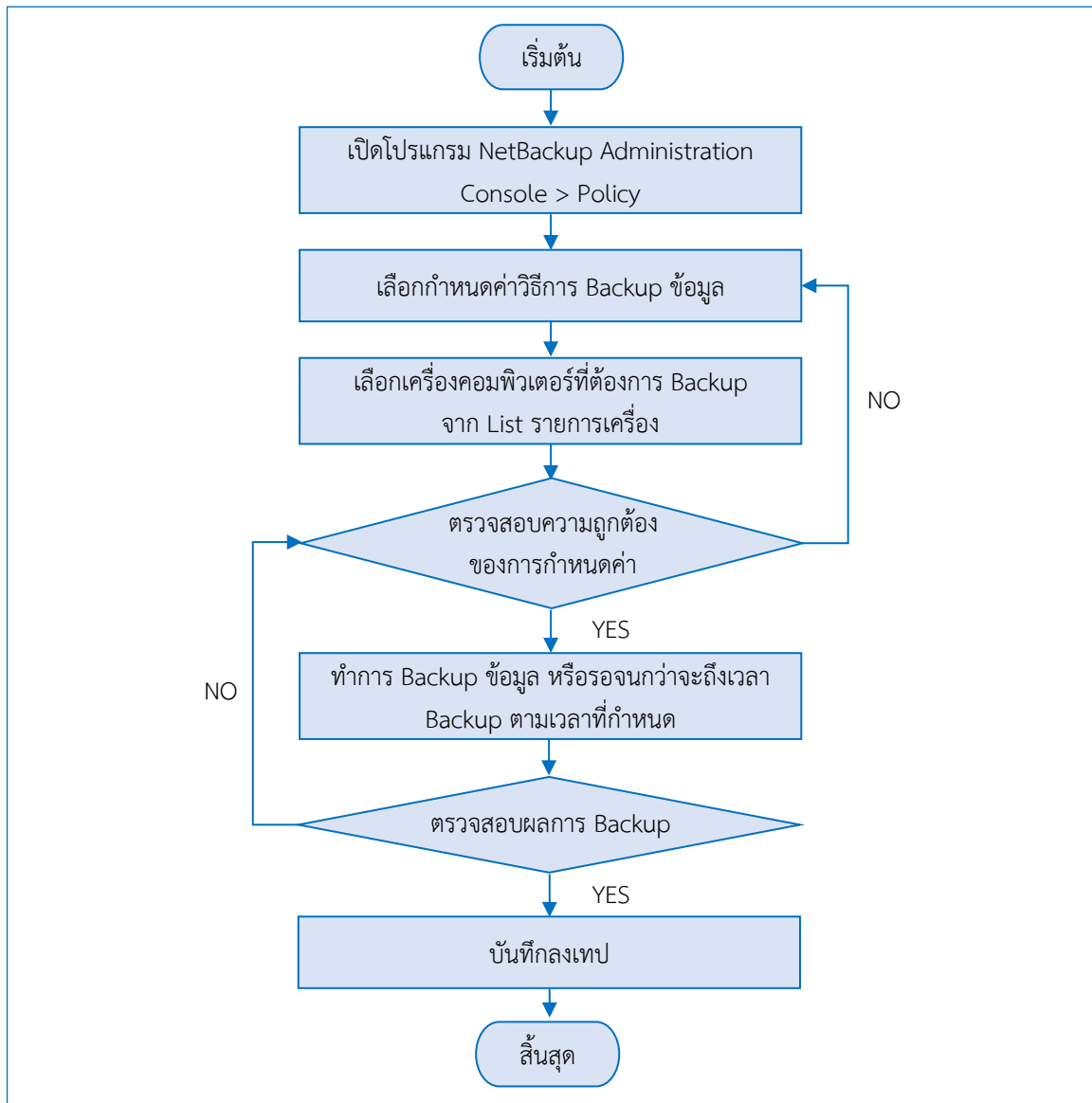
๒.๒) จัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนดำเนินการทดสอบ

๒.๓) ดำเนินการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศตามที่กำหนดไว้

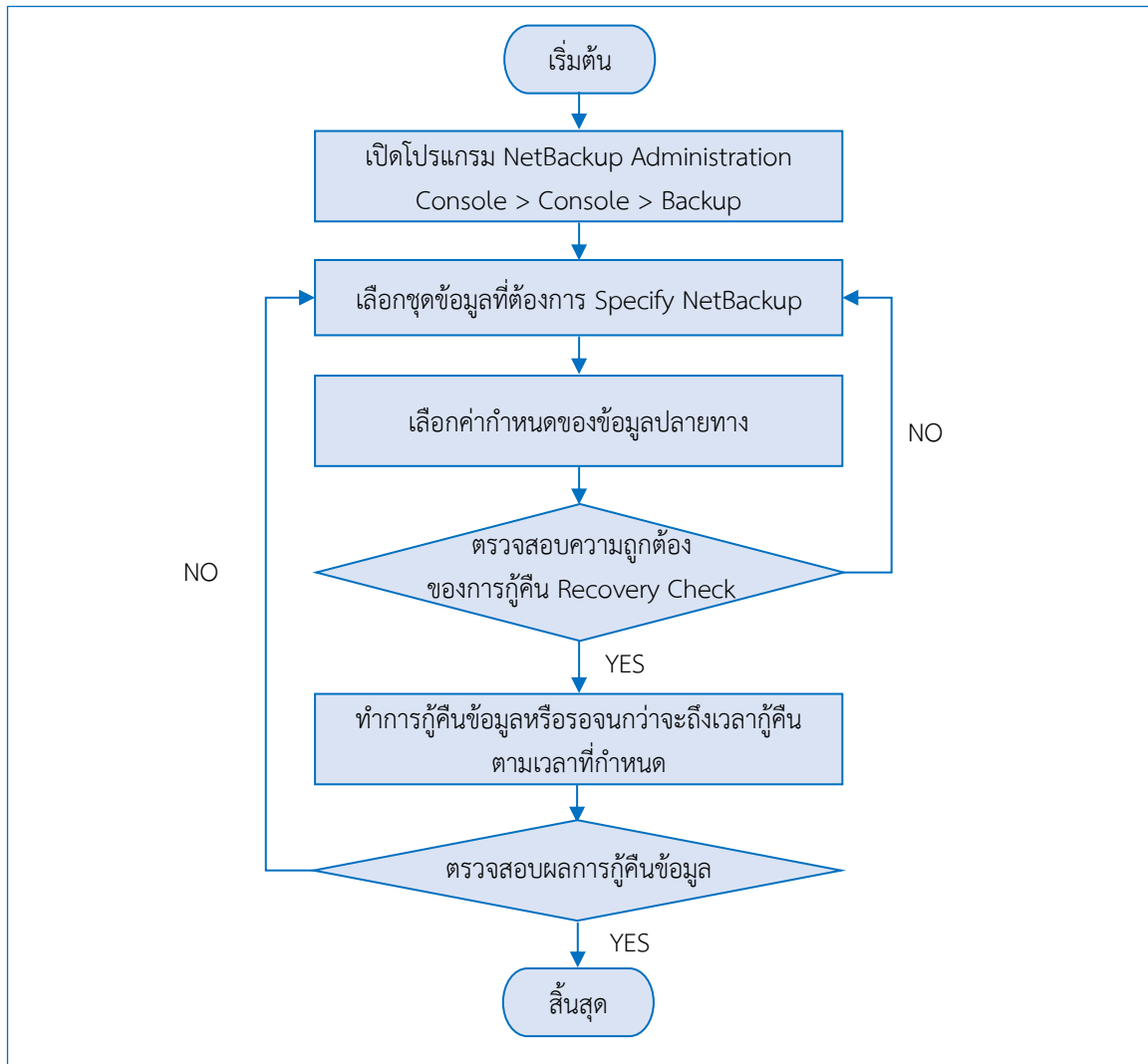
๒.๔) รายงานผลการทดสอบเสนอผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ



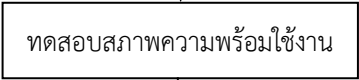
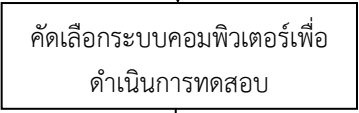
การสำรองข้อมูล



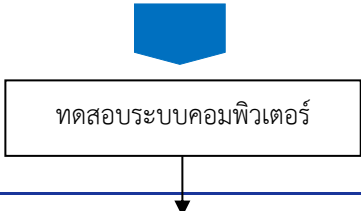
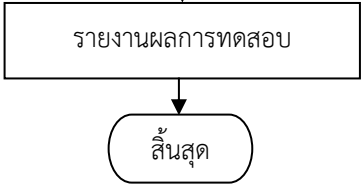
การกู้คืนข้อมูล



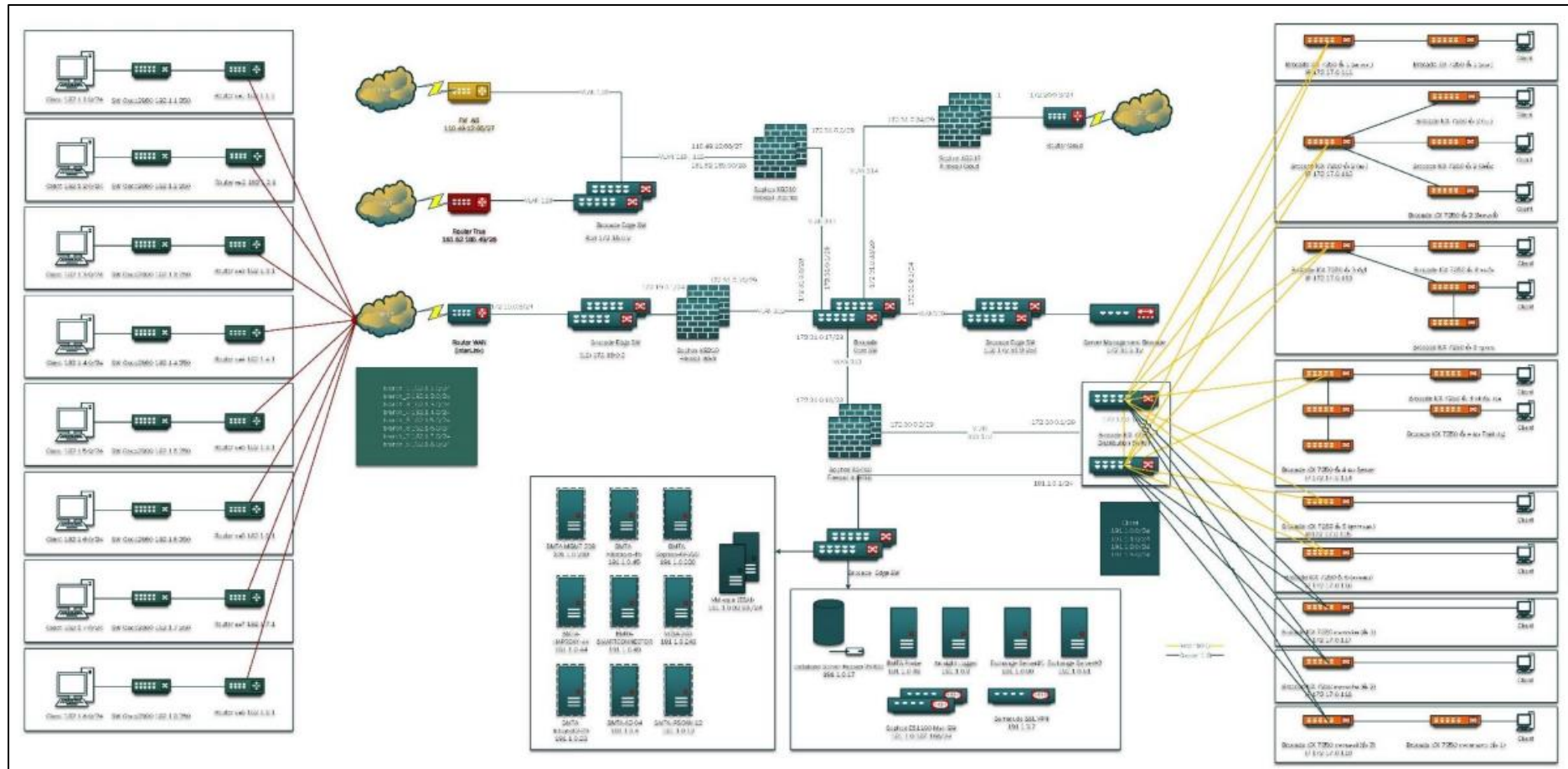
การสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. กู้คืนข้อมูลสารสนเทศที่สำรองไว้ในตลับเทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape Drive) เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศกลับมาใช้งาน คือ แผนผังการสำรองและกู้คืนระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศ ด้วยโปรแกรม Symantec NetBackup	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[กู้คืนข้อมูลสารสนเทศ] </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	
๒. ดำเนินการทดสอบสภาพความพร้อมใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ และระบบสำรอง ตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง	 <pre> graph TD B --> C[ทดสอบสภาพความพร้อมใช้งาน] </pre>	รปภ.	ทันที	
๓. พิจารณาคัดเลือกระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศที่สำคัญเพื่อดำเนินการทดสอบ พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบ เพื่อมิให้เกิดความเสี่ยงและความเสียหายแก่ ชสมก.	 <pre> graph TD C --> D[คัดเลือกระบบคอมพิวเตอร์เพื่อดำเนินการทดสอบ] </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	
๔. จัดทำรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศก่อนดำเนินการทดสอบ	 <pre> graph TD D --> E[จัดทำรายงาน] E --> F[] </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	หลังเกิดเหตุทันที	

การสำรองข้อมูลและกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ดำเนินการทดสอบระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศตามที่กำหนดไว้	 <pre> graph TD Start([]) --> Test[Test ระบบคอมพิวเตอร์] </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	ภายใน ๑ วัน	
๖. รายงานผลการทดสอบเสนอผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	 <pre> graph TD Report[รายงานผลการทดสอบ] --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ดูแลระบบ (Administrator)	ภายใน ๑ วัน	

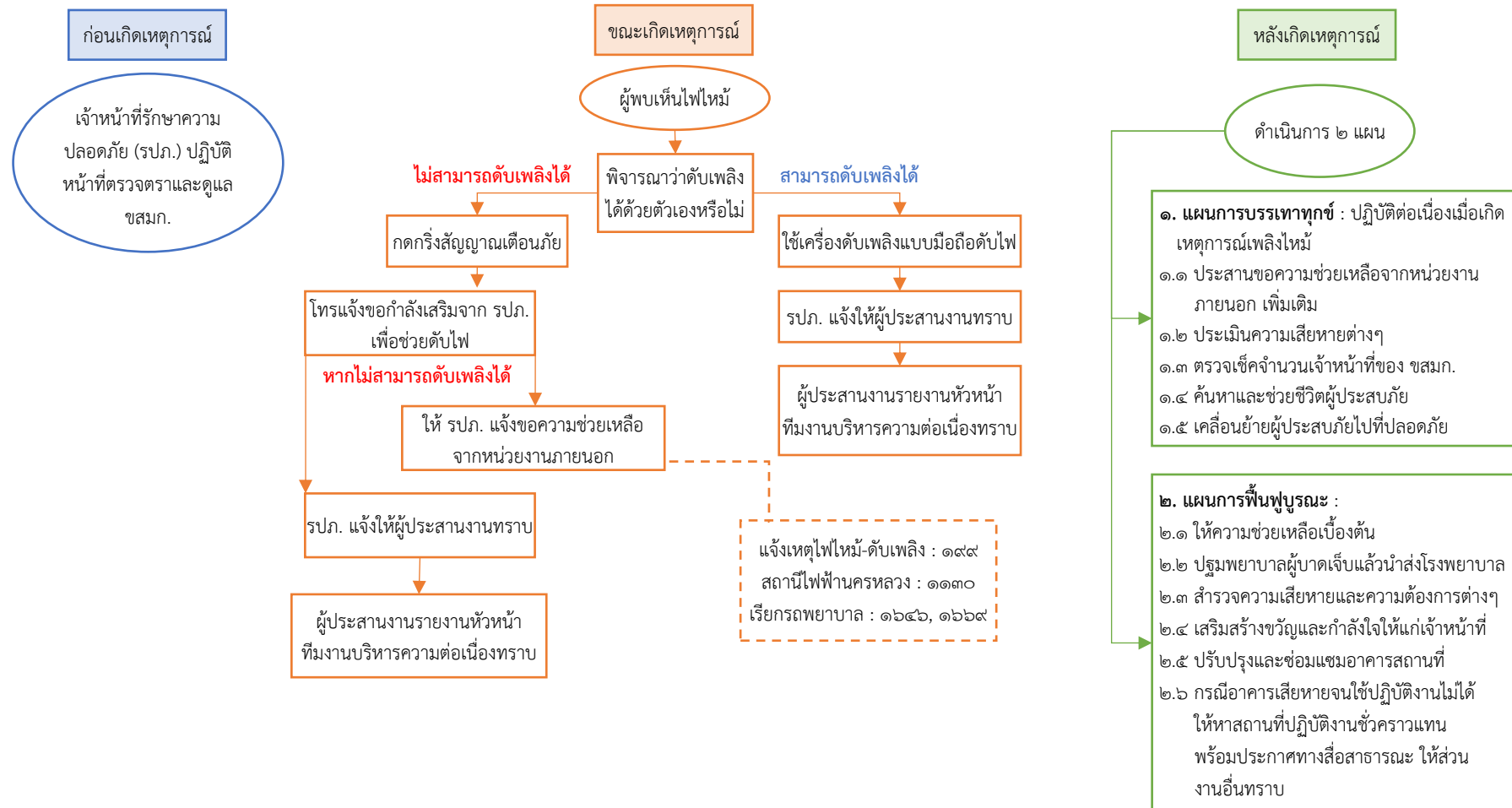
ผังแสดงสถาปัตยกรรมโครงข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure Diagram) ของ ชสมก.



ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่ห้อง DATA Center ในเวลาราชการ



ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่ห้อง DATA Center นอกเวลาราชการ



๓) อัคคีภัยในโรงซ่อม

สถานการณ์

โรงซ่อมของ ขสมก. เป็นสถานที่ซ่อมบำรุง ดูแล สภาพรถโดยสารประจำทางให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งโรงซ่อมของ ขสมก. ประกอบไปด้วยน้ำมันเครื่องที่รอการจำหน่าย ซึ่งเป็นแหล่งเชื้อเพลิงอย่างดี หากไม่มีการตรวจตราอย่างระมัดระวัง อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยในอาคาร สถานที่โดยจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มีให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยในโรงซ่อมขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

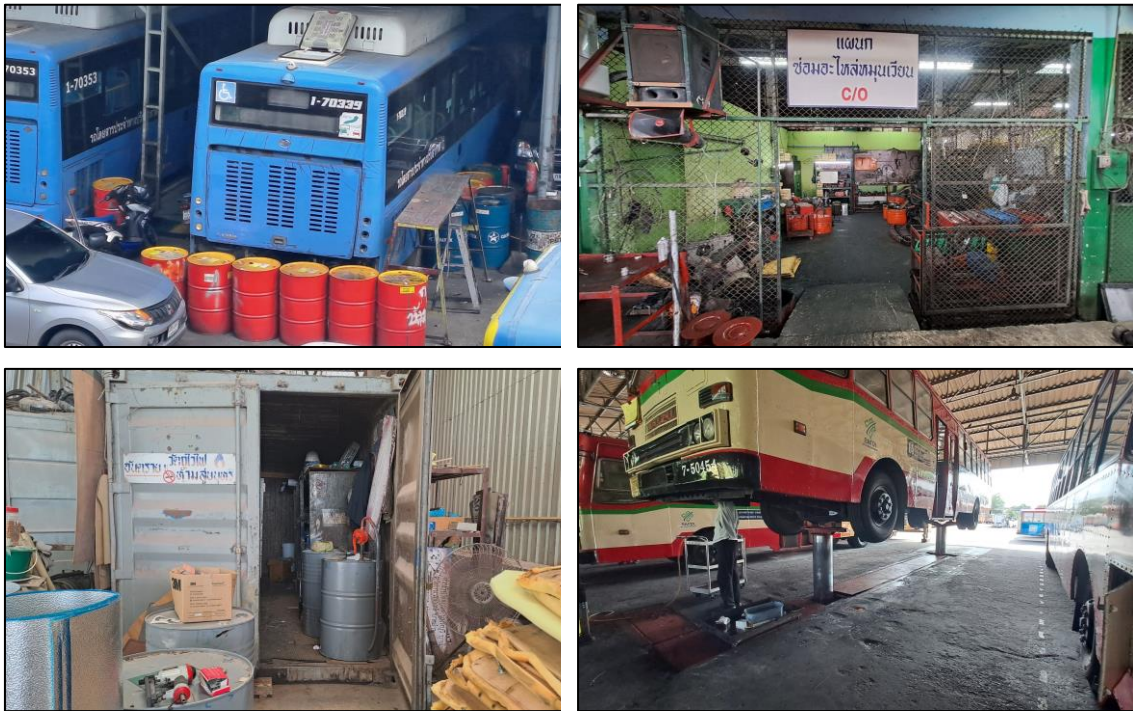
๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคคีภัย	หมายถึง	อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นขาดการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการติดต่อกลุกลาม ลุกลามอย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต
โรงซ่อม	หมายถึง	สถานที่ซ่อมบำรุง ดูแล สภาพรถโดยสารประจำทางของ ขสมก.

โรงซ่อม



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้

๑.๑ แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวังป้องกันและสำรวจตรวจตราระบบความปลอดภัยและความเรียบร้อยของอาคารสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑.๑.๑ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามแผนการตรวจตรา

๑.๑.๒ จัดทำแผนการติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ

๑.๑.๓ สำรวจตรวจตราระบบความปลอดภัยของอาคารรวมทั้งเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ถึงดับเพลิง เส้นทางอพยพหนีไฟและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๑.๔ ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตราปั้มน้ำ สายท่อ ถึงดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงภายในอาคารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถึงดับเพลิงจะต้องมีสารเคมีที่ใช้ในการดับเพลิงตามปริมาณที่กำหนดและเปลี่ยนน้ำยา



ตามวาระและอายุของน้ำยานั้น และติดตั้งในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง

๑.๑.๕ จัดทำป้ายสื่อความหมายปลอดภัย เช่น “ทางหนีไฟ FIRE EXIT” ต้องเห็นชัดเจนทั้งกลางวัน และกลางคืน ป้ายข้อความ “ห้ามใช้ลิฟต์ขณะเกิดเพลิงไหม้ IN CASE OF FIRE DO NOT USE ELEVATORS” “ทางเข้า ENTRANCE” และ “ทางออก EXIT” เป็นต้น

๑.๑.๖ แจ้งเส้นทางอพยพหนีไฟ และขนย้ายทรัพย์สินให้ทุกคนรับทราบ

๑.๑.๗ ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กองสำรวจ ตรวจตรา อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สายไฟ ปลั๊กไฟ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ใช้งานได้ดี ไม่เสียหายหรือชำรุด ตลอดจนกำจัดแหล่งสะสมเชื้อเพลิง เช่น กระดาษ และวัสดุอื่น ๆ ที่ติดไฟได้ง่าย เป็นต้น

๑.๑.๘ จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่ หรือห้องเวชรักษาความปลอดภัย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๑.๑.๙ ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ตรวจสอบและจัดเก็บบัญชีเลขพัสดุครุภัณฑ์ไว้ยืนยันเมื่อมีการขนย้ายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ ตลอดจนเอกสารสำคัญที่สามารถขนย้ายได้เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ เช่น กำหนดแถบสีแดง หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๑ ให้ขนย้ายก่อน แถบสีเขียว หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๒ ให้ขนย้ายต่อมา พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเข้าใจร่วมกัน

๑.๑.๑๐ ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง สำรวจข้อมูลและเอกสารที่สำคัญเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลสำรองในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลและเอกสารที่จัดทำสำรองไว้ มาใช้ปฏิบัติงานในภายหลังเกิดภัยพิบัติได้

๑.๑.๑๑ ทีมบริหารความต่อเนื่องจัดประชุมเพื่อให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง เลือกผู้รับผิดชอบหน้าที่ผู้นำทางหนีไฟ ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบ หน่วยปฐมพยาบาล หน่วยควบคุม เพื่อปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดอัคคีภัย

๑.๑.๑๒ กำหนดความถี่ในการตรวจตรา ตามแผนการตรวจตราอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๒ แผนการอบรม เป็นแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยและการอพยพหนีไฟสำหรับเจ้าหน้าที่ ขสมก. ดังนี้

๑.๒.๑ การฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดับเพลิงเบื้องต้น วิธีใช้อุปกรณ์ดับเพลิงประเภทต่าง ๆ การดูแลอุปกรณ์ดับเพลิงภายในอาคาร ทราบจุดที่ตั้งของถังดับเพลิงบริเวณใกล้เคียงกับฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง รู้วิธีการแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ทราบตำแหน่งที่ตั้งกริ่งสัญญาณเตือนภัย (Alarm Bell) ทราบสัญญาณเสียงแจ้งเหตุเพลิงไหม้ โดยการติด

สัญญาณดังกล่าวต้องให้ทุกคนที่อยู่ในอาคารได้ยินอย่างทั่วถึง รู้วิธีปฏิบัติในการตัดกระแสไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินทั้งอุปกรณ์ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของ ขสมก. และบริเวณโดยรอบ ขสมก. ซึ่งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ได้แก่ ๑) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำชั้น ๒) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำอาคาร ตลอดจนเรียนรู้วิธีการปฐมพยาบาลและ



ช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน และรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อสรุปสถานการณ์เสนอผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทั้งนี้ ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ต้องผ่านการฝึกอบรมภายในกำหนด ๒ ปี นับแต่ประกาศใช้แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

๑.๒.๒ การฝึกซ้อมปฏิบัติระงับอัคคีภัยและอพยพหนีไฟ ให้มีอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๓ แผนการณรงค์ป้องกันอัคคีภัย เพื่อสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันป้องกันการเกิดอัคคีภัยโดยให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยดำเนินการ ดังนี้

๑.๓.๑ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับกลุ่มงานภายใน ขสมก. ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง พร้อมมอบหมายภารกิจหน้าที่ เช่น การกำหนดผู้นำในการอพยพหนีไฟ กำหนดผู้ขนย้ายทรัพย์สิน กำหนดผู้มีหน้าที่ในการดับเพลิงขั้นต้น (ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น) กำหนดผู้มีหน้าที่ตรวจสอบว่ามีใครสูบบุหรี่หรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) กำหนดผู้มีหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมทั้งกำชับให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ตัดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๑.๓.๒ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำแผนการแต่งตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยของหน่วยงานภายใน ขสมก. ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง และติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยและการณรงค์อย่างต่อเนื่อง โดยให้รายงานผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน เพื่อติดตามความคืบหน้าและแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นรวมถึงการณรงค์ให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยการให้เจ้าหน้าที่ติดตามข่าวสารมูลเหตุที่อาจเกิดไฟไหม้ รวมถึงการลอบวางเพลิง

๒. ขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้

๒.๑ การดับเพลิงขั้นต้น

๒.๑.๑ ผู้พบเหตุการณ์พิจารณาว่าสามารถดับไฟได้ด้วยเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ ได้หรือไม่

- ถ้าสามารถดับเพลิงได้ให้แจ้งผู้ประสานงานทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องให้ทราบเหตุการณ์

*** หากไม่สามารถดับเพลิงได้ เพลิงไหม้นั้นจะเข้าข่ายการดับเพลิงขั้นลูกกลามซึ่งดำเนินการดังนี้

๒.๒ การดับเพลิงขั้นลูกกลาม

๒.๒.๑ ให้กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ

๒.๒.๒ ผู้ประสานงานดำเนินการ ดังนี้

(๑) แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และ ปรก. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลูกกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด



(๒) สั่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร

(๓) แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๙๙ เป็นต้น

๒.๒.๓ ผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ชสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว

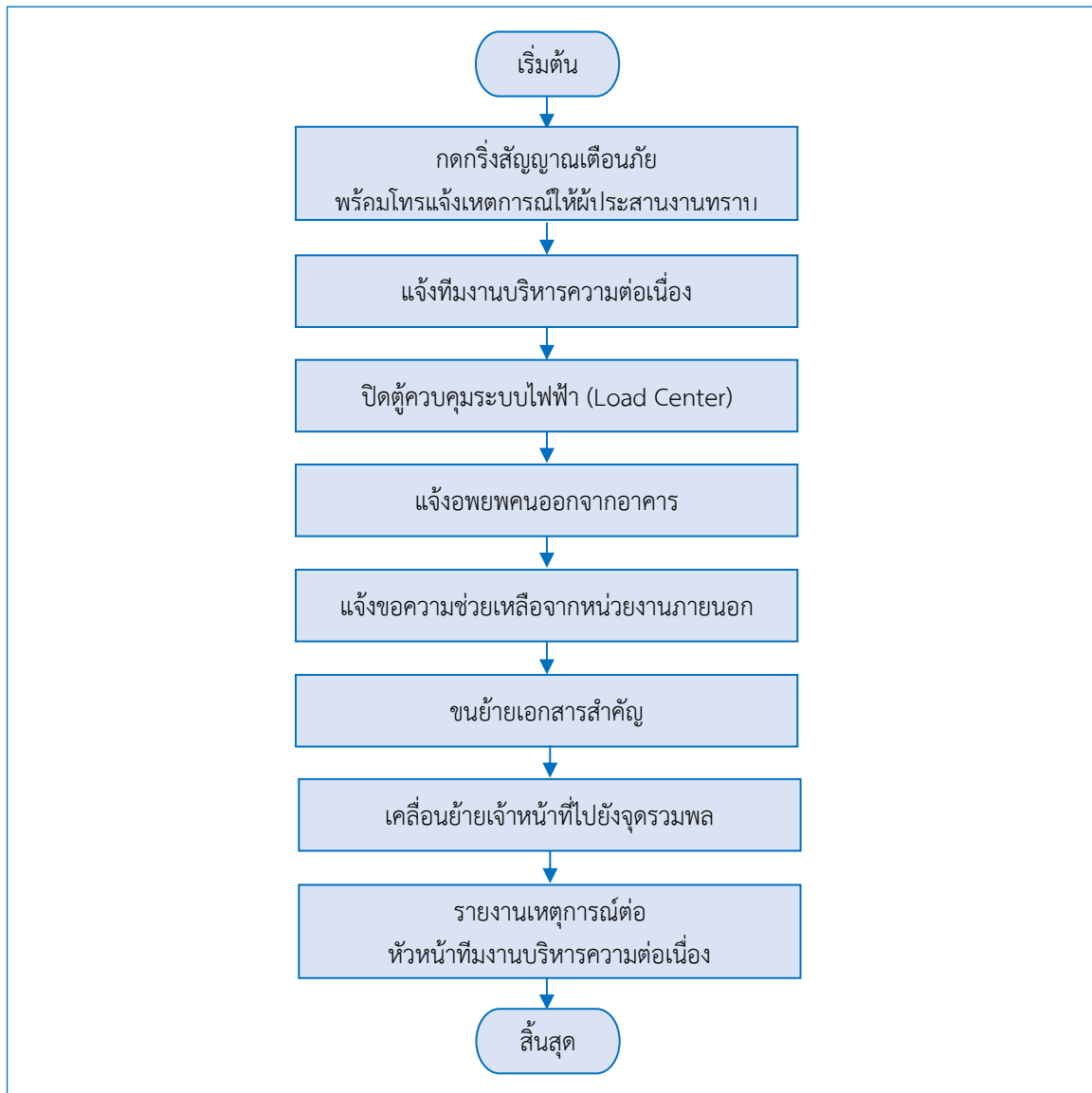
๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมายขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ชสมก. อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนบุคคล ให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลลงรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอีกด้วย

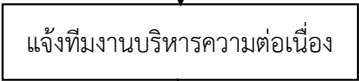
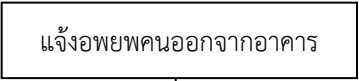
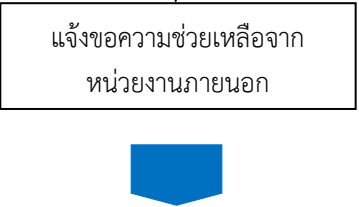
๒.๒.๕ ทีมงานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนัก) ทำหน้าที่เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพลตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจุดรวมพลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

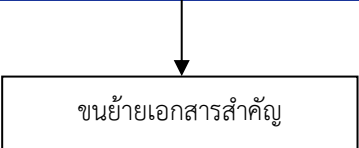
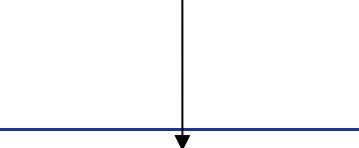
๒.๒.๖ ผู้ประสานงานรายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง



การดับเพลิงชั้นลูกลาม



การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย] </pre>	รปภ.	ทันที	
๒. แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และรปภ. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลุกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด	 <pre> graph TD B --> C[แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่อง] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. สั่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๙๙ เป็นต้น	 <pre> graph TD D --> E[แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก] E --> F[] style F fill:#0070C0,color:#fff,stroke:#0070C0,stroke-width:2px </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ชสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว	 <pre> graph TD Start([]) --> A[อพยพคนออกจากอาคาร] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๖. ขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ชสมก. อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนบุคคล ให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอีกด้วย	 <pre> graph TD A --> B[ขนย้ายเอกสารสำคัญ] </pre>	เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน	ขณะเกิดเหตุ	
๗. เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพลตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจุดรวมพลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม	 <pre> graph TD B --> C[เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพล] </pre>	ผอ. ขตร. ผอ. สำนัก	ขณะเกิดเหตุ	
๘. รายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD C --> D[รายงานเหตุการณ์] D --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

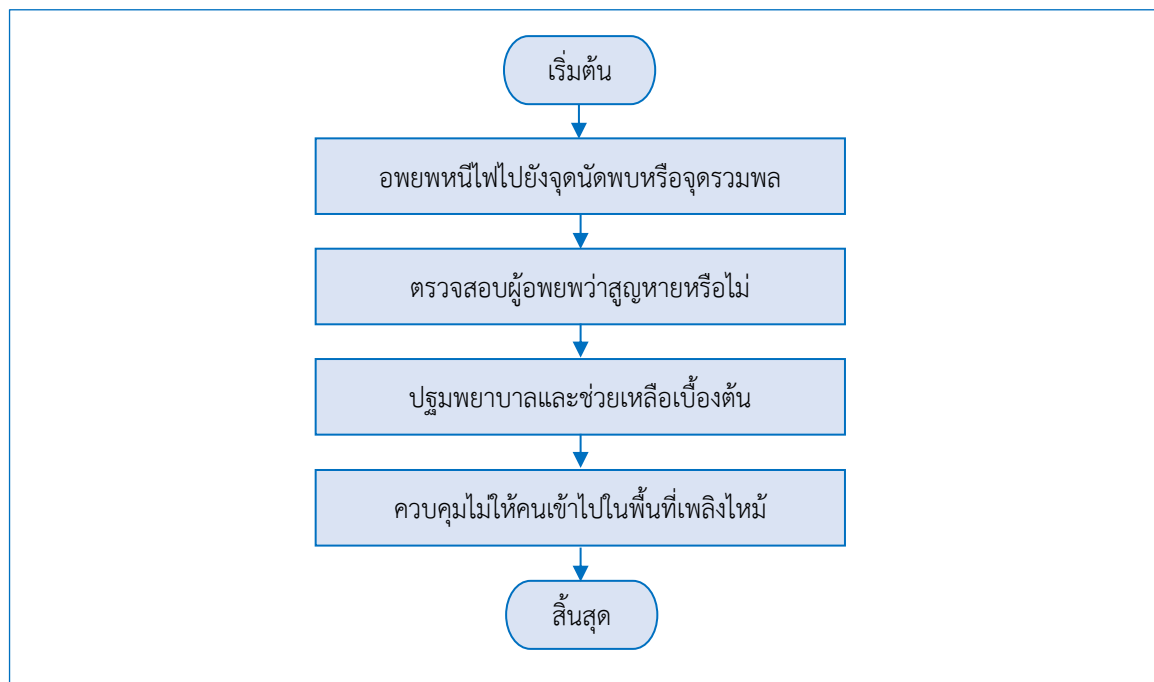
๒.๓ แผนการอพยพหนีไฟ เมื่อเพลิงไหม้ขึ้นลุกลามที่มงานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนักหรือผู้แทน
สำรองของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหน้าที่ประจำ
ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ ดังนี้

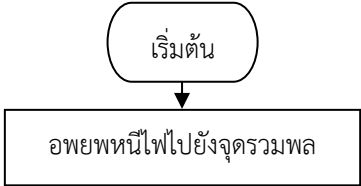
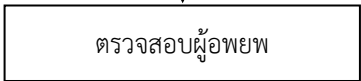
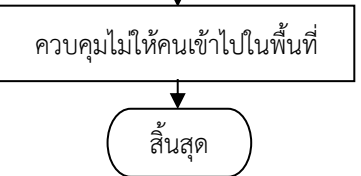
๒.๓.๑ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) เป็นผู้นำทางในการอพยพหนีไฟ ตามทางออกที่
แต่ละฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้น
บนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ

๒.๓.๒ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการ
เดินรถสูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายัง
อพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) ให้ทำการค้นหาเพื่อ
ช่วยชีวิตต่อไป

๒.๓.๓ หน่วยปฐมพยาบาล : เพื่อทำหน้าที่ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็น
ลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รับนำส่งแพทย์โดยเร็ว

๒.๓.๔ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้



แผนการอพยพหนีไฟ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. อพยพหนีไฟ ตามทางออกที่แต่ละฝ่าย สำนัก เขต การเดินรถ กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้นบนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[อพยพหนีไฟไปยังจุดรวมพล] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ สูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายังอพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) ให้ทำการค้นหาเพื่อช่วยชีวิตต่อไป	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบผู้อพยพ] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็นลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รีบนำส่งแพทย์โดยเร็ว	 <pre> graph TD C --> D[ปฐมพยาบาล] </pre>	หน่วยปฐมพยาบาล	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้	 <pre> graph TD D --> E[ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้

๓.๑ แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ ดังนี้

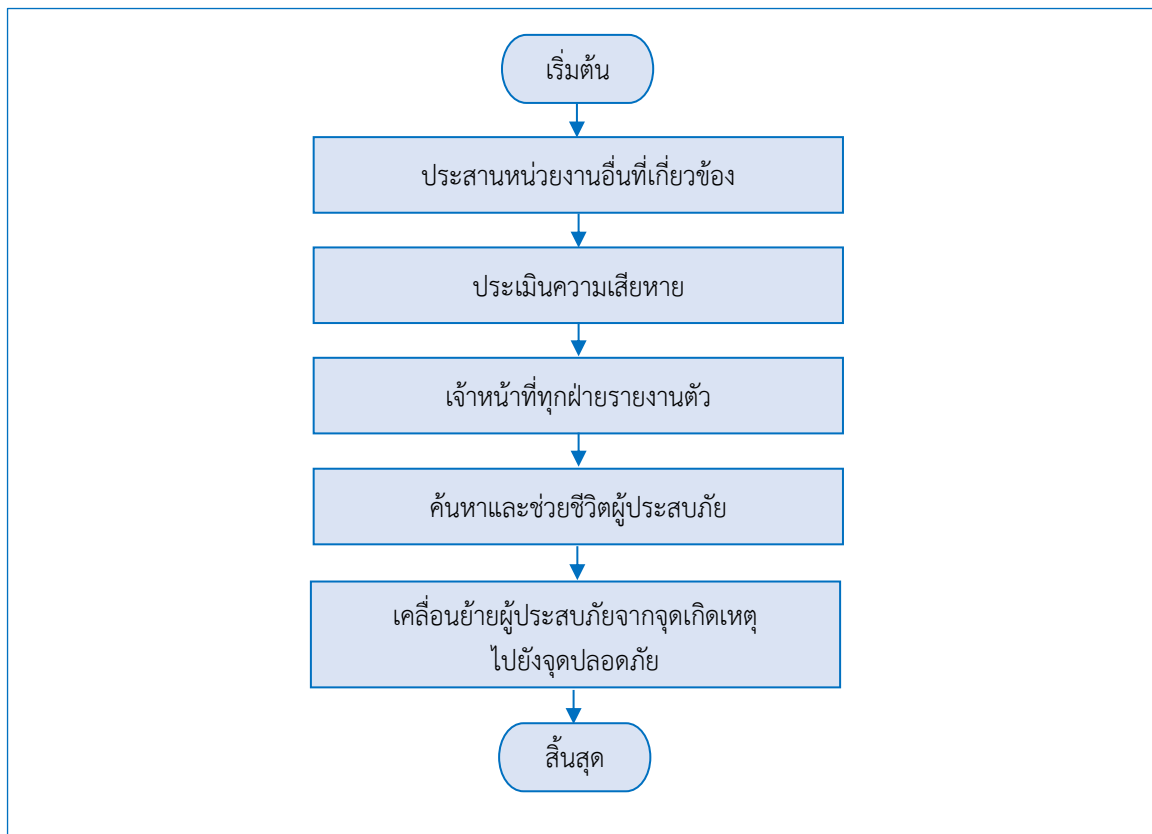
๓.๑.๑ ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ

๓.๑.๒ ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้

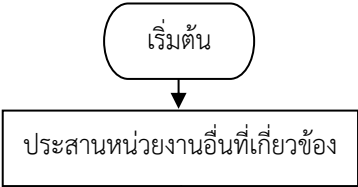
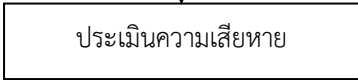
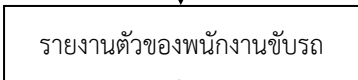
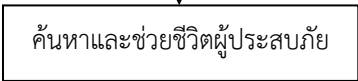
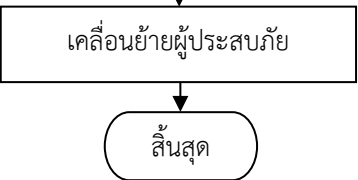
๓.๑.๓ การรายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ

๓.๑.๔ การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย

๓.๑.๕ การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๒ แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๓.๒.๑ ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๓.๒.๒ ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

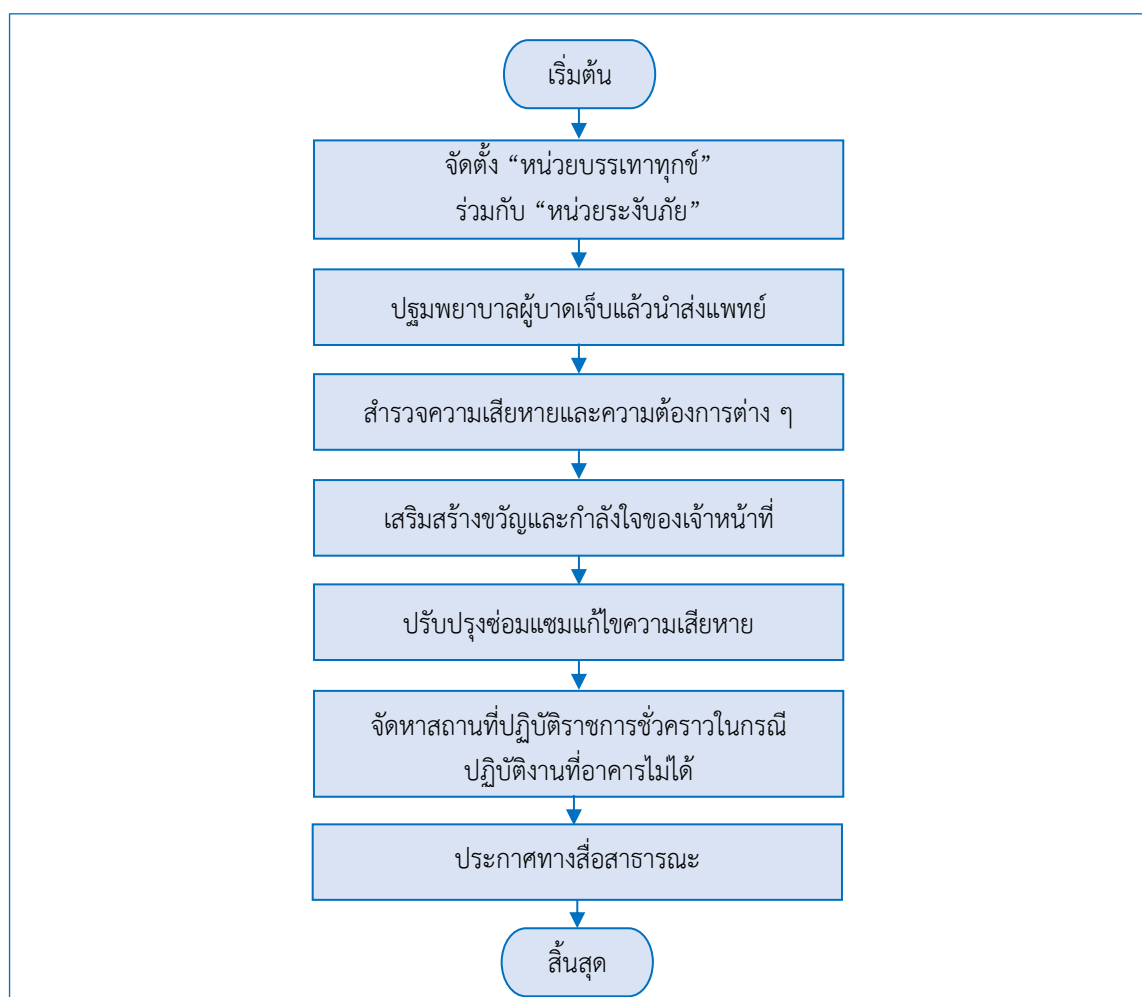
๓.๒.๓ สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๓.๒.๔ ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

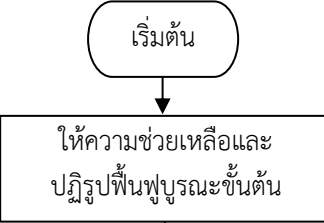
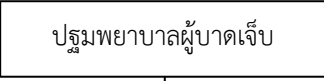
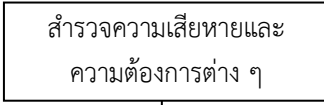
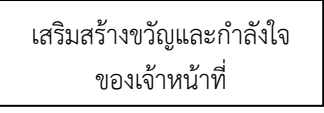
๓.๒.๕ ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๓.๒.๖ ในกรณีที่อาคาร ชสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ชสมก.

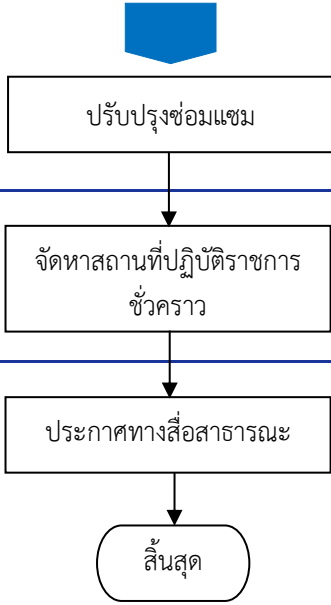
๓.๒.๗ ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ชสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ชสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงสถานที่เข้ารับบริการและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อองค์การได้



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษอย่างถูกต้อง	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	ทีม BCP ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

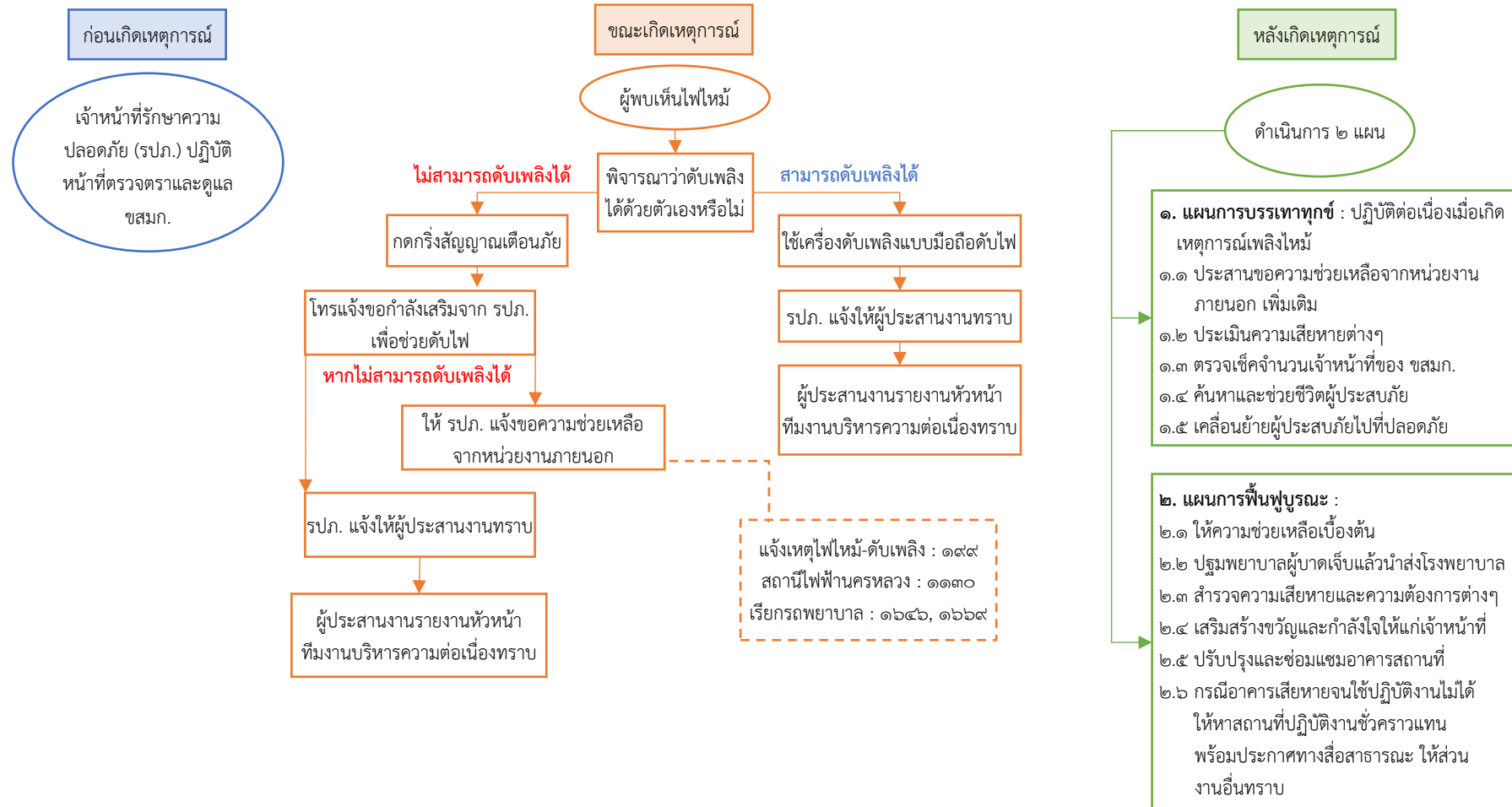
แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD Start([]) --> A[ปรับปรุงซ่อมแซม] A --> B[จัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราว] B --> C[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	หน่วยงานภายนอก	ตามระดับความเสียหาย	
๖. ในกรณีที่อาคาร ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ขสมก.		จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๗. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในโรงซ่อม ในเวลาราชการ



ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในโรงซ่อม นอกเวลาราชการ



๔) อัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำมันดีเซล

สถานการณ์

พื้นที่เติมน้ำมันดีเซล เป็นสถานที่เติมน้ำมันสำหรับรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) และรถโดยสารปรับอากาศ (ยูโร-ส้ม) ซึ่งน้ำมันดีเซล ถือเป็นแหล่งเชื้อเพลิงอย่างดีหากไม่มีการตรวจตราอย่างระมัดระวัง อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยในโรงซ่อมโดยจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มีให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำมันดีเซลเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคคีภัย	หมายถึง	อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นขาดการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการติดต่อกลุกลาม ลุกลามอย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต
พื้นที่เติมน้ำมันดีเซล	หมายถึง	สถานที่เติมน้ำมันดีเซลสำหรับรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) และรถโดยสารปรับอากาศ (ยูโร-ส้ม)

พื้นที่เติมน้ำมันดีเซล



น้ำมันดีเซล (Diesel Fuel) เป็นเชื้อเพลิงชนิดหนึ่งที่ได้จากกระบวนการกลั่นน้ำมันดิบ โดยมีช่วงจุดเดือดอยู่ระหว่าง ๑๕๐-๓๕๐ องศาเซลเซียส ใช้สำหรับเครื่องยนต์ดีเซล มีลักษณะใสออกเหลืองเล็กน้อย มีความหนืดมากกว่าน้ำมันเบนซิน เนื่องจากเครื่องยนต์ดีเซลเป็นเครื่องยนต์ที่มีการทำงานที่แตกต่างจากเครื่องยนต์เบนซิน ลักษณะทางเคมีของน้ำมันดีเซล มีจำนวนอะตอม C๑๓-C๑๔ (สูตรเคมี C๑๔H๓๐) ประกอบด้วยสายไฮโดรคาร์บอนที่มีแขนตรง และองค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่ กำมะถัน ออกซิเจน และไนโตรเจน

น้ำมันดีเซลที่ใช้อยู่ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

น้ำมันดีเซลหมุนเร็ว (High Speed Diesel) เรียกทั่วไปว่า น้ำมันโซล่า เป็นน้ำมันที่มีการกำหนดให้มีค่าซีเทนอย่างต่ำ ๔๗ ใช้สำหรับเครื่องยนต์ที่มีรอบหมุนมากกว่า ๑,๐๐๐ รอบ/นาที ถือเป็นชนิดน้ำมันดีเซลที่มีจำหน่ายมากในปัจจุบันตามปั้มน้ำมันต่าง ๆ สำหรับใช้ในรถกระบะ รถบรรทุก รถโดยสารเครื่องปั่นไฟขนาดเล็ก เป็นต้น



น้ำมันดีเซลหมุนช้า (Low Speed Diesel) บางครั้งเรียก น้ำมันช้าๆ เป็นน้ำมันที่มีค่าซีเทนต่ำ ๔๕ ใช้สำหรับเครื่องยนต์ที่มีรอบหมุน ๓๐๐- ๑๐๐๐ รอบ/นาที มีจำหน่ายเฉพาะสำหรับเครื่องยนต์บางประเภทเท่านั้น เช่น รถไฟ เรือยนต์ เครื่องปั้นไฟขนาดใหญ่ เป็นต้น

๑) กระบวนการผลิตน้ำมันดีเซล

น้ำมันดีเซลเป็นสารไฮโดรคาร์บอน ได้จากน้ำมันดิบมากลั่นแยกส่วนในหอกลั่นบรรยากาศหรือส่วนกลั่นตรง (Crude Distillation Unit) โดยอาศัยความแตกต่างของจุดเดือด ซึ่งจุดเดือดน้ำมันดีเซลอยู่ในช่วงอุณหภูมิระหว่าง ๑๕๐-๓๖๐°C แต่เนื่องจากปริมาณความต้องการใช้น้ำมันดีเซลมีปริมาณสูงมาก ดังนั้นเพื่อให้สามารถผลิตน้ำมันที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการ จึงมีการปรับปรุงคุณภาพโดยการแตกตัวโมเลกุลของน้ำมันหนักให้เป็นน้ำมันที่เบาขึ้น ซึ่งกระบวนการที่ใช้โดยทั่ว ๆ ไปมีหลายแบบด้วยกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละโรงกลั่น กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ การแตกตัวโดยใช้ความร้อน (Thermal Cracking)

๒) คุณสมบัติที่สำคัญของน้ำมันดีเซล

๒.๑) การติดไฟ (Ignition Quality) คุณสมบัติในการติดไฟของน้ำมันดีเซลสามารถในการติดเครื่องยนต์ที่อุณหภูมิต่ำ การป้องกัน

การน็อกในเครื่องยนต์ระหว่างการเผาไหม้เชื้อเพลิงภายในกระบอกสูบ การเผาไหม้อย่างรวดเร็วจะมีประสิทธิภาพการเผาไหม้สูง คุณสมบัติต่างๆเหล่านี้อาจแสดงออกมาเป็นดัชนีซีเทน (Cetane number) ถ้าน้ำมันมีค่าซีเทนที่สูงเกินไป อาจทำให้เกิดการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ และเกิดควันที่ท้อไอเสียด้วย โดยทั่วไปน้ำมันดีเซลในท้องตลาดจะมีค่าซีเทนไม่ต่ำกว่า ๔๗ ส่วนน้ำมันที่มีค่าซีเทนต่ำแสดงว่าน้ำมันมีระยะเวลาล่าช้าในการจุดระเบิดยาว ทำให้เครื่องยนต์มีโอกาสสะดุดได้ง่าย

๒.๒) ความสะอาด (Cleanliness) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่ง น้ำมันดีเซลจะต้องมีตะกอนน้ำ กากถ่าน หรือเขม่าที่น้อยที่สุด เนื่องจากระบบเครื่องยนต์ดีเซลจะต้องใช้ปั๊มและฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อช่วยในการเผาไหม้

๒.๓) การกระจายตัวเป็นฝอย (Fluidity-atomization) ต้องมีความหนืดที่พอเหมาะจะทำให้การกระจายตัวเป็นฝอยได้ดี ความหนืดของน้ำมันดีเซลยังมีผลต่อระบบการปั๊มน้ำมัน เพราะในขณะที่ปั๊มน้ำมันเชื้อเพลิงเข้าสู่ห้องเผาไหม้น้ำมันก็จะทำหน้าที่หล่อลื่นลูกสูบปั๊มไปในตัว

๒.๔) ความหนาแน่นและความชื้นใส ความชื้นใสจะมีอิทธิพลต่อรูปร่างของละอองน้ำมันที่ฉีดออกจากหัวฉีด ถ้าน้ำมันมีความชื้นสูง จะทำให้การฉีดเป็นฝอยละอองจะไม่ดีเท่าที่ควร เพราะละอองน้ำมันจะมีขนาดใหญ่และพุ่งเป็นสายไปไกล แทนที่จะกระจายพุ่งเป็นแบบฝอยเล็ก ๆ ทำให้น้ำมันรวมตัวกับอากาศไม่ดี การเผาไหม้จึงไม่สมบูรณ์และประสิทธิภาพของเครื่องยนต์ลดน้อยลง แต่ถ้าน้ำมันดีเซลมีความเข้มข้นใสต่ำเกินไปจะทำให้การฉีดฝอยน้ำมันละเอียด แต่จะไม่พุ่งไปไกลเท่าที่ควร การเผาไหม้ก็จะไม่ดีและอาจทำให้เกิดการรั่วกลับในตัวปั๊มหัวฉีด ด้วยเหตุผลเช่นนี้เอง น้ำมันดีเซลหมุนเร็วโดยทั่วไปจะมีกำหนดค่าความชื้นใสอยู่ระหว่าง ๑.๘-๔.๑ เซนติสโตก ที่อุณหภูมิ ๔๐ องศาเซลเซียส



๒.๕) การระเหยตัว (Volatility) ความสามารถในการระเหยตัวของน้ำมันจะมีผลต่อจุดเดือด (Boiling Point) จุดวาบไฟ (Flash Point) และจุดติดไฟ (Fire Point) ของน้ำมันดีเซล ช่วงจุดเดือดของน้ำมันดีเซลทั่วไปมีค่าประมาณ ๑๕๐-๓๕๐ องศาเซลเซียส

๒.๖) สีของน้ำมันดีเซล โดยปกติสีของน้ำมันดีเซลจะมีสีขุ่น แต่บางครั้งสีอาจเปลี่ยนไปบ้าง เนื่องจากในกระบวนการกลั่นน้ำมันอาจใช้น้ำมันดิบจากแหล่งต่างกัน แต่คุณสมบัติในการเผาไหม้ยังคงเหมือนเดิม ทั้งนี้สีไม่ได้เป็นตัวสำคัญที่กำหนดคุณภาพน้ำมัน

ผู้ประกอบการได้กำหนดมาตรฐาน สีที่มีค่าไม่เกิน ๓ ซึ่งเป็นสีคล้ายสีชา สีของน้ำมันดีเซลอาจเข้มขึ้น หากเก็บไว้นานๆ แต่ในกรณีที่สีเปลี่ยนแปลงไปมาก เช่น เป็นสีเขียว หรือสีดำคล้ำ และจะควรตั้งข้อสังเกตว่าอาจจะมีการปลอมปนของน้ำมันก๊าด น้ำมันเตา หรือน้ำมันเครื่องที่ใช้แล้ว

๒.๗) ปริมาณกำมะถัน (Sulphur) กำมะถันในน้ำมันดีเซลเมื่อเผาไหม้กับอากาศจะกลายเป็นก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO₂) และซัลเฟอร์ไตรออกไซด์ (SO₃) ซึ่งจะทำปฏิกิริยากับน้ำหรือความชื้น กลายเป็นกรดกำมะถัน ทำให้เกิดการกัดกร่อนชิ้นส่วนต่างๆ ของเครื่องยนต์ การกัดกร่อนของกำมะถันในน้ำมันมีด้วยกัน ๒ ลักษณะ ลักษณะแรกเกิดจากการกัดกร่อนภายหลังการเผาไหม้ เมื่อถูกเผาไหม้ก็จะเกิดก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ซึ่งเมื่อรวมกับน้ำจะกลายเป็นสารละลายที่มีฤทธิ์เป็นกรด และจะทำการกัดกร่อนชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเครื่องยนต์ได้ ลักษณะที่สอง เกิดจากกำมะถันในน้ำมันเชื้อเพลิง โดยตรง คือเมื่อน้ำมันจะกัดกร่อนชิ้นส่วนต่าง ๆ ของระบบหัวฉีดเครื่องยนต์ดีเซล กำมะถันในน้ำมันดีเซลจะมีมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของน้ำมันดิบและกระบวนการกลั่นที่ใช้ สารประกอบกำมะถันที่มีคุณสมบัติ กัดกร่อนจะอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น เมอร์แคปแทนไดซัลไฟด์หรือสารประกอบเฮเตอร์โรไซคลิก เช่น ไธโอเฟน (thiophen) ฉะนั้นจึงต้องมีไส้กรองน้ำมันดีเซลที่สะอาดเพื่อกรองสิ่งปรกต่าง ๆ ออกไป

๓) อันตรายจากน้ำมันดีเซลและการเก็บน้ำมันดีเซล

โดยทั่วไปอันตรายจากน้ำมันดีเซลคล้ายกับอันตรายจากน้ำมันเบนซิน แต่น้ำมันดีเซลไม่มีสารประกอบของตะกั่วจึงมีพิษน้อยกว่าแต่ก็ยังมีสารที่ทำให้เกิดโรคมะเร็งผิวหนังได้เมื่อมีการสัมผัสโดยตรงในระยะเวลาที่นาน ซึ่งสารดังกล่าวคือ โพลีไซคลิกอะโรมาติกไฮโดรคาร์บอน แม้ว่าน้ำมันดีเซลมีจุดวาบไฟสูงกว่าน้ำมันเบนซิน แต่น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงก็เป็นเชื้อเพลิงที่ติดไฟได้ง่ายเช่นกัน จึงจำเป็นต้องระวังไม่เก็บใกล้แหล่งความร้อน ประกายไฟ เปลวไฟ หรือสารเคมีประเภทไฟ (Strong Oxidants) เช่น คลอรีน เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้

๑.๑ แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวังป้องกันและสำรวจตรวจตราระบบความปลอดภัยและความเรียบร้อยของอาคารสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑.๑.๑ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามแผนการตรวจตรา

๑.๑.๒ จัดทำแผนการติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ



๑.๑.๓ สำรองตรวจตราระบบความปลอดภัยของอาคารรวมทั้งเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ถึงดับเพลิง เส้นทางอพยพหนีไฟและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๑.๔ ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตราปั้มน้ำ สายท่อ ถึงดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงภายในโรงซ่อมให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถึงดับเพลิงจะต้องมีสารเคมีที่ใช้ในการดับเพลิงตามปริมาณที่กำหนดและเปลี่ยนน้ำยาตามวาระและอายุของน้ำยานั้น และติดตั้งในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง

๑.๑.๕ จัดทำป้ายสื่อความหมายปลอดภัย เช่น “ทางหนีไฟ FIRE EXIT” ต้องเห็นชัดเจนทั้งกลางวัน และกลางคืน ป้ายข้อความ “ห้ามใช้ลิฟต์ขณะเกิดเพลิงไหม้ IN CASE OF FIRE DO NOT USE ELEVATORS” “ทางเข้า ENTRANCE” และ “ทางออก EXIT” เป็นต้น

๑.๑.๖ แจ้งเส้นทางอพยพหนีไฟ และขนย้ายทรัพย์สินให้ทุกคนรับทราบ

๑.๑.๗ ให้เขตการเดินรถ กอง สำรอง ตรวจตรา อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สายไฟ ปลั๊กไฟ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ใช้งานได้ดี ไม่เสียหายหรือชำรุด ตลอดจนกำจัดแหล่งสะสมเชื้อเพลิง เช่น กระดาษ และวัสดุอื่น ๆ ที่ติดไฟได้ง่าย เป็นต้น

๑.๑.๘ จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่ หรือห้องเวชรักษาความปลอดภัย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๑.๑.๙ ให้เขตการเดินรถ กอง ตรวจสอบและจัดเก็บบัญชีเลขพัสดุครุภัณฑ์ไว้ยืนยันเมื่อมีการขนย้ายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ ตลอดจนเอกสารสำคัญที่สามารถขนย้ายได้เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ เช่น กำหนดแถบสีแดง หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๑ ให้ขนย้ายก่อน แถบสีเขียว หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๒ ให้ขนย้ายต่อมา พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเข้าใจร่วมกัน

๑.๑.๑๐ ให้เขตการเดินรถ กอง สำรองข้อมูลและเอกสารที่สำคัญเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลสำรองในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลและเอกสารที่จัดทำสำรองไว้ มาใช้ปฏิบัติงานในภายหลังเกิดภัยพิบัติได้

๑.๑.๑๑ ทีมบริหารความต่อเนื่องจัดประชุมเพื่อให้เขตการเดินรถ กอง เลือกผู้รับผิดชอบหน้าที่ผู้นำทางหนีไฟ ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบ หน่วยปฐมพยาบาล หน่วยควบคุม เพื่อปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดอัคคีภัย

๑.๑.๑๒ กำหนดความถี่ในการตรวจตรา ตามแผนการตรวจตราอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๒ แผนการอบรม เป็นแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยและการอพยพหนีไฟสำหรับเจ้าหน้าที่ ขสมก. ดังนี้

๑.๒.๑ การฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดับเพลิงเบื้องต้น วิธีใช้อุปกรณ์ดับเพลิงประเภทต่าง ๆ การดูแลอุปกรณ์ดับเพลิงภายในอาคาร ทราบจุดที่ตั้งของถังดับเพลิงบริเวณใกล้เคียงกับเขตการเดินรถ กอง รู้วิธีการแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ทราบตำแหน่งที่ตั้ง



กริ่งสัญญาณเตือนภัย (Alarm Bell) ทราบสัญญาณเสียงแจ้งเหตุเพลิงไหม้ โดยการติดตั้งสัญญาณดังกล่าว ต้องให้ทุกคนที่อยู่ในอาคารได้ยินอย่างทั่วถึง รู้วิธีปฏิบัติในการตัดกระแสไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินทั้งอุปกรณ์ ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของ ขสมก. และบริเวณโดยรอบ ขสมก. ซึ่งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ได้แก่ ๑) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำชั้น ๒) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำอาคาร ตลอดจนเรียนรู้วิธีการปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน และ รายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อสรุปสถานการณ์เสนอผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ต้องผ่าน การฝึกอบรมภายในกำหนด ๒ ปี นับแต่ ประกาศใช้แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

๑.๒.๒ การฝึกซ้อมปฏิบัติระงับอัคคีภัยและอพยพหนีไฟ ให้มีอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๓ แผนการณรงค์ป้องกันอัคคีภัย เพื่อสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันป้องกันการเกิด อัคคีภัยโดยให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยดำเนินการ ดังนี้

๑.๓.๑ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำ แผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับกลุ่มงานภายใน ขสมก. ทุกเขตการเดินรถ กอง พร้อมมอบหมาย การกิจหน้าที่ เช่น การกำหนดผู้นำในการอพยพหนีไฟ กำหนดผู้ขนย้ายทรัพย์สิน กำหนดผู้มีหน้าที่ในการ ดับเพลิงขั้นต้น (ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น) กำหนดผู้มีหน้าที่ตรวจสอบว่ามีใคร สูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) กำหนดผู้มีหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมทั้งกำชับให้ เจ้าหน้าที่ ขสมก. ติดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๑.๓.๒ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำ แผนการแต่งตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยของหน่วยงานภายใน ขสมก. เขต การเดินรถ กอง และติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยและการณรงค์อย่าง ต่อเนื่อง โดยให้รายงานผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน เพื่อติดตามความคืบหน้าและแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นรวมถึงการณรงค์ให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยการ ให้เจ้าหน้าที่ติดตามข่าวสารมูลเหตุที่อาจเกิดไฟไหม้ รวมถึงการลอบวางเพลิง

๒. ขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้

๒.๑ การดับเพลิงขั้นต้น

๒.๑.๑ ผู้พบเหตุการณ์พิจารณาว่าสามารถดับไฟได้ด้วยเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ ได้หรือไม่

- ถ้าสามารถดับเพลิงได้ให้แจ้งผู้ประสานงานทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อรายงาน หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องให้ทราบเหตุการณ์

*** หากไม่สามารถดับเพลิงได้ เพลิงไหม้นั้นจะเข้าข่ายการดับเพลิงขั้นลุกลามซึ่งดำเนินการดังนี้



๒.๒ การดับเพลิงชั้นลูกกลาม

๒.๒.๑ ให้กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ

๒.๒.๒ ผู้ประสานงานดำเนินการ ดังนี้

(๑) แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และ รปภ. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลูกกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด

(๒) สั่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร

(๓) แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพฯ (ศูนย์เฮอร์วีน) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๙๙ เป็นต้น

๒.๒.๓ ผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ขสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว

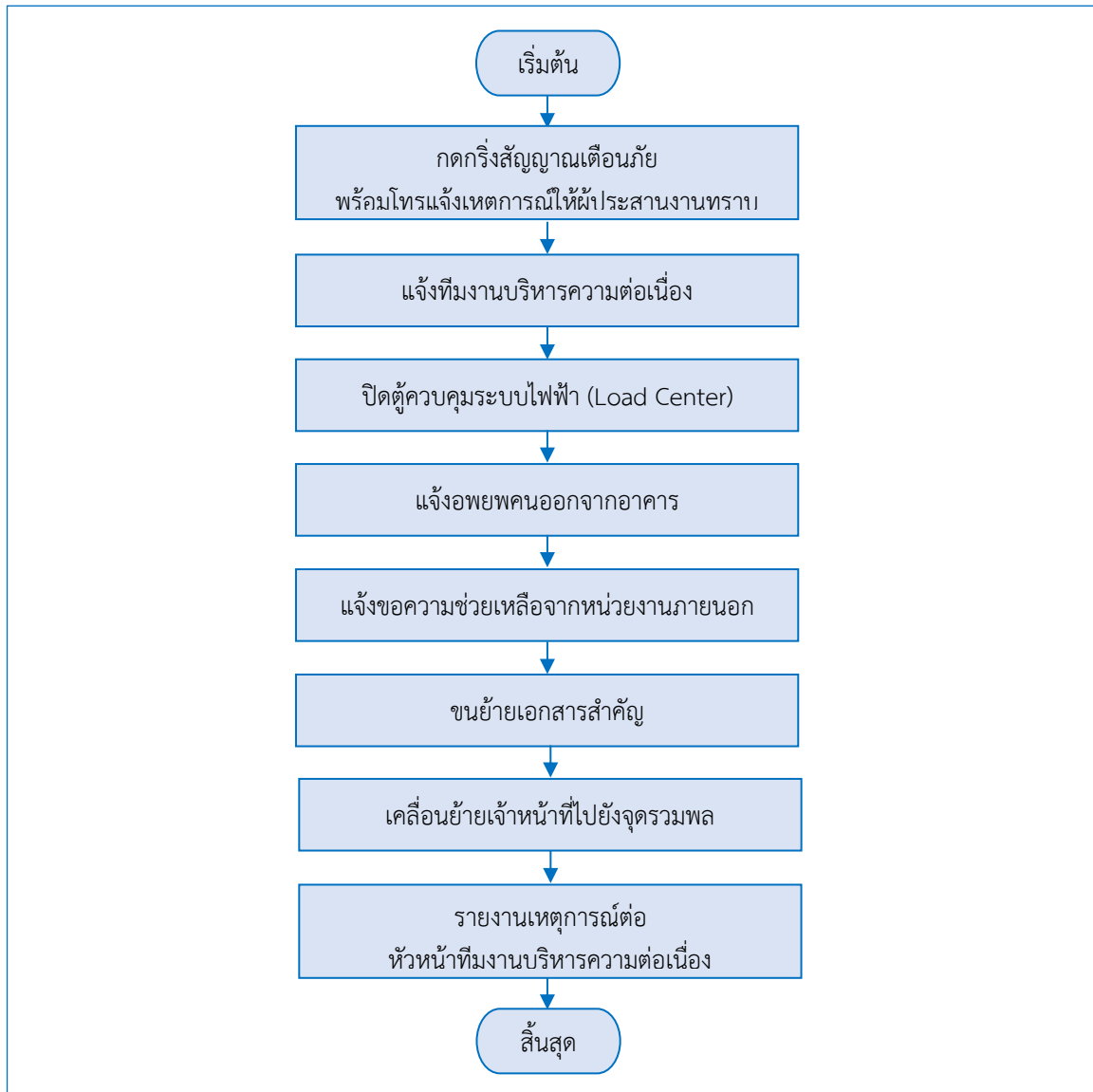
๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมายขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ขสมก.อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนบุคคล ให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอัคคีภัย

๒.๒.๕ ทีมงานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนัก) ทำหน้าที่เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพลตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจุดรวมพลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

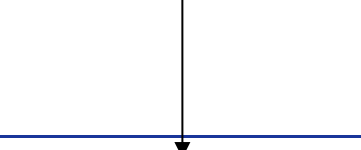
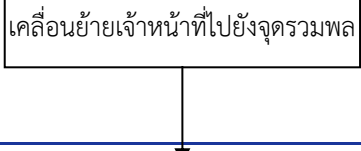
๒.๒.๖ ผู้ประสานงานรายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง



การดับเพลิงขั้นลุกลาม



การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ		รปภ.	ทันที	
๒. แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และรปภ. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลุกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. สั่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๙๙ เป็นต้น		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ชสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว	 <pre> graph TD Start5[] --> Step5[อพยพคนออกจากอาคาร] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๖. ขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ชสมก. อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนบุคคล ให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอีกด้วย	 <pre> graph TD Step5 --> Step6[ขนย้ายเอกสารสำคัญ] </pre>	เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน	ขณะเกิดเหตุ	
๗. เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพลตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจุดรวมพลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม	 <pre> graph TD Step6 --> Step7[เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพล] </pre>	ผอ.ขตร. ผอ.สำนัก	ขณะเกิดเหตุ	
๘. รายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Step7 --> Step8[รายงานเหตุการณ์] Step8 --> End8([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

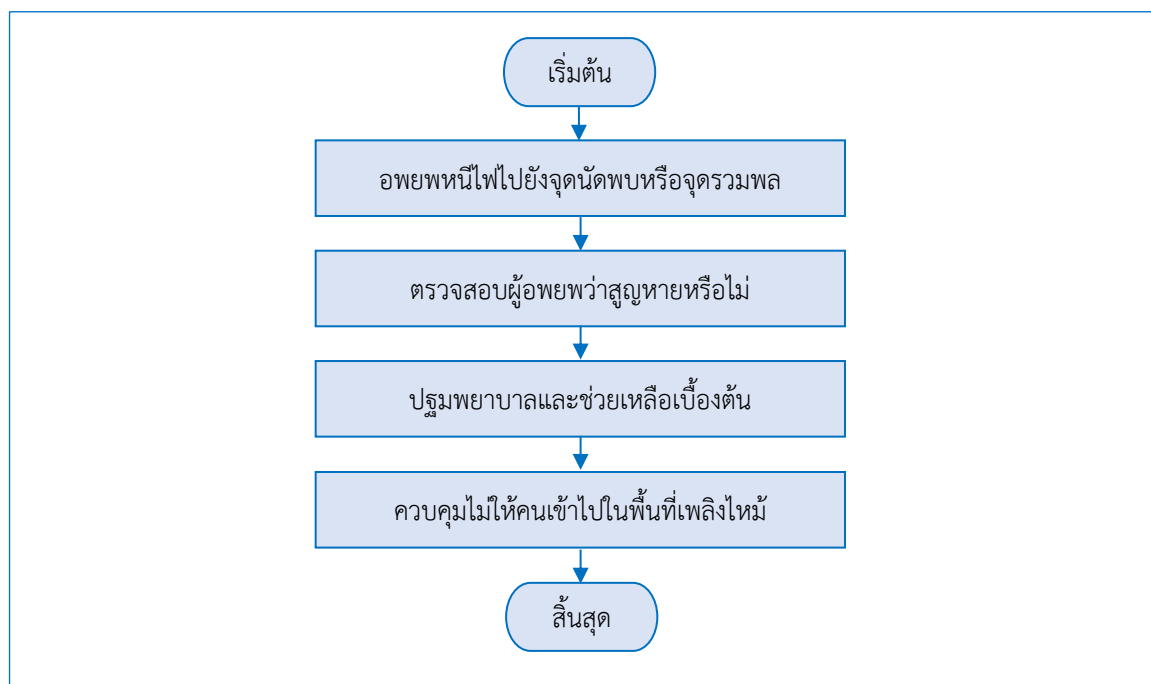
๒.๓ แผนการอพยพหนีไฟ เมื่อเพลิงไหม้ขึ้นลุกลามที่ทีมงานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนักหรือผู้แทน
สำรองของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหน้าที่ประจำ
ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ ดังนี้

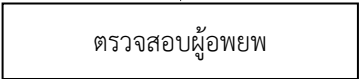
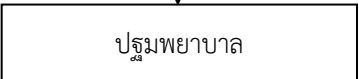
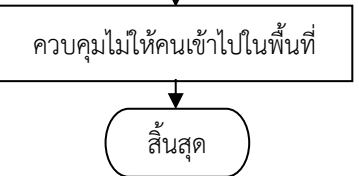
๒.๓.๑ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) เป็นผู้นำทางในการอพยพหนีไฟ ตามทางออกที่
แต่ละฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้น
บนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ

๒.๓.๒ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการ
เดินรถสูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายัง
อพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) ให้ทำการค้นหาเพื่อ
ช่วยชีวิตต่อไป

๒.๓.๓ หน่วยปฐมพยาบาล : เพื่อทำหน้าที่ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็น
ลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รีบนำส่งแพทย์โดยเร็ว

๒.๓.๔ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้



แผนการอพยพหนีไฟ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. อพยพหนีไฟ ตามทางออกที่แต่ละฝ่าย สำนัก เขต การเดินรถ กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้นบนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[อพยพหนีไฟไปยังจุดรวมพล] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ สูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายังอพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) ให้ทำการค้นหาเพื่อช่วยชีวิตต่อไป	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบผู้อพยพ] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็นลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รีบนำส่งแพทย์โดยเร็ว	 <pre> graph TD C --> D[ปฐมพยาบาล] </pre>	หน่วยปฐมพยาบาล	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้	 <pre> graph TD D --> E[ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้

๓.๑ แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ ดังนี้

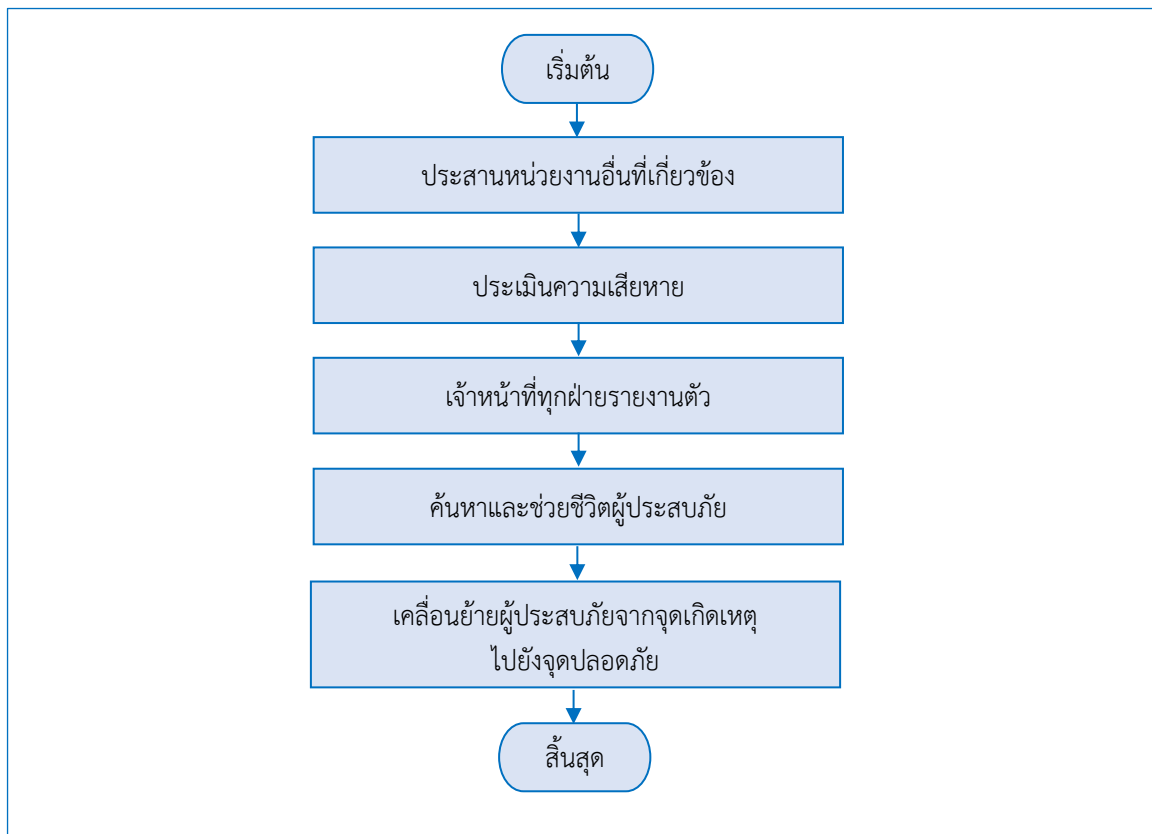
๓.๑.๑ ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ

๓.๑.๒ ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้

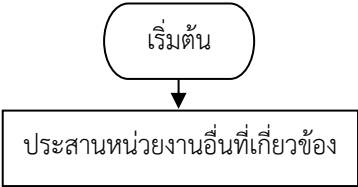
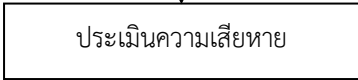
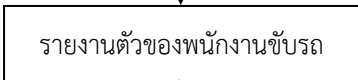
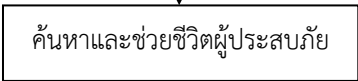
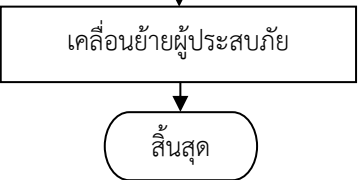
๓.๑.๓ การรายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ

๓.๑.๔ การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย

๓.๑.๕ การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๒ แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๓.๒.๑ ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๓.๒.๒ ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

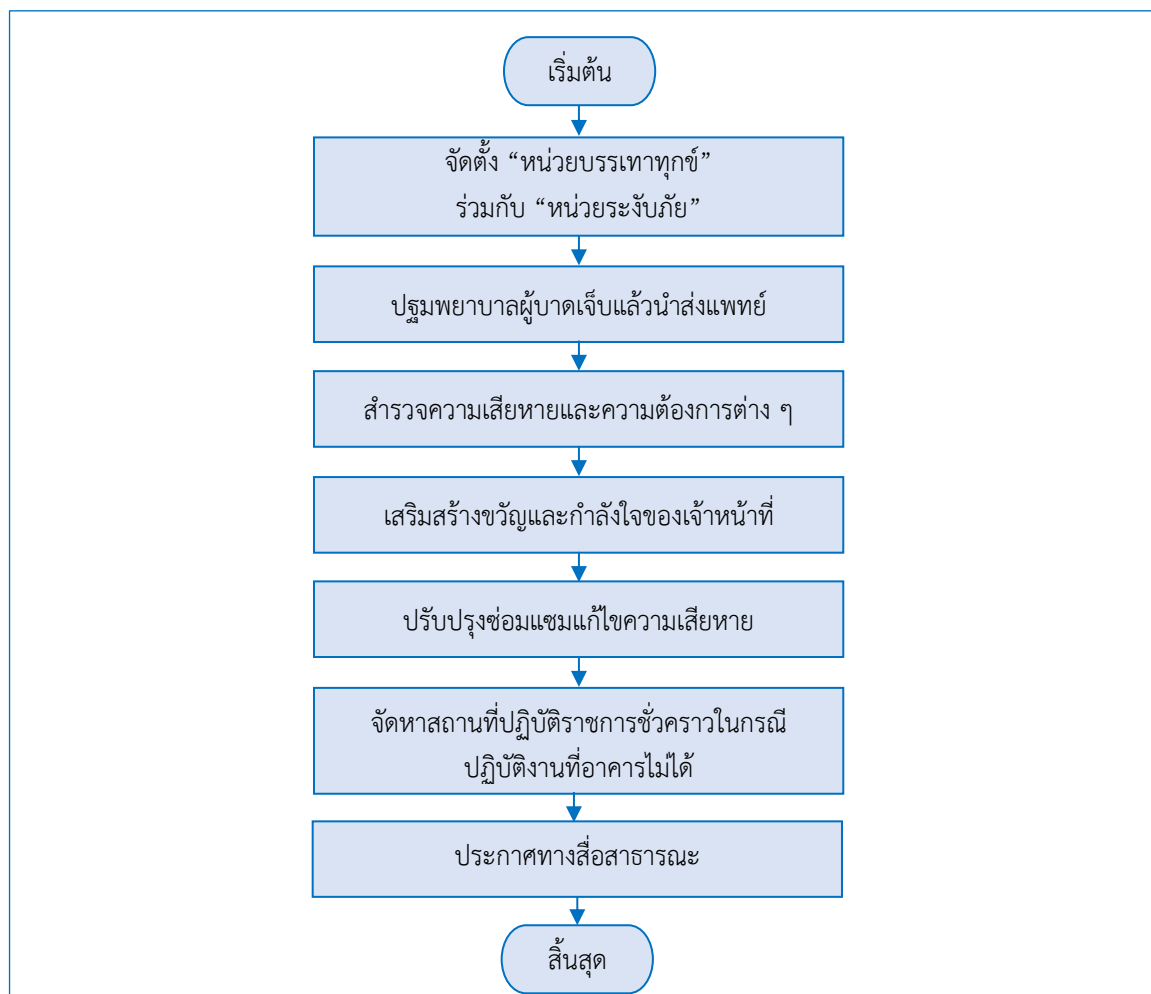
๓.๒.๓ สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๓.๒.๔ ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

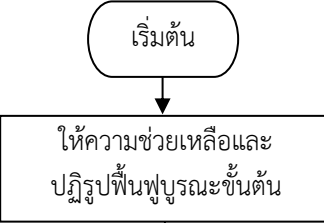
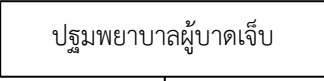
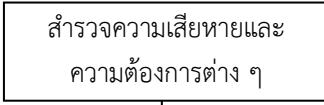
๓.๒.๕ ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๓.๒.๖ ในกรณีที่อาคาร ชสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ชสมก.

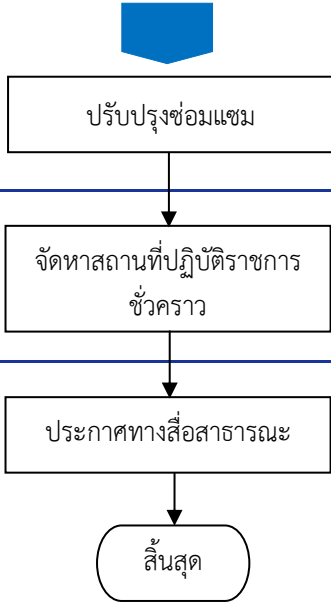
๓.๒.๗ ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ชสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ชสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงสถานที่เข้ารับบริการและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อองค์การได้



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ประชุมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันที	 <pre> graph TD B --> C[ประชุมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	ทีม BCP ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

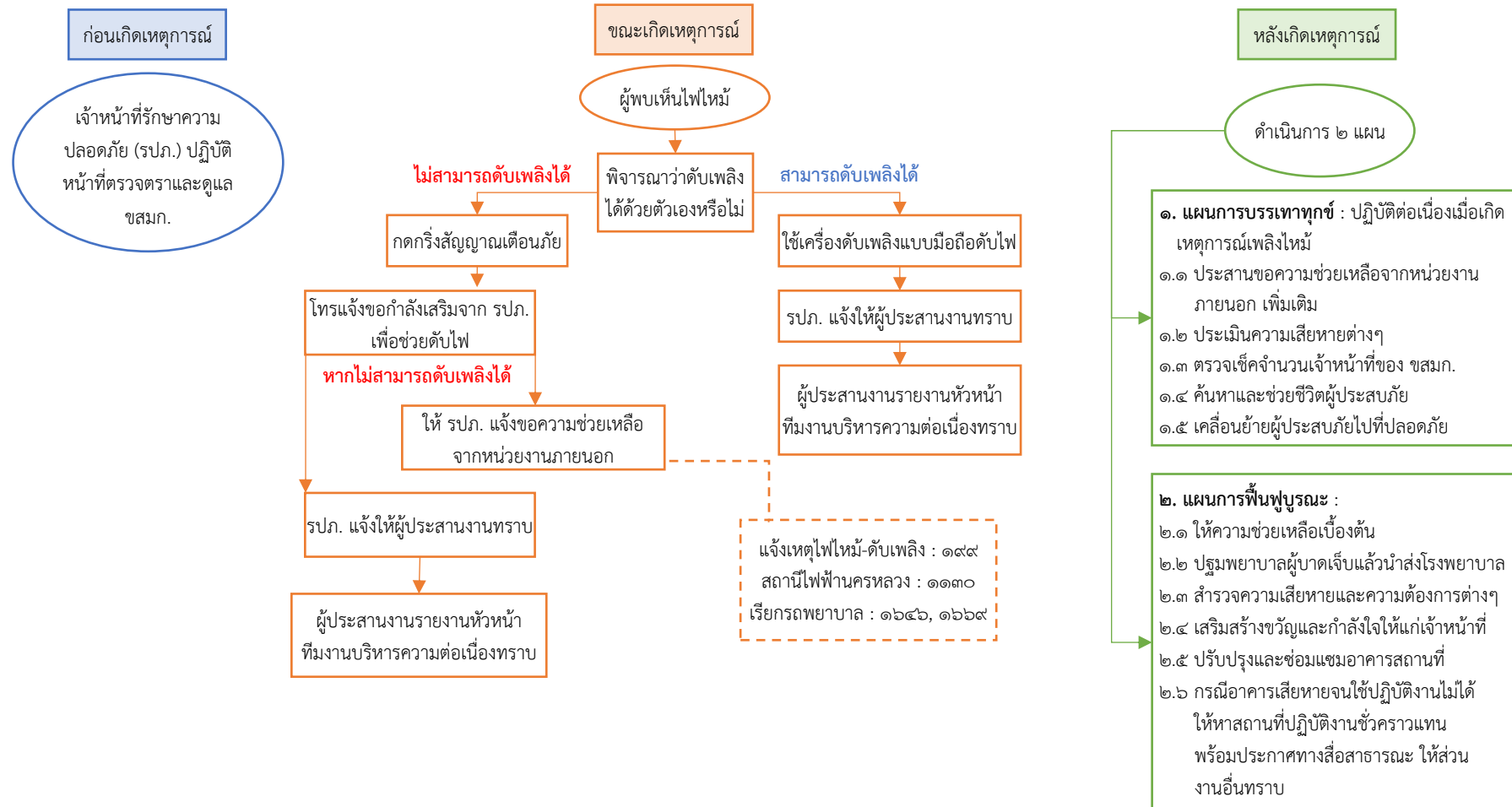
แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD Start([]) --> A[ปรับปรุงซ่อมแซม] A --> B[จัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราว] B --> C[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	หน่วยงานภายนอก	ตามระดับความเสียหาย	
๖. ในกรณีที่อาคาร ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ขสมก.		จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๗. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์(Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่เดิมน้ำมันดีเซล ในเวลาราชการ



ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำมันดีเซล นอกเวลาราชการ



๕) อัคคีภัยในพื้นที่เดิมก๊าซ

สถานการณ์

พื้นที่เดิมก๊าซ เป็นสถานที่เติมน้ำมันสำหรับรถโดยสารปรับอากาศ NGV ซึ่ง NGV เป็นก๊าซที่เบา กว่าอากาศ มีค่าความถ่วงจำเพาะต่ำกว่าอากาศ จึงมีคุณสมบัติเบากว่าอากาศ เป็นก๊าซไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ยกเว้นกลิ่นที่เติมเพื่อให้รู้เมื่อเกิดการรั่วไหล ดังนั้น เมื่อเกิดการรั่วไหล จะฟุ้งกระจายไปในบรรยากาศได้อย่างรวดเร็ว ไม่ช้าในที่ต่ำเหมือนเชื้อเพลิงอื่น จึงไม่ติดไฟลุกไหม้บนพื้นราบ อัตราส่วนของ NGV ที่จะผสมกับอากาศแล้วติดไฟได้มีเพียง ๕-๑๕% ของอากาศ ถ้าสูงหรือต่ำกว่านี้จะไม่ติดไฟเลย NGV มีจุดติดไฟสูงถึง ๖๓๐ °C จึงยากที่จะลุกไหม้ขึ้นเองได้ แต่อย่างไรก็ตามถ้าก๊าซมีปริมาณความเข้มข้นสะสมถึง ๕% สามารถที่จะลุกติดไฟได้เอง หากไม่มีการตรวจตราอย่างระมัดระวัง อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด อัคคีภัยได้ง่าย

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยในโรงซ่อมโดยจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยในพื้นที่เติมน้ำมันดีเซลเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคคีภัย	หมายถึง	อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นขาดการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการการติดต่อกลุกลาม ลุกลามอย่าง ต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต
พื้นที่เติมก๊าซ	หมายถึง	สถานที่เติมก๊าซ NGV สำหรับรถโดยสารปรับอากาศ NGV ของ ขสมก.

พื้นที่เติมก๊าซ



แก๊สธรรมชาติอัด (CNG) เป็นเชื้อเพลิงจากซากดึกดำบรรพ์อีกชนิดหนึ่งเช่นเดียวกับ น้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล และ แก๊สปิโตรเลียมเหลวสำหรับใช้เป็นพลังงานสะอาดทดแทนการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปกติ มีใช้กับพาหนะได้ เช่น รถยนต์ รถบรรทุก รถตู้ รถประจำทาง เป็นต้น ราคาถูกกว่าน้ำมัน และ ช่วงที่น้ำมันมีราคาสูงมาก จึงมีผู้นิยมใช้เพิ่มขึ้นอย่างสูง

๑) NGV คืออะไร

NGV คือ ก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์ (Natural Gas for Vehicles: NGV) หรือ ก๊าซธรรมชาติอัด (Compressed Natural Gas: CNG) เป็นเชื้อเพลิงชนิดหนึ่งที่นำมาใช้ในยานยนต์ เกิดจากการนำก๊าซธรรมชาติ ส่วนใหญ่เป็นก๊าซมีเทน มาอัดจนมีความดันสูง ประมาณ ๓,๐๐๐ ปอนด์/ตารางนิ้ว แล้วนำไปเก็บในถังบรรจุที่มีความแข็งแรงทนทานสูงเป็นพิเศษ อาทิ เหล็กกล้า เพื่อนำมาเป็นเชื้อเพลิงทางเลือกใช้ทดแทนน้ำมันเบนซิน หรือดีเซลในรถยนต์ เพราะมีราคาถูกกว่าและมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากมีน้ำหนักเบากว่าอากาศ เมื่อรั่วไหลจะลอยฟุ้งกระจายขึ้นไปในอากาศอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ในปัจจุบันยังมีการนำก๊าซชีวภาพที่ได้จากการหมักของเสีย หรือของเหลือใช้ เช่น ผลิตภัณฑการเกษตร ชีวมู ขี้วัว มาปรับปรุงคุณภาพ และเพิ่มความดันให้มีคุณสมบัติเหมือน NGV เพื่อนำมาใช้กับรถยนต์ ซึ่งเรียกว่า ก๊าซชีวภาพอัด (Compressed Bio-Methane Gas : CBG) อีกด้วย



๒) คุณสมบัติของ NGV

๒.๑) สถานะเป็นก๊าซ

๒.๒) ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น (อาจมีการเติมกลิ่น เพื่อให้สังเกตได้ง่าย หากเกิดก๊าซรั่วไหล)

๒.๓) เบากว่าอากาศ มีค่าความถ่วงจำเพาะ ประมาณ ๐.๖-๐.๘ ดังนั้นเมื่อรั่วไหลจะลอยขึ้นที่สูงและฟุ้งกระจายไปในอากาศอย่างรวดเร็ว

๒.๔) ติดไฟได้ยาก มีช่วงของการติดไฟที่ร้อยละ ๕-๑๕ ของปริมาตรในอากาศ และอุณหภูมิที่สามารถติดไฟได้เอง คือ ๕๓๗-๕๔๐ องศาเซลเซียส

๒.๕) เป็นเชื้อเพลิงสะอาด มีการเผาไหม้ที่สมบูรณ์ ปราศจากเขม่า เมื่อเผาไหม้จะก่อให้เกิดสารไนโตรเจนออกไซด์ และซัลเฟอร์ออกไซด์น้อยกว่าเชื้อเพลิงปิโตรเลียมชนิดอื่น

๓) คุณภาพก๊าซ NGV

ประกาศกรมธุรกิจพลังงาน ว่าด้วยเรื่อง กำหนดคุณภาพก๊าซ NGV ฉบับล่าสุด มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ได้กำหนดชนิดของก๊าซ NGV เป็น ๒ ชนิด คือ

๓.๑) ก๊าซ NGV ชนิดธรรมดา สำหรับรถยนต์ทั่วไปที่มีความต้องการค่าพลังงานความร้อนดัชนีวอบบี้ (Wobbe Index: WI) ระหว่าง ๓๙ - ๔๔ เมกกะจูลต่อลูกบาศก์เมตร (MJ/m^๓) ซึ่งปัจจุบัน ก๊าซ NGV ชนิดนี้ได้ถูกพัฒนาคุณภาพมาจากในอดีต และมีการจำหน่ายในทุกสถานีบริการ NGV

๓.๒) ก๊าซ NGV ชนิดพิเศษ สำหรับรถยนต์เฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการค่าพลังงานความร้อนดัชนีวอบบี้ (Wobbe Index: WI) ระหว่าง ๔๔ - ๕๒ เมกกะจูลต่อลูกบาศก์เมตร (MJ/m^๓) โดยก๊าซชนิดนี้ มีจุดเด่นในการเพิ่มสมรรถนะการขับเคลื่อน NGV ให้มีอัตราเร่งดี วิ่งได้ระยะทางไกลขึ้น และประหยัดค่าเชื้อเพลิง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุเพลิงไหม้

๑.๑ แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวังป้องกันและสำรวจตรวจตราระบบความปลอดภัยและความเรียบร้อยของอาคารสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑.๑.๑ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการตามแผนการตรวจตรา

๑.๑.๒ จัดทำแผนการติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ

๑.๑.๓ สำรวจตรวจตราระบบความปลอดภัยของอาคารรวมทั้งเครื่องสูบน้ำดับเพลิง ถังดับเพลิง เส้นทางอพยพหนีไฟและอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๑.๔ ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตราปั้มน้ำ สายท่อ ถังดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงภายในโรงซ่อมให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถังดับเพลิงจะต้องมีสารเคมีที่ใช้ในการดับเพลิงตามปริมาตรที่กำหนดและเปลี่ยนน้ำยาตามวาระและอายุของน้ำยานั้น และติดตั้งในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง



๑.๑.๕ จัดทำป้ายสื่อความหมายปลอดภัย เช่น “ทางหนีไฟ FIRE EXIT” ต้องเห็นชัดเจนทั้งกลางวัน และกลางคืน ป้ายข้อความ “ห้ามใช้ลิฟต์ขณะเกิดเพลิงไหม้ IN CASE OF FIRE DO NOT USE ELEVATORS” “ทางเข้า ENTRANCE” และ “ทางออก EXIT” เป็นต้น

๑.๑.๖ แจ้งเส้นทางอพยพหนีไฟ และขนย้ายทรัพย์สินให้ทุกคนรับทราบ

๑.๑.๗ ให้เขตการเดินรถ กองสำรวจ ตรวจตรา อุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สายไฟ ปลั๊กไฟ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ใช้งานได้ดี ไม่เสียหายหรือชำรุด ตลอดจนกำจัดแหล่งสะสมเชื้อเพลิง เช่น กระจาด และวัสดุอื่น ๆ ที่ติดไฟได้ง่าย เป็นต้น

๑.๑.๘ จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป งานอาคารสถานที่ หรือห้องเวชรักษาความปลอดภัย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๑.๑.๙ ให้เขตการเดินรถ กอง ตรวจสอบและจัดเก็บบัญชีเลขพัสดุครุภัณฑ์ไว้ยืนยันเมื่อมีการขนย้ายหลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ ตลอดจนเอกสารสำคัญที่สามารถขนย้ายได้เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ เช่น กำหนดแถบสีแดง หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๑ ให้ขนย้ายก่อน แถบสีเขียว หมายถึง มีความสำคัญอันดับ ๒ ให้ขนย้ายต่อมา พร้อมแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและเข้าใจร่วมกัน

๑.๑.๑๐ ให้เขตการเดินรถ กองสำรวจข้อมูลและเอกสารที่สำคัญเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลสำรองในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลและเอกสารที่จัดทำสำรองไว้ มาใช้ปฏิบัติงานในภายหลังเกิดภัยพิบัติได้

๑.๑.๑๑ ทีมบริหารความต่อเนื่องจัดประชุมเพื่อให้เขตการเดินรถ กอง เลือกผู้รับผิดชอบหน้าที่ผู้นำทางหนีไฟ ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบ หน่วยปฐมพยาบาล หน่วยควบคุม เพื่อปฏิบัติหน้าที่เมื่อเกิดอัคคีภัย

๑.๑.๑๒ กำหนดความถี่ในการตรวจตรา ตามแผนการตรวจตราอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๒ แผนการอบรม เป็นแผนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยและการอพยพหนีไฟสำหรับเจ้าหน้าที่ ขสมก. ดังนี้

๑.๒.๑ การฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดับเพลิงเบื้องต้น วิธีใช้อุปกรณ์ดับเพลิงประเภทต่าง ๆ การดูแลอุปกรณ์ดับเพลิงภายในอาคาร ทราบจุดที่ตั้งของถังดับเพลิงบริเวณใกล้เคียงกับเขตการเดินรถ กอง รู้วิธีการแจ้งเหตุเพลิงไหม้ ทราบตำแหน่งที่ตั้งกริ่งสัญญาณเตือนภัย (Alarm Bell) ทราบสัญญาณเสียงแจ้งเหตุเพลิงไหม้ โดยการติดสัญญาณดังกล่าวต้องให้ทุกคนที่อยู่ในอาคารได้ยินอย่างทั่วถึง รู้วิธีปฏิบัติในการตัดกระแสไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินทั้งอุปกรณ์ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของ ขสมก. และบริเวณโดยรอบ ขสมก. ซึ่งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ได้แก่ ๑) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำชั้น ๒) ตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าประจำอาคาร ตลอดจนเรียนรู้วิธีการปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน และรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องเพื่อสรุปสถานการณ์เสนอผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทราบ ทั้งนี้ ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ต้องผ่าน การฝึกอบรมภายในกำหนด ๒ ปี นับแต่ประกาศใช้แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย



๑.๒.๒ การฝึกซ้อมปฏิบัติระงับอัคคีภัยและอพยพหนีไฟ ให้มีอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๑.๓ แผนการณรงค้ป้องกันอัคคีภัย เพื่อสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ช่วยกันป้องกันการเกิดอัคคีภัยโดยให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยดำเนินการ ดังนี้

๑.๓.๑ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยสำหรับกลุ่มงานภายใน ขสมก. ทุกเขตการเดินรถ กอง พร้อมมอบหมายภารกิจหน้าที่ เช่น การกำหนดผู้นำในการอพยพหนีไฟ กำหนดผู้ขนย้ายทรัพย์สิน กำหนดผู้มีหน้าที่ในการดับเพลิงขั้นต้น (ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น) กำหนดผู้มีหน้าที่ตรวจสอบว่ามีใครสูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) กำหนดผู้มีหน้าที่ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นพร้อมทั้งกำชับให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ติดบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๑.๓.๒ ให้ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นศูนย์ประสานงานในการจัดทำแผนการแต่งตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยของหน่วยงานภายใน ขสมก. เขตการเดินรถ กอง และติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการป้องกันอัคคีภัยและการณรงค้อย่างต่อเนื่อง โดยให้รายงานผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน เพื่อติดตามความคืบหน้าและแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นรวมถึงการณรงค้ให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยการให้เจ้าหน้าที่ติดตามข่าวสารมูลเหตุที่อาจเกิดไฟไหม้ รวมถึงการลอบวางเพลิง

๒. ขณะเกิดเหตุเพลิงไหม้

๒.๑ การดับเพลิงขั้นต้น

๒.๑.๑ ผู้พบเหตุการณ์พิจารณาว่าสามารถดับไฟได้ด้วยเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ ได้หรือไม่

- ถ้าสามารถดับเพลิงได้ให้แจ้งผู้ประสานงานทราบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อรายงานหัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องให้ทราบเหตุการณ์

*** หากไม่สามารถดับเพลิงได้ เพลิงไหม้นั้นจะเข้าข่ายการดับเพลิงขั้นลุกลามซึ่งดำเนินการดังนี้

๒.๒ การดับเพลิงขั้นลุกลาม

๒.๒.๑ ให้กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ

๒.๒.๒ ผู้ประสานงานดำเนินการ ดังนี้

(๑) แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และ րปภ. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลุกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด

(๒) สั่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร

(๓) แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครโทร. ๑๙๙ เป็นต้น



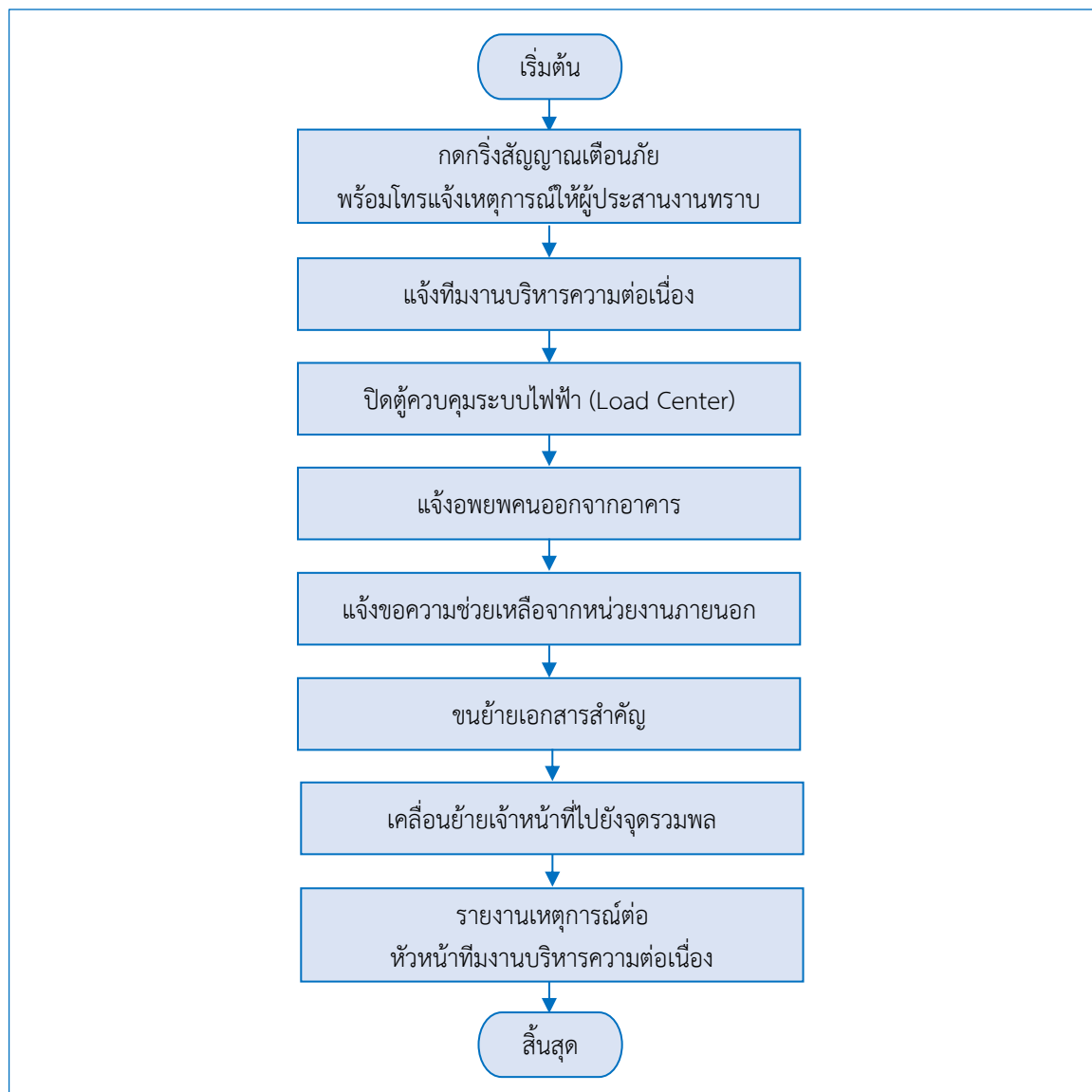
๒.๒.๓ ผู้ประสานงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ชสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว

๒.๒.๔ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมายขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ชสมก.อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนบุคคล ให้พนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลรถยนต์ผู้บริหารและรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอัคคีภัย

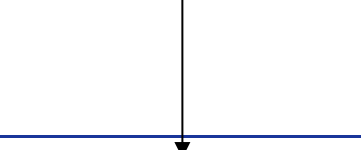
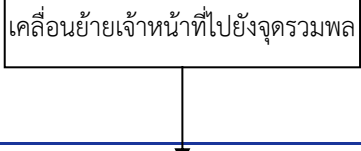
๒.๒.๕ ทีมงานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนัก) ทำหน้าที่เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพลตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจุดรวมพลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

๒.๒.๖ ผู้ประสานงานรายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

การดับเพลิงขั้นลุกลาม



การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. กดกริ่งสัญญาณเตือนภัย พร้อมโทรแจ้งเหตุการณ์ให้ผู้ประสานงานทราบ		รปภ.	ทันที	
๒. แจ้งทีมงานบริหารความต่อเนื่องจัดเจ้าหน้าที่และรปภ. ของ ขสมก. ช่วยสนับสนุนการดับเพลิงในชั้นลุกลาม พร้อมปิดตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า (Load Center) ของชั้น/อาคารที่เกิดเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. สั่งเจ้าหน้าที่ให้ประกาศเสียงตามสาย แจ้งอพยพคนออกจากอาคาร		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. แจ้งขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีดับเพลิงในบริเวณใกล้เคียง ตามรายชื่อหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่ได้จัดทำไว้ ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ) โทร. ๑๖๔๖ แจ้งสายด่วนสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๙๙ เป็นต้น		ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

การดับเพลิงขั้นลุกลาม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. อำนวยความสะดวกในการอพยพคนออกจากอาคาร ให้เจ้าหน้าที่ขนย้ายเอกสารสำคัญและเคลื่อนย้ายรถยนต์ได้สะดวก รวมถึงการจัดการจราจรโดยรอบ ชสมก. เพื่อให้รถดับเพลิงสามารถเข้าดับเพลิงได้โดยเร็ว	 <pre> graph TD Start([]) --> A[อพยพคนออกจากอาคาร] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๖. ขนย้ายเอกสารและอุปกรณ์แม่ข่ายบางส่วน ไปยังสถานที่ปลอดภัย รวมถึงขนย้ายทรัพย์สินของ ชสมก. อื่น ๆ ด้วย เช่น รถยนต์ส่วนบุคคล ให้นำรถยนต์ส่วนบุคคลของพนักงานขับรถและเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ส่วนบุคคลไปจอดยังสถานที่ปลอดภัยที่กำหนดไว้ หรือสถานที่ที่ผู้ประสานงานเป็นผู้กำหนดเป็นสถานที่สำหรับการจอดรถยนต์ในกรณีเหตุฉุกเฉินอีกด้วย	 <pre> graph TD A --> B[ขนย้ายเอกสารสำคัญ] </pre>	เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน	ขณะเกิดเหตุ	
๗. เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพลตามที่กำหนดในแต่ละพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งจุดรวมพลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม	 <pre> graph TD B --> C[เคลื่อนย้ายเจ้าหน้าที่ไปยังจุดรวมพล] </pre>	ผอ.ขตร. ผอ.สำนัก	ขณะเกิดเหตุ	
๘. รายงานเหตุการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD C --> D[รายงานเหตุการณ์] D --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

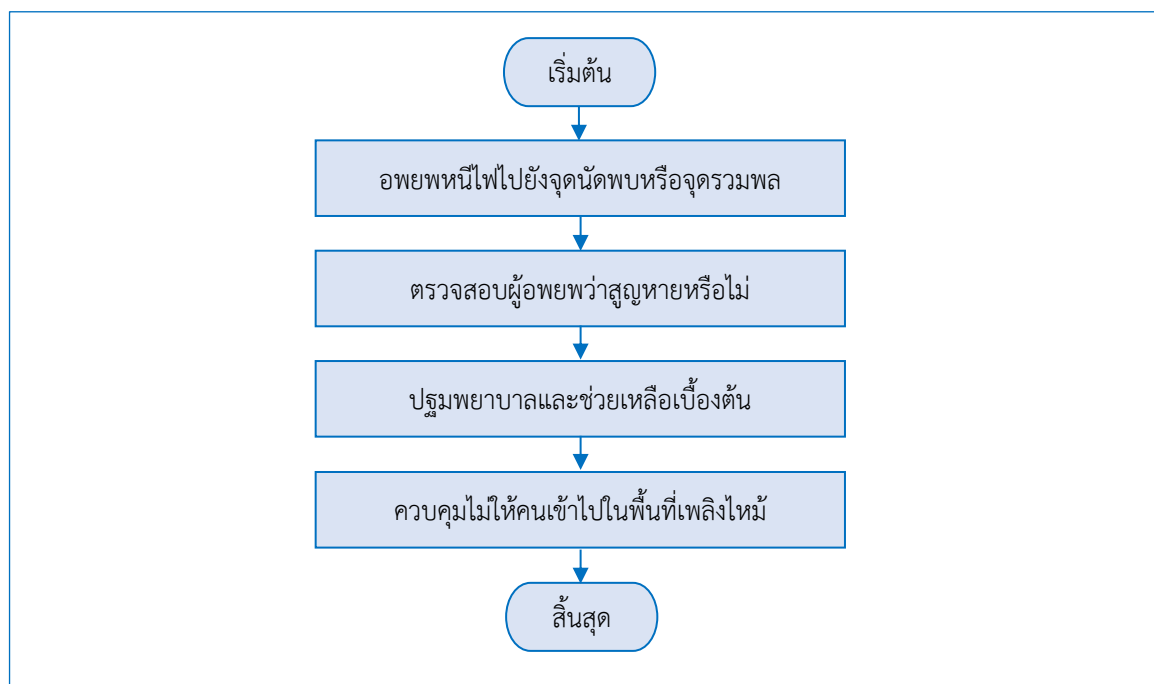
๒.๓ แผนการอพยพหนีไฟ เมื่อเพลิงไหม้ขึ้นลุกลามที่งานหลัก (ผอ.ขตร./ผอ.สำนักหรือผู้แทน
สำรองของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหน้าที่ประจำ
ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ ดังนี้

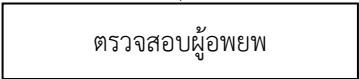
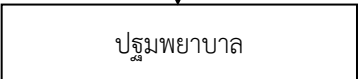
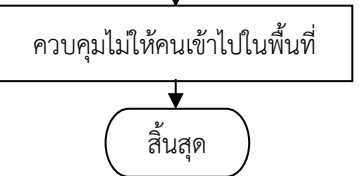
๒.๓.๑ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) เป็นผู้นำทางในการอพยพหนีไฟ ตามทางออกที่
แต่ละฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้น
บนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ

๒.๓.๒ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการ
เดินรถสูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายัง
อพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ) ให้ทำการค้นหาเพื่อ
ช่วยชีวิตต่อไป

๒.๓.๓ หน่วยปฐมพยาบาล : เพื่อทำหน้าที่ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็น
ลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รีบนำส่งแพทย์โดยเร็ว

๒.๓.๔ พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้



แผนการอพยพหนีไฟ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. อพยพหนีไฟ ตามทางออกที่แต่ละฝ่าย สำนัก เขต การเดินทาง กำหนดไว้ เพื่อไปยังจุดนัดพบหรือจุดรวมพล โดยห้ามมิให้ป็นหนีขึ้นชั้นบนและไม่ควรผ่านด้านที่เกิดเพลิงไหม้ หากมีกลุ่มควันไฟให้คลานต่ำและห้ามใช้ลิฟต์เป็นทางหนีไฟ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[อพยพหนีไฟไปยังจุดรวมพล] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ตรวจสอบว่าเจ้าหน้าที่ในฝ่าย สำนัก เขตการเดินทาง สูญหายหรือไม่ (เมื่อมีการอพยพหนีไฟ) พร้อมรายงานต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ หากพบว่ายังอพยพหนีไฟออกมาไม่ครบ (ตามจำนวนเจ้าหน้าที่ของฝ่าย สำนัก เขตการเดินทาง) ให้ทำการค้นหาเพื่อช่วยชีวิตต่อไป	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบผู้อพยพ] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ปฐมพยาบาลและช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีมีผู้เป็นลม บาดเจ็บหรือหมดสติ แล้วให้รีบนำส่งแพทย์โดยเร็ว	 <pre> graph TD C --> D[ปฐมพยาบาล] </pre>	หน่วยปฐมพยาบาล	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่เพลิงไหม้	 <pre> graph TD D --> E[ควบคุมไม่ให้คนเข้าไปในพื้นที่] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้

๓.๑ แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ ดังนี้

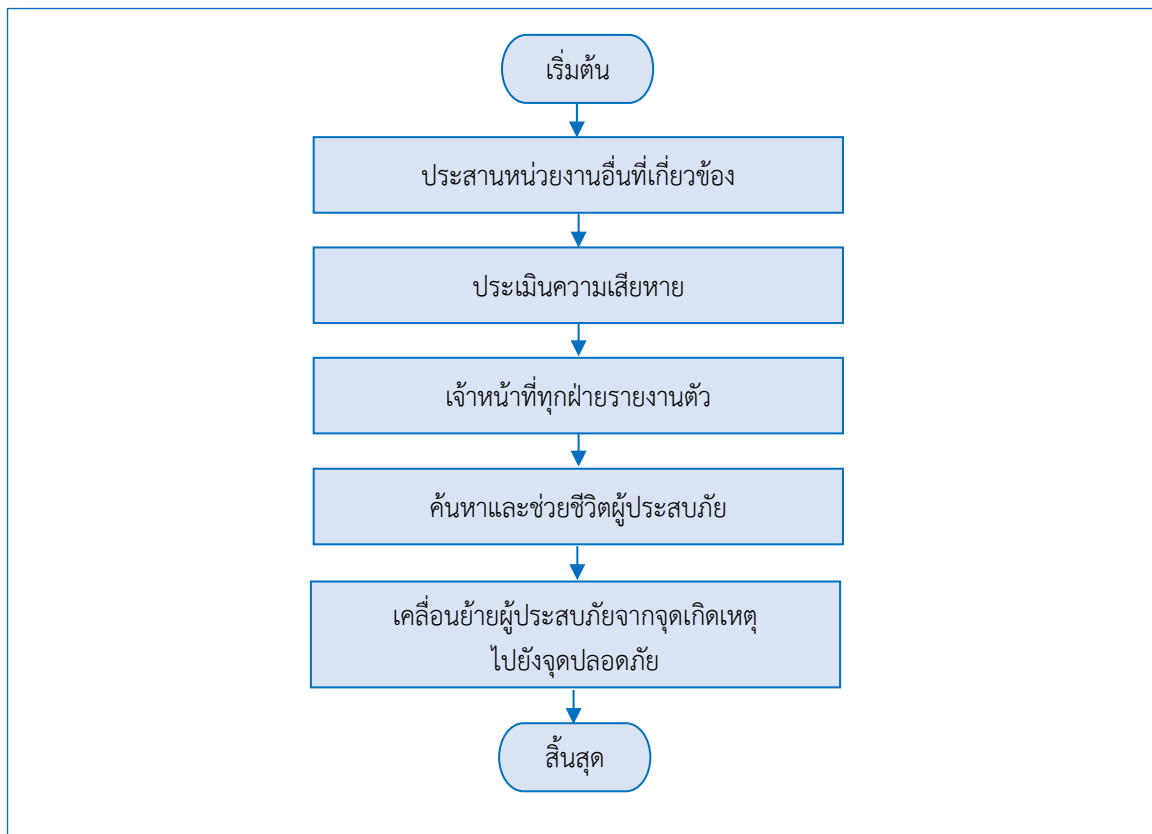
๓.๑.๑ ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ

๓.๑.๒ ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้

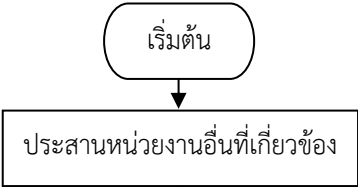
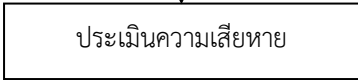
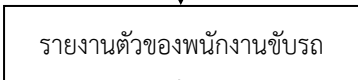
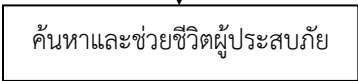
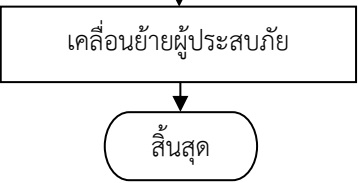
๓.๑.๓ การรายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ

๓.๑.๔ การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย

๓.๑.๕ การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยกำหนดไว้	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๒ แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๓.๒.๑ ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๓.๒.๒ ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

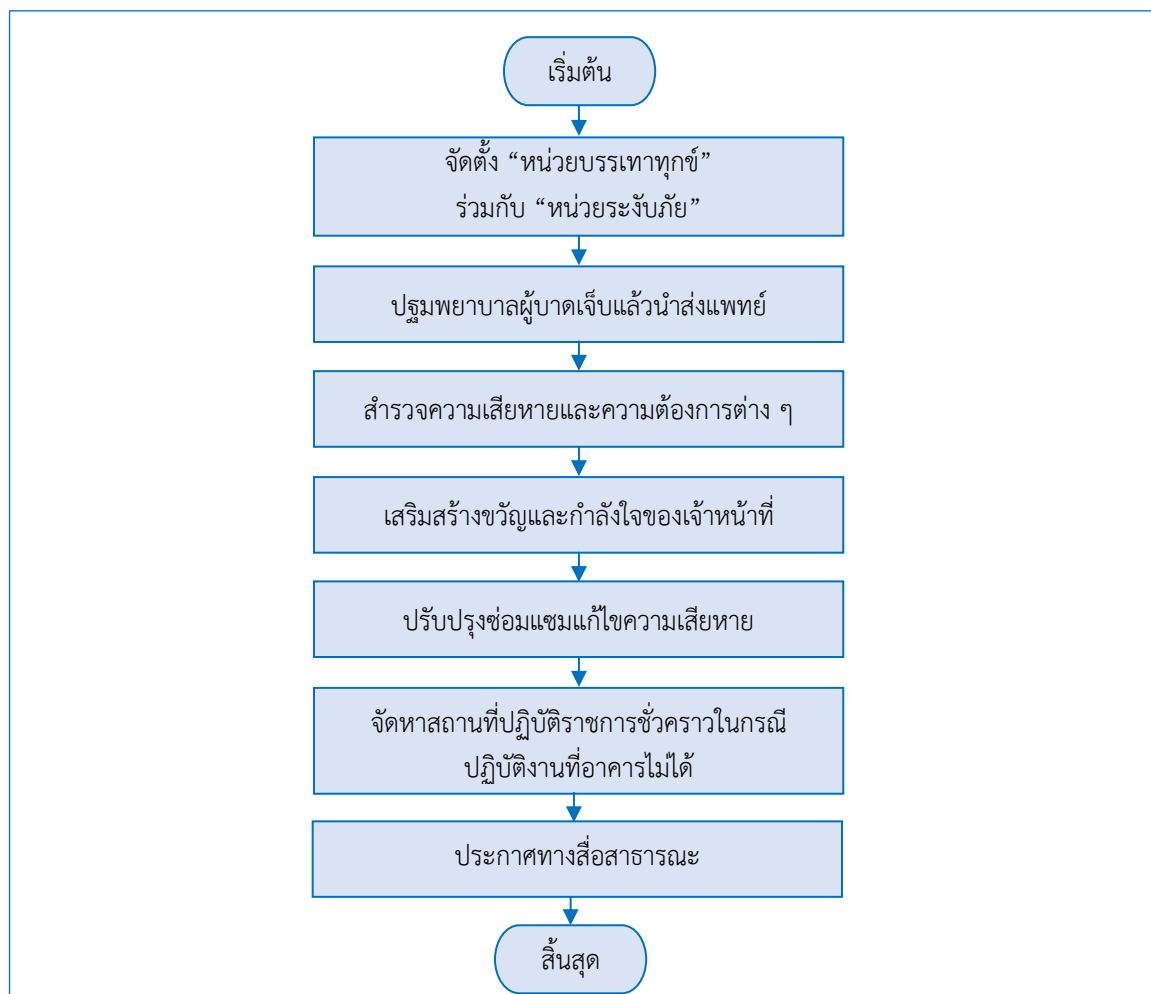
๓.๒.๓ สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๓.๒.๔ ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

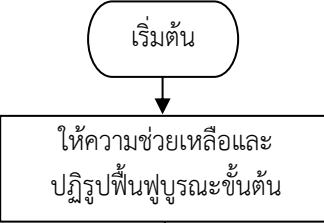
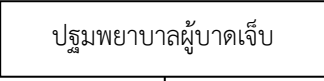
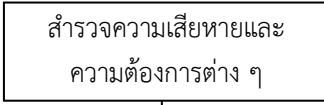
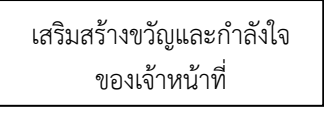
๓.๒.๕ ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๓.๒.๖ ในกรณีที่อาคาร ชสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ชสมก.

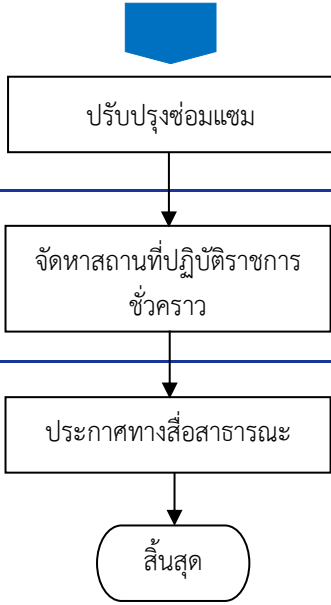
๓.๒.๗ ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ชสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ชสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงสถานที่เข้ารับบริการและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อองค์การได้



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษอย่างถูกต้อง	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	ทีม BCP ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

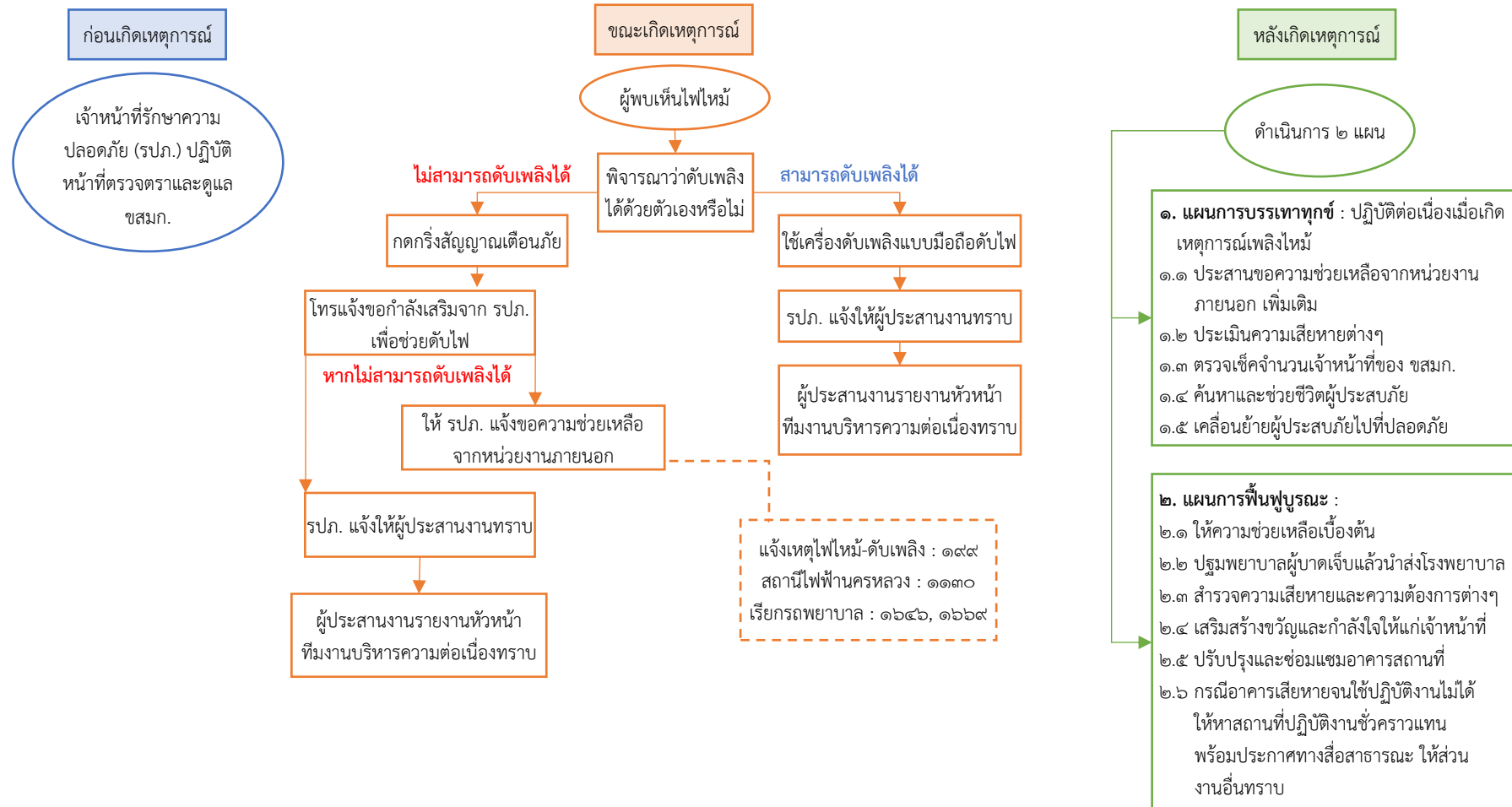
แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD Start([]) --> A[ปรับปรุงซ่อมแซม] A --> B[จัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราว] B --> C[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	หน่วยงานภายนอก	ตามระดับความเสียหาย	
๖. ในกรณีที่อาคาร ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดหาสถานที่ปฏิบัติราชการชั่วคราวของ ขสมก.		จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๗. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่เดิมก๊าซ ในเวลาราชการ



ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยในพื้นที่เดิมก๊าซ นอกเวลาราชการ



๒.๒ เหตุฉุกเฉินด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ

๑) ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย)

สถานการณ์

อุทกภัยเป็นภัยธรรมชาติที่เกิดจากน้ำ ในสภาพของน้ำท่วม น้ำท่วมฉับพลัน หรือน้ำไหลเอ่อล้นฝั่งแม่น้ำลำธารทางน้ำ เข้าท่วมพื้นที่ซึ่งปกติไม่ได้อยู่ใต้ระดับน้ำ หรือเกิดจากการสะสมน้ำบนพื้นที่ที่ระบายออกไม่ทัน ทำให้พื้นที่นั้นปกคลุมไปด้วยน้ำ และวาตภัยเป็นภัยธรรมชาติที่เกิดจาก พายุ ลมแรง พายุฝนฟ้าคะนอง ซึ่งแรงของพายุอาจจะทำให้สิ่งต่างๆ ที่ขวางทางล้มระเนระนาด ทำอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความเสียหายได้ ส่งผลต่อการเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความล่าช้า หรืออันตรายต่อพื้นที่ปฏิบัติงานได้

เมื่อเกิดภัยธรรมชาติในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดภัยธรรมชาติ ให้สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มีให้ลูกถาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และกอบกู้สถานการณ์ฉุกเฉินด้านภัยธรรมชาติขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถเตรียมความพร้อมและกอบกู้สถานการณ์ฉุกเฉินด้านภัยธรรมชาติได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย)
๔. เพื่อให้มีการกอบกู้สถานการณ์ฉุกเฉินด้านภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

ภัยธรรมชาติ	หมายถึง	ผลกระทบที่เกิดจากอันตรายจากภัยธรรมชาติ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงาน สร้างผลเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน
อุทกภัย	หมายถึง	ภัยธรรมชาติที่เกิดจากน้ำ ในสภาพของน้ำท่วม น้ำท่วมฉับพลัน หรือน้ำไหลเอ่อล้นฝั่งแม่น้ำลำธารทางน้ำ เข้าท่วมพื้นที่ซึ่งปกติไม่ได้อยู่ใต้ระดับน้ำ หรือเกิดจากการสะสมน้ำบนพื้นที่ที่ระบายออกไม่ทัน ทำให้พื้นที่นั้นปกคลุมไปด้วยน้ำ
วาทภัย	หมายถึง	ภัยที่เกิดจากพายุลมแรง จนทำให้เกิดความเสียหายแก่อาคารบ้านเรือน ต้นไม้และสิ่งก่อสร้าง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการตรวจตรา

๑.๑) ฝ่ายอำนวยการ ดำเนินการจัดทำหนังสือเวียนเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจผู้รับผิดชอบ ในกรณีเกิดเหตุอุทกภัย การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ขสมก. และผู้ที่เกี่ยวข้อง การป้องกันการเกิดอุทกภัย วาตภัยขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติในการตรวจตรา และแนวทางการป้องกันขณะเกิดเหตุดังกล่าว รวมทั้ง กำหนดแผนฟื้นฟูและบรรเทาความเดือดร้อนบริเวณอาคารและพื้นที่ เพื่อให้เข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ

๑.๒) ฝ่ายอำนวยการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมอุตุนิยมวิทยา ส่วนราชการ หรือสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และเชื่อฟังคำเตือนอย่างเคร่งครัด

๑.๓) สำรวจ รวบรวมพื้นที่เสี่ยง จุดที่มีโอกาสเกิดไฟรั่วและซ่อมแซมให้พร้อมใช้งาน รวมทั้งสำรวจพื้นที่ปลอดภัยเพื่อรองรับการอพยพ

๑.๔) ดำเนินการป้องกันความเสียหายเบื้องต้น เช่น นำกระสอบทรายกั้นห้องควบคุมระบบไฟฟ้าประจำอาคาร บริเวณลานจอด ประตุน้ำหลัก และบริเวณเครื่องสูบน้ำ รวมถึงการย้ายทรัพย์สินของ ขสมก. เช่น รถยนต์ขององค์กรฯ ที่อาจจะเกิดความเสียหายไปไว้ในที่ปลอดภัยตามที่กำหนดไว้

๑.๕) เตรียมอุปกรณ์จำเป็น เช่น ไฟสำรอง โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร อาหาร น้ำดื่มสะอาด เครื่องเวชภัณฑ์

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น



๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

ในการเผชิญกับภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ขอให้เจ้าหน้าที่ยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย หรือ อพยพ

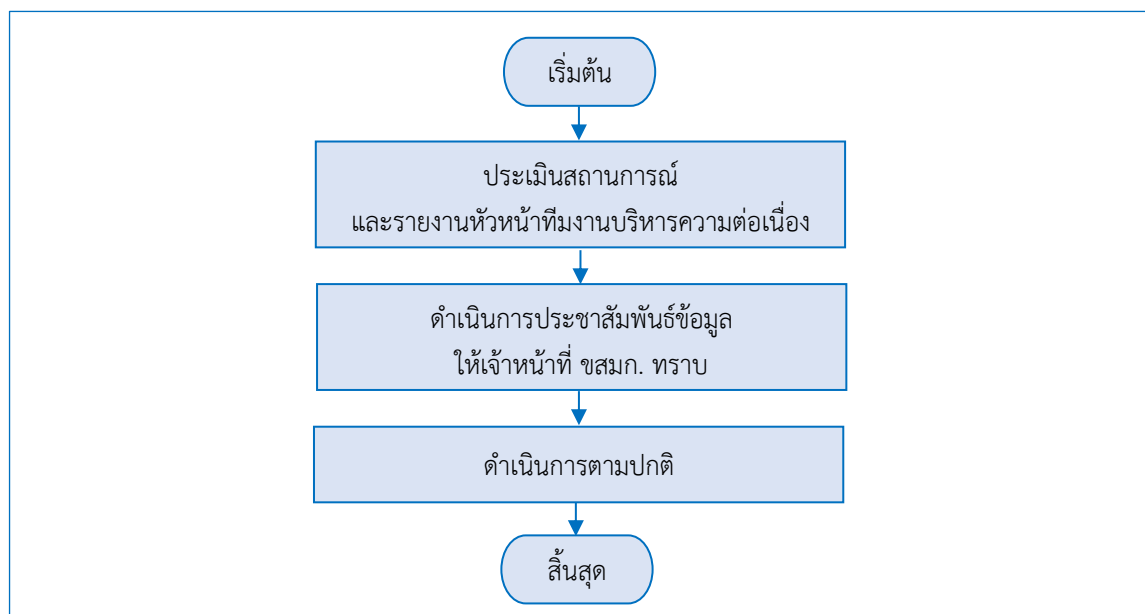
ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

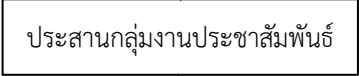
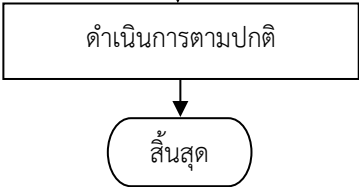
๑) กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง (สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

๑.๑) ผู้ประสานงานที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์ และรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

๑.๒) ผู้ประสานงานที่ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง ประสานให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ ขสมก. ทราบ

๑.๓) ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ปฏิบัติงานและดำเนินการตามปกติ



ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) กรณีเหตุการณ์ไม่รุนแรง (สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประเมินสถานการณ์ และรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประเมินสถานการณ์] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ประสานให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ ขสมก.ทราบ	 <pre> graph TD B --> C[ประสานกลุ่มงานประชาสัมพันธ์] </pre>	ผู้ประสานงาน ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ปฏิบัติงานและดำเนินการตามปกติ	 <pre> graph TD C --> D[ดำเนินการตามปกติ] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	ทุกหน่วยงาน	เมื่อเหตุการณ์คลี่คลาย	

๒) กรณีเหตุการณ์รุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)

๒.๑) ผู้ประสานงานที่มงานบริหารความต่อเนื่องและเจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ทำการตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์และรายงานหัวหน้าที่มงานบริหารความต่อเนื่อง

๒.๒) ผู้ประสานงานที่มงานบริหารความต่อเนื่องประสานให้

- เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ย้ายเอกสาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ขึ้นจากบริเวณพื้นที่เสี่ยง (ชั้น ๑ ของทุกอาคาร) และวางกระสอบทรายเป็นแนวป้องกันน้ำท่วมบริเวณพื้นที่เสี่ยง

- กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ดำเนินการ

- ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของ ขสมก. ที่ปฏิบัติงานในอาคาร อพยพหนีน้ำท่วม

- แจ้งเตือนโดยระบบอัตโนมัติ (LINE, SMS) ไปยังผู้บริหารของ ขสมก.

- แจ้งหน่วยงานต่าง ๆ และผู้รับบริการให้ทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับ ขสมก.

ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

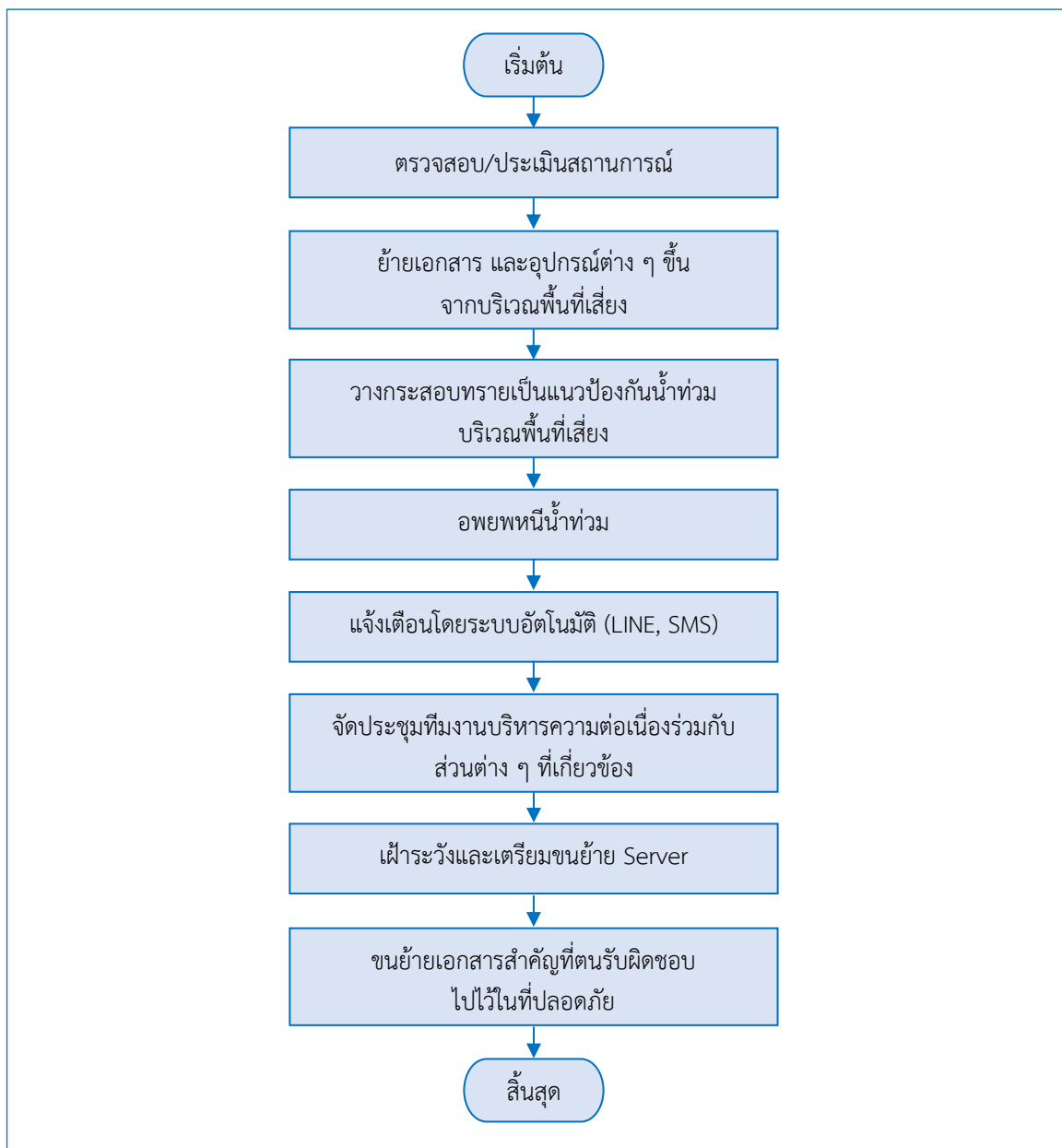
- สำนักผู้อำนวยการ และ ผอ. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดประชุมที่มงานบริหารความต่อเนื่องร่วมกับส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ดำเนินการปิดระบบ และทำการย้ายระบบงานต่าง ๆ ไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

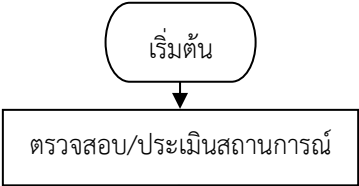
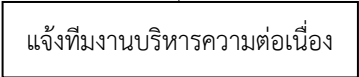
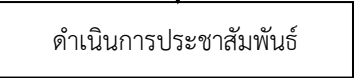
- สำนักผู้อำนวยการ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเฝ้าระวังและเตรียมขนย้าย Server ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และให้ความช่วยเหลือในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางไปปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีต้องไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

- เมื่อเจ้าหน้าที่ ขสมก. รับทราบการแจ้งการอพยพ ให้เริ่มขนย้ายเอกสารสำคัญที่ตนรับผิดชอบไปไว้ในที่ปลอดภัย เช่น ข้อมูลของทาง ขสมก. และหลักฐานสำคัญ เป็นต้น



กรณีภัยพิบัติรุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)



ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) กรณีเหตุการณ์รุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตรวจสอบ/ประเมินสถานการณ์และรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง		ผู้ประสานงาน ทีม BCP เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่	ทันที	
๒. ย้ายเอกสาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ขึ้นจากบริเวณพื้นที่เสี่ยง (ชั้น ๑ ของทุกอาคาร) และวางกระสอบทรายเป็นแนวป้องกันน้ำท่วมบริเวณพื้นที่เสี่ยง		เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ดำเนินการ - ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของ ขสมก. ที่ปฏิบัติงานในอาคาร อพยพหนีน้ำท่วม - แจ้งเตือนโดยระบบอัตโนมัติ (LINE, SMS) ไปยังผู้บริหารของ ขสมก. - แจ้งหน่วยงานต่าง ๆ และผู้รับบริการให้ทราบถึงขั้นตอนการติดต่อกับ ขสมก. ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ประชุมทีมงานบริหารความต่อเนื่องร่วมกับส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ดำเนินการปิดระบบ และทำการย้ายระบบงานต่าง ๆ ไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		สำนักผู้อำนวยการ และ ผอ. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	ขณะเกิดเหตุ	

ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) กรณีเหตุการณ์รุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานได้)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเฝ้าระวังและเตรียมขนย้าย Server ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และให้ความช่วยเหลือในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางไปปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีต้องไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	<pre> graph TD A[] --> B[จัดเตรียมเจ้าหน้าที่เฝ้าระวัง] </pre>	สำนักผู้อำนวยการ	ขณะเกิดเหตุ	
๖. ขนย้ายเอกสารสำคัญที่ตนรับผิดชอบไปไว้ในที่ปลอดภัย เช่น ข้อมูลของทาง ขสมก. และหลักฐานสำคัญ เป็นต้น	<pre> graph TD C[ขนย้ายเอกสารสำคัญ] --> D([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ ขสมก.	ขณะเกิดเหตุ	

๓) ขั้นตอนการอพยพ

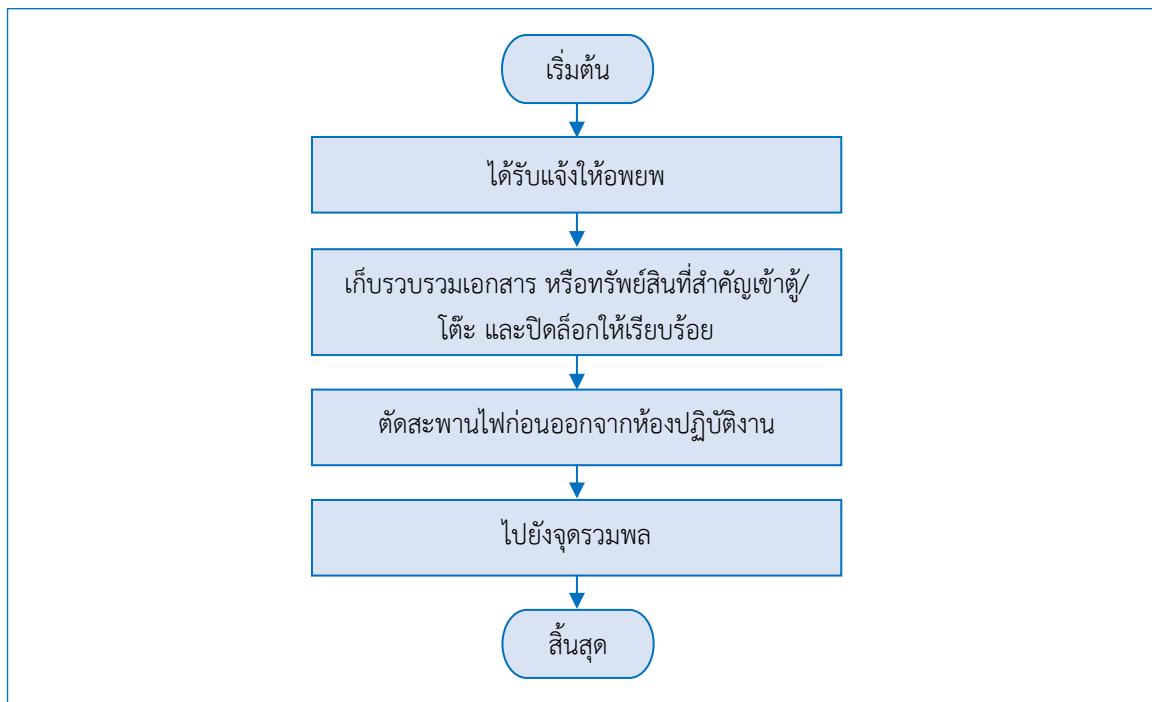
๓.๑) เมื่อได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง หรือเสียงตามสายแจ้งให้อพยพ ให้หยุดทำงานทันที

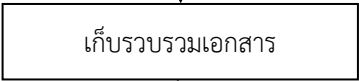
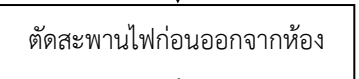
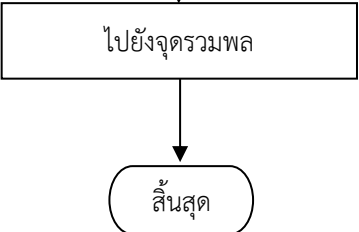
๓.๒) ย้ายขึ้นตระหนก และเก็บรวบรวมเอกสาร หรือทรัพย์สินที่สำคัญเข้าตู้/โต๊ะ และปิดล็อกให้เรียบร้อย

๓.๓) สำรวจ ปิด และดึงปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดออก รวมทั้งตัดสะพานไฟก่อนออกจากห้องปฏิบัติงาน

๓.๔) เดินออกจากฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ไปยังจุดรวมพล ตามเส้นทางฉุกเฉินที่กำหนดไว้ (กรณีอุทกภัย วาตภัยยังคงสามารถใช้ลิฟต์ได้ตามปกติ)

๓.๕) การอพยพควรใช้วิธีเดินเร็ว ไม่ควรวิ่ง และเดินเรียงแถว (๑ - ๒ แถว) เพื่อป้องกันการเบียดเสียดและหกล้ม



การอพยพ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. เมื่อได้รับแจ้งจากหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง หรือเสียงตามสายแจ้งให้อพยพ ให้หยุดทำงานทันที		เจ้าหน้าที่ ขสมก.	ทันที	
๒. ย้ายต้นตระหนก และเก็บรวบรวมเอกสาร หรือทรัพย์สินที่สำคัญเข้าตู้/โต๊ะ และปิดล็อกให้เรียบร้อย		เจ้าหน้าที่ ขสมก.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. สํารวจ ปิด และดึงปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดออก รวมทั้งตัดสะพานไฟก่อนออกจากห้องปฏิบัติงาน		เจ้าหน้าที่ ขสมก.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. เดินออกจากฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ไปยังจุดรวมพล ตามเส้นทางฉุกเฉินที่กำหนดไว้ (กรณีอุทกภัย วัตถุภัยยังคงสามารถใช้ลิฟต์ได้ตามปกติ) (การอพยพควรใช้วิธีเดินเร็ว ไม่ควรวิ่ง และเดินเรียงแถว (๑ - ๒ แถว) เพื่อป้องกันการเบียดเสียดและหกล้ม)		เจ้าหน้าที่ ขสมก.	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

ทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

๑) ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความเสียหาย/ตรวจสอบทรัพย์สินขององค์กรฯ ที่เสียหาย เพื่อแจ้งต่อผู้ประสานงานทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

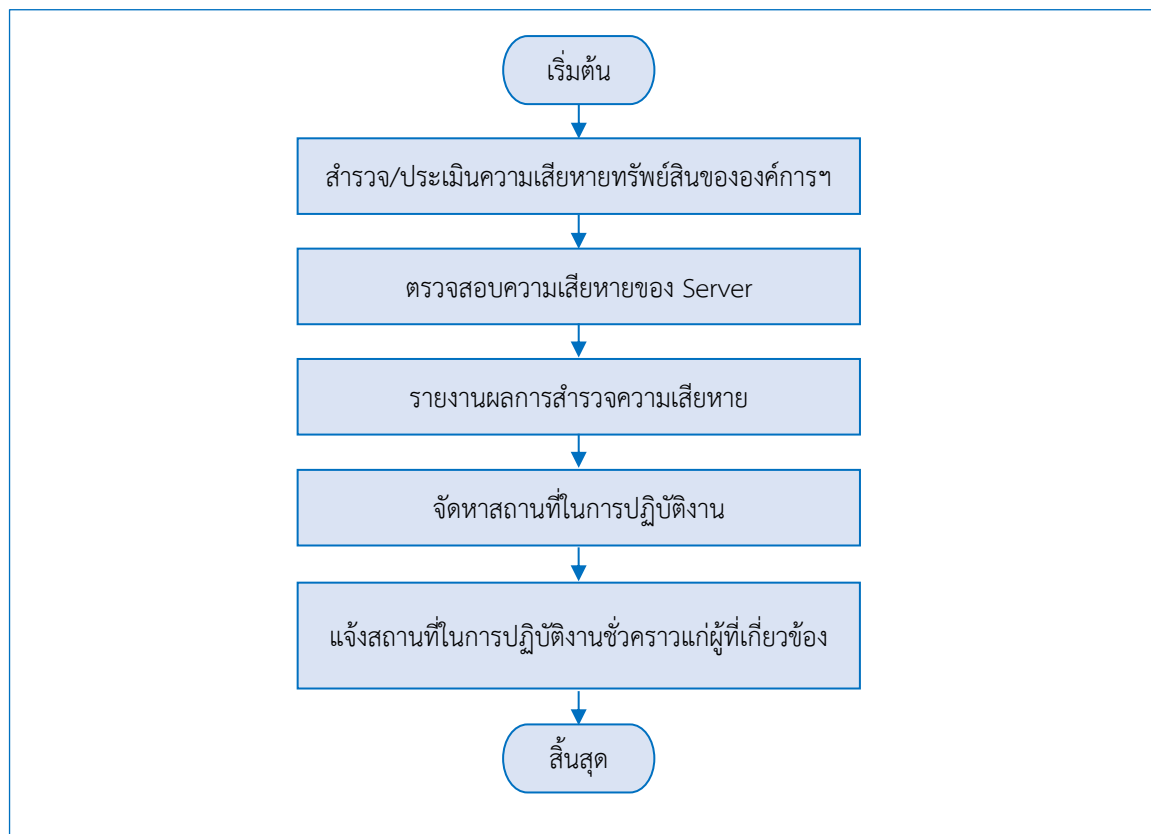
๒) ผอ.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบความเสียหายของ Server เพื่อจัดหาอุปกรณ์ และระบบทดแทนในการปฏิบัติงานภายใน ขสมก. และการให้บริการอื่น ๆ

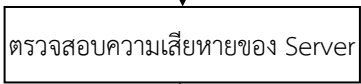
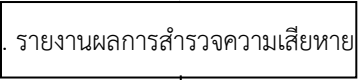
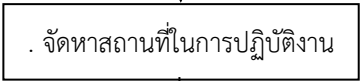
ผู้ประสานงานทีมงานบริหารความต่อเนื่อง

๑) รายงานผลการสำรวจความเสียหายให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องทราบ

๒) จัดหาสถานที่ในการปฏิบัติงานและให้บริการผู้มารับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน

๓) แจ้งเจ้าหน้าที่ของ ขสมก. หน่วยงานต่าง ๆ และผู้รับบริการให้ทราบสถานที่ที่ใช้ในการติดต่องานชั่วคราว



หลังเกิดเหตุการณ์ ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ดำเนินการสำรวจ/ประเมินความเสียหาย/ตรวจสอบทรัพย์สินขององค์การฯ ที่เสียหายเพื่อแจ้งต่อผู้ประสานงานทีมงานบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[สำรวจ/ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๒. ตรวจสอบความเสียหายของ Server เพื่อจัดหาอุปกรณ์และระบบทดแทนในการปฏิบัติงานภายในชมก. และการให้บริการอื่น ๆ	 <pre> graph TD Step1 --> Step2[ตรวจสอบความเสียหายของ Server] </pre>	ผอ.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายใน ๑ วัน	
๓. รายงานผลการสำรวจความเสียหายให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องทราบ	 <pre> graph TD Step2 --> Step3[รายงานผลการสำรวจความเสียหาย] </pre>	ผู้ประสานงานทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. จัดหาสถานที่ในการปฏิบัติงานและให้บริการผู้มารับบริการ/ผู้มาติดต่อประสานงาน	 <pre> graph TD Step3 --> Step4[จัดหาสถานที่ในการปฏิบัติงาน] </pre>	ผู้ประสานงานทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๕. แจ้งเจ้าหน้าที่ของ ชมก. หน่วยงานต่าง ๆ และผู้รับบริการให้ทราบสถานที่ที่ใช้ในการติดต่องานชั่วคราว	 <pre> graph TD Step4 --> Step5[แจ้งสถานที่ในการปฏิบัติงาน] Step5 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงานทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	

๒.๓ เหตุฉุกเฉินด้านผลกระทบจากมนุษย์ในพื้นที่ปฏิบัติงาน

๑) มวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน

สถานการณ์

เหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน สร้างความวุ่นวายสับสน และเกิดความเสียหายโดยเมื่อสถานการณ์พัฒนาสู่การจลาจลแล้วก็จะมีการปราบปรามจากเจ้าหน้าที่รัฐ ปิดกั้นทางเข้าออก ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ในอาคารสถานที่ปฏิบัติงานได้ อาจเกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ซึ่งเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยพฤติกรรมของมนุษย์ โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงในการปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงที่มากขึ้นอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการได้

เมื่อเกิดเหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงานในระยะเริ่มแรก ผู้อยู่ในเหตุการณ์อาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการระงับมวลชนในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน และหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

มวลชน หมายถึง ประชาชนจำนวนมาก ที่มีพฤติกรรมการรวมหมู่ มีวัตถุประสงค์ตรงกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการตรวจตรา

๑.๑) ผู้ประสานงานติดตามสถานการณ์รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุม ประเมินสถานการณ์ตามประเด็นปัญหาของกลุ่มผู้ชุมนุมที่เข้ามาประท้วงเพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไข ปัญหา เพื่อป้องกันผลกระทบต่อการดำเนินงานของ ขสมก. โดยรวบรวมข่าวจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ตำรวจ นักข่าว โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ วิทยู และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๑.๒) จัดเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตรวจสอบความพร้อมของระบบกล้องวงจรปิด ระบบการสื่อสาร ระบบ ไฟฟ้า ให้พร้อมใช้งาน และหาพื้นที่ที่ปลอดภัยเพื่อเก็บยานพาหนะขององค์กรฯ

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตาม แผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความ ปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน จัดให้มี แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงานประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการ ทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินมวลชน ปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงานประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับ มอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

๒.๑ กรณีกลุ่มผู้ชุมนุมชุมนุมโดยรักษาความสงบ (สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานได้)

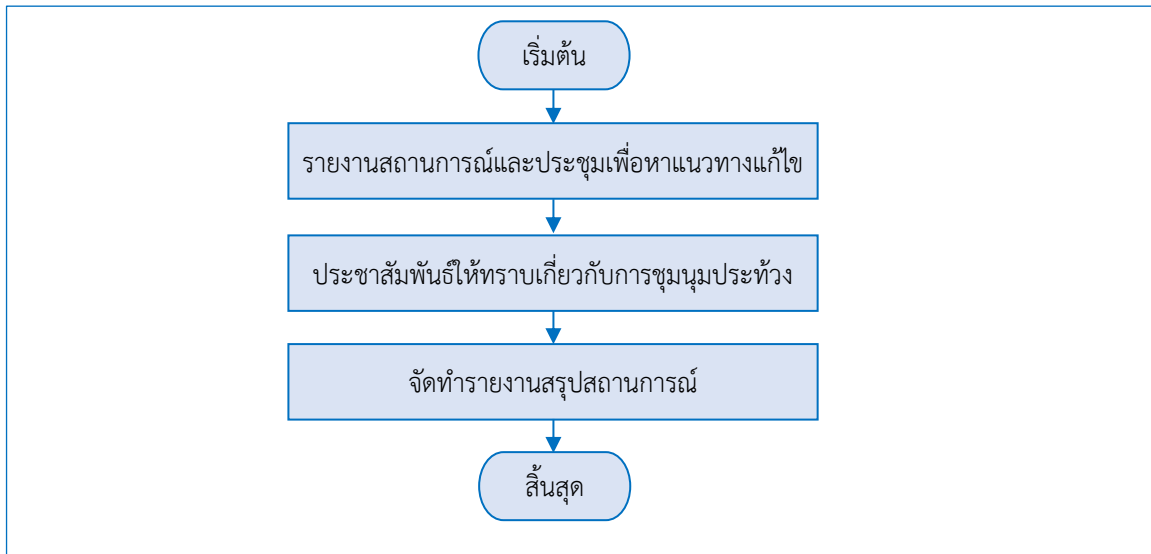
๑) ผู้ประสานงานรายงานสถานการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องและ ประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข เช่น ใช้การเจรจาต่อรอง เป็นต้น ผู้ประสานงานประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่ได้ประชุมไว้

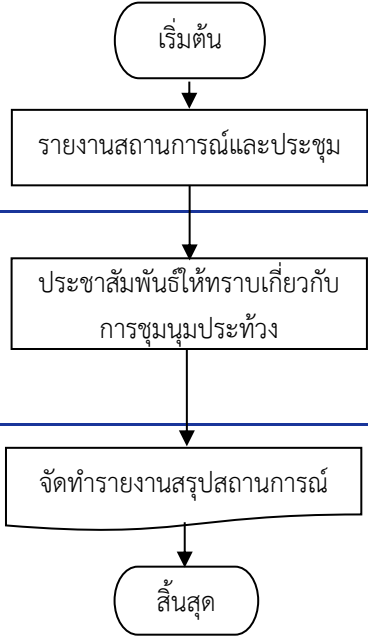
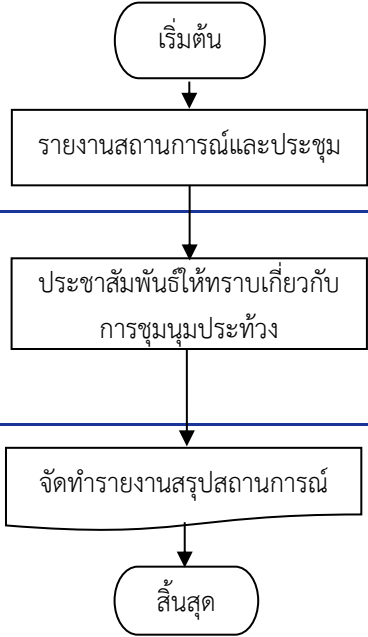
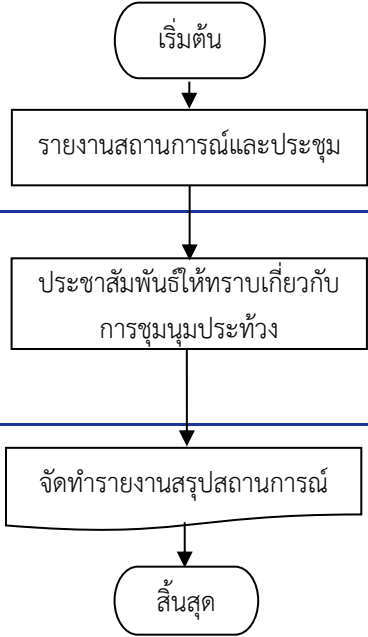
๒) ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ของ ขสมก. รวมถึงบุคคลที่เข้า มาติดต่อกับ ขสมก. ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อมีการชุมนุมประท้วง

๓) หากผู้ชุมนุมยอมยุติการชุมนุม ให้ผู้ประสานงานสรุปสถานการณ์ทั้งหมดให้หัวหน้า ทีมงานบริหารความต่อเนื่องทราบ เพื่อเป็นข้อมูล ให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องรายงาน ผอ. ต่อไป



กรณีกลุ่มผู้ชุมนุมชุมนุมโดยรักษาความสงบ (สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานได้)



กรณีกลุ่มผู้ชุมนุมชุมนุมโดยรักษาความสงบ (สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานได้)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. รายงานสถานการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องและประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข เช่น ใช้การเจรจาต่อรอง เป็นต้น ผู้ประสานงานประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่ได้ประชุมไว้	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[รายงานสถานการณ์และประชุม] B --> C[ประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับการชุมนุมประท้วง] C --> D[จัดทำรายงานสรุปสถานการณ์] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงานทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ของ ขสมก. รวมถึงบุคคลที่เข้ามาติดต่องานกับ ขสมก. ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อมีการชุมนุมประท้วง	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[รายงานสถานการณ์และประชุม] B --> C[ประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับการชุมนุมประท้วง] C --> D[จัดทำรายงานสรุปสถานการณ์] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากผู้ชุมนุมยอมยุติการชุมนุม ให้ผู้ประสานงานสรุปสถานการณ์ทั้งหมดให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องทราบ เพื่อเป็นข้อมูล ให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องรายงาน ผอ. ต่อไป	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[รายงานสถานการณ์และประชุม] B --> C[ประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับการชุมนุมประท้วง] C --> D[จัดทำรายงานสรุปสถานการณ์] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงานทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

๒.๒ กรณีกลุ่มผู้ชุมนุมชุมนุมโดยใช้ความรุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานได้)

๑) ผู้ประสานงานรายงานสถานการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องและประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข เช่น ใช้การเจรจาต่อรอง เป็นต้น ผู้ประสานงานประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่ได้ประชุมไว้

๒) ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ปฏิบัติงานของ ขสมก. รวมถึงบุคคลที่เข้ามาติดต่อกับ ขสมก. ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อมีการชุมนุมประท้วง

๓) หากเหตุการณ์มีแนวโน้มความรุนแรงมากขึ้น หรือถูกคุกคามจากกลุ่มผู้ชุมนุมที่ไม่หวังดีให้ฝ่ายอำนวยการแจ้ง ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง รับทราบสถานการณ์ และทำการอพยพออกจากพื้นที่ปฏิบัติงานของ ขสมก.

๔) กรณีที่เหตุการณ์ปิดล้อมไม่สามารถยุติได้ภายใน ๑ วัน ให้ผู้ประสานงานดำเนินการดังนี้

๔.๑) กำหนดเจ้าหน้าที่ติดตามสถานการณ์ และรายงานความเคลื่อนไหวของผู้ชุมนุมตลอด ๒๔ ชั่วโมง

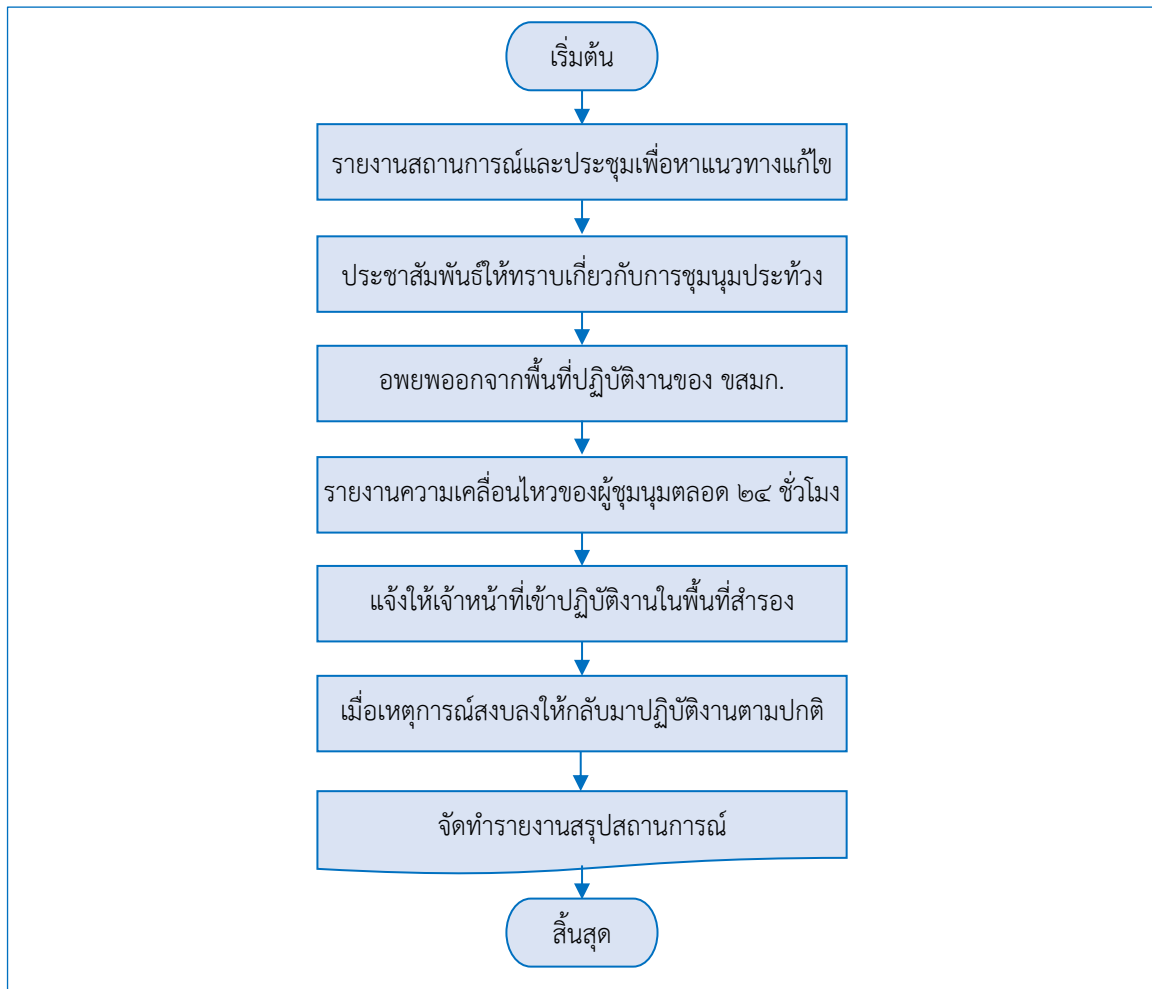
๔.๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำรอง จนกว่าเหตุการณ์จะกลับสู่สถานการณ์ปกติ

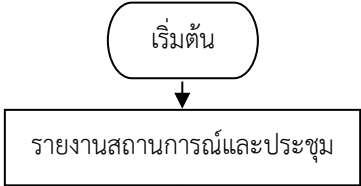
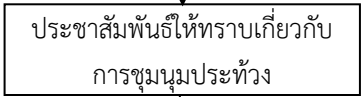
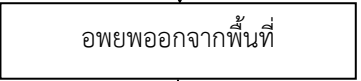
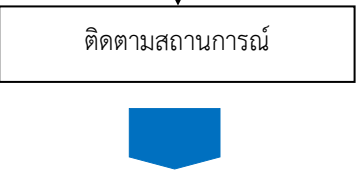
๕) เมื่อเหตุการณ์สงบลง ผู้ประสานงานแจ้งให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง กลับมาปฏิบัติงานตามปกติ

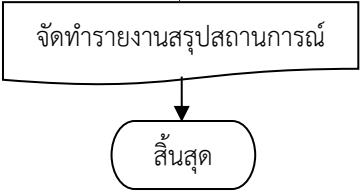
๖) ผู้ประสานงานสรุปสถานการณ์ทั้งหมดให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องทราบ เพื่อเป็นข้อมูลให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องรายงาน ผอ.ก. ต่อไป



กรณีกลุ่มผู้ชุมนุม ชุมนุมโดยใช้ความรุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานได้)

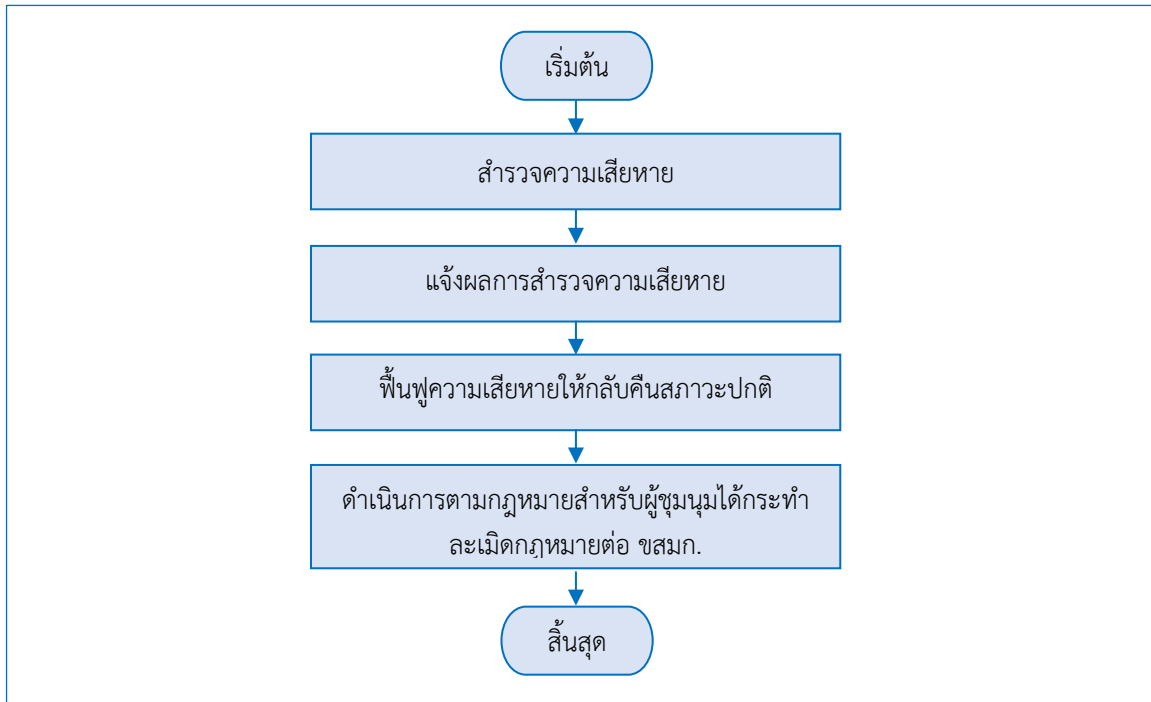


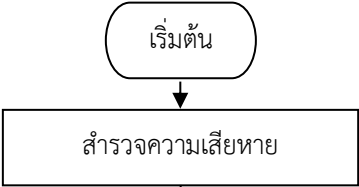
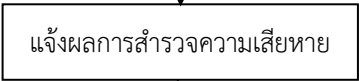
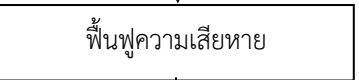
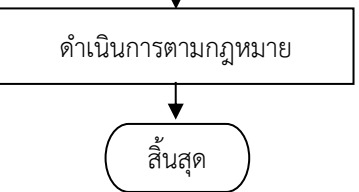
กรณีกลุ่มผู้ชุมนุม ชุมนุมโดยใช้ความรุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานได้)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. รายงานสถานการณ์ต่อหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องและประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข เช่น ใช้การเจรจาต่อรอง เป็นต้น ผู้ประสานงานประสานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่ได้ประชุมไว้		ผู้ประสานงานทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ปฏิบัติงานของ ชมก. รวมถึงบุคคลที่เข้ามาติดต่อกับ ชมก. ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อมีการชุมนุมประท้วง		กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากเหตุการณ์มีแนวโน้มความรุนแรงมากขึ้น หรือถูกคุกคามจากกลุ่มผู้ชุมนุมที่ไม่หวังดีให้ผู้ประสานงานแจ้งฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง รับทราบสถานการณ์ และทำการอพยพออกจากพื้นที่ปฏิบัติงานของ ชมก.		ผู้ประสานงานทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. กรณีที่เหตุการณ์ปิดล้อมไม่สามารถยุติได้ภายใน ๑ วัน ให้ผู้ประสานงานดำเนินการดังนี้ ๔.๑ กำหนดเจ้าหน้าที่ติดตามสถานการณ์ และรายงานความเคลื่อนไหวของผู้ชุมนุมตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๔.๒ แจ้งให้เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำรองจนกว่าเหตุการณ์จะกลับสู่สถานการณ์ปกติ		ผู้ประสานงานทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	

กรณีกลุ่มผู้ชุมนุม ชุมนุมโดยใช้ความรุนแรง (ไม่สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานได้)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อเหตุการณ์สงบลง ผู้ประสานงานแจ้งให้ฝ่ายสำนัก เขตการเดินรถ กอง กลับมาปฏิบัติงานตามปกติ	 <pre> graph TD Start(()) --> A[ปฏิบัติงานตามปกติ] </pre>	ผู้ประสานงานทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๖. สรุปสถานการณ์ทั้งหมดให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องทราบ เพื่อเป็นข้อมูลให้หัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องรายงาน ผอ. ต่อไป	 <pre> graph TD A[จัดทำรายงานสรุปสถานการณ์] --> B([สิ้นสุด]) </pre>	ผู้ประสานงานทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

- ๑) ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ตรวจสอบความเสียหาย (ถ้ามี)
- ๒) ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง แจ้งผลการตรวจสอบความเสียหายให้ผู้ประสานงานรวบรวม
เพื่อรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องพิจารณาสั่งการ
- ๓) ฟื้นฟูความเสียหายให้กลับคืนสภาวะปกติ
- ๔) ดำเนินการตามกฎหมายสำหรับผู้ชุมนุมได้กระทำความผิดกฎหมายต่อ ขสมก.



การปฏิบัติหลังเกิดเหตุ มวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำรวจความเสียหาย (ถ้ามี)	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[สำรวจความเสียหาย] </pre>	ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง	ภายใน ๑ วัน	
๒. แจ้งผลการสำรวจความเสียหายให้ผู้ประสานงานรวบรวมเพื่อรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องพิจารณาสั่งการ	 <pre> graph TD B --> C[แจ้งผลการสำรวจความเสียหาย] </pre>	ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง	ภายใน ๑ วัน	
๓. ฟื้นฟูความเสียหายให้กลับคืนสภาวะปกติ	 <pre> graph TD C --> D[ฟื้นฟูความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ตามระดับ ความเสียหาย	
๔. ดำเนินการตามกฎหมายสำหรับผู้ชุมนุมได้กระทำความผิดกฎหมายต่อ ขสมก.	 <pre> graph TD D --> E[ดำเนินการตามกฎหมาย] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	สำนักกฎหมาย	ภายใน ๗ วัน	

๒) ลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน

สถานการณ์

ในสถานการณ์ปัจจุบัน มีเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการลอบวางระเบิดมากมาย เช่น การขว้างระเบิดตามสถานที่ราชการ โรงแรม ศูนย์การค้า ท่าอากาศยาน หรือสถานที่สำคัญต่าง ๆ ภัยคุกคามเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นเพียงการขู่หรือเหตุการณ์จริงก็ตาม ได้ส่งผลกระทบอย่างมากมายต่อขวัญและกำลังใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์เศรษฐกิจ ความมั่นคงของประเทศ และยิ่งอาจกระทบไปถึงการท่องเที่ยวของประเทศอีกด้วย มาตรการป้องกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์กรต้องพิจารณาและเร่งดำเนินการโดยเร่งด่วนเพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของตนเองและผู้อื่น

เมื่อเกิดเหตุลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงานในระยะเริ่มแรก ผู้อยู่ในเหตุการณ์อาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการระงับมวลชนในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุมวลชนปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน และหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงานลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ลอบวางระเบิด	หมายถึง	การลอบวางระเบิดรวมถึงการขว้างระเบิด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ประชาชนขวัญเสียและหวาดกลัว ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของหน่วยงาน และประเทศ



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของอาคาร สำนักงาน โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเฝ้าสังเกตความผิดปกติหรือวัตถุต้องสงสัย

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงานประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินลอบวางระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงานประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

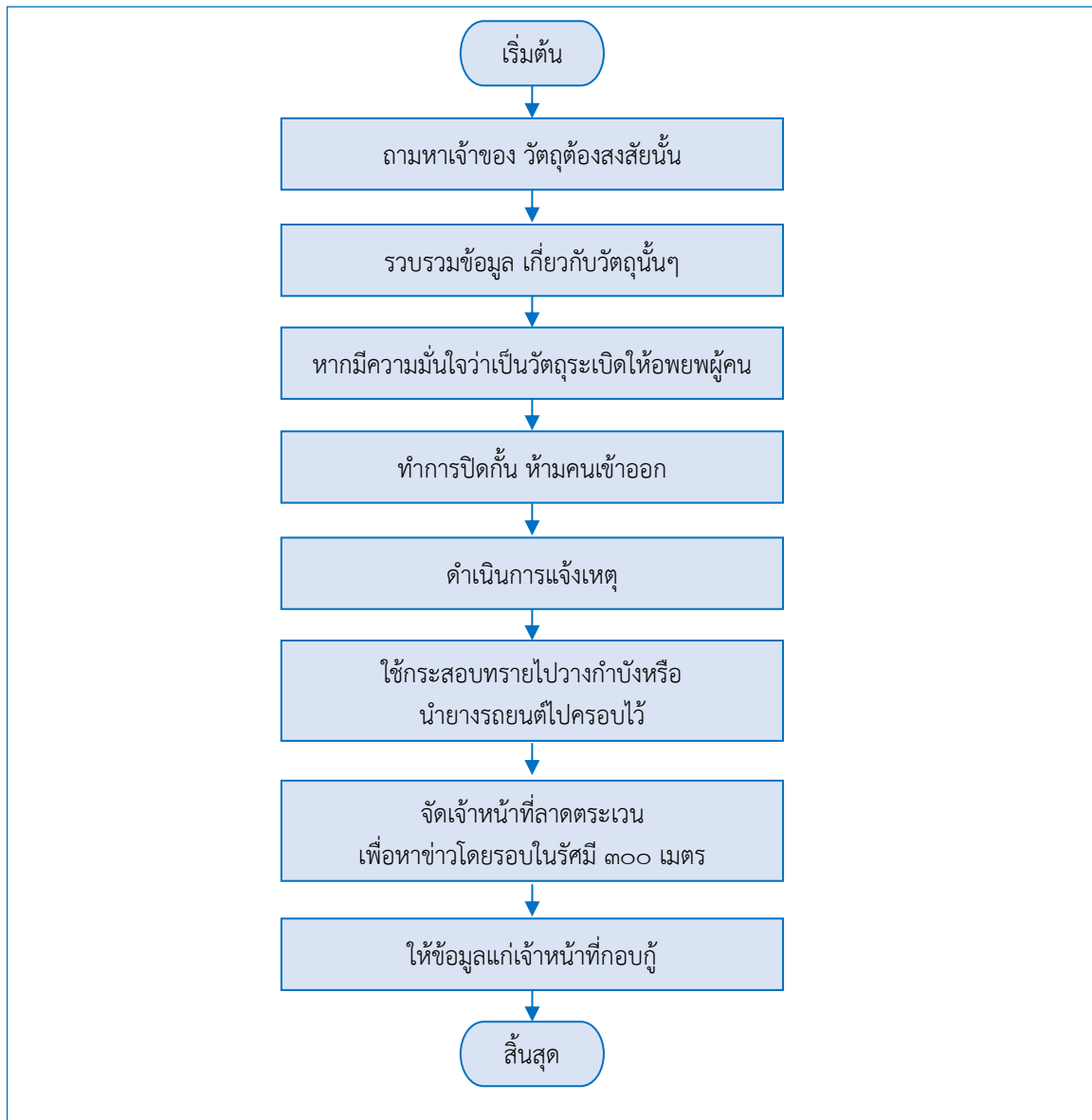
๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

๒.๑ การปฏิบัติกรณีพบวัตถุต้องสงสัย

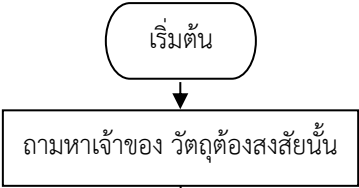
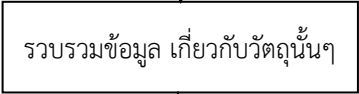
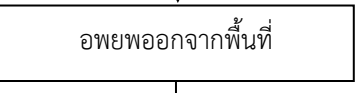
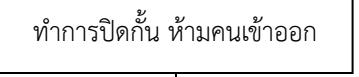
- ๑) ถามหาเจ้าของ วัตถุต้องสงสัยนั้น
- ๒) รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับวัตถุนั้นๆ เช่น สี รูปร่าง ลักษณะ ขนาด น้ำหนักโดยประมาณ และพฤติการณ์ก่อนเกิดเหตุ วัน เวลาที่พบ ใครพบ ก็คน มีใครเคยเคลื่อนย้ายหรือเปล่า
- ๓) อพยพผู้คน หากมีความมั่นใจว่าเป็นวัตถุระเบิดให้รีบดำเนินการอพยพผู้คนไปอยู่ในที่ปลอดภัยที่มีกำแพงด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่าให้เกิดการชุมนุม
- ๔) ทำการปิดกั้น ห้ามคนเข้าออก ห้ามผ่านโดยเด็ดขาดจัดคนเฝ้าไว้เป็นระยะที่ปลอดภัยสามารถมองเห็นได้ตลอดเวลา
- ๕) ดำเนินการแจ้งเหตุ เพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ทำให้ เกิดความปลอดภัยในเบื้องต้น ในกรณีที่ยังไม่สามารถอพยพบุคคลออกมาก่อนได้ ให้ใช้กระสอบทรายไปวางกั้นหรือนำยางรถยนต์ไปครอบไว้ สำหรับกรณีที่ดำเนินการอพยพได้ ให้ดำเนินการอพยพในลักษณะเดิมไปยังสถานที่ที่จัดเตรียมไว้
- ๗) จัดเจ้าหน้าที่ลาดตระเวน เพื่อหาข่าวโดยรอบในรัศมี ๓๐๐ เมตร เพื่อสังเกตผู้มีพิรุณ
- ๘) เมื่อเจ้าหน้าที่เก็บกู้มาถึงควรเตรียมจัดหาผู้ที่รู้รายละเอียดต่าง ๆ ได้ดีเพื่อให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ด้วย



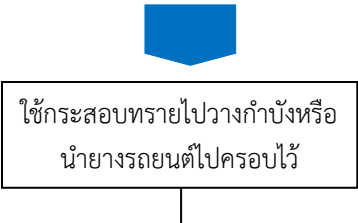
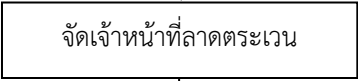
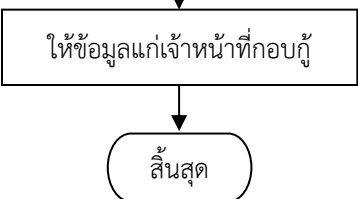
การปฏิบัติกรณีพบวัตถุต้องสงสัย



การปฏิบัติ กรณีพบวัตถุต้องสงสัย

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถามหาเจ้าของ วัตถุต้องสงสัยนั้น		รปภ.	ทันที	
๒. รวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับวัตถุนั้นๆ เช่น สี รูปร่าง ลักษณะ ขนาด น้ำหนักโดยประมาณ และพฤติการณ์ ก่อนเกิดเหตุ วัน เวลาที่พบ ใครพบ ก็คน มีใครเคย เคลื่อนย้ายหรือเปล่า		รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. อพยพผู้คน หากมีความมั่นใจว่าเป็นวัตถุระเบิดให้รีบ ดำเนินการอพยพผู้คนไปอยู่ในที่ปลอดภัยที่มีกำบังด้วย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่าให้เกิดการชุลมุน		รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ทำการปิดกั้น ห้ามคนเข้าออก ห้ามผ่านโดยเด็ดขาด จัดคนเฝ้าไว้เป็นระยะที่ปลอดภัย สามารถมองเห็นได้ ตลอดเวลา		รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๕. ดำเนินการแจ้งเหตุ เพื่อขอความช่วยเหลือจาก หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

การปฏิบัติ กรณีพบวัตถุต้องสงสัย

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ทำให้ เกิดความปลอดภัยในเบื้องต้น ในกรณีที่ยังไม่สามารถอพยพบุคคลออกมาก่อนได้ ให้ใช้กระสอบทรายไปวางก้ำบังหรือนำยางรถยนต์ไปครอบไว้ สำหรับกรณีที่ สามารถดำเนินการอพยพได้ ให้ดำเนินการอพยพใน ลักษณะเดิมไปยังสถานที่ที่จัดเตรียมไว้	 <pre> graph TD A[] --> B[ใช้กระสอบทรายไปวางก้ำบังหรือ นำยางรถยนต์ไปครอบไว้] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๗. จัดเจ้าหน้าที่ลาดตระเวน เพื่อหาข่าวโดยรอบในรัศมี ๓๐๐ เมตร เพื่อสังเกตผู้มีพิรุธ	 <pre> graph TD B --> C[จัดเจ้าหน้าที่ลาดตระเวน] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๘. เมื่อเจ้าหน้าที่เก็บกู้มาถึงควรเตรียมจัดหาผู้ที่รู้ รายละเอียดต่าง ๆ ได้ดีเพื่อให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่เก็บกู้	 <pre> graph TD C --> D[ให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่เก็บกู้] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

๒.๒ การปฏิบัติกรณีพบวัตถุระเบิด

๑) การจัดเตรียมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่พบวัตถุระเบิด ได้แก่ เลขที่ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด รวมทั้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับวัตถุระเบิดว่าเป็นชนิดใด มีลักษณะอย่างไร ทั้งขนาด รูปร่าง สี น้ำหนักโดยประมาณ มูลเหตุที่เชื่อว่าเป็นวัตถุระเบิด ใครเป็นผู้พบ พบเมื่อใด ใครเห็นบ้างที่ตัววัตถุระเบิด มีอุปกรณ์อะไรประกอบที่เห็นได้ เช่น สายไฟ นาฬิกา เป็นต้น

๒) ปิดกั้นพื้นที่ใช้เชือกปิดกั้นผู้คนไม่ให้เข้าไปรบกวน อาจใช้กระสอบทรายไปวางบังหรือนำยางรถยนต์ไปครอบไว้ มีป้ายเตือน และจัดคนเฝ้าในที่ที่ปลอดภัย

ตารางแสดงระยะปลอดภัยต่ำสุดจากสะเก็ดระเบิดในที่โล่ง

น้ำหนักวัตถุระเบิด (ปอนด์)	ระยะปลอดภัย (เมตร)
๑๐-๒๐	๒๗๐
๕๐	๕๒๒
๑๕๐	๖๔๘
๒๕๐	๖๕๔
๕๐๐	๑๑๑๖
๕๐๐	๑๑๔๐
๑๐๐๐	๑๑๔๐

หมายเหตุ: เพื่อให้เกิดความแน่ใจควรเพิ่มระยะอีกประมาณ ๑๐% เพื่อความปลอดภัย

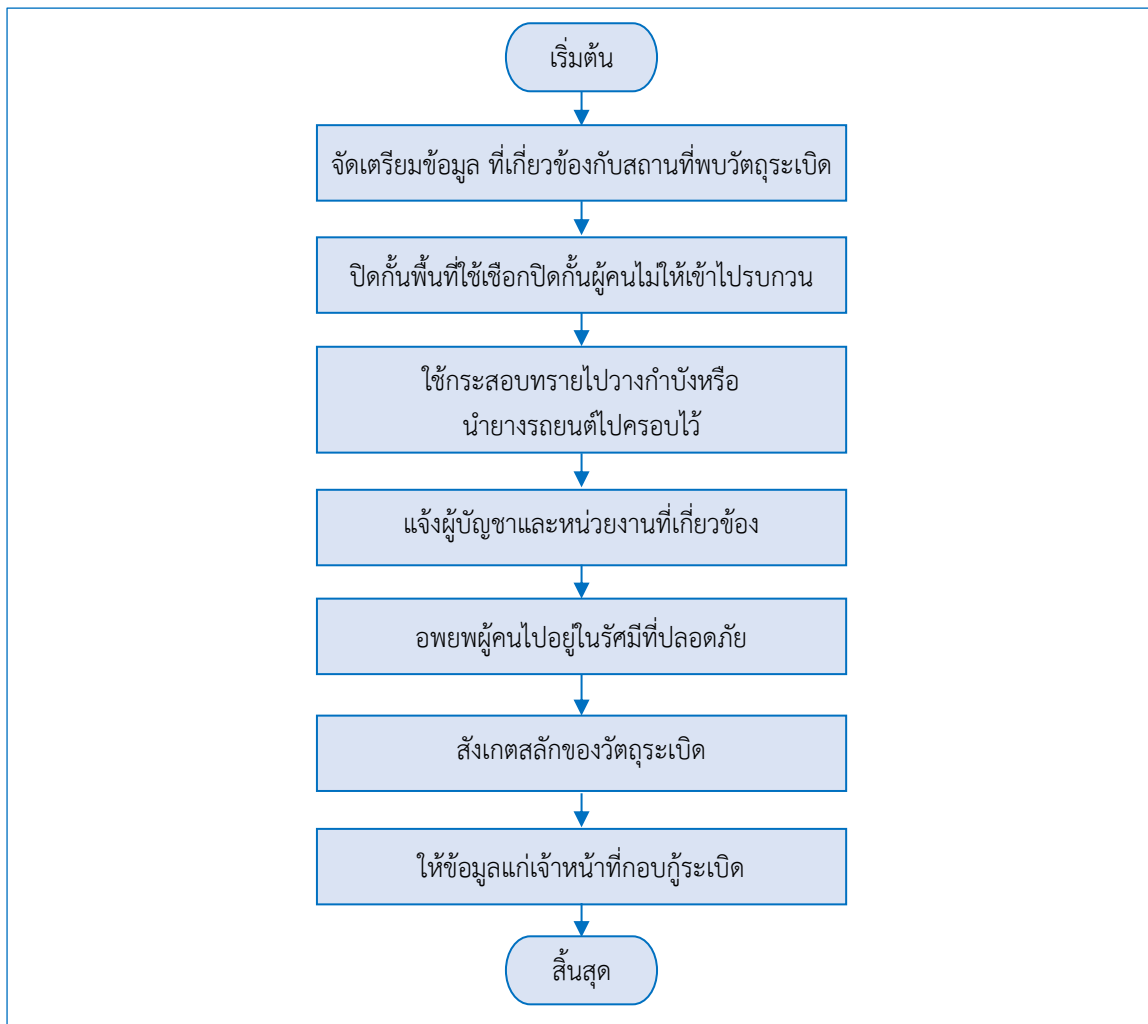
๓) การแจ้งเหตุ รับแจ้งผู้บัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มาช่วยดำเนินการพร้อมกับอพยพผู้คนไปอยู่ในรัศมีที่ปลอดภัยตามตารางแสดงระยะปลอดภัยต่ำสุดจากสะเก็ดระเบิดในที่โล่ง

๔) ถ้าเป็นวัตถุระเบิดอยู่ในลักษณะที่ปลอดภัย เช่น สลักนิรภัยอยู่ในสภาพเรียบร้อยก็เก็บไว้ในที่ที่ปลอดภัยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่มาเก็บกู้ไปแต่หากอยู่ในลักษณะที่ไม่ปลอดภัยเช่นสลักนิรภัยถูกถอดออกหมดแล้วให้ดำเนินการตามข้อ ๒ ถึง ๔ แล้วจัดหาสถานที่โล่ง ห่างไกลบ้านเรือนประชาชน

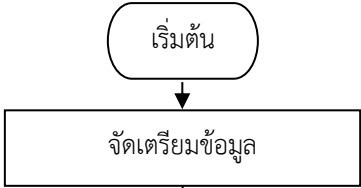
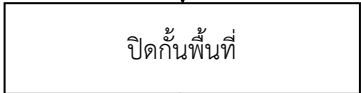
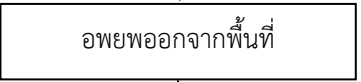
๕) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุระเบิดนั้นได้ดีและรู้ถึงเส้นทางเข้าออกบริเวณที่พบวัตถุระเบิดนั้นเพื่อรอให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่จะมาดำเนินการ

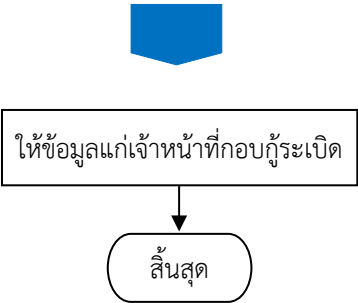


การปฏิบัติกรณีพบวัตถุระเบิด



การปฏิบัติ กรณีพบวัตถุระเบิด

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. จัดเตรียมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่พบวัตถุระเบิด ได้แก่ เลขที่ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด รวมทั้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับวัตถุระเบิดว่าเป็นชนิดใด มีลักษณะอย่างไร ทั้งขนาด รูปร่าง สี น้ำหนัก โดยประมาณ มูลเหตุที่เชื่อว่าเป็นวัตถุระเบิด ใครเป็นผู้พบพบเมื่อใด ใครเห็นบ้างที่ตัววัตถุระเบิด มีอุปกรณ์อะไรประกอบที่เห็นได้ เช่น สายไฟ นาฬิกา เป็นต้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[จัดเตรียมข้อมูล] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ปิดกั้นพื้นที่ใช้เชือกปิดกั้นผู้คนไม่ให้เข้าไปรบกวน อาจใช้กระสอบทรายไปวางบ้างหรือนำยางรถยนต์ไปครอบไว้ มีป้ายเตือน และจัดคนเฝ้าในที่ที่ปลอดภัย	 <pre> graph TD B --> C[ปิดกั้นพื้นที่] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. แจ้งผู้บัญชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มาช่วยดำเนินการพร้อมกับอพยพผู้คนไปอยู่ในรัศมีที่ปลอดภัย ตามตารางแสดงระยะปลอดภัยต่ำสุดจากสะเก็ดระเบิดในที่โล่ง	 <pre> graph TD C --> D[อพยพออกจากพื้นที่] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ถ้าเป็นวัตถุระเบิดอยู่ในลักษณะที่ปลอดภัย เช่น สลักนิรภัยอยู่ในสภาพเรียบร้อยก็เก็บไว้ในที่ที่ปลอดภัยเพื่อรอให้เจ้าหน้าที่มาเก็บกู้ไปแต่หากอยู่ในลักษณะที่ไม่ปลอดภัยเช่นสลักนิรภัยถูกถอดออกหมดแล้วให้ดำเนินการตามข้อ ๒ ถึง ๔ แล้วจัดหาสถานที่โล่งห่างไกลบ้านเรือนประชาชน	 <pre> graph TD D --> E[สังเกตสลักของวัตถุระเบิด] E --> F[] style F fill:#0070C0,color:#fff,stroke:#0070C0,stroke-width:2px </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	

การปฏิบัติ กรณีพบวัตถุระเบิด				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุระเบิดนั้นได้ดีและรู้ถึงเส้นทางเข้าออกบริเวณที่พบวัตถุระเบิดนั้นเพื่อรอให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่จะมาดำเนินการ	 <pre> graph TD A[] --> B[ให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่กอบกู้ระเบิด] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

๒.๓ กรณี การปฏิบัติ เมื่อมีเหตุช่วงระเบิด

๑) ให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มีหน้าที่รับข่าว เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ ให้อยู่ในความสงบ ตั้งสติ อย่าตื่นตื่นหวาดกลัวจนเกินเหตุ

๒) กรณีที่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยตรวจสอบ เหตุเบื้องต้นโดยไม่ต้องกระจายข่าวให้ ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทราบโดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อ ป้องกันการตื่นตระหนก

๓) กรณีผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทราบแล้ว ให้ปลอดภัยไม่ให้เกิดความรู้สึกกลัวและให้มีส่วนร่วม ในการตรวจสอบพื้นที่ว่าพบสิ่งที่จะต้องสงสัยที่ไม่มีเจ้าของถูกวางทิ้งไว้อยู่หรือไม่

๔) ในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ พนักงานหวาดกลัวให้คอยให้กำลังใจ ถ้าต้องอพยพผู้คนให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบเส้นทางอพยพให้ปลอดภัยก่อนแล้วค่อย ๆ อพยพ ผู้คนอย่างเรียบร้อยอย่าให้เกิดความสับสนให้ไปอยู่ในที่ปลอดภัยมีที่กำบัง

๕) แนะนำผู้ที่มีหน้าที่รับโทรศัพท์ให้ระงับการตื่นตกใจกลัวเพราะอาจมีการโทรมาซ้ำอีก ค่อย ๆ พูด ขอความเห็นใจ ฟังเสียงแทรกต่าง ๆ (ที่อาจมี) และอาจทำการพวงสายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องช่วยกัน ฟังและบันทึกเสียงไว้ พยายามหลีกเลี่ยงถามข้อมูลต่างๆให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น สาเหตุที่ทำ เวลา และสถานที่ที่วางระเบิด ข้อมูลที่ได้ให้บันทึกไว้ในแบบฟอร์มเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการต่อไป

๖) งดใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งหมด ประสานแจ้งเหตุกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๗) จัดพนักงานที่ทราบรายละเอียดเหตุการณ์รู้จักเส้นทางต่าง ๆ ภายในสถานที่ไว้รอพบ เจ้าหน้าที่ต้องเป็นบุคคลที่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับ เหตุการณ์ ได้ดีอีกด้วย

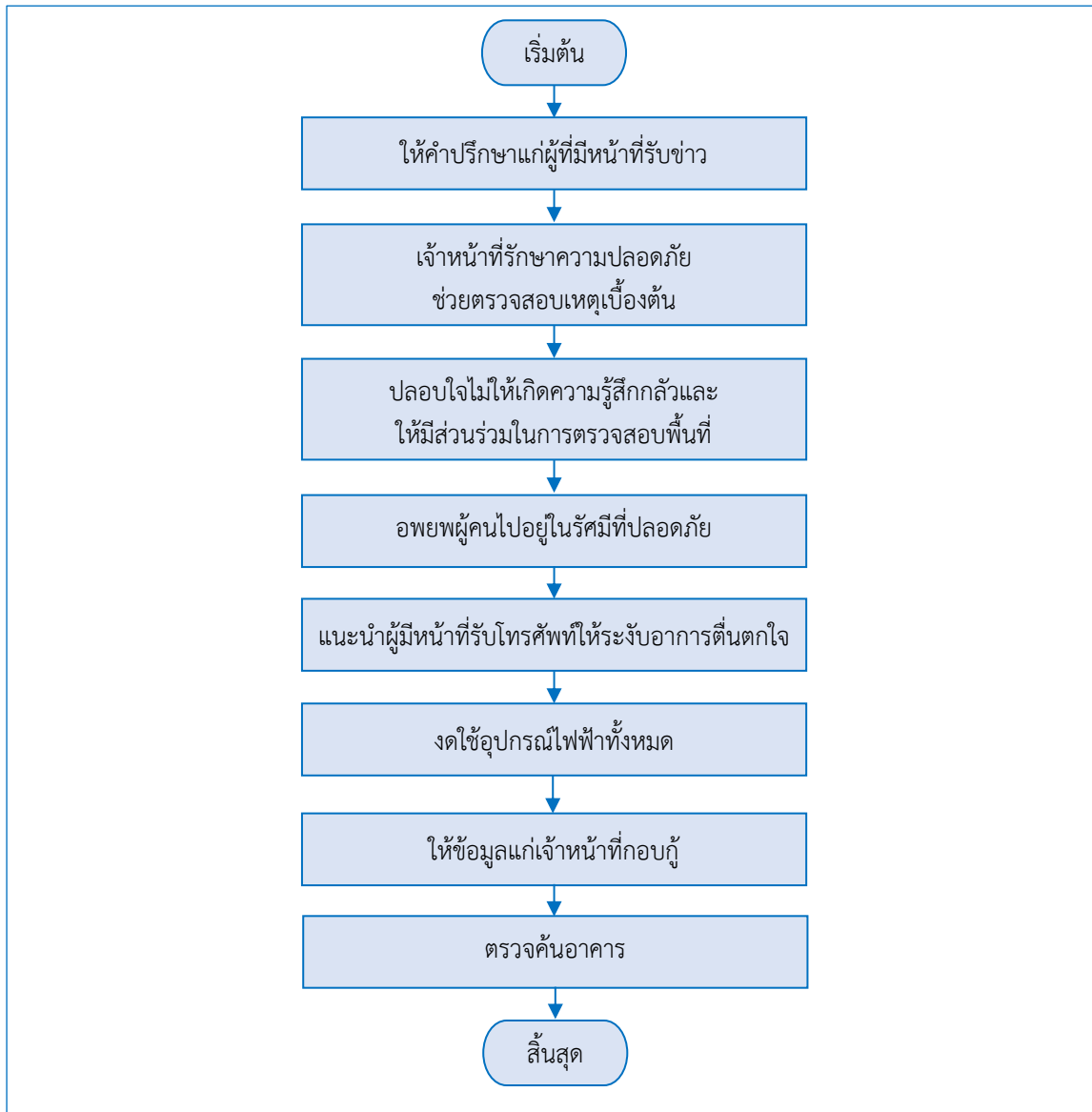
๘) การตรวจค้นที่อาจกระทำได้ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยอาจต้อง ทำการใช้หลักการตรวจค้นอาคาร ที่ได้กล่าวไปแล้วเป็นหลัก พร้อมกับคำแนะนำเพิ่มเติมบางประการ คือ

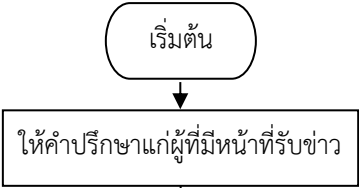
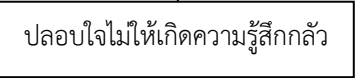
- การตรวจให้ตรวจจากด้านล่างตั้งแต่ระดับเอวลงมาก่อน แล้วจึงตรวจในระดับสูงกว่า เอะขึ้นไป
- ควรตรวจซ้ำหลาย ๆ ครั้งในห้องหนึ่ง อาจให้ผู้ตรวจคนคนเดียวก็ได้
- การตรวจต้องทำการตรวจจากชั้นล่างก่อน แล้วจึงตรวจชั้นบนต่อ ๆ ไป
- อุปกรณ์ตรวจที่ควรมี ได้แก่ ไฟฉายกระบอกที่มีด้านโค้งหรืองอ เหล็กสัก เครื่องฟัง
- การเปิดหีบห่ออุปกรณ์ต้องทำอย่าง ระมัดระวัง และควบคุมจากระยะไกล เช่น ลิ้นชักที่ฝัง ประตูห้อง เป็นต้น
- ห้องได้ที่ตรวจคนแล้วให้ปิดล็อกไว้

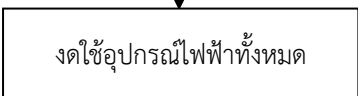
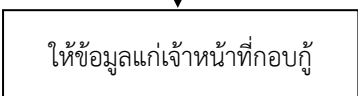
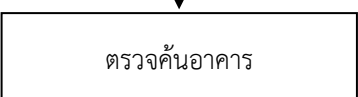
โดยทั่วไปการช่วงระเบิดมักจะได้รับการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์และมักจะเป็นการชู่เพื่อทำให้เกิดความวุ่นวายอย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ก็ไม่ควรละเลยในเรื่องนี้จะต้องรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบทุกครั้งบุคคลใดก็ตามที่ใช้การข่มขู่คุกคามทางโทรศัพท์อาจมีการลงโทษเปิดเผย ข้อมูลบางอย่างของตนเองได้ หากได้มีการบันทึกไว้ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมากเพราะข้อมูลที่ได้อาจ นำมาใช้ในการพิสูจน์ทราบในภายหลังว่าเป็นผู้ใดตั้งนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ได้รับการช่วงระเบิดถ้า ทำได้ให้บันทึกการช่วงระเบิดทางโทรศัพท์โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงหรือบันทึกลงในแบบรายการ ตรวจสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการวางวัตถุระเบิดนั้น ๆ มากที่สุด



กรณี การปฏิบัติ เมื่อมีเหตุชุลวาระเบิด



การปฏิบัติ กรณี การปฏิบัติ เมื่อมีเหตุช่วงาระเบิด				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มีหน้าที่รับข่าว เช่น พนักงานรับโทรศัพท์ ให้อยู่ในความสงบ ตั้งสติ อย่าตื่นเต้น หวาดกลัวจนเกินเหตุ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่มีหน้าที่รับข่าว] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ตรวจสอบเหตุเบื้องต้นโดยไม่ต้องกระจายข่าวให้ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทราบโดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการตื่นตระหนก	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบเหตุเบื้องต้น] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. กรณีผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ทราบแล้ว ให้ปลอบใจไม่ให้เกิดความรู้สึกกลัวและให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบพื้นที่ว่าพบสิ่งที่จะต้องสงสัยที่ไม่มีเจ้าของถูกวางทิ้งไว้หรือไม่	 <pre> graph TD C --> D[ปลอบใจไม่ให้เกิดความรู้สึกกลัว] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ในกรณีที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ พนักงานหวาดกลัวให้คอยให้กำลังใจ ถ้าต้องอพยพผู้คนให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบเส้นทางอพยพให้ปลอดภัยก่อนแล้วค่อย ๆ อพยพผู้คนอย่างเรียบร้อยอย่าให้เกิดความสับสนให้ไปอยู่ในที่ปลอดภัยที่มีที่กำบัง	 <pre> graph TD D --> E[อพยพผู้คนไปอยู่ในรัศมีที่ปลอดภัย] E --> F[] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	

การปฏิบัติ กรณี การปฏิบัติ เมื่อมีเหตุช่วงาระเบิด				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แนะนำผู้มีหน้าที่รับโทรศัพท์ให้ระงับอาการตื่นตกใจ กลัวเพราะอาจมีการโทรมาซ้ำอีก ค่อย ๆ พูด ขอ ความเห็นใจ ฟังเสียงแทรกต่าง ๆ (ที่อาจมี) และอาจทำ การพ่วงสายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องช่วยกันฟังและบันทึกเสียงไว้ พยายามหลีกเลี่ยงถามข้อมูลต่างๆให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น สาเหตุที่ทำ เวลา และสถานที่ที่วางระเบิด ข้อมูลที่ ได้ให้บันทึกไว้ในแบบฟอร์มเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ดำเนินการต่อไป		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๖. งดใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งหมด ประสานแจ้งเหตุกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ		เจ้าหน้าที่ ขสมก.	ขณะเกิดเหตุ	
๗. จัดพนักงานที่ทราบรายละเอียดเหตุการณ์ รู้จัก เส้นทางต่าง ๆ ภายในสถานที่ไว้รอพบเจ้าหน้าที่ต้องเป็น บุคคลที่รู้รายละเอียดเกี่ยวกับ เหตุการณ์ ได้ดีอีกด้วย		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๘. ตรวจสอบอาคาร ดังนี้ - การตรวจให้ตรวจจากด้านล่างตั้งแต่ระดับเอวลงมา ก่อน แล้วจึงตรวจในระดับสูงกว่าเอวขึ้นไป - ควรตรวจซ้ำหลาย ๆ ครั้งในห้องหนึ่ง อาจใช้ ผู้ตรวจคนคนเดียวก็ได้ - การตรวจต้องทำการตรวจจากชั้นล่างก่อน แล้วจึง ตรวจชั้นบนต่อไป	 	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	

การปฏิบัติ กรณี การปฏิบัติ เมื่อมีเหตุช่วงาระเบิด				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- อุปกรณ์ตรวจที่ควรมี ได้แก่ ไฟฉายกระຈกเงาที่มีด้านโค้งหรืออ เหล็กสีก เครื่องฟ้ง - การเปิดหีบห่ออุปกรณ์ต้องทำอย่าง ระมัดระวัง และควบคุมจากระยะไกล เช่น ลั่นชักที่ฝิด ประตูห้อง เป็นต้น - ห้องได้ที่ตรวจคนแล้วให้ปิดล็อกไว้				

๒.๔ กรณี การปฏิบัติเมื่อเหตุระเบิดเกิดขึ้นแล้ว

๑) ปิดกั้นสถานที่นั้น ๆ ห้ามคนที่ไม่มีความจำเป็นต้องเข้าไปรบกวนหรือค้นหาทรัพย์สินหรืออื่น ๆ และให้ตัดคนเฝ้าไว้

๒) ถ้ามีผู้บาดเจ็บให้รีบนำส่งโรงพยาบาลทันที

๓) ดูแลสถานที่ที่ระเบิด ห้ามเก็บกวาดทำความสะอาด ใด ๆ ก่อนมีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุโดยผู้เชี่ยวชาญด้านวัตถุระเบิด

๔) ถ่ายภาพวัตถุพยานในสถานที่เกิดเหตุไว้ทั้งหมด

๕) หากพบวัตถุพยานใด ๆ ให้ทำเครื่องหมายไว้แล้วเก็บใส่ถุงปิดผนึกติดตราลงภายในบรรจุข้อมูลสถานที่พบไปด้วย

๖) จัดเตรียมบุคลากรสำหรับให้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ตำรวจ

มาตรการรักษาความปลอดภัยที่ประชาชนควรนำมาปฏิบัติ

๑) มีระบบตรวจสอบและควบคุมเจ้าหน้าที่ที่จะมาปฏิบัติงานอย่างดีแล้วหรือไม่

๒) มีระบบควบคุมพัสดุหีบห่ออย่างรัดกุมเสมอหรือไม่

๓) มีการควบคุมการเปิด-ปิดอาคารและการรักษาอุณหภูมิอย่างเข้มงวดหรือไม่

๔) มีรั้วรอบอาคารสถานที่และระบบแสงสว่างอย่างเพียงพอแก่บริเวณหรือไม่

๕) ห้องต่าง ๆ เมื่อไม่ใช้งานมีการปิดใส่กุญแจไว้เสมอหรือไม่

๖) มีการตรวจสอบตรวจตราบริเวณกำจัดของเสียเช่นถังขยะที่เก็บพัสดุเล็กใช้อย่างสม่ำเสมอหรือไม่

๗) มีการจัดการในเรื่องสถานที่จอดรถได้เหมาะสมหรือไม่

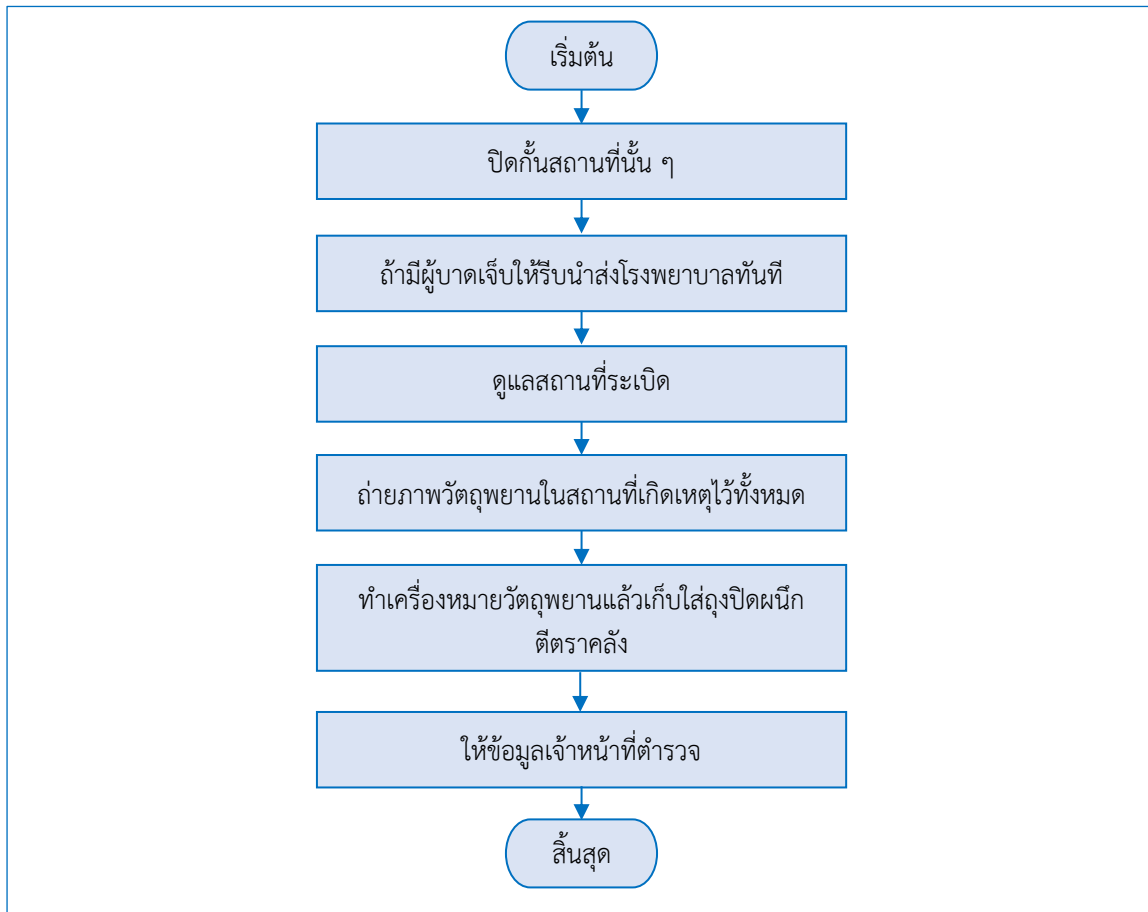
๘) มีการฝึกให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการรักษาความปลอดภัยเช่นการรู้จักสังเกตคนแปลกหน้าสิ่งแปลกปลอม หีบห่อพัสดุต้องสงสัยหรือไม่

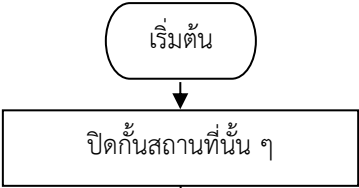
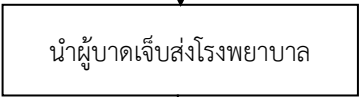
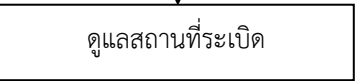
๙) ฝ่ายรักษาความปลอดภัยมีการประเมินสถานการณ์รอบข้างเสมอ และมีการจัดเตรียมการป้องกันพื้นที่อยู่เสมอตามเหตุการณ์ทุกครั้งหรือไม่

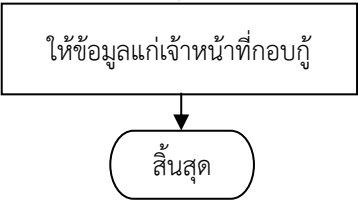
๑๐) มีข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง กับการป้องกันระเบิดไว้เสมอหรือไม่ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ของสถานีตำรวจ หน่วยเก็บกู้วัตถุระเบิด ของทางราชการ



กรณี การปฏิบัติเมื่อเหตุระเบิดเกิดขึ้นแล้ว

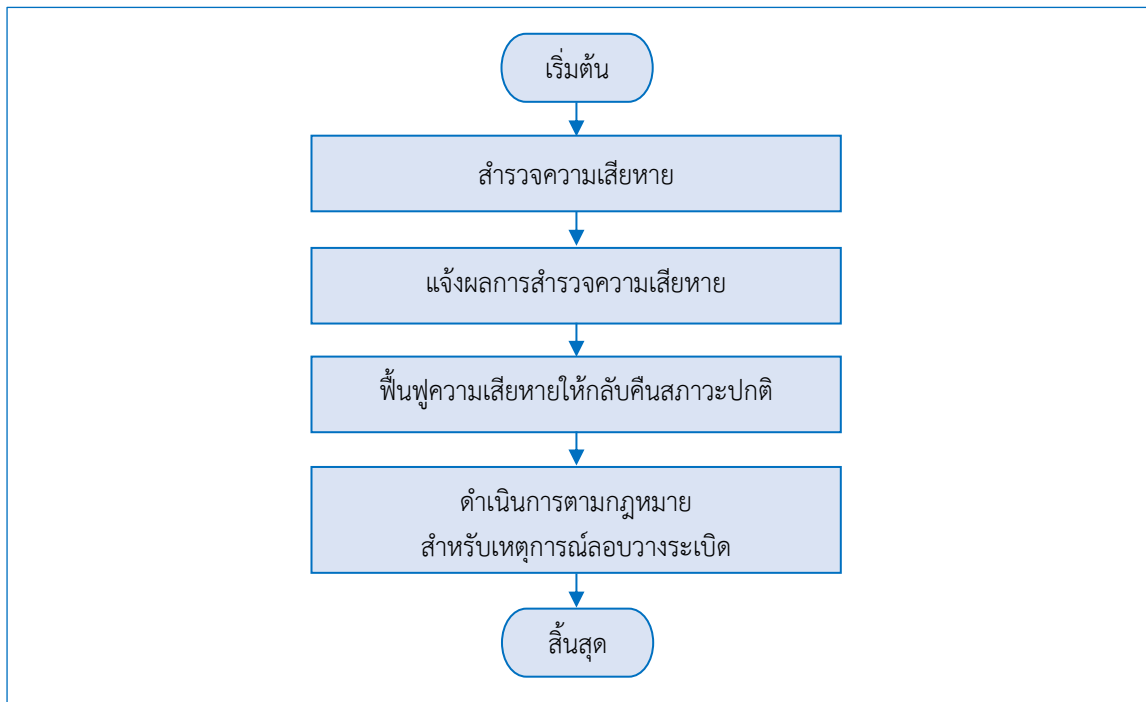


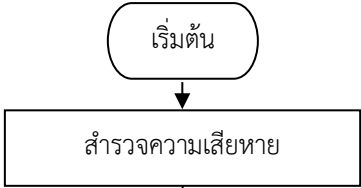
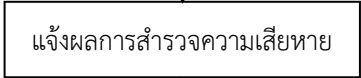
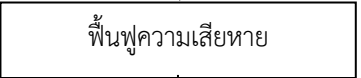
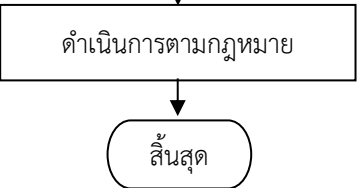
การปฏิบัติ กรณี การปฏิบัติเมื่อเหตุระเบิดเกิดขึ้นแล้ว				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ปิดกั้นสถานที่นั้น ๆ ห้ามคนที่ไม่มีความเกี่ยวข้องเข้าไปบริเวณหรือค้นหาทรัพย์สินหรืออื่น ๆ และให้ตัดคนเฝ้าไว้	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดกั้นสถานที่นั้น ๆ] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ถ้ามีผู้บาดเจ็บให้รีบนำส่งโรงพยาบาลทันที	 <pre> graph TD B --> C[นำผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ดูแลสถานที่ระเบิด ห้ามเก็บกวาดทำความสะอาดใด ๆ ก่อนมีการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุโดยผู้เชี่ยวชาญด้านวัตถุระเบิด	 <pre> graph TD C --> D[ดูแลสถานที่ระเบิด] </pre>	รปภ.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ถ่ายภาพวัตถุพยานในสถานที่เกิดเหตุไว้ทั้งหมด	 <pre> graph TD D --> E[ถ่ายภาพวัตถุพยาน] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

การปฏิบัติ กรณี การปฏิบัติเมื่อเหตุระเบิดเกิดขึ้นแล้ว				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. หากพบวัตถุพยานใด ๆ ให้ทำเครื่องหมายไว้แล้วเก็บใส่ถุงปิดผนึกติดตราลงภายในบรรจุข้อมูลสถานที่พบไปด้วย	 ทำเครื่องหมายวัตถุพยาน 	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๖. จัดเตรียมบุคลากรสำหรับให้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ตำรวจ	 ให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่กอบกู้  สิ้นสุด	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

- ๑) ให้ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง สำรวจความเสียหาย (ถ้ามี)
- ๒) ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง แจ้งผลการสำรวจความเสียหายให้ผู้ประสานงานรวบรวม
เพื่อรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องพิจารณาสั่งการ
- ๓) ฟื้นฟูความเสียหายให้กลับคืนสภาวะปกติ
- ๔) ดำเนินการตามกฎหมายสำหรับเหตุการณ์ลอบวางระเบิด



การปฏิบัติหลังเกิดเหตุ ฝึกอบรมระเบิดในพื้นที่ปฏิบัติงาน				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำรวจความเสียหาย (ถ้ามี)	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[สำรวจความเสียหาย] </pre>	ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง	ภายใน ๑ วัน	
๒. แจ้งผลการสำรวจความเสียหายให้ผู้ประสานงานรวบรวมเพื่อรายงานหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่องพิจารณาสั่งการ	 <pre> graph TD B --> C[แจ้งผลการสำรวจความเสียหาย] </pre>	ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง	ภายใน ๑ วัน	
๓. ฟื้นฟูความเสียหายให้กลับคืนสภาวะปกติ	 <pre> graph TD C --> D[ฟื้นฟูความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ตามระดับ ความเสียหาย	
๔. ดำเนินการตามกฎหมายสำหรับเหตุการณ์ลอบวางระเบิด	 <pre> graph TD D --> E[ดำเนินการตามกฎหมาย] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	สำนักกฎหมาย	ภายใน ๗ วัน	

๒.๔ เหตุฉุกเฉินด้านชีวภาพ

๑) การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน

สถานการณ์

เนื่องด้วยในปัจจุบัน พบการแพร่ระบาดของโรคที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ประเทศต่าง ๆ รวมถึงประเทศไทยได้ออกมาตรการอย่างเข้มงวดเพื่อยับยั้งการแพร่เชื้อ ทั้งห้ามการเดินทางเข้า-ออกประเทศของพลเมือง การปิดเมือง การกักตัว สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน รวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลกระทบ ทำให้ ขสมก. ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบรรเทาความรุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น และทำให้ ขสมก. สามารถป้องกัน เตรียมความพร้อม บรรเทาผลกระทบและดำเนินงานต่อไปได้ในช่วงก่อน ระหว่างและหลังเกิดเหตุการณ์ และสามารถกอบกู้การดำเนินการให้กลับมาสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุการณ์แพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น

๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุการณ์แพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์

๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุการณ์แพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์

การแพร่กระจาย	หมายถึง	เมื่อพบผู้ป่วยยืนยันอย่างน้อย ๑ ราย ที่คิดว่าอาจมีการแพร่กระจาย
เชื้อไวรัส	หมายถึง	จุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดการติดเชื้อ (infectious) ในมนุษย์ ทำให้เกิดโรคและส่งผลกระทบกว้างขวาง



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนเตรียมการ

๑.๑) กำหนดแผนในการเตรียม/จะกระทัมบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานทดแทนการในกรณีเกิดการแพร่ระบาดในวงกว้าง จัดลำดับความสำคัญภารกิจจำเป็นต้องดำเนินการของหน่วยงานและจัดสรรบุคลากรไปปฏิบัติงานในภารกิจต่างๆตามความจำเป็น

๑.๒) กำหนดแนวทาง/มาตรฐานการปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานด้านที่สำคัญในการรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดรวมถึงติดตามผลการปฏิบัติงานตลอดจนการเตรียมคำสั่งหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดกรณีต้องปฏิบัติงานที่บ้าน

๑.๓) กำหนดมาตรการด้านสุขอนามัยและการดูแลบุคลากรและสถานที่ปฏิบัติงาน

๑.๔) การกำหนดผังที่นั่ง ตามมาตรการป้องกัน / เผื่อระวังการแพร่กระจายของเชื้อโรค

๑.๕) การประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงานโดยการใช้ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home)

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงานประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงานประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

๒.๑ กรณีเกิดสถานการณ์ระบาด แต่บุคลากรของ ขสมก. ไม่ติดเชื้อ / ไม่เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง

๑) บริหารจัดการและดูแลความพร้อมของสถานที่

๒) ตรวจวัดอุณหภูมิบุคลากร

๓) เผื่อระวังสุขภาพของบุคลากร

๔) ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติงานเลื่อนเวลาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานและแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงาน (work from home)

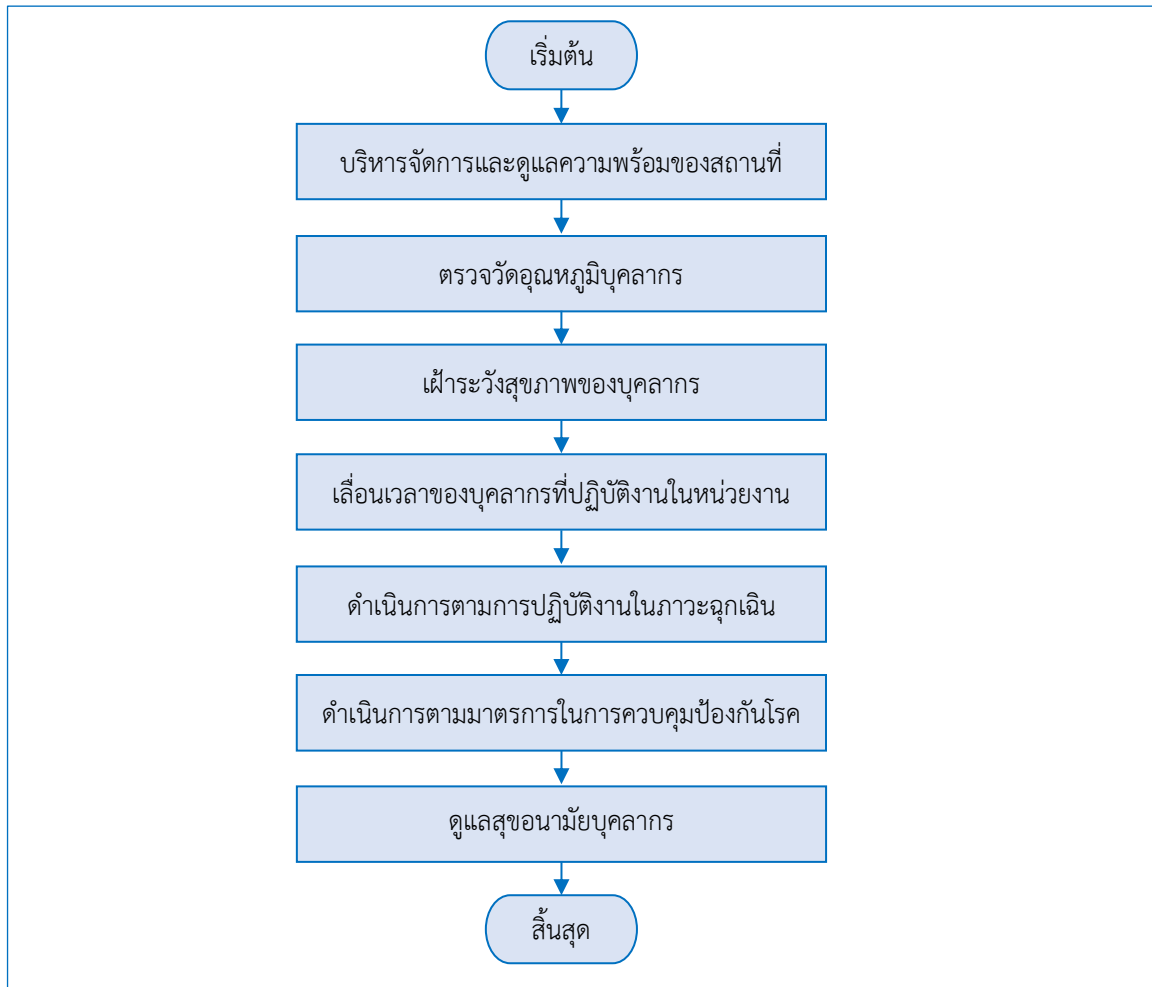
๕) ดำเนินการตามระบบการให้คำปรึกษา และรายงานการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน

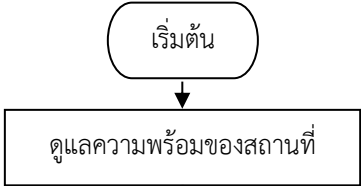
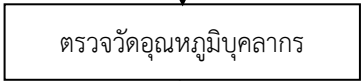
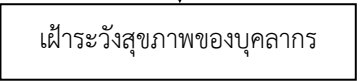
๖) ดำเนินการตามมาตรการในการควบคุมป้องกันโรค / ดูแลรักษาความสะอาด และสุขอนามัย / แนวทางการป้องกันการแพร่เชื้อในสถานที่ปฏิบัติงาน

๗) ดูแลการติดตามมาตรการด้านสุขอนามัยและการดูแลบุคลากร



กรณีเกิดสถานการณ์ระบาด แต่บุคลากรของ ขสมก. ไม่ติดเชื้อ / ไม่เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง



กรณีเกิดสถานการณ์ระบาด แต่บุคลากรของ ขสมก. ไม่ติดเชื้อ / ไม่เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. บริหารจัดการและดูแลความพร้อมของสถานที่	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ดูแลความพร้อมของสถานที่] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ตรวจวัดอุณหภูมิบุคลากร	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจวัดอุณหภูมิบุคลากร] </pre>	หน่วยพยาบาล	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ฝ้าระวังสุขภาพของบุคลากร	 <pre> graph TD C --> D[ฝ้าระวังสุขภาพของบุคลากร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติงานเลื่อนเวลาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานและแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำงาน (work from home)	 <pre> graph TD D --> E[เลื่อนเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	

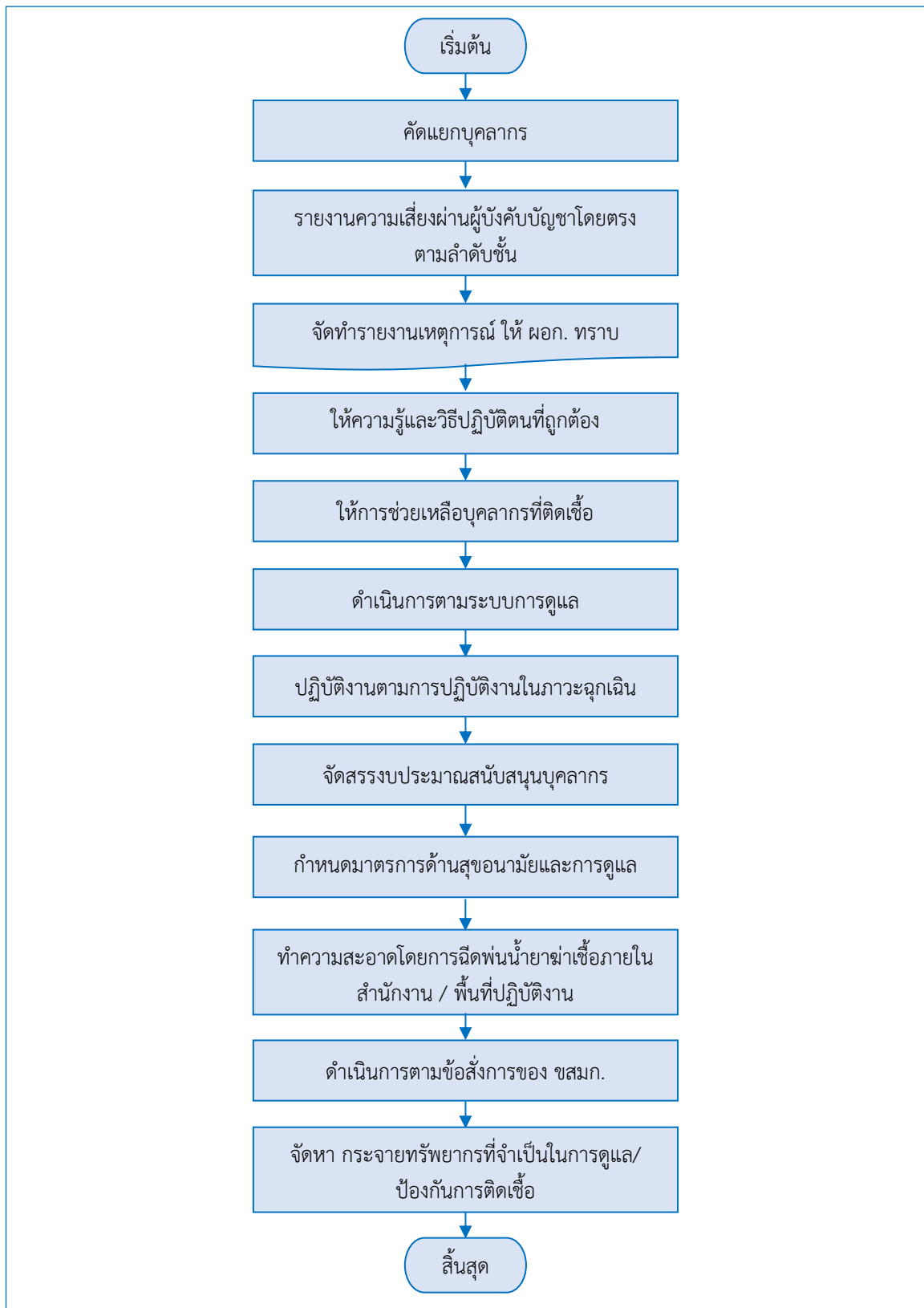
กรณีเกิดสถานการณ์ระบาด แต่บุคลากรของ ชสมก. ไม่ติดเชื้อ / ไม่เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ดำเนินการตามระบบการให้คำปรึกษา และรายงานการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน	<pre> graph TD A[ดำเนินการตามระบบการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน] --> B[ดำเนินการตามมาตรการในการควบคุมป้องกันโรค] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๖. ดำเนินการตามมาตรการในการควบคุมป้องกันโรค / ดูแลรักษาความสะอาด และสุขอนามัย / แนวทางการป้องกันการแพร่เชื้อในสถานที่ปฏิบัติงาน	<pre> graph TD B[ดำเนินการตามมาตรการในการควบคุมป้องกันโรค] --> C[ดูแลสุขอนามัยบุคลากร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๗. ดูแลการติดตามมาตรการด้านสุขอนามัยและการดูแลบุคลากร	<pre> graph TD C[ดูแลสุขอนามัยบุคลากร] --> D([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

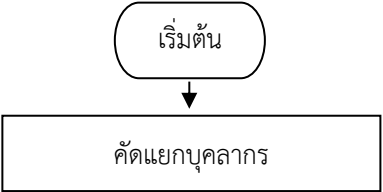
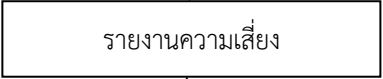
๒.๒ กรณีสถานการณ์ระบาด และมีบุคลากรของ ขสมก. เป็นผู้ติดเชื้อ / เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง

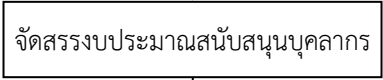
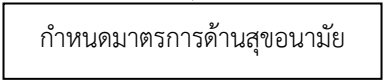
- ๑) คัดแยกบุคลากรออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ ๑ สัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วย กลุ่มที่ ๒ สัมผัสใกล้ชิดกับกลุ่มที่ ๑ กลุ่มที่ ๓ สัมผัสใกล้ชิดกับกลุ่มที่ ๒ มีความเสี่ยงต่ำ หรือไม่มีความเสี่ยง
- ๒) รายงานความเสี่ยงผ่าน ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ตามลำดับชั้น จนถึง ผู้อำนวยการกองการขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร
- ๓) จัดทำรายงานเหตุการณ์ ให้ ผอ.ก. ทราบ
- ๔) ให้ความรู้และวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องเมื่อบุคลากรเกิดการติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน หรือจากการใช้ชีวิตประจำวัน
- ๕) ให้การช่วยเหลือบุคลากรที่ติดเชื้อในการเข้ารับการรักษาอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่บุคลากรได้รับการยืนยันแล้วว่าเป็นผู้ติดเชื้อ
- ๖) ดำเนินการตามระบบการดูแลระดับประจักษ์จิตใจของบุคลากรที่ติดเชื้อและบุคลากรกลุ่มเสี่ยง
- ๗) ปฏิบัติงานตามระบบการให้คำปรึกษา และการรายงานการปฏิบัติงาน ในภาวะฉุกเฉิน
- ๘) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนบุคลากรในการจัดหาอุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน
- ๙) กำหนดมาตรการด้านสุขอนามัยและการดูแลบุคลากรและสถานที่ปฏิบัติงาน
- ๑๐) แจ้งฝ่ายอาคารสถานที่ของสำนักงาน / เขตพื้นที่การเดินทาง ให้เข้าทำความสะอาดโดยการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในสำนักงาน / พื้นที่ปฏิบัติงาน
- ๑๑) จัดระบบการปฏิบัติงานในกรณีที่มีการประกาศ พ.ร.ก. ฉุกเฉินห้ามออกจากพื้นที่พักอาศัยและกำหนดบทบาทหน้าที่ตามภารกิจสำคัญเพื่อปฏิบัติงานเมื่อเกิดการระบาดรุนแรง
- ๑๒) ดำเนินการตามข้อสั่งการ/ระเบียบ/ข้อบังคับในการจัดสรรทรัพยากรของ ขสมก.
- ๑๓) จัดหา กระจายทรัพยากรที่จำเป็นในการดูแล/ป้องกันการติดเชื้อใน ระหว่างการระบาดให้เพียงพอต่อความต้องการใช้

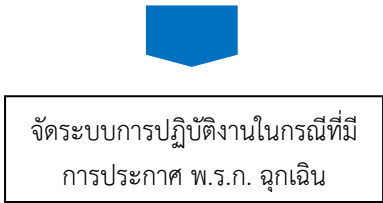
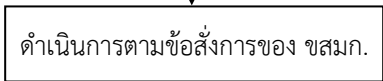
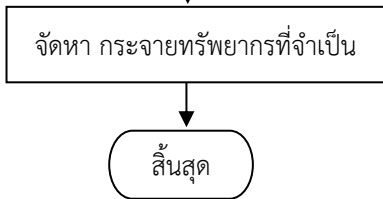


กรณีสถานการณ์ระบาด และมีบุคลากรของ ขสมก. เป็นผู้ติดเชื้อ / เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง



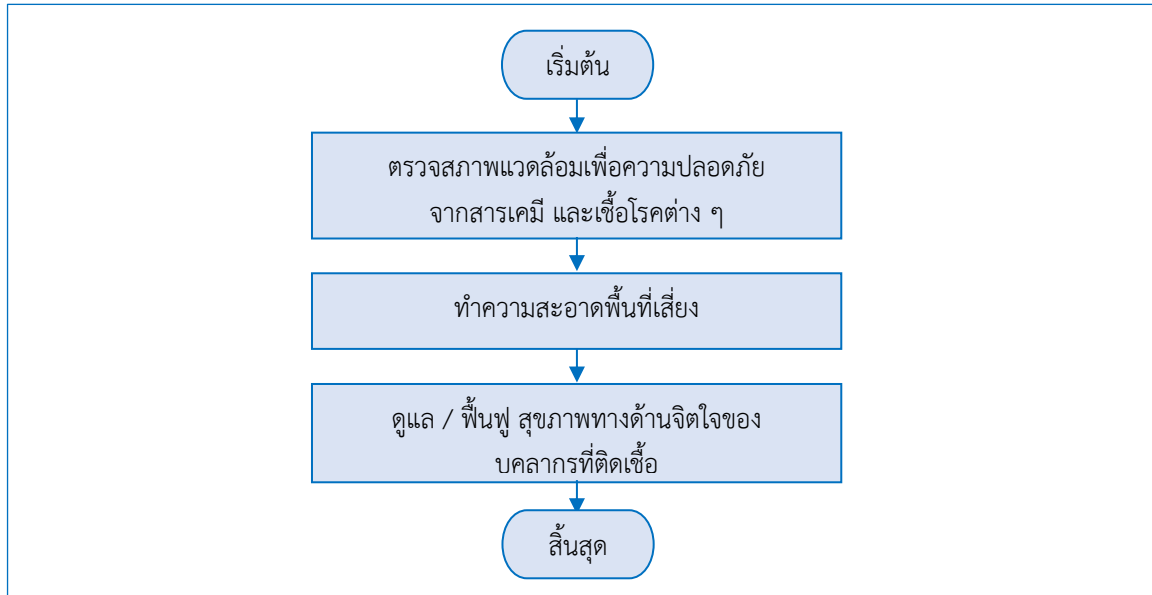
กรณีสถานการณ์ระบาด และมีบุคลากรของ ขสมก. เป็นผู้ติดเชื้อ / เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. คัดแยกบุคลากรออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ ๑ สัมผัสใกล้ชิดผู้ป่วย กลุ่มที่ ๒ สัมผัสใกล้ชิดกับกลุ่มที่ ๑ กลุ่มที่ ๓ สัมผัสใกล้ชิดกับกลุ่มที่ ๒ มีความเสี่ยงต่ำ หรือไม่มีความเสี่ยง	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[คัดแยกบุคลากร] </pre>	ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง	ขณะเกิดเหตุ	
๒. รายงานความเสี่ยงผ่าน ผู้บังคับบัญชาโดยตรงตามลำดับชั้น จนถึง ผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	 <pre> graph TD B --> C[รายงานความเสี่ยง] </pre>	ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง	ขณะเกิดเหตุ	
๓. จัดทำรายงานเหตุการณ์ ให้ ผอ.ก. ทราบ	 <pre> graph TD C --> D[จัดทำรายงานเหตุการณ์ ให้ ผอ.ก.] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ให้ความรู้และวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องเมื่อบุคลากรเกิดการติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน หรือจากการใช้ชีวิตประจำวัน	 <pre> graph TD D --> E[ให้ความรู้และวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๕. ให้การช่วยเหลือบุคลากรที่ติดเชื้อในการเข้ารับการรักษาอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่บุคลากรได้รับการยืนยันแล้วว่าเป็นผู้ติดเชื้อ	 <pre> graph TD E --> F[ให้การช่วยเหลือบุคลากรที่ติดเชื้อ] F --> G[] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

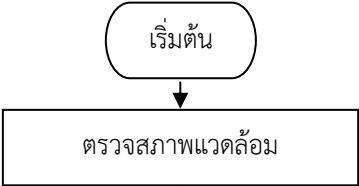
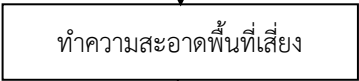
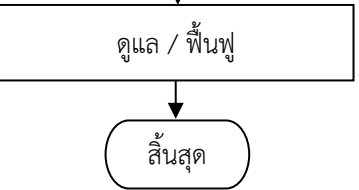
กรณีสถานการณ์ระบาด และมีบุคลากรของ ขสมก. เป็นผู้ติดเชื้อ / เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ดำเนินการตามระบบการดูแลระดับประคองจิตใจของบุคลากรที่ติดเชื้อและบุคลากรกลุ่มเสี่ยง		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๗. ปฏิบัติงานตามระบบการให้คำปรึกษา และการรายงานการปฏิบัติงาน ในภาวะฉุกเฉิน		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๘. จัดสรรงบประมาณสนับสนุนบุคลากรในการจัดหาอุปกรณ์เพื่อการปฏิบัติงาน		กลุ่มงานการเงินและ กองทุนกลาง	ภายใน ๑ วัน	
๙. กำหนดมาตรการด้านสุขอนามัยและการดูแลบุคลากรและสถานที่ปฏิบัติงาน		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๑๐. แจ้งฝ่ายอาคารสถานที่ของสำนักงาน / เขตพื้นที่การเดินรถ ให้เข้าทำความสะอาดโดยการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อภายในสำนักงาน / พื้นที่ปฏิบัติงาน		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

กรณีสถานการณ์ระบาด และมีบุคลากรของ ขสมก. เป็นผู้ติดเชื้อ / เป็นกลุ่มเสี่ยงสูง				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑๑. จัดระบบการปฏิบัติงานในกรณีที่มีการประกาศ พ.ร.ก. ฉุกเฉินห้ามออกจากพื้นที่พักอาศัยและกำหนด บทบาทหน้าที่ตามภารกิจสำคัญเพื่อปฏิบัติงานเมื่อเกิด การระบาดรุนแรง		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๑๒. ดำเนินการตามข้อสั่งการ/ระเบียบ/ข้อบังคับในการ จัดสรรทรัพยากรของ ขสมก.		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๑๓. จัดหา กระจายทรัพยากรที่จำเป็นในการดูแล/ ป้องกันการติดเชื้อในระหว่างการระบาดให้เพียงพอต่อ ความต้องการใช้		ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

- ๑) ตรวจสอบสภาพแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยจากสารเคมี และเชื้อโรคต่าง ๆ
- ๒) ทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยง และการล้างทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยรอบ ทั้งภายในและภายนอก
- ๓) ดูแล / ฟั้นฟู สุขภาพทางด้านจิตใจของบุคลากรที่ติดเชื้อ ของรวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ



การปฏิบัติหลังเกิดเหตุ การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่ปฏิบัติงาน				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตรวจสอบสภาพแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยจากสารเคมี และเชื้อโรคต่าง ๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตรวจสอบสภาพแวดล้อม] </pre>	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย	ภายใน ๑ วัน	
๒. ทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยง และการล้างทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยรอบ ทั้งภายในและภายนอก	 <pre> graph TD B --> C[ทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยง] </pre>	พนักงานทำความสะอาด	ภายใน ๑ วัน	
๓. ดูแล / ฟั้่นฟู สุขภาพทางด้านจิตใจของบุคลากรที่ติดเชื้อ ของรวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ	 <pre> graph TD C --> D[ดูแล / ฟั้่นฟู] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	ตามเหตุการณ์	

๒.๕ เหตุฉุกเฉินด้านเครือข่าย และระบบสารสนเทศ

๑) การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น

สถานการณ์

ระบบคอมพิวเตอร์ทุกระบบ จำเป็นต้องมีมาตรการความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ยกตัวอย่างง่าย ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ผู้คนส่วนใหญ่ใช้งาน มักจะมีโปรแกรมป้องกันไวรัสเพื่อป้องกันไวรัสเข้าสู่ระบบ และแพร่ระบาดบนเครือข่าย นอกจากนี้ อาจจำเป็นต้องล็อกเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อมิให้ผู้อื่นเข้ามาเปิดใช้งาน การล็อกกลอนประตู และการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการลักลอบนำข้อมูลไปใช้งาน สิ่งเหล่านี้จัดเป็นการป้องกันความปลอดภัย ซึ่งก็มีหลายวิธีให้เลือกใช้งานตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในระบบเครือข่ายนั้นมีส่วนร่วมใช้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีทั้งผู้ที่ประสงค์ดีและประสงค์ร้ายควบคู่กันไป สิ่งที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ในระบบเครือข่ายก็คืออาชญากรรมทางด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลายประเภทด้วยกัน เช่น พวกที่คอยดักจับสัญญาณผู้อื่นโดยการใช้เครื่องมือพิเศษจัมป์สายเคเบิลแล้วแอบบันทึกสัญญาณ พวกแคร็กเกอร์ (Crackers) ซึ่งได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์แต่มิมีนิสัยชอบเข้าไปเจาะระบบคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย หรือไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus Computer) ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เขียนขึ้นมาโดยมุ่งหวังในการก่อความเสียหายหรือทำลายข้อมูลในระบบ

การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น อาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดการใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น ในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้นและมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของการบริหารการเดินรถ ที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน อาจสร้างความสูญเสียรายได้และทรัพย์สินของหน่วยงานราชการ

เมื่อเกิดเหตุการณ์ใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้นในระยะเริ่มแรก หากผู้ปฏิบัติงานตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และกอบกู้เหตุการณ์การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้นขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุการณ์การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น ลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และกอบกู้เหตุการณ์การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น ได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ในกรณีเหตุการณ์การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้น
๔. เพื่อให้มีการกอบกู้เหตุการณ์การใช้งานระบบเครือข่ายถูกปิดกั้นที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ระบบเครือข่าย	หมายถึง	ระบบที่เกิดจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องมาต่อเชื่อมโยงเข้าด้วยกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือใช้ทรัพยากรต่าง ๆ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและแบ่งปันทรัพยากรระหว่างกันได้
ปิดกั้น	หมายถึง	ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จนก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุ

๑.๑ แนวทางการป้องกัน

๑) การประกาศแผน ขสมก. มีการประกาศใช้นโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างเป็นทางการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีเอกสารยืนยันที่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ รวมทั้งมีการจัดอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามแผนด้วย

๒) กระบวนการดำเนินงาน (Procedure) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติใน ขสมก. โดยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต้องมีการเลือกขั้นตอนปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การรวบรวมปัญหาและความเสียหายที่เกิดขึ้น การระบุที่มาของผู้บุกรุกและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและทันเวลา รวมทั้งมีการเตรียมอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในการกู้คืนระบบและข้อมูลต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น

๓) การติดต่อสื่อสาร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำบัญชีรายชื่อผู้รับผิดชอบและข้อมูลสำหรับติดต่อกับหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ในการติดต่อทางด้านความมั่นคงปลอดภัยกรณีที่มีความจำเป็นฉุกเฉิน เช่น สำนักงานการไฟฟ้า สถานีดับเพลิง และสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ที่สำนักงานฯ ตั้งอยู่ เป็นต้น รวมทั้งเตรียมการประสานงานกับสถานีดับเพลิงเรื่องแผนผังและเส้นทางการเดินทางภายในอาคาร



๔) การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ ขสมก. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเกิดขัดข้อง/ไม่สามารถใช้งานได้ โดยเตรียมอุปกรณ์ดังนี้

- (๑) แผ่นติดตั้งระบบปฏิบัติการ/ระบบปฏิบัติการระบบเครือข่าย/ระบบงานที่สำคัญ
- (๒) แผ่นโปรแกรม antivirus/spyware
- (๓) แผ่น driver ของอุปกรณ์ต่าง ๆ
- (๔) ระบบสำรองไฟฉุกเฉิน
- (๕) อุปกรณ์สำรองต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์

๕) การสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลเสียหายหรือถูกทำลายจากไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือถูกบุกรุกทำลายหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยบุคคลผู้ไม่หวังดี เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับความเสียหาย/สูญหายเหล่านั้นกลับมาใช้งานได้ตามปกติ โดยสำนักงานฯ มีแนวทางการสำรองและเรียกคืนข้อมูลของระบบที่สำคัญ (Backup and Restore Plan) ไว้เรียบร้อยแล้ว

๖) การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ขสมก. มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่าย โดยผู้ใช้งานจำเป็นจะต้องระมัดระวังในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เพื่อไม่ให้เป็นช่องทางให้ผู้ไม่หวังดีเข้ามาบุกรุกหรือทำลายระบบได้

๑.๒ การเตรียมความพร้อม

๑) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ภัยพิบัติกรณีกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้องเพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหากรณีกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง ซึ่งอาจสร้างความเสียหายแก่ระบบสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ จึงควรกำหนดแนวทางการดำเนินงานเบื้องต้นเพื่อลดปัญหาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศ ดังนี้

๑.๑) จัดทำแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานกรณีกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง

๑.๒) ติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้าและปรับแรงดันอัตโนมัติเพื่อควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง หรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ในส่วน of เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)

๑.๓) เปิดเครื่องสำรองไฟฟ้า ตลอดระยะเวลาในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟฟ้าให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๑.๔) เมื่อเกิดกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง ให้ผู้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์รีบทำการบันทึกข้อมูล ที่ยังค้างอยู่และปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เรียบร้อย

๑.๕) ให้มีการสำรองฐานข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง



๒) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ภัยที่เกิดจากไวรัส

๒.๑) ทำการติดตั้ง Firewall ซึ่งทำหน้าที่กำหนดการเปิด/ปิดการเข้าถึงระบบเครือข่ายจากภายนอก

๒.๒) ทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสที่เครื่องแม่ข่าย (Server) และเครื่องลูกข่าย (Client)

๒.๓) กำหนดให้มีการอัปเดตรูปแบบไวรัส (Virus signature) ในโปรแกรมกำจัดไวรัสโดยอัตโนมัติ

๒.๔) ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งข้อมูลเตือนภัยไวรัส คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งแนะนำวิธีการป้องกันและกำจัดไวรัสในเบื้องต้น

๓) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ภัยจากการบุกรุก และการคุกคามทางคอมพิวเตอร์ที่โจมตีระบบเครือข่ายเพื่อเป็นการเสริมความปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

๓.๑) ติดตั้งระบบ Assess Control โดยใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือ สำหรับประตูเข้า-ออก พร้อมติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อป้องกันการโจรกรรม

๓.๒) กำหนดมาตรการควบคุมการเข้าออกห้องควบคุมระบบเครือข่ายอย่างเข้มงวด

๓.๓) กรณีบุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องเข้าไปในห้องควบคุมระบบเครือข่าย จะต้องมีการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเครือข่ายเป็นผู้รับผิดชอบเป็นผู้พาเข้าไปและคอยกำกับดูแลตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๓.๔) ให้มีการติดตั้ง Firewall และเปิดการใช้งานตลอดเวลา เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้

๓.๕) มีการติดตั้ง Proxy Server เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และกลั่นกรอง ข้อมูลที่มาทางเว็บไซต์ โดยมีการกำหนดค่า Configuration ให้มีความปลอดภัยต่อระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๓.๖) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย ตรวจสอบปริมาณข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ ขสมก. เพื่อสังเกตปริมาณข้อมูลบนเครือข่ายว่ามีปริมาณมากผิดปกติ หรือมีความถี่ในการเรียกใช้ระบบสารสนเทศผิดปกติหรือไม่ เพื่อจะได้สรุปหาสาเหตุและกำหนดแนวทางป้องกันต่อไป

๓.๗) กำหนดให้มีการป้อนชื่อผู้ใช้ (username) และรหัสผ่าน (password) เพื่อตรวจสอบสิทธิก่อนเข้าใช้อินเทอร์เน็ต หรือใช้งานระบบเครือข่ายตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๔) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ ขสมก. ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์จัดการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) และด้านซอฟต์แวร์ (Software) ในเบื้องต้น ตลอดจนวิธีการใช้ระบบเครือข่ายอย่างปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด



๔.๑) สร้างเครือข่ายด้านการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ (Information Security) ร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ของ ขสมก. เพื่อช่วยกำกับดูแลและถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน

๔.๒) กำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ/หรือจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

๔.๓) จัดทำแผนผังการติดต่อฉุกเฉิน (Emergency Call Tree) โดยดำเนินการตามแนวทางป้องกันด้านการติดต่อสื่อสาร

๔.๔) ทำการสำรองข้อมูล ทั้งที่อยู่ในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสำรองระบบเว็บไซต์ และเตรียมสถานที่จัดเก็บที่ปลอดภัย โดยดำเนินการตามแนวทางการป้องกันด้านการสำรองข้อมูล

๒. ขณะเกิดเหตุ

การแก้ไขปัญหาภัยพิบัติต่อระบบสารสนเทศจากด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

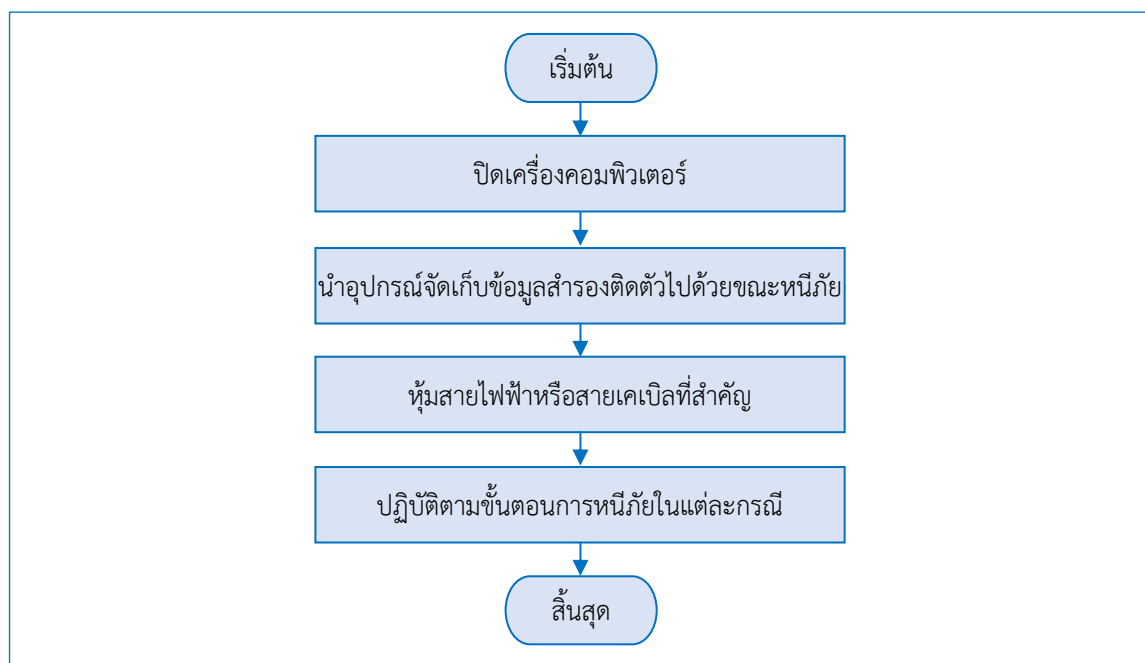
๑) ภัยพิบัติด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเกิดจากเหตุแผ่นดินไหว กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือแรงดันไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ไฟไหม้ พายุ หรือสัตว์กัดแทะ มีข้อปฏิบัติดังนี้

๑.๑) ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์/คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานอยู่

๑.๒) นำอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรองติดตัวไปด้วยขณะหนีภัย

๑.๓) ทำการหุ้มสายไฟฟ้าหรือสายเคเบิลที่สำคัญเพื่อป้องกันมิให้สัตว์กัดแทะ กำหนดให้มีการกำจัดแมลงและสัตว์กัดแทะเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม

๑.๔) ปฏิบัติตามขั้นตอนการหนีภัยในแต่ละกรณี



ภัยพิบัติด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์/คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานอยู่	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ทันที	
๒. นำอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรองติดตัวไปด้วยขณะหนีภัย	<pre> graph TD B --> C[จัดเก็บข้อมูลสำรองติดตัว] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หุ้มสายไฟฟ้าหรือสายเคเบิลที่สำคัญ	<pre> graph TD C --> D[หุ้มสายไฟฟ้าหรือสายเคเบิลที่สำคัญ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ปฏิบัติตามขั้นตอนการหนีภัยในแต่ละกรณี	<pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการหนีภัย] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	

๒) ภัยพิบัติด้านระบบ (Systems Threats) ซึ่งอาจเกิดจากการเจาะข้อมูล/ทำลายระบบและข้อมูลโดยเจตนา การโจมตีหรือก่อวินาศกรรมระบบเครือข่ายทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ มีข้อปฏิบัติดังนี้

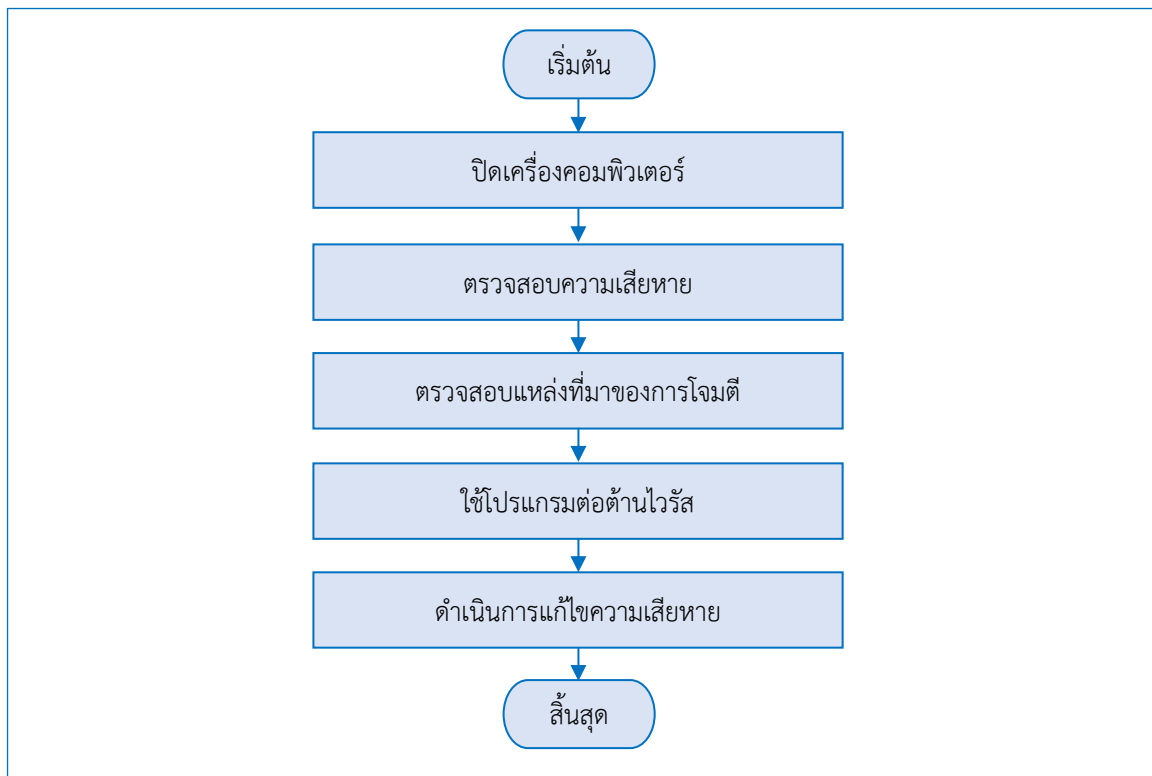
๒.๑) ปิดการเข้าถึงระบบเครือข่าย/ระบบงาน/คอมพิวเตอร์/เว็บไซต์

๒.๒) ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น

๒.๓) ตรวจสอบแหล่งที่มาของการโจมตี

๒.๔) ใช้โปรแกรมต่อต้านไวรัส

๒.๕) ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย เช่น การติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ปรับปรุงระบบความมั่นคง ปลอดภัย ลบไฟล์ที่ติดไวรัส และเรียกคืนข้อมูลเดิม เป็นต้น



ภัยพิบัติด้านระบบ (Systems Threats)

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ปิดการเข้าถึงระบบเครือข่าย/ระบบงาน/คอมพิวเตอร์/เว็บไซต์	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ทันที	
๒. ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น	<pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบความเสียหาย] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ตรวจสอบแหล่งที่มาของการโจมตี	<pre> graph TD C --> D[ตรวจสอบแหล่งที่มาของการโจมตี] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ใช้โปรแกรมต่อต้านไวรัส	<pre> graph TD D --> E[ใช้โปรแกรมต่อต้านไวรัส] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๕. ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย เช่น การติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ปรับปรุงระบบความมั่นคงปลอดภัย ลบไฟล์ที่ติดไวรัส และเรียกคืนข้อมูลเดิม เป็นต้น	<pre> graph TD E --> F[ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	

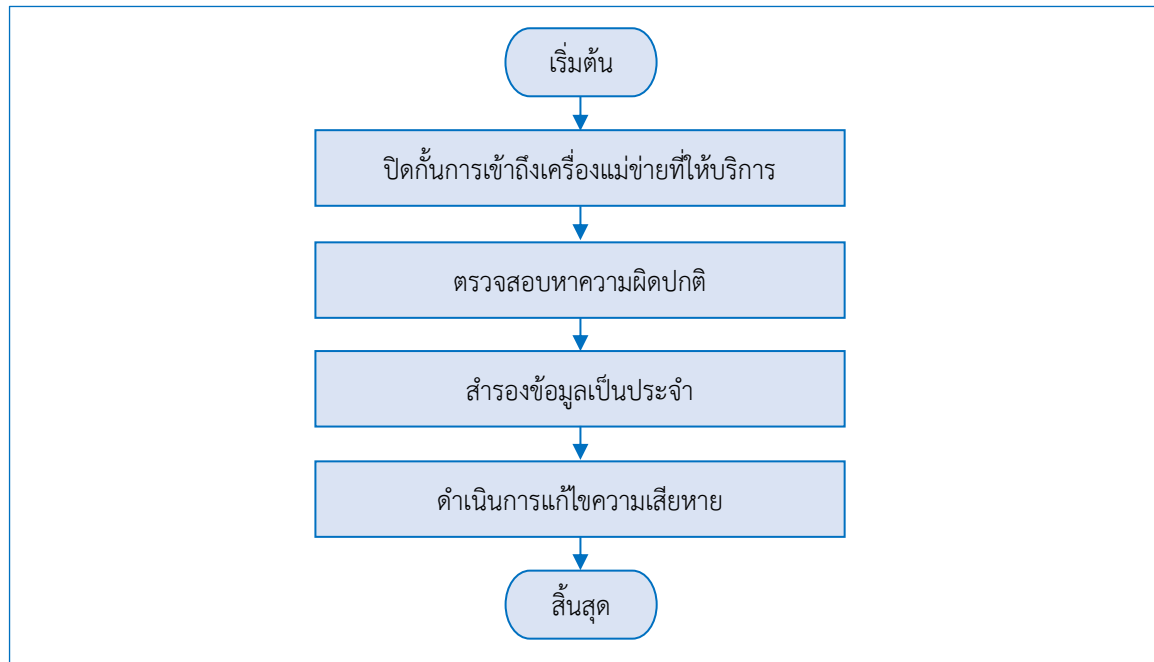
๓) ภัยพิบัติด้านบริหารจัดการ (Administrative Threats) ซึ่งอาจเกิดจากการแทรกแซงเว็บไซต์ การก่อวินาศกรรม ความผิดพลาดของซอฟต์แวร์ หรือฮาร์ดแวร์ มีข้อปฏิบัติดังนี้

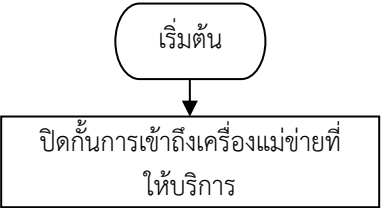
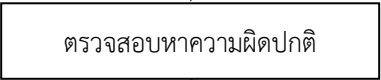
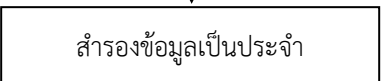
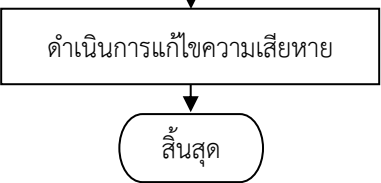
๓.๑) ทำการปิดกั้นการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการ

๓.๒) ทำการตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเป็นประจำ เพื่อตรวจหาความผิดปกติหรือความเสียหาย

๓.๓) สำรองข้อมูลเป็นประจำ เพื่อเตรียมความพร้อมในสถานการณ์การกู้คืนข้อมูล

๓.๔) ตรวจสอบปัญหา ปิดช่องโหว่ และดำเนินการแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น

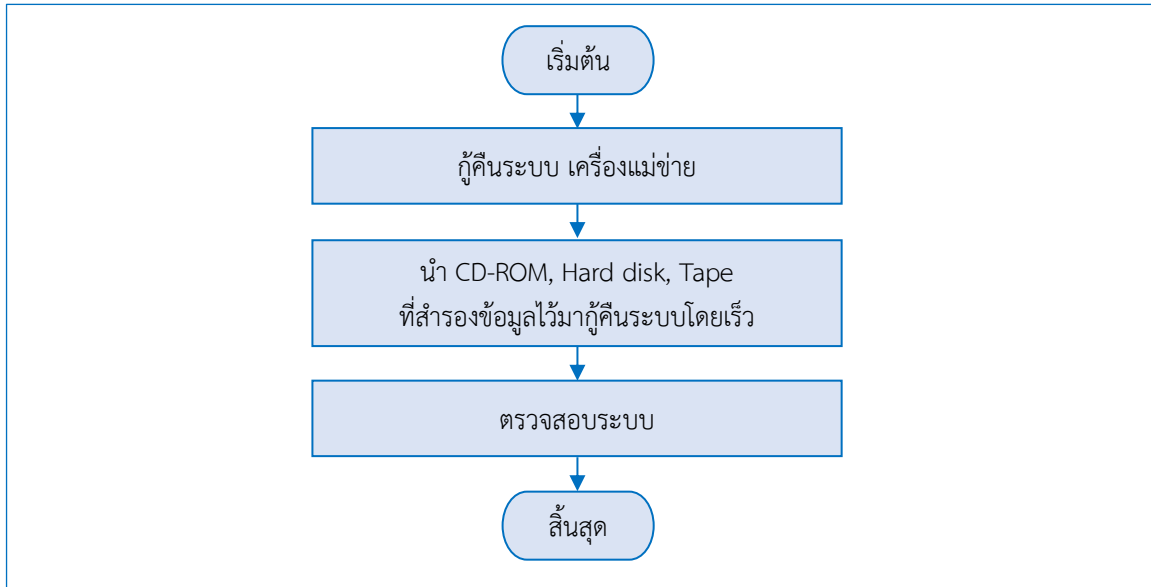


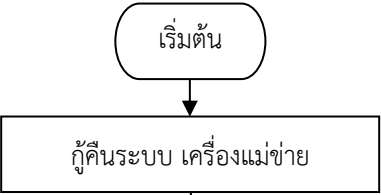
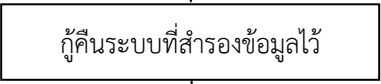
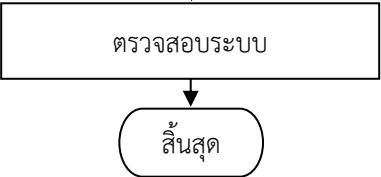
ภัยพิบัติด้านบริหารจัดการ (Administrative Threats)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ทำการปิดกั้นการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดกั้นการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ทันที	
๒. ทำการตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเป็นประจำ เพื่อตรวจหาความผิดปกติหรือความเสียหาย	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบหาความผิดปกติ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๓. สำรองข้อมูลเป็นประจำ เพื่อเตรียมความพร้อมในสถานการณ์การกู้คืนข้อมูล	 <pre> graph TD C --> D[สำรองข้อมูลเป็นประจำ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๔. ตรวจสอบปัญหา ปิดช่องโหว่ และดำเนินการแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น	 <pre> graph TD D --> E[ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	

๓. หลังเกิดเหตุ

หลังเกิดภัยพิบัติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๑) ทำการกู้คืนระบบ เครื่องแม่ข่ายเพื่อให้บริการเว็บไซต์ให้กลับสู่สภาวะปกติ
- ๒) นำ CD-ROM, Hard disk, Tape ที่สำรองข้อมูลไว้มากู้คืนระบบโดยเร็ว
- ๓) ตรวจสอบระบบ ความถูกต้องของข้อมูลให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ



หลังเกิดภัยพิบัติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ทำการกู้คืนระบบ เครื่องแม่ข่ายเพื่อให้บริการเว็บไซต์ให้กลับสู่สภาวะปกติ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[กู้คืนระบบ เครื่องแม่ข่าย] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๒. นำ CD-ROM, Hard disk, Tape ที่สำรองข้อมูลไว้มากู้คืนระบบโดยเร็ว	 <pre> graph TD B --> C[กู้คืนระบบที่สำรองข้อมูลไว้] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๓. ตรวจสอบระบบ ความถูกต้องของข้อมูลให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ	 <pre> graph TD C --> D[ตรวจสอบระบบ] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	

๒) ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น

สถานการณ์

ระบบคอมพิวเตอร์ทุกระบบ จำเป็นต้องมีมาตรการความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ยกตัวอย่างง่าย ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ผู้คนส่วนใหญ่ใช้งาน มักจะมีโปรแกรมป้องกันไวรัสเพื่อป้องกันไวรัสเข้าสู่ระบบ และแพร่ระบาดบนฐานข้อมูล นอกจากนี้ อาจจำเป็นต้องล็อกเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อมิให้ผู้อื่นเข้ามาเปิดใช้งาน การล็อกกลอนประตู และการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการลักลอบนำข้อมูลไปใช้งาน สิ่งเหล่านี้จัดเป็นการป้องกันความปลอดภัย ซึ่งก็มีหลายวิธีให้เลือกใช้งานตามความเหมาะสม

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของ ขสมก. ทั้งในส่วนของการบริหารจัดการ การจัดเก็บ และการประมวลผล ระบบงานสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรถโดยสารแก่ประชาชน (front office system) และระบบปฏิบัติการ (back office system) หากมีความเสี่ยงเกิดขึ้น ก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือสร้างความเสียหายต่อ ขสมก. ได้

ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น อาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น ในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้นและมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลเร่งด่วน หากการถูกปิดกั้นมีระยะเวลาที่ยาวนานอาจสร้างความสูญเสียรายได้และทรัพย์สินของหน่วยงานราชการได้

เมื่อเกิดเหตุระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้นในระยะเริ่มแรก หากผู้ปฏิบัติงานตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะแก้ไขเหตุในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และกอบกู้เหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น ลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และกอบกู้เหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น ได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ในกรณีเหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้น
๔. เพื่อให้มีการกอบกู้เหตุการณ์ระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้นที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

ระบบฐานข้อมูล	หมายถึง	ระบบที่เก็บและรวบรวมข้อมูลเป็นระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นคำ ตัวเลข รูปภาพ วิดีโอ และไฟล์
ปิดกั้น	หมายถึง	ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จนก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ก่อนเกิดเหตุ

๑.๑ แนวทางการป้องกัน

๑) การประกาศแผน ขสมก. มีการประกาศใช้นโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์อย่างเป็นทางการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยมีเอกสารยืนยันที่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ รวมทั้งมีการจัดอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามแผนด้วย

๒) กระบวนการดำเนินงาน (Procedure) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติใน ขสมก. โดยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต้องมีการเลือกขั้นตอนปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การรวบรวมปัญหาและความเสียหายที่เกิดขึ้น การระบุที่มาของผู้บุกรุกและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและทันเวลา รวมทั้งมีการเตรียมอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในการกู้คืนระบบและข้อมูลต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาล่วงหน้า

๓) การติดต่อสื่อสาร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำบัญชีรายชื่อผู้รับผิดชอบและข้อมูลสำหรับติดต่อกับหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ในการติดต่อทางด้านความมั่นคงปลอดภัยกรณีที่มีความจำเป็นฉุกเฉิน เช่น สำนักงานการไฟฟ้า สถานีดับเพลิง และสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ที่สำนักงานฯ ตั้งอยู่ เป็นต้น รวมทั้งเตรียมการประสานงานกับสถานีดับเพลิงเรื่องแผนผังและเส้นทางการเดินทางภายในอาคาร

๔) การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ของ ขสมก. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลเกิดขัดข้อง/ไม่สามารถใช้งานได้ โดยเตรียมอุปกรณ์ดังนี้

- (๑) แผ่นติดตั้งระบบปฏิบัติการ/ระบบปฏิบัติการระบบฐานข้อมูล/ระบบงานที่สำคัญ
- (๒) แผ่นโปรแกรม antivirus/spyware
- (๓) แผ่น driver ของอุปกรณ์ต่าง ๆ
- (๔) ระบบสำรองไฟฉุกเฉิน
- (๕) อุปกรณ์สำรองต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์



๕) การสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลเสียหายหรือถูกทำลายจากไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือถูกบุกรุกทำลายหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยบุคคลผู้ไม่หวังดี เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับความเสียหาย/สูญหายเหล่านั้นกลับมาใช้งานได้ตามปกติ โดยสำนักงานฯ มีแนวทางการสำรองและเรียกคืนข้อมูลของระบบที่สำคัญ (Backup and Restore Plan) ไว้เรียบร้อยแล้ว

๖) การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ขสมก. มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่เชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูล โดยผู้ใช้งานจำเป็นต้องระมัดระวังในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เพื่อไม่ให้เป็นการช่องทางให้ผู้ไม่หวังดีเข้ามาบุกรุกหรือทำลายระบบได้

๑.๒ การเตรียมความพร้อม

๑) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ภัยพิบัติกรณีกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้องเพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหากรณีกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง ซึ่งอาจสร้างความเสียหายแก่ระบบสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ จึงควรกำหนดแนวทางการดำเนินงานเบื้องต้นเพื่อลดปัญหาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศ ดังนี้

๑.๑) จัดทำแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานกรณีกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง

๑.๒) ติดตั้งเครื่องสำรองไฟฟ้าและปรับแรงดันอัตโนมัติเพื่อควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง หรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ในส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)

๑.๓) เปิดเครื่องสำรองไฟฟ้า ตลอดระยะเวลาในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และบำรุงรักษาเครื่องสำรองไฟฟ้าให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๑.๔) เมื่อเกิดกระแสไฟฟ้าดับ/ขัดข้อง ให้ผู้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์รีบทำการบันทึกข้อมูล ที่ยังค้างอยู่และปิดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เรียบร้อย

๑.๕) ให้มีการสำรองฐานข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๒) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ภัยที่เกิดจากไวรัส

๒.๑) ทำการติดตั้ง Firewall ซึ่งทำหน้าที่กำหนดการเปิด/ปิดการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลจากภายนอก

๒.๒) ทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสที่เครื่องแม่ข่าย (Server) และเครื่องลูกข่าย (Client)

๒.๓) กำหนดให้มีการอัปเดตรูปแบบไวรัส (Virus signature) ในโปรแกรมกำจัดไวรัสโดยอัตโนมัติ

๒.๔) ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งข้อมูลเตือนภัยไวรัส คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งแนะนำวิธีการป้องกันและกำจัดไวรัสในเบื้องต้น



๓) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ภัยจากการบุกรุก และการคุกคามทางคอมพิวเตอร์ที่โจมตีระบบฐานข้อมูลเพื่อเป็นการเสริมความปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

๓.๑) ติดตั้งระบบ Assess Control โดยใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือ สำหรับประตูเข้า-ออก พร้อมติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิดเพื่อป้องกันการโจรกรรม

๓.๒) กำหนดมาตรการควบคุมการเข้าออกห้องควบคุมระบบฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด

๓.๓) กรณีบุคคลภายนอกหรือบุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องเข้าไปในห้องควบคุมระบบฐานข้อมูล จะต้องมีการเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูลเป็นผู้รับผิดชอบเป็นผู้พาเข้าไป และคอยกำกับดูแลตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๓.๔) ให้มีการติดตั้ง Firewall และเปิดการใช้งานตลอดเวลา เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าสู่ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ได้

๓.๕) มีการติดตั้ง Proxy Server เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอินเทอร์เน็ต และกลั่นกรอง ข้อมูลที่มาทางเว็บไซต์ โดยมีการกำหนดค่า Configuration ให้มีความปลอดภัยต่อระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

๓.๖) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ดูแลระบบฐานข้อมูล ตรวจสอบปริมาณข้อมูลบนฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตของ ขสมก. เพื่อสังเกตปริมาณข้อมูลบนฐานข้อมูลว่ามีปริมาณมากผิดปกติ หรือมีความถี่ในการเรียกใช้ระบบสารสนเทศผิดปกติหรือไม่ เพื่อจะได้สรุปหาสาเหตุและกำหนดแนวทางป้องกันต่อไป

๓.๗) กำหนดให้มีการป้อนชื่อผู้ใช้ (username) และรหัสผ่าน (password) เพื่อตรวจสอบสิทธิก่อนเข้าใช้อินเทอร์เน็ต หรือใช้งานระบบฐานข้อมูลตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๔) การเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ ขสมก. ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์จัดการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) และด้านซอฟต์แวร์ (Software) ในเบื้องต้น ตลอดจนวิธีการใช้ระบบฐานข้อมูลอย่างปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

๔.๑) สร้างฐานข้อมูลด้านการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ (Information Security) ร่วมกับเจ้าหน้าที่ฝ่าย สำนัก เขตการเดินรถ กอง ของ ขสมก. เพื่อช่วยกำกับดูแลและถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน

๔.๒) กำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และ/หรือจัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

๔.๓) จัดทำแผนผังการติดต่อฉุกเฉิน (Emergency Call Tree) โดยดำเนินการตามแนวทางป้องกันด้านการติดต่อสื่อสาร

๔.๔) ทำการสำรองข้อมูล ทั้งที่อยู่ในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสำรองระบบเว็บไซต์ และเตรียมสถานที่จัดเก็บที่ปลอดภัย โดยดำเนินการตามแนวทางการป้องกันด้านการสำรองข้อมูล



๒. ขณะเกิดเหตุ

การแก้ไขปัญหาภัยพิบัติต่อระบบสารสนเทศจากด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

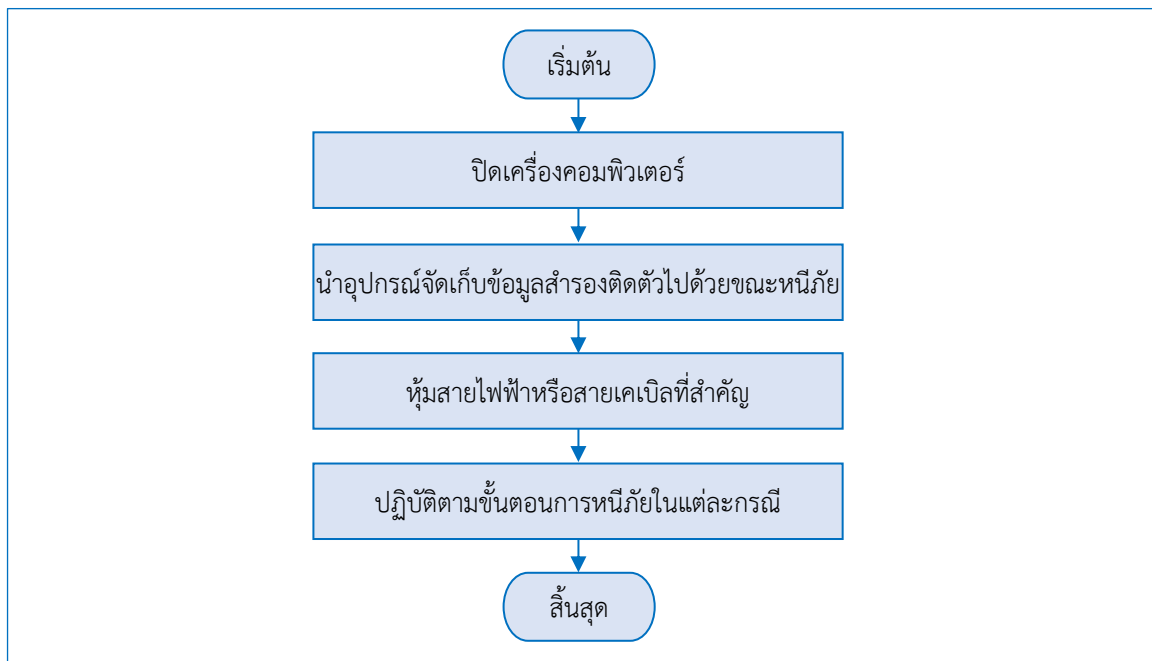
๑) ภัยพิบัติด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเกิดจากเหตุแผ่นดินไหว กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หรือแรงดันไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ไฟไหม้ พายุ หรือสัตว์กัดแทะ มีข้อปฏิบัติดังนี้

๑.๑) ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์/คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานอยู่

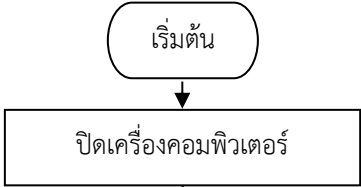
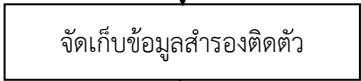
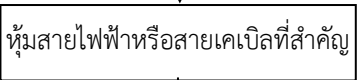
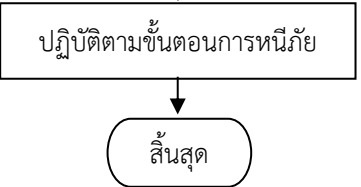
๑.๒) นำอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรองติดตัวไปด้วยขณะหนีภัย

๑.๓) ทำการหุ้มสายไฟฟ้าหรือสายเคเบิลที่สำคัญเพื่อป้องกันมิให้สัตว์กัดแทะ กำหนดให้มีการกำจัดแมลงและสัตว์กัดแทะเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม

๑.๔) ปฏิบัติตามขั้นตอนการหนีภัยในแต่ละกรณี



ภัยพิบัติด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์/คอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานอยู่	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ทันที	
๒. นำอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลสำรองติดตัวไปด้วยขณะหนีภัย	 <pre> graph TD B --> C[จัดเก็บข้อมูลสำรองติดตัว] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หุ้มสายไฟฟ้าหรือสายเคเบิลที่สำคัญ	 <pre> graph TD C --> D[หุ้มสายไฟฟ้าหรือสายเคเบิลที่สำคัญ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ปฏิบัติตามขั้นตอนการหนีภัยในแต่ละกรณี	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการหนีภัย] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	

๒) ภัยพิบัติด้านระบบ (Systems Threats) ซึ่งอาจเกิดจากการเจาะข้อมูล/ทำลายระบบและข้อมูลโดยเจตนา การโจมตีหรือก่อวินาศกรรมระบบฐานข้อมูลทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ มีข้อปฏิบัติดังนี้

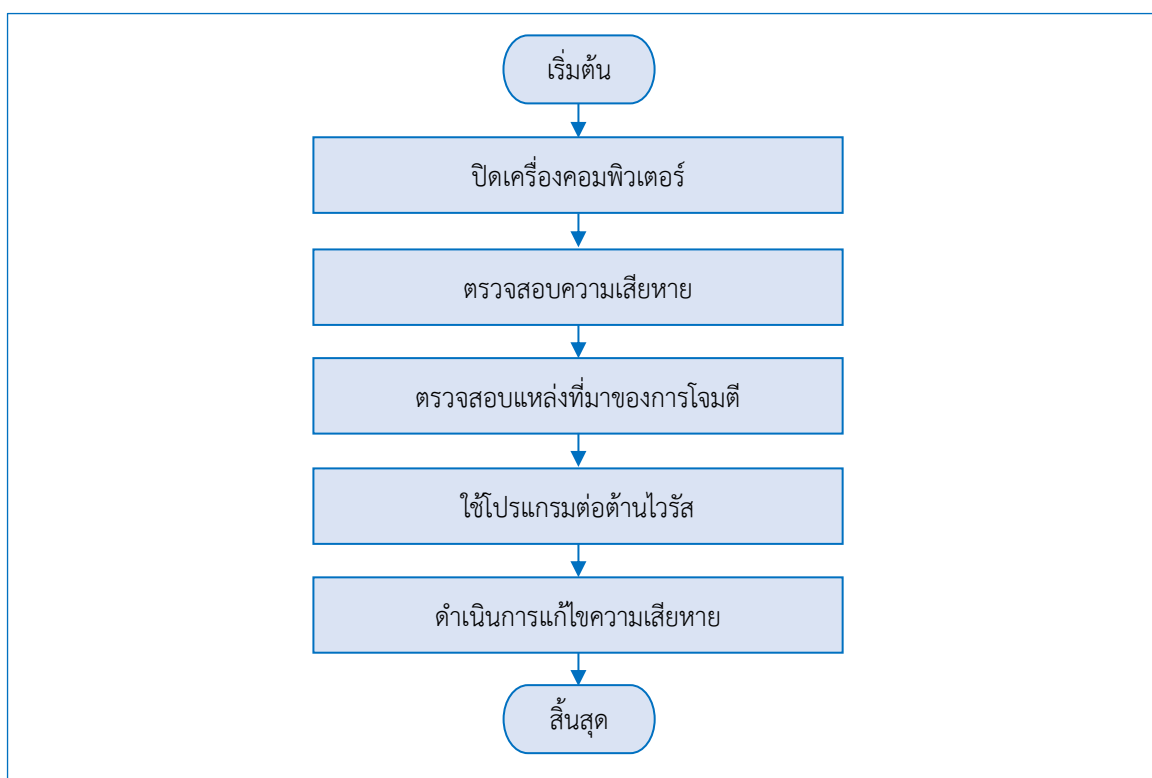
๒.๑) ปิดการเข้าถึงระบบฐานข้อมูล/ระบบงาน/คอมพิวเตอร์/เว็บไซต์

๒.๒) ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น

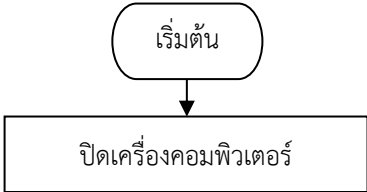
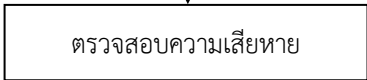
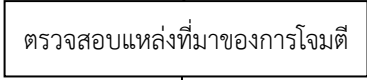
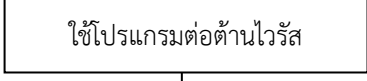
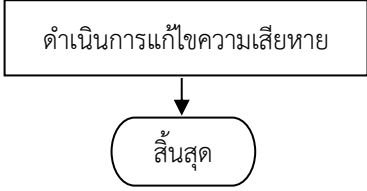
๒.๓) ตรวจสอบแหล่งที่มาของการโจมตี

๒.๔) ใช้โปรแกรมต่อต้านไวรัส

๒.๕) ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย เช่น การติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ปรับปรุงระบบความมั่นคง ปลอดภัย ลบไฟล์ที่ติดไวรัส และเรียกคืนข้อมูลเดิม เป็นต้น



ภัยพิบัติด้านระบบ (Systems Threats)

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ปิดการเข้าถึงระบบเครือข่าย/ระบบงาน/คอมพิวเตอร์/เว็บไซต์	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ทันที	
๒. ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น	 <pre> graph TD A[ตรวจสอบความเสียหาย] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ตรวจสอบแหล่งที่มาของการโจมตี	 <pre> graph TD A[ตรวจสอบแหล่งที่มาของการโจมตี] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ใช้โปรแกรมต่อต้านไวรัส	 <pre> graph TD A[ใช้โปรแกรมต่อต้านไวรัส] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	
๕. ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย เช่น การติดตั้งระบบปฏิบัติการใหม่ปรับปรุงระบบความมั่นคงปลอดภัย ลบไฟล์ที่ติดไวรัส และเรียกคืนข้อมูลเดิม เป็นต้น	 <pre> graph TD A[ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย] --> B([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ขณะเกิดเหตุ	

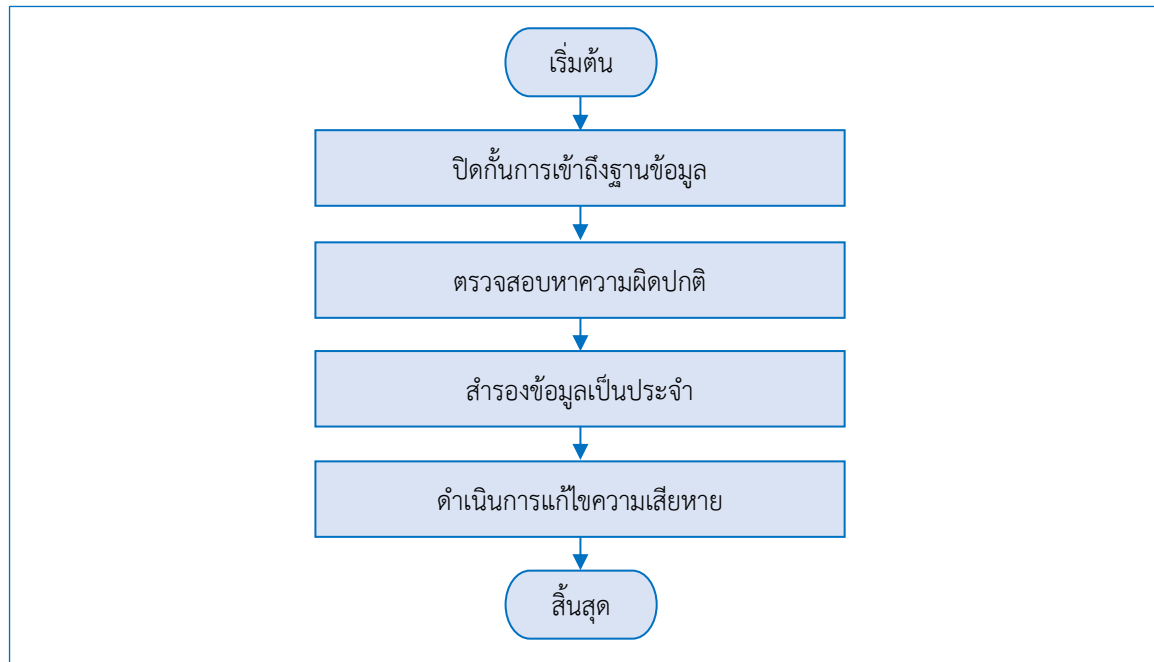
๓) ภัยพิบัติด้านบริหารจัดการ (Administrative Threats) ซึ่งอาจเกิดจากการแทรกแซงเว็บไซต์ การก่อวินาศกรรม ความผิดพลาดของซอฟต์แวร์ หรือฮาร์ดแวร์ มีข้อปฏิบัติดังนี้

๓.๑) ทำการปิดกั้นการเข้าถึงฐานข้อมูลให้บริการ

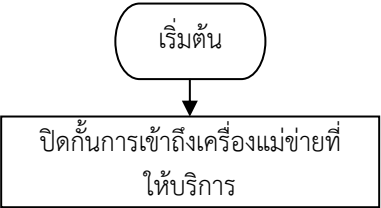
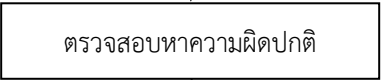
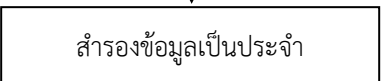
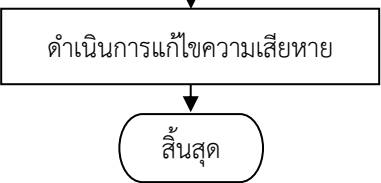
๓.๒) ทำการตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเป็นประจำ เพื่อตรวจหาความผิดปกติหรือความเสียหาย

๓.๓) สำรองข้อมูลเป็นประจำ เพื่อเตรียมความพร้อมในสถานการณ์การกู้คืนข้อมูล

๓.๔) ตรวจสอบปัญหา ปิดช่องโหว่ และดำเนินการแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น



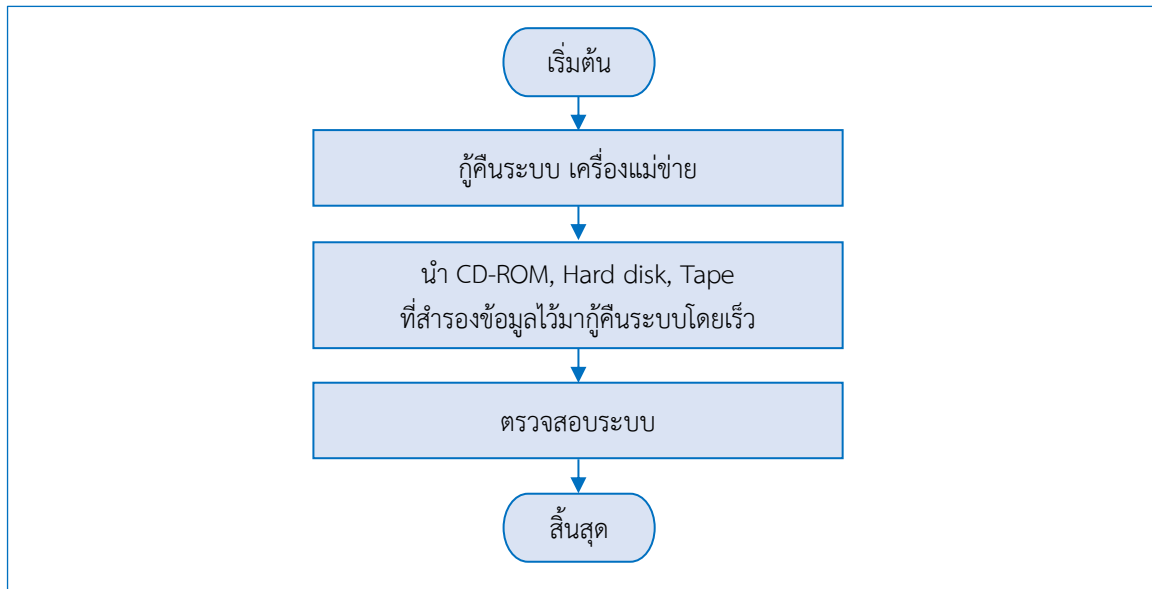
ภัยพิบัติด้านบริหารจัดการ (Administrative Threats)

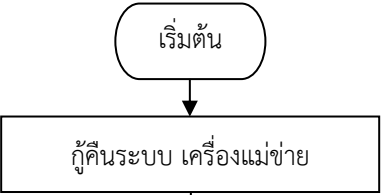
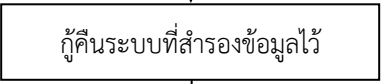
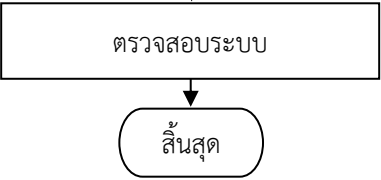
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ทำการปิดกั้นการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดกั้นการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ทันที	
๒. ทำการตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเป็นประจำ เพื่อตรวจหาความผิดปกติหรือความเสียหาย	 <pre> graph TD B --> C[ตรวจสอบหาความผิดปกติ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๓. สำรองข้อมูลเป็นประจำ เพื่อเตรียมความพร้อมในสถานการณ์การกู้คืนข้อมูล	 <pre> graph TD C --> D[สำรองข้อมูลเป็นประจำ] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๔. ตรวจสอบปัญหา ปิดช่องโหว่ และดำเนินการแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น	 <pre> graph TD D --> E[ดำเนินการแก้ไขความเสียหาย] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	

๓. หลังเกิดเหตุ

หลังเกิดภัยพิบัติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ๑) ทำการกู้คืนระบบฐานข้อมูล เพื่อให้กลับสู่สภาวะปกติ
- ๒) นำ CD-ROM, Hard disk, Tape ที่สำรองข้อมูลไว้มากู้คืนระบบโดยเร็ว
- ๓) ตรวจสอบระบบ ความถูกต้องของข้อมูลให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ



หลังเกิดภัยพิบัติต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ทำการกู้คืนระบบ เครื่องแม่ข่ายเพื่อให้บริการเว็บไซต์ให้กลับสู่สภาวะปกติ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[กู้คืนระบบ เครื่องแม่ข่าย] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๒. นำ CD-ROM, Hard disk, Tape ที่สำรองข้อมูลไว้มากู้คืนระบบโดยเร็ว	 <pre> graph TD C[กู้คืนระบบที่สำรองข้อมูลไว้] </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	
๓. ตรวจสอบระบบ ความถูกต้องของข้อมูลให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ	 <pre> graph TD D[ตรวจสอบระบบ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	ภายใน ๑ วัน	



บทที่ ๓

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินบนรถโดยสาร

แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินบนรถโดยสาร ประกอบไปด้วย ๖ กลุ่มเหตุการณ์ แบ่งออกเป็น ๑๔ เหตุการณ์ย่อย ดังนี้

๓.๑ เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัย

- ๑) อัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง)
- ๒) อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ
- ๓) อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV

๓.๒ เหตุฉุกเฉินด้านเทคนิคจากเครื่องจักร อุปกรณ์ ชัดข้อง

- ๑) อุบัติเหตุเฉี่ยวชน
- ๒) เครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ

๓.๓ เหตุฉุกเฉินด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติ

- ๑) ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ
- ๒) สายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร

๓.๔ เหตุฉุกเฉินด้านผลกระทบจากมนุษย์

- ๑) ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร
- ๒) อนามัยบนรถโดยสาร
- ๓) จลาจล/ปิดการจราจร
- ๔) ลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร
- ๕) ผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร

๓.๕ เหตุฉุกเฉินด้านชีวภาพ

- ๑) การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร

๓.๖ เหตุฉุกเฉินด้านเครือข่าย และระบบสารสนเทศ

- ๑) ระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น



๓.๑ เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัยบนรถโดยสาร

๑) อัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง)

สถานการณ์

รถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) เป็นรถโดยสารที่มีการใช้งานมาเป็นระยะเวลายาวนาน เป็นรถโดยสารไม่ปรับอากาศ เครื่องยนต์ดีเซล ไม่มีถังดับเพลิงบนรถโดยสาร ซึ่งหากเกิดเหตุไฟไหม้ที่ไม่ร้ายแรง แต่ไม่อาจจะสามารถดับไฟได้ทัน เนื่องจากขาดเครื่องมือในการดับเพลิงอาจทำให้ลุกลามกลายเป็นอัคคีภัยที่ร้ายแรงได้

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) จะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) ขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคริภัย

หมายถึง

อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นขาดการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการการติดต่อกลุกลามลุกลุ่หม้อย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต

รถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง)

หมายถึง

รถโดยสารไม่ปรับอากาศของ ขสมก. สีครีม-แดง

ระบบเชื้อเพลิงรถโดยสารประจำทางชนิดน้ำมันดีเซล

น้ำมันดีเซล (Diesel Fuel) เป็นเชื้อเพลิงชนิดหนึ่งที่ได้จากกระบวนการกลั่นน้ำมันดิบ โดยมีช่วงจุดเดือดอยู่ระหว่าง ๑๕๐-๓๕๐ องศาเซลเซียส ใช้สำหรับเครื่องยนต์ดีเซล มีลักษณะใสออกเหลืองเล็กน้อย มีความหนืดมากกว่าน้ำมันเบนซิน เนื่องจากเครื่องยนต์ดีเซลเป็นเครื่องยนต์ที่มีการทำงานที่แตกต่างจากเครื่องยนต์เบนซิน ลักษณะทางเคมีของน้ำมันดีเซล มีจำนวนอะตอม C๑๓-C๑๔ (สูตรเคมี C๑๔H๓๐) ประกอบด้วยสายไฮโดรคาร์บอนที่มีแขนตรง และองค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่ กำมะถัน ออกซิเจน และไนโตรเจน

น้ำมันดีเซลที่ใช้อยู่ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

น้ำมันดีเซลหมุนเร็ว (High Speed Diesel) เรียกทั่วไปว่า น้ำมันโซล่า เป็นน้ำมันที่มีการกำหนดให้มีค่าซีเทนอย่างต่ำ ๔๗ ใช้สำหรับเครื่องยนต์ที่มีรอบหมุนมากกว่า ๑,๐๐๐ รอบ/นาที ถือเป็นชนิดน้ำมันดีเซลที่มีจำหน่ายมากในปัจจุบันตามปั้มน้ำมันต่าง ๆ สำหรับใช้ในรถกระบะ รถบรรทุก รถโดยสารเครื่องปั่นไฟขนาดเล็ก เป็นต้น

น้ำมันดีเซลหมุนช้า (Low Speed Diesel) บางครั้งเรียก น้ำมันซีโล้ เป็นน้ำมันที่มีค่าซีเทนอย่างต่ำ ๔๕ ใช้สำหรับเครื่องยนต์ที่มีรอบหมุน ๓๐๐- ๑๐๐๐ รอบ/นาที มีจำหน่ายเฉพาะสำหรับเครื่องยนต์บางประเภทเท่านั้น เช่น รถไฟ เรือยนต์ เครื่องปั่นไฟขนาดใหญ่ เป็นต้น

๑) กระบวนการผลิตน้ำมันดีเซล

น้ำมันดีเซลเป็นสารไฮโดรคาร์บอน ได้จากน้ำมันดิบมากลั่นแยกส่วนในหอกลั่นบรรยากาศหรือส่วนกลั่นตรง (Crude Distillation Unit) โดยอาศัยความแตกต่างของจุดเดือด ซึ่งจุดเดือดน้ำมันดีเซลอยู่ในช่วงอุณหภูมิระหว่าง ๑๕๐-๓๖๐°C แต่เนื่องจากปริมาณความต้องการใช้น้ำมันดีเซลมีปริมาณสูงมาก ดังนั้นเพื่อให้สามารถผลิตน้ำมันที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการ จึงมีการปรับปรุงคุณภาพโดยการแตกตัวโมเลกุลของน้ำมันหนักให้เป็นน้ำมันที่เบาขึ้น ซึ่งกระบวนการที่ใช้โดยทั่ว ๆ ไปมีหลายแบบด้วยกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละโรงกลั่น กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ การแตกตัวโดยใช้ความร้อน (Thermal Cracking)



๒) คุณสมบัติที่สำคัญของน้ำมันดีเซล

๒.๑) การติดไฟ (Ignition Quality) คุณสมบัติในการติดไฟของน้ำมันดีเซลสามารถในการติดเครื่องยนต์ที่อุณหภูมิต่ำ การป้องกัน

การน็อคในเครื่องยนต์ระหว่างการเผาไหม้เชื้อเพลิงภายในกระบอกสูบ การเผาไหม้อย่างรวดเร็วจะมีประสิทธิภาพการเผาไหม้สูง คุณสมบัติต่างๆเหล่านี้อาจแสดงออกมาเป็นดัชนีซีเทน (Cetane number) ถ้าน้ำมันมีค่าซีเทนที่สูงเกินไป อาจทำให้เกิดการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ และเกิดควันที่ท้อไอเสียด้วย โดยทั่วไปน้ำมันดีเซลในท้องตลาดจะมีค่าซีเทนไม่ต่ำกว่า ๔๗ ส่วนน้ำมันที่มีค่าซีเทนต่ำแสดงว่าน้ำมันมีระยะเวลาล่าช้าในการจุดระเบิดยาว ทำให้เครื่องยนต์มีโอกาสสะดุดได้ง่าย

๒.๒) ความสะอาด (Cleanliness) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่ง น้ำมันดีเซลจะต้องมีตะกอนน้ำ กากถ่าน หรือเขม่าที่น้อยที่สุด เนื่องจากระบบเครื่องยนต์ดีเซลจะต้องใช้ปั๊มและฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อช่วยในการเผาไหม้

๒.๓) การกระจายตัวเป็นฝอย (Fluidity-atomization) ต้องมีความหนืดที่พอเหมาะจะทำให้การกระจายตัวเป็นฝอยได้ดี ความหนืดของน้ำมันดีเซลยังมีผลต่อระบบการปั๊มน้ำมัน เพราะในขณะที่ปั๊มน้ำมันเชื้อเพลิงเข้าสู่ห้องเผาไหม้น้ำมันก็จะทำหน้าที่หล่อลื่นลูกสูบปั๊มไปในตัว

๒.๔) ความหนาแน่นและความข้นใส ความข้นใสจะมีอิทธิพลต่อรูปร่างของละอองน้ำมันที่ฉีดออกจากหัวฉีด ถ้าน้ำมันมีความข้นใสสูง จะทำให้การฉีดเป็นฝอยละอองจะไม่ดีเท่าที่ควร เพราะละอองน้ำมันจะมีขนาดใหญ่และพุ่งเป็นสายไปไกล แทนที่จะกระจายพุ่งเป็นแบบฝอยเล็ก ๆ ทำให้น้ำมันรวมตัวกับอากาศไม่ดี การเผาไหม้จึงไม่สมบูรณ์และประสิทธิภาพของเครื่องยนต์ลดน้อยลง แต่ถ้าน้ำมันดีเซลมีความเข้มข้นใสต่ำเกินไปจะทำให้การฉีดฝอยน้ำมันละเอียด แต่จะไม่พุ่งไปไกลเท่าที่ควร การเผาไหม้ก็จะไม่ดีและอาจจะทำให้เกิดมีการรบกวนในตัวปั๊มหัวฉีด ด้วยเหตุผลเช่นนี้เอง น้ำมันดีเซลหมุนเร็วโดยทั่วไปจะมีกำหนดค่าความข้นใสอยู่ระหว่าง ๑.๘-๔.๑ เซนติสโตก ที่อุณหภูมิ ๔๐ องศาเซลเซียส

๒.๕) การระเหยตัว (Volatility) ความสามารถในการระเหยตัวของน้ำมันจะมีผลต่อจุดเดือด (Boiling Point) จุดวาบไฟ (Flash Point) และจุดติดไฟ (Fire Point) ของน้ำมันดีเซล ช่วงจุดเดือดของน้ำมันดีเซลทั่วไปมีค่าประมาณ ๑๕๐-๓๕๐ องศาเซลเซียส

๒.๖) สีของน้ำมันดีเซล โดยปกติน้ำมันดีเซลจะมีสีขุ่น แต่บางครั้งสีอาจเปลี่ยนไปบ้างเนื่องจากในกระบวนการกลั่นน้ำมันอาจใช้น้ำมันดิบจากแหล่งต่างกัน แต่คุณสมบัติในการเผาไหม้ยังคงเหมือนเดิม ทั้งนี้สีไม่ได้เป็นตัวสำคัญที่กำหนดคุณภาพน้ำมัน

ผู้ประกอบการได้กำหนดมาตรฐาน สีที่มีค่าไม่เกิน ๓ ซึ่งเป็นสีคล้ายสีชา สีของน้ำมันดีเซลอาจเข้มขึ้น หากเก็บไว้นานๆ แต่ในกรณีที่สีเปลี่ยนแปลงไปมาก เช่น เป็นสีเขียว หรือสีดำคล้ำ และจะควรตั้งข้อสังเกตว่าอาจจะมีการปลอมปนของน้ำมันก๊าด น้ำมันเตา หรือน้ำมันเครื่องที่ใช้แล้ว



๒.๗) ปริมาณกำมะถัน (Sulphur) กำมะถันในน้ำมันดีเซลเมื่อเผาไหม้กับอากาศจะกลายเป็น ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO₂) และซัลเฟอร์ไตรออกไซด์ (SO₃) ซึ่งจะทำปฏิกิริยากับน้ำหรือความชื้น กลายเป็นกรดกำมะถัน ทำให้เกิดการกัดกร่อนชิ้นส่วนต่างๆของเครื่องยนต์ การกัดกร่อนของกำมะถันใน น้ำมันมีด้วยกัน ๒ ลักษณะ ลักษณะแรกเกิดจากการกัดกร่อนภายหลังการเผาไหม้ เมื่อถูกเผาไหม้ก็จะเกิด ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ซึ่งเมื่อรวมกับน้ำจะกลายเป็นสารละลายที่มีฤทธิ์เป็นกรด และจะทำการกัดกร่อน ชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเครื่องยนต์ได้ ลักษณะที่สอง เกิดจากกำมะถันในน้ำมันเชื้อเพลิง โดยตรง คือเมื่อน้ำมัน จะกัดกร่อนชิ้นส่วนต่าง ๆ ของระบบหัวฉีดเครื่องยนต์ดีเซล กำมะถันในน้ำมันดีเซลจะมีมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับชนิดของน้ำมันดิบและกระบวนการกลั่นที่ใช้ สารประกอบกำมะถันที่มีคุณสมบัติ กัดกร่อนจะอยู่ ในรูปแบบต่างๆ เช่น เมอร์แคปแทนไดซัลไฟด์หรือสารประกอบเฮเตอร์โรไซคลิก เช่น ไธโอเฟน (thiophen) ฉะนั้นจึงต้องมีไส้กรองน้ำมันดีเซลที่สะอาดเพื่อกรองสิ่งปรกต่าง ๆ ออกไป

๓) อันตรายจากน้ำมันดีเซลและการเก็บน้ำมันดีเซล

โดยทั่วไปอันตรายจากน้ำมันดีเซลคล้ายกับอันตรายจากน้ำมันเบนซิน แต่น้ำมันดีเซลไม่มี สารประกอบของตะกั่วจึงมีพิษน้อยกว่าแต่ก็ยังมีสารที่ทำให้เกิดโรคมะเร็งผิวหนังได้เมื่อมีการสัมผัส โดยตรงในระยะเวลาที่นาน ซึ่งสารดังกล่าวคือ โพลีไซคลิกอะโรมาติกไฮโดรคาร์บอน แม้ว่าน้ำมันดีเซลมี จุดวาบไฟสูงกว่าน้ำมันเบนซิน แต่น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงก็เป็นเชื้อเพลิงที่ติดไฟได้ง่ายเช่นกัน จึง จำเป็นต้องระวังไม่เก็บใกล้แหล่งความร้อน ประกายไฟ เปลวไฟ หรือสารเคมีประเภทไฟ (Strong Oxidants) เช่น คลอรีน เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและ ความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงการ ซ่อมบำรุงและตรวจตรา ถังดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถังดับเพลิงจะต้องมีสารเคมีที่ใช้ในการดับเพลิงตามปริมาณที่กำหนดและเปลี่ยนน้ำยาตามวาระและ อายุของน้ำยานั้น และติดตั้งในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตาม แผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความ ปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น



๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) ประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

ในการเผชิญกับอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทางกักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

๑) ขั้นตอนดำเนินการ หากประสบอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดอัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ ปฏิบัติดังนี้

๑) หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑

๓) อพยพออกจากรถโดยสาร โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ

๔) หากเครื่องยนต์ติดไฟ ห้ามเปิดฝาท้องเครื่อง โดยเด็ดขาด

๕) ความรับผิดชอบหลักระหว่างเกิดไฟไหม้ คือ การอพยพผู้โดยสารอย่างปลอดภัย

(การดับเพลิงที่อยู่บนรถ หากพบไฟขนาดเล็กใช้ถังดับเพลิงและพยายามดับไฟให้ได้)

๖) กรณีผู้โดยสารรถโดยสารวีลแชร์ รถโดยสารวีลแชร์ทุกคันมีผ้าห่มกันไฟ มีผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับคนขับ ผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับพนักงานเก็บค่ารถโดยสารรถโดยสาร และอีกหนึ่งผืนสำหรับรถเข็นแต่ละแห่ง การอพยพคนที่นั่งรถเข็นอาจเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็นเพื่อให้มีการป้องกันในระดับหนึ่งขณะทำงานเพื่ออพยพผู้ที่อยู่ในรถเข็น

๗) หากมีไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบเหตุ โปรดปฏิบัติ ดังนี้

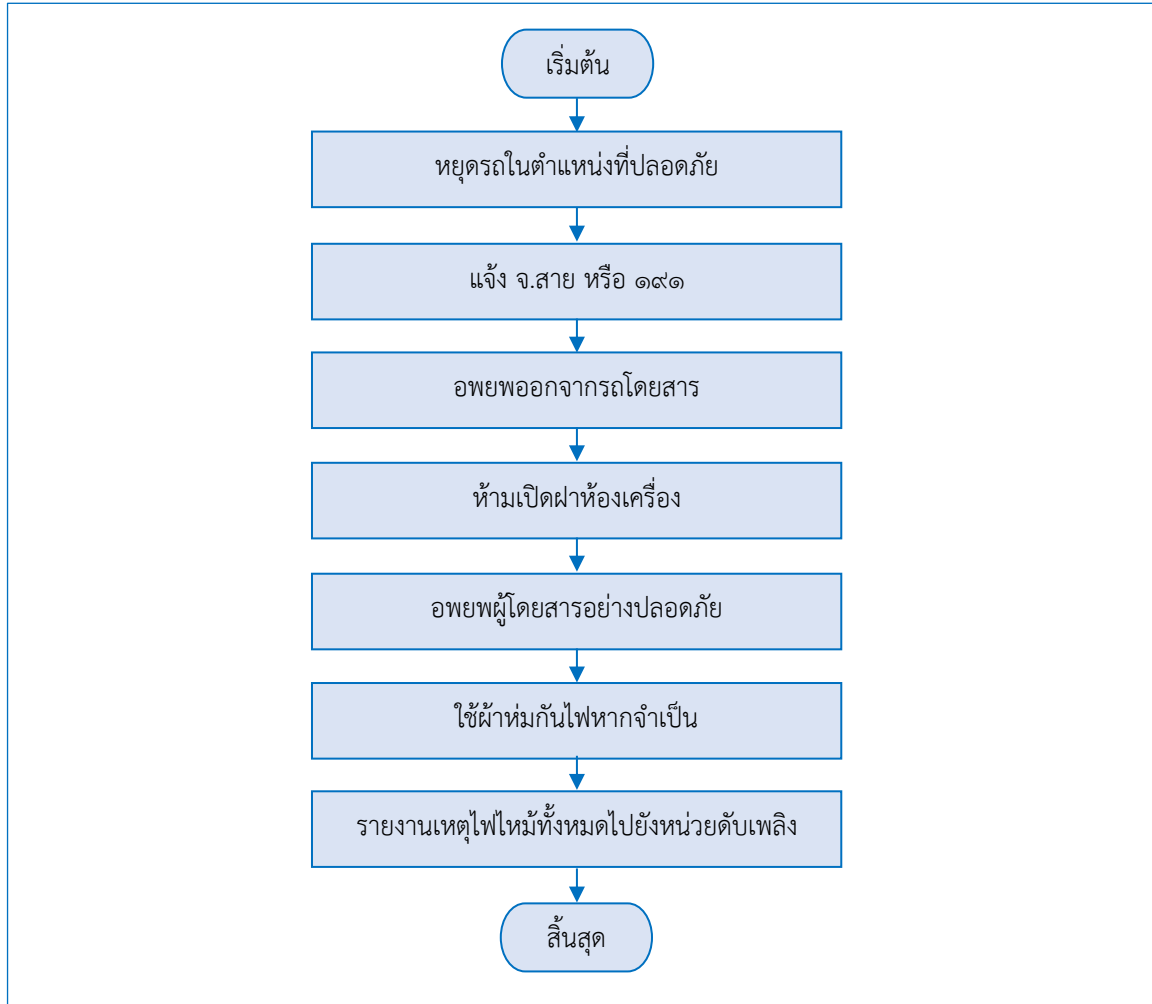
- สั่งให้หยุด นอนลง และกลิ้ง ไม่อนุญาตให้งัด เพราะการวิ่งจะทำให้ไฟลุกลามเพิ่มขึ้น

- ดับไฟด้วยการห่อคนด้วยผ้าหนาๆ (เสื้อโค้ท ผ้าห่ม ฯลฯ) แล้วกลิ้งคนลงบนพื้น หากไม่มีผ้าให้กลิ้งตัวคนบนพื้นโดยไม่ห่อผ้า



๘) นายทำรายงานเหตุไฟไหม้ทั้งหมดไปยังหน่วยดับเพลิงโดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือตำแหน่งที่เกิดไฟไหม้ แม้ว่าไฟดับลงเมื่อตรวจพบก็ตาม

อัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง)



หมายเหตุ : อักศิภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) เป็นรถโดยสารไม่ปรับอากาศสามารถใช้ถังดับเพลิงถังชนิดผงเคมีแห้ง เมื่อฉีดออกมาจะฟุ้งกระจาย และถังชนิดผงเคมีสูตรน้ำ (Halotron) สีเขียว เมื่อฉีดแล้วจะระเหยไปเอง ไม่ทิ้งคราบสกปรก สามารถดับไฟได้ทุกประเภท



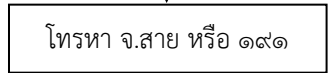
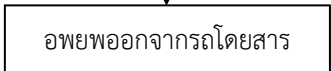
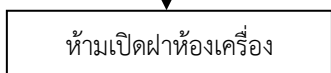
ถังชนิดผงเคมีแห้ง



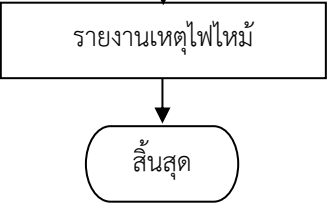
ถังชนิดผงเคมีสูตรน้ำ
(Halotron)



อัคคีภัยบนรถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง)

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย		พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑		พขร. พกส.	ทันที	
๓. อพยพออกจากรถโดยสาร โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ		พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเครื่องยนต์ติดไฟ ห้ามเปิดฝาท้องเครื่อง โดยเด็ดขาด		พขร. พกส.	ทันที	
๕. ความรับผิดชอบหลักระหว่างเกิดไฟไหม้ คือการอพยพผู้โดยสารอย่างปลอดภัย (การดับเพลิงที่อยู่บนรถ หากพบไฟขนาดเล็ก ใช้ถังดับเพลิงและพยายามดับไฟให้ได้)		พขร. พกส.	ทันที	

อค์กัยบนรลโดยสธรรมดศ (ครึม-ดง)

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. กรณีมีผู้ใช้รถโดยสารวีลแชร์ รถโดยสารวีลแชร์ทุกคันมีผ้าห่มกันไฟ มีผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับคนขับ ผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับพนักงานเก็บค่ารถโดยสารรถโดยสาร และอีกหนึ่งผืนสำหรับรถเข็นแต่ละแห่ง การอพยพคนที่นั่งรถเข็นอาจเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็นเพื่อให้มีการป้องกันในระดับหนึ่งขณะทำงานเพื่ออพยพผู้ที่อยู่ในรถเข็น		พขร. พกส.	ทันที	
๗. หากมีไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบเหตุ โปรดปฏิบัติ ดังนี้ - สั่งให้หยุด นอนลง และกลิ้ง ไม่อนุญาตให้วิ่ง เพราะการวิ่งจะทำให้ไฟลุกลามเพิ่มขึ้น - ดับไฟด้วยการห่อคนด้วยผ้าหนาๆ (เสื้อโค้ท ผ้าห่ม ฯลฯ) แล้วกลิ้งคนลงบนพื้น หากไม่มีผ้าให้กลิ้งตัวคนบนพื้นโดยไม่ห่อผ้า		พขร. พกส.	ทันที	
๘. นายทำรายงานเหตุไฟไหม้ทั้งหมดไปยังหน่วยดับเพลิงโดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือตำแหน่งที่เกิดไฟไหม้ แม้ว่าไฟดับลงเมื่อตรวจพบก็ตาม		พขร. พกส.	ทันที	

๒) การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

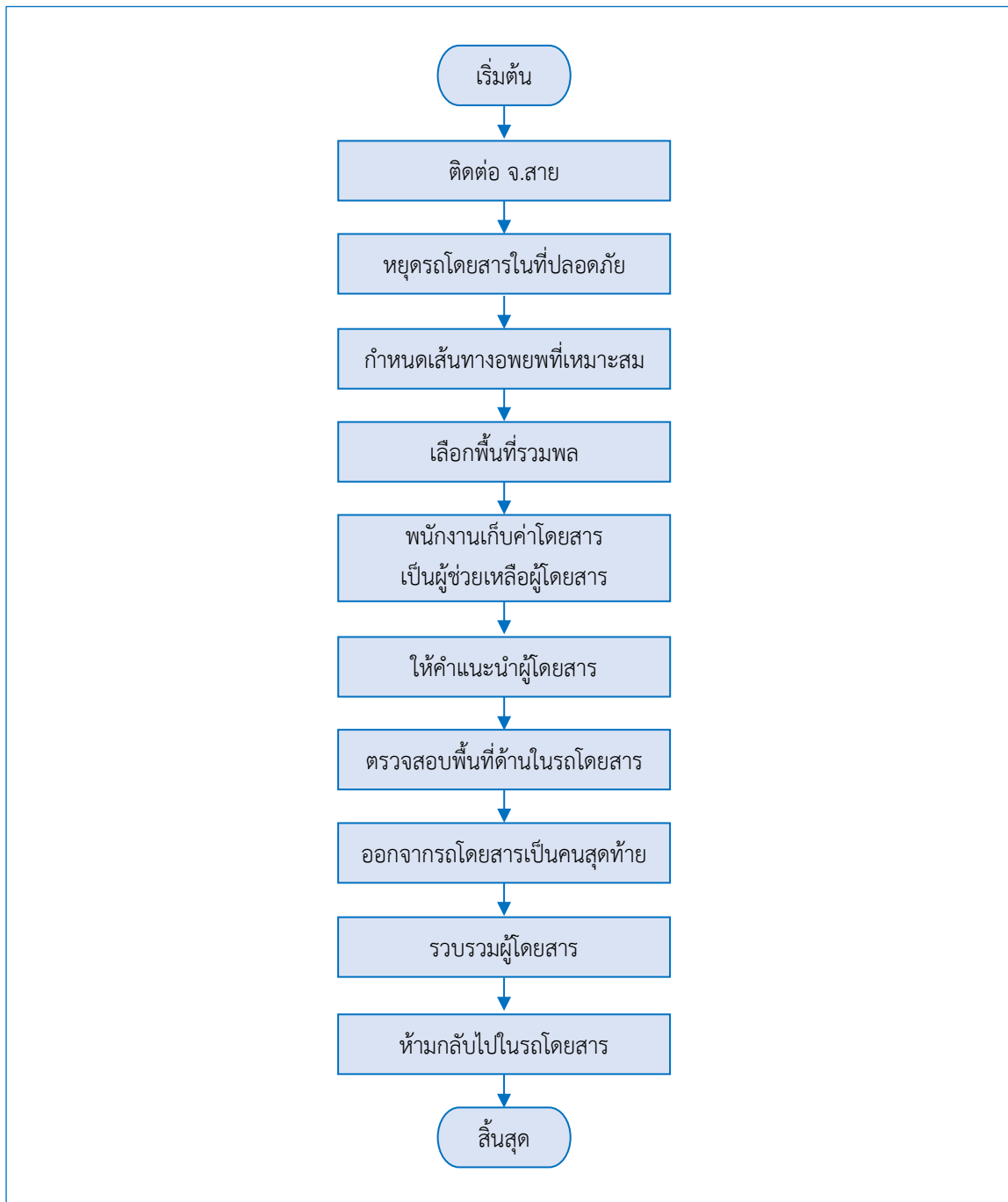
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

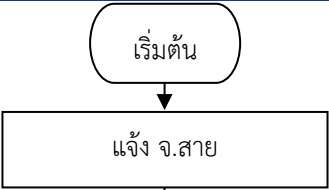
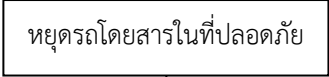
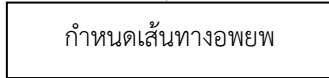
หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

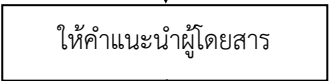
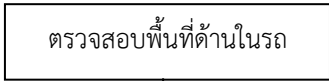
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันนี้อาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมช่องฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

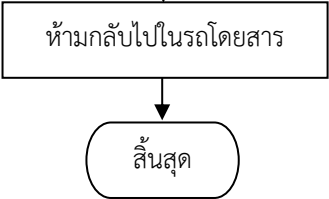


การอพยพผู้โดยสาร



การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย		พชร. พกส.	ทันที	
๒. หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก		พชร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้		พชร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๕๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม		พชร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พขร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พขร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

๓) การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

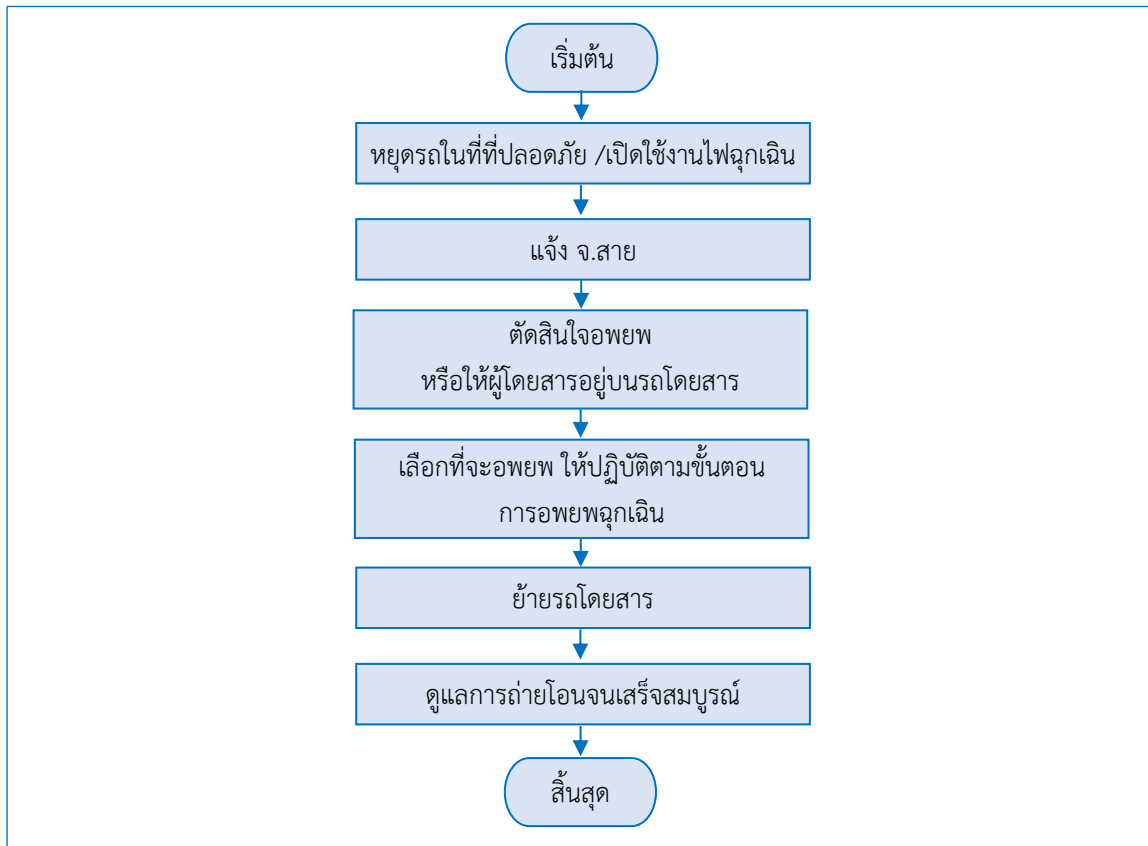
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

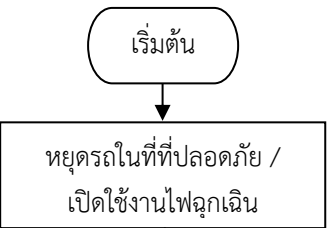
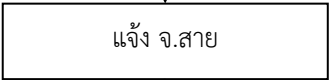
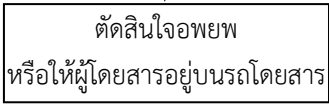
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

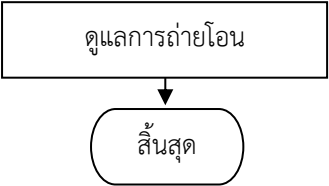
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

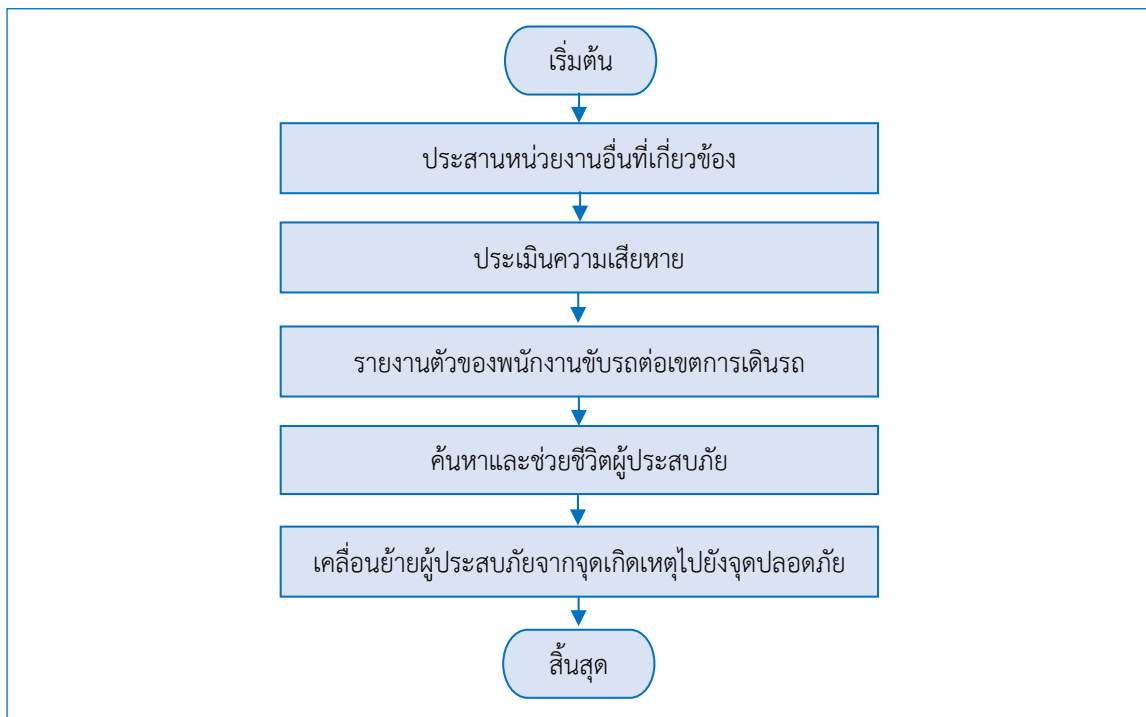
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

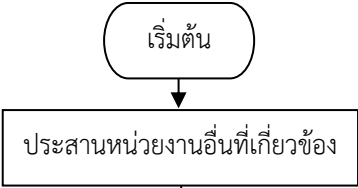
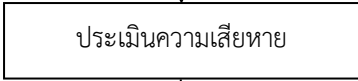
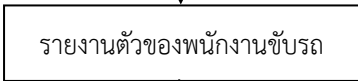
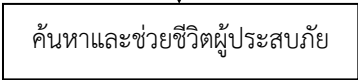
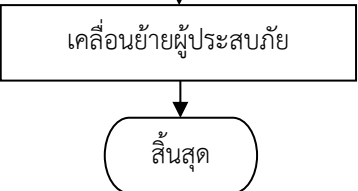
๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย

๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร กำหนดไว้



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร กำหนดไว้	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

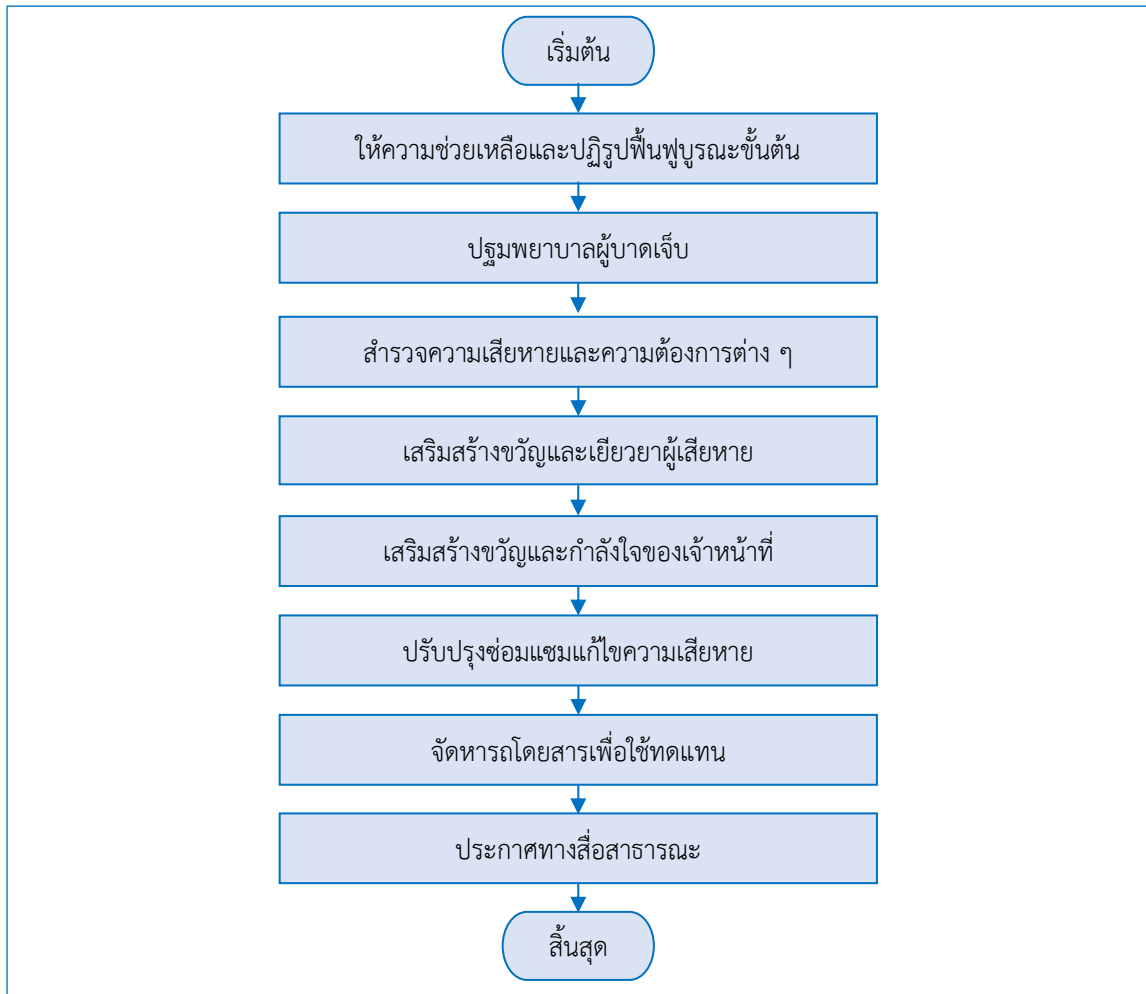
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

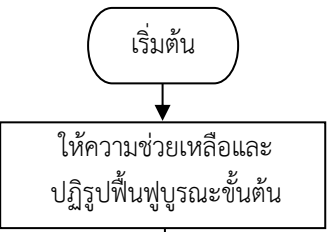
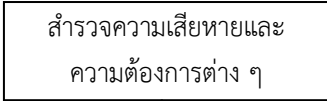
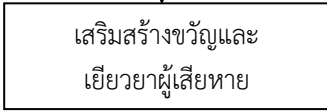
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



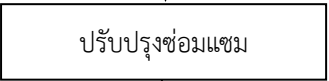
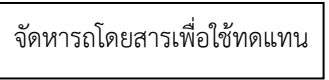
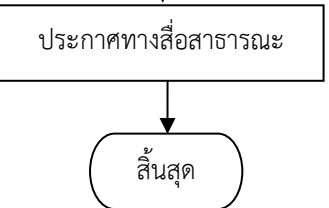
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันท่วงที	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการทดแทนโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

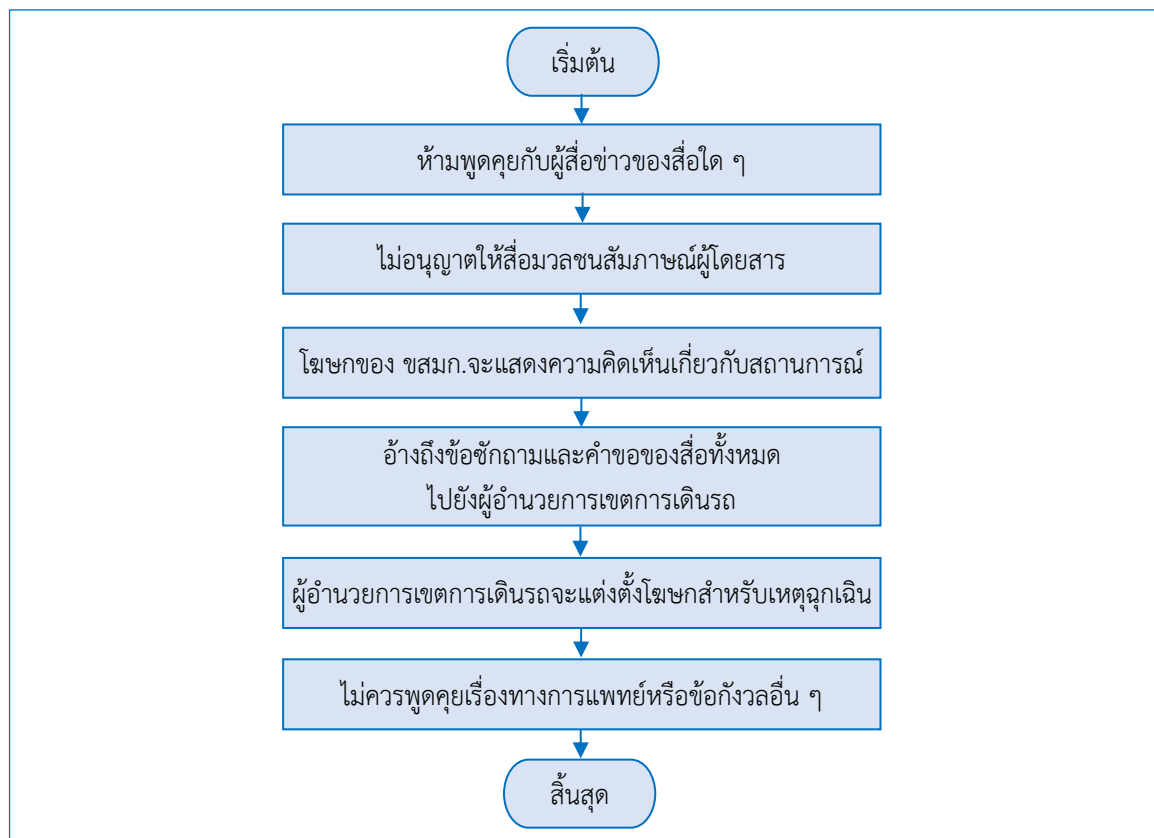
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

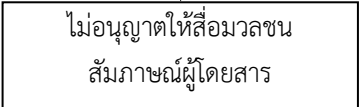
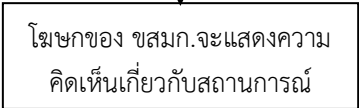
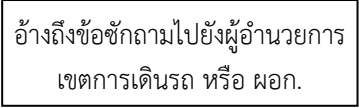
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

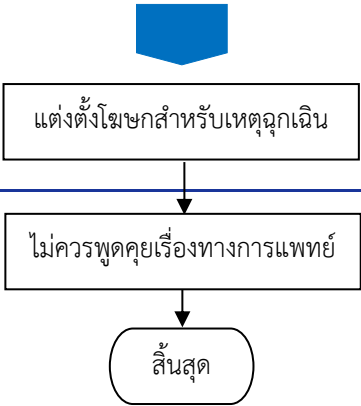
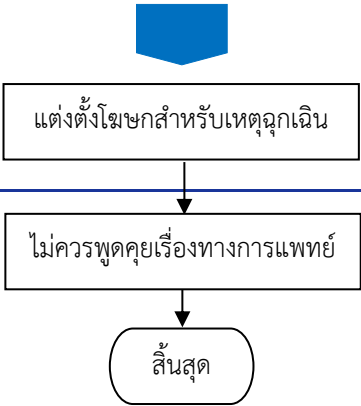
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	
๖. พิจารณาลักษณะว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๒) อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ

สถานการณ์

อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ เป็นรถโดยสารปรับอากาศ เครื่องยนต์ดีเซล มีถังดับเพลิงบนรถโดยสารจำนวน ๒ จุด และทางหนีไฟ มีประตูทางเข้าออก ๑ ทาง และทางหนีไฟซึ่งอยู่ท้ายรถอีก ๑ ทาง ซึ่งหากเกิดเหตุไฟไหม้ที่ไม่ร้ายแรง ทางพนักงานสามารถควบคุมเหตุในขั้นต้นได้ แต่เนื่องด้วยรถโดยสารมีเชื้อเพลิงหลักคือน้ำมันดีเซล สามารถจุดระเบิดได้เอง การจุดระเบิดของเชื้อเพลิงชนิดนี้เกิดขึ้นมาจากความร้อนของแรงอัดสูงของอากาศในกระบอกสูบ โดยไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้หัวเทียน ซึ่งถือว่ามีความเสี่ยงในการก่อเกิดอัคคีภัยที่ร้ายแรงได้

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศดีเซล จะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศดีเซลขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคคีภัย

หมายถึง อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นจากการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการติดต่อกันลาม ลุกไหม้อย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต

รถโดยสารปรับอากาศ

หมายถึง รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. เครื่องยนต์ดีเซล

ระบบเชื้อเพลิงรถโดยสารประจำทางชนิดน้ำมันดีเซล

น้ำมันดีเซล (Diesel Fuel) เป็นเชื้อเพลิงชนิดหนึ่งที่ได้จากกระบวนการกลั่นน้ำมันดิบ โดยมีช่วงจุดเดือดอยู่ระหว่าง ๑๕๐-๓๕๐ องศาเซลเซียส ใช้สำหรับเครื่องยนต์ดีเซล มีลักษณะใสออกเหลืองเล็กน้อย มีความหนืดมากกว่าน้ำมันเบนซิน เนื่องจากเครื่องยนต์ดีเซลเป็นเครื่องยนต์ที่มีการทำงานที่แตกต่างจากเครื่องยนต์เบนซิน ลักษณะทางเคมีของน้ำมันดีเซล มีจำนวนอะตอม C๑๓-C๑๔ (สูตรเคมี C๑๔H๓๐) ประกอบด้วยสายไฮโดรคาร์บอนที่มีแขนตรง และองค์ประกอบอื่น ๆ ได้แก่ กำมะถัน ออกซิเจน และไนโตรเจน

น้ำมันดีเซลที่ใช้อยู่ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

น้ำมันดีเซลหมุนเร็ว (High Speed Diesel) เรียกทั่วไปว่า น้ำมันโซล่า เป็นน้ำมันที่มีการกำหนดให้มีค่าซีเทนอย่างต่ำ ๔๗ ใช้สำหรับเครื่องยนต์ที่มีรอบหมุนมากกว่า ๑,๐๐๐ รอบ/นาที ถือเป็นชนิดน้ำมันดีเซลที่มีจำหน่ายมากในปัจจุบันตามปั้มน้ำมันต่าง ๆ สำหรับใช้ในรถกระบะ รถบรรทุก รถโดยสารเครื่องปั่นไฟขนาดเล็ก เป็นต้น

น้ำมันดีเซลหมุนช้า (Low Speed Diesel) บางครั้งเรียก น้ำมันซีไล้ เป็นน้ำมันที่มีค่าซีเทนอย่างต่ำ ๔๕ ใช้สำหรับเครื่องยนต์ที่มีรอบหมุน ๓๐๐- ๑๐๐๐ รอบ/นาที มีจำหน่ายเฉพาะสำหรับเครื่องยนต์บางประเภทเท่านั้น เช่น รถไฟ เรือยนต์ เครื่องปั่นไฟขนาดใหญ่ เป็นต้น

๑) กระบวนการผลิตน้ำมันดีเซล

น้ำมันดีเซลเป็นสารไฮโดรคาร์บอน ได้จากน้ำมันดิบมากลั่นแยกส่วนในหอกลั่นบรรยากาศหรือส่วนกลั่นตรง (Crude Distillation Unit) โดยอาศัยความแตกต่างของจุดเดือด ซึ่งจุดเดือดน้ำมันดีเซลอยู่ในช่วงอุณหภูมิระหว่าง ๑๕๐-๓๖๐°C แต่เนื่องจากปริมาณความต้องการใช้น้ำมันดีเซลมีปริมาณสูงมาก ดังนั้นเพื่อให้สามารถผลิตน้ำมันที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการ จึงมีการปรับปรุงคุณภาพโดยการแตกตัวโมเลกุลของน้ำมันหนักให้เป็นน้ำมันที่เบาขึ้น ซึ่งกระบวนการที่ใช้โดยทั่ว ๆ ไปมีหลายแบบด้วยกัน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละโรงกลั่น กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ การแตกตัวโดยใช้ความร้อน (Thermal Cracking)



๒) คุณสมบัติที่สำคัญของน้ำมันดีเซล

๒.๑) การติดไฟ (Ignition Quality) คุณสมบัติในการติดไฟของน้ำมันดีเซลสามารถในการติดเครื่องยนต์ที่อุณหภูมิต่ำ การป้องกัน

การน็อคในเครื่องยนต์ระหว่างการเผาไหม้เชื้อเพลิงภายในกระบอกสูบ การเผาไหม้อย่างรวดเร็วจะมีประสิทธิภาพการเผาไหม้สูง คุณสมบัติต่างๆเหล่านี้อาจแสดงออกมาเป็นดัชนีซีเทน (Cetane number) ถ้าน้ำมันมีค่าซีเทนที่สูงเกินไป อาจทำให้เกิดการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ และเกิดควันที่ท้อไอเสียด้วย โดยทั่วไปน้ำมันดีเซลในท้องตลาดจะมีค่าซีเทนไม่ต่ำกว่า ๔๗ ส่วนน้ำมันที่มีค่าซีเทนต่ำแสดงว่าน้ำมันมีระยะเวลาล่าช้าในการจุดระเบิดยาว ทำให้เครื่องยนต์มีโอกาสสะดุดได้ง่าย

๒.๒) ความสะอาด (Cleanliness) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่ง น้ำมันดีเซลจะต้องมีตะกอนน้ำ กากถ่าน หรือเขม่าที่น้อยที่สุด เนื่องจากระบบเครื่องยนต์ดีเซลจะต้องใช้ปั๊มและฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อช่วยในการเผาไหม้

๒.๓) การกระจายตัวเป็นฝอย (Fluidity-atomization) ต้องมีความหนืดที่พอเหมาะจะทำให้การกระจายตัวเป็นฝอยได้ดี ความหนืดของน้ำมันดีเซลยังมีผลต่อระบบการปัมน้ำมัน เพราะในขณะที่ปัมน้ำมันเชื้อเพลิงเข้าสู่ห้องเผาไหม้น้ำมันก็จะทำหน้าที่หล่อลื่นลูกสูบปั๊มไปในตัว

๒.๔) ความหนาแน่นและความข้นใส ความข้นใสจะมีอิทธิพลต่อรูปร่างของละอองน้ำมันที่ฉีดออกจากหัวฉีด ถ้าน้ำมันมีความข้นใสสูง จะทำให้การฉีดเป็นฝอยละอองจะไม่ดีเท่าที่ควร เพราะละอองน้ำมันจะมีขนาดใหญ่และพุ่งเป็นสายไปไกล แทนที่จะกระจายพุ่งเป็นแบบฝอยเล็ก ๆ ทำให้น้ำมันรวมตัวกับอากาศไม่ดี การเผาไหม้จึงไม่สมบูรณ์และประสิทธิภาพของเครื่องยนต์ลดน้อยลง แต่ถ้าน้ำมันดีเซลมีความเข้มข้นใสต่ำเกินไปจะทำให้การฉีดฝอยน้ำมันละเอียด แต่จะไม่พุ่งไปไกลเท่าที่ควร การเผาไหม้ก็จะไม่ดีและอาจจะทำให้เกิดมีการรบกวนในตัวปั๊มหัวฉีด ด้วยเหตุผลเช่นนี้เอง น้ำมันดีเซลหมุนเร็วโดยทั่วไปจะมีกำหนดค่าความข้นใสอยู่ระหว่าง ๑.๘-๔.๑ เซนติสโตก ที่อุณหภูมิ ๔๐ องศาเซลเซียส

๒.๕) การระเหยตัว (Volatility) ความสามารถในการระเหยตัวของน้ำมันจะมีผลต่อจุดเดือด (Boiling Point) จุดวาบไฟ (Flash Point) และจุดติดไฟ (Fire Point) ของน้ำมันดีเซล ช่วงจุดเดือดของน้ำมันดีเซลทั่วไปมีค่าประมาณ ๑๕๐-๓๕๐ องศาเซลเซียส

๒.๖) สีของน้ำมันดีเซล โดยปกติน้ำมันดีเซลจะมีสีขุ่น แต่บางครั้งสีอาจเปลี่ยนไปบ้างเนื่องจากในกระบวนการกลั่นน้ำมันอาจใช้น้ำมันดิบจากแหล่งต่างกัน แต่คุณสมบัติในการเผาไหม้ยังคงเหมือนเดิม ทั้งนี้สีไม่ได้เป็นตัวสำคัญที่กำหนดคุณภาพน้ำมัน

ผู้ประกอบการได้กำหนดมาตรฐาน สีที่มีค่าไม่เกิน ๓ ซึ่งเป็นสีคล้ายสีชา สีของน้ำมันดีเซลอาจเข้มขึ้น หากเก็บไว้นานๆ แต่ในกรณีที่สีเปลี่ยนแปลงไปมาก เช่น เป็นสีเขียว หรือสีดำคล้ำ และจะควรตั้งข้อสังเกตว่าอาจจะมีการปลอมปนของน้ำมันก๊าด น้ำมันเตา หรือน้ำมันเครื่องที่ใช้แล้ว



๒.๗) ปริมาณกำมะถัน (Sulphur) กำมะถันในน้ำมันดีเซลเมื่อเผาไหม้กับอากาศจะกลายเป็น ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO₂) และซัลเฟอร์ไตรออกไซด์ (SO₃) ซึ่งจะทำปฏิกิริยากับน้ำหรือความชื้น กลายเป็นกรดกำมะถัน ทำให้เกิดการกัดกร่อนชิ้นส่วนต่างๆของเครื่องยนต์ การกัดกร่อนของกำมะถันใน น้ำมันมีด้วยกัน ๒ ลักษณะ ลักษณะแรกเกิดจากการกัดกร่อนภายหลังการเผาไหม้ เมื่อถูกเผาไหม้ก็จะเกิด ก๊าซซัลเฟอร์ออกไซด์ ซึ่งเมื่อรวมกับน้ำจะกลายเป็นสารละลายที่มีฤทธิ์เป็นกรด และจะทำการกัดกร่อน ชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเครื่องยนต์ได้ ลักษณะที่สอง เกิดจากกำมะถันในน้ำมันเชื้อเพลิง โดยตรง คือเมื่อน้ำมัน จะกัดกร่อนชิ้นส่วนต่าง ๆ ของระบบหัวฉีดเครื่องยนต์ดีเซล กำมะถันในน้ำมันดีเซลจะมีมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับชนิดของน้ำมันดิบและกระบวนการกลั่นที่ใช้ สารประกอบกำมะถันที่มีคุณสมบัติ กัดกร่อนจะอยู่ ในรูปแบบต่างๆ เช่น เมอร์แคปแทนไดซัลไฟด์หรือสารประกอบเฮเตอร์โรไซคลิก เช่น ไธโอเฟน (thiophen) ฉะนั้นจึงต้องมีไส้กรองน้ำมันดีเซลที่สะอาดเพื่อกรองสิ่งปรกต่าง ๆ ออกไป

๓) อันตรายจากน้ำมันดีเซลและการเก็บน้ำมันดีเซล

โดยทั่วไปอันตรายจากน้ำมันดีเซลคล้ายกับอันตรายจากน้ำมันเบนซิน แต่น้ำมันดีเซลไม่มี สารประกอบของตะกั่วจึงมีพิษน้อยกว่าแต่ก็ยังมีส่วนทำให้เกิดโรคมะเร็งผิวหนังได้เมื่อมีการสัมผัส โดยตรงในระยะเวลาที่นาน ซึ่งสารดังกล่าวคือ โพลีไซคลิกอะโรมาติกไฮโดรคาร์บอน แม้ว่าน้ำมันดีเซลมี จุดวาบไฟสูงกว่าน้ำมันเบนซิน แต่น้ำมันดีเซลเป็นเชื้อเพลิงก็เป็นเชื้อเพลิงที่ติดไฟได้ง่ายเช่นกัน จึง จำเป็นต้องระวังไม่เก็บใกล้แหล่งความร้อน ประกายไฟ เปลวไฟ หรือสารเคมีประเภทไฟ (Strong Oxidants) เช่น คลอรีน เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและ ความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงการ ซ่อมบำรุงและตรวจตรา ถังดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถังดับเพลิงจะต้องมีสารเคมีที่ใช้ในการดับเพลิงตามปริมาณที่กำหนดและเปลี่ยนน้ำยาตามวาระและ อายุของน้ำยานั้น และติดตั้งในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตาม แผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความ ปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น



๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ

จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

ในการเผชิญกับอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทาง กักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

๑) **ขั้นตอนดำเนินการ** หากประสบอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ สิ่งสำคัญอันดับแรกของ คือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่ บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่า ปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ ปฏิบัติดังนี้

๑) หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑

๓) อพยพออกจากรถโดยสาร โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ

๔) หากเครื่องยนต์ติดไฟ ห้ามเปิดฝาท้องเครื่อง โดยเด็ดขาด

๕) ความรับผิดชอบหลักระหว่างเกิดไฟไหม้ คือ การอพยพผู้โดยสารอย่างปลอดภัย

(การดับเพลิงที่อยู่บนรถ หากพบไฟขนาดเล็กใช้ถังดับเพลิงและพยายามดับไฟให้ได้)

๖) กรณีผู้โดยสารรถโดยสารวีลแชร์ รถโดยสารวีลแชร์ทุกคันมีผ้าห่มกันไฟ มีผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับ คนขับ ผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับพนักงานเก็บค่ารถโดยสารรถโดยสาร และอีกหนึ่งผืนสำหรับรถเข็นแต่ละแห่ง การอพยพคนที่นั่งรถเข็นอาจเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็นเพื่อให้มีการป้องกัน ในระดับหนึ่งขณะทำงานเพื่ออพยพผู้ที่อยู่ในรถเข็น

๗) หากมีไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบเหตุ โปรดปฏิบัติ ดังนี้

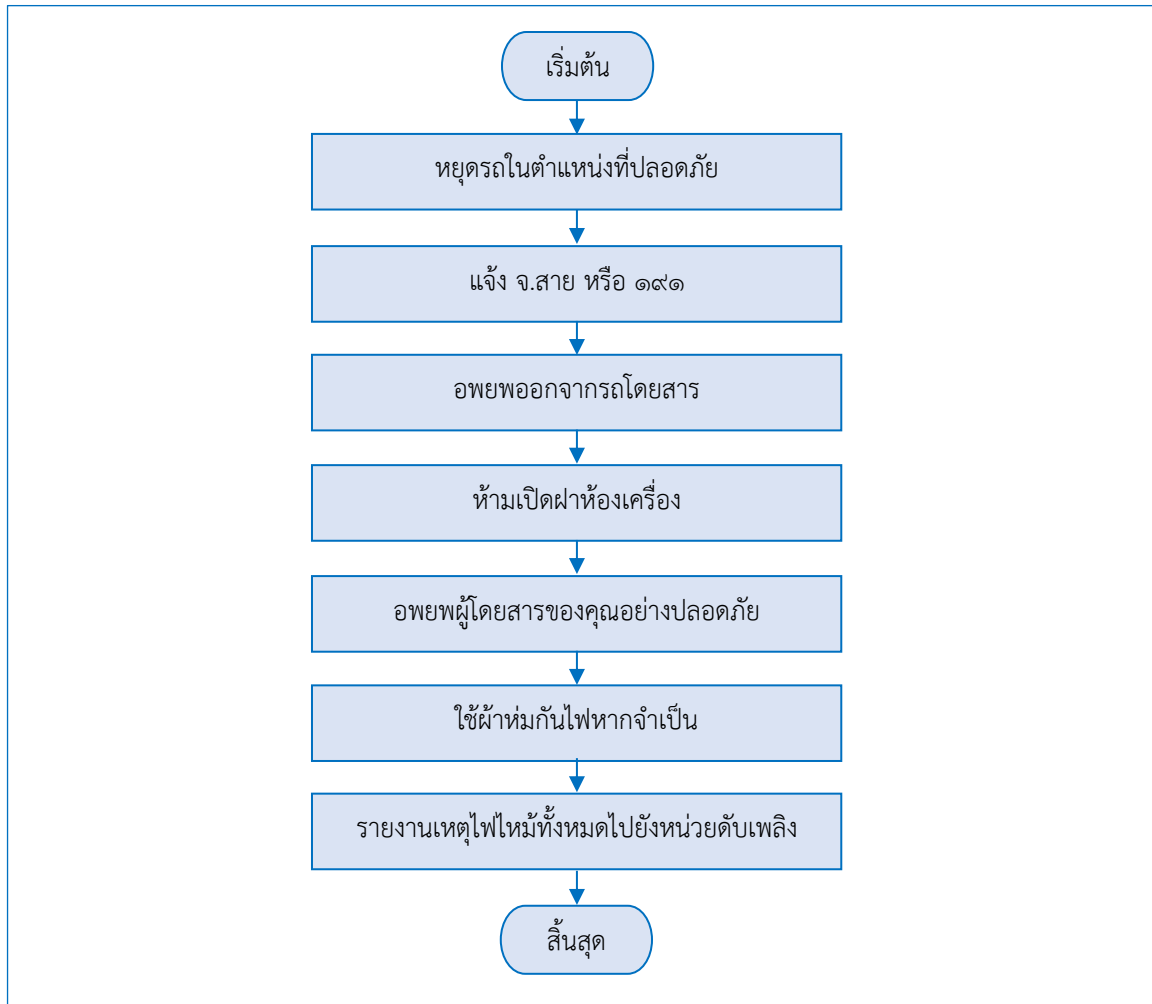
- สั่งให้หยุด นอนลง และกลิ้ง ไม่อนุญาตให้วิ่ง เพราะการวิ่งจะทำให้ไฟลุกลามเพิ่มขึ้น

- ดับไฟด้วยการห่อคนด้วยผ้าหนาๆ (เสื้อโค้ท ผ้าห่ม ฯลฯ) แล้วกลิ้งคนลงบนพื้น หากไม่มีผ้า ให้กลิ้งตัวคนบนพื้นโดยไม่ห่อผ้า



๘) นายทำรายงานเหตุไฟไหม้ทั้งหมดไปยังหน่วยดับเพลิงโดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือตำแหน่งที่เกิดไฟไหม้ แม้ว่าไฟดับลงเมื่อตรวจพบก็ตาม

อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ



หมายเหตุ : อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ เป็นรถโดยสารปรับอากาศไม่สามารถใช้ถังดับเพลิงถังชนิดผงเคมีแห้ง เพราะเมื่อฉีดออกมาจะฟุ้งกระจายเป็นอันตรายต่อผู้โดยสารได้ ควรใช้ถังชนิดผงเคมีสูตรน้ำ (Halotron) สีเขียว เมื่อฉีดแล้วจะระเหยไปเอง ไม่ทิ้งคราบสกปรกสามารถดับไฟได้ทุกประเภท



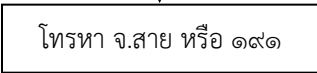
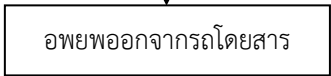
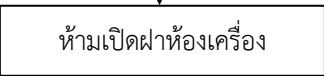
ถังชนิดผงเคมีแห้ง



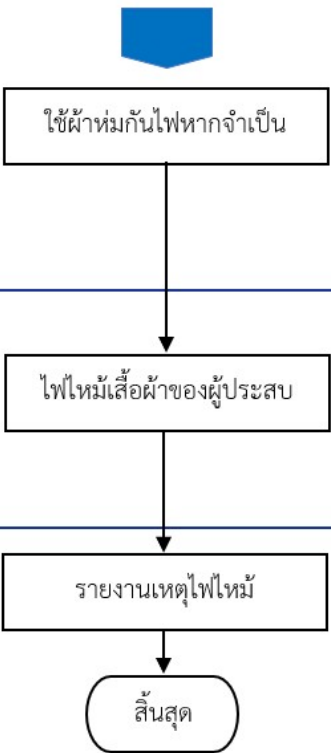
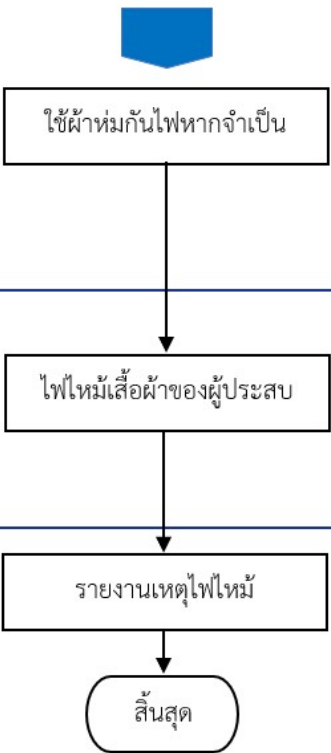
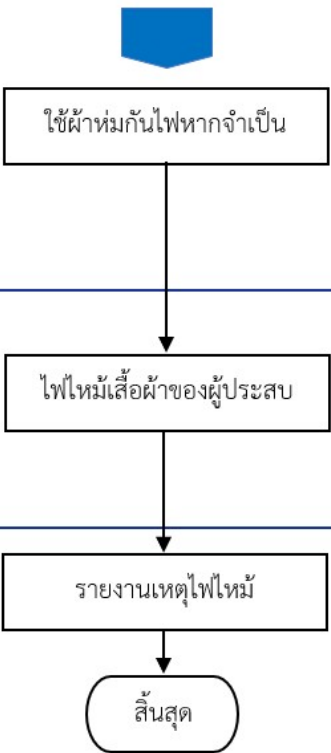
ถังชนิดผงเคมีสูตรน้ำ
(Halotron)



อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย		พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑		พขร. พกส.	ทันที	
๓. อพยพออกจากรถโดยสาร โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ		พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเครื่องยนต์ติดไฟ ห้ามเปิดฝาท้องเครื่อง โดยเด็ดขาด		พขร. พกส.	ทันที	
๕. ความรับผิดชอบหลักระหว่างเกิดไฟไหม้ คือการอพยพผู้โดยสารอย่างปลอดภัย (การดับเพลิงที่อยู่บนรถ หากพบไฟขนาดเล็ก ใช้ถังดับเพลิงและพยายามดับไฟให้ได้)		พขร. พกส.	ทันที	

อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. กรณีมีผู้ใช้รถโดยสารวีลแชร์ รถโดยสารวีลแชร์ทุกคันมีผ้าห่มกันไฟ มีผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับคนขับ ผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับพนักงานเก็บค่ารถโดยสารรถโดยสารและอีกหนึ่งผืนสำหรับรถเข็นแต่ละแห่ง การอพยพคนที่นั่งรถเข็นอาจเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็นเพื่อให้มีการป้องกันในระดับหนึ่งขณะทำงานเพื่ออพยพผู้ที่อยู่ในรถเข็น	 <pre> graph TD Start(()) --> A[ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็น] A --> B[ไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบ] B --> C[รายงานเหตุไฟไหม้] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๗. หากมีไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบเหตุ โปรดปฏิบัติ ดังนี้ - สั่งให้หยุด นอนลง และกลิ้ง ไม่อนุญาตให้วิ่ง เพราะการวิ่งจะทำให้ไฟลุกลามเพิ่มขึ้น - ดับไฟด้วยการห่อคนด้วยผ้าหนาๆ (เสื้อโค้ท ผ้าห่ม ฯลฯ) แล้วกลิ้งคนลงบนพื้น หากไม่มีผ้าให้กลิ้งตัวคนบนพื้นโดยไม่ห่อผ้า	 <pre> graph TD Start(()) --> A[ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็น] A --> B[ไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบ] B --> C[รายงานเหตุไฟไหม้] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๘. นายทำรายงานเหตุไฟไหม้ทั้งหมดไปยังหน่วยดับเพลิงโดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือตำแหน่งที่เกิดไฟไหม้ แม้ว่าไฟดับลงเมื่อตรวจพบก็ตาม	 <pre> graph TD Start(()) --> A[ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็น] A --> B[ไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบ] B --> C[รายงานเหตุไฟไหม้] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ทันที	

๒) การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

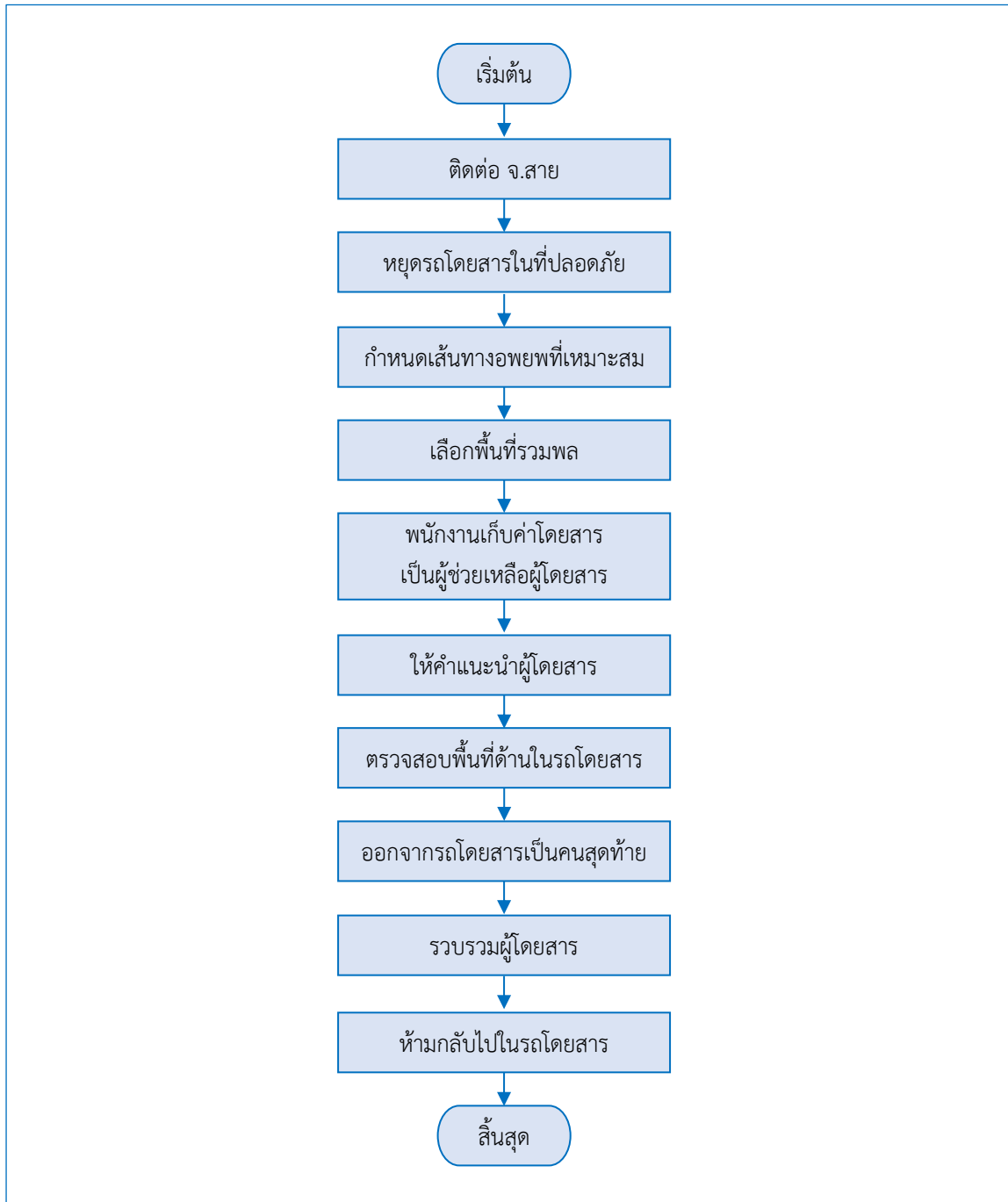
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

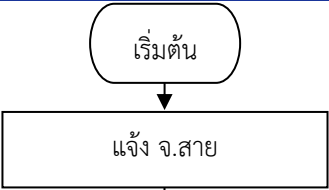
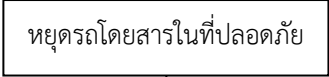
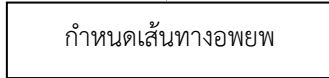
หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

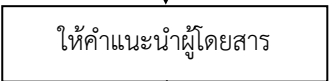
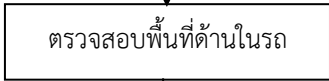
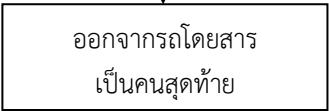
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันนี้อาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมช่องฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

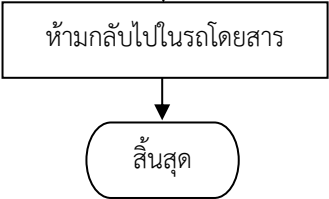


การอพยพผู้โดยสาร



การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. หยิบรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก	 <pre> graph TD B --> C[หยิบรถโดยสารในที่ปลอดภัย] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตู หน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้	 <pre> graph TD C --> D[กำหนดเส้นทางอพยพ] </pre>	พขร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุม ในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม	 <pre> graph TD D --> E[เลือกพื้นที่รวมพล] E --> F[] </pre>	พขร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)	 	พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พชร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พชร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

๓) การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

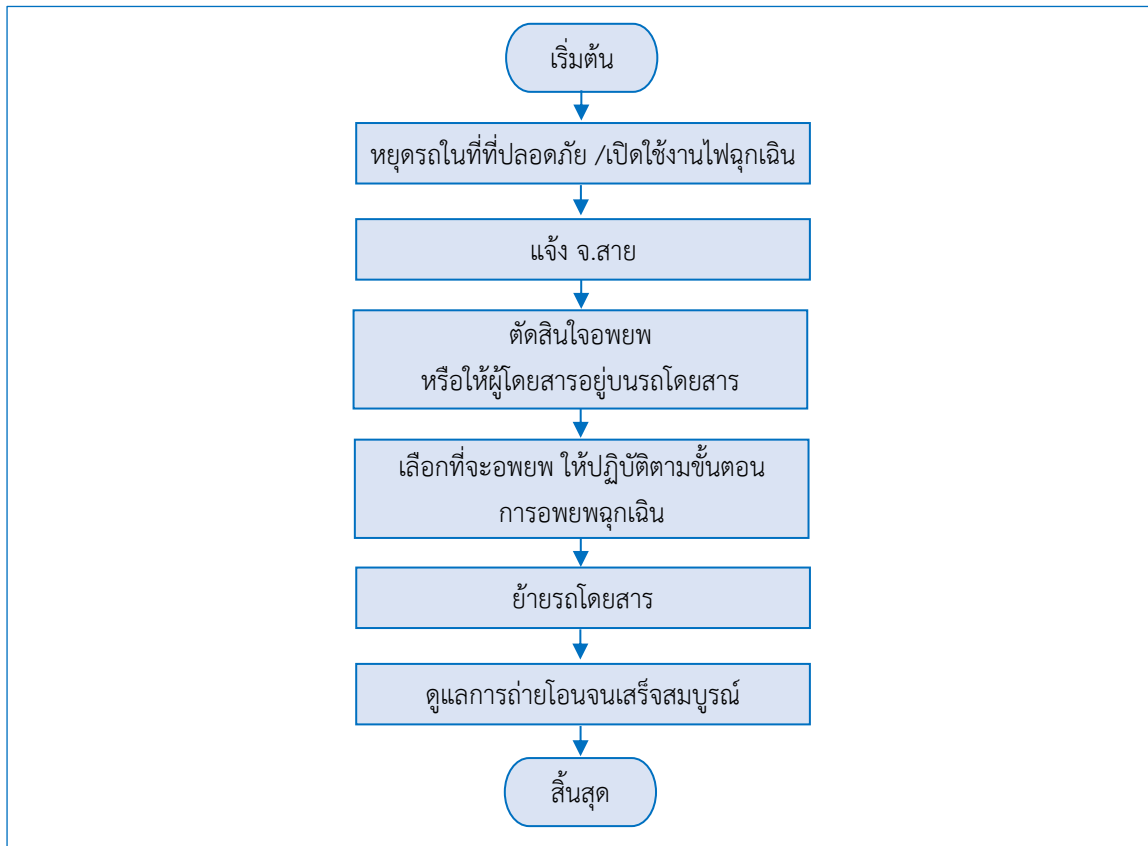
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

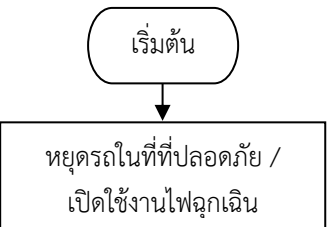
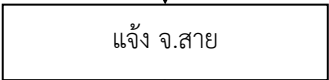
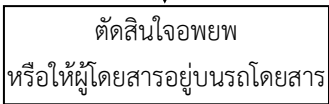
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

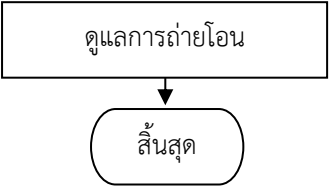
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคนยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

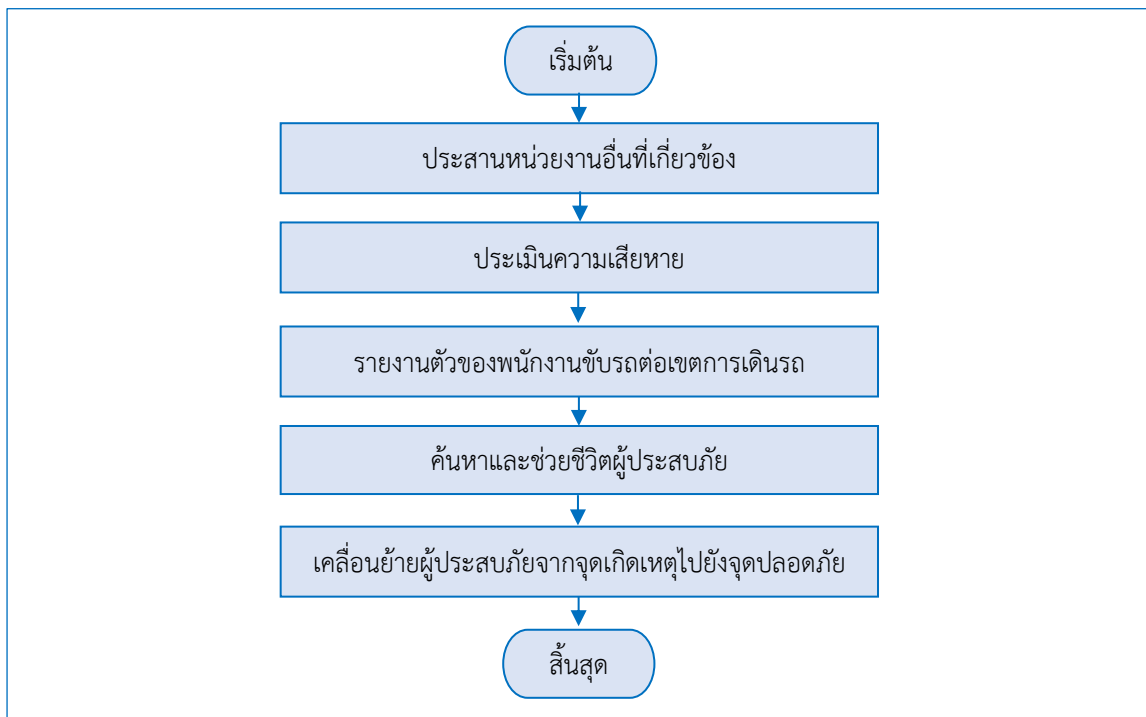
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

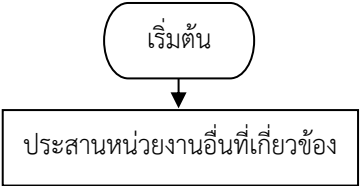
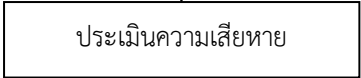
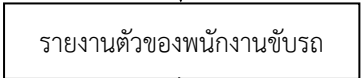
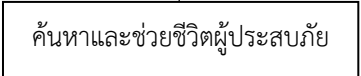
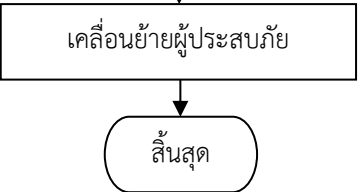
๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนรองรับ

สถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร กำหนดไว้



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร กำหนดไว้	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

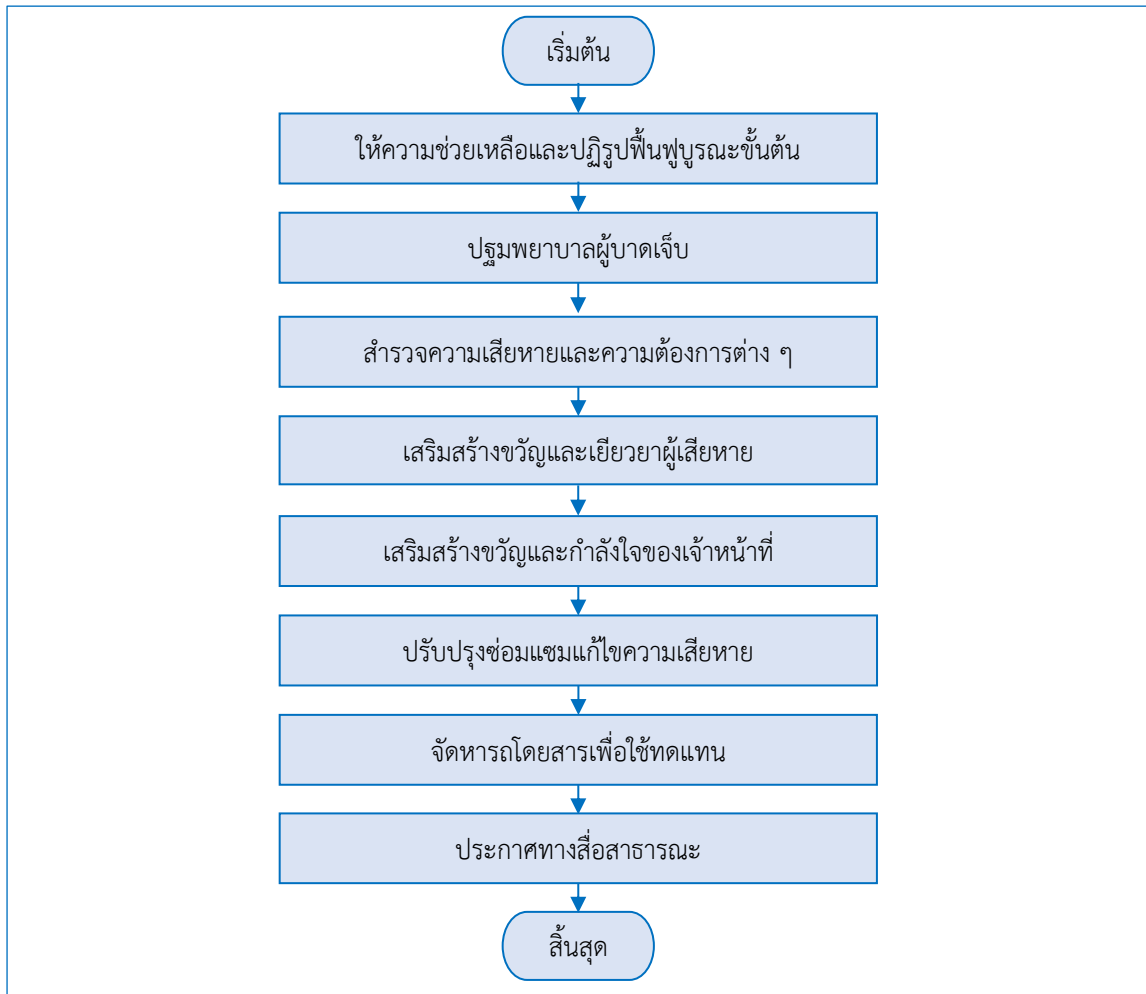
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่เกิดโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

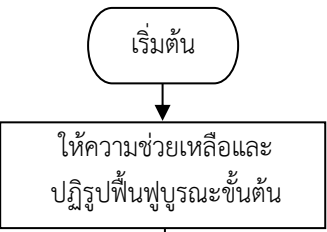
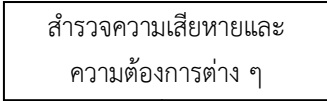
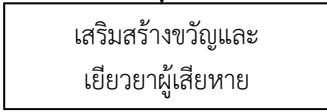
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



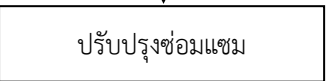
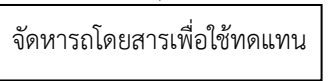
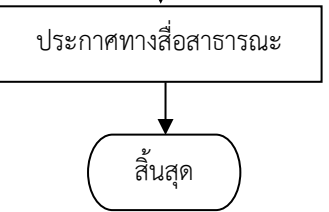
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันที	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

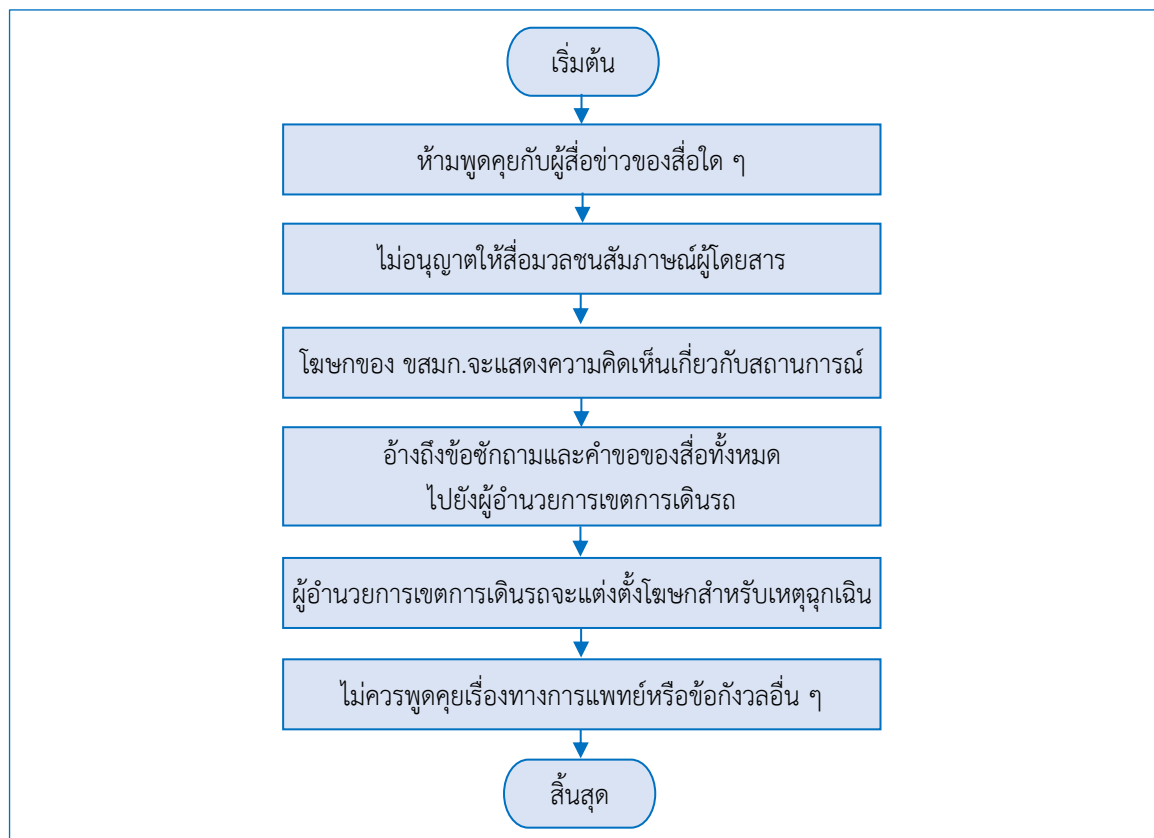
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

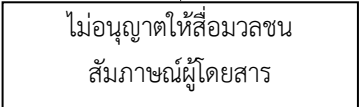
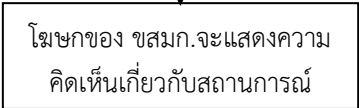
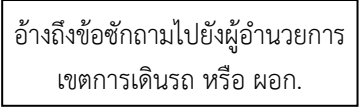
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

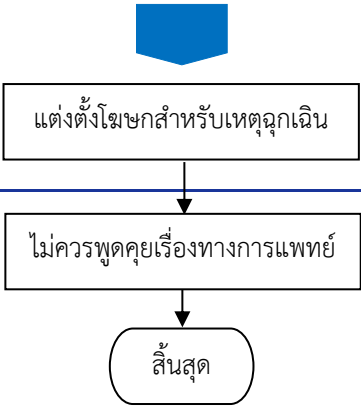
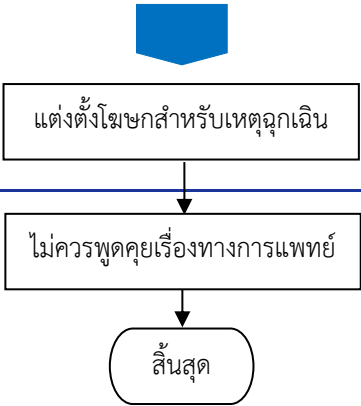
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	
๖. พิจารณาลักษณะว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๓) อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV

สถานการณ์

รถโดยสารปรับอากาศ NGV เป็นรถโดยสารปรับอากาศที่ใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ (NGV) ในการขับเคลื่อน มาใช้ทดแทนรถโดยสารเดิม เพื่อยกระดับและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการ ซึ่ง NGV เป็นก๊าซที่เบากว่าอากาศ มีค่าความถ่วงจำเพาะต่ำกว่าอากาศ จึงมีคุณสมบัติเบากว่าอากาศ เป็นก๊าซไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ยกเว้นกลิ่นที่เติมเพื่อให้รู้เมื่อเกิดการรั่วไหล ดังนั้น เมื่อเกิดการรั่วไหล จะฟุ้งกระจายไปในบรรยากาศได้อย่างรวดเร็ว ไม่ขังในที่ต่ำเหมือนเชื้อเพลิงอื่น จึงไม่ติดไฟลุกไหม้บนพื้นราบ อัตราส่วนของ NGV ที่ผสมกับอากาศแล้วติดไฟได้มีเพียง ๕-๑๕% ของอากาศ ถ้าสูงหรือต่ำกว่านี้จะไม่ติดไฟเลย NGV มีจุดติดไฟสูงถึง ๖๓๐ °C จึงยากที่จะลุกไหม้ขึ้นเองได้ แต่อย่างไรก็ตามถ้าก๊าซมีปริมาณความเข้มข้นสะสมถึง ๕% สามารถที่จะลุกติดไฟได้เอง หากไม่มีการตรวจตราอย่างระมัดระวัง อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย

ที่มีการใช้งานมาเป็นระยะเวลายาวนาน ไม่ต่ำกว่า ๓๐ ปี เป็นรถโดยสารไม่ปรับอากาศ ไม่มีถังดับเพลิงบนรถโดยสาร ซึ่งหากเกิดเหตุไฟไหม้ที่ไม่ร้ายแรง แต่ไม่สามารถดับไฟได้ทันเนื่องจากขาดเครื่องมือในการดับเพลิงอาจทำให้ลุกลามกลายเป็นอัคคีภัยที่ร้ายแรงได้

อัคคีภัยอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยในปัจจุบันมักจะเกิดขึ้น และมีความเสียหายมากโดยเฉพาะในกรณีของอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV จะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดอัคคีภัยในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเพลิงไหม้ตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ เพลิงอาจลุกลามเป็นอัคคีภัยขั้นรุนแรงสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอัคคีภัย หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และระงับอัคคีภัยรถโดยสารปรับอากาศ NGV ขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอัคคีภัย ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และระงับอัคคีภัยได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้
๔. เพื่อให้มีการระงับอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อัคคีภัย

หมายถึง

อันตรายอันเกิดจากไฟ โดยไฟที่เกิดขึ้นขาดการควบคุมดูแลจนทำให้เกิดการการติดต่อกลุกลามลุกลามอย่างต่อเนื่อง สร้างความสูญเสียให้ทรัพย์สินและชีวิต

รถโดยสารปรับอากาศ NGV

หมายถึง

รถโดยสารปรับอากาศของ ขสมก. ที่ใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ (NGV) ในการขับเคลื่อน

ระบบเชื้อเพลิงรถโดยสารประจำทางชนิดก๊าซ CNG

แก๊สธรรมชาติอัด (CNG) เป็นเชื้อเพลิงจากซากดึกดำบรรพ์อีกชนิดหนึ่งเช่นเดียวกับ น้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล และ แก๊สปิโตรเลียมเหลวสำหรับใช้เป็นพลังงานสะอาดทดแทนการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงปกติ มีใช้กับพาหนะได้ เช่น รถยนต์ รถบรรทุก รถตู้ รถประจำทาง เป็นต้น ราคาถูกกว่าน้ำมัน และ ช่วงที่น้ำมันมีราคาสูงมาก จึงมีผู้นิยมใช้เพิ่มขึ้นอย่างสูง

๑) NGV คืออะไร

NGV คือ ก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์ (Natural Gas for Vehicles: NGV) หรือ ก๊าซธรรมชาติอัด (Compressed Natural Gas: CNG) เป็นเชื้อเพลิงชนิดหนึ่งที่น่าสนใจในยานยนต์ เกิดจากการนำก๊าซธรรมชาติ ส่วนใหญ่เป็นก๊าซมีเทน มาอัดจนมีความดันสูง ประมาณ ๓,๐๐๐ ปอนด์/ตารางนิ้ว แล้วนำไปเก็บในถังบรรจุที่มีความแข็งแรงทนทานสูงเป็นพิเศษ อาทิ เหล็กกล้า เพื่อนำมาเป็นเชื้อเพลิงทางเลือกใช้ทดแทนน้ำมันเบนซิน หรือดีเซลในรถยนต์ เพราะมีราคาที่ถูกลงและมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากมีน้ำหนักเบากว่าอากาศ เมื่อรั่วไหลจะลอยฟุ้งกระจายขึ้นไปในอากาศอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ในปัจจุบันยังมีการนำก๊าซชีวภาพที่ได้จากการหมักของเสีย หรือของเหลือใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์การเกษตร ชีวมู ขี้วัว มาปรับปรุงคุณภาพ และเพิ่มความดันให้มีคุณสมบัติเหมือน NGV เพื่อนำมาใช้กับรถยนต์ ซึ่งเรียกว่า ก๊าซชีวภาพอัด (Compressed Bio-Methane Gas : CBG) อีกด้วย

๒) คุณสมบัติของ NGV

๒.๑) สถานะเป็นก๊าซ

๒.๒) ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น (อาจมีการเติมกลิ่น เพื่อให้สังเกตได้ง่าย หากเกิดก๊าซรั่วไหล)

๒.๓) เบากว่าอากาศ มีค่าความถ่วงจำเพาะ ประมาณ ๐.๖-๐.๘ ดังนั้นเมื่อรั่วไหลจะลอยขึ้นที่สูงและฟุ้งกระจายไปในอากาศอย่างรวดเร็ว

๒.๔) ติดไฟได้ยาก มีช่วงของการติดไฟที่ร้อยละ ๕-๑๕ ของปริมาตรในอากาศ และอุณหภูมิที่สามารถติดไฟได้เอง คือ ๕๓๗-๕๔๐ องศาเซลเซียส

๒.๕) เป็นเชื้อเพลิงสะอาด มีการเผาไหม้ที่สมบูรณ์ ปราศจากเขม่า เมื่อเผาไหม้จะก่อให้เกิดสารไนโตรเจนออกไซด์ และซัลเฟอร์ออกไซด์น้อยกว่าเชื้อเพลิงปิโตรเลียมชนิดอื่น



๓) คุณภาพก๊าซ NGV

ประกาศกรมธุรกิจพลังงาน ว่าด้วยเรื่อง กำหนดคุณภาพก๊าซ NGV ฉบับล่าสุด มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ได้กำหนดชนิดของก๊าซ NGV เป็น ๒ ชนิด คือ

๓.๑) ก๊าซ NGV ชนิดธรรมดา สำหรับรถยนต์ทั่วไปที่มีความต้องการค่าพลังงานความร้อนดัชนีวอบบี (Wobbe Index: WI) ระหว่าง ๓๙ – ๔๔ เมกกะจูลต่อลูกบาศก์เมตร (MJ/m^๓) ซึ่งปัจจุบัน ก๊าซ NGV ชนิดนี้ได้ถูกพัฒนาคุณภาพมาจากในอดีต และมีการจำหน่ายในทุกสถานีบริการ NGV

๓.๒) ก๊าซ NGV ชนิดพิเศษ สำหรับรถยนต์เฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการค่าพลังงานความร้อนดัชนีวอบบี (Wobbe Index: WI) ระหว่าง ๔๔ – ๕๒ เมกกะจูลต่อลูกบาศก์เมตร (MJ/m^๓) โดยก๊าซชนิดนี้ มีจุดเด่นในการเพิ่มสมรรถนะการขับเคลื่อน NGV ให้มีอัตราเร่งดี วิ่งได้ระยะทางไกลขึ้น และประหยัดค่าเชื้อเพลิง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้ รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตรา ถึงดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิงภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถึงดับเพลิงจะต้องมีสารเคมีที่ใช้ในการดับเพลิงตามปริมาณที่กำหนดและเปลี่ยนน้ำยาตามวาระและอายุของน้ำยานั้น และติดตั้งในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสามารถหยิบใช้งานได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV ประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย



๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

ในการเผชิญกับอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทางกักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

๑) ขั้นตอนดำเนินการ หากประสบอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดอัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ ปฏิบัติดังนี้

๑.๑) หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย

๑.๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑

๑.๓) อพยพออกจากรถโดยสาร โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ

๑.๔) หากเครื่องยนต์ติดไฟ ห้ามเปิดฝาท้องเครื่อง โดยเด็ดขาด

๑.๕) ความรับผิดชอบหลักระหว่างเกิดไฟไหม้ คือ การอพยพผู้โดยสารอย่างปลอดภัย

(การดับเพลิงที่อยู่บนรถ หากพบไฟขนาดเล็กใช้ถังดับเพลิงและพยายามดับไฟให้ได้)

๑.๖) กรณีมีผู้ใช้รถโดยสารวีลแชร์ รถโดยสารวีลแชร์ทุกคันมีผ้าห่มกันไฟ มีผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับคนขับ ผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับพนักงานเก็บค่ารถโดยสารรถโดยสาร และอีกหนึ่งผืนสำหรับรถเข็นแต่ละแห่ง การอพยพคนที่นั่งรถเข็นอาจเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็นเพื่อให้มีการป้องกันในระดับหนึ่งขณะทำงานเพื่ออพยพผู้ที่อยู่ในรถเข็น

๓) หากมีไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบเหตุ โปรดปฏิบัติ ดังนี้

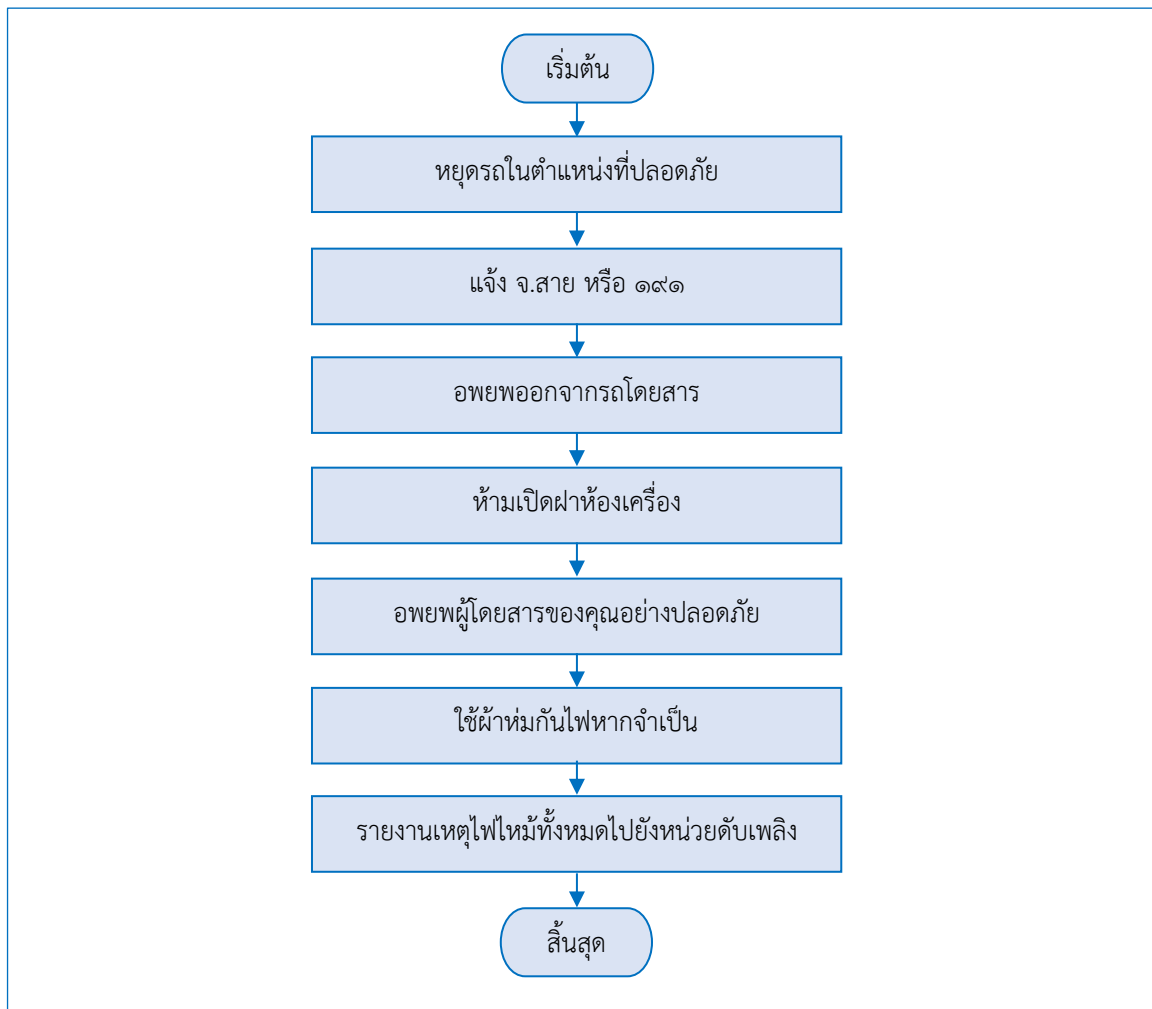
- สั่งให้หยุด นอนลง และกลิ้ง ไม่อนุญาตให้วิ่ง เพราะการวิ่งจะทำให้ไฟลุกลามเพิ่มขึ้น

- ดับไฟด้วยการห่อคนด้วยผ้าหนาๆ (เสื้อโค้ท ผ้าห่ม ฯลฯ) แล้วกลิ้งคนลงบนพื้น หากไม่มีผ้าให้กลิ้งตัวคนบนพื้นโดยไม่ห่อผ้า

๔) นายตำรวจงานเหตุไฟไหม้ทั้งหมดไปยังหน่วยดับเพลิงโดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือตำแหน่งที่เกิดไฟไหม้ แม้ว่าไฟดับลงเมื่อตรวจพบก็ตาม



อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV



หมายเหตุ : อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV เป็นรถโดยสารปรับอากาศไม่สามารถใช้ถังดับเพลิงถังชนิดผงเคมีแห้ง เพราะเมื่อฉีดออกมาจะฟุ้งกระจายเป็นอันตรายต่อผู้โดยสารได้ ควรใช้ถังชนิดผงเคมีสูตรน้ำ (Halotron) สีเขียว เมื่อฉีดแล้วจะระเหยไปเอง ไม่ทิ้งคราบสกปรกสามารถดับไฟได้ทุกประเภท



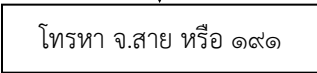
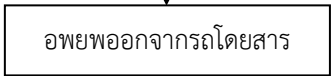
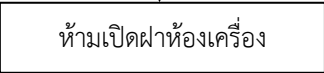
ถังชนิดผงเคมีแห้ง



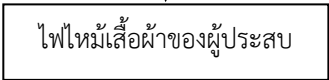
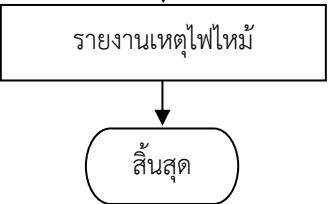
ถังชนิดผงเคมีสูตรน้ำ
(Halotron)



อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย		พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑		พขร. พกส.	ทันที	
๓. อพยพออกจากรถโดยสาร โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ		พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเครื่องยนต์ติดไฟ ห้ามเปิดฝาท้องเครื่อง โดยเด็ดขาด		พขร. พกส.	ทันที	
๕. ความรับผิดชอบหลักระหว่างเกิดไฟไหม้ คือการอพยพผู้โดยสารอย่างปลอดภัย (การดับเพลิงที่อยู่บนรถ หากพบไฟขนาดเล็ก ใช้ถังดับเพลิงและพยายามดับไฟให้ได้)		พขร. พกส.	ทันที	

อัคคีภัยบนรถโดยสารปรับอากาศ NGV

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. กรณีมีผู้ใช้รถโดยสารวีลแชร์ รถโดยสารวีลแชร์ทุกคันมีผ้าห่มกันไฟ มีผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับคนขับ ผ้าห่มหนึ่งผืนสำหรับพนักงานเก็บค่ารถโดยสารรถโดยสารและอีกหนึ่งผืนสำหรับรถเข็นแต่ละแห่ง การอพยพคนที่นั่งรถเข็นอาจเป็นกระบวนการที่ใช้เวลานาน ใช้ผ้าห่มกันไฟหากจำเป็นเพื่อให้มีการป้องกันในระดับหนึ่งขณะทำงานเพื่ออพยพผู้ที่อยู่ในรถเข็น		พขร. พกส.	ทันที	
๗. หากมีไฟไหม้เสื้อผ้าของผู้ประสบเหตุ โปรดปฏิบัติดังนี้ - สั่งให้หยุด นอนลง และกลิ้ง ไม่อนุญาตให้วิ่ง เพราะการวิ่งจะทำให้ไฟลุกลามเพิ่มขึ้น - ดับไฟด้วยการห่อคนด้วยผ้าหนาๆ (เสื้อโค้ท ผ้าห่ม ฯลฯ) แล้วกลิ้งคนลงบนพื้น หากไม่มีผ้าให้กลิ้งตัวคนบนพื้นโดยไม่ห่อผ้า		พขร. พกส.	ทันที	
๘. นายท่ารายงานเหตุไฟไหม้ทั้งหมดไปยังหน่วยดับเพลิงโดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือตำแหน่งที่เกิดไฟไหม้ แม้ว่าไฟดับลงเมื่อตรวจพบก็ตาม		พขร. พกส.	ทันที	

๒) การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

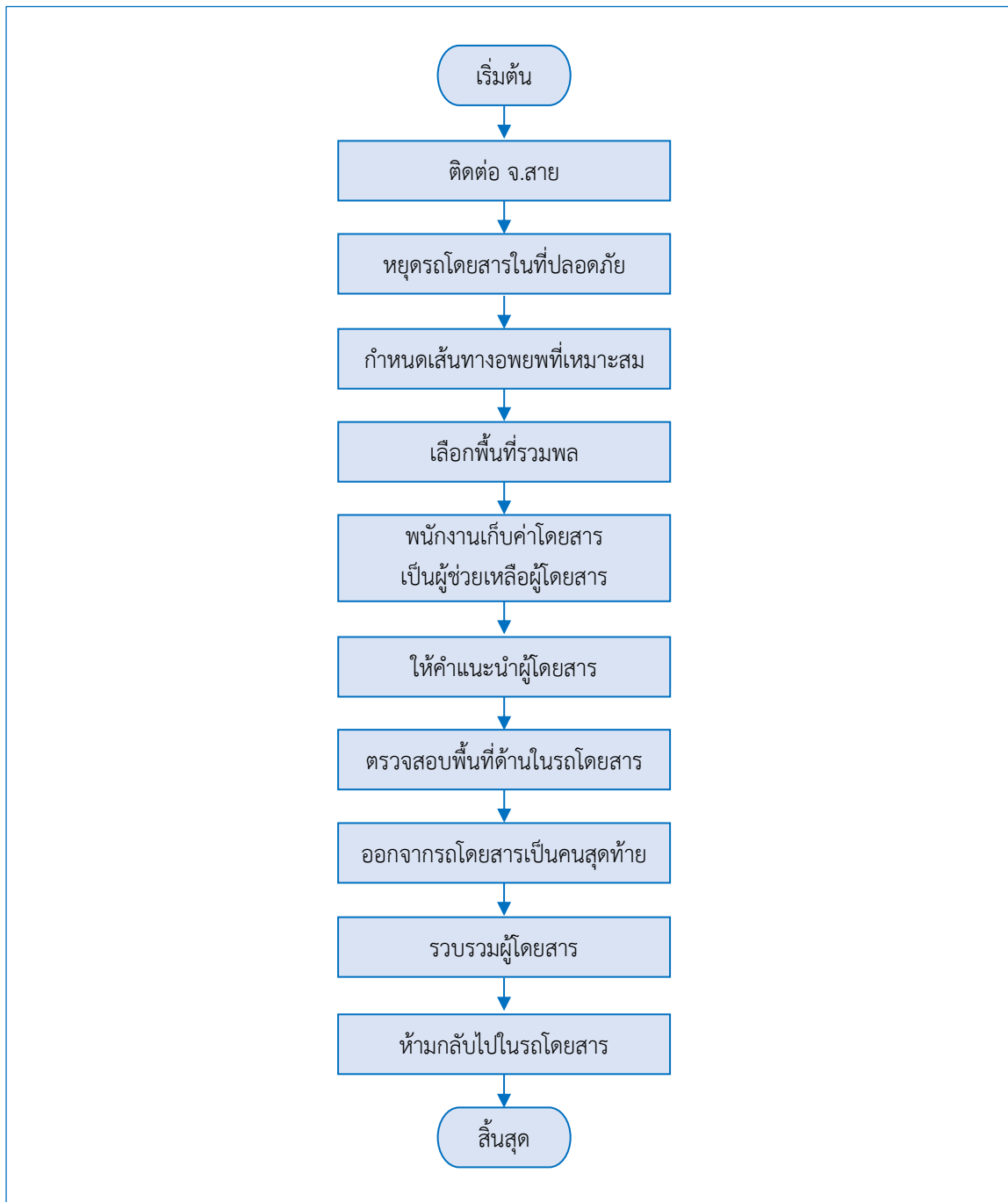
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

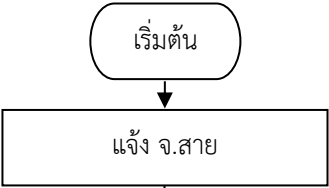
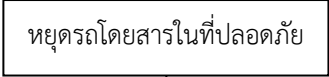
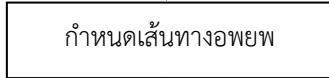
หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

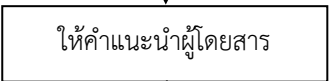
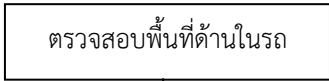
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันนี้อาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมช่องฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

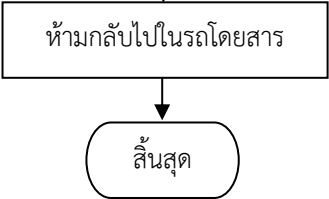


การอพยพผู้โดยสาร



การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก	 <pre> graph TD B --> C[หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้	 <pre> graph TD C --> D[กำหนดเส้นทางอพยพ] </pre>	พขร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม	 <pre> graph TD D --> E[เลือกพื้นที่รวมพล] E --> F[] </pre>	พขร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พขร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พขร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

๓) การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่ ไม่อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่า การเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

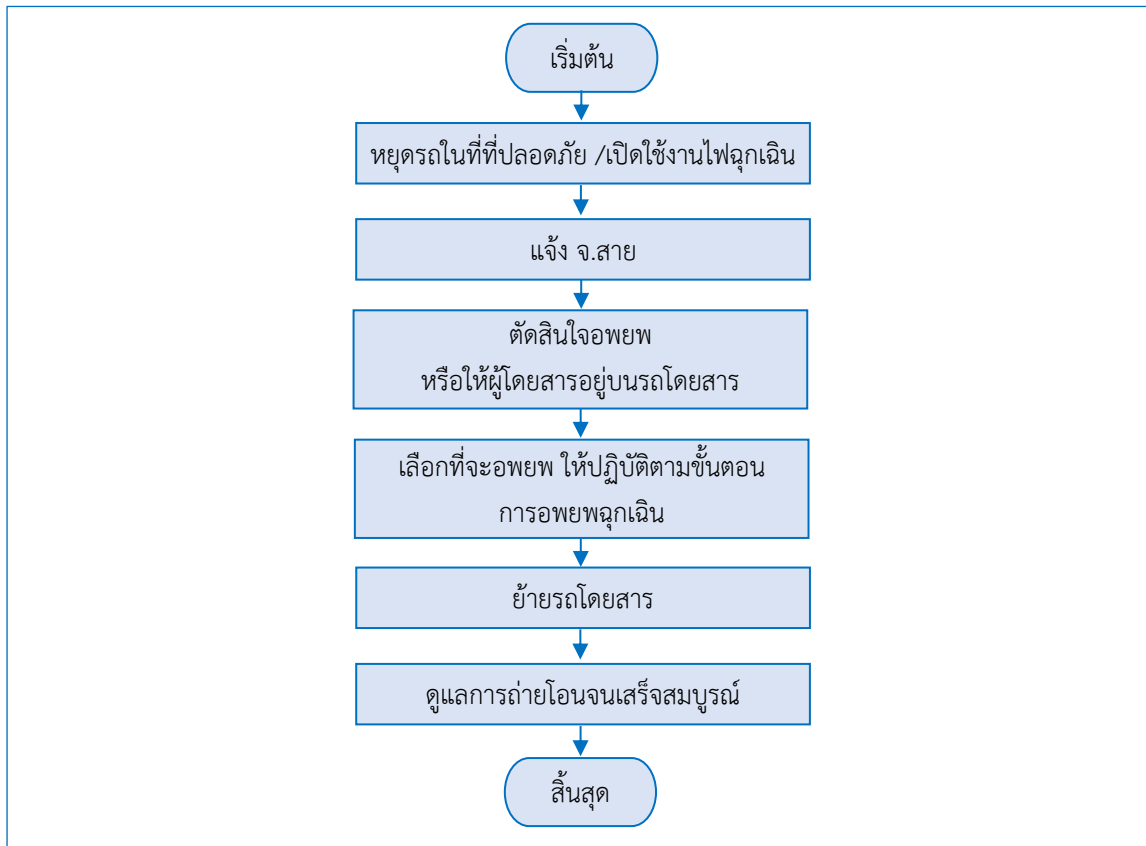
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

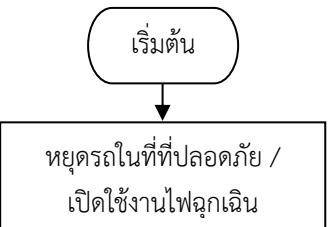
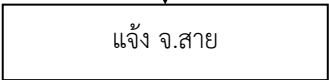
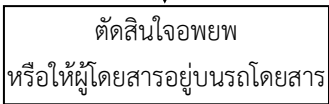
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ

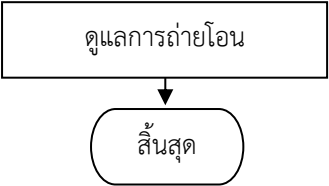
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการ ถ้ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

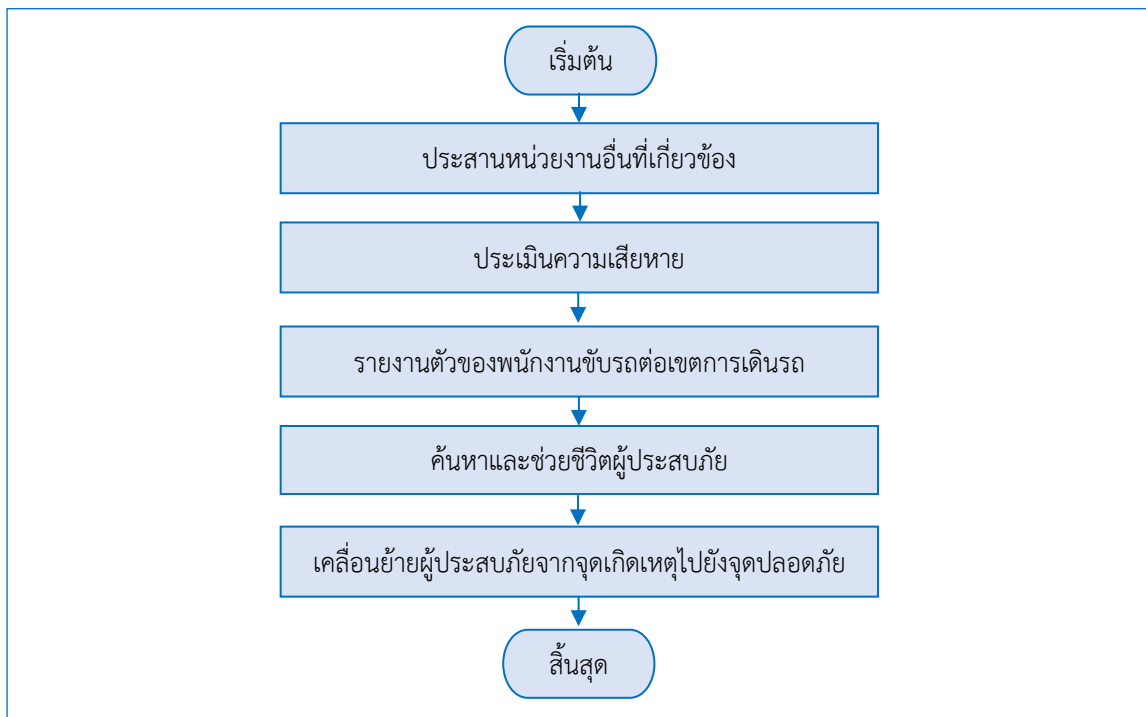
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

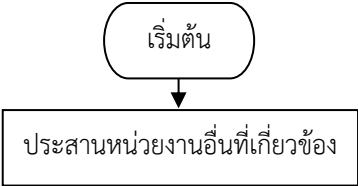
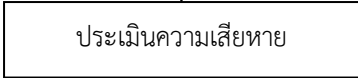
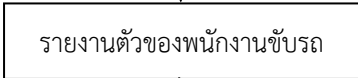
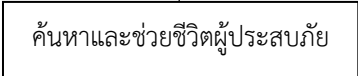
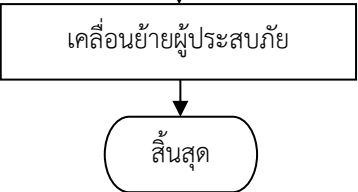
๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนรองรับ

สถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร กำหนดไว้



การบรรเทาทุกข์				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัยที่ผู้รับผิดชอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์อัคคีภัยบนรถโดยสาร กำหนดไว้	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

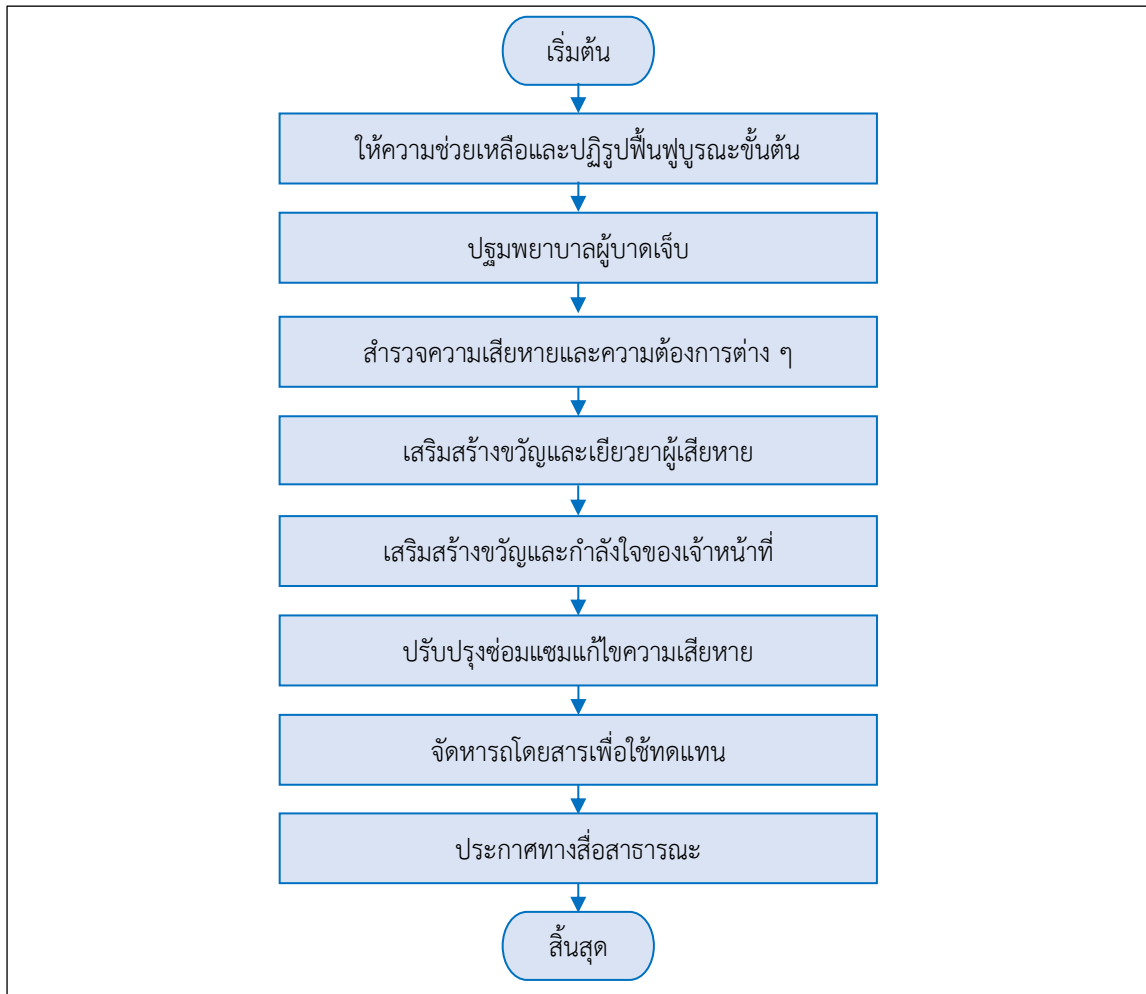
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

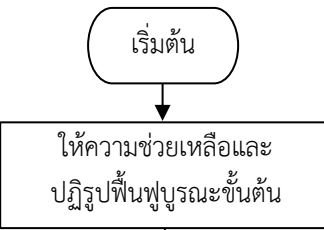
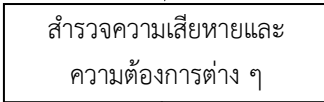
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



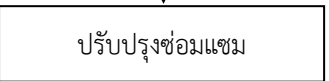
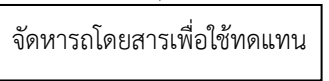
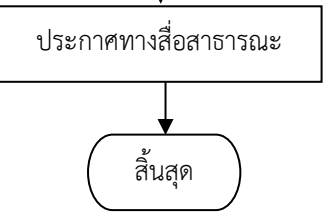
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันที	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

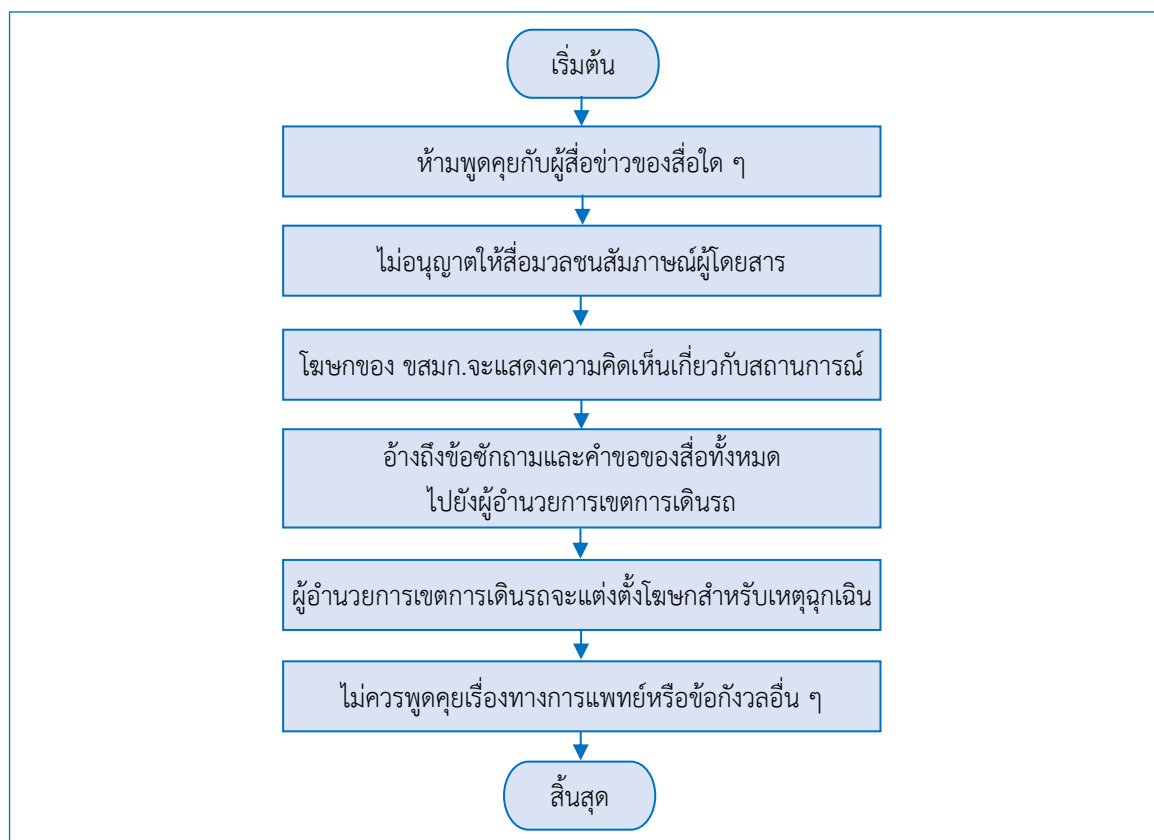
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

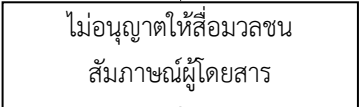
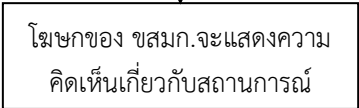
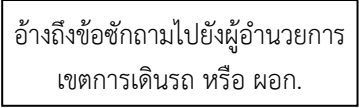
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<pre> graph TD A[] --> B[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	
๖. พิจารณาลักษณะว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	<pre> graph TD A[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] --> B([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๒ เหตุฉุกเฉินด้านเทคนิคจากเครื่องจักร อุปกรณ์ ชัดข้อง บนรถโดยสาร

๑) อุบัติเหตุเฉี่ยวชน

สถานการณ์

ขสมก. มีภารกิจในการให้บริการขนส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยรถโดยสารประจำทาง ซึ่งที่ผ่านมา ขสมก. ได้ประสบเหตุการณ์อุบัติเหตุเฉี่ยวชนมาเป็นระยะ เช่น กรณีรถโดยสารสาย ๘๒ เกิดอุบัติเหตุชนคนข้ามถนนบนทางม้าลาย บริเวณสี่แยกบางลำพู เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๖.๑๐ น. โดยผู้บาดเจ็บได้เสียชีวิตในเวลาต่อมา ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

อุบัติเหตุเฉี่ยวชนอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม ความพร้อมของรถโดยสาร และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน หากเกิดขึ้นจะมีความเสียหายมากโดยเฉพาะความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการ

เมื่อเกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชนในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุอุบัติเหตุเฉี่ยวชนตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการช่วยเหลือในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเฉี่ยวชน หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอุบัติเหตุเฉี่ยวชน ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันอุบัติเหตุเฉี่ยวชนได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุอุบัติเหตุเฉี่ยวชน
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในอุบัติเหตุเฉี่ยวชนที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อุบัติเหตุเฉี่ยวชน	หมายถึง	อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบนท้องถนนจากรถโดยสารประจำทางของ ขสมก. อาจเกิดโดยไม่ได้ตั้งใจ หรือคาดคิดมาก่อน ทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สิน บุคคลได้รับอันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ อาจบาดเจ็บ พิการ หรือรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิต

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของรถโดยสาร รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตรา อุปกรณ์ภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เบรก คันเร่ง เป็นต้น

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอุบัติเหตุเฉี่ยวชน จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอุบัติเหตุเฉี่ยวชน ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอุบัติเหตุเฉี่ยวชน ประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุทันที

ในการเผชิญกับอุบัติเหตุเฉี่ยวชน มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทางกักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้



หากประสบอุบัติเหตุ สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดอุบัติเหตุ สภาพของรถโดยสาร การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ

๑) หยุดทันที ห้ามเคลื่อนย้ายรถโดยสารเว้นแต่จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฉุกเฉิน หรือหากรถโดยสารอยู่ในตำแหน่งที่อันตราย หรือหากเป็นอุบัติเหตุรถชนเพียงเล็กน้อย หรือหากมีความเสียหายเพียงเล็กน้อยหรือไม่เลยกับรถโดยสาร

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑

๓) ขึ้นเบรกมือรถโดยสารและเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง)

๔) ตั้งสติ สงบสติอารมณ์ และหายใจเข้า

๕) ดำเนินการอพยพหรือ กักตัว รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) และปฏิบัติตามขั้นตอน

๖) ประเมินความจำเป็นในการปฐมพยาบาลและปฏิบัติตามขั้นตอนการแพทย์ฉุกเฉินหากจำเป็น

๗) สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม

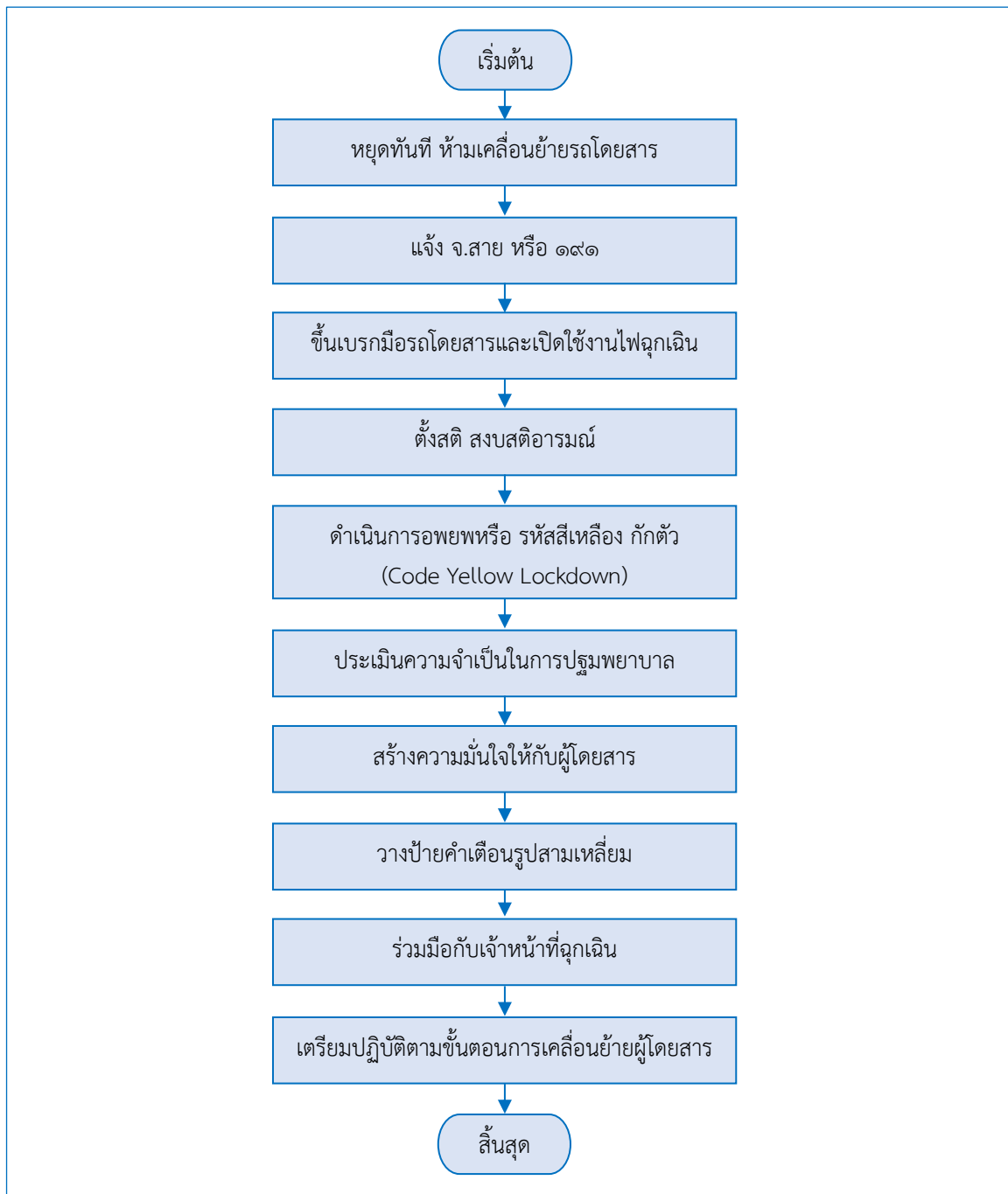
๘) วางป้ายคำเตือนรูปสามเหลี่ยม หากอยู่ในมุมอับ

๙) ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฉุกเฉิน ให้เจ้าหน้าที่ฉุกเฉินปฏิบัติงานควบคุมพื้นที่ แต่พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยังคงมีหน้าที่ดูแลผู้โดยสาร

๑๐) เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร หากจำเป็น



การปฏิบัติขณะเกิดเหตุทันที



การปฏิบัติขณะเกิดเหตุทันที

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดทันที ห้ามเคลื่อนย้ายรถโดยสารเว้นแต่จะได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฉุกเฉิน หรือหากรถโดยสารอยู่ในตำแหน่งที่อันตราย หรือหากเป็นอุบัติเหตุรถชนเพียงเล็กน้อย หรือหากมีความเสียหายเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลยกับรถโดยสาร	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดทันที ห้ามเคลื่อนย้ายรถโดยสาร] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑	<pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ขึ้นเบรกรถโดยสารและเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง)	<pre> graph TD C --> D[ขึ้นเบรกรถโดยสารและเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๔. ตั้งสติ สงบสติอารมณ์ และหายใจเข้า	<pre> graph TD D --> E[ตั้งสติ สงบสติอารมณ์] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ดำเนินการอพยพหรือ กักตัว รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) และปฏิบัติตามขั้นตอน	<pre> graph TD E --> F[ดำเนินการอพยพหรือรหัสสีเหลือง กักตัว] F --> G[] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

การปฏิบัติขณะเกิดเหตุทันที

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ประเมินความจำเป็นในการปฐมพยาบาลและปฏิบัติตามขั้นตอนการแพทย์ฉุกเฉินหากจำเป็น	 ประเมินความจำเป็นในการปฐมพยาบาล	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๗. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม	สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๘. วางป้ายคำเตือนรูปสามเหลี่ยม หากคุณอยู่ในมุมอับ	วางป้ายคำเตือนรูปสามเหลี่ยม	พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๙. ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฉุกเฉิน ให้เจ้าหน้าที่ฉุกเฉินปฏิบัติงานควบคุมพื้นที่ แต่คุณยังคงมีหน้าที่ดูแลผู้โดยสาร	ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฉุกเฉิน	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๑๐. เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารหากจำเป็น	เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้าย สิ้นสุด	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

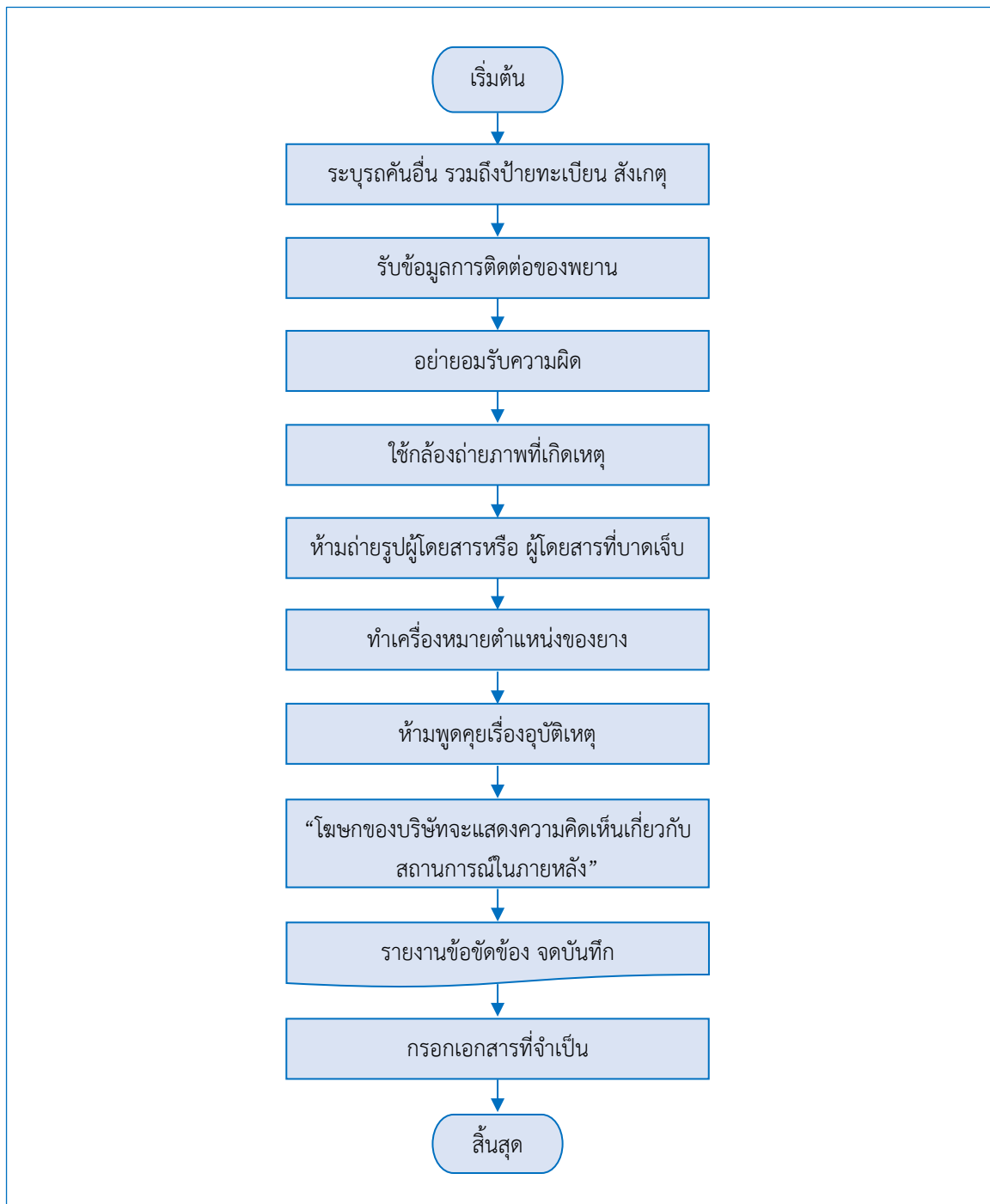
๒.๑ การเก็บรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุ

การปฏิบัติการในการเก็บรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินคดีความและการแจ้งประกันภัย มีหลักการปฏิบัติ ดังนี้

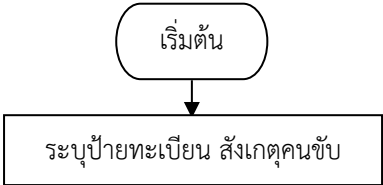
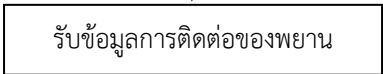
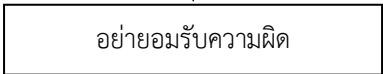
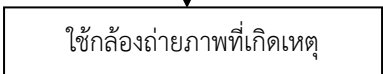
- ๑) พยายามระงับเหตุอื่น รวมถึงป้ายทะเบียน และระบุ/สังเกตคนขับ ในกรณีที่คุณกรณีพยายามออกจากที่เกิดเหตุ
- ๒) รับข้อมูลการติดต่อของพยานในที่เกิดเหตุ
- ๓) อย่ายอมรับความผิด อย่าพูดว่า “ฉันขอโทษ” หรือโต้แย้ง
- ๔) ใช้กล้องถ่ายภาพที่เกิดเหตุการชนจากทุกมุม รวมถึงป้ายทะเบียนของรถคันอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ๕) ห้ามถ่ายรูปผู้โดยสารหรือผู้โดยสารที่บาดเจ็บ ใช้แผนผังที่นั่งเพื่อติดตามการบาดเจ็บของผู้โดยสาร โดยถามผู้โดยสารแต่ละคนว่าพวกเขาบาดเจ็บหรือไม่ ทำเครื่องหมาย "N" สำหรับไม่ และ "Y" สำหรับใช่ ถ้าใช่ ให้สังเกตว่าผู้โดยสารเจ็บตรงไหน
- ๖) หากต้องเคลื่อนย้ายรถโดยสาร ให้ทำเครื่องหมายตำแหน่งของยาง ด้วยชอล์คในช่องอุปกรณ์เหตุฉุกเฉิน
- ๗) ห้ามพูดคุยเรื่องอุบัติเหตุกับบุคคลอื่นนอกจากตำรวจ ฝ่ายบริหารของ ขสมก. หรือตัวแทนประกันภัย
- ๘) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้พูดว่า “โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ในภายหลัง”
- ๙) กรอกแบบฟอร์มรายงานข้อขัดข้อง จดบันทึก บันทึกทุกสิ่งที่ได้เกี่ยวกับอุบัติเหตุ
- ๑๐) หลังจากกลับมาที่ ท่ารถ ให้ทำงานร่วมกับหัวหน้างานเพื่อกรอกเอกสารที่จำเป็นทั้งหมด



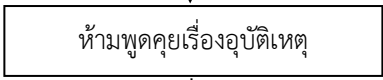
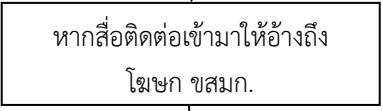
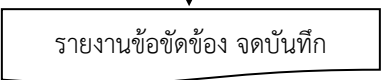
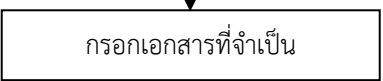
การเก็บรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุ



การเก็บรักษาหลักฐานที่เกิดเหตุ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. พยายามระงับรถคันอื่น รวมถึงป้ายทะเบียน และระบุ/สังเกตคนขับในกรณีที่เขา/เธอพยายามออกจากที่เกิดเหตุ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ระงับป้ายทะเบียน สังเกตคนขับ] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๒. รับข้อมูลการติดต่อของพยานในที่เกิดเหตุ	 <pre> graph TD B --> C[รับข้อมูลการติดต่อของพยาน] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๓. อาย่าอมรับความผิด อย่าพูดว่า “ฉันขอโทษ” หรือโต้แย้ง	 <pre> graph TD C --> D[อาย่าอมรับความผิด] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๔. ใช้กล้องถ่ายภาพที่เกิดเหตุการชนจากทุกมุม รวมถึงป้ายทะเบียนของรถคันอื่นที่เกี่ยวข้อง	 <pre> graph TD D --> E[ใช้กล้องถ่ายภาพที่เกิดเหตุ] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ห้ามถ่ายรูปผู้โดยสารหรือผู้โดยสารที่บาดเจ็บ ใช้แผนผังที่นั่งเพื่อติดตามการบาดเจ็บของผู้โดยสาร โดยถามผู้โดยสารแต่ละคนว่าพวกเขาบาดเจ็บหรือไม่ ทำเครื่องหมาย "N" สำหรับไม่ และ "Y" สำหรับใช่ ถ้าใช่ให้สังเกตว่าผู้โดยสารเจ็บตรงไหน	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามถ่ายรูปผู้โดยสาร] F --> G[] style G fill:#0070C0,color:#fff,stroke:#0070C0,stroke-width:2px </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

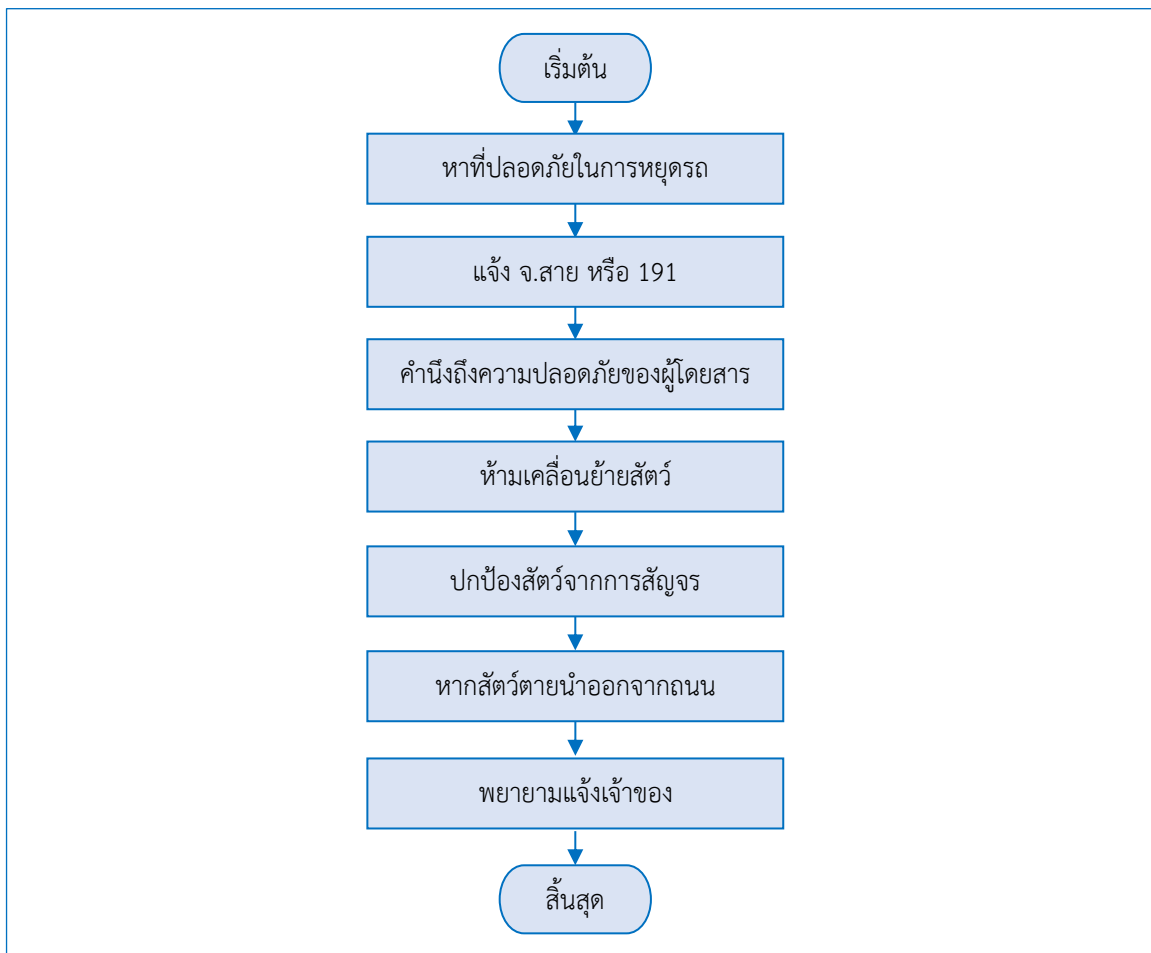
การเก็บรักษาหลักฐานในที่เกิดเหตุ

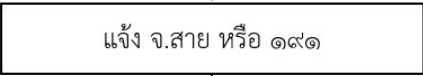
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. หากต้องเคลื่อนย้ายรถโดยสาร ให้ทำเครื่องหมายตำแหน่งของยาง ด้วยชอล์คในช่องอุปกรณ์เหตุฉุกเฉิน		พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๗. ห้ามพูดคุยเรื่องอุบัติเหตุกับบุคคลอื่นนอกจากตำรวจฝ่ายบริหารของ ขสมก. หรือตัวแทนประกันภัย		พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๘. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้พูดว่า “โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ในภายหลัง”		พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๙. กรอกแบบฟอร์มรายงานข้อขัดข้อง จดบันทึก บันทึกรายงานที่จำได้เกี่ยวกับอุบัติเหตุ		พชร. พกส.	ภายหลังจากเกิดเหตุ	
๑๐. หลังจากกลับมาที่ ท่ารถ ให้ทำงานร่วมกับหัวหน้างานเพื่อกรอกเอกสารที่จำเป็นทั้งหมด	 	พชร. พกส.	ภายหลังจากเกิดเหตุ	

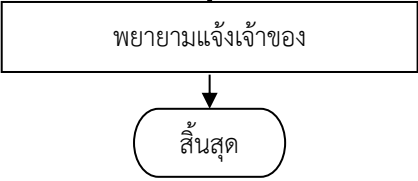
๒.๒ การปฏิบัติกรณีที่เกิดอุบัติเหตุทำให้สัตว์ได้รับอันตราย

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น หากพบว่ามีอาการทำให้สัตว์ได้รับอันตราย เช่น หากรถโดยสารชนเข้ากับ สุนัข แมวหรือสัตว์เลี้ยงอื่น ๆ ให้ดำเนินการปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) หาที่ปลอดภัยในการหยุดรถ และสำรวจความปลอดภัยของผู้โดยสาร
- ๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑
- ๓) คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารของคุณเมื่อต้องรับมือกับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บ
- ๔) อย่าเคลื่อนย้ายสัตว์หากยังมีชีวิตอยู่
- ๕) พยายามปกป้องสัตว์จากการสัญจรไปมา
- ๖) หากสัตว์ตาย ให้พยายามขอความช่วยเหลือเพื่อนำออกจากถนน
- ๗) พยายามแจ้งเจ้าของ หากติดต่อเจ้าของสัตว์ไม่ได้ ให้ฝากชื่อและหมายเลขโทรศัพท์นายท่าไว้กับเพื่อนบ้านหรือสถานีตำรวจท้องที่



การปฏิบัติหน้าที่การเกิดอุบัติเหตุทำให้สัตว์ได้รับอันตราย				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หาที่ปลอดภัยในการหยุดรถ และสำรวจความปลอดภัยของผู้โดยสาร	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หาที่ปลอดภัยในการหยุดรถ] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๓. คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารของคุณเมื่อต้องรับมือกับสัตว์ที่ได้รับบาดเจ็บ	 <pre> graph TD C --> D[คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๔. อย่าเคลื่อนย้ายสัตว์หากมันยังมีชีวิตอยู่	 <pre> graph TD D --> E[ห้ามเคลื่อนย้ายสัตว์] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. พยายามปกป้องสัตว์จากการสัญจรไปมา	 <pre> graph TD E --> F[ปกป้องสัตว์จากการสัญจร] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

การปฏิบัติกรณีที่เกิดอุบัติเหตุทำให้สัตว์ได้รับอันตราย				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. หากสัตว์ตาย ให้พยายามขอความช่วยเหลือเพื่อนำออกจากถนน	 <pre> graph TD Start(()) --> Step1[หากสัตว์ตายนำออกจากถนน] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๗. พยายามแจ้งเจ้าของ หากติดต่อเจ้าของสัตว์ไม่ได้ ให้ฝากชื่อและหมายเลขโทรศัพท์นายท่า ไว้กับเพื่อนบ้านหรือสถานีตำรวจท้องที่	 <pre> graph TD Step1[พยายามแจ้งเจ้าของ] --> End([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

๒.๓ การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

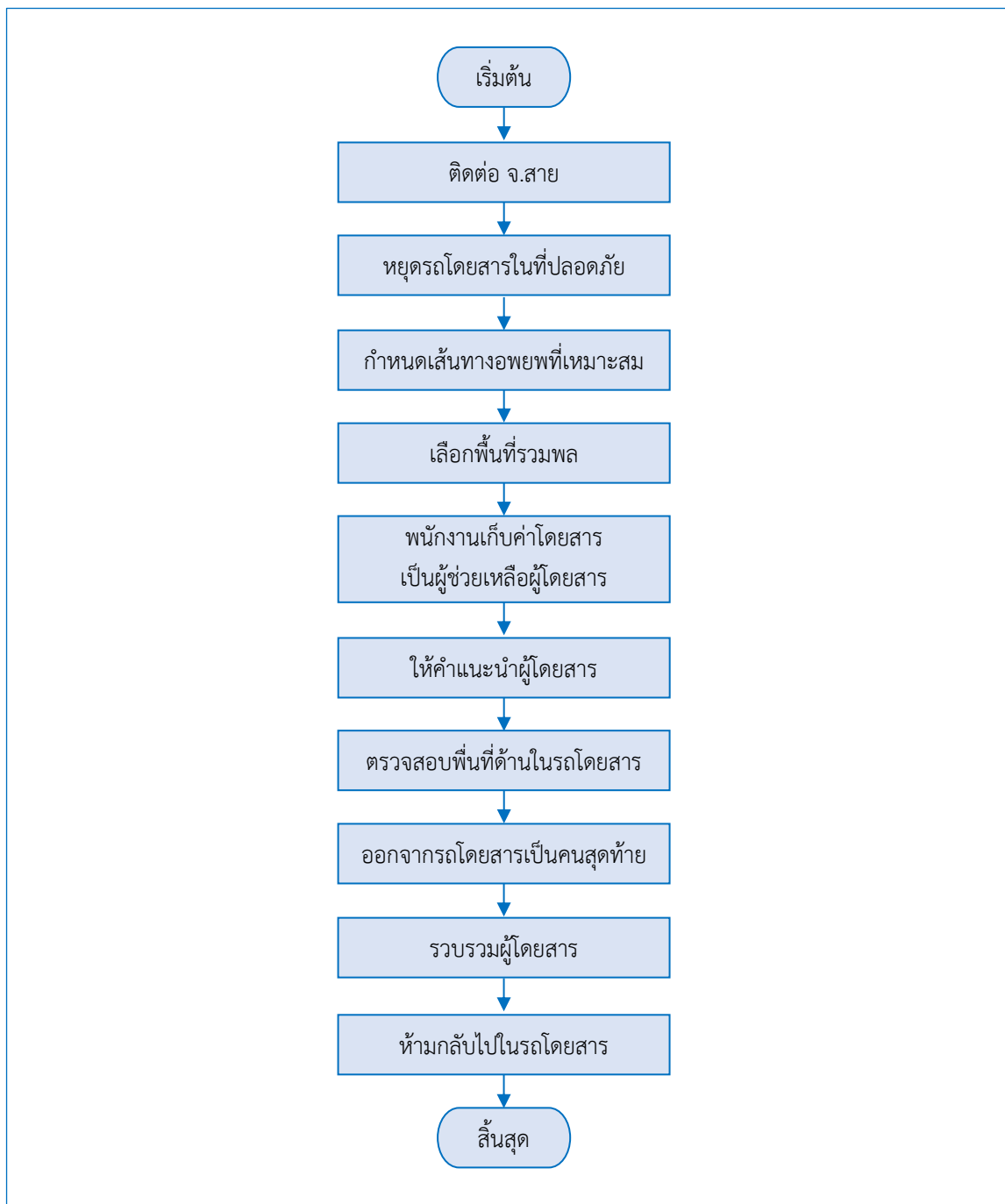
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

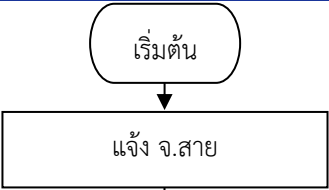
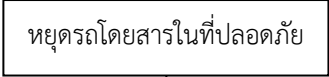
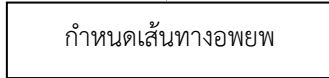
หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติตามการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

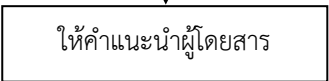
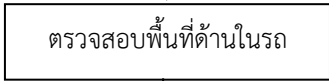
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

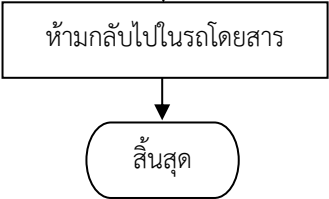


การอพยพผู้โดยสาร



การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. หยิบรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก	 <pre> graph TD B --> C[หยิบรถโดยสารในที่ปลอดภัย] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้	 <pre> graph TD C --> D[กำหนดเส้นทางอพยพ] </pre>	พขร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุม ในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม	 <pre> graph TD D --> E[เลือกพื้นที่รวมพล] E --> F[] </pre>	พขร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พขร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พขร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

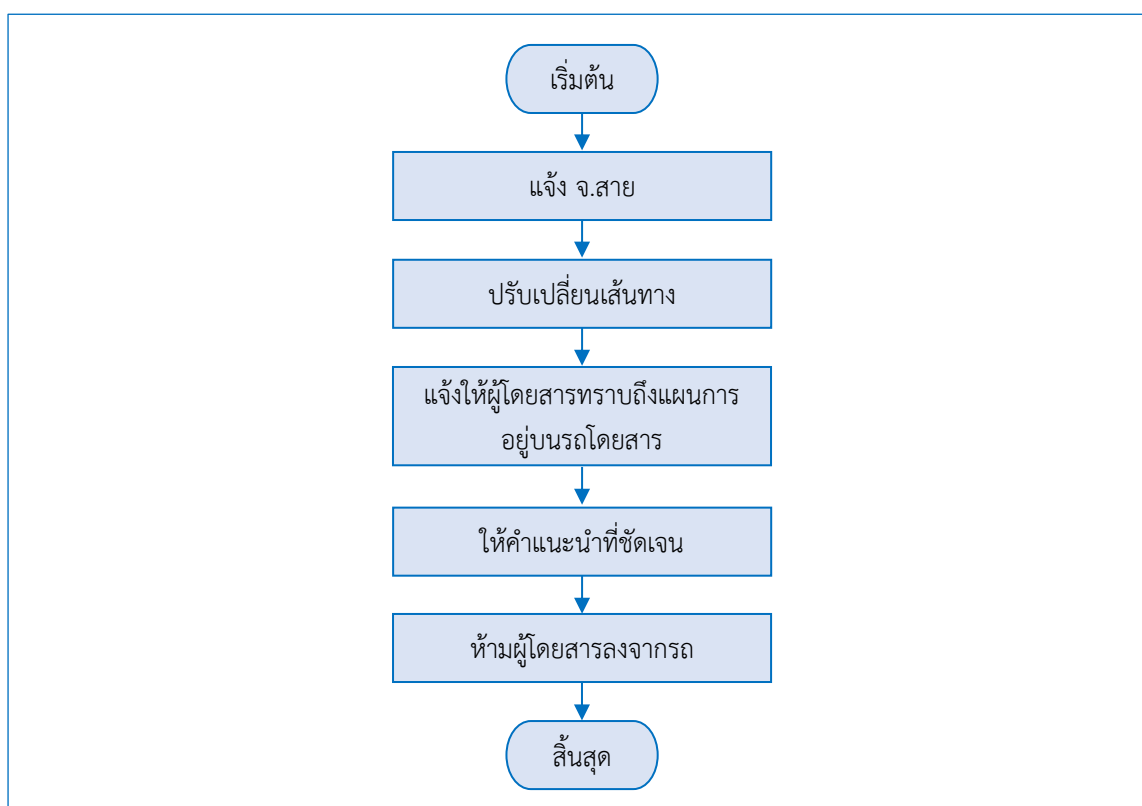
๒.๔ การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร

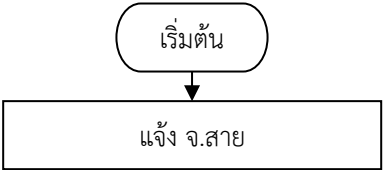
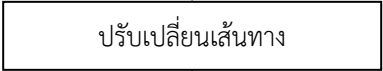
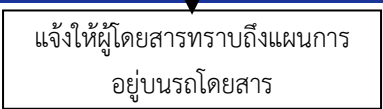
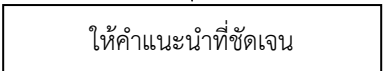
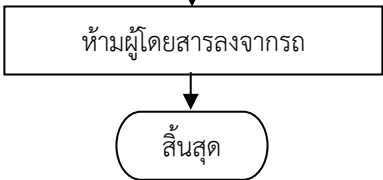
สำหรับรายละเอียดการดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการกักตัวบนรถโดยสาร ได้กำหนดให้มีรหัสสีในการกำหนดระดับของการกักตัวเป็น ๒ รหัสสี ได้แก่

๑. รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)

รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) บนรถโดยสารจะใช้เมื่อจุดหมายปลายทางมี ภัยพิบัติ และจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางหรือจุดหมายไปที่อื่นเป็นการชั่วคราว หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ปล่อยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารปลอดภัยกว่าการอพยพ ตัวอย่างของ Code Yellow Lockdown ได้แก่ เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บางประเภท การขัดข้องหรือปัญหาเครื่องยนต์ของรถโดยสารบางประเภท การจราจรติดขัด หรือเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับสภาพอากาศที่ต้องหลบภัยบนรถโดยสาร การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสารรหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) ปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ
- ๑.๒ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินทาง หรือจอดรถชั่วคราว
- ๑.๓ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ
- ๑.๔ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ
- ๑.๕ ห้ามผู้โดยสารลงจากรถโดยสาร



การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินรถหรือจอดรถชั่วคราว	 <pre> graph TD B --> C[เปลี่ยนเส้นทาง] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พกส.	ทันที	
๔. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ	 <pre> graph TD D --> E[ให้คำแนะนำที่ชัดเจน] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒. รหัสสีแดง (Code Red Lockdown)

รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อมีภัยคุกคามร้ายแรงถึงชีวิต ตัวอย่าง Code Red Lockdown คือ เมื่อผู้โดยสารจำเป็นต้องสวมที่กำบัง ช้อนตัว และรักษาความปลอดภัยบนรถโดยสารเนื่องจากบุคคลอันตราย เสี่ยงป่วน สถานการณ์จับตัวประกัน ฯลฯ การปฏิบัติการกรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามร้ายแรง รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉย ๆ

๒.๒ ยึดประตูให้แน่น

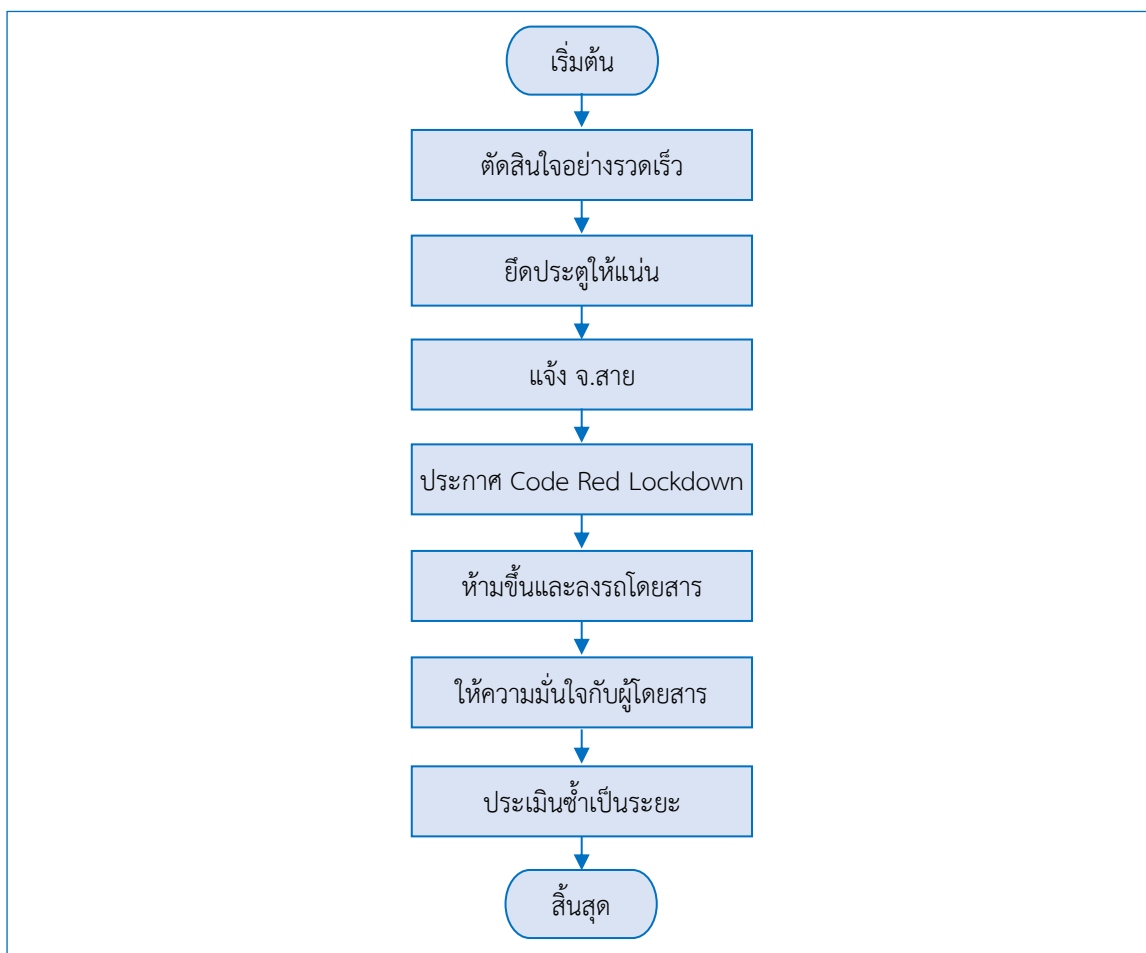
๒.๓ ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ

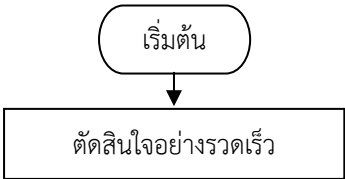
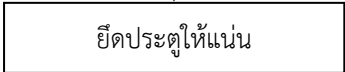
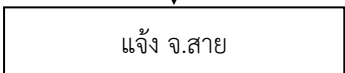
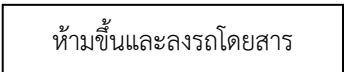
๒.๔ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

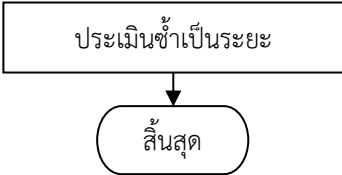
๒.๕ ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ

๒.๖ ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่

๒.๗ ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป



กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉยๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] </pre>	พชร.	ทันที	
๒. ยึดประตูให้แน่น	 <pre> graph TD B --> C[ยึดประตูให้แน่น] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๓. ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D --> E[ประกาศ Code Red Lockdown] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๕. ห้ามปล่อยให้มีผู้ไต่ขึ้นหรือลงรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามขึ้นและลงรถโดยสาร] F --> G[] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	

กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๗. ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๕ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่ไม้อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

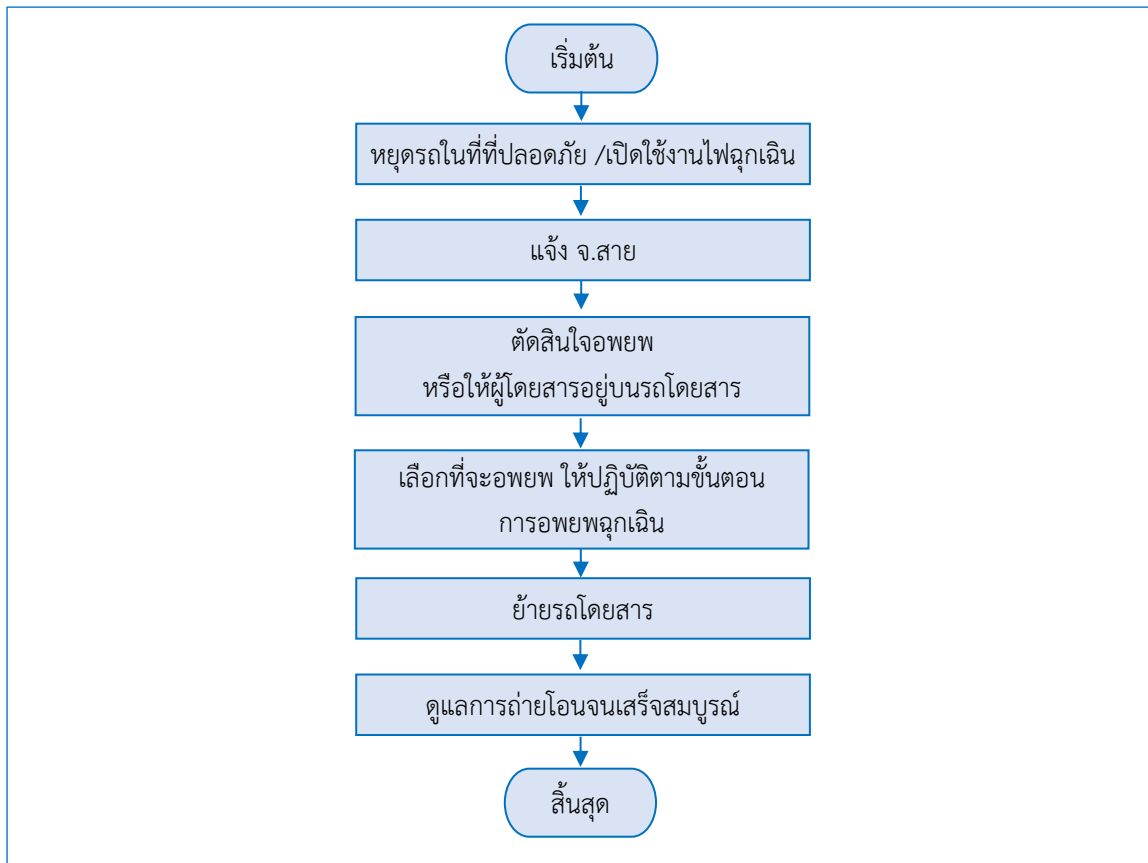
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

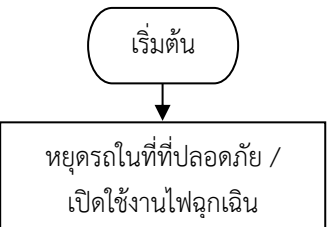
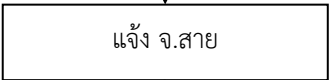
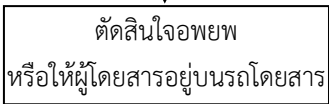
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

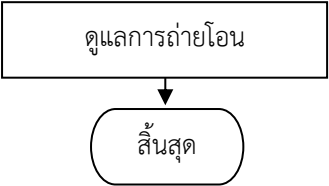
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคนยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



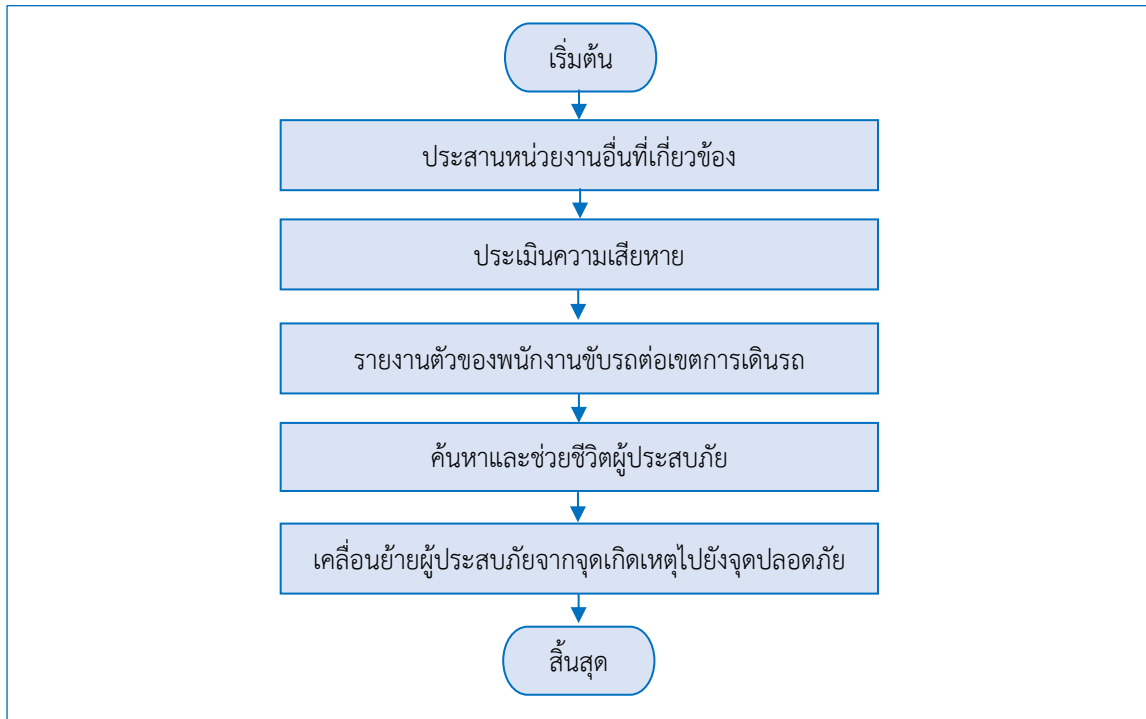
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์อุบัติเหตุเฉี่ยวชน ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	<pre> graph TD B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	<pre> graph TD C[ประเมินความเสียหาย] --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	<pre> graph TD D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย	<pre> graph TD E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

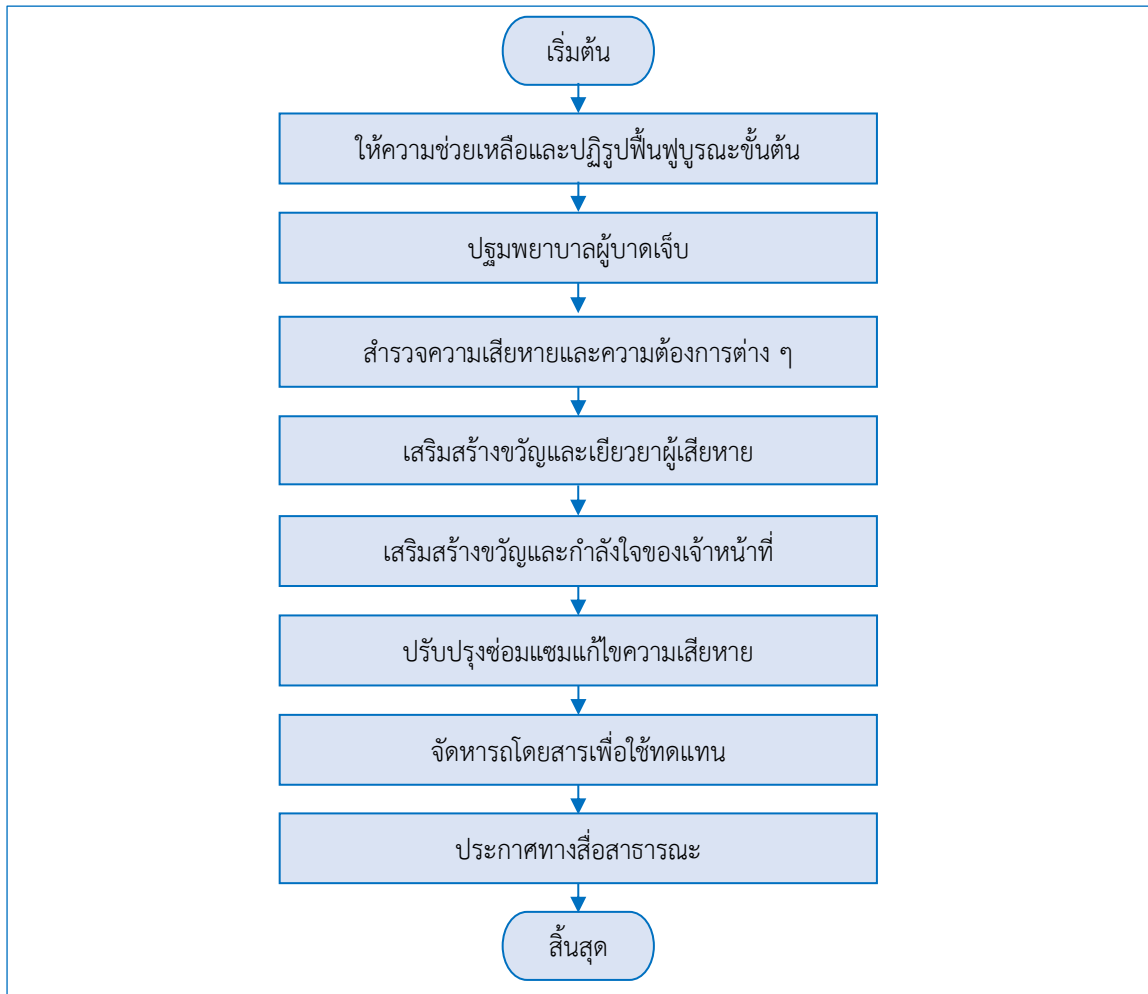
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

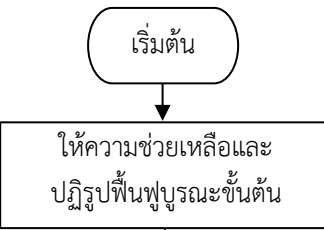
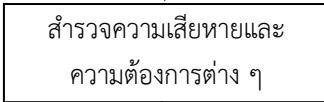
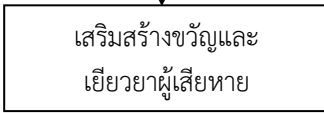
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



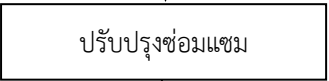
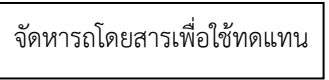
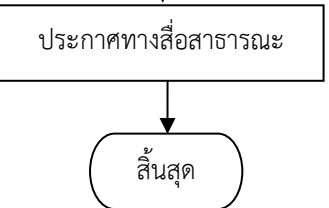
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการรถโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] E([สิ้นสุด]) D --> E </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

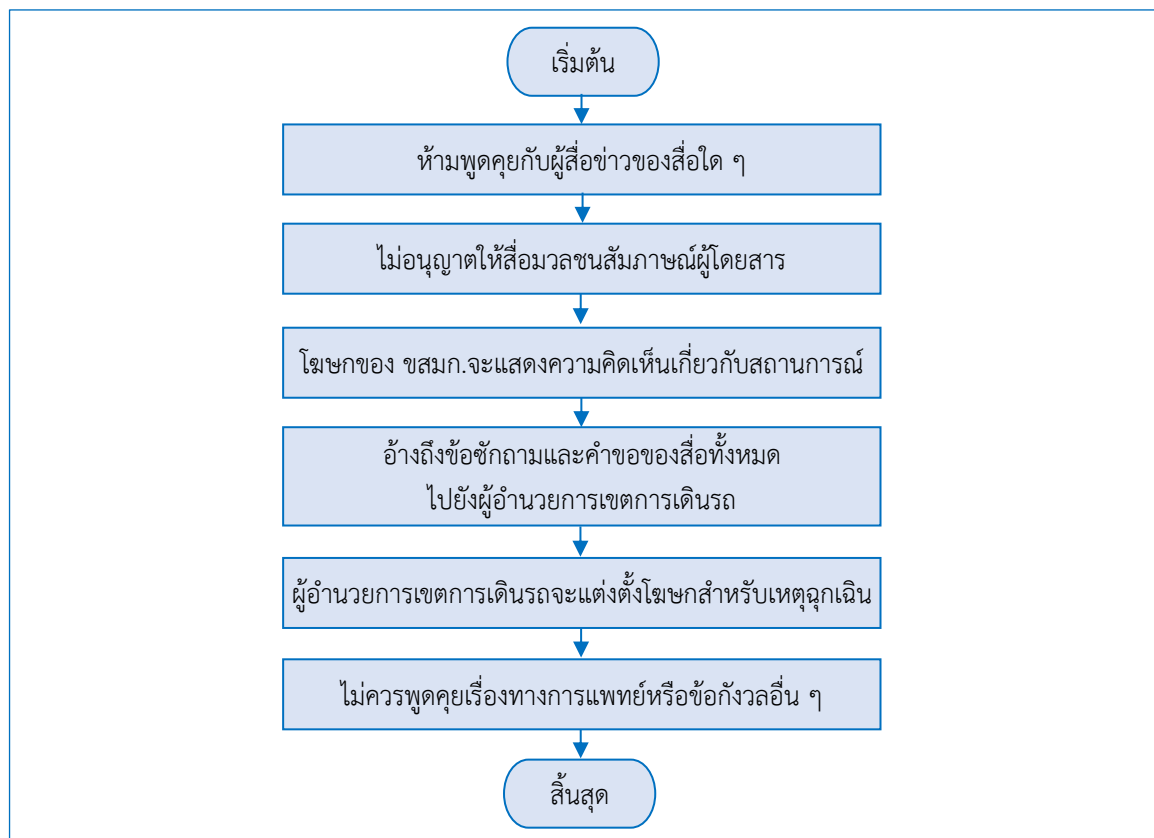
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

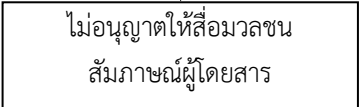
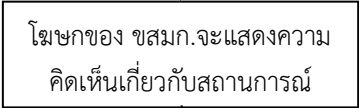
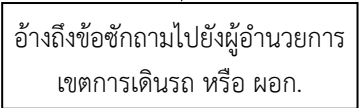
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

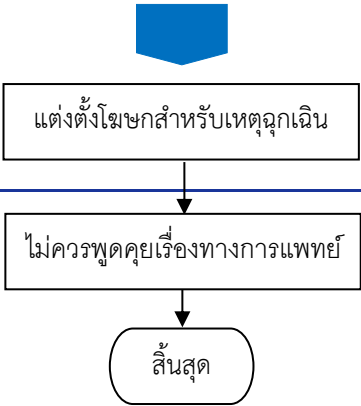
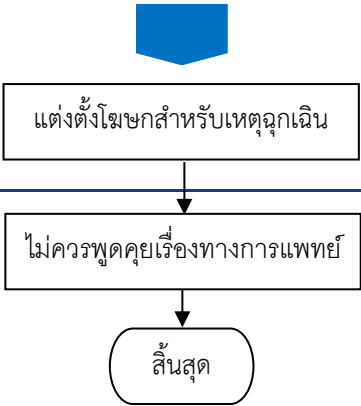
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	
๖. พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๒) เครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ

สถานการณ์

ขสมก. มีภารกิจในการให้บริการขนส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยรถโดยสารประจำทาง ประกอบไปด้วย รถ ขสมก. รถธรรมดาและรถปรับอากาศ แม้ว่ารถโดยสารของ ขสมก. จะมีการซ่อมบำรุงรักษาอยู่ตลอดเวลา แต่เหตุขัดข้องย่อมมีได้ในระหว่างการเดินรถ เนื่องจากสภาพรถที่ทรุดโทรมจากการใช้งานมานาน อาจเป็นเหตุให้เกิดเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ และนำไปสู่ความสูญเสียได้ เช่น เหตุการณ์ รถสาย ๕๒๒ ไฟไหม้ พบว่ามีสาเหตุเกิดจากระบบห้ามล้อขัดข้อง ทำให้เบรกติด วงล้อเกิดความร้อน ส่งผลให้ยางระเบิดและเกิดเพลิงไหม้ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เวลา ๒๐.๕๕ น. บริเวณหน้าห้างสรรพสินค้าพันธุ์ทิพย์ งามวงศ์วาน ประเมินความเสียหายเบื้องต้นประมาณ ๔-๕ ล้านบาท (ผู้จัดการออนไลน์ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๕)

เหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถอาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม ความพร้อมของรถโดยสาร และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ หากเกิดขึ้นจะมีความเสียหายมาก โดยเฉพาะความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการ

เมื่อเกิดเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถในระยะเริ่มแรก หากผู้พบเห็นเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการช่วยเหลือเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

เหตุเครื่องยนต์ขัดข้อง หมายถึง เหตุที่เกิดจากความผิดปกติจากเครื่องจักร อุปกรณ์ ของ ระหว่างการเดินรถ รถโดยสารขัดข้อง จนนำไปสู่ความอันตราย ไม่สามารถ ให้บริการในการเดินรถได้ ทำให้เสียเวลา และเกิดความ เสียหายแก่ทรัพย์สิน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและ ความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของรถโดยสาร รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจ ตรา อุปกรณ์ภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เบรก คันเร่ง เป็นต้น

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตาม แผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความ ปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ จัดให้มีแผนงาน เพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ ประจำปี โดยมี รายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเครื่องยนต์ขัดข้อง ระหว่างการเดินรถ ประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

ในการเผชิญกับเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินรถ มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ ขอให้ พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทาง กัก ตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่กำหนดไว้



หากประสบเหตุเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินทาง สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดเหตุ สภาพของรถโดยสาร การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ

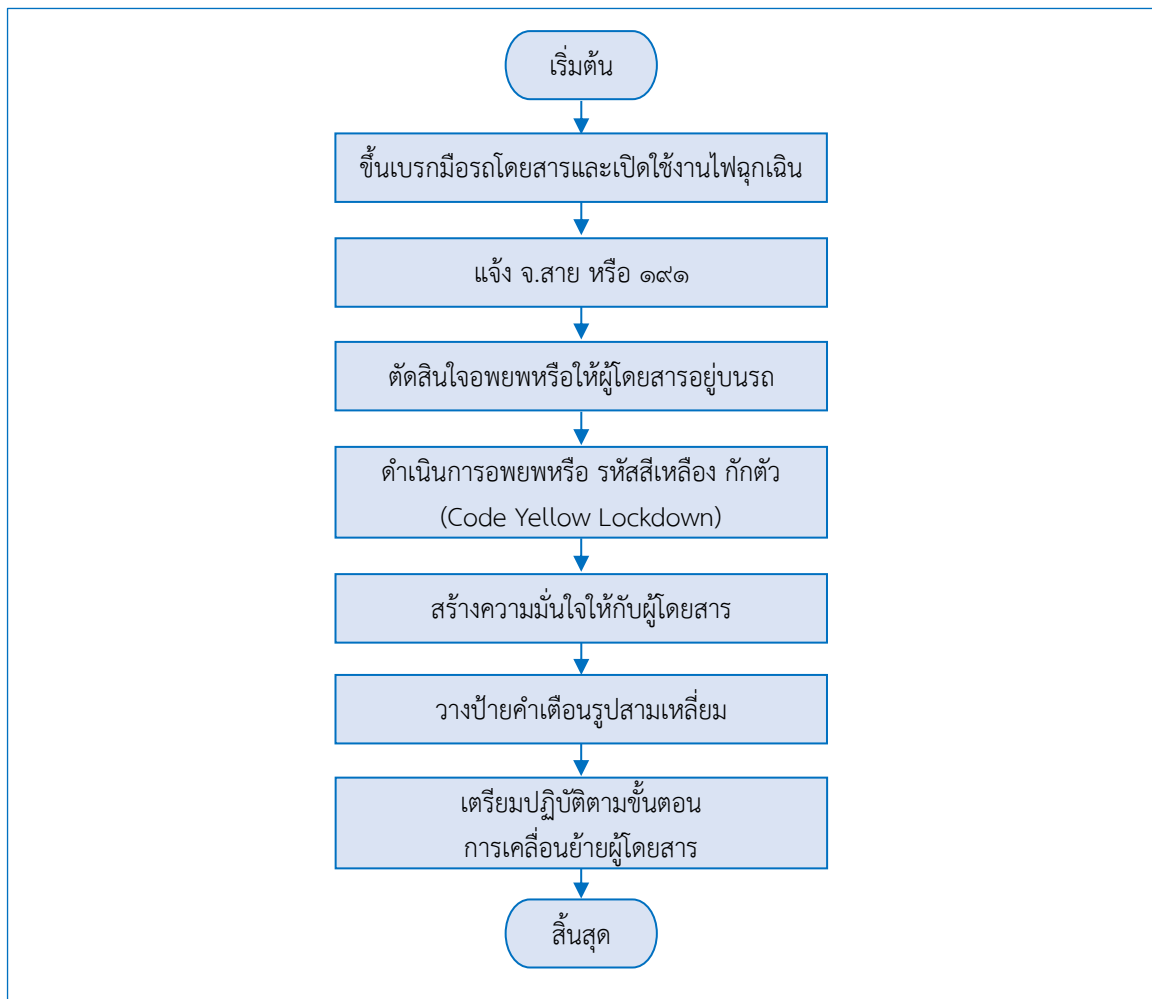
๒.๑ การปฏิบัติขณะเกิดปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินทาง

กรณีเกิดปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินทาง อาจส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ปลอดภัยที่สุดสำหรับผู้โดยสาร ในระหว่างที่พนักงานขับรถประเมินสถานการณ์ ให้ระบุตำแหน่งของรถโดยสาร สภาพของรถโดยสาร และดูความปลอดภัยของผู้โดยสาร มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

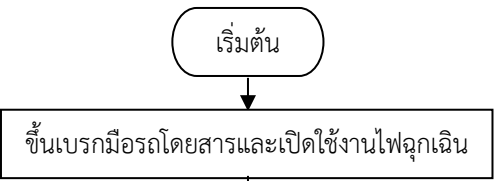
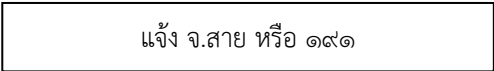
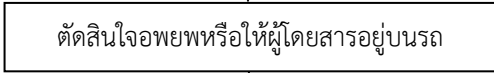
- ๑) หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย ขึ้นเบรกมือ และเปิดใช้งานฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง)
- ๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑
- ๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัย ให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร เว้นแต่ในกรณีจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ หากมีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ หากมีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และคุณไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้
- ๔) ดำเนินการอพยพหรือ รหัสสีเหลือง กักตัว (Code Yellow Lockdown) และปฏิบัติตามขั้นตอน
- ๕) สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม
- ๖) วางป้ายคำเตือนรูปสามเหลี่ยม หากรถโดยสารอยู่ในมุมอับ
- ๗) เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร หากจำเป็น



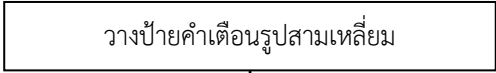
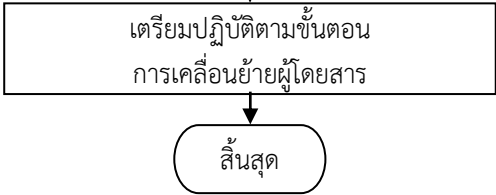
เครื่องยนต์ัดข้องระหว่างการเดินรถ



เครื่องยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินทาง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย ขึ้นเบรกมือ และเปิดใช้งานฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง)	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ขึ้นเบรกมือรถโดยสารและเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัย ให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร เว้นแต่ในกรณีจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ หากมีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ หากมีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และคุณไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถ] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. ดำเนินการอพยพหรือ รหัสสีเหลือง กักตัว (Code Yellow Lockdown) และปฏิบัติตามขั้นตอน	 <pre> graph TD D --> E[ดำเนินการอพยพหรือ รหัสสีเหลือง กักตัว] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

เครื่องยนต์ัดข้อระหว่างการเดินทาง

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม		พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๖. วางป้ายคำเตือนรูปสามเหลี่ยม หากรถโดยสารอยู่ในมุมอับ		พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๗. เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร หากจำเป็น		พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๒ การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

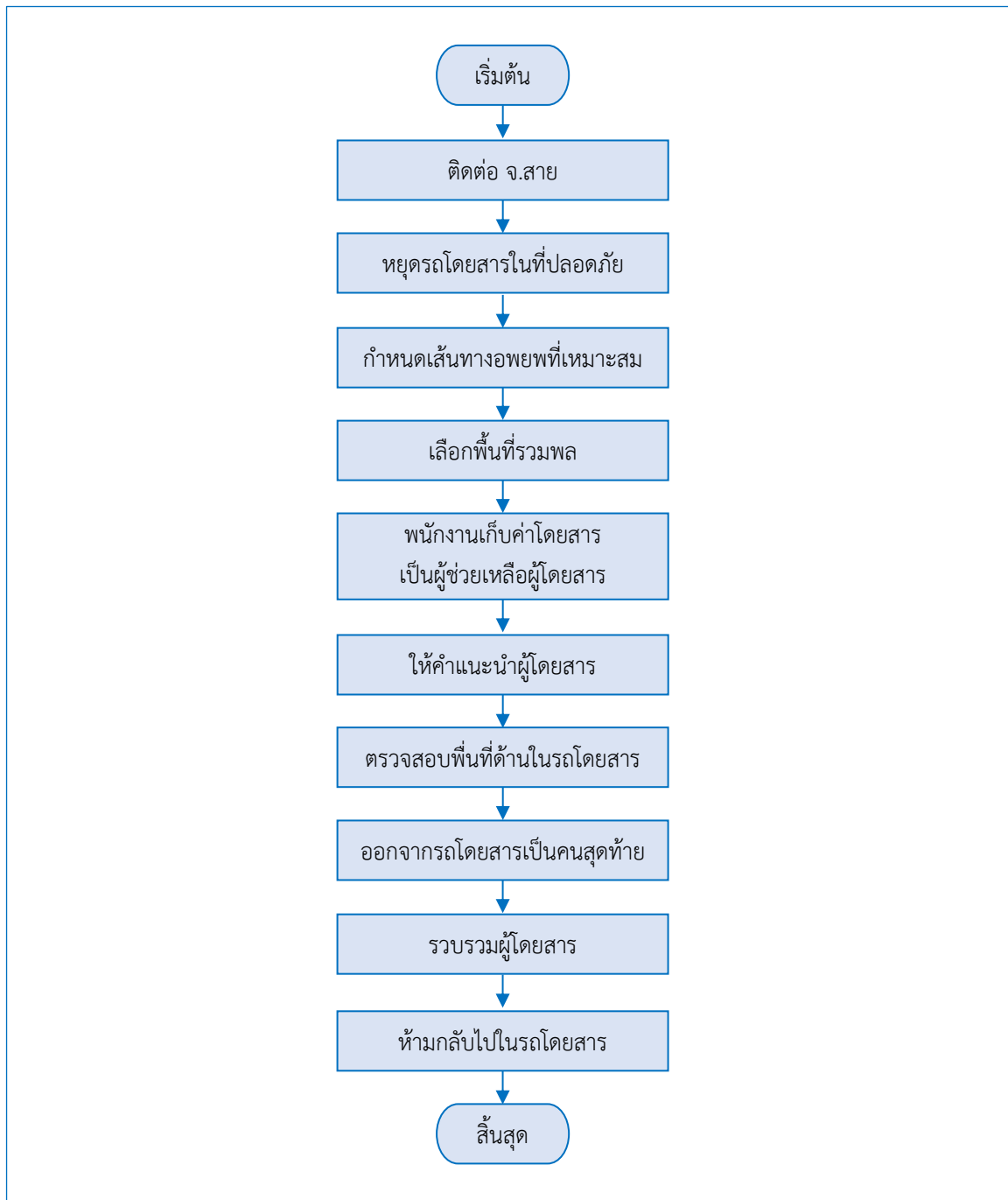
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

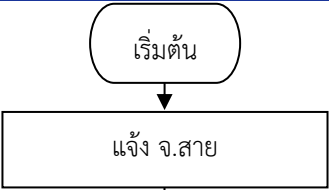
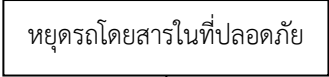
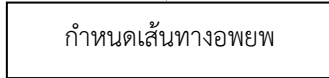
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันนี้อาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

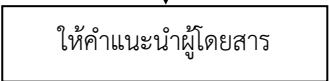
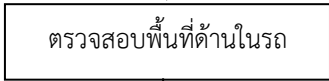


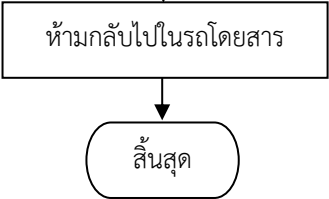
การอพยพผู้โดยสาร



การอพยพผู้โดยสาร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย		พชร. พกส.	ทันที	
๒. หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก		พชร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้		พชร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๕๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม		พชร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พชร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พชร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

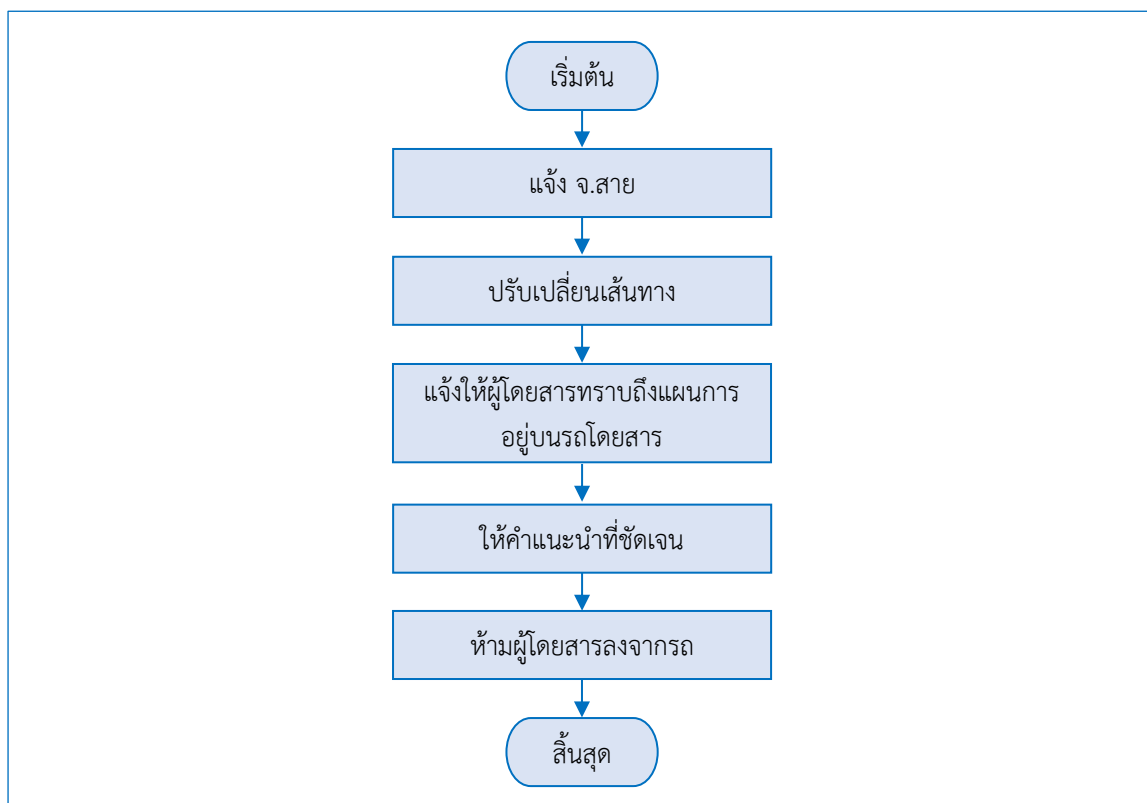
๒.๔ การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร

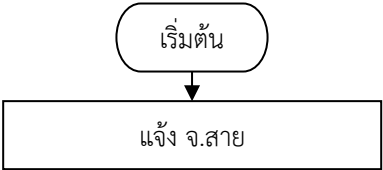
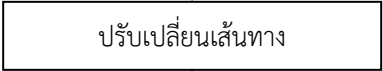
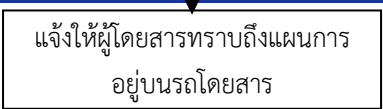
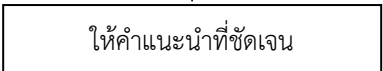
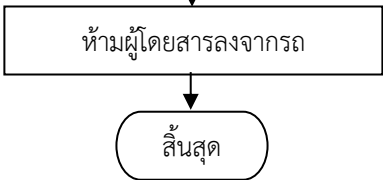
สำหรับรายละเอียดการดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการกักตัวบนรถโดยสาร ได้กำหนดให้มีรหัสสีในการกำหนดระดับของการกักตัวเป็น ๒ รหัสสี ได้แก่

๑. รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)

รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) บนรถโดยสารจะใช้เมื่อจุดหมายปลายทางมี ภัยพิบัติ และจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางหรือจุดหมายไปที่อื่นเป็นการชั่วคราว หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ปล่อยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารปลอดภัยกว่าการอพยพ ตัวอย่างของ Code Yellow Lockdown ได้แก่ เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บางประเภท การขัดข้องหรือปัญหาเครื่องยนต์ของรถโดยสารบางประเภท การจราจรติดขัด หรือเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับสภาพอากาศที่ต้องหลบภัยบนรถโดยสาร การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสารรหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) ปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ
- ๑.๒ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินทาง หรือจอดรถชั่วคราว
- ๑.๓ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ
- ๑.๔ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ
- ๑.๕ ห้ามผู้โดยสารลงจากรถโดยสาร



การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินรถหรือจอดรถชั่วคราว	 <pre> graph TD B --> C[เปลี่ยนเส้นทาง] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พกส.	ทันที	
๔. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ	 <pre> graph TD D --> E[ให้คำแนะนำที่ชัดเจน] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒. รหัสสีแดง (Code Red Lockdown)

รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อมีภัยคุกคามร้ายแรงถึงชีวิต ตัวอย่าง Code Red Lockdown คือ เมื่อผู้โดยสารจำเป็นต้องสวมที่กำบัง ช้อนตัว และรักษาความปลอดภัยบนรถโดยสารเนื่องจากบุคคลอันตราย เสี่ยงเป็น สถานการณ์จับตัวประกัน ฯลฯ การปฏิบัติการกรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามร้ายแรง รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉย ๆ

๒.๒ ยึดประตูให้แน่น

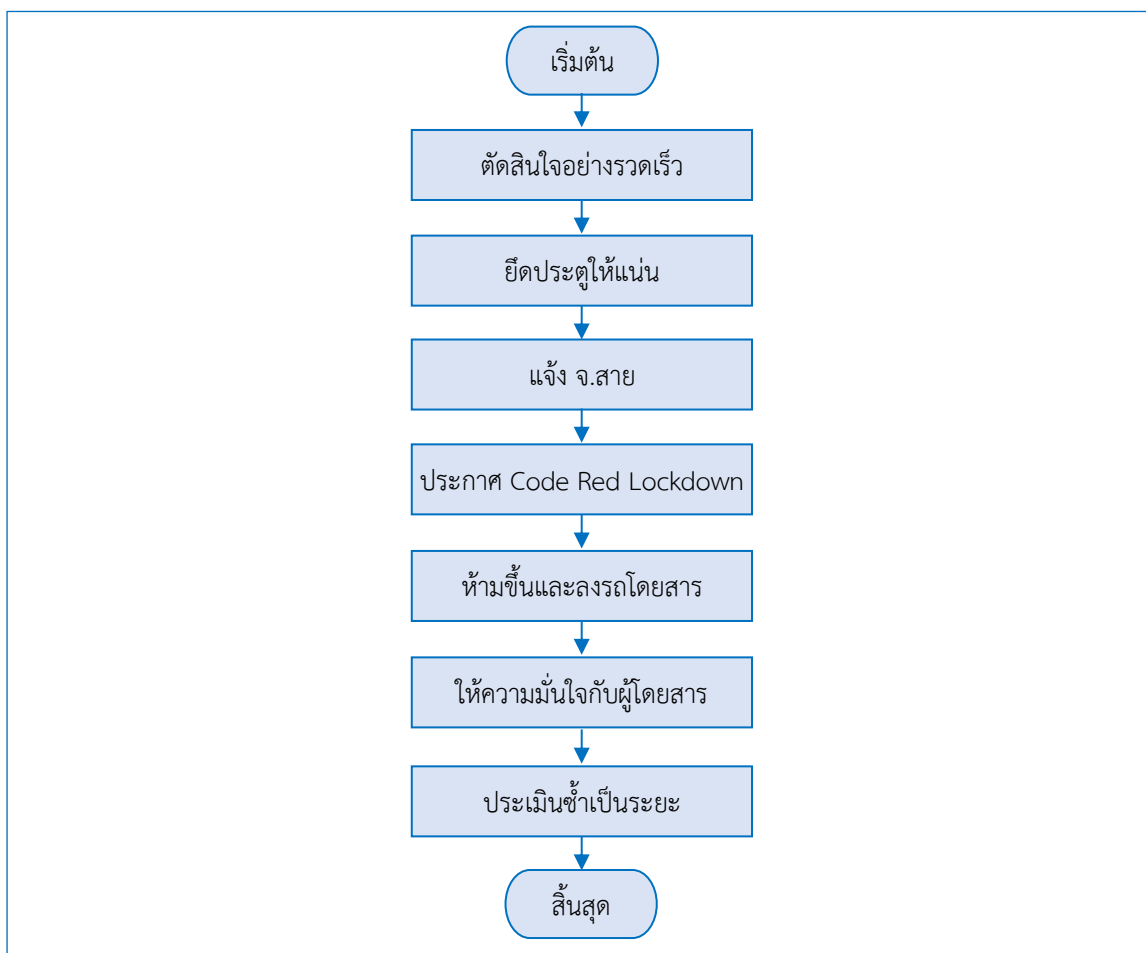
๒.๓ ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ

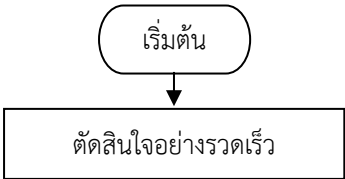
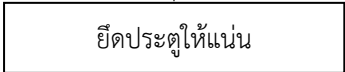
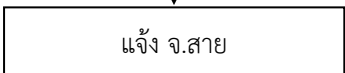
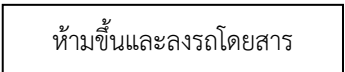
๒.๔ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

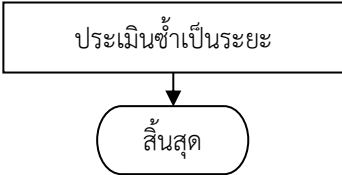
๒.๕ ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ

๒.๖ ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่

๒.๗ ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป



กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉยๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] </pre>	พชร.	ทันที	
๒. ยึดประตูให้แน่น	 <pre> graph TD B --> C[ยึดประตูให้แน่น] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๓. ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D --> E[ประกาศ Code Red Lockdown] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๕. ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามขึ้นและลงรถโดยสาร] F --> G[] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	

กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๗. ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๕ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่ไม้อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

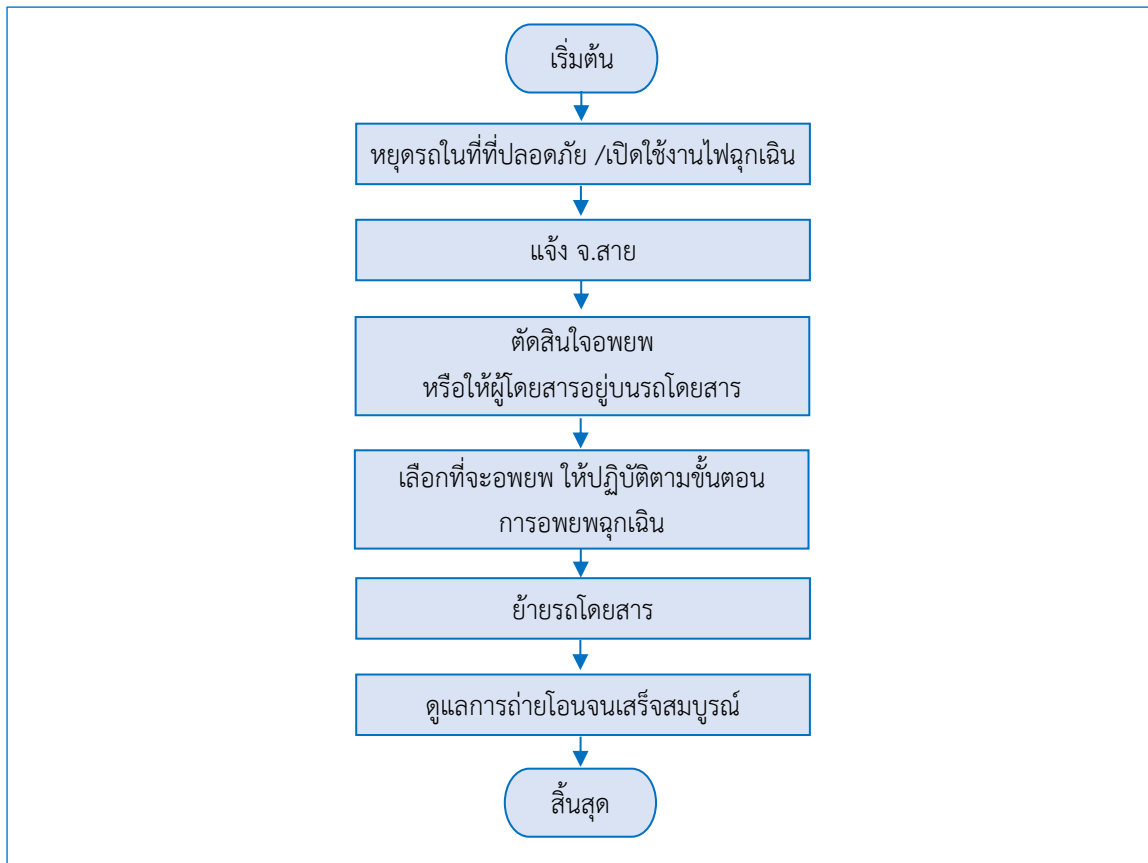
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

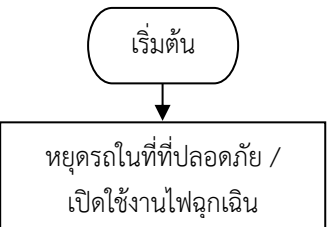
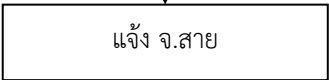
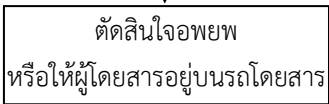
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

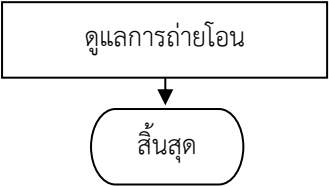
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคนยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



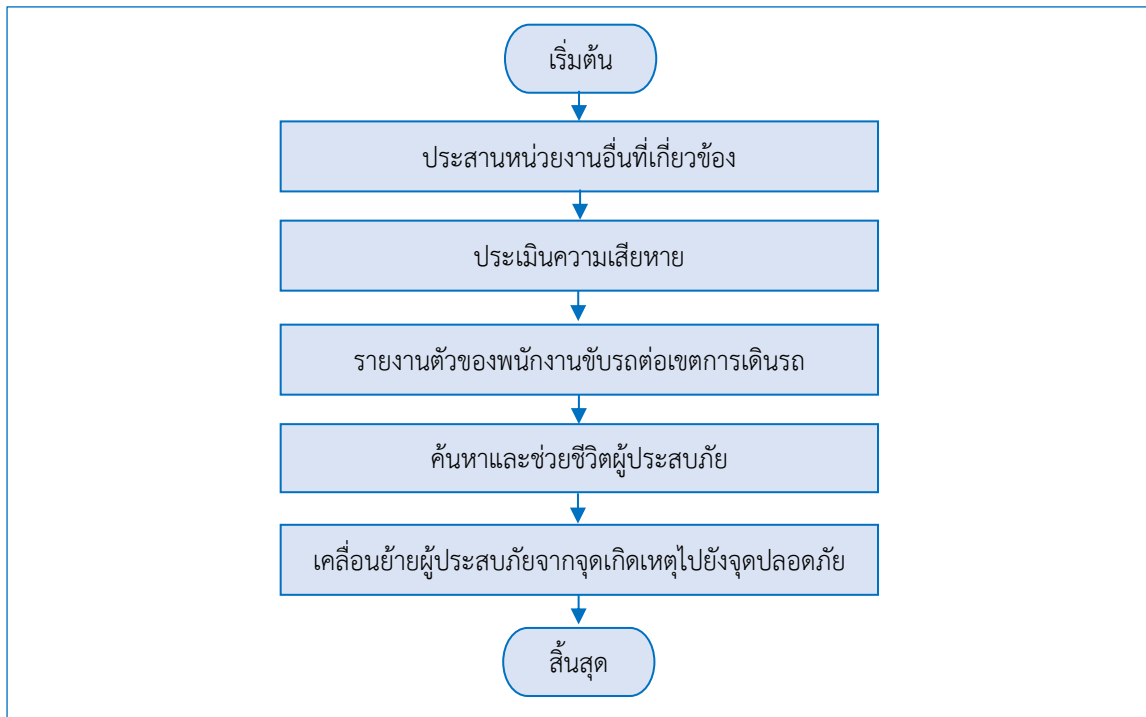
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

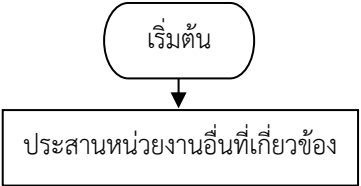
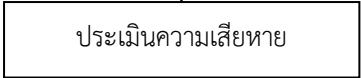
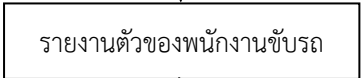
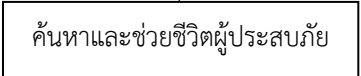
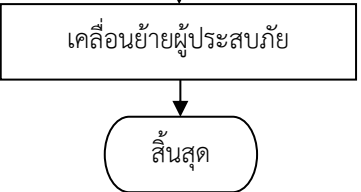
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์รถยนต์ขัดข้องระหว่างการเดินทางดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย



การบรรเทาทุกข์				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

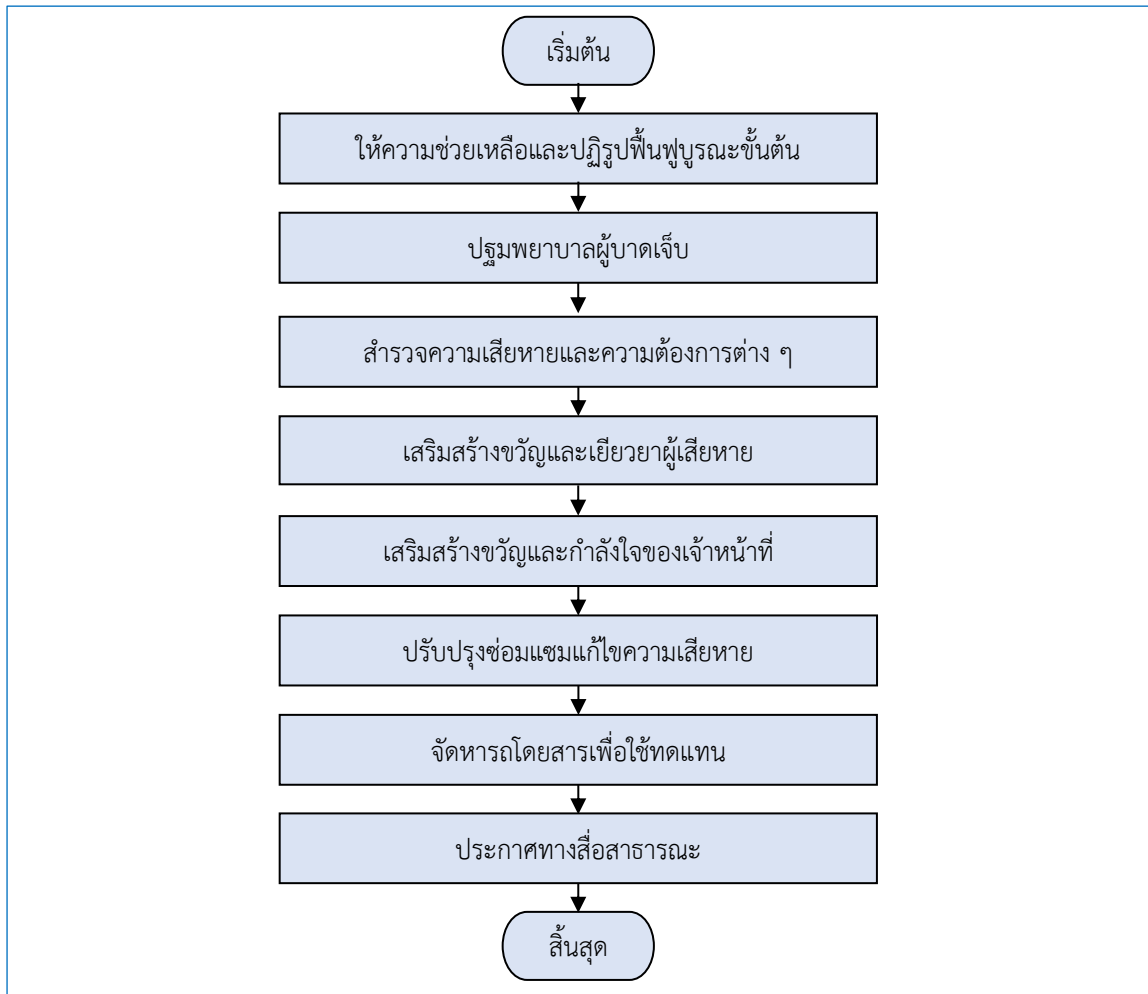
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

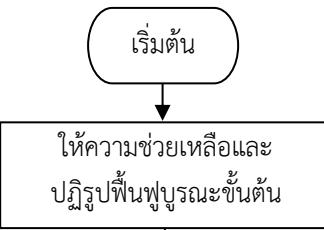
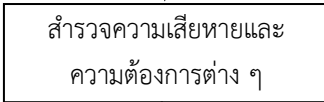
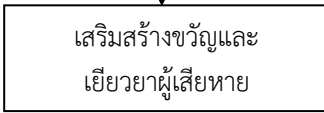
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



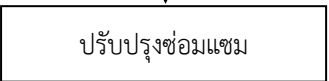
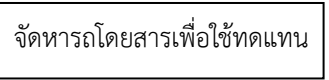
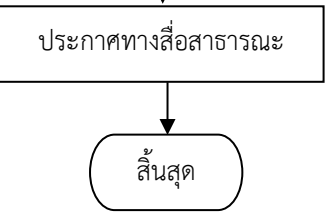
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษอย่างถูกต้อง	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] </pre> 	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

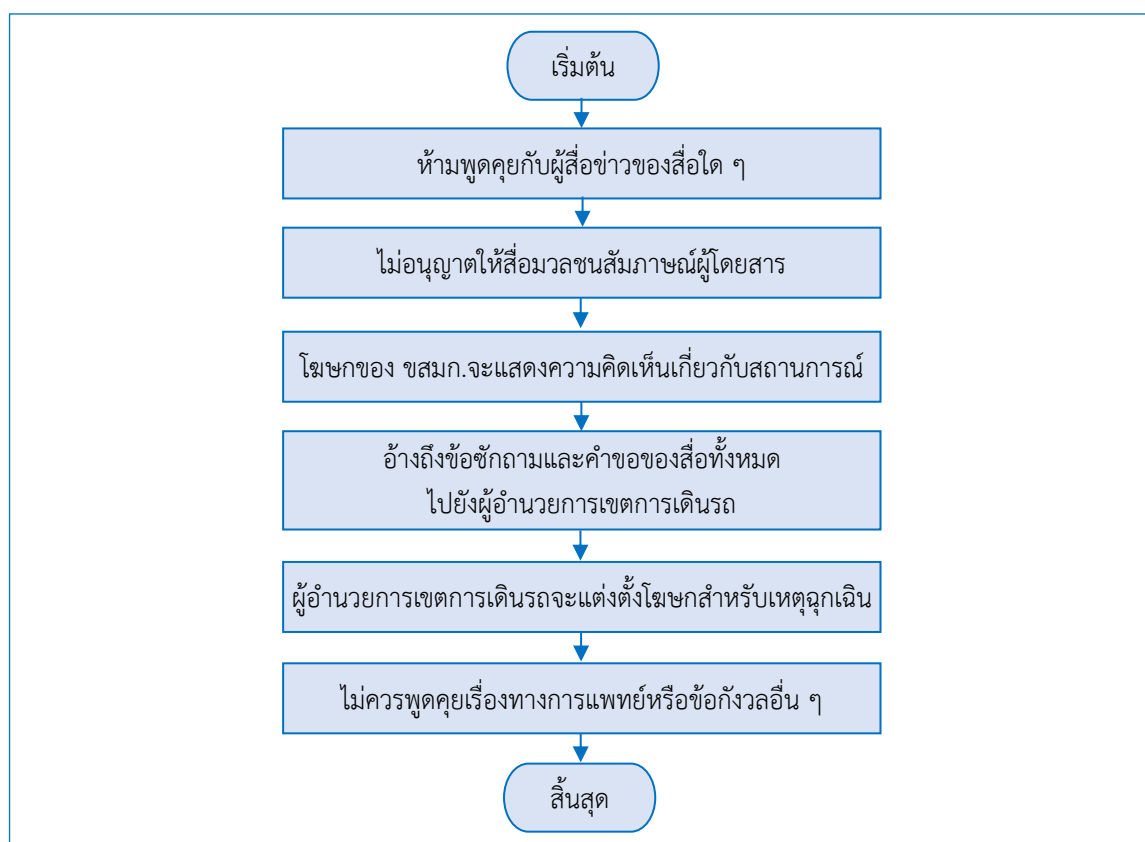
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

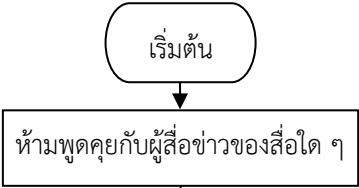
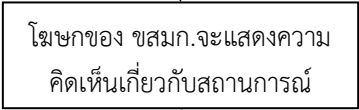
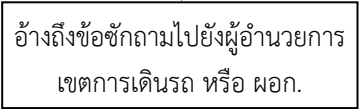
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับ ผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้า หน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.ก.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้ การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยัง ผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.ก.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.ก.] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	<pre> graph TD A[] --> B[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	
๖. พิจารณาลักษณะผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	<pre> graph TD B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๓ เหตุฉุกเฉินด้านภัยพิบัติทางธรรมชาติบนรถโดยสาร

๑) ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ

สถานการณ์

ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ อุทกภัยเป็นภัยธรรมชาติที่เกิดจากน้ำ ในสภาพของน้ำท่วม น้ำท่วมฉับพลัน หรือน้ำไหลเอ่อล้นฝั่งแม่น้ำลำธารทางน้ำ เข้าท่วมพื้นที่ซึ่งปกติไม่ได้อยู่ใต้ระดับน้ำ หรือเกิดจากการสะสมน้ำบนพื้นที่ที่ระบายออกไม่ทัน ทำให้พื้นที่นั้นปกคลุมไปด้วยน้ำ และวาตภัยเป็นภัยธรรมชาติที่เกิดจาก พายุ ลมแรง พายุฝนฟ้าคะนอง ซึ่งแรงของพายุอาจจะทำให้สิ่งต่างๆ ที่ขวางทางล้มระเนระนาด ทำอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เป็นอุปสรรคในการเดินรถ ทำให้การเดินรถโดยสารเกิดความล่าช้า ติดขัด หรืออาจทำให้เกิดอุบัติเหตุจากเครื่องยนต์ขัดข้องได้

เหตุภัยธรรมชาติ อาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ หากเกิดขึ้นจะมีความเสียหายมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ แต่หากเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ มีความรุนแรงเกินกว่าจะควบคุมได้ อาจ会有ความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการ

เมื่อเกิดภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ ในระยะเริ่มแรก ผู้ประสบภัยอาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการช่วยเหลือในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ และหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มีให้ลูกถาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น

๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ ได้ตามสถานการณ์

๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ

๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

ภัยธรรมชาติ	หมายถึง	ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและมีผลกระทบต่อการเดินทาง อาจก่อให้เกิดความเสียหายในชีวิตและทรัพย์สินได้
อุทกภัย	หมายถึง	ภัยธรรมชาติที่เกิดจากน้ำ ในสภาพของน้ำท่วม น้ำท่วมฉับพลัน หรือน้ำไหลเอ่อล้นฝั่งแม่น้ำลำธารทางน้ำ เข้าท่วมพื้นที่ซึ่งปกติไม่ได้อยู่ใต้อิทธิพลน้ำ หรือเกิดจากการสะสมน้ำบนพื้นที่ที่ระบายออกไม่ทัน ทำให้พื้นที่นั้นปกคลุมไปด้วยน้ำ
วาตภัย	หมายถึง	ภัยธรรมชาติที่เกิดจาก พายุ ลมแรง พายุฝนฟ้าคะนอง ซึ่งแรงของพายุอาจจะทำให้สิ่งต่างๆ ที่ขวางทางล้มระเนระนาด ทำอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน สร้างความเสียหายได้ ส่งผลต่อการเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความล่าช้า หรืออันตรายต่อพื้นที่ปฏิบัติงานได้

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมอุตุนิยมวิทยา ส่วนราชการ และสื่ออื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง เกี่ยวกับประกาศเตือนฝนตกหนักทั่วไป อุทกภัย ลมพายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินทาง** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินทาง ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินทาง ประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย



๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

๒.๑ แนวทางในการปฏิบัติ

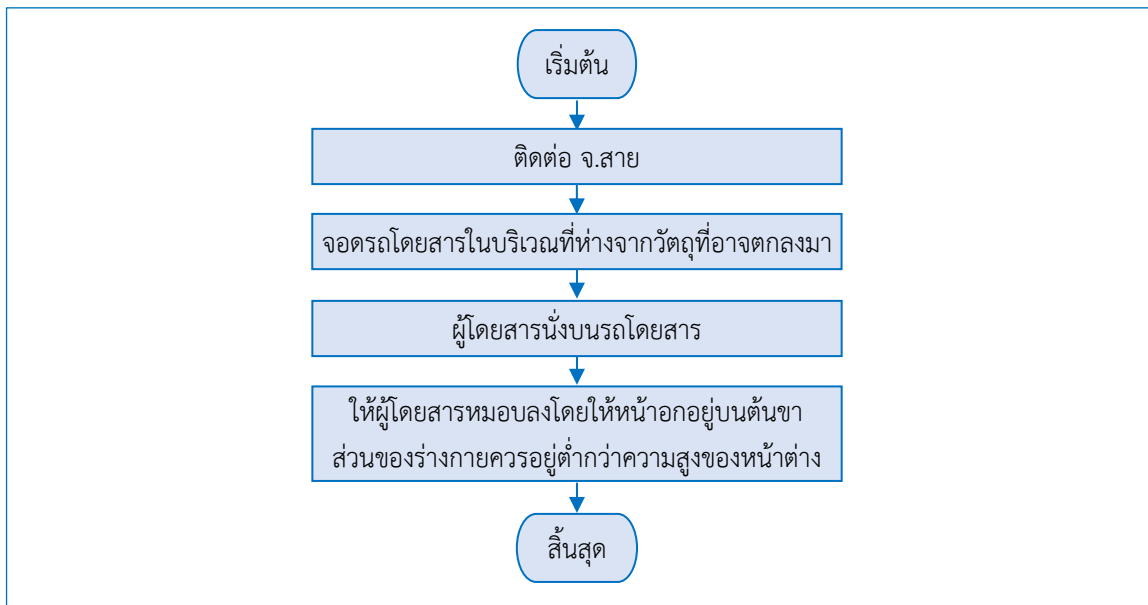
ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศที่เป็นอันตราย ได้แก่ ลมแรง ฝนหรือลูกเห็บตกหนัก น้ำท่วมถนน เมื่อเผชิญกับอันตรายเหล่านี้ ทักษะวิสัย เสถียรภาพของรถโดยสาร และการยึดเกาะถนนอาจบกพร่อง ทำให้การขับขี่อาจไม่ปลอดภัย พนักงานขับรถควรพิจารณาลดความเร็ว หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทาง และ/หรือใช้ป้ายรถเมล์อื่นสำหรับผู้โดยสาร มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หากต้องการความช่วยเหลือหรือแจ้งเงื่อนไขที่เป็นอันตรายผิดปกติ

๒. จอดรถโดยสารในบริเวณที่ห่างจากวัตถุที่อาจตกลงมา และจอดไว้จนกว่าพายุจะสงบลง ให้พิจารณาที่จอดรถที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่

๓. ให้ผู้โดยสารนั่งบนรถโดยสารเพื่อความปลอดภัย

๔. หากมีการระบุมাত্রการป้องกันเพิ่มเติม ให้ผู้โดยสารหมอบลงโดยให้หน้าอกอยู่บนต้นขา ส่วนของร่างกายควรอยู่ต่ำกว่าความสูงของหน้าต่าง

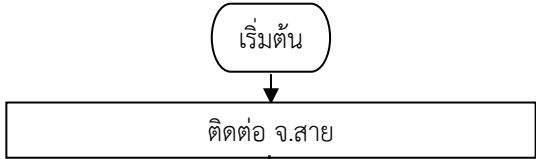
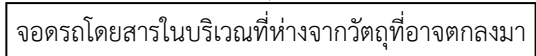
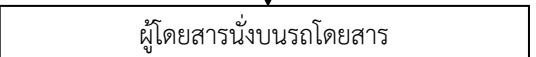
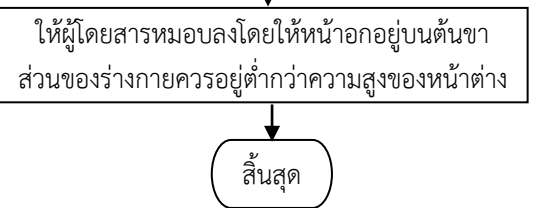


หมายเหตุ กรณีน้ำเอ่อล้นบนถนน/น้ำท่วม ให้พนักงานขับรถขับรถช้าๆ ผ่านน้ำในปริมาณเล็กน้อยจากปริมาณน้ำฝนปกติที่สะสมอยู่บนถนน อย่างไรก็ตาม ห้ามขับรถลุยน้ำบนถนน ในกรณี ดังนี้

- ๑) น้ำกำลังเคลื่อนที่หรือมีกระแสน้ำ หรือ
- ๒) มีเศษขยะอยู่ในน้ำ หรือ
- ๓) ไม่สามารถมองเห็นหรือประมาณการลึกลงไปได้ หรือมีพื้นถนนที่ลาดเอียงซึ่งอาจทำให้เกิดส่วนที่เป็นน้ำลึกลงไปอีก หรือ
- ๔) ถนนหรือไหล่ทางบางส่วนถูกน้ำพัดหายไป หรือ
- ๕) เงื่อนไขอื่นใดที่เห็นว่าไม่ปลอดภัย



ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินรถ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หากต้องการความช่วยเหลือหรือแจ้งเงื่อนไขที่เป็นอันตรายผิดปกติ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ติดต่อ จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. จอดรถโดยสารในบริเวณที่ห่างจากวัตถุที่อาจตกลงมา และจอดไว้จนกว่าพายุจะสงบลง ให้พิจารณาที่จอดรถที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่	 <pre> graph TD B --> C[จอดรถโดยสารในบริเวณที่ห่างจากวัตถุที่อาจตกลงมา] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. ให้ผู้โดยสารนั่งบนรถโดยสารเพื่อความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ผู้โดยสารนั่งบนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๔. หากมีการระบุมাত্রการป้องกันเพิ่มเติม ให้ผู้โดยสารหมอบลงโดยให้หน้าอกอยู่บนต้นขา ส่วนของร่างกายควรอยู่ต่ำกว่าความสูงของหน้าต่าง	 <pre> graph TD D --> E[ให้ผู้โดยสารหมอบลงโดยให้หน้าอกอยู่บนต้นขา ส่วนของร่างกายควรอยู่ต่ำกว่าความสูงของหน้าต่าง] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

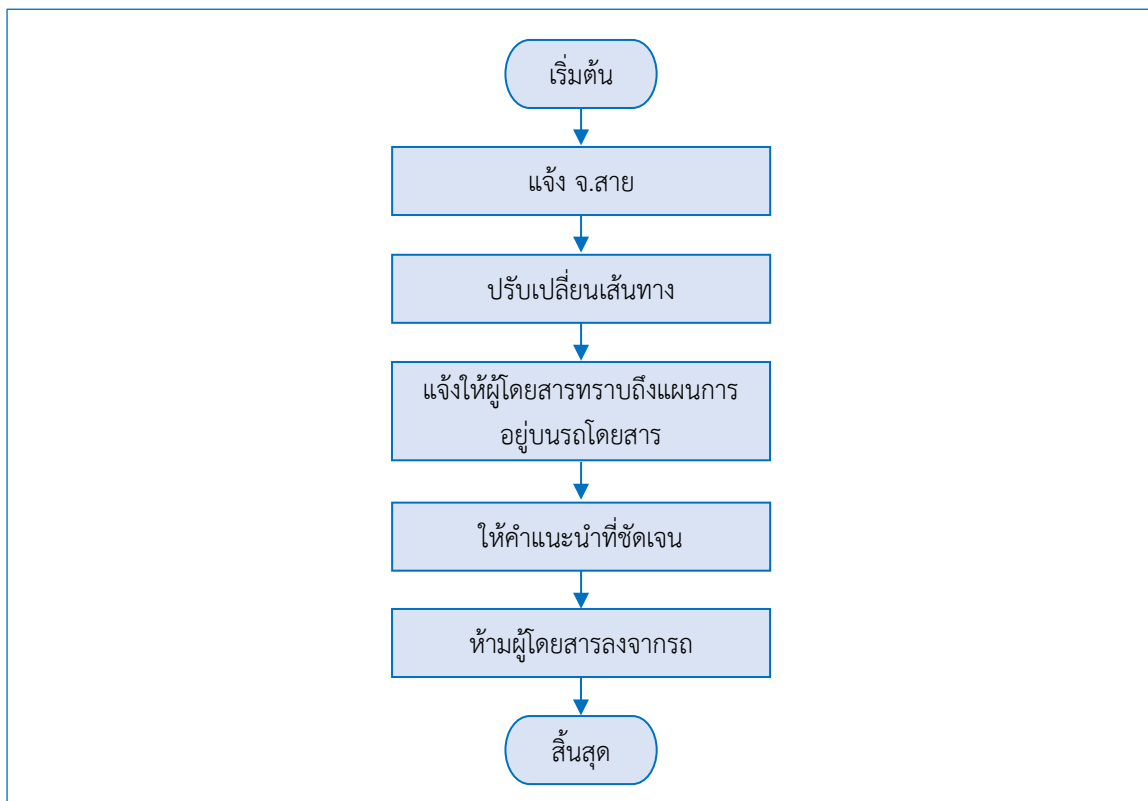
๒.๔ การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร

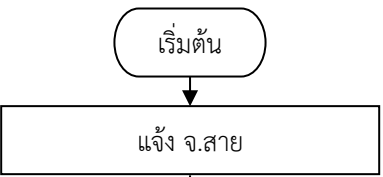
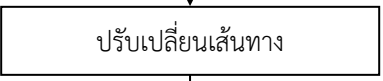
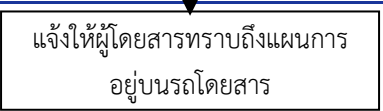
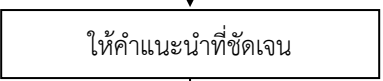
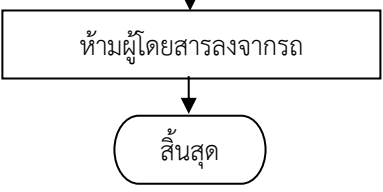
สำหรับรายละเอียดการดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการกักตัวบนรถโดยสาร ได้กำหนดให้มีรหัสสีในการกำหนดระดับของการกักตัวเป็น ๒ รหัสสี ได้แก่

๑. รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)

รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) บนรถโดยสารจะใช้เมื่อจุดหมายปลายทางมี ภัยพิบัติ และจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางหรือจุดหมายไปที่อื่นเป็นการชั่วคราว หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ปล่อยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารปลอดภัยกว่าการอพยพ ตัวอย่างของ Code Yellow Lockdown ได้แก่ เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บางประเภท การขัดข้องหรือปัญหาเครื่องยนต์ของรถโดยสารบางประเภท การจราจรติดขัด หรือเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับสภาพอากาศที่ต้องหลบภัยบนรถโดยสาร การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสารรหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) ปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ
- ๑.๒ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินทาง หรือจอดรถชั่วคราว
- ๑.๓ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ
- ๑.๔ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ
- ๑.๕ ห้ามผู้โดยสารลงจากรถโดยสาร



การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินรถหรือจอดรถชั่วคราว	 <pre> graph TD B --> C[เปลี่ยนเส้นทาง] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พกส.	ทันที	
๔. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ	 <pre> graph TD D --> E[ให้คำแนะนำที่ชัดเจน] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒. รหัสสีแดง (Code Red Lockdown)

รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อมีภัยคุกคามร้ายแรงถึงชีวิต ตัวอย่าง Code Red Lockdown คือ เมื่อผู้โดยสารจำเป็นต้องสวมที่กำบัง ช้อนตัว และรักษาความปลอดภัยบนรถโดยสารเนื่องจากบุคคลอันตราย เสี่ยงป่วน สถานการณ์จับตัวประกัน ฯลฯ การปฏิบัติการกรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามร้ายแรง รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉย ๆ

๒.๒ ยึดประตูให้แน่น

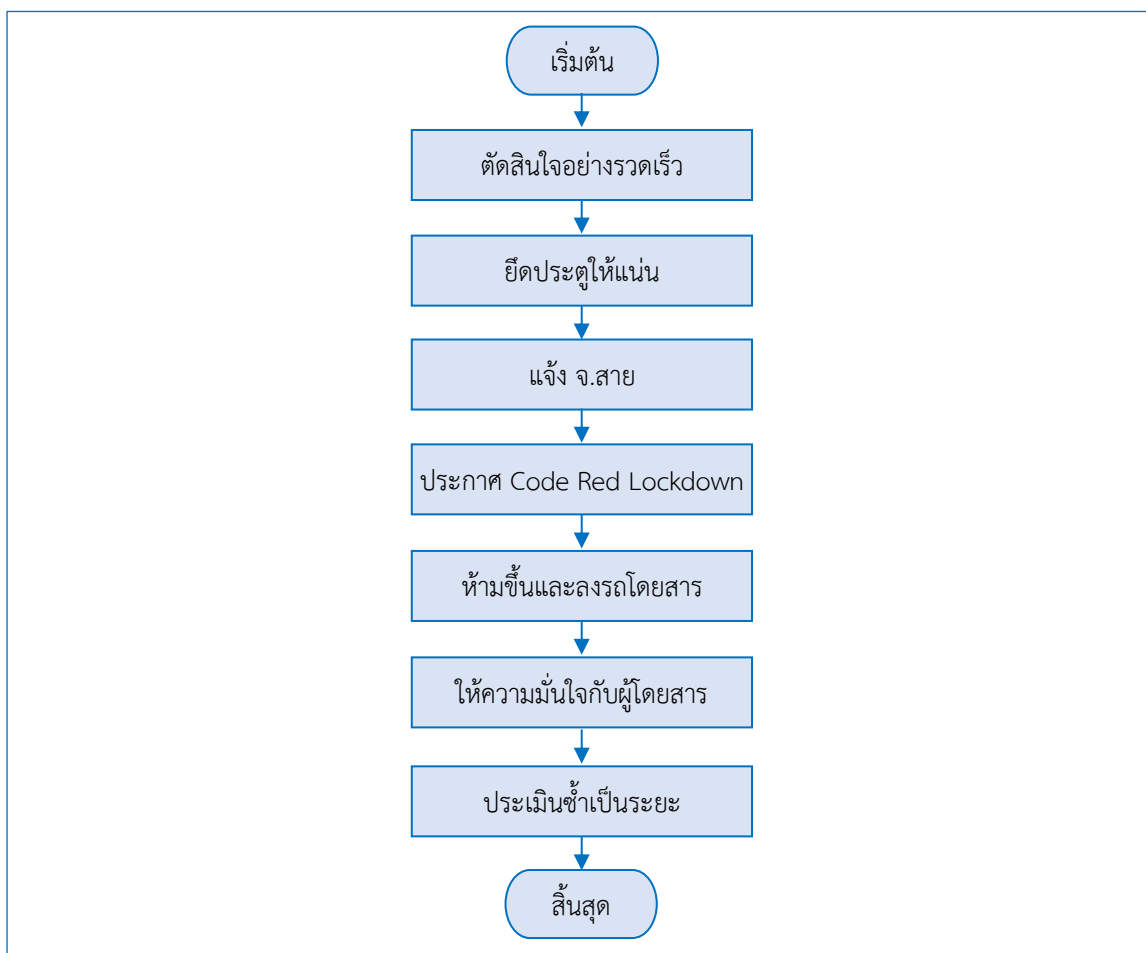
๒.๓ ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ

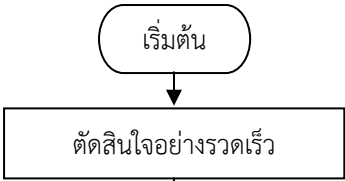
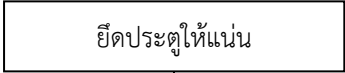
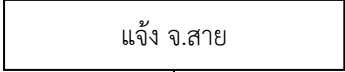
๒.๔ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

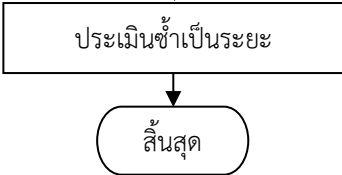
๒.๕ ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ

๒.๖ ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่

๒.๗ ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป



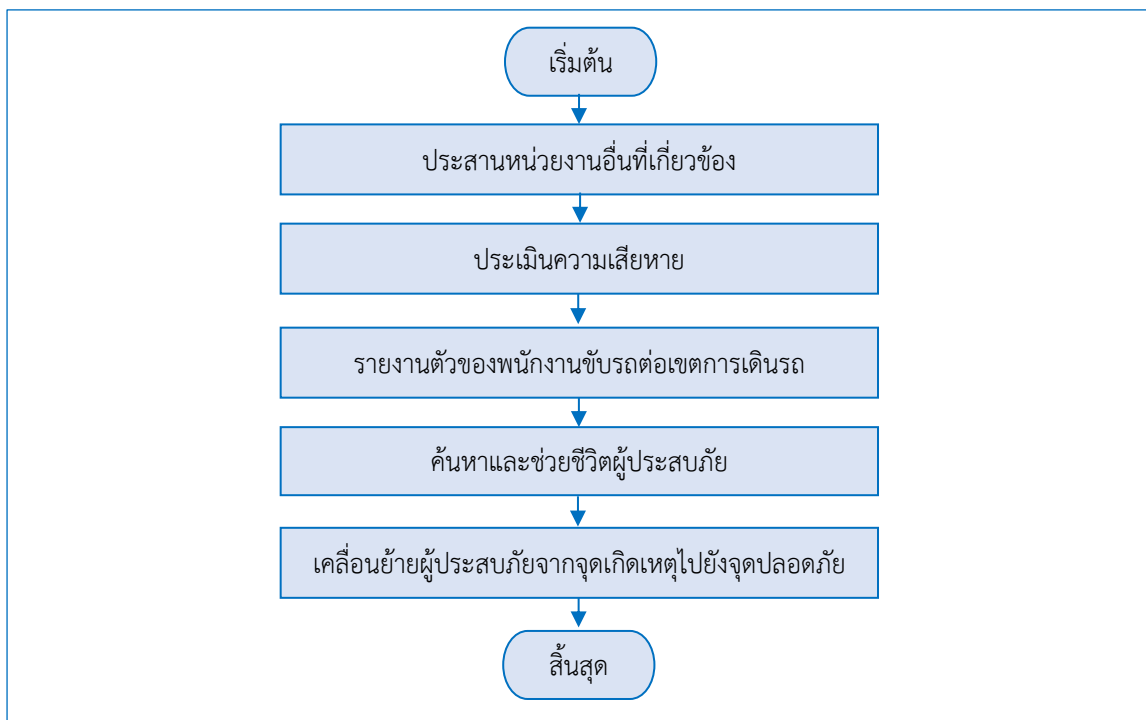
กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉยๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. ยึดประตูให้แน่น	 <pre> graph TD B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] --> C[ยึดประตูให้แน่น] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ	 <pre> graph TD C[ยึดประตูให้แน่น] --> D[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D[แจ้ง จ.สาย] --> E[ประกาศ Code Red Lockdown] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๕. ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ	 <pre> graph TD E[ประกาศ Code Red Lockdown] --> F[ห้ามขึ้นและลงรถโดยสาร] F --> G[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๗. ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ (อุทกภัย วาตภัย) ขณะเดินทาง ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

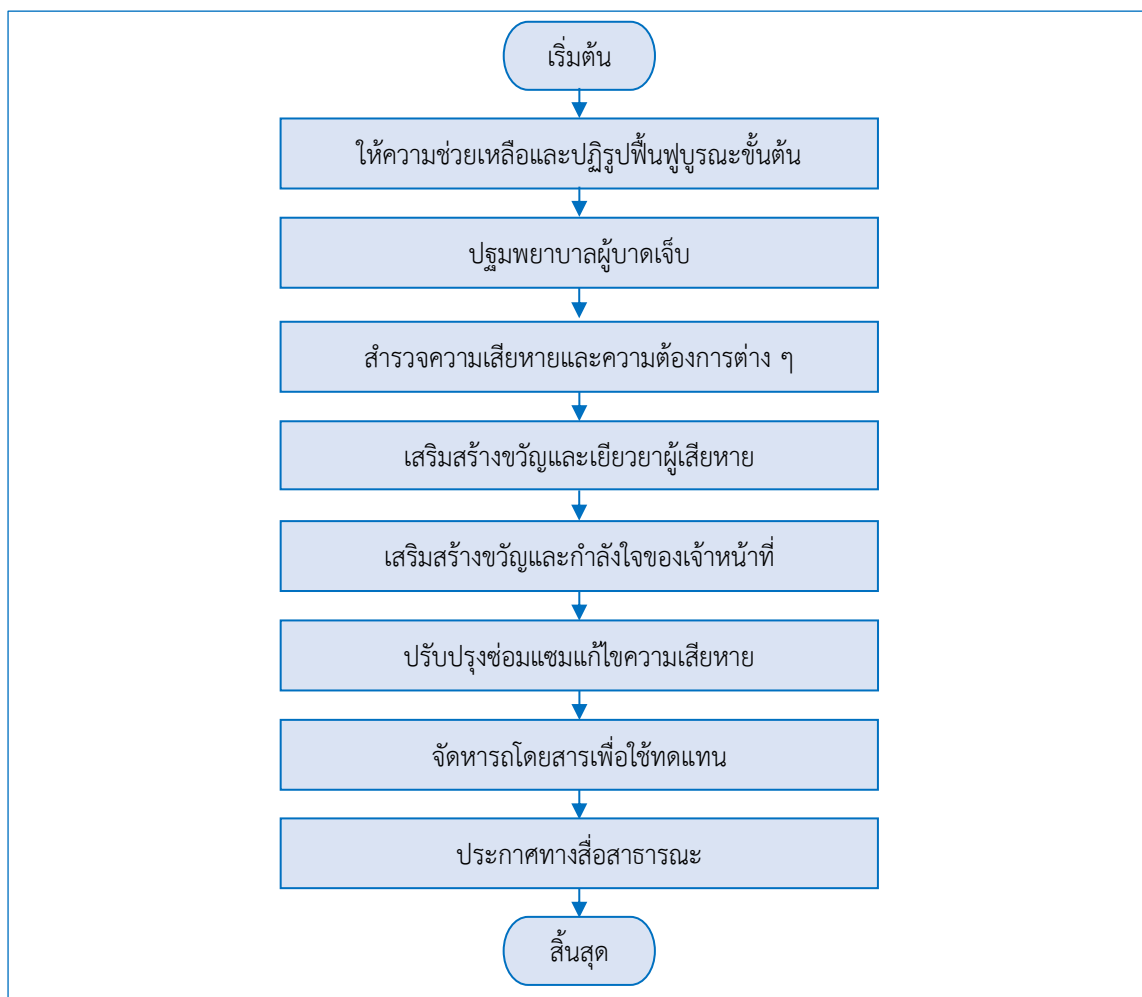
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

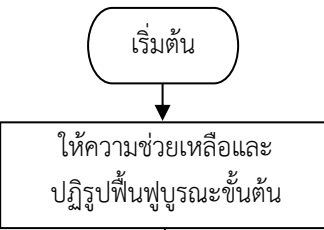
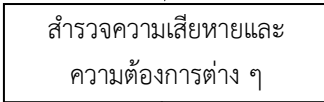
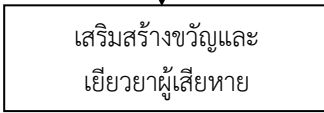
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



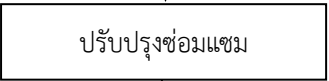
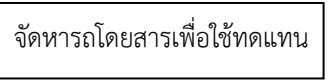
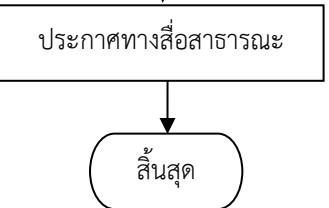
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ
ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันที	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ
ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ
เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

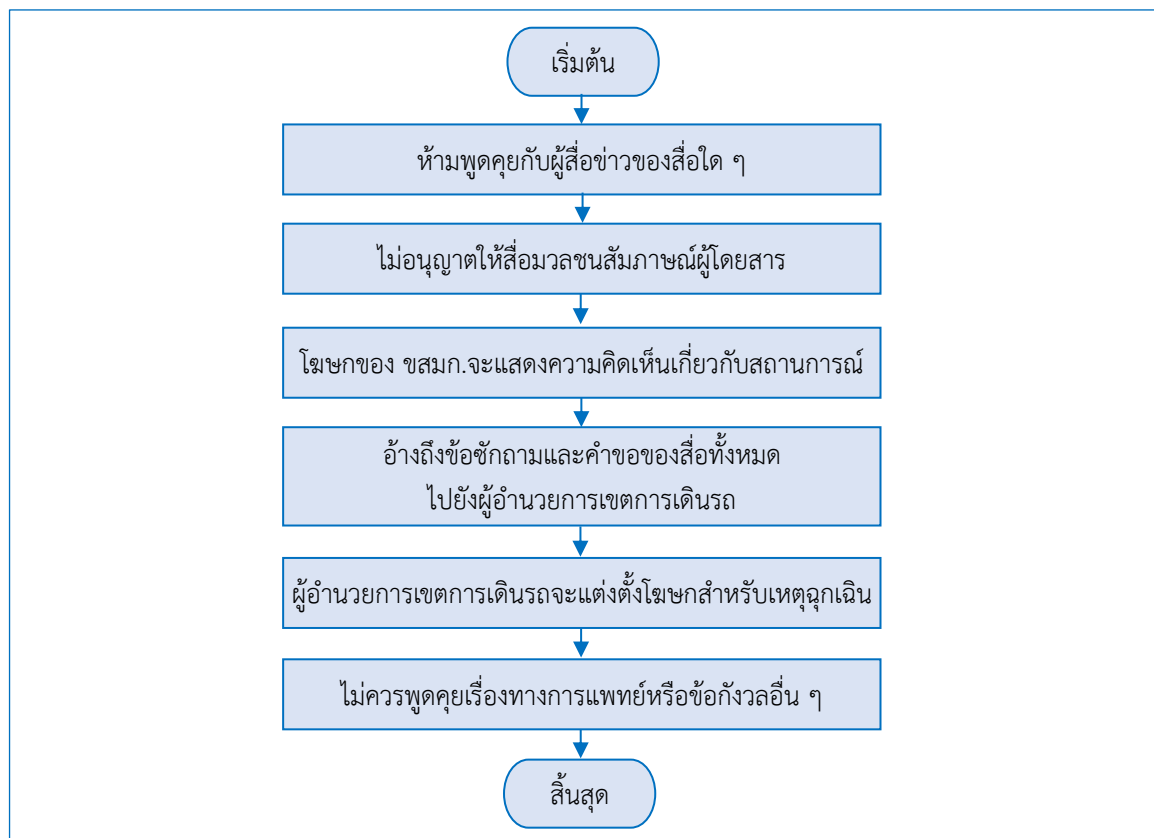
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

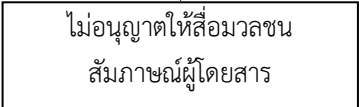
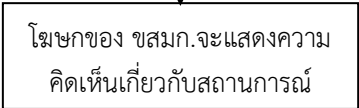
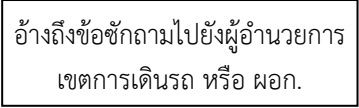
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

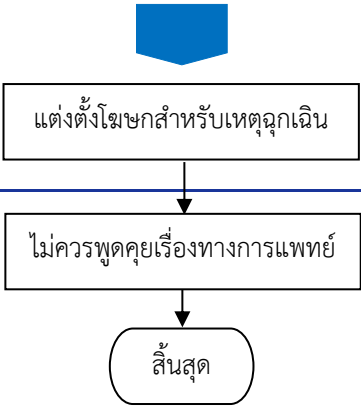
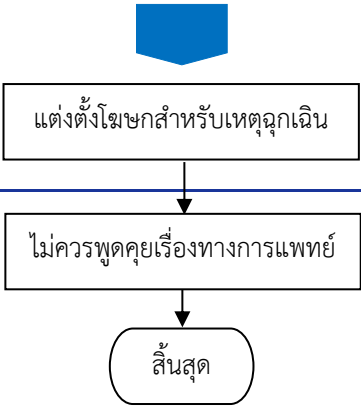
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	
๖. พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๒) สายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร

สถานการณ์

สายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร อาจนำมาซึ่งอันตรายได้ เนื่องจากไฟฟ้าแรงสูง มีแรงดันไฟฟ้าที่สูงมากเมื่อเทียบกับไฟฟ้าแรงต่ำที่ใช้กับเครื่องใช้ไฟฟ้าตามบ้านทั่วไป (๒๒๐ โวลต์) ไฟฟ้าแรงสูงจึงสามารถที่จะกระโดดข้ามอากาศ หรือฉนวนไฟฟ้าเข้าหาวัตถุหรือสิ่งมีชีวิตได้โดยไม่ต้องสัมผัส หรือแตะสายไฟ หากรถโดยสาร อยู่ภายในระยะอันตรายที่ไฟฟ้าแรงสูง สามารถกระโดดข้ามได้ ระยะอันตรายนี้จะขึ้นอยู่กับ ระดับแรงดันไฟฟ้าของไฟฟ้าแรงสูงโดยแรงดันยิ่งสูงระยะที่ไฟฟ้าสามารถกระโดดข้ามได้ก็จะยิ่งไกล ไฟฟ้าแรงสูงจึงมีอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เป็นอุปสรรคในการเดินทาง ทำให้การเดินทางโดยสารเกิดความล่าช้า ติดขัด หรืออาจทำให้เกิดอุบัติเหตุจากไฟฟ้าแรงสูงได้

เหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร อาจเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนสัมพันธ์กับเวลา สิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมของมนุษย์ ทั้งยังอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสารเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีความเสียหายมาก โดยเฉพาะในกรณีของการเกิดอัคคีภัยบนรถโดยสาร โดยจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการเป็นอย่างมาก

เมื่อเกิดเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร ในระยะเริ่มแรก ผู้ประสบภัยอาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการช่วยเหลือในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร และหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร ได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

สายไฟฟ้าแรงสูง หมายถึง สายไฟฟ้าที่มีแรงดันไฟฟ้าเกิน ๑,๐๐๐ โวลต์ขึ้นไป โดยสามารถกระโดดข้ามอากาศเพื่อเข้าหาวัตถุต่างๆ ได้โดยไม่ต้องแตะสายหรือสัมผัสไฟเลย เพียงแค่อยู่นะระยะที่สามารถกระโดดข้ามได้เท่านั้น ซึ่งมีระยะขึ้นอยู่กับระดับแรงดันจากไฟฟ้าแรงสูง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของรถโดยสาร รวมถึงการซ่อมบำรุงและตรวจตรา อุปกรณ์ภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เบรก คันเร่ง เป็นต้น

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และสถานีดับเพลิงใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสารประจำปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสารประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุ

ในการเผชิญกับสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอนที่ต้องให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทาง กักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

หากประสบเหตุสายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสาร สิ่งสำคัญอันดับแรกก็คือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดเหตุ สภาพของรถโดยสาร การบาดเจ็บ ฯลฯ



ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ

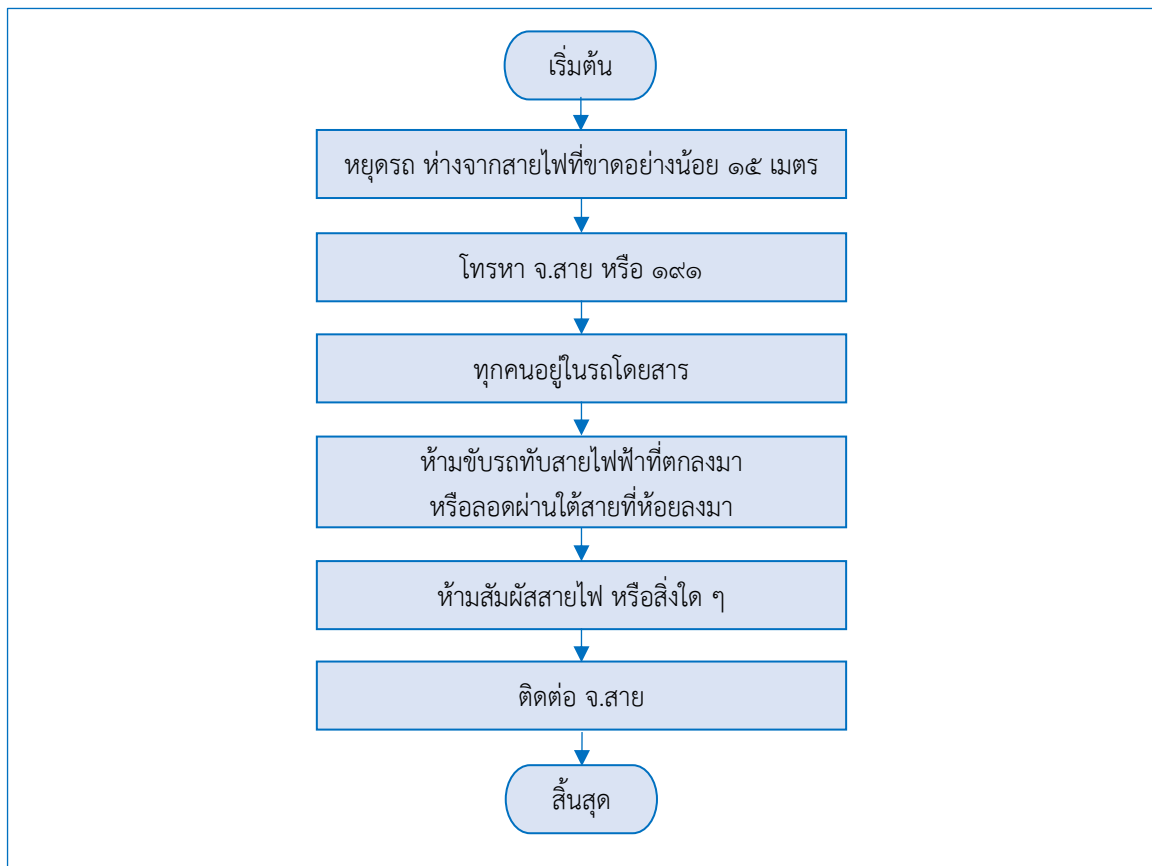
๒.๑ กรณีพบสายไฟขาดหรือพบสายไฟที่ห้อยต่ำ

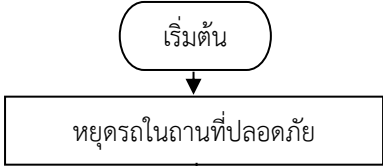
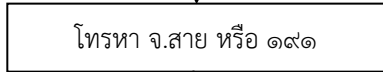
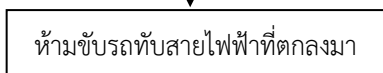
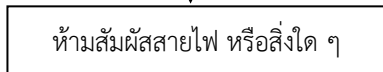
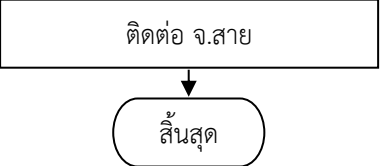
หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ที่สายไฟฟ้าขาดบนถนน หรือห้อยต่ำลงมากีดขวางการเดินรถในเส้นทาง หรือหากรถโดยสารไปสัมผัสกับสายไฟ ให้ถือว่าสายไฟมีกระแสไฟฟ้าและเป็นอันตราย ห้ามสัมผัสหรือพยายามเคลื่อนย้ายสายไฟ ให้ดำเนินการปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) หยุดรถในสถานที่ปลอดภัย ห่างจากสายไฟที่ขาดอย่างน้อย ๑๕ เมตร
- ๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑
- ๓) ให้ทุกคนอยู่ในรถโดยสาร เนื่องจากยางรถยนต์เป็นฉนวนไฟฟ้า การอยู่บนรถโดยสารจะทำให้ปลอดภัยที่สุด พื้นรอบรถโดยสารมีความเสี่ยงต่อกระแสไฟฟ้า
- ๔) อย่าขับรถทับสายไฟฟ้าที่ตกลงมา หรือลอดผ่านใต้สายที่ห้อยลงมา
- ๕) อย่าสัมผัสสายไฟ หรือสิ่งใด ๆ ที่สัมผัสกับสายไฟ หรือ สายไฟฟ้าที่ตกลงมา
- ๖) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เกี่ยวกับแผนสำหรับเส้นทางอื่น และเพื่อแจ้งให้คนขับรถโดยสารรายอื่นทราบ



กรณีพบสายไฟขาดหรือพบสายไฟที่ห้อยต่ำ



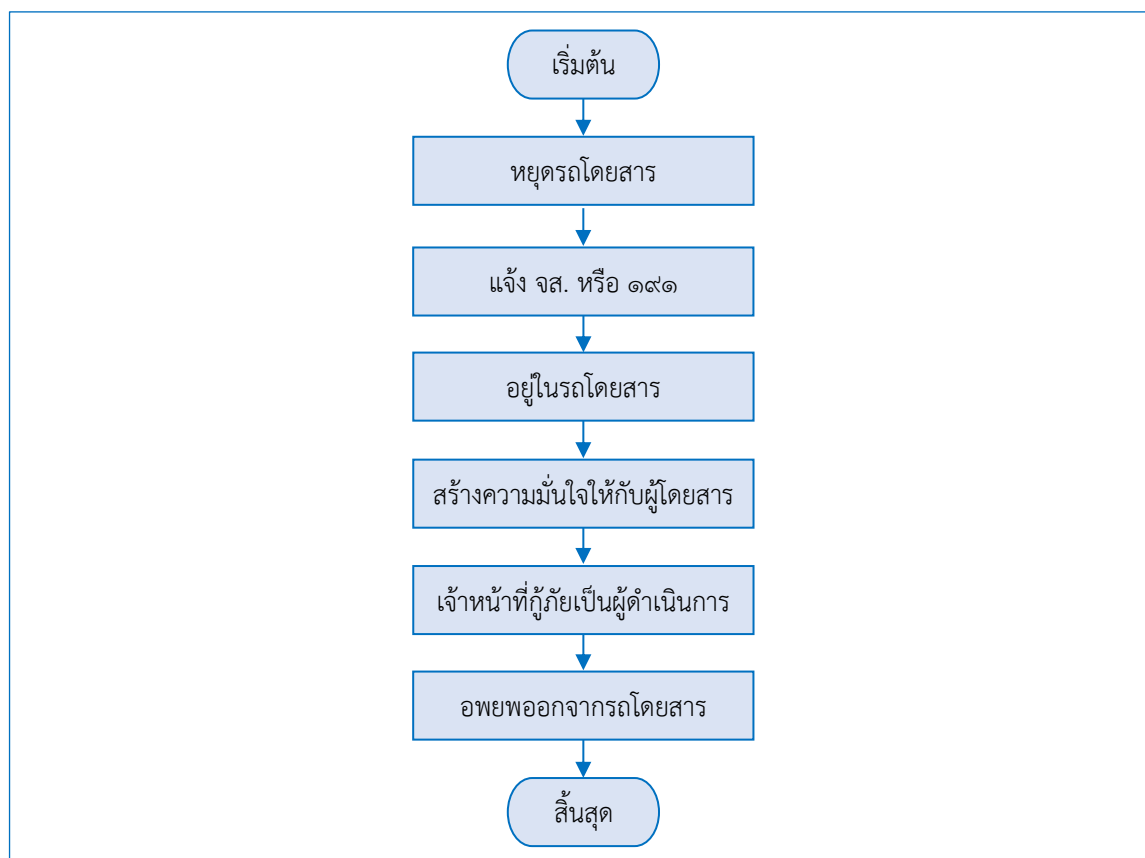
กรณีสายไฟขาด: หรือพบสายไฟที่ห้อยต่ำ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถในถนนที่ปลอดภัย ห่างจากสายไฟที่ขาดอย่างน้อย ๑๕ เมตร	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในถนนที่ปลอดภัย] </pre>	พxr. พกส.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑	 <pre> graph TD B --> C[โทรหา จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พxr. พกส.	ทันที	
๓. ให้ทุกคนอยู่ในรถโดยสาร เนื่องจากยางรถยนต์เป็นฉนวนไฟฟ้า การอยู่บนรถโดยสารจะทำให้ปลอดภัยที่สุด พื้นที่รอบรถโดยสารมีความเสี่ยงต่อกระแสไฟฟ้า	 <pre> graph TD C --> D[ทุกคนอยู่ในรถโดยสาร] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๔. อย่าขับรถทับสายไฟฟ้าที่ตกลงมา หรือลอดผ่านใต้สายที่ห้อยลงมา	 <pre> graph TD D --> E[ห้ามขับรถทับสายไฟฟ้าที่ตกลงมา] </pre>	พxr.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. อย่าสัมผัสสายไฟ หรือสิ่งใด ๆ ที่สัมผัสกับสายไฟ หรือ สายไฟฟ้าที่ตกลงมา	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามสัมผัสสายไฟ หรือสิ่งใด ๆ] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๖. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เกี่ยวกับแผนสำหรับเส้นทางอื่น และเพื่อแจ้งให้คนขับรถโดยสารรายอื่นทราบ	 <pre> graph TD F --> G[ติดต่อ จ.สาย] G --> H([สิ้นสุด]) </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

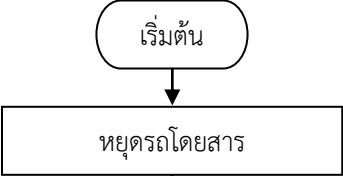
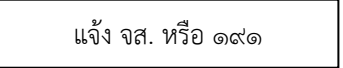
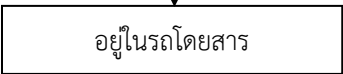
๒.๒ กรณีที่รถโดยสารสัมผัสกับสายไฟฟ้าที่ต่ำหรือหัก

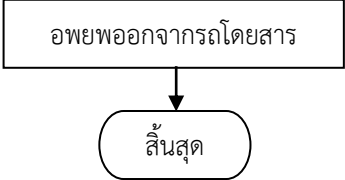
ในกรณีที่ขณะเดินรถโดยสาร และมีสายไฟฟ้าตกมาพาดผ่านรถโดยสาร ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นสายไฟฟ้าที่มีกระแสไฟอยู่ ให้ดำเนินการปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) หยุดรถโดยสาร
- ๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑
- ๓) ให้ทุกคนอยู่ในรถโดยสาร เนื่องจากยางรถยนต์เป็นฉนวนไฟฟ้า การอยู่บนรถโดยสารจะทำให้ปลอดภัยที่สุด พื้นรอบรถโดยสารมีความเสี่ยงต่อกระแสไฟฟ้า
- ๔) ปฏิบัติการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม
- ๕) เจ้าหน้าที่ที่กู้ภัยเป็นผู้ดำเนินการ และให้คำแนะนำ สำหรับทุกคนบนรถโดยสารในการเคลื่อนย้ายทุกคนจากรถโดยสาร ได้อย่างปลอดภัย
- ๖) หากมีความจำเป็นอื่น เช่น เกิดควันไฟภายในรถ ต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสารให้ผู้โดยสารจับมือไว้ข้างตัว และกระโดดให้พ้นรถโดยสาร เพื่อไม่ให้เท้าแตะพื้นรถโดยสาร ให้เท้าทั้งสองชิดกัน และสับสปีดออกจากรถโดยสารโดยไม่ยกเท้าขึ้น (อย่าหนีจากรถโดยสาร) ขณะอยู่บนพื้น ห้ามแตะต้องรถโดยสารหรือช่วยเหลือผู้โดยสารคนอื่น ๆ ที่ยังอยู่บนรถโดยสาร

กรณีที่รถโดยสารสัมผัสกับสายไฟฟ้าที่ต่ำหรือหัก



กรณีที่เกิดโดยสารสัมผัสกับสายไฟที่ต่ำหรือหัก				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถโดยสาร	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถโดยสาร] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จส. หรือ ๑๙๑] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ให้ทุกคนอยู่ในรถโดยสาร เนื่องจากยางรถยนต์เป็นฉนวนไฟฟ้า การอยู่บนรถโดยสารจะทำให้ปลอดภัยที่สุด พื้นที่รอบรถโดยสารมีความเสี่ยงต่อกระแสไฟฟ้า	 <pre> graph TD C --> D[อยู่ในรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๔. ปฏิบัติการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม	 <pre> graph TD D --> E[สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

กรณีที่เกิดโดยสารสัมผัสกับสายไฟที่ต่ำหรือหัก				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เจ้าหน้าที่กู้ภัยเป็นผู้ดำเนินการ และให้คำแนะนำสำหรับทุกคนบนรถโดยสารในการเคลื่อนย้ายทุกคนจากรถโดยสาร ได้อย่างปลอดภัย		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๖. หากมีความจำเป็นอื่น เช่น เกิดควันไฟภายในรถ ต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร ให้ผู้โดยสารจับมือไว้ข้างตัว และกระโดดให้พ้นรถโดยสาร เพื่อไม่ให้เท้าแตะพื้นรถโดยสาร ให้เท้าทั้งสองชิดกัน และสับหลักออกจากรถโดยสารโดยไม่ยกเท้าขึ้น (อย่าหนีจากรถโดยสาร) ขณะอยู่บนพื้น ห้ามแตะต้องรถโดยสารหรือช่วยเหลือผู้โดยสารคนอื่น ๆ ที่ยังอยู่บนรถโดยสาร		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๓ การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

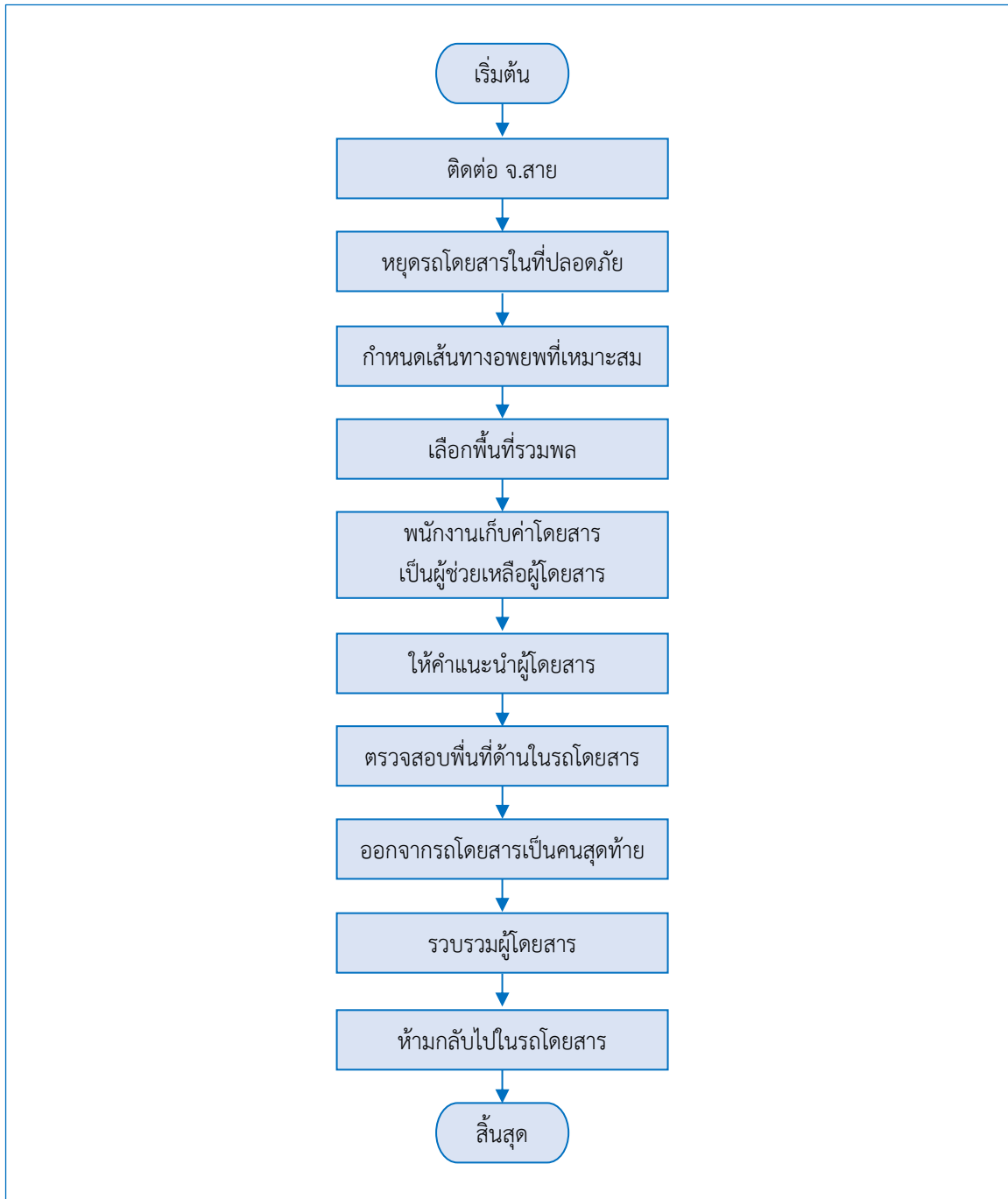
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

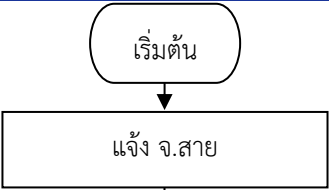
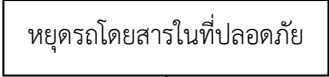
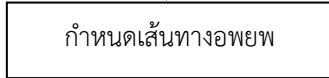
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันนี้อาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย



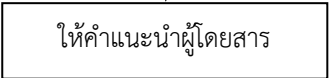
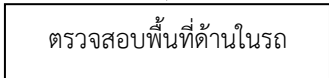
การอพยพผู้โดยสาร

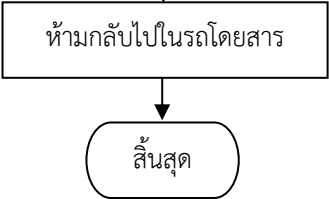


การอพยพผู้โดยสาร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๒. หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก	 <pre> graph TD B --> C[หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย] </pre>	พชร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้	 <pre> graph TD C --> D[กำหนดเส้นทางอพยพ] </pre>	พชร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม	 <pre> graph TD D --> E[เลือกพื้นที่รวมพล] E --> F[] </pre>	พชร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พขร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พขร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

๒.๔ การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร

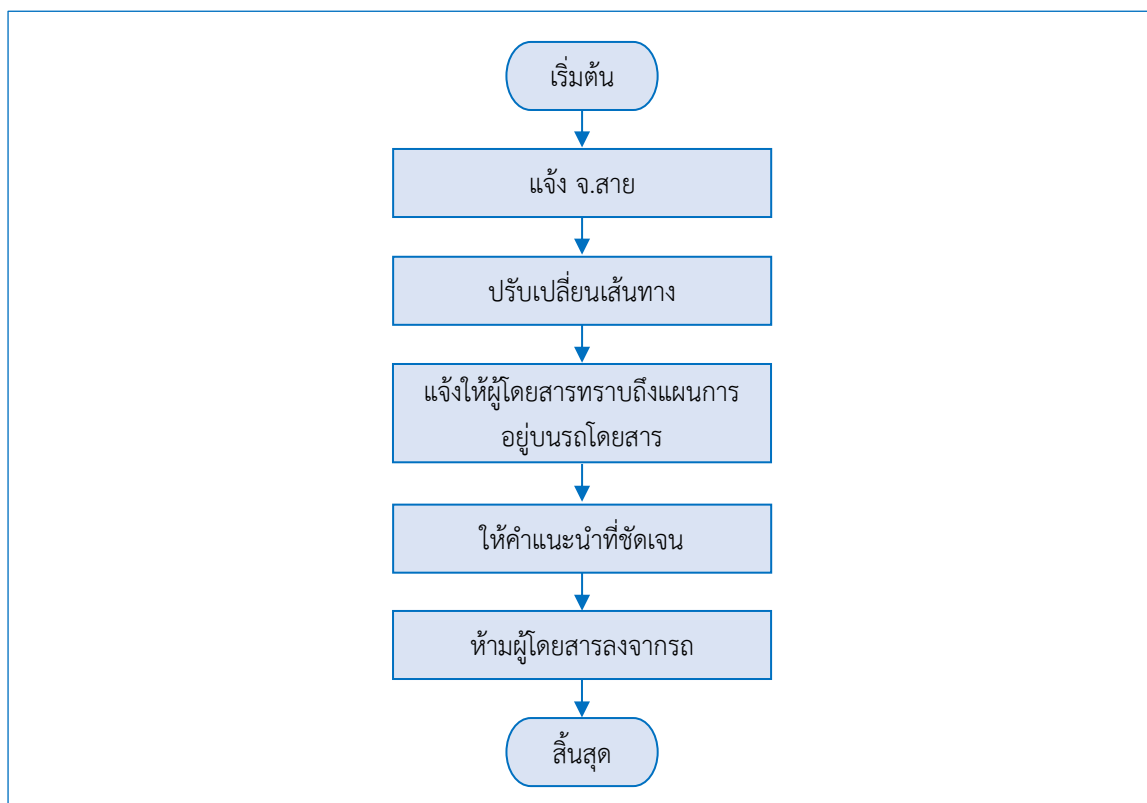
สำหรับรายละเอียดการดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการกักตัวบนรถโดยสาร ได้กำหนดให้มีรหัสสีในการกำหนดระดับของการกักตัวเป็น ๒ รหัสสี ได้แก่

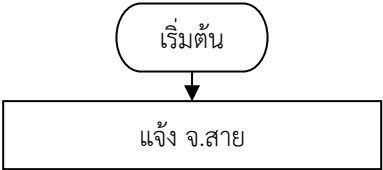
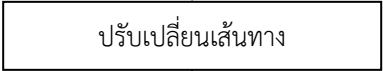
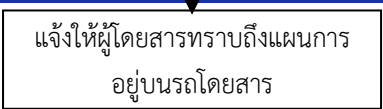
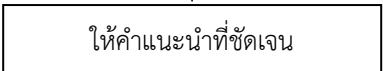
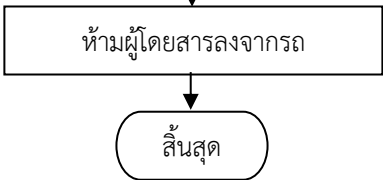
๑. รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)

รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) บนรถโดยสารจะใช้เมื่อจุดหมายปลายทางมี ภัยพิบัติ และจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางหรือจุดหมายไปที่อื่นเป็นการชั่วคราว หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ปล่อยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารปลอดภัยกว่าการอพยพ ตัวอย่างของ Code Yellow Lockdown ได้แก่ เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บางประเภท การขัดข้องหรือปัญหาเครื่องยนต์ของรถโดยสารบางประเภท การจราจรติดขัด หรือเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับสภาพอากาศที่ต้องหลบภัยบนรถโดยสาร การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสารรหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) ปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ
- ๑.๒ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินทาง หรือจอดรถชั่วคราว
- ๑.๓ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ
- ๑.๔ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ

- ๑.๕ ห้ามผู้โดยสารลงจากรถโดยสาร



การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินรถหรือจอดรถชั่วคราว	 <pre> graph TD B --> C[เปลี่ยนเส้นทาง] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พกส.	ทันที	
๔. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ	 <pre> graph TD D --> E[ให้คำแนะนำที่ชัดเจน] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒. รหัสสีแดง (Code Red Lockdown)

รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อมีภัยคุกคามร้ายแรงถึงชีวิต ตัวอย่าง Code Red Lockdown คือ เมื่อผู้โดยสารจำเป็นต้องสวมที่กำบัง ช้อนตัว และรักษาความปลอดภัยบนรถโดยสารเนื่องจากบุคคลอันตราย เสี่ยงป่วน สถานการณ์จับตัวประกัน ฯลฯ การปฏิบัติการกรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามร้ายแรง รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉย ๆ

๒.๒ ยึดประตูให้แน่น

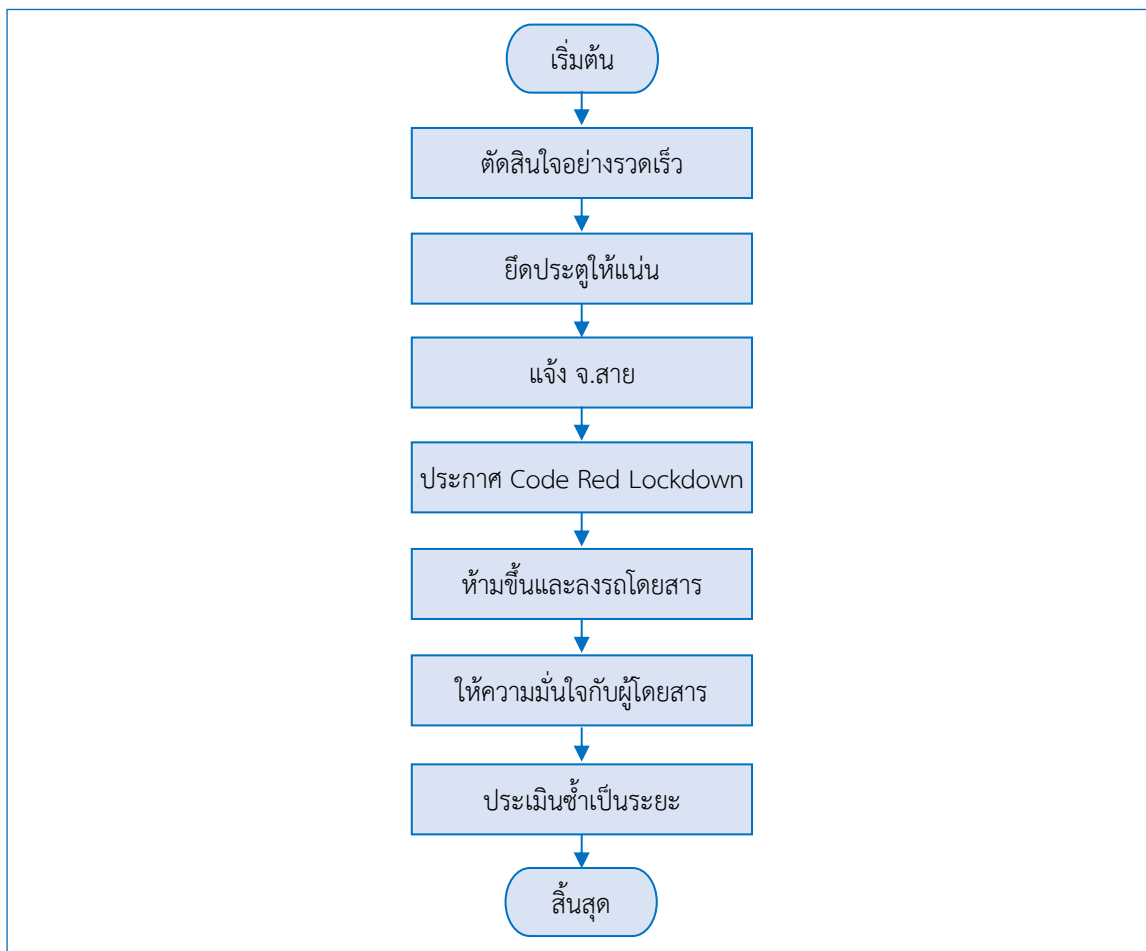
๒.๓ ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ

๒.๔ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

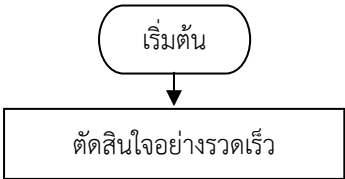
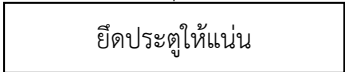
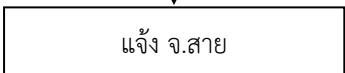
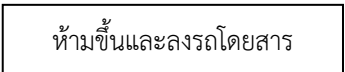
๒.๕ ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ

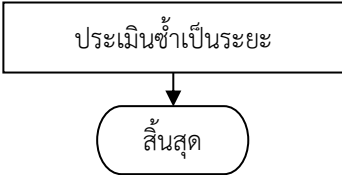
๒.๖ ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่

๒.๗ ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป



กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉยๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] </pre>	พชร.	ทันที	
๒. ยึดประตูให้แน่น	 <pre> graph TD B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] --> C[ยึดประตูให้แน่น] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๓. ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ	 <pre> graph TD C[ยึดประตูให้แน่น] --> D[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D[แจ้ง จ.สาย] --> E[ประกาศ Code Red Lockdown] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๕. ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ	 <pre> graph TD E[ประกาศ Code Red Lockdown] --> F[ห้ามขึ้นและลงรถโดยสาร] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	

กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๗. ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๕ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่ไม้อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

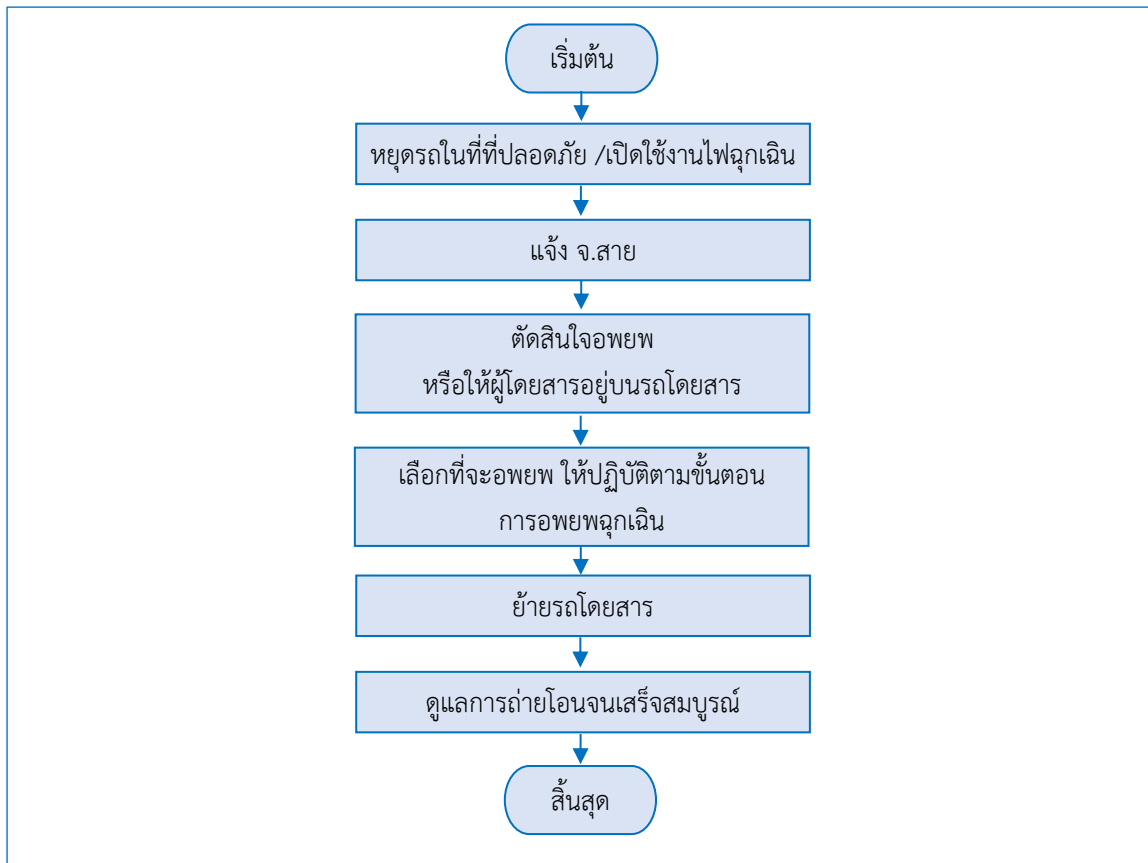
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

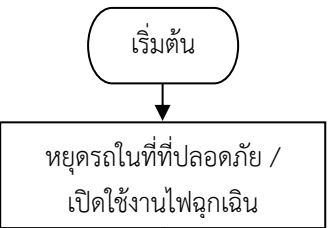
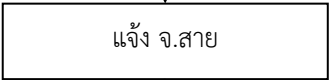
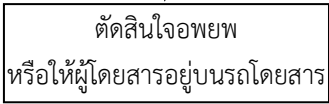
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

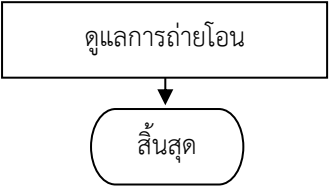
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคนยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



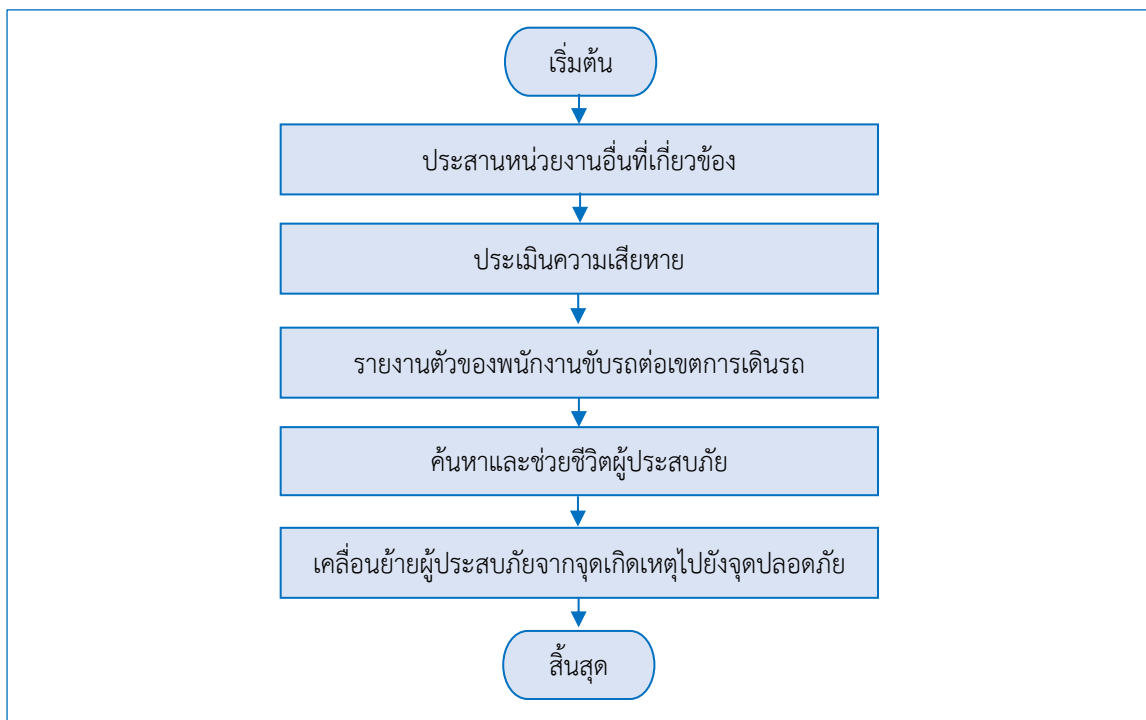
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

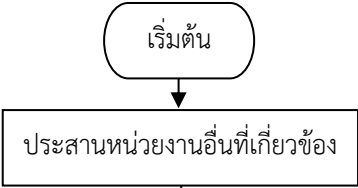
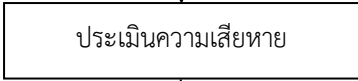
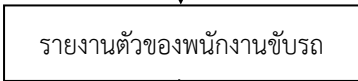
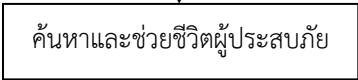
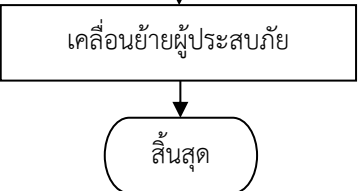
๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์สายไฟฟ้าแรงสูงสัมผัสหรือพาดกับรถโดยสารดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเหตุการณ์
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	 <pre> graph TD B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	 <pre> graph TD C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	 <pre> graph TD D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย	 <pre> graph TD E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

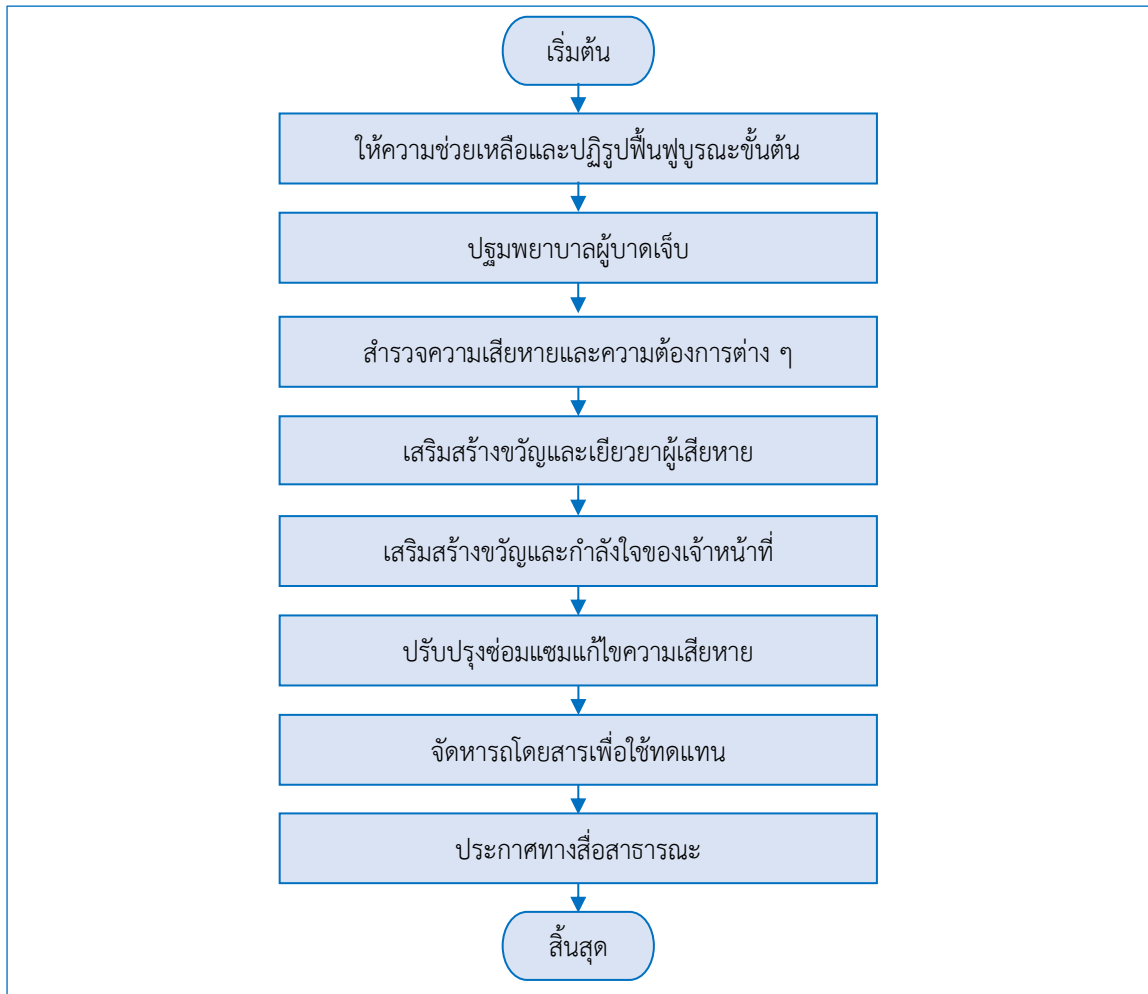
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

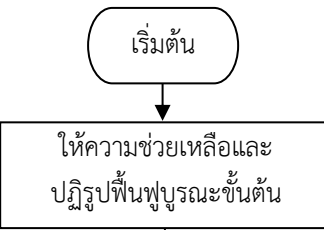
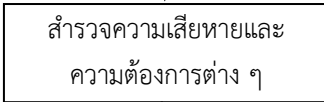
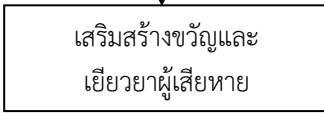
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



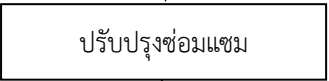
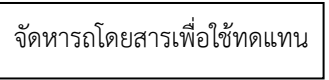
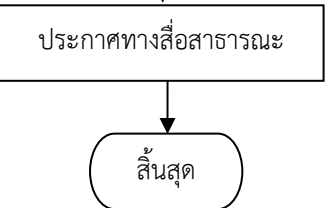
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษอย่างถูกต้อง	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] </pre> 	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

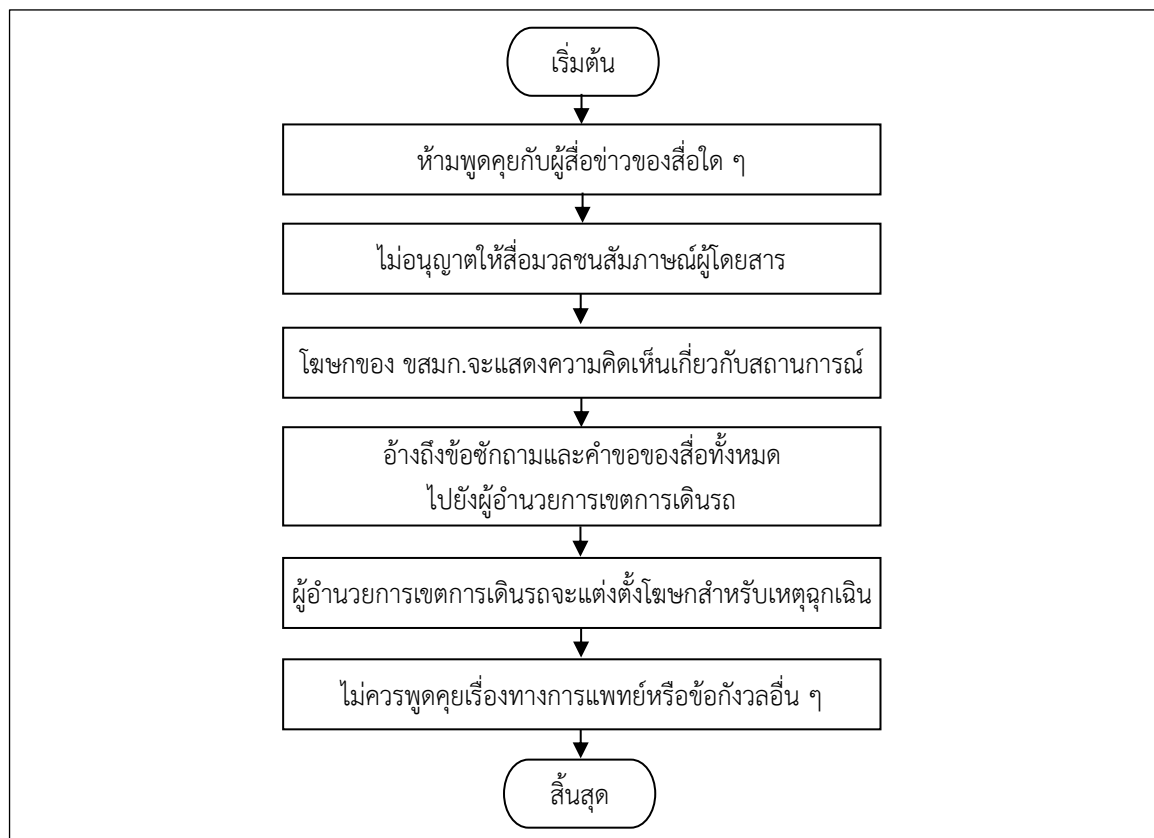
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

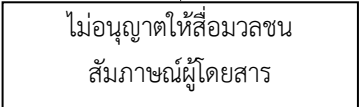
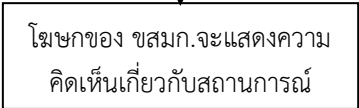
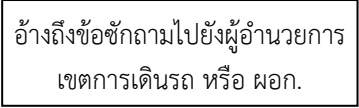
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

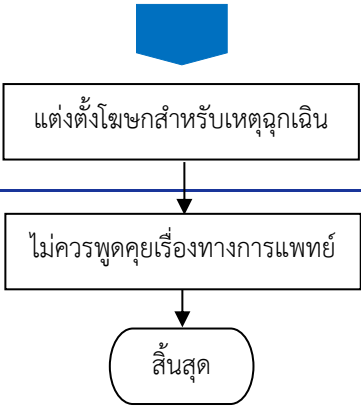
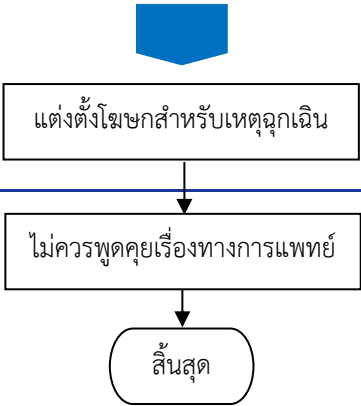
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	
๖. พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start([]) --> A[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] A --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๔ เหตุฉุกเฉินด้านผลกระทบจากมนุษย์บนรถโดยสาร

๑) ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร

สถานการณ์

รถโดยสารเป็นบริการขนส่งสาธารณะที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ที่ผ่านมามีเกิดเหตุทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร ไม่เพียงแต่ผู้โดยสารที่ทะเลาะวิวาทกันเอง แต่รวมไปถึงพนักงานของ ขสมก. เช่น เหตุการณ์เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๖.๔๐ น. ได้เกิดเหตุพนักงานขับรถ ปอ.๕๑๐ ทะเลาะวิวาทกับผู้โดยสารร่วมทาง หรือเหตุการณ์เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๗.๓๐ น. พนักงานขับรถ ปอ. สาย ๓ เกิดเหตุทะเลาะวิวาท ถูกวัสดุไม่ทราบชนิดขว้างใส่ และโดนทำร้ายที่ศีรษะจนได้รับบาดเจ็บ และเหตุการณ์ทะเลาะวิวาท เมื่อวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ นักเรียนชาย มัธยมศึกษาปีที่ ๖ ถูกแทงบนรถโดยสารสาย ๑๘๐ และได้เสียชีวิตในเวลาต่อมา

เมื่อเกิดเหตุปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสารในระยะเริ่มแรก ผู้อยู่ในเหตุการณ์อาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการระงับเหตุการณ์ในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสารและหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มีให้ลูกถาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร ได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาท หมายถึง การกระทำที่เป็นเหตุให้ผู้โดยสารได้รับอันตรายในขณะที่รับบริการจากรถโดยสาร หรือสร้างความวุ่นวายให้กับผู้โดยสาร ทำให้เกิดความโกลาหลบนรถโดยสาร

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๒) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสารประจำปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสารประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุ

ในการเผชิญกับเหตุการณ์ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสารมีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอนที่ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทาง กักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

หากประสบเหตุการณ์ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดเหตุการณ์ สภาพของรถโดยสาร การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ

๒.๑ การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีการใช้วาก้าวร้าว กลยุทธ์การลดระดับทิศทาง

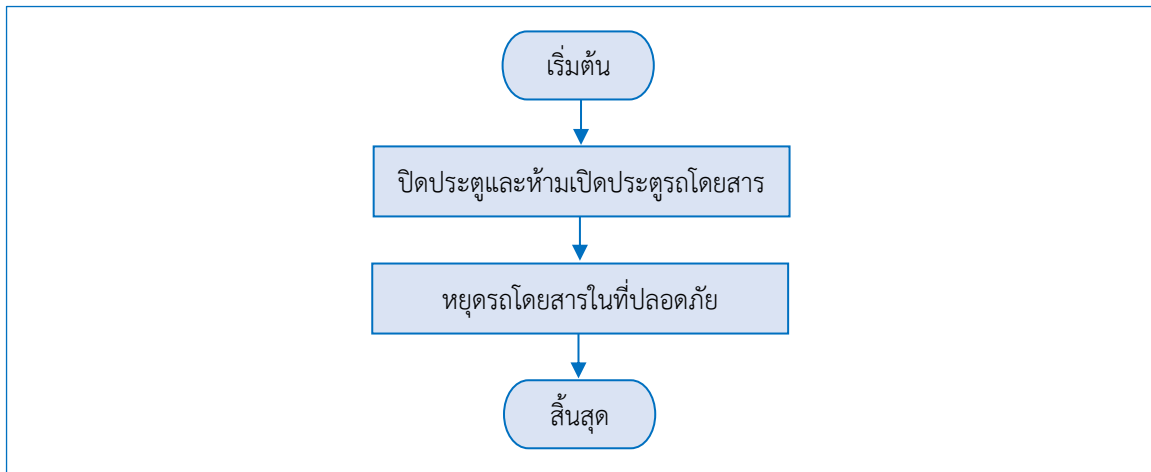
หากต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่โกรธจัดหรือใช้วาก้าวร้าว พxr./พกส. ต้องพยายามทำให้สถานการณ์ไม่บานปลายและดำเนินการเพื่อรักษาตัวเองและผู้โดยสารให้ปลอดภัย การปฏิบัติ กรณีถูกปล้นจี้ ทะเลาะวิวาท ด้วยกลยุทธ์การลดระดับทิศทาง ปฏิบัติดังนี้

๑) หากไม่ได้อยู่บนรถโดยสาร ให้ปิดประตูและห้ามเปิดประตูรถโดยสาร เจรจกให้พวกเขามาที่หน้าต่างคนขับ



๒) หากผู้รุกรานบนรถโดยสารแล้ว และพxr./พกส. สามารถหยุดในที่ปลอดภัยได้ พxr./พกส. อาจขอให้ผู้รุกรานออกไปข้างนอกเพื่อพูดคุยหรือนั่งคุยกัน พยายามสร้างระยะห่างระหว่าง ผู้รุกราน กับ พxr./พกส. และผู้โดยสาร ให้ห่างประมาณ ๑ เมตร หากพิจารณาแล้วว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในภาวะวิกฤต ควรเว้นระยะห่างให้มากกว่าปกติ

การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีการใช้วจาก้าวร้าว กลยุทธ์การลดระดับทิศทาง



การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีการใช้วาจาก้าวร้าว ด้วยกลยุทธ์การลดระดับทิศทาง				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หากไม่ได้อยู่บนรถโดยสาร ให้ปิดประตูและห้ามเปิดประตูรถโดยสาร เสร็จให้พวกเขามาที่หน้าต่างคนขับ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ปิดประตูและห้ามเปิดประตูรถโดยสาร] B --> C[หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย] C --> D([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๒. หากผู้รุกรานบนรถโดยสารแล้ว และพขร./พกส. สามารถหยุดในที่ปลอดภัยได้ พขร./พกส. อาจขอให้ผู้รุกรานออกไปข้างนอกเพื่อพูดคุยหรือนั่งคุยกัน พยายามสร้างระยะห่างระหว่าง ผู้รุกรานกับ พขร./พกส. และผู้โดยสาร ให้ห่างประมาณ ๑ เมตร หากพิจารณาแล้วว่า เป็นบุคคลที่อยู่ในภาวะวิกฤต ควรเว้นระยะห่างให้มากกว่าปกติ	<pre> graph TD A[หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย] --> B([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

๒.๒ การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีการใช้วาจา กลยุทธ์การลดความรุนแรงด้วยวาจา

หากต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่โกรธจัดหรือใช้วาจาก้าวร้าว พxr./พกส. ต้องพยายามทำให้สถานการณ์ไม่บานปลายและดำเนินการเพื่อรักษาตัวเองและผู้โดยสารให้ปลอดภัย การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีการใช้วาจา กลยุทธ์การลดความรุนแรงด้วยวาจา ปฏิบัติดังนี้

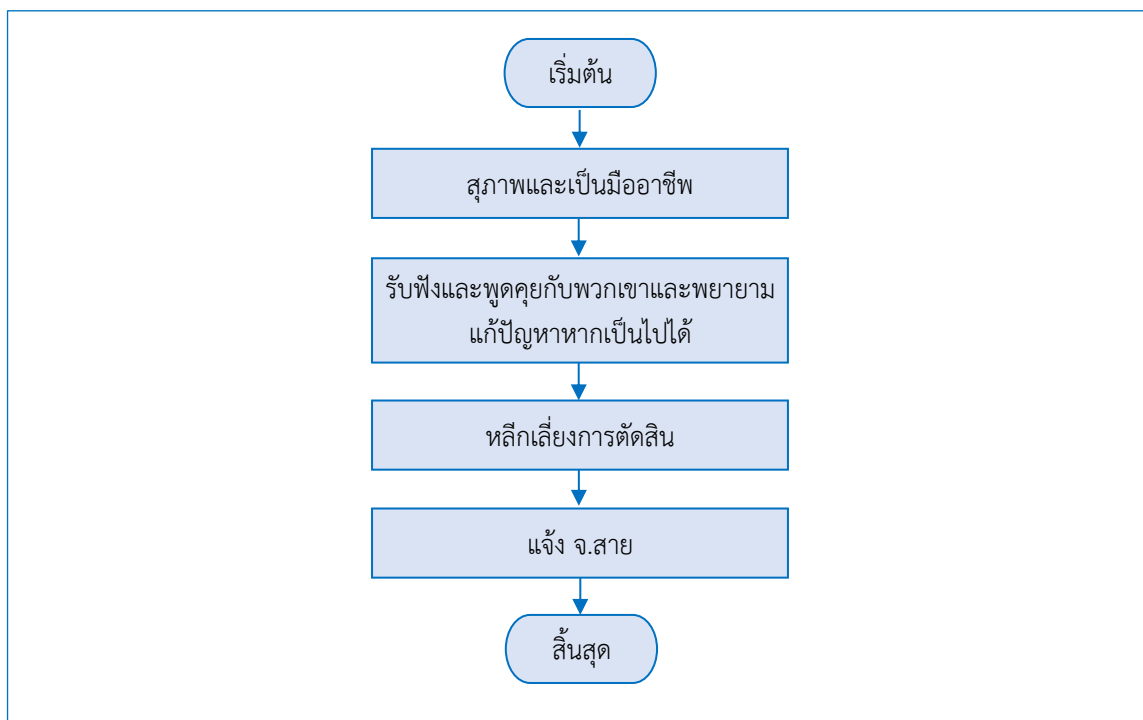
๑) ให้พนักงานขับรถไฟเย็น ๆ สุกภาพและเป็นมืออาชีพ พยายามอย่าใช้อารมณ์ หรือโกรธ บางครั้งการลดเสียงลงอาจทำให้สถานการณ์สงบลงได้

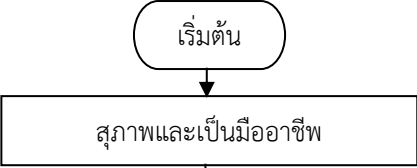
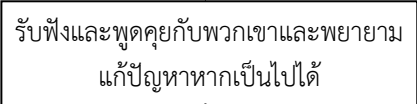
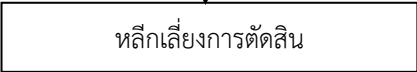
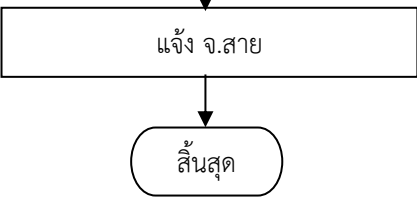
๒) รับฟังและพูดคุยกับผู้รุกรานและพยายามแก้ปัญหาหากเป็นไปได้ ถามคำถามเพื่อแสดงว่าเราให้ความสนใจ ให้ความช่วยเหลือ อาจทำให้ความโกรธหายไป

๓) หลีกเลี่ยงการตัดสิน อย่าข่มขู่หรือตะคอกผู้รุกรานนั้น

๔) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย

การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีการใช้วาจา กลยุทธ์การลดความรุนแรงด้วยวาจา



การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีการใช้วาจา กลยุทธ์การลดความรุนแรงด้วยวาจา				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ใจเย็น ๆ สุภาพและเป็นมืออาชีพ พยายามอย่าใช้อารมณ์ หรือโกรธ บางครั้งการลดเสียงลงอาจทำให้สถานการณ์สงบลงได้	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[สุภาพและเป็นมืออาชีพ] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๒. รับฟังและพูดคุยกับผู้รุกรานและพยายามแก้ปัญหาหากเป็นไปได้ ถามคำถามเพื่อแสดงว่าเราให้ความสนใจให้ความช่วยเหลือ อาจทำให้ความโกรธหายไป	 <pre> graph TD B --> C[รับฟังและพูดคุยกับพวกเขาและพยายามแก้ปัญหาหากเป็นไปได้] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๓. หลีกเลียงการตัดสินใจ อย่าข่มขู่หรือตะคอกผู้รุกรานนั้น	 <pre> graph TD C --> D[หลีกเลียงการตัดสินใจ] </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D --> E[แจ้ง จ.สาย] E --> F([สิ้นสุด]) </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

๒.๓ การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงด้วยการทำร้ายกัน

หากเกิดการคุกคามทางร่างกายหรือพยายามทำร้าย ควรหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าอพยพผู้โดยสารให้อยู่ห่างไกลจากเหตุการณ์ ไม่ให้เกิดการชุมนุม การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงด้วยการทำร้ายกัน ปฏิบัติดังนี้

๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑ โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย พยายามบอกให้ผู้โดยสารช่วยโทร ๑๙๑

๒) ใช้คำพูดเพื่อพยายามลดความรุนแรง แสดงให้เห็นถึงการที่เราไม่ต้องการต่อสู้ การยอมแพ้เป็นต้น

๓) สร้างระยะห่างทางกายภาพจากผู้รุกราน พยายามถอยห่างออกมา อย่าเผชิญหน้ากับผู้รุกราน เพราะนี้อาจถือเป็นการท้าทาย อย่าชี้นิ้วไปที่บุคคล ให้ผายมือหากจำเป็น

หากมีการเผชิญหน้ากับผู้รุกรานด้วยการข่มขู่แบบตัวต่อตัวหรือ ให้ถอยกลับ เดินหรือถอยห่างถ้าเป็นไปได้

๔) หากผู้รุกรานนั้นพยายามเข้าประชิดตัว ให้ป้องกันตัวเองหากจำเป็น โดยใช้ระดับการตอบสนองที่ต่ำที่สุดเพื่อให้วิกฤตเป็นกลางอย่างปลอดภัย

๕) พยายามหลีกเลี่ยงการจู่โจมโดยใช้วัตถุป้องกัน เช่น แขนหรือขาเป็นเกราะกำบัง และโดยการก้าว เอน หรือขยับออกไปให้พ้นทาง

๖) หากผู้รุกรานคว้าตัว พยายามปล่อยตัวจากการถูกจับตัว

๖.๑) ใช้คำสั่งทางวาจาและสิ่งเบี่ยงเบนความสนใจ “ปล่อยฉัน” และเสียงดังหรือคำสั่งเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจ

๖.๒) ระบุดูดอ่อน ใช้หลักการคานดีด คานงัด และโมเมนตัมแบบเต็มตัว หากผู้รุกรานอยู่ในระยะประชิด

- จับข้อมือและหักออก (Arm Grab) โดยการใช้มือข้างที่ว่างเพื่อช่วยในการปล่อยคว้ามืออีกข้างและดึงโยกออกอย่างรวดเร็ว

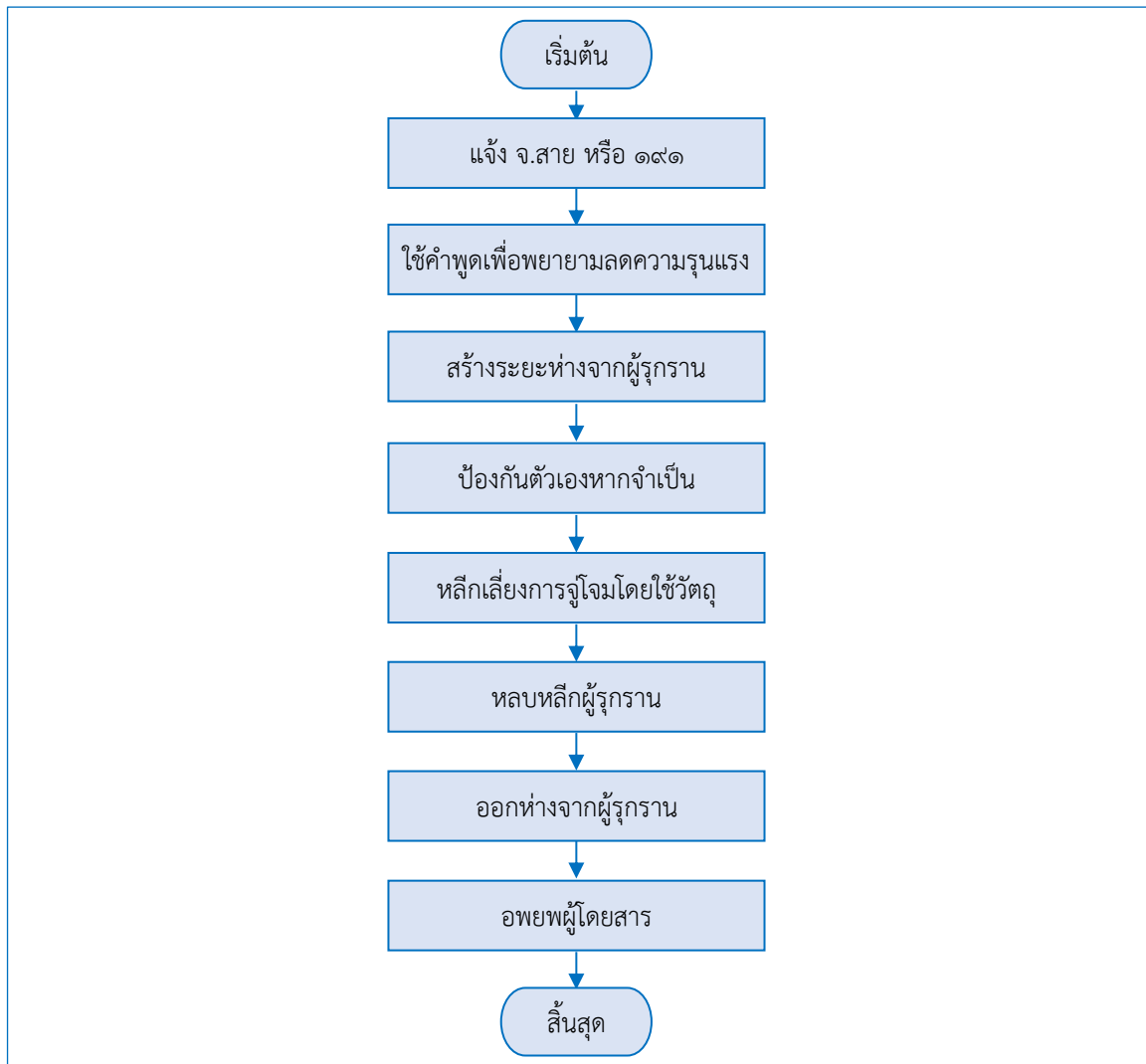
- ล็อกคอ (Choke Hold) ยกแขนทั้งสองข้างอย่างรวดเร็ว หันไปทางใดทางหนึ่ง ถอยห่างเล็กน้อย

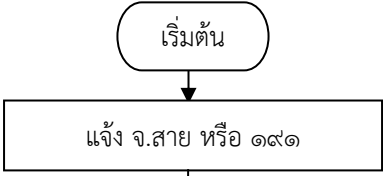
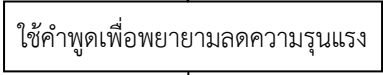
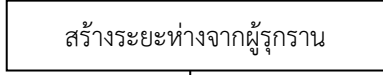
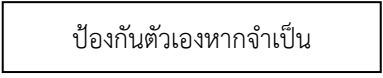
๗) เมื่อปล่อยแล้ว ให้ออกห่างจากผู้รุกราน อย่าเข้าไปใกล้ หรือต่อสู้

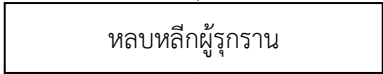
๘) พิจารณาความเป็นไปได้ในการอพยพออกจากรถโดยสารหรือบอกให้ผู้โดยสารย้ายไปยังพื้นที่อื่นบนรถโดยสาร

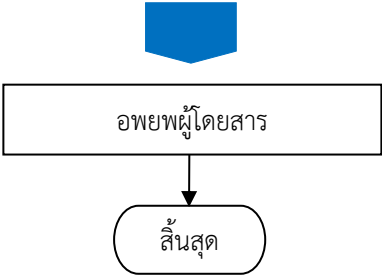


การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงด้วยการทำร้ายกัน



การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงด้วยการทำร้ายกัน				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑ โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย พยายามบอกให้ผู้โดยสารถ่วยโทร ๑๙๑	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๒. ใช้คำพูดเพื่อพยายามลดความรุนแรง แสดงให้เห็นถึงการที่เราไม่ต้องการต่อสู้ การยอมแพ้ เป็นต้น	 <pre> graph TD B --> C[ใช้คำพูดเพื่อพยายามลดความรุนแรง] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๓. สร้างระยะห่างทางกายภาพจากผู้รุกราน พยายามถอยห่างออกมา อย่าเผชิญหน้ากับผู้รุกราน เพราะนี้อาจถือเป็นการท้าทาย อย่าขึ้นไปบนบุคคล ให้ผายมือหากจำเป็น หากมีการเผชิญหน้ากับผู้รุกรานด้วยการข่มขู่แบบตัวต่อตัวหรือ ให้ถอยกลับ เดินหรือถอยห่างถ้าเป็นไปได้	 <pre> graph TD C --> D[สร้างระยะห่างจากผู้รุกราน] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๔. หากผู้รุกรานนั้นพยายามเข้าประชิดตัว ให้ป้องกันตัวเองหากจำเป็น โดยใช้ระดับการตอบสนองที่ต่ำที่สุดเพื่อทำให้วิกฤตเป็นกลางอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D --> E[ป้องกันตัวเองหากจำเป็น] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงด้วยการทำร้ายกัน				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. พยายามหลีกเลี่ยงการจู่โจมโดยใช้วัตถุป้องกัน เช่น แขนหรือขาเป็นเกราะกำบัง และโดยการก้าว เอน หรือ ขยับออกไปให้พ้นทาง	 <pre> graph TD A[] --> B[หลีกเลี่ยงการจู่โจมโดยใช้วัตถุ] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๖. หากผู้รุกรานคว้าตัว พยายามปล่อยตัวจากการถูกจับตัว ๖.๑) ใช้คำสั่งทางวาจาและสิ่งเบี่ยงเบนความสนใจ “ปล่อยฉัน” และเสียงดังหรือคำสั่งเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจ ๖.๒) ระบุดูอ่อน ใช้หลักการคานดีด คานงัด และโมเมนต์แบบเต็มตัว หากผู้รุกรานอยู่ในระยะประชิด - จับข้อมือและหักออก (Arm Grab) โดยการใช้มือข้างที่ว่างเพื่อช่วยในการปล่อย คว้ามืออีกข้างและดึงโยกออกอย่างรวดเร็ว - ล็อกคอ (Choke Hold) ยกแขนทั้งสองข้างอย่างรวดเร็ว หันไปทางใดทางหนึ่ง ถอยห่างเล็กน้อย	 <pre> graph TD B --> C[หลบหลีกผู้รุกราน] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๗. เมื่อปล่อยแล้ว ให้ออกห่างจากผู้รุกราน อย่าเข้าไปใกล้ หรือต่อสู้	 <pre> graph TD C --> D[ออกจากผู้รุกราน] D --> E[] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

การปฏิบัติกรณีทะเลาะ มีแนวโน้มที่จะเกิดความรุนแรงด้วยการทำร้ายกัน				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๘. พิจารณาความเป็นไปได้ในการอพยพออกจากรถโดยสารหรือบอกให้ผู้โดยสารย้ายไปยังพื้นที่อื่นบนรถโดยสาร	 <pre> graph TD Start[] --> Evacuate[อพยพผู้โดยสาร] Evacuate --> End([สิ้นสุด]) </pre>	พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๔ การปฏิบัติกรณีเกิดการต่อสู้กันบนรถโดยสาร โดยมีผู้โดยสารสองคนหรือมากกว่ากำลังต่อสู้กันหรือบุคคลหนึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม

ซึ่งหากมีผู้โดยสารสองคนหรือมากกว่ากำลังต่อสู้กันหรือบุคคลหนึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมให้ใช้ระดับการตอบสนองที่ต่ำที่สุดซึ่งจะทำให้วิกฤตเป็นกลางได้อย่างปลอดภัย ไม่จำเป็นต้องเอาตัวเองไปเสี่ยง แต่ต้องประพฤติตนอย่างรอบคอบพอสมควรเพื่อพยายามลดอันตราย การปฏิบัติกรณีเกิดการต่อสู้กันบนรถโดยสาร ปฏิบัติดังนี้

๑) หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย รักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและรถโดยสาร

๒) เข้าระงับเหตุ

- ใช้น้ำเสียงที่สงบ หนักแน่น และมีอำนาจ อย่าตะโกน

- ใช้คำสั่งทางวาจาที่เฉพาะเจาะจง (หยุดต่อสู้! นั่งลงเดี๋ยวนี้! ไปที่ด้านหน้า!) ใช้ชื่อถ้า

เป็นไปได้

- ใช้สิ่งเบี่ยงเบนความสนใจ (เป่านกหวีด เสียงดัง ตบกระดานคลิปบอร์ดกับที่นั่ง ฯลฯ)

๓) กระจายผู้ยืนดู

- ย้ายไปยังตำแหน่งที่ปลอดภัยบนรถโดยสาร

- อพยพออกจากรถโดยสารหากจำเป็น – ให้คำแนะนำ

๔) แจ้ง ผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑

๕) หากการต่อสู้ดำเนินต่อไป

- พยายามแทรกแซงด้วยวาจา

- พยายามรักษาตัวเองและผู้โดยสารคนอื่น ๆ ให้ปลอดภัย

๖) หากการต่อสู้หยุดลง

- แยกผู้โดยสารไปยังส่วนต่าง ๆ บนรถโดยสาร

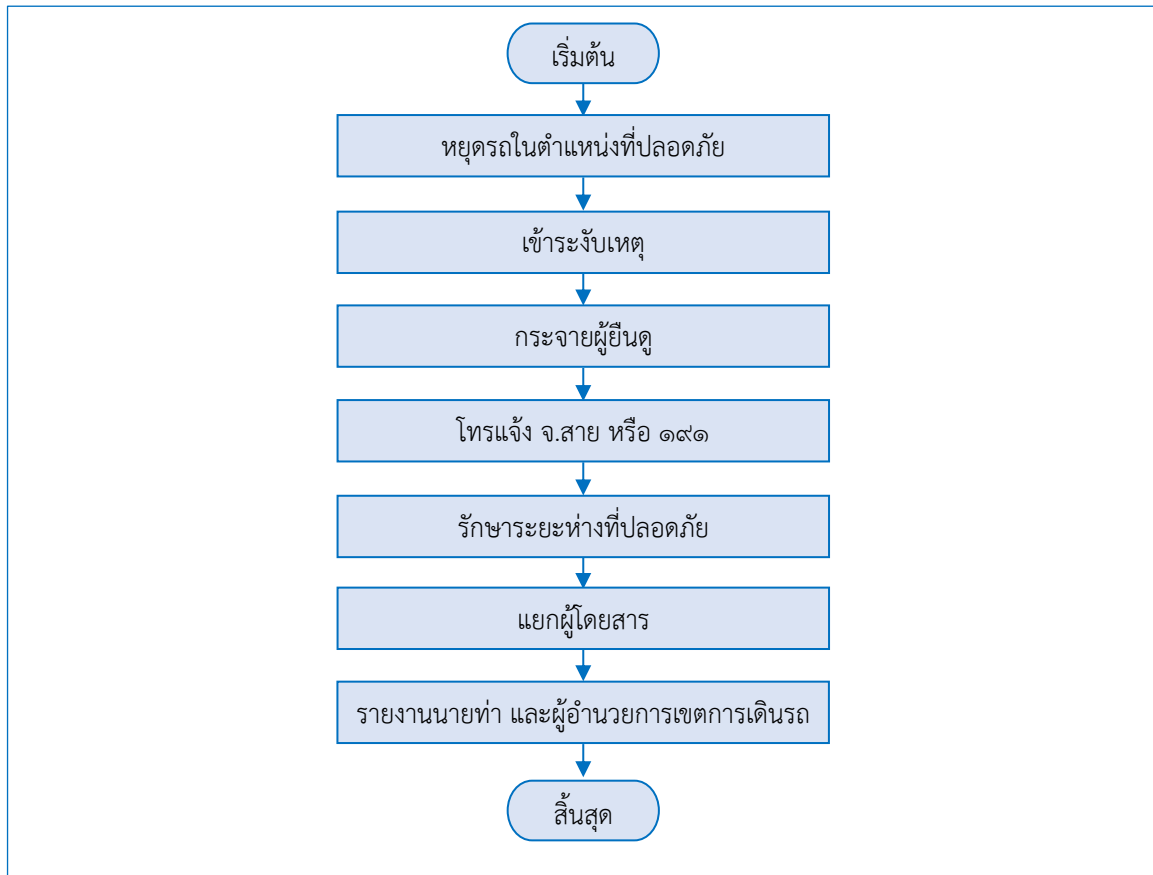
- หากมีแนวโน้มที่จะต้องการการปฐมพยาบาลให้ปฏิบัติตามขั้นตอนทางการแพทย์

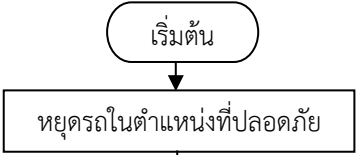
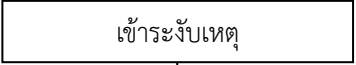
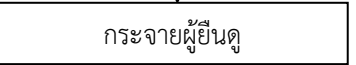
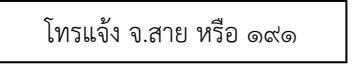
๗) รายงานผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และผู้อำนวยการเขตการเดินรถ ทันทีเมื่อ

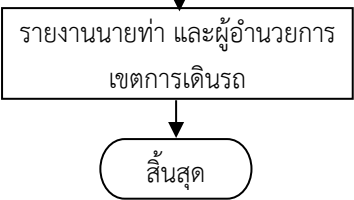
สิ้นสุดเส้นทาง



การปฏิบัติกรณีเกิดการต่อสู้กันบนรถโดยสาร
โดยมีผู้โดยสารสองคนหรือมากกว่ากำลังต่อสู้กันหรือบุคคลหนึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม



การปฏิบัติกรณีเกิดการต่อสู้กันบนรถโดยสาร โดยมีผู้โดยสารสองคนหรือมากกว่ากำลังต่อสู้กันหรือบุคคลหนึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย รักษาความปลอดภัยรถโดยสาร		พขร.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๒. เข้าระงับเหตุ - ใช้น้ำเสียงที่สงบ หนักแน่น และมีอำนาจ อย่าตะโกน - ใช้คำสั่งทางวาจาที่เฉพาะเจาะจง (หยุดต่อสู้! นั่งลงเดี๋ยวนี้! ไปที่ด้านหน้า!) ใช้ข้อถ้าเป็นไปได้ - ใช้สิ่งเบี่ยงเบนความสนใจ (เป่านกหวีด เสียงดัง ตบ กระดานคลิปปอร์ดกับที่นั่ง ฯลฯ)		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๓. กระจายผู้ยืนดู - ย้ายไปยังตำแหน่งที่ปลอดภัยบนรถโดยสาร - อพยพออกจากรถโดยสารหากจำเป็น - ให้คำแนะนำ		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๔. แจ้ง ผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. หากการต่อสู้ดำเนินต่อไป - พยายามแทรกแซงด้วยวาจา - พยายามรักษาตัวเองและผู้โดยสารคนอื่น ๆ ให้ปลอดภัย		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

การปฏิบัติกรณีเกิดการต่อสู้กันบนรถโดยสาร โดยมีผู้โดยสารสองคนหรือมากกว่ากำลังต่อสู้กันหรือบุคคลหนึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. หากการต่อสู้หยุดลง - แยกผู้โดยสารไปยังส่วนต่าง ๆ บนรถโดยสาร - หากมีแนวโน้มที่จะต้องการการปฐมพยาบาลให้ปฏิบัติตามขั้นตอนทางการแพทย์		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๗. รายงานผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และ ผู้อำนวยการเขตการเดินรถ ทันทีเมื่อสิ้นสุดเส้นทาง		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

๒.๓ การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

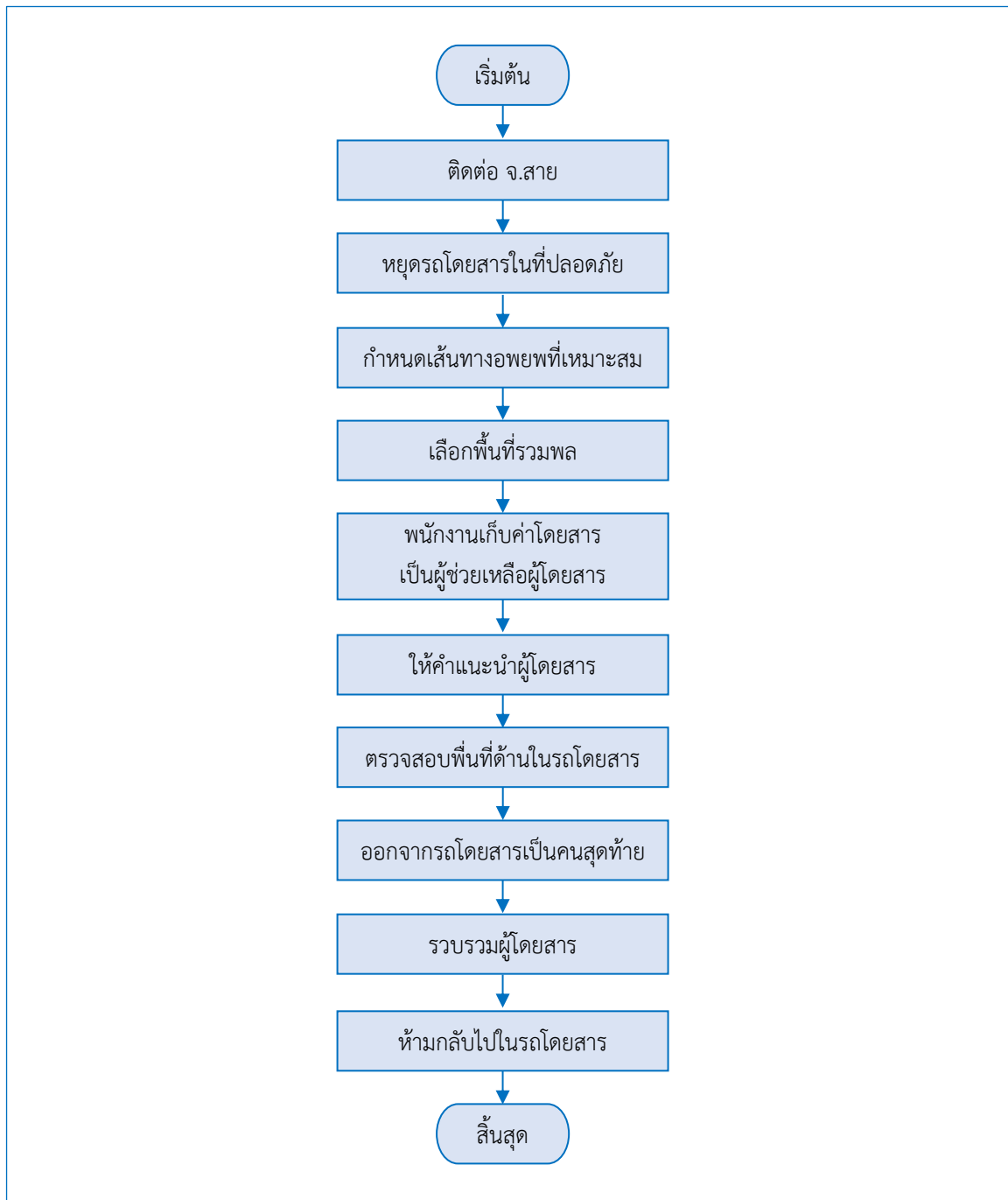
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติตามการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

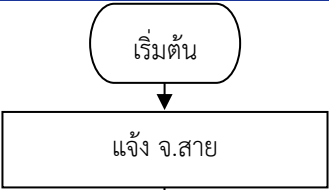
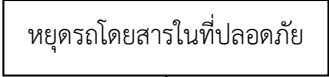
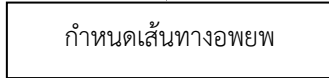
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมช่องฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

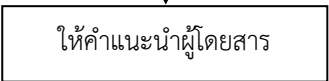
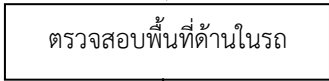


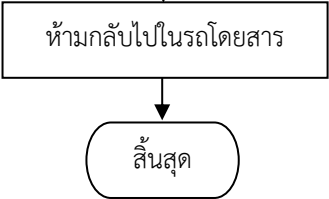
การอพยพผู้โดยสาร



การอพยพผู้โดยสาร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก	 <pre> graph TD B --> C[หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้	 <pre> graph TD C --> D[กำหนดเส้นทางอพยพ] </pre>	พขร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม	 <pre> graph TD D --> E[เลือกพื้นที่รวมพล] E --> F[] </pre>	พขร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พขร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พขร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

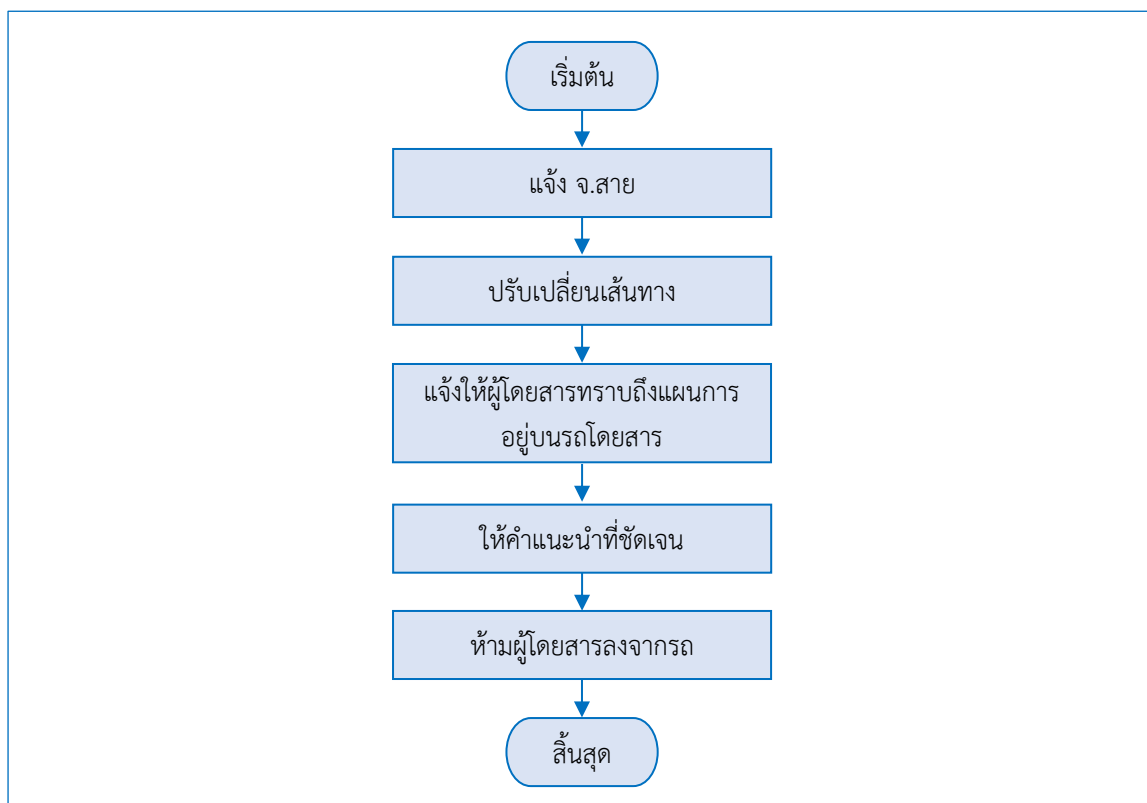
๒.๔ การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร

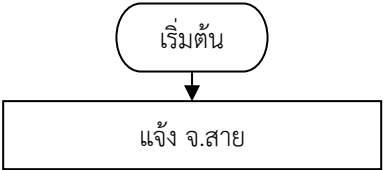
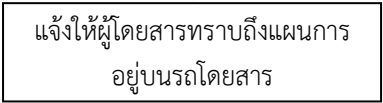
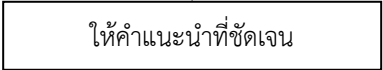
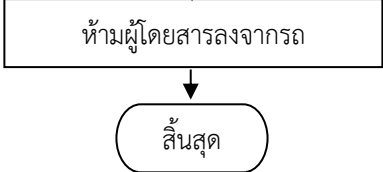
สำหรับรายละเอียดการดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการกักตัวบนรถโดยสาร ได้กำหนดให้มีรหัสสีในการกำหนดระดับของการกักตัวเป็น ๒ รหัสสี ได้แก่

๑. รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)

รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) บนรถโดยสารจะใช้เมื่อจุดหมายปลายทางมี ภัยพิบัติ และจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางหรือจุดหมายไปที่อื่นเป็นการชั่วคราว หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ปล่อยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารปลอดภัยกว่าการอพยพ ตัวอย่างของ Code Yellow Lockdown ได้แก่ เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บางประเภท การขัดข้องหรือปัญหาเครื่องยนต์ของรถโดยสารบางประเภท การจราจรติดขัด หรือเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับสภาพอากาศที่ต้องหลบภัยบนรถโดยสาร การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสารรหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) ปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ
- ๑.๒ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินทาง หรือจอดรถชั่วคราว
- ๑.๓ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ
- ๑.๔ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ
- ๑.๕ ห้ามผู้โดยสารลงจากรถโดยสาร



การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินรถหรือจอดรถชั่วคราว	 <pre> graph TD B --> C[ปรับเปลี่ยนเส้นทาง] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พกส.	ทันที	
๔. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ	 <pre> graph TD D --> E[ให้คำแนะนำที่ชัดเจน] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒. รหัสสีแดง (Code Red Lockdown)

รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อมีภัยคุกคามร้ายแรงถึงชีวิต ตัวอย่าง Code Red Lockdown คือ เมื่อผู้โดยสารจำเป็นต้องสวมที่กำบัง ช้อนตัว และรักษาความปลอดภัยบนรถโดยสารเนื่องจากบุคคลอันตราย เสี่ยงป่วน สถานการณ์จับตัวประกัน ฯลฯ การปฏิบัติการกรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามร้ายแรง รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉย ๆ

๒.๒ ยึดประตูให้แน่น

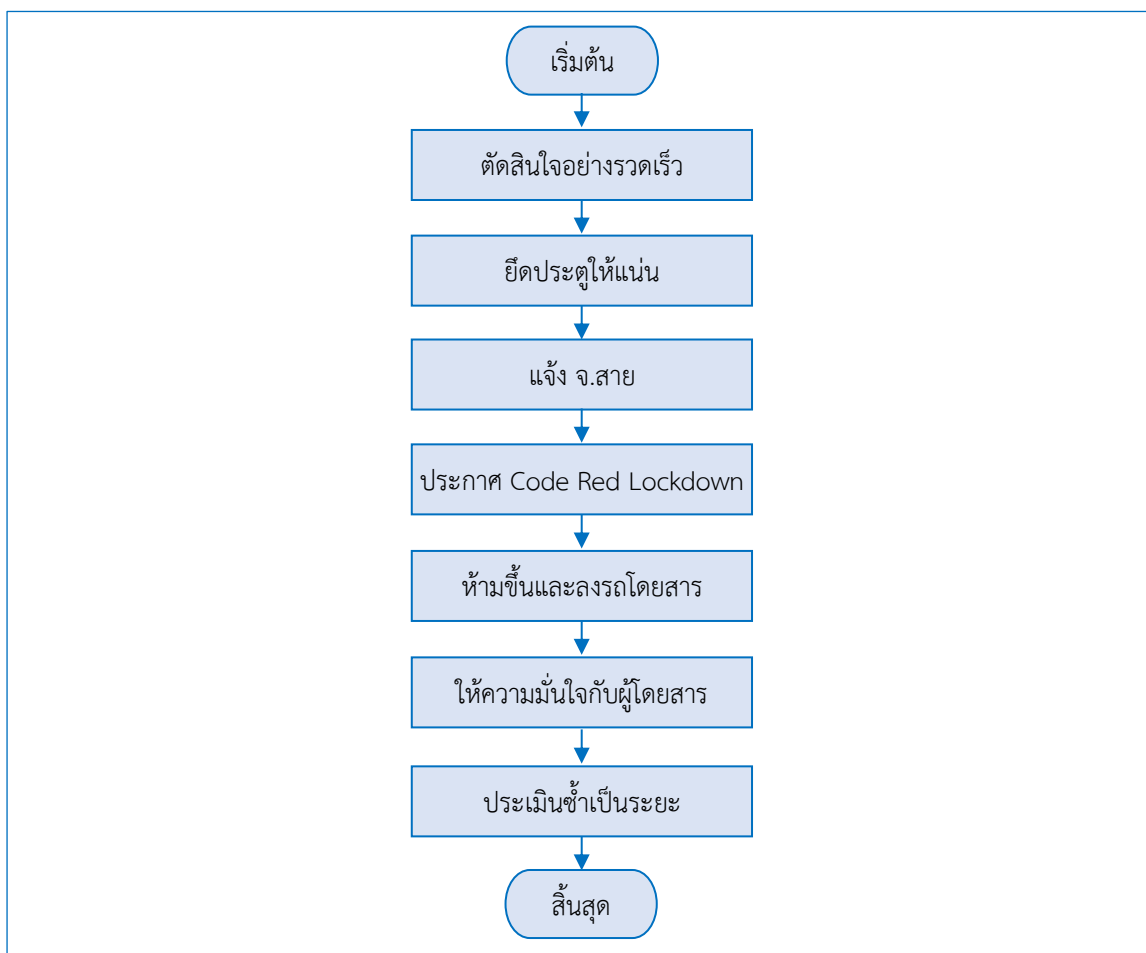
๒.๓ ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ

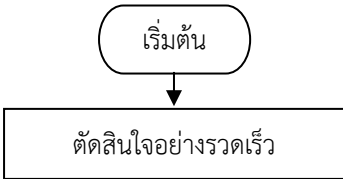
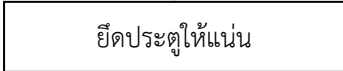
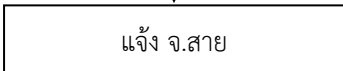
๒.๔ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

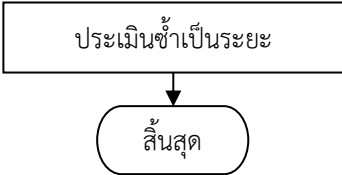
๒.๕ ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ

๒.๖ ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่

๒.๗ ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป



กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉยๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] </pre>	พชร.	ทันที	
๒. ยึดประตูให้แน่น	 <pre> graph TD B --> C[ยึดประตูให้แน่น] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๓. ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D --> E[ประกาศ Code Red Lockdown] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๕. ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามขึ้นและลงรถโดยสาร] F --> G[] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	

กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๗. ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๕ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่ไม้อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

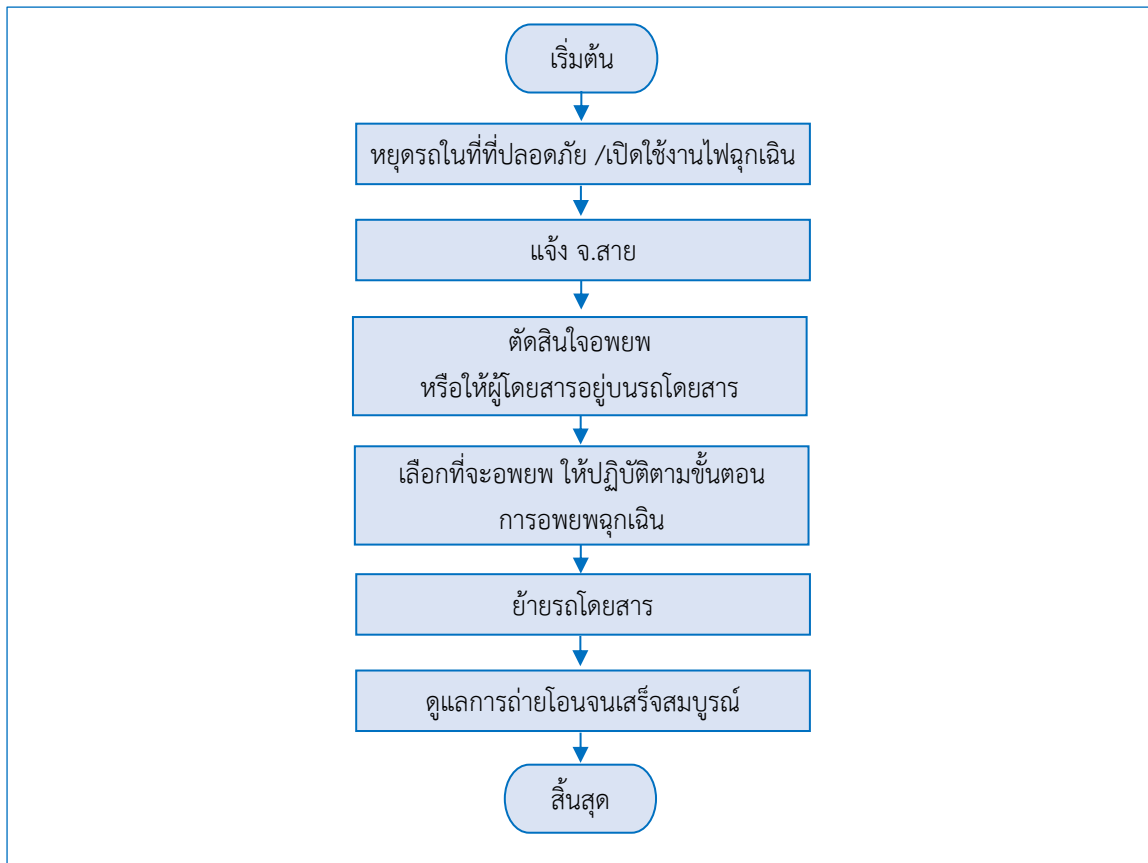
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

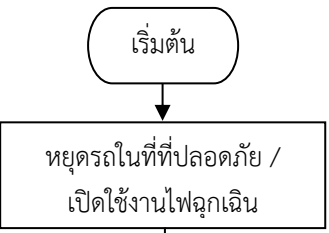
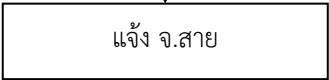
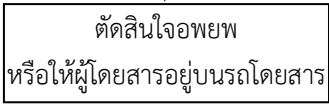
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

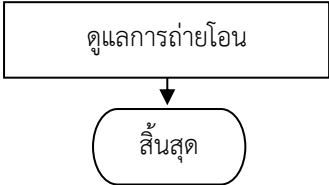
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคนยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



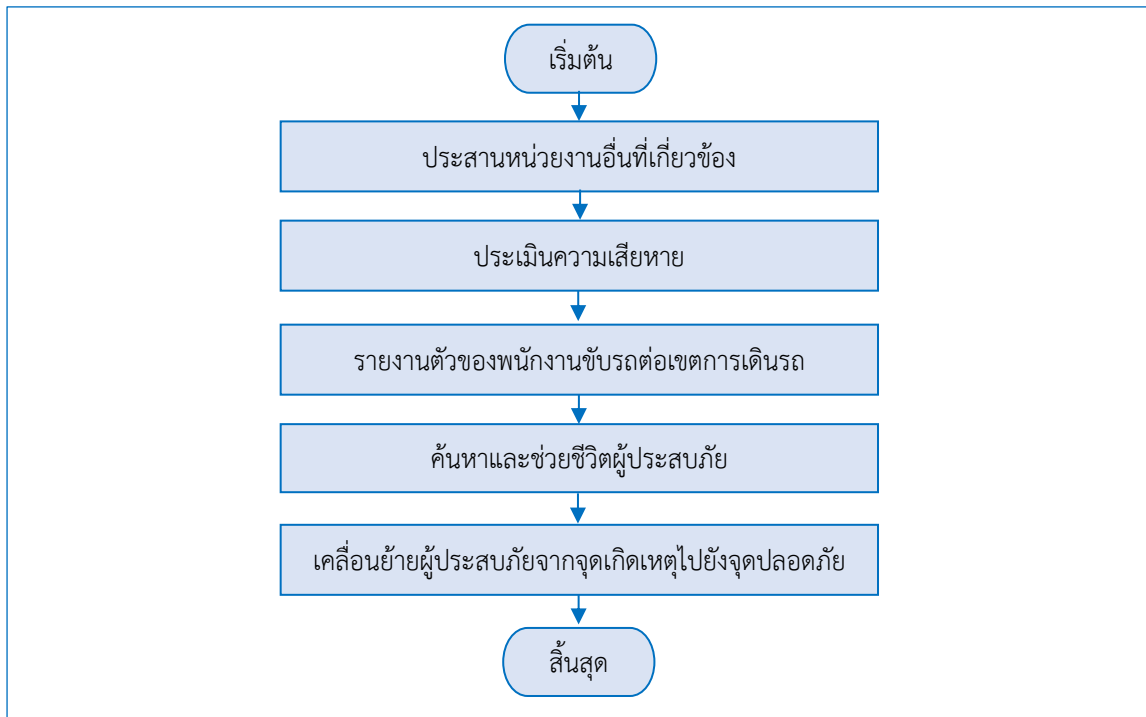
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ปล้นจี้ ทะเลาะวิวาทบนรถโดยสาร ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	<pre> graph TD B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	<pre> graph TD C[ประเมินความเสียหาย] --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	<pre> graph TD D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย	<pre> graph TD E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

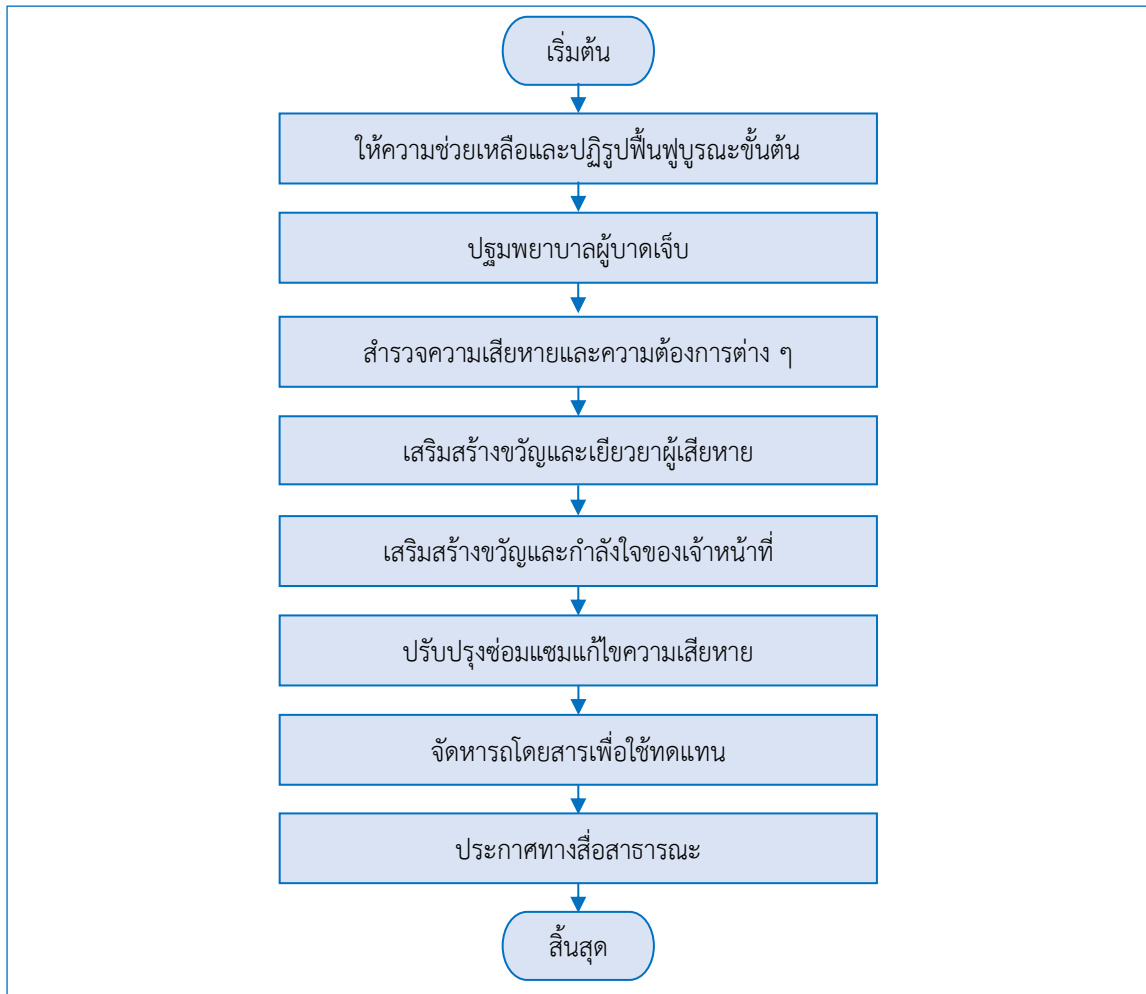
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่เกิดโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

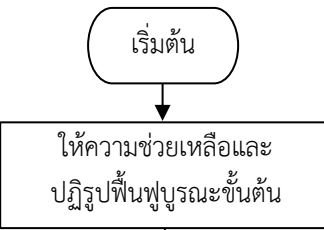
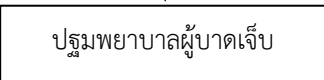
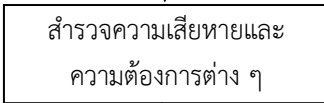
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



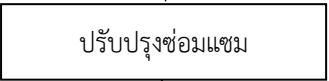
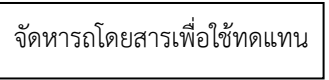
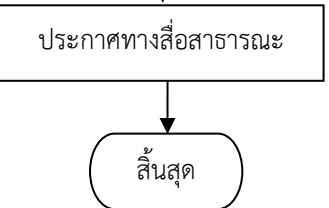
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันท่วงที	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

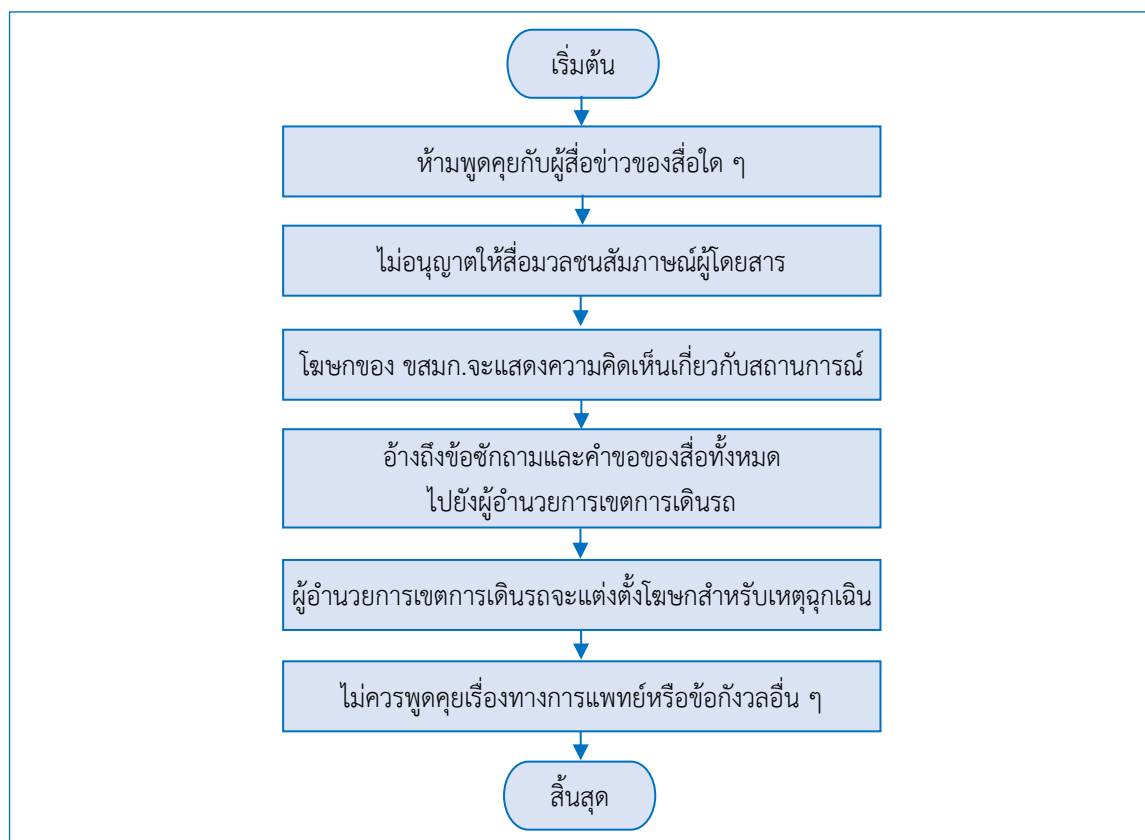
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

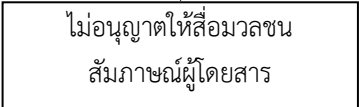
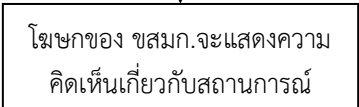
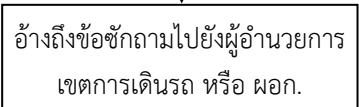
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

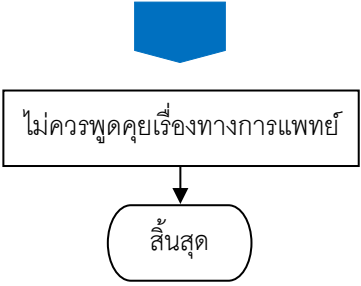
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/ หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD E --> F[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] F --> G[] </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. พิจารณาลักษณะผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD A[] --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๒) อนุจารบนรถโดยสาร

สถานการณ์

รถโดยสารเป็นบริการขนส่งสาธารณะที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ที่ผ่านมามีเกิดเหตุอนุจารบนรถโดยสาร ทั้ง รถโดยสาร ขสมก. และรถโดยสารเอกชนร่วมบริการ เช่น เหตุการณ์เมื่อวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๘.๒๐ น. ได้เกิดเหตุอนุจารกับนักศึกษาจำนวนหลายราย บนรถประจำทางสาย ๕๒๒ บริเวณหน้ามหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงเกิดการเบียดเสียด ทำให้ง่ายต่อการกระทำอนุจาร ซึ่งอาจสร้างความหวาดกลัว และวิตกกังวลให้กับผู้โดยสาร ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

เมื่อเกิดเหตุอนุจารบนรถโดยสาร ในระยะเริ่มแรก ผู้อยู่ในเหตุการณ์อาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการระงับเหตุการณ์ในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุอนุจารบนรถโดยสาร และหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุอนุจารบนรถโดยสาร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิตทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุอนุจารบนรถโดยสารได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุอนุจารบนรถโดยสาร
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุอนุจารบนรถโดยสาร ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

อนุจาร หมายถึง การกระทำที่ไม่สมควรในทางเพศ หรือการกระทำให้อับอายขายหน้าในทางเพศโดยกระทำต่อเนื้อตัวร่างกายโดยตรง เช่น การฉุดแขนหญิง การกอด จูบ ลูบ คลำ หรือสัมผัสจับต้องเนื้อตัวร่างกาย เป็นต้น หรือการกระทำที่ฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี การกระทำควรรายหน้าต่อธารกำนัล และไม่ได้หมายความว่าเฉพาะความใคร่หรือการค้าประเวณีเท่านั้น แต่รวมถึงการทำให้อับอายขายหน้าในทางเพศด้วย โดยอาจจะไม่มีความมุ่งหมายในทางกามารมณ์ก็ได้



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง ดังนี้

๑.๑) ทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของกล้องวงจรปิดภายในรถโดยสารให้ใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในรถโดยสาร

๑.๒) จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อนาจารบนรถโดยสาร จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อนาจารบนรถโดยสารประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุการณ์อนาจารบนรถโดยสารประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๔) ศึกษาพฤติกรรมที่ไม่พึงปฏิบัติเนื่องจากเข้าข่ายเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งไม่สามารถระบุพฤติกรรมได้อย่างครอบคลุมทั้งหมด อย่างไรก็ตามให้ตระหนักว่า การกระทำเกี่ยวกับเพศซึ่งผู้ถูกกระทำไม่ต้องการและมีความเดือดร้อนรำคาญ อึดอัด อับอาย ถูกเหยียดหยาม ถือว่าเข้าข่ายการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ อาทิ

๔.๑) การกระทำทางสายตา เช่น การจ้องมองร่างกายที่ส่อไปในทางเพศ มองซ่อนใต้กระโปรง มองหน้าอกหรือจ้องลงไปที่คอเสื้อ จนทำให้ผู้ถูกมองรู้สึกอึดอัด อับอาย หรือไม่สบายใจ หรือผู้อื่นที่อยู่บริเวณดังกล่าวมีความรู้สึกเช่นเดียวกัน เป็นต้น

๔.๒) การกระทำด้วยวาจา เช่น

- การวิพากษ์วิจารณ์รูปร่าง ทรวดทรง และการแต่งกายที่ส่อไปในทางเพศ
- การชักชวนให้กระทำการใด ๆ ในที่ลับตาซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์และไม่ต้องการการพูดเรื่องตลกเกี่ยวกับเพศ
- การเกี่ยวพาราสี พูดจาทะลึ่ง โห่ร้อง ทวาดทรง การพูดจาลามก การโทรศัพท์ลามกการเรียกผู้หญิงด้วยคำที่ส่อไปในทางเพศ



- การสนทนาเรื่องเพศหรือเพศสัมพันธ์ การแสดงความคิดเห็นต่อธรรมเนียมทางเพศ และการพูดที่ส่อไปในทางเพศ การถามเกี่ยวกับประสบการณ์ความชื่นชอบในเรื่องเพศ การสร้างเรื่องโกหกหรือการแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับชีวิตทางเพศของผู้อื่น

๔.๓) การกระทำทางกาย เช่น

- การสัมผัสร่างกายของผู้อื่น การลูบคลำ การถูไถร่างกายผู้อื่นอย่างมีนัยทางเพศ การฉวยโอกาสกอดรัด จูบ การหยอกล้อโดยแตะเนื้อต้องตัว การฉวยโอกาสกอดรัด และการสัมผัสทางกายอื่นใดที่น่าพึงประสงค์ การดึงคนมานั่งตัก เป็นต้น

- การตามรบเร้าโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่เห็นดีด้วย การตั้งใจใกล้ชิดเกินไป การต้อนเข้ามุมหรือขวางทางเดิน การยักคิ้วหล่อกว้าง การผิวปากแบบเชยชวน การส่งจูบ การเลียริมฝีปาก การทำท่าน้ำลายหก การแสดงพฤติกรรมที่ส่อไปในทางเพศโดยใช้มือหรือการเคลื่อนไหวร่างกาย เป็นต้น

๔.๔) การกระทำอื่น ๆ เช่น

- การแสดงรูปภาพ วัตถุ และข้อความที่เกี่ยวข้องกับเพศ รวมทั้งการเปิดภาพลามกอนาจารบนรถโดยสาร

- การแสดงออกที่เกี่ยวกับเพศ เช่น การเขียน หรือวาดภาพ หรือแสดงภาพที่ส่อไปในทางเพศในที่สาธารณะ การใช้สัญลักษณ์ ที่แสดงถึงอวัยวะเพศ หรือการร่วมเพศ การสื่อข้อความรูปภาพสัญลักษณ์ที่แสดงถึงเรื่องเพศ เป็นต้น

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

กรณีเกิดการทำอนาจารบนรถโดยสาร ซึ่งการกระทำดังกล่าวถือเป็นความผิดกฎหมาย มีโทษทางอาญา หากทราบหรือสงสัยว่าผู้โดยสารถูกทำอนาจาร ไม่ว่าจะการถูกทำอนาจารจะเกิดขึ้นขณะอยู่บนรถโดยสารหรือก่อนขึ้นรถ หากพบเห็นให้แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑ โดยการปฏิบัติกรณีเกิดการทำอนาจารบนรถโดยสาร ให้ปฏิบัติดังนี้

๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑

๒. พยายามจัดหาพื้นที่ปลอดภัยในทันทีให้กับผู้โดยสาร

- ให้ผู้โดยสารนั่งใกล้ พxr./พกส.

- พิจารณาว่าจำเป็นต้องไปพบแพทย์หรือไม่ ปฏิบัติตามขั้นตอนทางการแพทย์ตามความจำเป็น จนกว่าความช่วยเหลือจะมาถึง

- พยายามปลอบโยนเหยื่อให้สงบ

๓. เพื่อรักษาหลักฐาน ห้ามไม่ให้ผู้โดยสารทำความสะอาดตัวเองและเสื้อผ้าของพวกเขา เนื่องจากตำรวจจะสามารถรวบรวมหลักฐานได้จากสิ่งของเหล่านี้

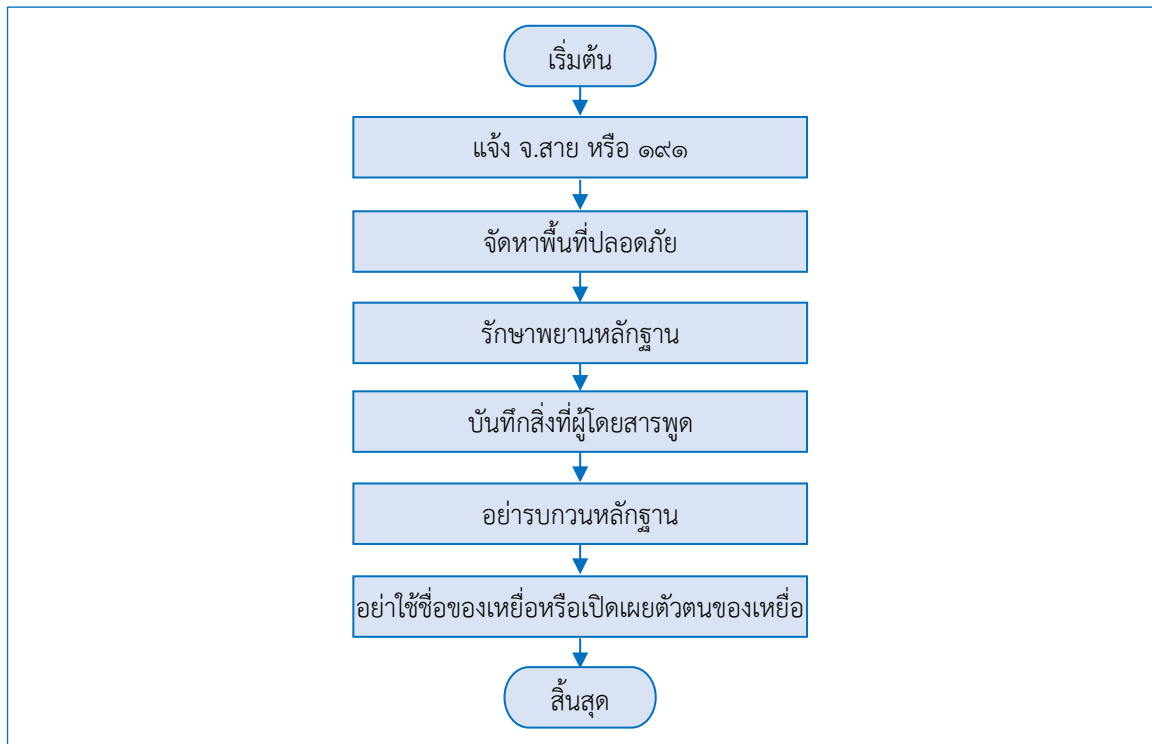
๔. อย่าซักถามผู้โดยสารเกินข้อเท็จจริงพื้นฐาน ฝากเรื่องนี้ไว้กับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย อย่างไรก็ตาม หากผู้โดยสารแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น ให้บันทึกสิ่งที่ผู้โดยสารพูดทุกประการ

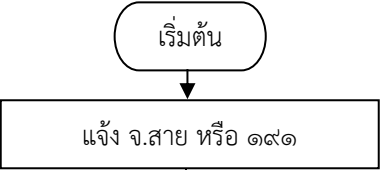
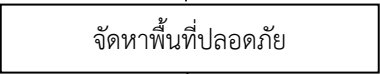
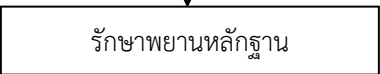
๕. อย่ารบกวนหลักฐานทางกายภาพที่อาจเกิดขึ้น

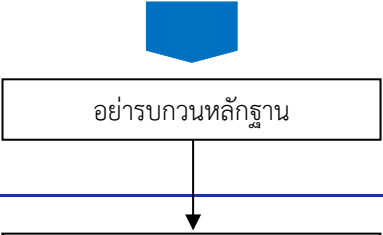
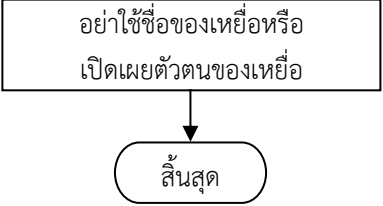
๖. อย่าใช้ชื่อของผู้โดยสารหรือเปิดเผยตัวตนของเหยื่อให้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย



อนาจารบนรถโดยสาร



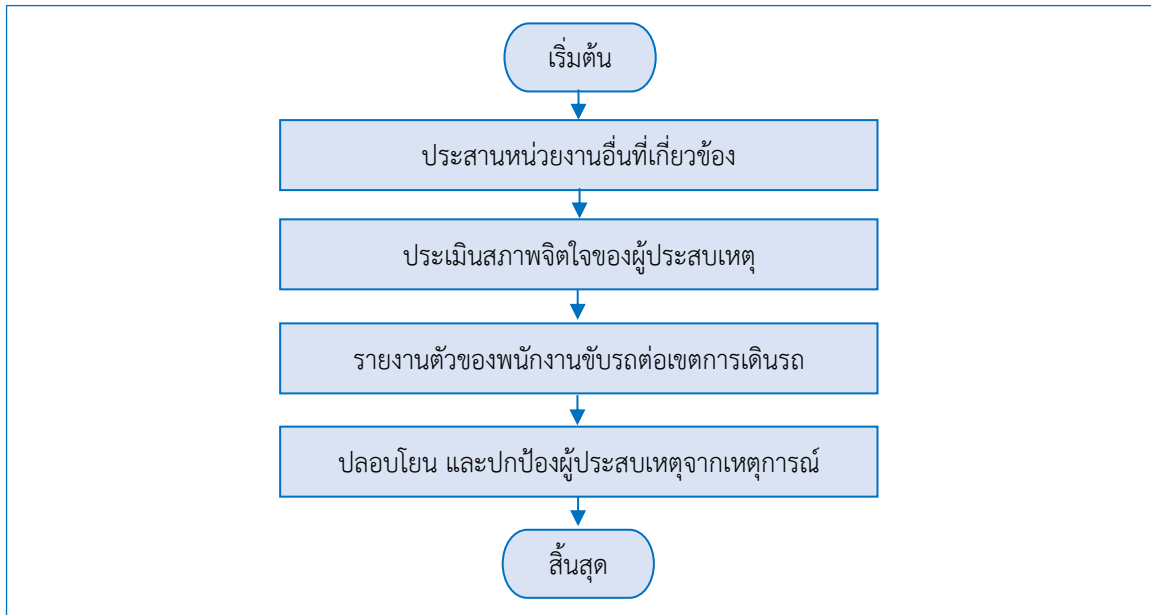
การปฏิบัติกรณีเกิดการทำอนาจารบนรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๒. พยายามจัดหาพื้นที่ปลอดภัยในทันทีให้กับผู้โดยสาร - ให้ผู้โดยสารนั่งใกล้ พxr./พกส. - พิจารณาว่าจำเป็นต้องไปพบแพทย์หรือไม่ ปฏิบัติตามขั้นตอนทางการแพทย์ตามความจำเป็น จนกว่าความช่วยเหลือจะมาถึง - พยายามปลอมโยนเหยื่อให้สงบ		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๓. เพื่อรักษาหลักฐาน ห้ามมิให้ผู้โดยสารทำความสะอาดตัวเองและเสื้อผ้าของพวกเขา เนื่องจากตำรวจจะสามารถรวบรวมหลักฐานได้จากสิ่งของเหล่านี้		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๔. อย่าซักถามผู้โดยสารเกินข้อเท็จจริงพื้นฐาน ผากเรื่องนี้ไว้กับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย อย่างไรก็ตาม หากผู้โดยสารแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น ให้บันทึกสิ่งที่ผู้โดยสารพูดทุกประการ		พxr. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

การปฏิบัติกรณีเกิดการทำอนาจารบนรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. อย่ารบกวนหลักฐานทางกายภาพที่อาจเกิดขึ้น	 <pre> graph TD Start(()) --> Box1[อย่ารบกวนหลักฐาน] Box1 --> Next[] </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๖. อย่าใช้ชื่อของผู้โดยสารหรือเปิดเผยตัวตนของเหยื่อให้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย	 <pre> graph TD Box1[อย่าใช้ชื่อของเหยื่อหรือเปิดเผยตัวตนของเหยื่อ] --> End([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์อันตรายบนรถโดยสาร ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจบริเวณใกล้เคียง
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย สภาพจิตใจของผู้ประสบเหตุ
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) ปลอบโยน และปกป้องผู้ประสบเหตุจากเหตุการณ์



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจ บริเวณใกล้เคียง	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย สภาพจิตใจของผู้ประสบเหตุ	<pre> graph TD B[ประเมินสภาพจิตใจ] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	<pre> graph TD C[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พชร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปล่อยโยน และปกป้องผู้ประสบเหตุจากเหตุการณ์	<pre> graph TD D[ปล่อยโยน] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๒) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

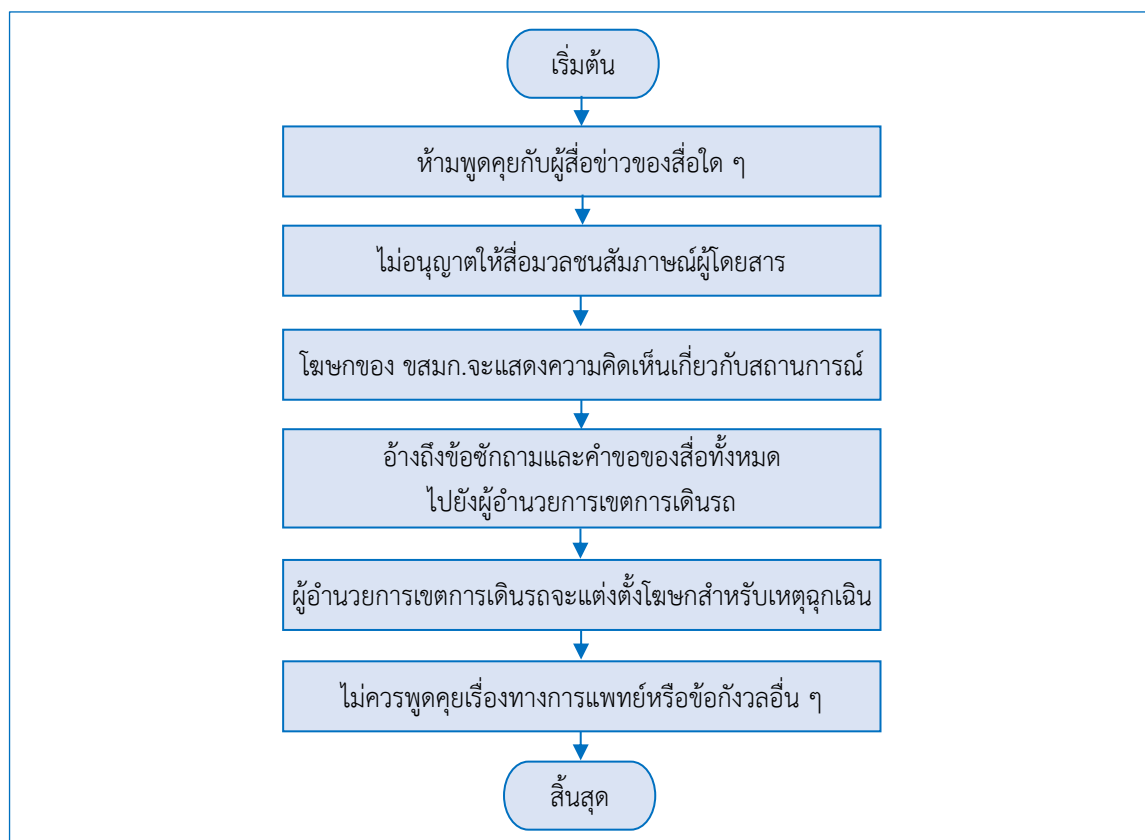
๒.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

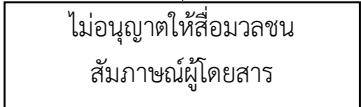
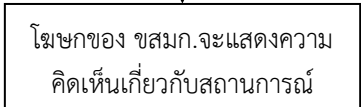
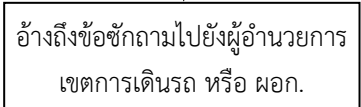
๒.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์การณัแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

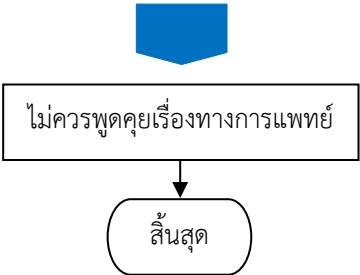
๒.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๒.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๒.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD E --> F[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] F --> G[] </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. พิจารณาลักษณะผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD A[] --> B[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๓) จลาจล/ปิดการจราจร

สถานการณ์

เหตุจลาจล/ปิดการจราจร การก่อความไม่สงบที่มีลักษณะคล้ายสงครามการเมือง คือมีมวลชนขนาดใหญ่รวมตัวกันเคลื่อนไหว และไม่อาจควบคุมมวลชนที่มารวมตัวกันนั้นได้ จนนำไปสู่การจลาจล สร้างความวุ่นวายสับสน และเกิดความเสียหายโดยเมื่อสถานการณ์พัฒนาสู่การจลาจลแล้วก็จะมีการปราบปรามจากเจ้าหน้าที่รัฐ ปิดกั้นขวางทางการจราจร ส่งผลทำให้ไม่สามารถให้บริการการเดินรถแก่ผู้โดยสารได้ ซึ่งเหตุการณ์เกิดขึ้นโดยพฤติกรรมของมนุษย์ โดยไม่เลือกเวลา สถานที่ สภาพความเสี่ยงในการปิดล้อมอาคารสถานที่ปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงที่มากขึ้นอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สินของทางราชการได้

เมื่อเกิดเหตุจลาจล/ปิดการจราจรในระยะเริ่มแรก ผู้อยู่ในเหตุการณ์อาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการระงับมวลชนในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อชีวิต และทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุจลาจล/ปิดการจราจร และหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุจลาจล/ปิดการจราจร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิตทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุจลาจล/ปิดการจราจรได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุจลาจล/ปิดการจราจร
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุจลาจล/ปิดการจราจร ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

มวลชน	หมายถึง	ประชาชนจำนวนมาก ที่มีพฤติกรรมมารวมหมู่ มีวัตถุประสงค์ตรงกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน
จลาจล	หมายถึง	การก่อความไม่สงบที่มีลักษณะคล้ายสงครามการเมือง คือมีมวลชนขนาดใหญ่รวมตัวกันเคลื่อนไหว และไม่อาจควบคุมมวลชนที่มารวมตัวกันนั้นได้ จนนำไปสู่การจลาจล สร้างความวุ่นวายสับสน และเกิดความเสียหาย



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการติดตามสถานการณ์** ติดตามสถานการณ์ รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการชุมนุม ประเมินสถานการณ์ตามประเด็นปัญหาของกลุ่มผู้ชุมนุมที่เข้ามาประท้วงเพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขปัญหา เพื่อป้องกันผลกระทบต่อการเดินทางของ ขสมก. โดยรวบรวมข่าวจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ตำรวจ นักข่าว โทรทัศน์ วิทยุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุจลาจล/ปิดการจราจร** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุจลาจล/ปิดการจราจรประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุจลาจล/ปิดการจราจร) ประจำปีในภาพรวมควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

ในการเผชิญกับเหตุจลาจล/ปิดการจราจร มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทาง กักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

หากประสบกับเหตุจลาจล/ปิดการจราจร สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดเหตุ สภาพของรถโดยสาร การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ



๒.๑ การปฏิบัติกรณีที่มีการชุมนุมประท้วง และมีการใช้อาวุธ ความรุนแรง ในเส้นทางเดินรถ

กรณีที่มีการชุมนุมประท้วง และมีการใช้อาวุธ ความรุนแรง พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารควรที่จะป้องกันตนเองก่อน เพื่อที่จะสามารถปกป้องผู้โดยสารได้ หากได้ยินเสียงปืนหรือหากมีการยิงหรือแทงหรือสถานการณ์รุนแรงอื่น ๆ ใกล้เคียงโดยสาร ให้ประเมินสถานการณ์อย่างรวดเร็ว ดำเนินการอย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของผู้โดยสาร โดยปฏิบัติตามดังนี้

๑) แนะนำให้ผู้โดยสารใช้ที่กำบังและใช้ รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ปฏิบัติตามขั้นตอน

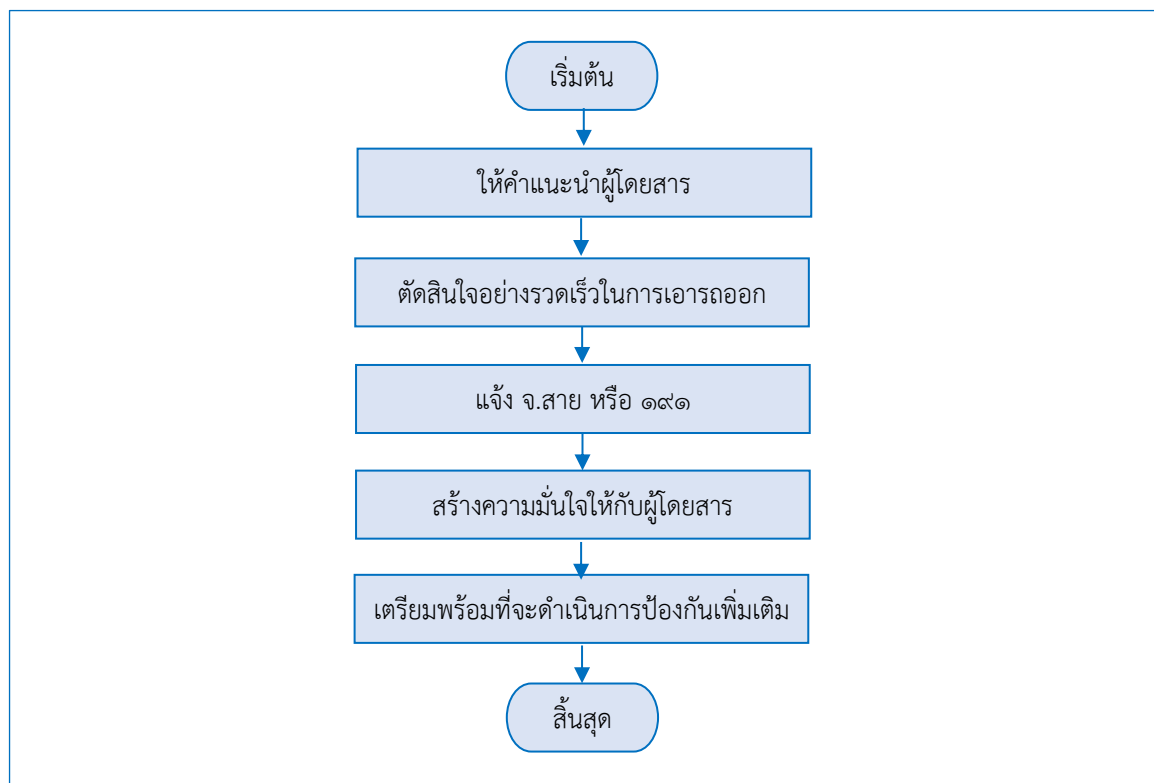
๒) ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าสามารถขับรถออกจากพื้นที่หรือควรถอยกลับและหาที่กำบัง

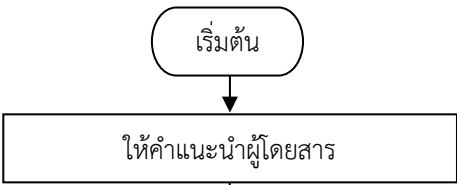
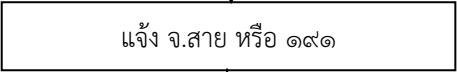
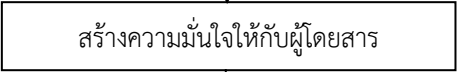
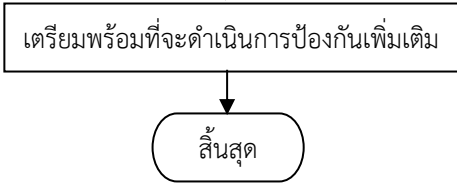
๓) โทรแจ้ง ผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑ โดยเร็วที่สุด

๔) สงบสติอารมณ์ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเท่าที่จะทำได้

๕) เตรียมพร้อมที่จะดำเนินการป้องกันเพิ่มเติมเมื่อเหตุการณ์ทวีความรุนแรง

การปฏิบัติกรณีที่มีการชุมนุมประท้วง และมีการใช้อาวุธ ความรุนแรง ในเส้นทางเดินรถ



การปฏิบัติกรณีการชุมนุมประท้วง และมีการใช้อาวุธ ความรุนแรง ในเส้นทางเดินรถ				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แนะนำให้ผู้โดยสารใช้ที่กำบังและใช้ รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ปฏิบัติตามขั้นตอน	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้คำแนะนำผู้โดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๒. ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าสามารถขับออกจากพื้นที่หรือควรรถกลับและหาที่กำบัง	 <pre> graph TD B --> C[ตัดสินใจอย่างรวดเร็วในการเอารถออก] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๓. โทรแจ้ง ผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑ โดยเร็วที่สุด	 <pre> graph TD C --> D[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๔. สงบสติอารมณ์ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเท่าที่จะทำได้	 <pre> graph TD D --> E[สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๕. เตรียมพร้อมที่จะดำเนินการป้องกันเพิ่มเติมเมื่อเหตุการณ์ทวีความรุนแรง	 <pre> graph TD E --> F[เตรียมพร้อมที่จะดำเนินการป้องกันเพิ่มเติม] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

๒.๒ การปฏิบัติกรณีที่มีการชุมนุมประท้วง มีการใช้อาวุธ ความรุนแรง มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร

หากพนักงานขับรถหรือพนักงานเก็บค่าโดยสารทราบว่า มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร และบุคคลผู้นั้นยังไม่ได้แสดงหรือใช้อาวุธดังกล่าวเพื่อข่มขู่หรือโจมตีผู้อื่น ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ปฏิบัติดังนี้

๑) ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารใจเย็น ๆ หลีกเลี่ยงการสร้างสถานการณ์ที่อันตรายขึ้น ให้แจ้งผู้ว่าการสาย / ผู้ช่วยผู้ว่าการสาย หรือ ๑๙๑ หากเป็นไปได้ โดยระบุป้ายรถเมล์ที่กำลังจะไปถึง ภายในระยะเวลาเท่าไร

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑ หากเป็นไปได้ โดยระบุป้ายรถเมล์ที่กำลังจะไปถึง ภายในระยะเวลาเท่าไร

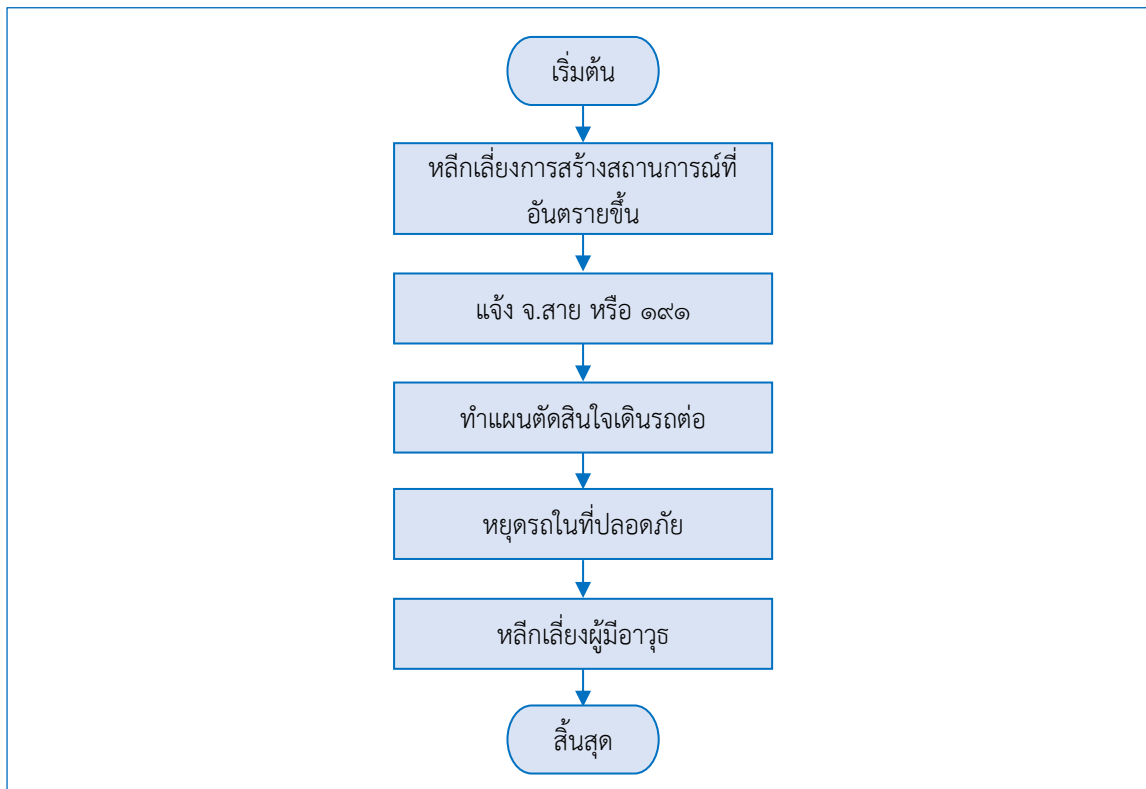
๓) ทำแผนการเดินทาง ในกรณี ตัดสินใจเดินทางต่อ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหยุดเดินทาง

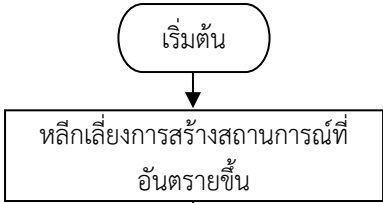
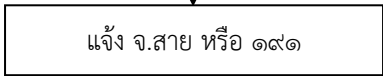
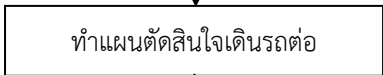
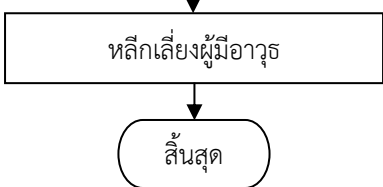
๔) หากตัดสินใจหยุดรถโดยสาร ให้อ้างว่ารถเสีย และหยุดในที่ปลอดภัย

๕) อย่าเข้าไปใกล้บุคคลนั้นโดยตรง เว้นแต่รู้จักผู้โดยสารคนนั้นและรู้สึกสะดวกใจที่จะขออาวุธ

การปฏิบัติกรณีที่มีการชุมนุมประท้วง มีการใช้อาวุธ ความรุนแรง

มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร



การปฏิบัติกรณีกิจกรรมที่การชุมนุมประท้วง กรณี มีบุคคลครอบครองอาวุธปืนโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารใจเย็น ๆ หลีกเลี่ยงการสร้างสถานการณ์ที่อันตรายขึ้น ให้สร้างทำว่าไม่รู้ว่ามีครอบครองอาวุธปืนโดยสาร	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หลีกเลี่ยงการสร้างสถานการณ์ที่อันตรายขึ้น] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑ หากเป็นไปได้ โดยระบุป้ายรถเมล์ที่กำลังจะไปถึงภายในระยะเวลาเท่าไร	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๓. ทำแผนการเดินทาง ในกรณี ตัดสินใจเดินทางต่อไปหรือหยุดเดินทาง	 <pre> graph TD C --> D[ทำแผนตัดสินใจเดินทางต่อไป] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๔. หากตัดสินใจหยุดรถโดยสารให้อ้างว่ารถเสีย และหยุดในที่ปลอดภัย	 <pre> graph TD D --> E[หยุดรถในที่ปลอดภัย] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๕. อย่าเข้าไปใกล้บุคคลนั้นโดยตรง เว้นแต่รู้จักผู้โดยสารคนนั้นและรู้สึกสะดวกใจที่จะขออาวุธ	 <pre> graph TD E --> F[หลีกเลี่ยงผู้มีอาวุธ] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

๒.๓ การปฏิบัติกรณีที่มีการชุมนุมประท้วง มีการใช้อาวุธ ความรุนแรง มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร มีการยิงหรือแทงบนรถโดยสาร

หากการชุมนุมประท้วงทวีความรุนแรง จนนำไปสู่การยิงหรือแทงกันบนรถโดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารใช้มาตรการป้องกันตามสถานการณ์เพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับตนเองและผู้โดยสาร การปฏิบัติกรณีที่มีการชุมนุมประท้วง และมีการใช้อาวุธ ความรุนแรง มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร มีการยิงหรือแทงบนรถโดยสาร โดยปฏิบัติดังนี้

๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสายหรือ ๑๙๑ โดยเร็วที่สุด โดยระบุเหตุการณ์ เช่น โดนแทงบนรถเมล์ สาย ... ตำแหน่งที่ตั้ง เป็นต้น

๒) หยุดรถประจำทาง และรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและรถโดยสาร

๓) ใช้รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) หากจำเป็น ทำตามขั้นตอน

๔) อย่าเผชิญหน้ากับบุคคลนั้นเว้นแต่โดนโจมตีและพยายามป้องกันตัวเอง

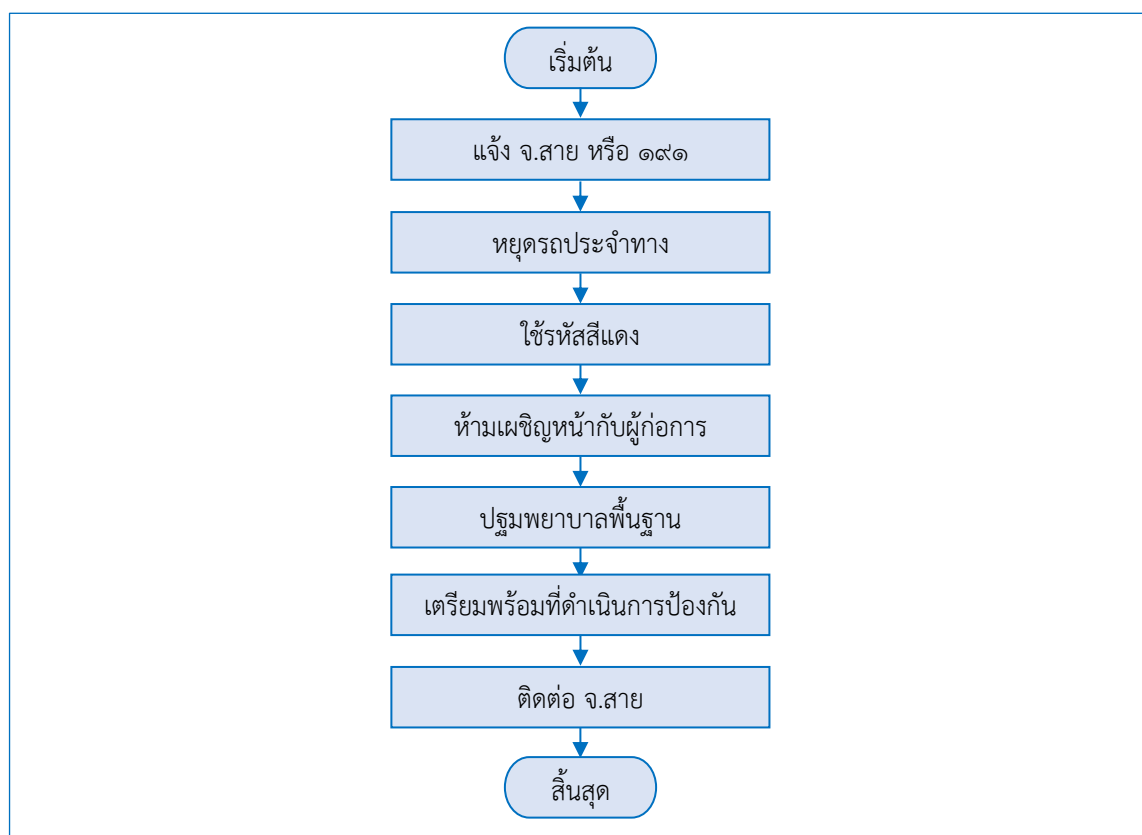
๕) ปฐมพยาบาลเบื้องต้นหากได้รับบาดเจ็บ

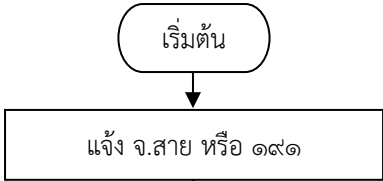
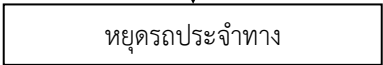
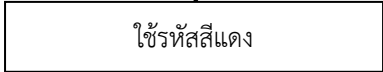
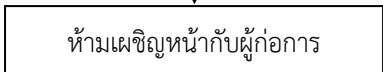
๖) เตรียมพร้อมที่ดำเนินการป้องกันเพิ่มเติมเมื่อเหตุการณ์ทวีความรุนแรง

๗) ติดต่อผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

การปฏิบัติกรณีที่มีการชุมนุมประท้วง มีการใช้อาวุธ ความรุนแรง

มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร มีการยิงหรือแทงบนรถโดยสาร



การปฏิบัติกรณที่การชุมนุมประท้วง มีการใช้อาวุธ ความรุนแรง มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร มีการยิงหรือแทงบนรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสายหรือ ๑๙๑ โดยเร็วที่สุด โดยระบุเหตุการณ์ เช่น โดนแทงบนรถเมล์สาย ... ตำแหน่งที่ตั้ง เป็นต้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๒. หยุดรถประจำทาง และรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารและรถโดยสาร	 <pre> graph TD B --> C[หยุดรถประจำทาง] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๓. ใช้รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) หากจำเป็นทำตามขั้นตอน	 <pre> graph TD C --> D[ใช้รหัสสีแดง] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๔. อย่าเผชิญหน้ากับบุคคลนั้นเว้นแต่โดนโจมตีและพยายามป้องกันตัวเอง	 <pre> graph TD D --> E[ห้ามเผชิญหน้ากับผู้ก่อการ] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๕. ปฐมพยาบาลเบื้องต้นหากได้รับบาดเจ็บ	 <pre> graph TD E --> F[ปฐมพยาบาลพื้นฐาน] F --> G[] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

การปฏิบัติกรณที่การชุมนุมประท้วง มีการใช้อาวุธ ความรุนแรง มีบุคคลครอบครองอาวุธบนรถโดยสาร มีการยิงหรือแทงบนรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. เตรียมพร้อมที่ดำเนินการป้องกันเพิ่มเติมเมื่อเงื่อนไขเปลี่ยนไป	<pre> graph TD A[] --> B[เตรียมพร้อมที่ดำเนินการป้องกัน] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	
๗. ติดต่อผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด	<pre> graph TD A[] --> B[ติดต่อ จ.สาย] B --> C([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลา ที่เกิดเหตุ	

๒.๔ การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

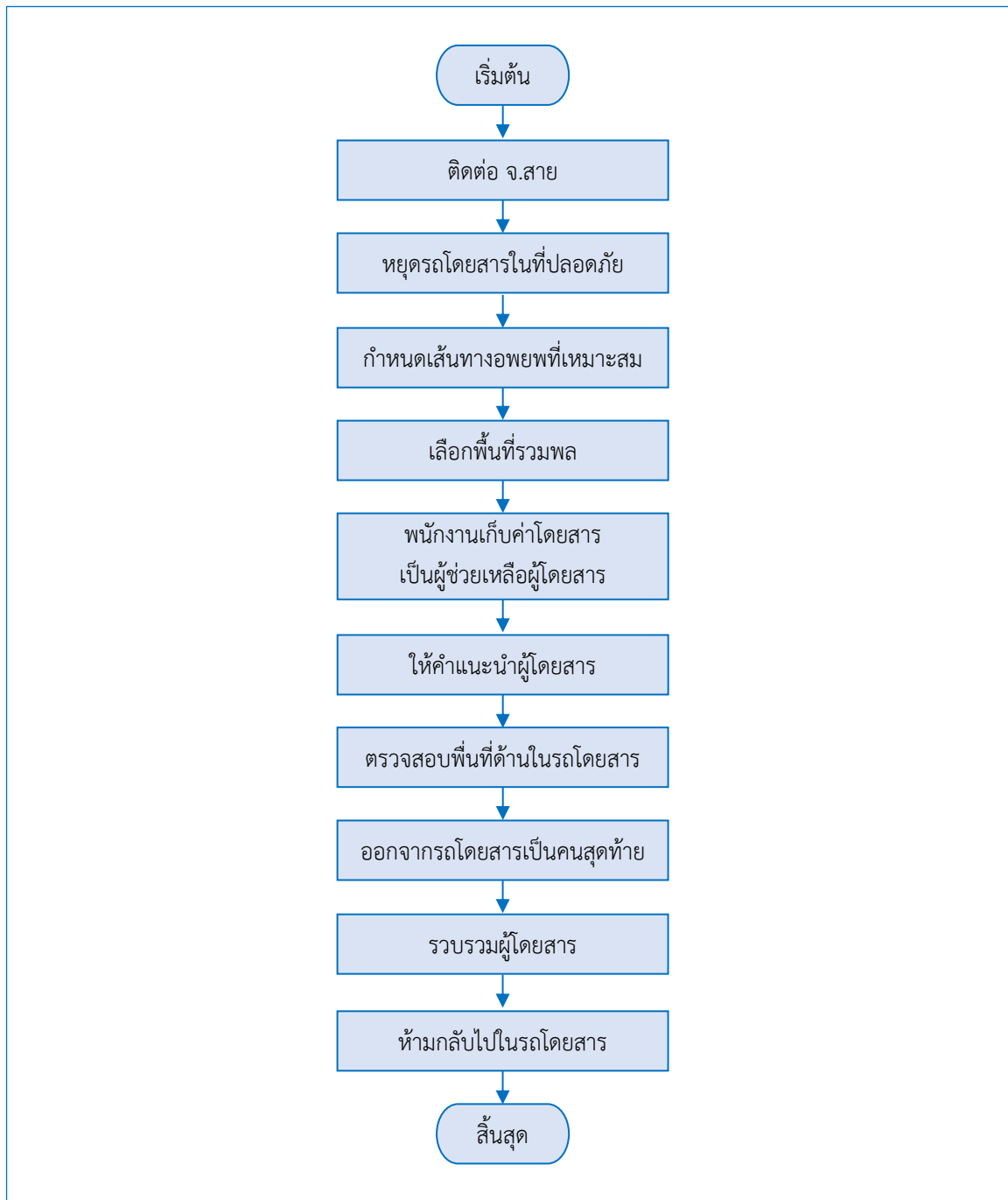
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

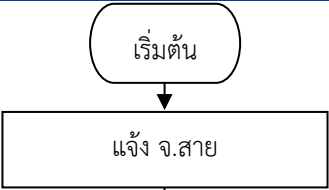
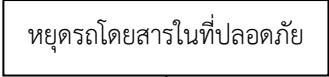
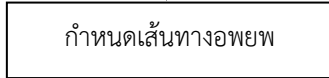
หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันนี้อาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นเพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมช่องฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

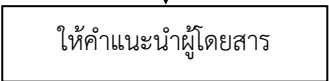
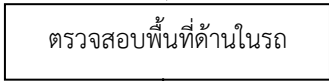


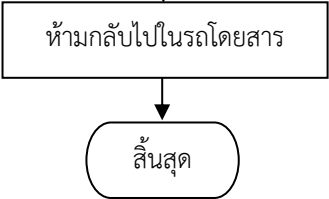
การอพยพผู้โดยสาร



การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๒. หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก	 <pre> graph TD B --> C[หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย] </pre>	พชร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้	 <pre> graph TD C --> D[กำหนดเส้นทางอพยพ] </pre>	พชร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุม ในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม	 <pre> graph TD D --> E[เลือกพื้นที่รวมพล] E --> F[] </pre>	พชร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมช่องฉุกเฉินชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พขร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พขร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

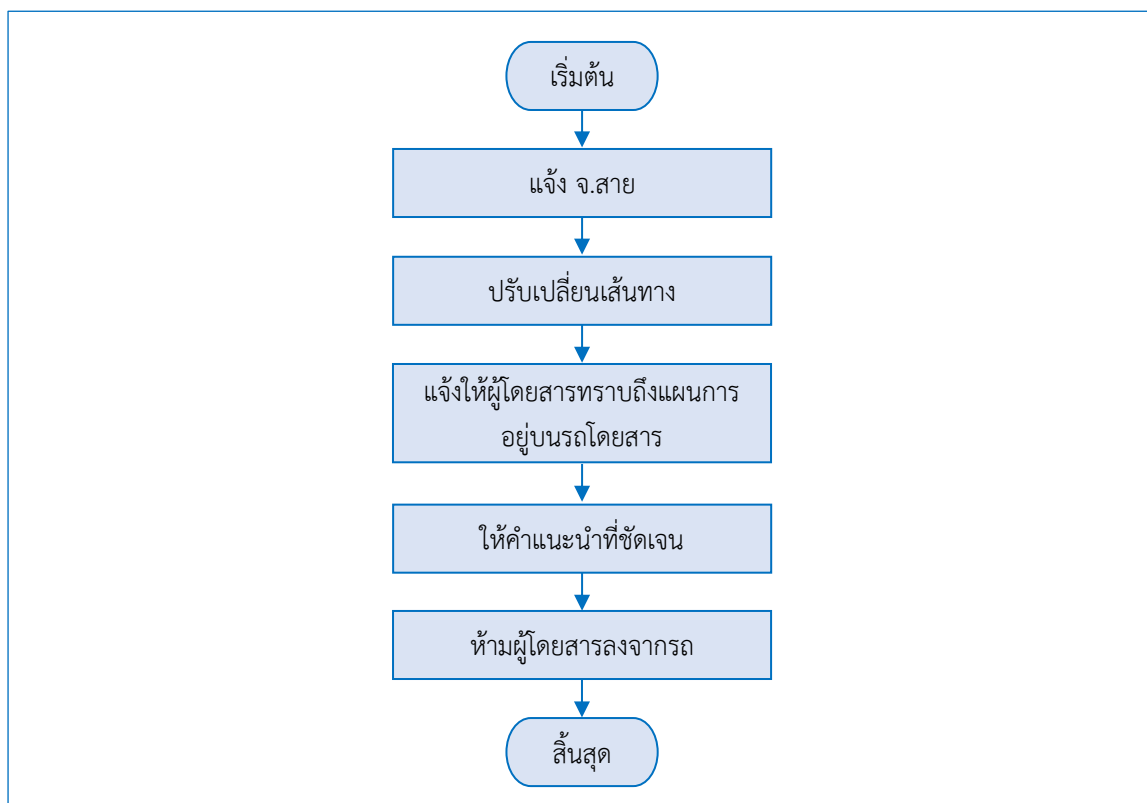
๒.๕ การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร

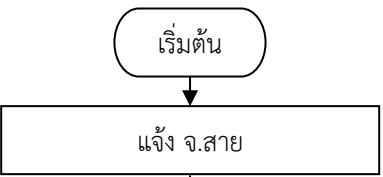
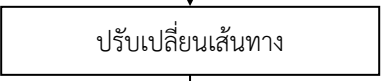
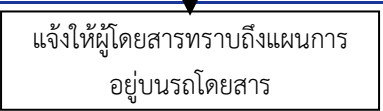
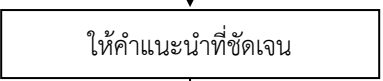
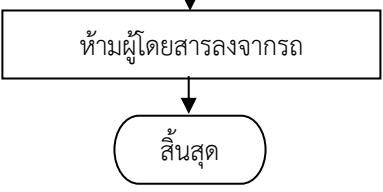
สำหรับรายละเอียดการดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการกักตัวบนรถโดยสาร ได้กำหนดให้มีรหัสสีในการกำหนดระดับของการกักตัวเป็น ๒ รหัสสี ได้แก่

๑. รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)

รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) บนรถโดยสารจะใช้เมื่อจุดหมายปลายทางมี ภัยพิบัติ และจำเป็นต้องเปลี่ยนเส้นทางหรือจุดหมายไปที่อื่นเป็นการชั่วคราว หรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่ปล่อยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารปลอดภัยกว่าการอพยพ ตัวอย่างของ Code Yellow Lockdown ได้แก่ เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บางประเภท การขัดข้องหรือปัญหาเครื่องยนต์ของรถโดยสารบางประเภท การจราจรติดขัด หรือเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับสภาพอากาศที่ต้องหลบภัยบนรถโดยสาร การปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสารรหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown) ปฏิบัติดังนี้

- ๑.๑ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ
- ๑.๒ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินทาง หรือจอดรถชั่วคราว
- ๑.๓ แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ
- ๑.๔ สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ
- ๑.๕ ห้ามผู้โดยสารลงจากรถโดยสาร



การกักตัวเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารชั่วคราวในรถโดยสาร รหัสสีเหลือง (Code Yellow Lockdown)				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย เพื่อขอคำแนะนำ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๒. ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหาที่ปลอดภัยในการเดินรถหรือจอดรถชั่วคราว	 <pre> graph TD B --> C[เปลี่ยนเส้นทาง] </pre>	พขร.	ทันที	
๓. แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสารเป็นระยะ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงแผนการอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พกส.	ทันที	
๔. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารโดยให้คำแนะนำที่ชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่นและสงบ	 <pre> graph TD D --> E[ให้คำแนะนำที่ชัดเจน] </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๕. ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามผู้โดยสารลงจากรถ] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒. รหัสสีแดง (Code Red Lockdown)

รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อมีภัยคุกคามร้ายแรงถึงชีวิต ตัวอย่าง Code Red Lockdown คือ เมื่อผู้โดยสารจำเป็นต้องสวมที่กำบัง ช้อนตัว และรักษาความปลอดภัยบนรถโดยสารเนื่องจากบุคคลอันตราย เสี่ยงป่วน สถานการณ์จับตัวประกัน ฯลฯ การปฏิบัติการกรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามร้ายแรง รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกัน ปฏิบัติดังนี้

๒.๑ ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉย ๆ

๒.๒ ยึดประตูให้แน่น

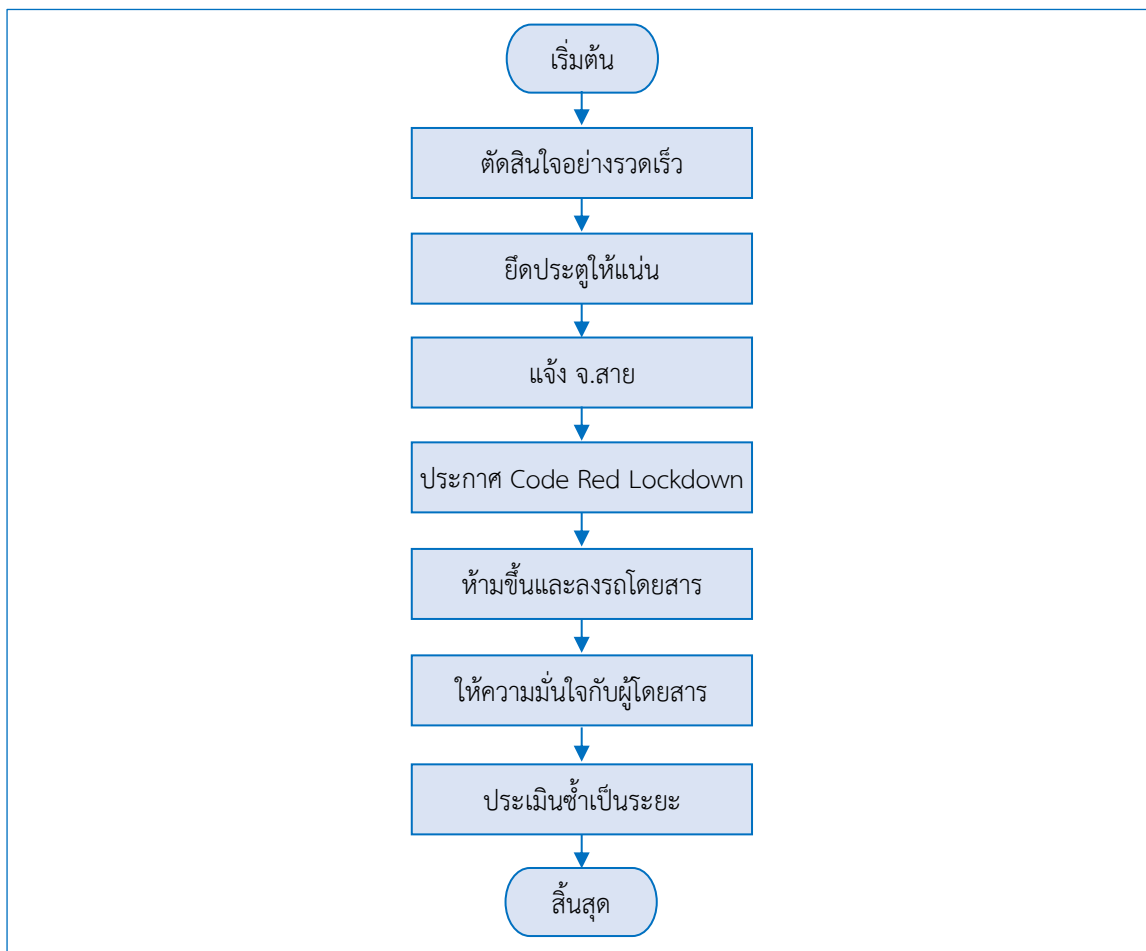
๒.๓ ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ

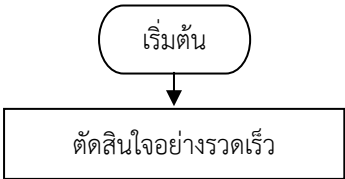
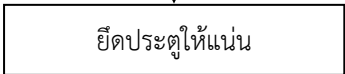
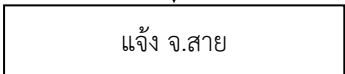
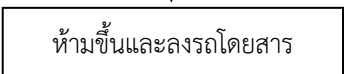
๒.๔ แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุด

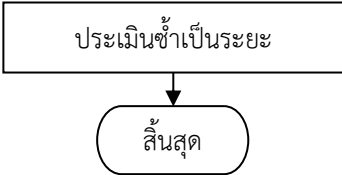
๒.๕ ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ

๒.๖ ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่

๒.๗ ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป



กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตัดสินใจอย่างรวดเร็วว่าจะพยายามขับรถหนีจากอันตรายหรืออยู่เฉยๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว] </pre>	พชร.	ทันที	
๒. ยึดประตูให้แน่น	 <pre> graph TD B --> C[ยึดประตูให้แน่น] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๓. ประกาศ Code Red Lockdown อย่างรวดเร็ว และสั่งให้ผู้โดยสารหมอบลงในที่นั่งห่างจากหน้าต่างหรือบนพื้นและรักษาความสงบ	 <pre> graph TD C --> D[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย โดยเร็วที่สุดอย่างปลอดภัย	 <pre> graph TD D --> E[ประกาศ Code Red Lockdown] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	
๕. ห้ามปล่อยให้มีผู้ใดขึ้นหรือลงรถ	 <pre> graph TD E --> F[ห้ามขึ้นและลงรถโดยสาร] </pre>	พชร. พกส.	ทันที	

กรณีสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามที่ใกล้เข้ามา รหัสสีแดง (Code Red Lockdown) ให้ดำเนินการป้องกันทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. ให้ความมั่นใจกับผู้โดยสารเป็นระยะว่าปลอดภัยหรือไม่		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	
๗. ประเมินซ้ำเป็นระยะเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป		พขร. พกส.	ตลอดระยะเวลาที่เกิดเหตุ	

๒.๖ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่ไม้อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

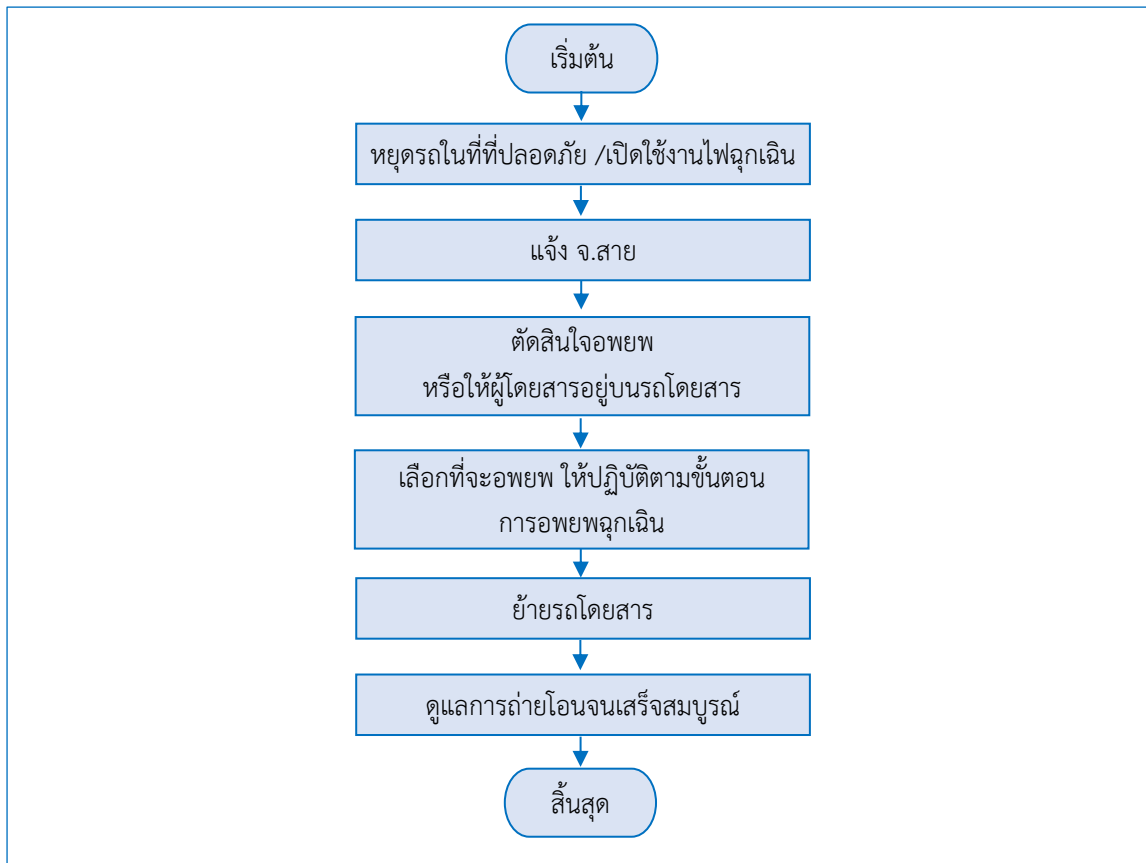
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

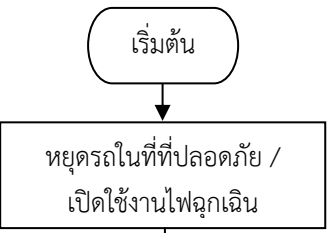
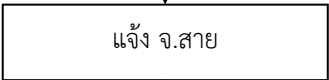
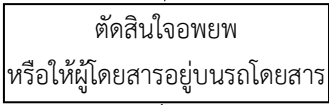
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

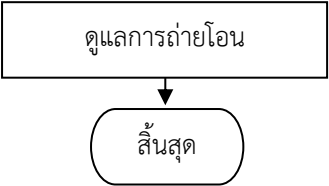
๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคนยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



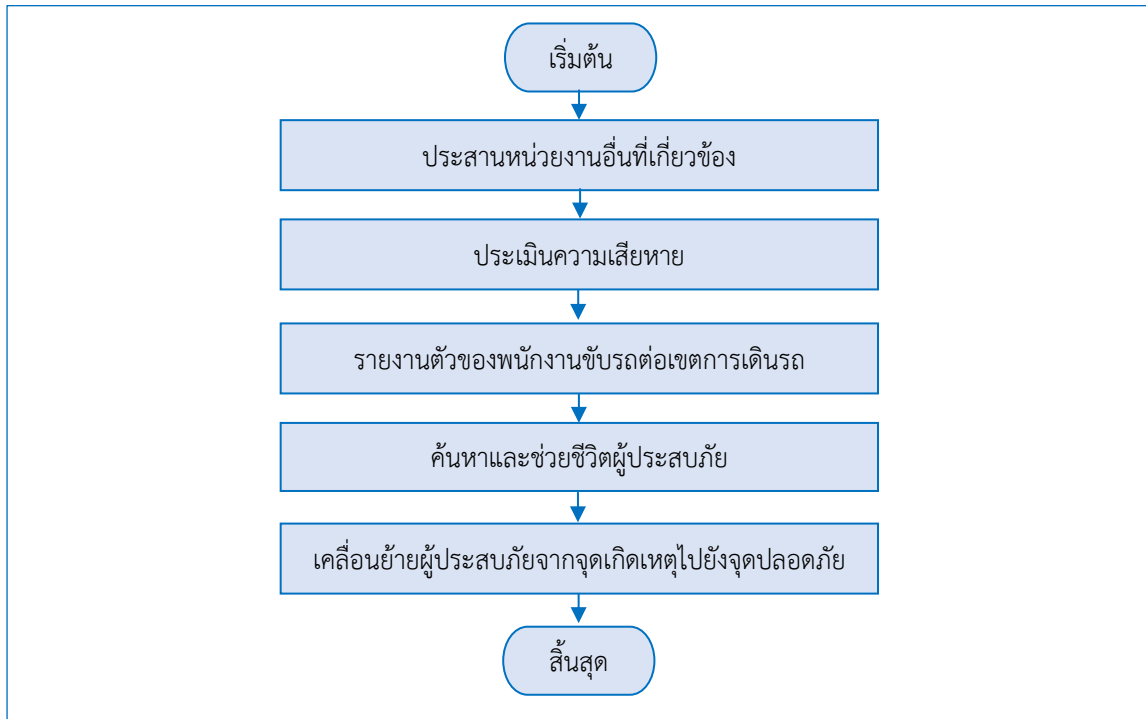
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ		พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์		พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์จลาจล/ปิดการจราจร ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] B --> C[ประเมินความเสียหาย] C --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] D --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] E --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

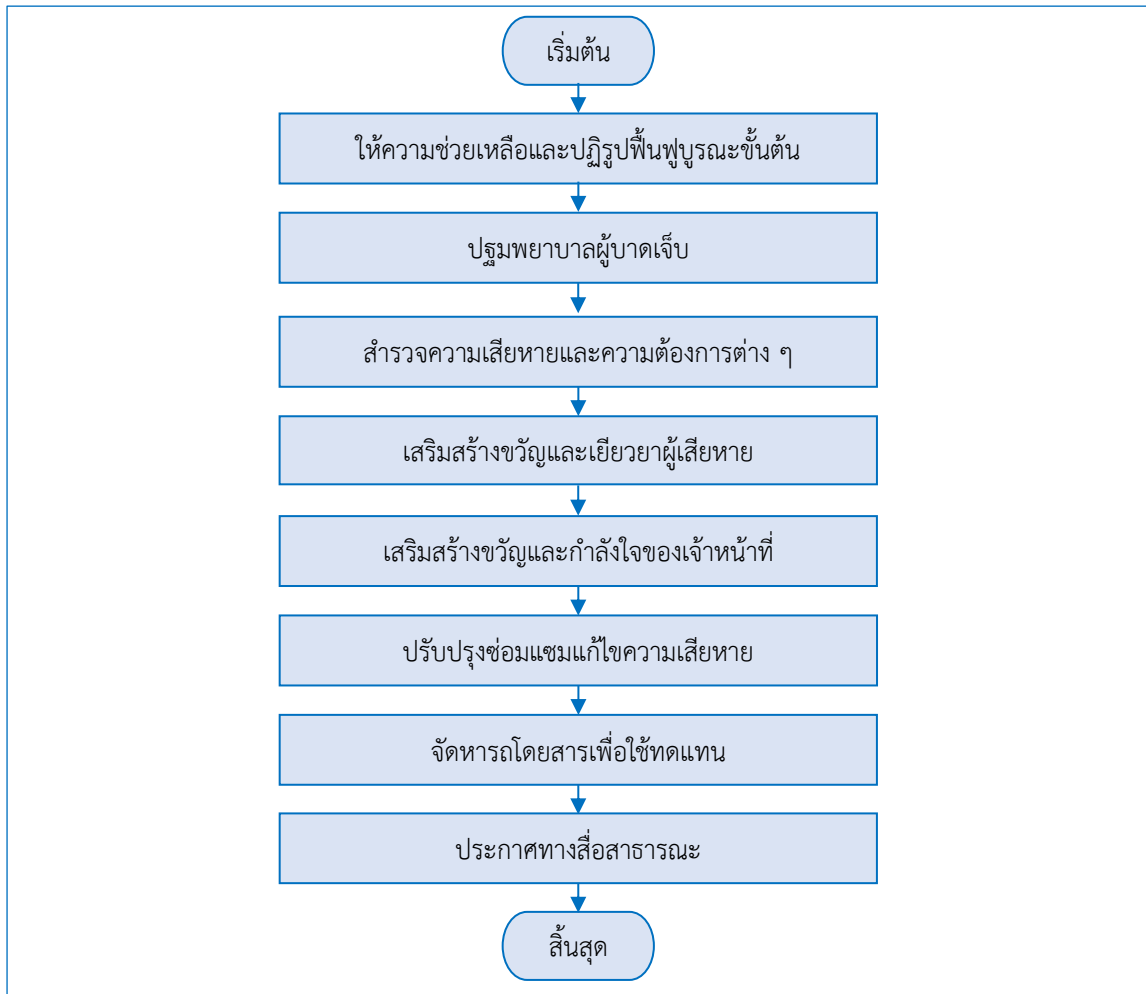
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

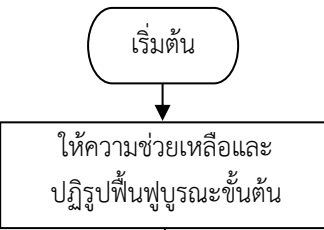
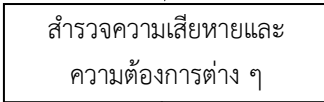
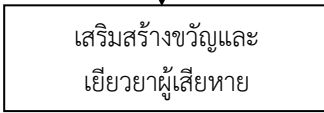
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



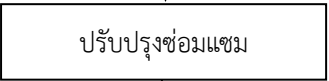
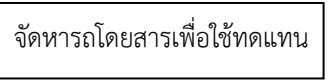
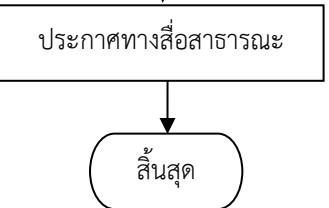
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันท่วงที	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] --> B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] --> C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการทดแทนโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] --> D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

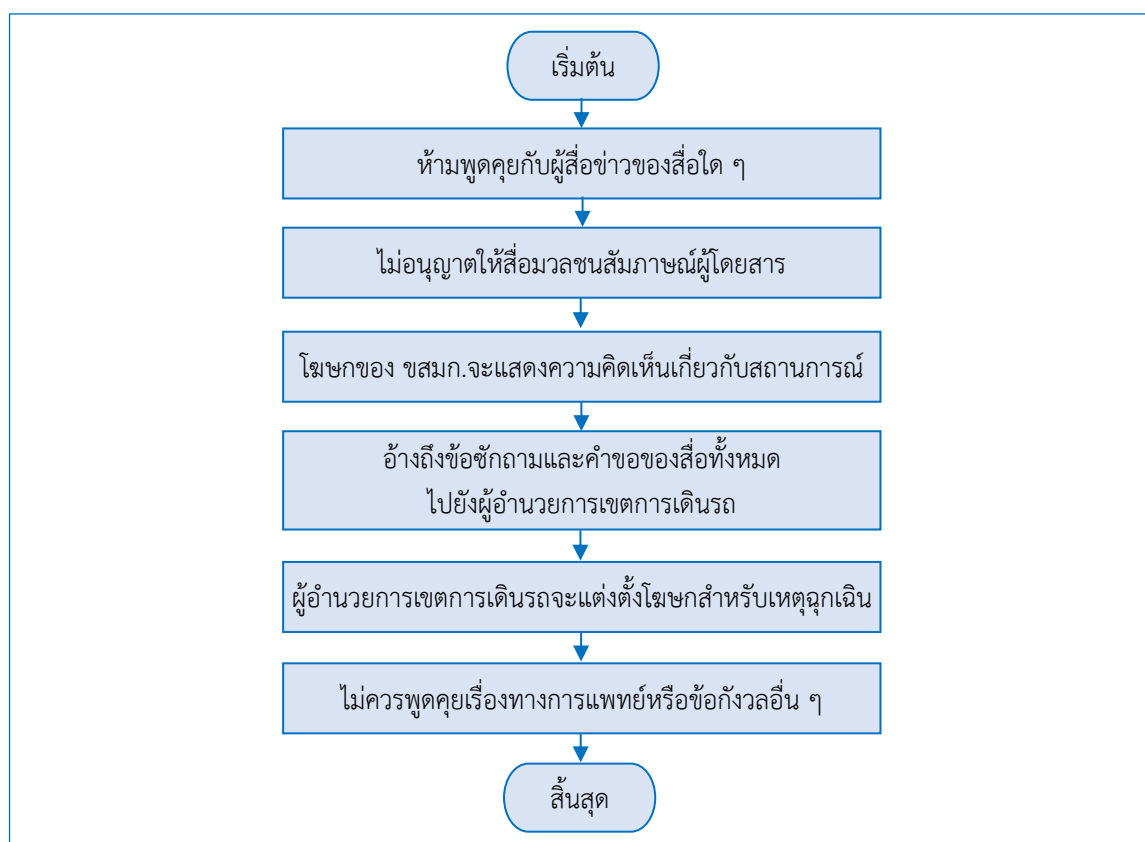
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

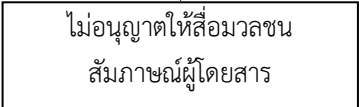
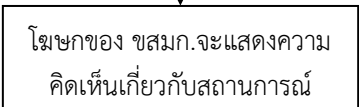
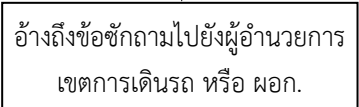
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

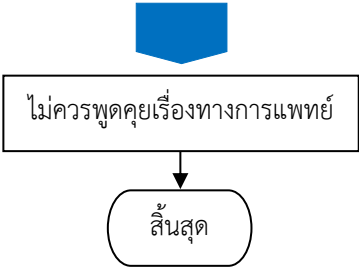
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD E --> F[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] F --> G[] </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. พิจารณาลักษณะผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start([]) --> Box[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] Box --> End([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๔) ลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร

สถานการณ์

ในสถานการณ์ปัจจุบัน มีเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการลอบวางระเบิดมากมาย เช่น การลอบวางระเบิดตามสถานที่ราชการ โรงแรม ศูนย์การค้า ท่าอากาศยาน หรือสถานที่สำคัญต่าง ๆ ภัยคุกคามเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นเพียงการขู่หรือเหตุการณ์จริงก็ตาม ได้ส่งผลกระทบอย่างมากมายต่อขวัญและกำลังใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์เศรษฐกิจ ความมั่นคงของประเทศ และยิ่งอาจกระทบไปถึงการท่องเที่ยวของประเทศอีกด้วย มาตรการป้องกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์กรต้องพิจารณาและเร่งดำเนินการโดยเร่งด่วนเพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของตนเองและผู้อื่น

แม้โอกาสเกิดเหตุการณ์ลอบวางระเบิดบนรถโดยสารจะมีไม่มากนัก แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นมีระดับความรุนแรงสูงมาก จากเหตุการณ์ในอดีตเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๓๕ รถโดยสารธรรมดา (ครีม-แดง) ได้เกิดเหตุวินาศกรรม พระเบิดแสวงเครื่องแบบ TNT หรือซีโฟร์ไม่ต่ำกว่า ๑ ปอนด์ บนรถโดยสารสาย ๔ จนเกิดผู้เสียชีวิตจำนวน ๕ ราย

เมื่อเกิดเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร ในระยะเริ่มแรก ผู้อยู่ในเหตุการณ์อาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการระงับเหตุการณ์ในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร และหากเกิดเหตุขึ้นแล้ว บุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร ได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

ลอบวางระเบิด หมายถึง การลอบวางระเบิดรวมไปถึงการขู่วางระเบิด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ประชาชนขวัญเสียและหวาดกลัว ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของหน่วยงาน และประเทศ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของรถโดยสารโดยให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารเฝ้าสังเกตความผิดปกติหรือวัตถุต้องสงสัย

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) **แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร** จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์เหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสารประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุลอบวางระเบิดบนรถโดยสารประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุ

ในการเผชิญกับเหตุการณ์ลอบวางระเบิดบนรถโดยสารมีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอน ที่ ขอให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ปรับเปลี่ยนเส้นทางกักตัวบนรถ หรือ อพยพ

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

หากประสบเหตุการณ์ลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร สิ่งสำคัญอันดับแรกของคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถระบุตำแหน่งที่เกิดเหตุ สภาพของรถโดยสาร การบาดเจ็บ ฯลฯ ให้พนักงานตัดสินใจอพยพเมื่อสังเกตได้ว่ารถโดยสารไม่มีความปลอดภัย เช่น ติดอยู่บนทางข้ามรถไฟ มีควันหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของรถโดยสารเกิดไฟไหม้ มีน้ำมันหรือวัสดุติดไฟอื่น ๆ อยู่ หรือหากรถโดยสารอยู่ใกล้ไฟที่ลุกอยู่และไม่สามารถเคลื่อนย้ายรถโดยสารออกไปได้ แต่หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสารเพื่อรอรับการช่วยเหลือ



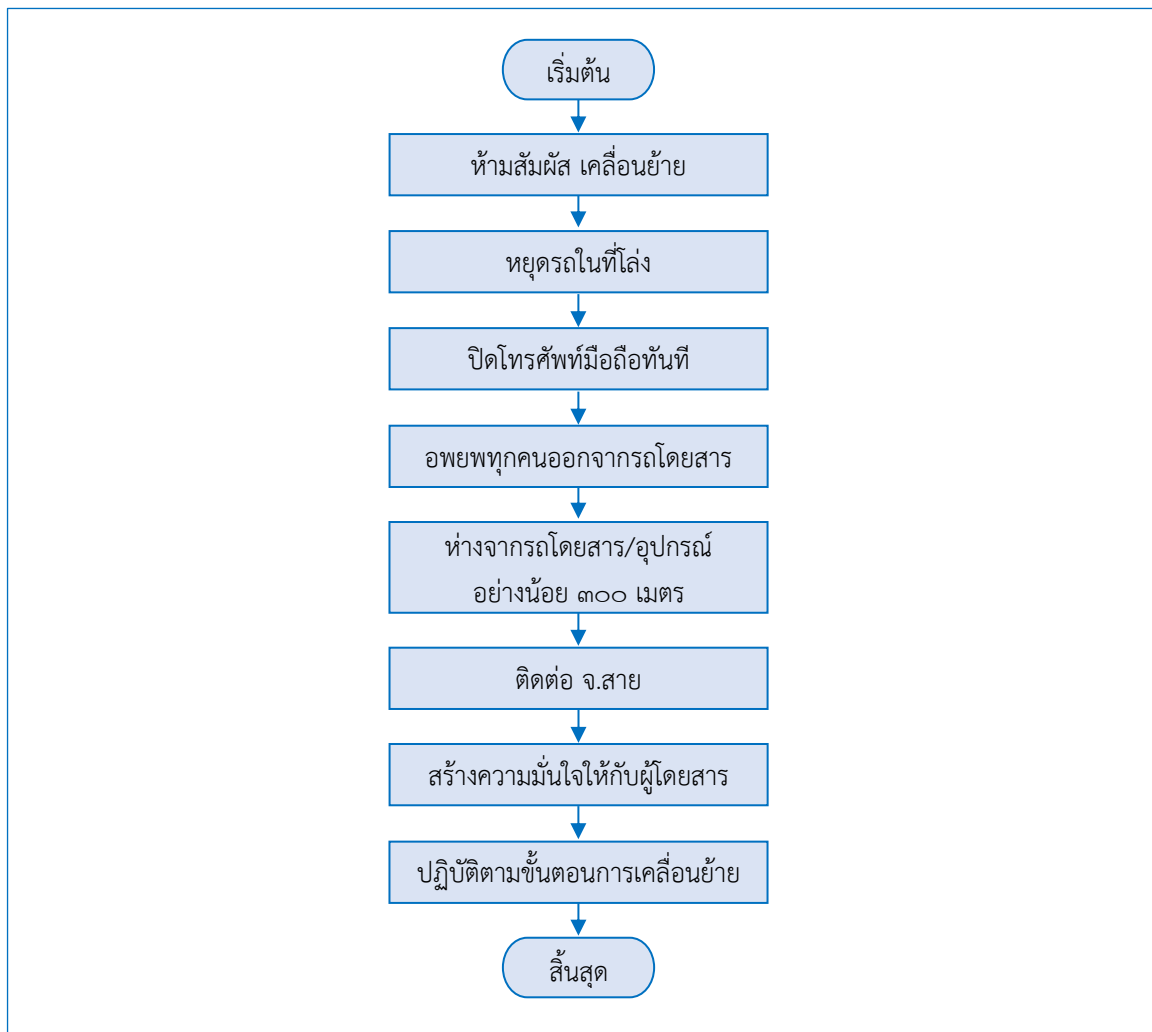
๒.๑ กรณีที่พบระเบิด/อุปกรณ์ระเบิด

กรณีที่พบระเบิด/อุปกรณ์ระเบิด หากทราบหรือสังเกตเห็นวัตถุ หีบห่อ หรืออุปกรณ์ต้องสงสัย ให้ดำเนินการป้องกันทันที รวมทั้งจำกัดการใช้วิทยุและโทรศัพท์มือถือในบริเวณใกล้กับวัตถุต้องสงสัยเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและบุคคลบริเวณใกล้เคียง พนักงานขับรถควรตรวจสอบก่อนและหลังการเดินทาง ทักทวนวิสัยภายนอกและภายใน สังเกตและพิจารณาสิ่งผิดปกติอย่างจริงจัง โดยปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

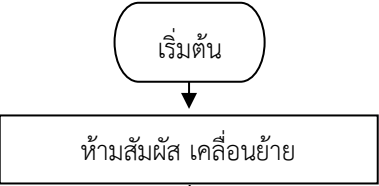
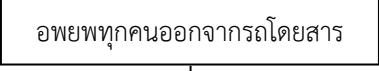
- ๑) ห้ามสัมผัส เคลื่อนย้าย หรือหยิบจับสิ่งของหรืออุปกรณ์ที่น่าสงสัย
- ๒) หยุดรถในที่โล่งห่างจากอาคารหรืออันตรายอื่น ๆ หากเป็นไปได้ รักษาความปลอดภัยของรถโดยสาร
- ๓) สั่งให้ทุกคนปิดโทรศัพท์มือถือทันทีอย่างรวดเร็ว
- ๔) อพยพทุกคนออกจากรถโดยสารอย่างระมัดระวัง โดยใช้เส้นทางอพยพที่ให้ผู้โดยสารอยู่ห่างจากอุปกรณ์ ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ
- ๕) อยู่ห่างจากรถโดยสาร/อุปกรณ์ อย่างน้อย ๓๐๐ เมตรจากรถโดยสาร หรือไปให้ไกลกว่านี้ถ้าเป็นไปได้
- ๖) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๗) สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม
- ๘) เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร



กรณีที่พบระเบิด/อุปกรณ์ระเบิด



กรณีที่เกิดเหตุ/อุปกรณ์ระเบิด

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ห้ามสัมผัส เคลื่อนย้าย หรือหยิบจับสิ่งของหรืออุปกรณ์ที่น่าสงสัย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามสัมผัส เคลื่อนย้าย] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. หยุดรถในที่โล่งห่างจากอาคารหรืออันตรายอื่น ๆ ให้รักษาความปลอดภัยของรถโดยสาร	 <pre> graph TD B --> C[หยุดรถในที่โล่ง] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. สั่งให้ทุกคนปิดโทรศัพท์มือถือทันทีอย่างรวดเร็ว	 <pre> graph TD C --> D[ปิดโทรศัพท์มือถือทันที] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อพยพทุกคนออกจากรถโดยสารอย่างระมัดระวัง โดยใช้เส้นทางอพยพที่ให้ผู้โดยสารอยู่ห่างจากอุปกรณ์ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ	 <pre> graph TD D --> E[อพยพทุกคนออกจากรถโดยสาร] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๕. อยู่ห่างจากรถโดยสาร/อุปกรณ์ อย่างน้อย ๓๐๐ เมตรจากรถโดยสาร หรือไปให้ไกลกว่านี้ถ้าเป็นไปได้	 <pre> graph TD E --> F[อยู่ห่างจากรถโดยสาร] F --> G[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

กรณีพิพาทระเบิด/อุปกรณ์ระเบิด

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	 ติดต่อ จ.สาย	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๗. สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร รักษาความสงบและอยู่ในการควบคุม	สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสาร	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๘. เตรียมปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร	ปฏิบัติตามขั้นตอนการเคลื่อนย้าย สิ้นสุด	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

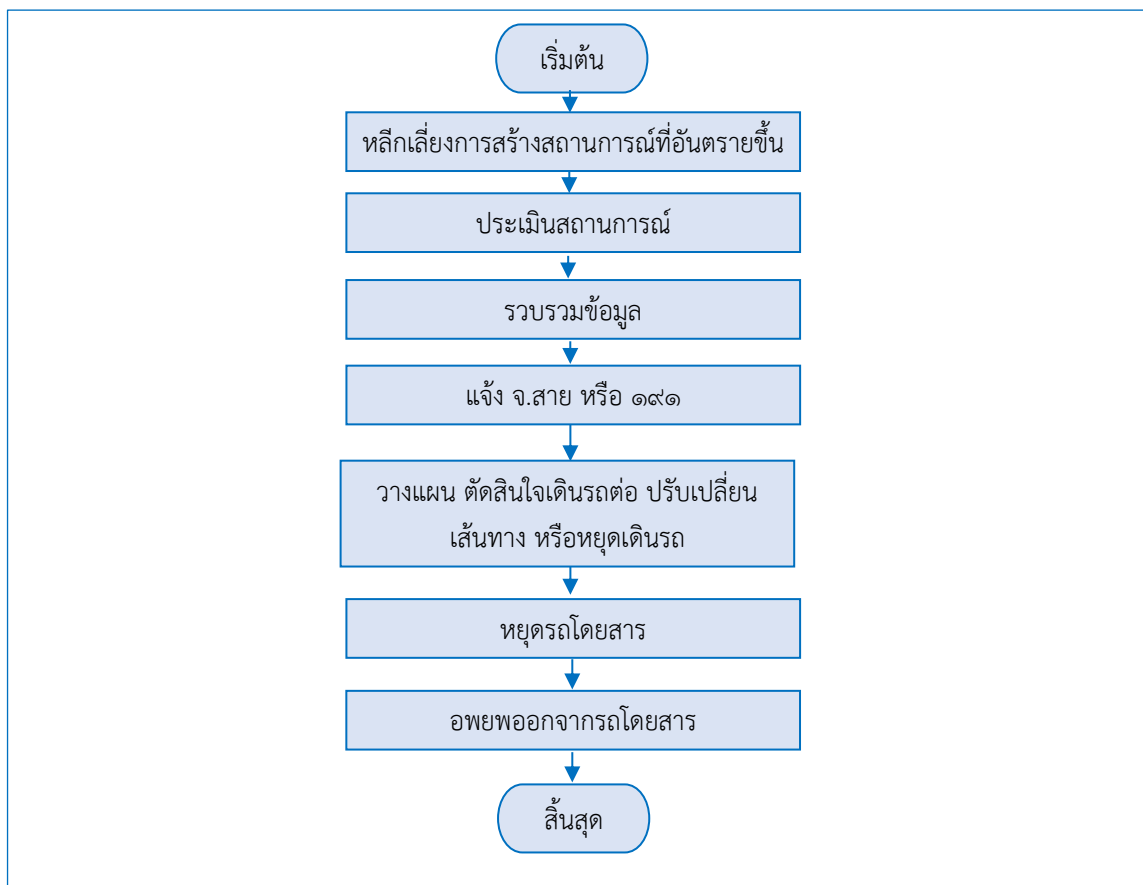
๒.๒ กรณีเกิดภัยคุกคามจากระเบิด

กรณี ภัยคุกคามจากระเบิด หากมีผู้ใดก็ตามได้รับสารเกี่ยวกับการชู่วางระเบิด ไม่ว่าจะเป็นจากโทรศัพท์ ข้อความ ได้ยินการสนทนา หรือได้รับรายงานจากใครบางคน ให้แจ้งแจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสายหรือ ๑๙๑ เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่าภัยคุกคามเหล่านั้นเป็นอันตรายต่อผู้โดยสารจริงหรือไม่ โดยปฏิบัติตามแนวทาง ดังนี้

- ๑) สงบสติอารมณ์ หลีกเลี่ยงการสร้างสถานการณ์ที่อันตรายขึ้น
- ๒) ประเมินสถานการณ์ ว่าคำขู่นั้นน่าเชื่อถือหรือไม่
- ๓) รวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่รายงานภัยคุกคามอย่างรอบคอบ หากเป็นไปได้ จัดการกับภัยคุกคามที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้น้อยที่สุดเพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนลายนิ้วมือที่เป็นไปได้
- ๔) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑
- ๕) วางแผน ตัดสินใจเดินรถต่อ ปรับเปลี่ยนเส้นทาง หรือหยุดเดินรถ อาจมีการนัดพบรถโดยสารที่ท่ารถ หรือสถานที่อื่นเพื่อตรวจสอบเพิ่มเติมหรือให้การสนับสนุน
- ๖) หากตัดสินใจที่จะหยุดรถโดยสาร ให้ตัดสินใจโดยใช้เหตุผลว่า เครื่องยนต์ขัดข้องแทน เพื่อดึงความสนใจไปจากที่ภัยคุกคามที่เกิดขึ้น
- ๗) อพยพออกจากรถโดยสารถ้าประเมินแล้วว่ามีความปลอดภัยกว่าอยู่บนรถโดยสาร ในกรณีนี้ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนสำหรับระเบิด/อุปกรณ์ระเบิดที่พบ



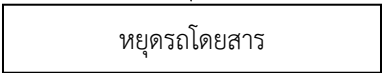
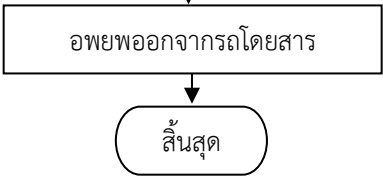
กรณีเกิดภัยคุกคามจากระเบิด



กรณีเกิดภัยคุกคามจากระเบิด

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สงบสติอารมณ์ หลีกเลี่ยงการสร้างสถานการณ์ที่อันตรายขึ้น	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หลีกเลี่ยงการสร้างสถานการณ์ที่อันตรายขึ้น] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ประเมินสถานการณ์ ว่าคำขู่นั้นน่าเชื่อถือหรือไม่	<pre> graph TD B --> C[ประเมินสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. รวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่รายงานภัยคุกคามอย่างรอบคอบ หากเป็นไปได้ จัดการกับภัยคุกคามที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้น้อยที่สุดเพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนลายนิ้วมือที่เป็นไปได้	<pre> graph TD C --> D[รวบรวมข้อมูล] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑	<pre> graph TD D --> E[แจ้ง จ.สาย หรือ ๑๙๑] E --> F[] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

กรณีเกิดภัยคุกคามจากระเบิด

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. วางแผน ตัดสินใจเดินทางต่อ ปรับเปลี่ยนเส้นทางหรือหยุดเดินทาง อาจมีการนัดพบ รถโดยสารที่ทำรถหรือสถานที่อื่นเพื่อตรวจสอบเพิ่มเติมหรือให้การสนับสนุน	 <pre> graph TD A[วางแผน ตัดสินใจเดินทางต่อหรือหยุดเดินทาง] --> B[หยุดรถโดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๖. หากตัดสินใจที่จะหยุดรถโดยสาร ให้ตัดสินใจโดยใช้เหตุผลว่า เครื่องยนต์ขัดข้องแทน เพื่อดึงความสนใจไปจากที่ภัยคุกคามที่เกิดขึ้น	 <pre> graph TD B[หยุดรถโดยสาร] --> C[อพยพออกจากรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๗. อพยพออกจากรถโดยสารถ้าประเมินแล้วว่ามีความปลอดภัยกว่าอยู่บนรถโดยสาร ในกรณีนี้ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนสำหรับระเบิด/อุปกรณ์ระเบิดที่พบ	 <pre> graph TD C[อพยพออกจากรถโดยสาร] --> D([สิ้นสุด]) </pre>	พขร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๒.๓ การอพยพผู้โดยสาร

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ในบางสถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากรถโดยสาร เช่น

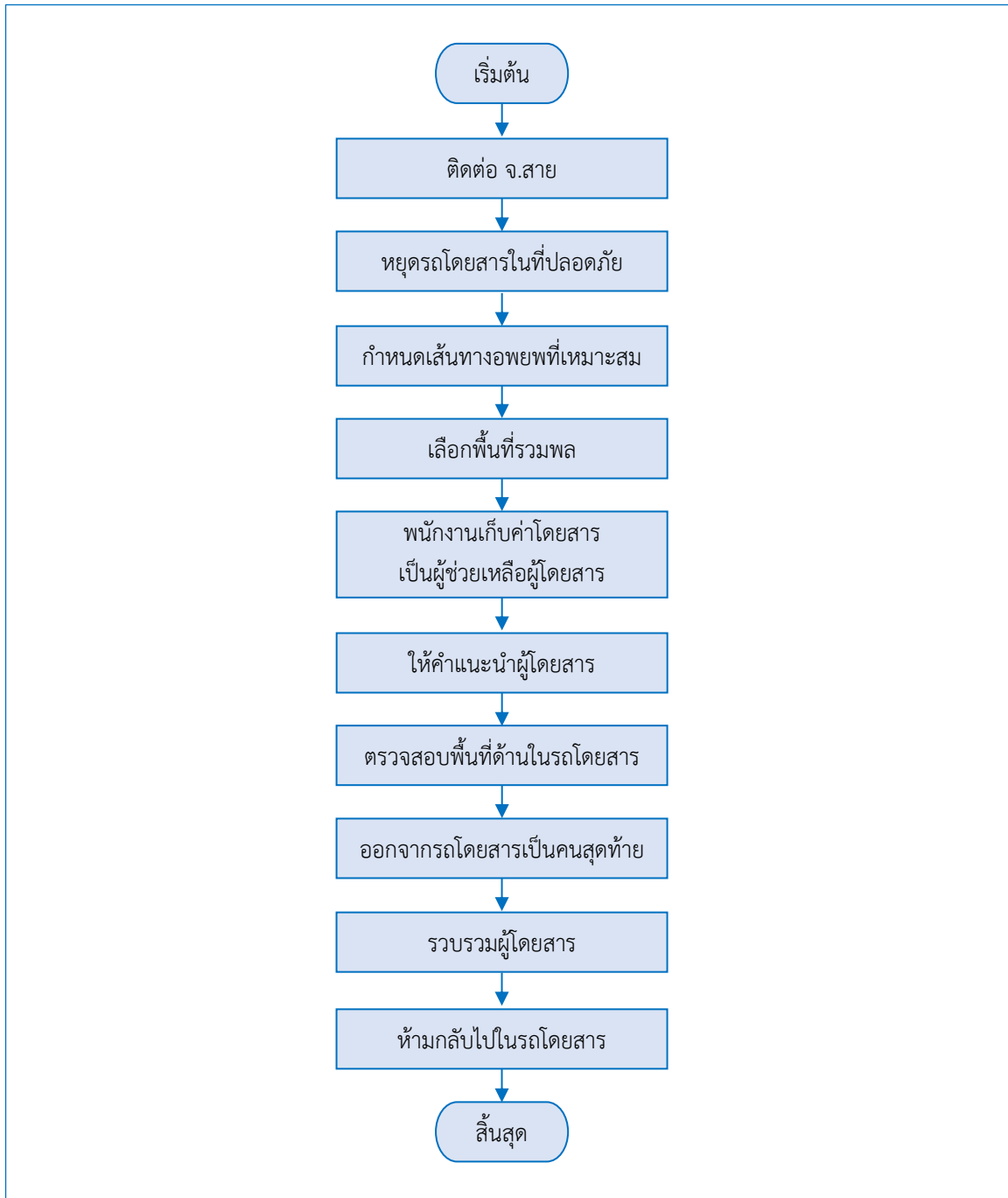
- ๑) รถโดยสารจอดบนรางรถไฟ น้ำมันรั่ว ไฟไหม้ หรือสูบบุหรี่ กลิ้งหรือหงายท้อง ชนกับรถคันอื่นซึ่งมีแก๊สรั่วหรือเพลิงไหม้
- ๒) มีวัตถุระเบิดบนรถโดยสาร การทะเลาะวิวาทหรือความรุนแรงรูปแบบอื่น
- ๓) สถานการณ์อื่นใดที่คนขับรถโดยสารคิดว่าการอพยพนั้นปลอดภัยกว่าการอยู่บนรถโดยสาร

หากพิจารณาแล้วว่าต้องอพยพผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารปฏิบัติตามการเพื่อการอพยพผู้โดยสาร ดังนี้

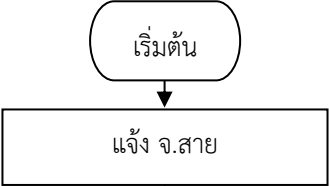
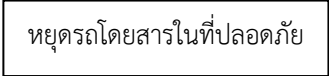
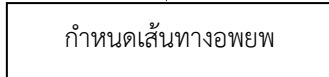
- ๑) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย
- ๒) หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก
- ๓) กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้า ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคา หรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้
- ๔) เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่าหากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม
- ๕) กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน
- ๖) ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง เร่งด่วน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุ สิ่งของได้
- ๗) ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว
- ๘) ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมช่องฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)
- ๙) รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณจตุรวมพล
- ๑๐) ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย



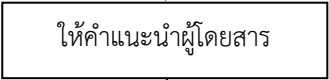
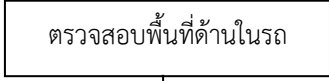
การอพยพผู้โดยสาร

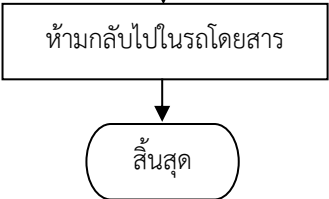


การอพยพผู้โดยสาร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย		พขร. พกส.	ทันที	
๒. หยุดรถโดยสารในที่ปลอดภัย ดับเครื่องยนต์ ขึ้นเบรกมือ และดึงกุญแจออก		พขร.	ทันที	
๓. กำหนดเส้นทางอพยพที่เหมาะสม เช่น ประตูหน้าต่าง ประตูด้านข้าง ทางออกด้านหลัง หลังคาหรือหน้าต่าง หากจำเป็น สามารถถอดกระจกหน้ารถและแผงกระจกหลังออกได้		พขร.	ทันที	
๔. เลือกพื้นที่รวมพลอย่างน้อย ๓๐-๖๐ เมตรจากอันตราย โดยปกติจะอยู่ในแนวเหนือลม โปรดทราบว่า หากเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นเนื่องจากสภาพอากาศหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ รถคันอื่นอาจสูญเสียการควบคุมในสถานที่เดียวกัน ยานพาหนะที่ผ่านไปมาอาจทำให้เสียสมาธิจากสถานการณ์และทำให้เกิดปัญหาเพิ่มเติม		พขร.	๑ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. กำหนดให้พนักงานเก็บค่าโดยสาร เป็นผู้ช่วยเหลือผู้โดยสารให้ยืนข้างทางออกฉุกเฉินและช่วยให้ผู้โดยสารลงจากรถอย่างปลอดภัย มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนอื่นนำผู้โดยสารไปยังพื้นที่รวมพลและให้ทุกคนอยู่รวมกัน		พกส.	๕ นาที	
๖. ให้คำแนะนำผู้โดยสารให้อพยพและจตุรวมพล ให้ผู้โดยสารทิ้งของใช้ส่วนตัวไว้บนรถโดยสารในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินร้ายแรง แรงดัน ไม่สามารถขนย้าย วัตถุสิ่งของได้		พขร. พกส.	๓ นาที	
๗. ตรวจสอบที่นั่งและบริเวณพื้นที่เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนลงจากรถแล้ว		พขร. พกส.	๕ นาที	
๘. ออกจากรถโดยสารเป็นคนสุดท้าย พร้อมของฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล และโทรศัพท์มือถือ (ถ้ามี)		พขร.	๓ นาที	

การอพยพผู้โดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. รวบรวมและให้ผู้โดยสารอยู่รวมกันที่บริเวณรวมพล		พชร. พกส.	๕ นาที	
๑๐. ห้ามกลับเข้าไปในรถโดยสารจนกว่าจะได้รับการอนุญาตจาก จ.สาย หรือเจ้าหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย		พชร. พกส.	จนกว่าได้รับอนุญาต	

๒.๔ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น

การดำเนินการในการปฏิบัติการเพื่อเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร ในสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจต้องย้ายผู้โดยสารจากรถโดยสารคันหนึ่งไปยังรถโดยสารอีกคันหนึ่งเพื่อรับส่งผู้โดยสารให้ถึงที่หมาย หรือในกรณีที่อาจเคลื่อนย้ายได้ ให้พาผู้โดยสารไปยังจุดรวมพลที่ปลอดภัย ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้

๑) ถ้าเป็นไปได้ ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสาร เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น

๒) แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน

๓) ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย

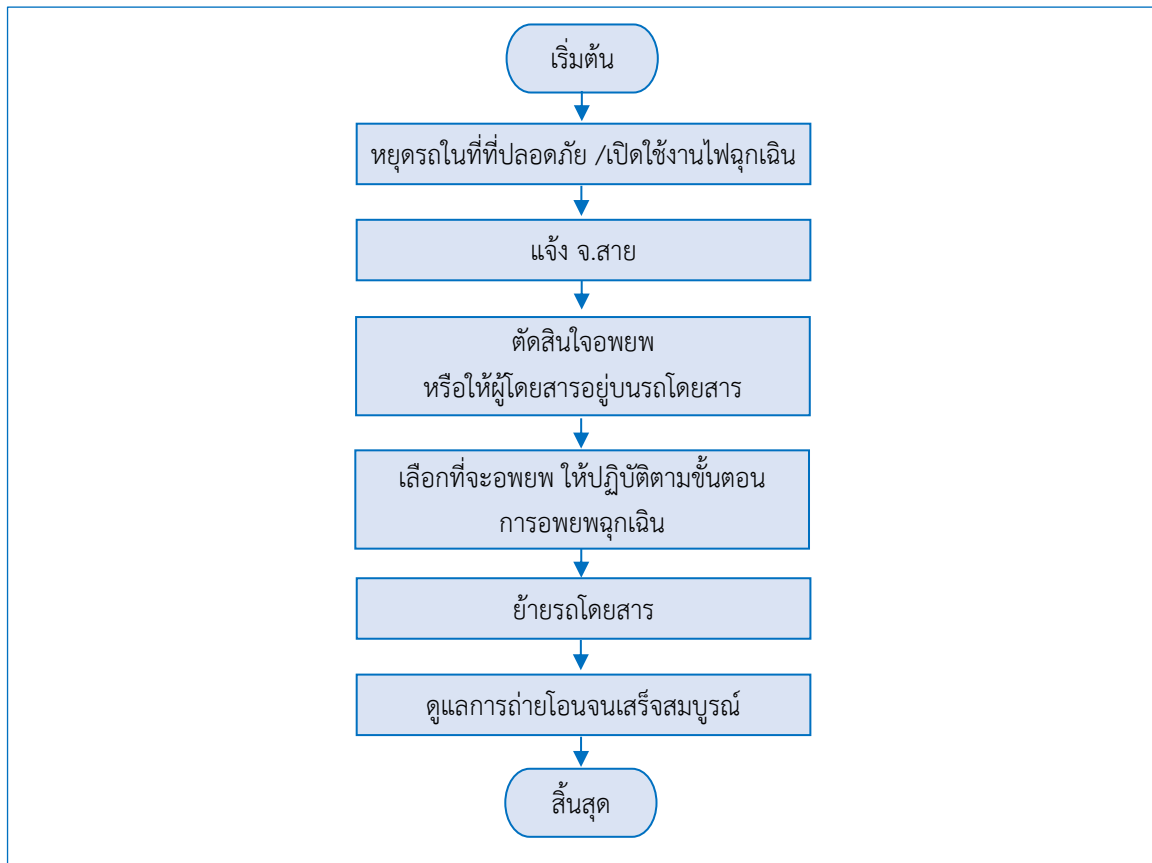
๔) หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน

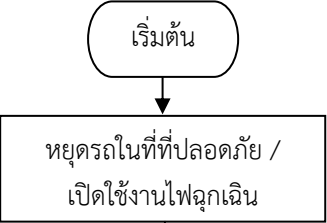
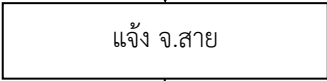
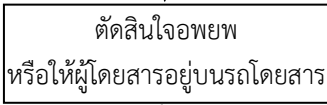
๕) เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็วและเป็นระเบียบ

๖) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์



การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น



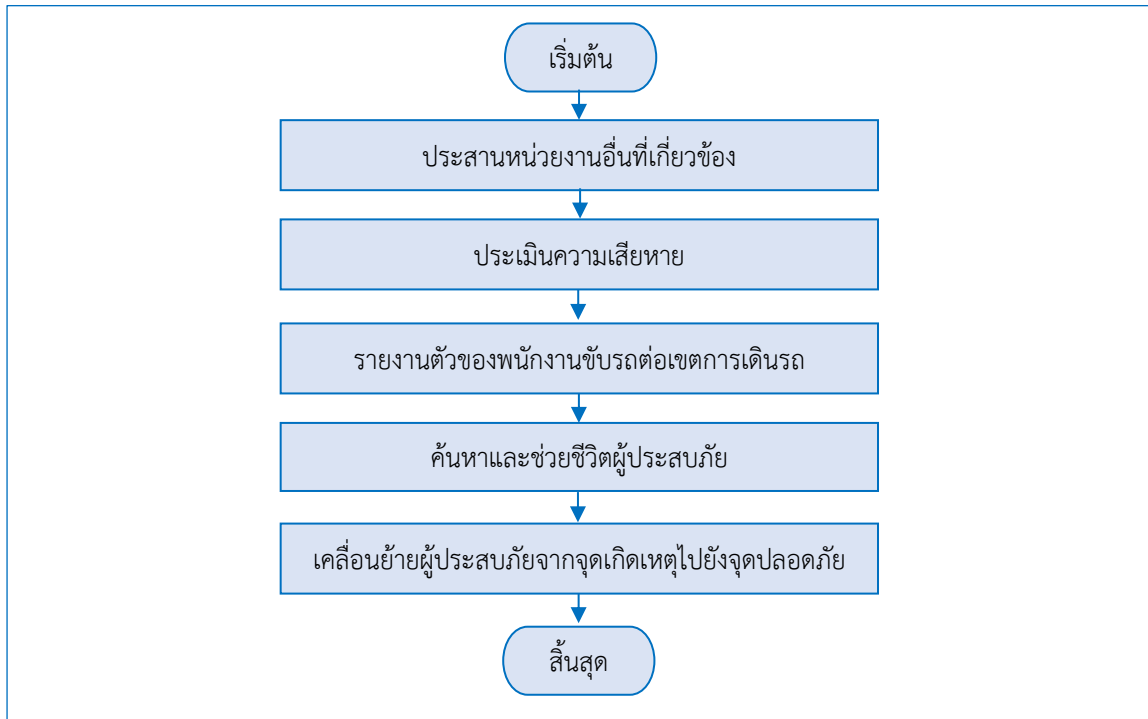
การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ถ้าเป็นไปได้ให้หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย และพยายามเว้นที่ว่างเพียงพอให้รถโดยสารรับส่งจอดหน้ารถโดยสารเปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) หากไม่สามารถนำรถโดยสารออกจากถนนได้ รถโดยสารรับส่งควรจอดด้านหลังรถโดยสารและเปิดใช้งานงานไฟฉุกเฉิน (ไฟกะพริบ ๔ ทิศทาง) จนกว่าการเปลี่ยนรถจะเสร็จสิ้น	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในที่ที่ปลอดภัย / เปิดใช้งานไฟฉุกเฉิน] </pre>	พขร.	ทันที	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย และระบุตำแหน่งที่แน่นอนและระบุทิศทางการเดินทางที่แน่นอน	 <pre> graph TD B --> C[แจ้ง จ.สาย] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๓. ตัดสินใจอพยพหรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร หากเห็นว่าปลอดภัยให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร ยกเว้นจะต้องอพยพด้วยเหตุผลด้านความปลอดภัย	 <pre> graph TD C --> D[ตัดสินใจอพยพ หรือให้ผู้โดยสารอยู่บนรถโดยสาร] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	
๔. หากเลือกที่จะอพยพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน	 <pre> graph TD D --> E[ปฏิบัติตามขั้นตอนการอพยพ] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ทันที	

การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปยังรถโดยสารคันอื่น				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. เมื่อรถโดยสารรับส่งมาถึง แจ้งผู้โดยสารว่าพวกเขาต้องย้ายไปที่รถโดยสารคันนั้นอย่างรวดเร็ว และเป็นระเบียบ	 ย้ายรถโดยสาร	พกส.	ทันที	
๖. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสาร ทั้งสองคันยืนอยู่ที่ประตูและเฝ้าระวังจนกว่าการถ่ายโอนผู้โดยสารเสร็จสมบูรณ์	ดูแลการถ่ายโอน  สิ้นสุด	พขร. พกส.	ขณะถ่ายโอนผู้โดยสาร	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการบรรเทาทุกข์ ปฏิบัติต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุการณ์ลอบวางระเบิดบนรถโดยสาร ดังนี้

- ๑.๑) ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ
- ๑.๒) ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์
- ๑.๓) การรายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ
- ๑.๔) การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย
- ๑.๕) การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย



การบรรเทาทุกข์

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานกู้ชีพ	<pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๒. ประเมินความเสียหาย ผลการปฏิบัติงานและรายงานสถานการณ์เพลิงไหม้	<pre> graph TD B[ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง] --> C[ประเมินความเสียหาย] </pre>	ทีม BCP	ทันที	
๓. รายงานตัวของพนักงานขับรถต่อเขตการเดินรถ	<pre> graph TD C[ประเมินความเสียหาย] --> D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] </pre>	พขร.	ภายใน ๑ วัน	
๔. การค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย	<pre> graph TD D[รายงานตัวของพนักงานขับรถ] --> E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	
๕. การเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยจากจุดเกิดเหตุไปยังจุดปลอดภัย	<pre> graph TD E[ค้นหาและช่วยชีวิตผู้ประสบภัย] --> F[เคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย] F --> G([สิ้นสุด]) </pre>	ทีมกู้ภัย	ขณะเกิดเหตุ	

๒) แผนการฟื้นฟูบูรณะ

๒.๑) ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”

๒.๒) ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้ แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาอย่างถูกต้อง

๒.๓) สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ

๒.๔) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวยาผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์

๒.๕) ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว

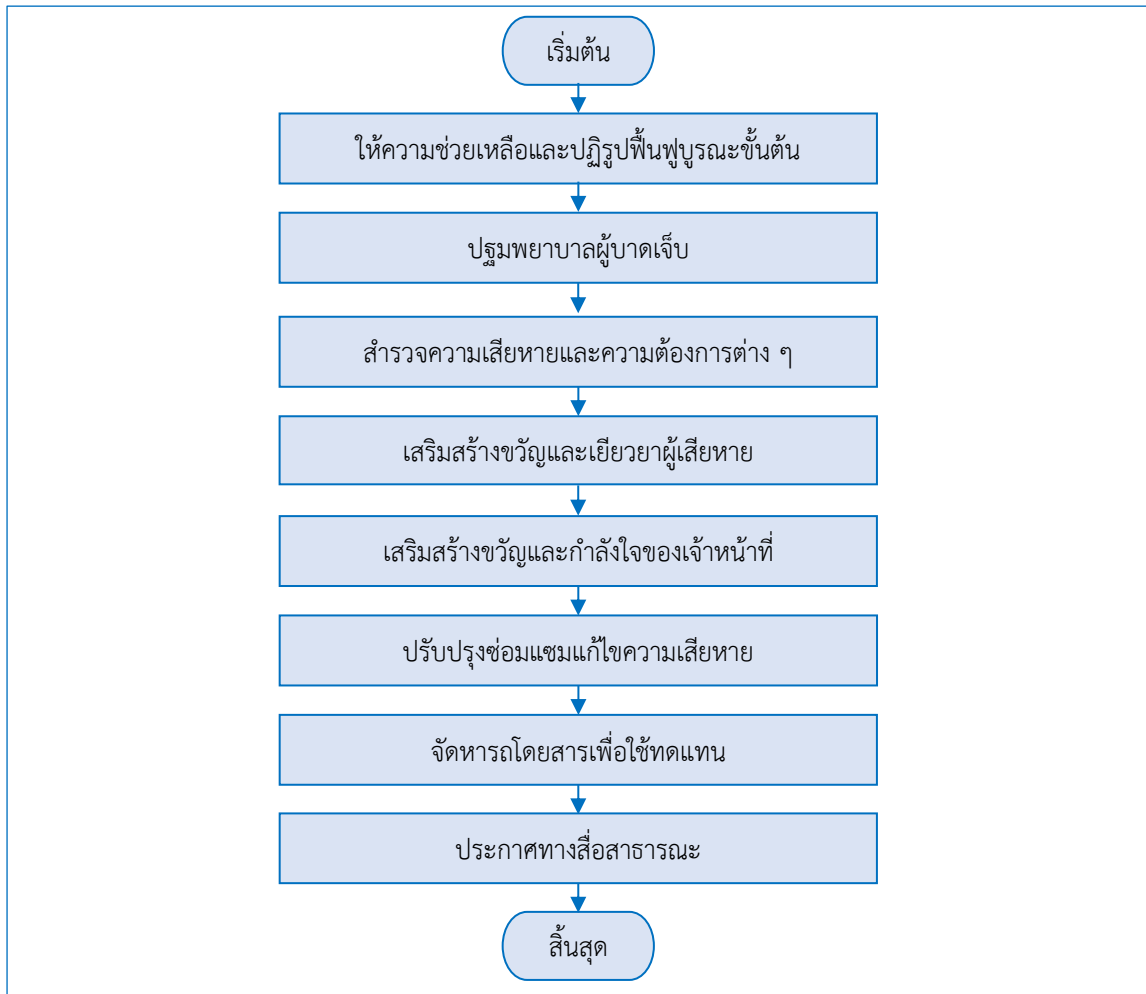
๒.๖) ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ

๒.๗) ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.

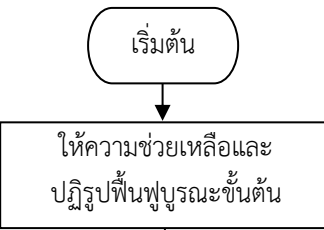
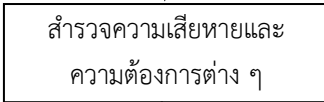
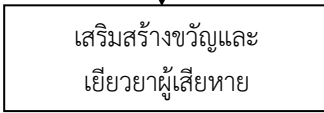
๒.๘) ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น เว็บไซต์ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์



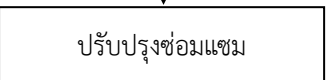
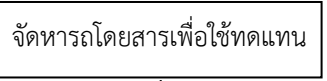
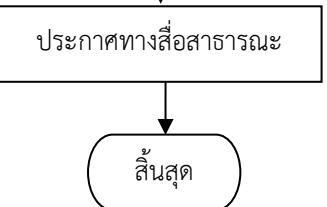
แผนการฟื้นฟูบูรณะ



แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ความช่วยเหลือและปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้นโดยการจัดตั้ง “หน่วยบรรเทาทุกข์” ร่วมกับ “หน่วยระงับภัย”	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ให้ความช่วยเหลือและ ปฏิรูปฟื้นฟูบูรณะขั้นต้น] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๒. ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วยจากเหตุเพลิงไหม้แล้วนำส่งแพทย์โดยเร็วเพื่อรับการรักษาทันที	 <pre> graph TD B --> C[ปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ] </pre>	พชร. พกส. ทีมกู้ภัย	ทันที	
๓. สำรวจความเสียหายและความต้องการต่าง ๆ	 <pre> graph TD C --> D[สำรวจความเสียหายและ ความต้องการต่าง ๆ] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๑ วัน	
๔. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและเยียวผู้เสียหาย ผู้ที่ได้ผลกระทบจากเหตุการณ์	 <pre> graph TD D --> E[เสริมสร้างขวัญและ เยียวผู้เสียหาย] E --> F[] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	

แผนการฟื้นฟูบูรณะ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปฏิบัติการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	 <pre> graph TD A[เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ของเจ้าหน้าที่] </pre>	ทีม BCP	ภายใน ๓ วัน	
๖. ปรับปรุงซ่อมแซมแก้ไขความเสียหายให้กลับคืนสภาพปกติ	 <pre> graph TD B[ปรับปรุงซ่อมแซม] </pre>	ผู้ซ่อม	ตามระดับความเสียหาย	
๗. ในกรณีที่รถโดยสารของ ขสมก. ได้รับความเสียหายจนใช้ปฏิบัติงานไม่ได้ให้ดำเนินการจัดการรถโดยสารเพื่อใช้ทดแทนของ ขสมก.	 <pre> graph TD C[จัดการโดยสารเพื่อใช้ทดแทน] </pre>	จ.สาย	ภายใน ๑ วัน	
๘. ประกาศทางสื่อสาธารณะ (Public Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ (Social Networks) เช่น หน้าเว็บ ขสมก. (www.bmta.co.th) , Facebook ขสมก. รวมถึงจัดทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานทราบ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประชาชนทั่วไป ทราบถึงความคืบหน้าในการแก้ไขสถานการณ์	 <pre> graph TD D[ประกาศทางสื่อสาธารณะ] --> E([สิ้นสุด]) </pre>	กลุ่มงานประชาสัมพันธ์	ภายใน ๑ วัน	

๓) การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

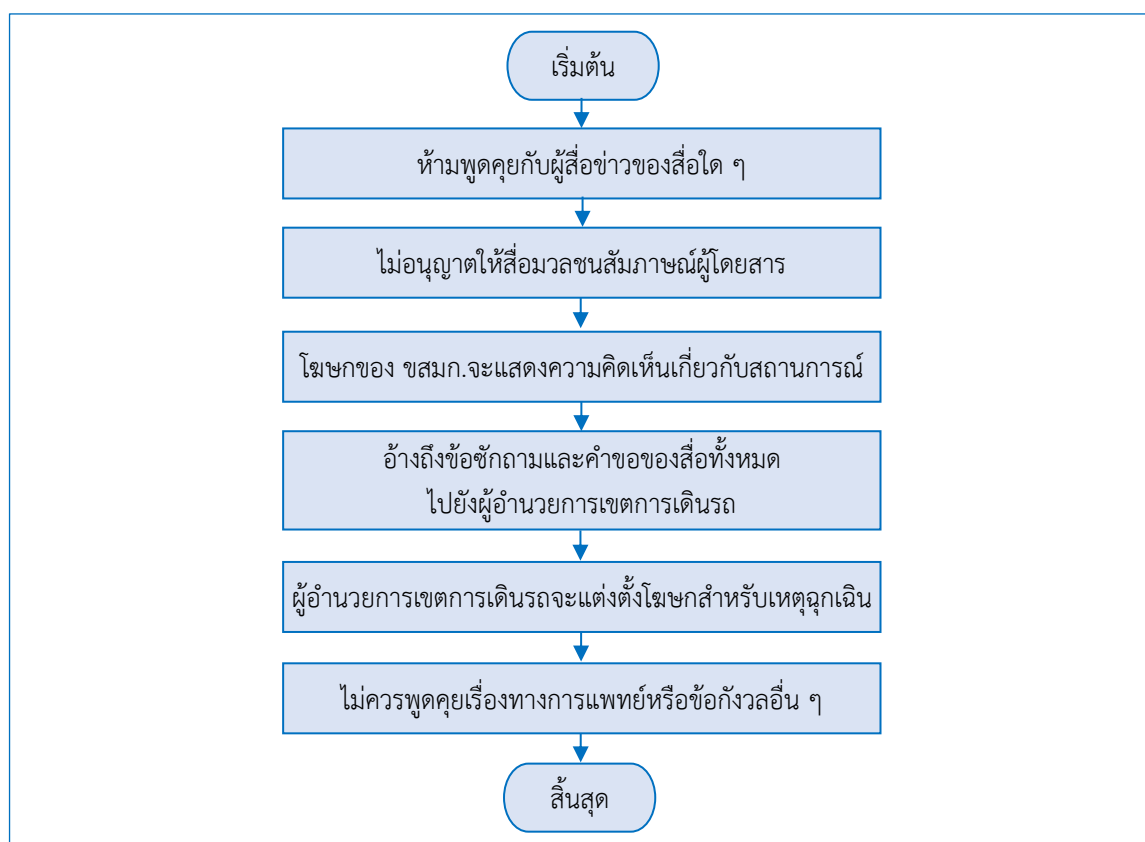
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

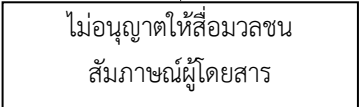
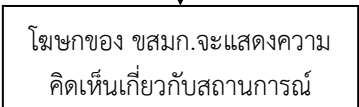
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

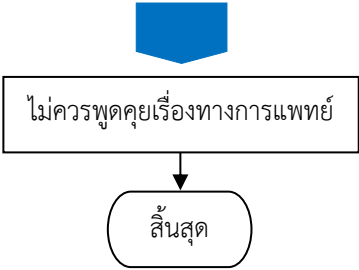
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD E --> F[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] F --> G[] </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. พิจารณาลักษณะผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start[] --> Box[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] Box --> End([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๕) ผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร

สถานการณ์

ขสมก. มีภารกิจในการให้บริการขนส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยรถโดยสารประจำทาง การดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารไม่เพียงแต่ในเรื่องของความปลอดภัยในเรื่องการจราจรเพียงเท่านั้น อาการเจ็บป่วยฉุกเฉินของผู้โดยสารที่เกิดขึ้นขณะอยู่บนรถโดยสาร ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนหนึ่งของ ขสมก. ที่ต้องให้ความช่วยเหลือ ซึ่งที่ผ่านมา ขสมก. ได้ให้ความช่วยเหลือกับผู้โดยสารที่เจ็บป่วยมาโดยตลอด เช่น เหตุการณ์เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ บนรถโดยสารประจำทาง ๕๑๕ ได้เกิดเหตุการณ์ผู้โดยสารมีอาการตัวซีด มือสั่น มีอาการอาเจียน บนรถโดยสาร ซึ่งพนักงานขับรถได้ขับพาไปส่งถึงโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ได้ทันเวลา

เมื่อเกิดเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร ในระยะเริ่มแรก ผู้อยู่ในเหตุการณ์อาจตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการระงับเหตุการณ์ในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียต่อทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเกิดเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร และหากเกิดเหตุขึ้นแล้วบุคลากรสามารถที่จะระงับได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิตที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสารได้ตามสถานการณ์
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร
๔. เพื่อให้มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสารที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ



นิยามศัพท์

อาการเจ็บป่วยฉุกเฉิน หมายถึง บุคคลที่ได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยกะทันหัน ซึ่งมีภาวะคุกคามต่อชีวิต และหากไม่ได้รับการรักษาอย่างเร่งด่วนแล้ว ผู้ป่วยจะมีโอกาสเสียชีวิตได้สูง หรือทำให้การบาดเจ็บนั้นรุนแรงขึ้นหรือเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้นได้อย่างฉับไว เช่น หัวใจหยุดเต้น ไม่หายใจ ไม่ตอบสนองต่อการเรียก หรือกระตุ่น ไม่มีชีพจร จำเป็นต้องได้รับการกู้ชีพทันที ผู้ป่วยตั้งครุฑ ที่มีอาการเจ็บท้องคลอด มีมูกเลือด มีน้ำเดิน เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) **แผนการตรวจตรา** เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราความปลอดภัยและความเรียบร้อยของรถโดยสารก่อนการให้บริการผู้โดยสารทุกครั้ง จัดทำผังการติดต่อสื่อสาร หมายเลขโทรศัพท์ของ จ.สาย สถานีตำรวจในพื้นที่ และโรงพยาบาลใกล้เคียงโดยทำป้ายติดให้เห็นชัดเจน

๒) **แผนการอบรม** จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

ศึกษาลักษณะอาการ การเจ็บป่วยฉุกเฉินหมายถึง การได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการเจ็บป่วยกะทันหัน ที่มีผลต่อชีวิตหรือการทำงานอวัยวะสำคัญจำเป็นต้องบริการตรวจและรักษาอย่างทันท่วงที ลักษณะการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่ควรโทรแจ้ง ๑๖๖๙ ได้แก่ ๖ กลุ่มอาการฉุกเฉิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและอวัยวะสำคัญ ดังนี้

- ๑) หหมดสติ ไม่รู้สึกตัว ไม่หายใจ ซึ่งเป็นลักษณะของภาวะหัวใจหยุดเต้น
- ๒) หายใจเร็ว หอบเหนื่อยรุนแรง หายใจติดขัด หรือมีเสียงหายใจที่มีเสียงดังผิดปกติ
- ๓) ระดับความรู้สึกตัวเปลี่ยนไป (เช่น ซึม สับสน เป็นต้น) หรือมีอาการชักเกร็ง
- ๔) เจ็บหน้าอกเฉียบพลันและรุนแรง หรือ หหมดสติชั่วคราว โดยอาจจะมีอาการเหงื่อออกตัวเย็นร่วมด้วย
- ๕) แขนขาอ่อนแรงครึ่งซีก พูดไม่ชัดแบบปัจจุบันทันด่วน
- ๖) มีอาการอื่นๆที่มีภาวะเสี่ยงต่อชีวิตสูง เช่น ปวดท้อง ปวดศีรษะรุนแรง ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือการจลาจล เช่น ตกจากที่สูง ถูกทำร้ายร่างกาย ไฟไหม้ ไฟฟ้าช็อต มีเลือดออกปริมาณมาก ได้รับสารพิษ ยาพิษ หรือสัตว์มีพิษกัดต่อย เป็นต้น



๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสารประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินเหตุผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสารประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุการณ์

เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์มักเกิดขึ้นโดยไม่มีการเตือนล่วงหน้า พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารต้องประเมินความต้องการการปฐมพยาบาล ประเมินประเภท ความรุนแรง และความเร่งด่วนของเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ เช่น มีคนล้มลง หายใจลำบาก หรือหมดสติโดยไม่มีชีพจรหรือไม่ มีการบาดเจ็บจากการชนหรือการใช้ความรุนแรงหรือไม่ อาเจียนหรือเลือดออกหรือไม่ มีคนเป็นลมหรือมีอาการชักจากการบาดเจ็บที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ถ้าเกิดอาการดังกล่าวให้ดำเนินการทันทีหากเป็นภาวะที่คุกคามชีวิต หากมีคนบาดเจ็บที่หลังหรือคอ อย่าขยับผู้โดยสาร เว้นแต่จะมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อความปลอดภัยในทันที หากทราบว่าผู้โดยสารเจ็บป่วย หรือได้รับบาดเจ็บบนรถโดยสาร ปฏิบัติดังนี้

๑. หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย

๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๙๑

๓. โทรศัพท์ไปยังระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่หมายเลขโทรศัพท์ “๑๖๖๙” ทันที โดยระบุชื่อ หมายเลข โทรศัพท์ของผู้แจ้งเหตุ สถานที่เกิดเหตุ และอาการสำคัญของผู้เจ็บป่วย หากเราเป็นคนเดียวที่อยู่ใน เหตุการณ์ ควรอยู่กับผู้เจ็บป่วยเพื่อสังเกตอาการและแจ้งข้อมูลกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ๑๖๖๙

๔. สวมอุปกรณ์ป้องกัน เช่น ถุงมือแพทย์ หน้ากาก แวนตา ฯลฯ

๕. ประเมินความจำเป็นในการปฐมพยาบาล โดยให้ความสำคัญกับอาการที่รุนแรง ถึงแก่ชีวิตก่อน เริ่มการทำ CPR หรือปฏิบัติการช่วยชีวิตอื่น ๆ ตามระดับการฝึกและความสามารถ

๖. หากจำเป็น ให้ขอความช่วยเหลือจากผู้โดยสารคนอื่น ๆ ที่ได้รับการฝึกฝนด้านการปฐมพยาบาล มอบหมายให้ผู้โดยสารคนอื่น ๆ อยู่กับผู้ที่ได้รับการรักษาเพื่อที่คุณจะได้สามารถให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้อื่นต่อไปได้

๗. กรณีผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ อย่าเคลื่อนย้ายผู้ได้รับบาดเจ็บด้วยตนเอง การเคลื่อนย้ายผู้ได้รับบาดเจ็บอย่างผิดวิธี อาจเพิ่มความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บเพิ่มเติม ทำให้เกิดความพิการหรือเสียชีวิตได้

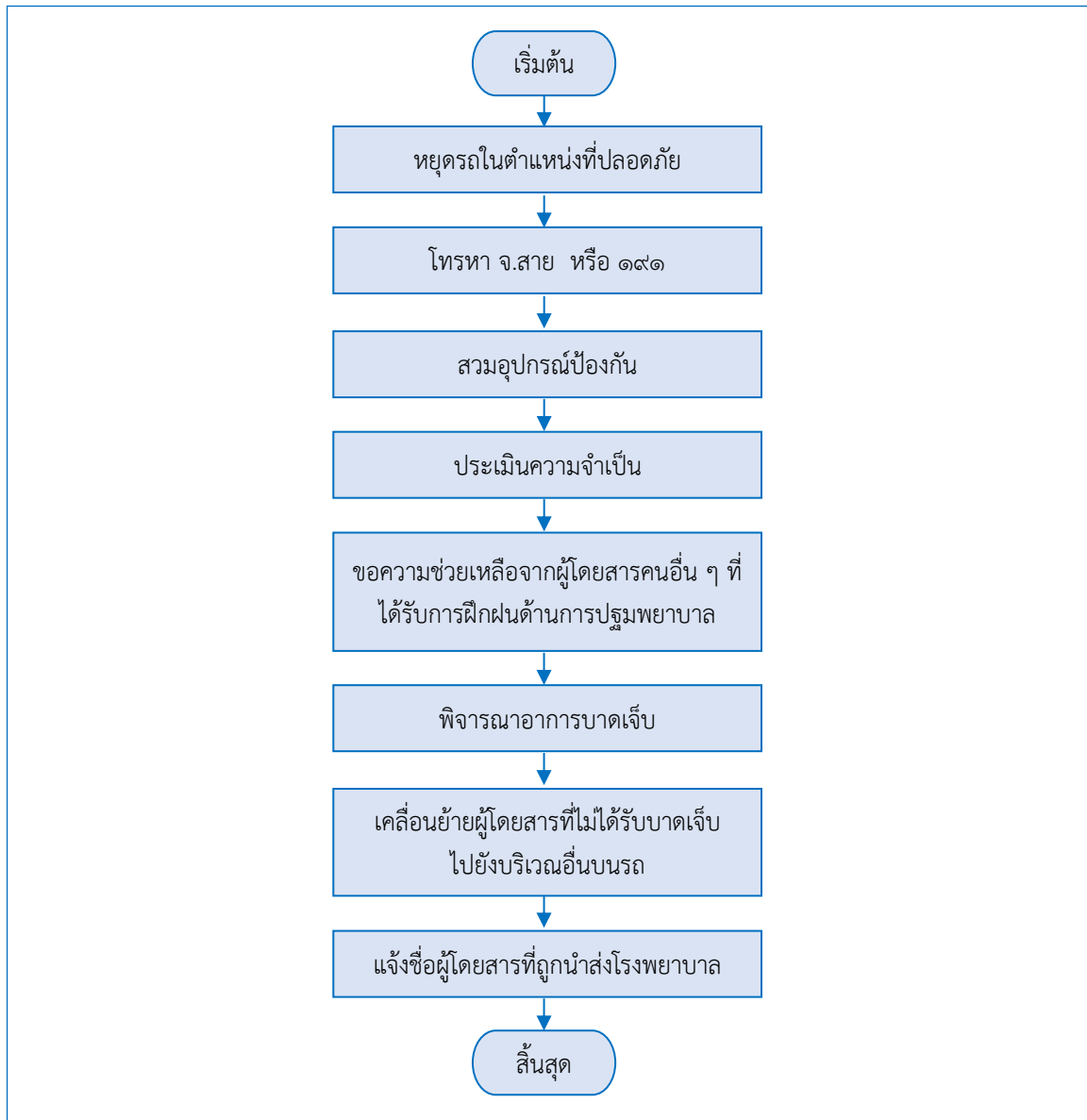
๘. กรณีมีการบาดเจ็บของกระดูก อย่าพยายามขยับ ดัด หรือดึงกระดูกกลับเข้าที่ เพิ่มความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บเพิ่มเติม ซึ่งต้องทำโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น

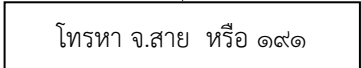
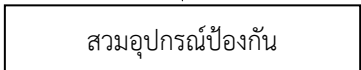
๙. เคลื่อนย้ายผู้โดยสารที่ไม่ได้รับบาดเจ็บไปยังบริเวณอื่นบนรถโดยสารเพื่อ จัดพื้นที่สำหรับการปฐมพยาบาล

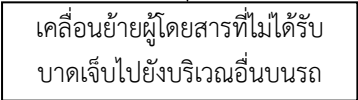
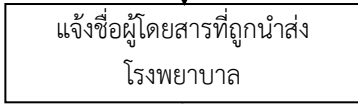
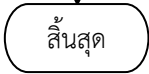
๑๐. หากผู้โดยสารถูกส่งไปโรงพยาบาล ให้แจ้งชื่อและเก็บบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้โดยสารทุกคนที่ถูกนำส่งโรงพยาบาลโดยรถพยาบาล โดยสังเกตว่าจะไปโรงพยาบาลไหน



ผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร



ผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[หยุดรถในตำแหน่งที่ปลอดภัย] </pre>	พขร.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. แจ้งผู้จัดการสาย / ผู้ช่วยผู้จัดการสาย หรือ ๑๖๖๙ โดยระบุชื่อ หมายเลข โทรศัพท์ของผู้แจ้งเหตุ สถานที่เกิดเหตุ และอาการสำคัญของผู้ป่วย หากเราเป็นคนเดียวที่อยู่ในเหตุการณ์ ควรอยู่กับผู้ป่วยเพื่อสังเกตอาการและแจ้งข้อมูลกับศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ๑๖๖๙	 <pre> graph TD B --> C[โทรหา จ.สาย หรือ ๑๙๑] </pre>	พขร.	ขณะเกิดเหตุ	
๓. สวมอุปกรณ์ป้องกัน เช่น ถุงมือแพทย์ หน้ากาก แว่นตา ฯลฯ	 <pre> graph TD C --> D[สวมอุปกรณ์ป้องกัน] </pre>	พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ประเมินความจำเป็นในการปฐมพยาบาล โดยให้ความสำคัญกับอาการที่รุนแรง ถึงแก่ชีวิตก่อน เริ่มการทำ CPR หรือปฏิบัติการช่วยชีวิตอื่น ๆ ตามระดับการฝึกและความสามารถ	 <pre> graph TD D --> E[ประเมินความจำเป็น] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

ผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินบนรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. หากจำเป็น ให้ขอความช่วยเหลือจากผู้โดยสารคนอื่น ๆ ที่ได้รับการฝึกฝนด้านการปฐมพยาบาล มอบหมายให้ผู้โดยสารคนอื่น ๆ อยู่กับผู้ที่ได้รับการรักษาเพื่อที่คุณจะสามารถให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้อื่นต่อไปได้		พขร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๖. พิจารณาอาการบาดเจ็บ ดังนี้ - กรณีผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ อย่าเคลื่อนย้ายผู้ได้รับบาดเจ็บด้วยตนเอง การเคลื่อนย้ายผู้ที่ได้รับบาดเจ็บอย่างผิดวิธี อาจเพิ่มความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บเพิ่มเติม ทำให้เกิดความพิการหรือเสียชีวิตได้ - กรณีมีการบาดเจ็บของกระดูก อย่าพยายามขยับ ดัด หรือดึงกระดูกกลับเข้าที่ เพิ่มความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บเพิ่มเติม ซึ่งต้องทำโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น		พขร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๗. เคลื่อนย้ายผู้โดยสารที่ไม่ได้รับบาดเจ็บไปยังบริเวณอื่นบนรถโดยสารเพื่อ จัดพื้นที่สำหรับการปฐมพยาบาล		พขร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๘. หากผู้โดยสารถูกส่งไปโรงพยาบาล ให้แจ้งชื่อและเก็บบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้โดยสารทุกคนที่ถูกนำส่งโรงพยาบาลโดยรถพยาบาล โดยสังเกตว่าจะไปโรงพยาบาลไหน	 	พขร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร

การดำเนินการในการให้ข่าวกับสื่อ ในการเกิดเหตุการณ์แต่ละครั้ง มีความละเอียดอ่อนในการให้ข่าวแก่สื่อในหลายประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารมีประสิทธิภาพ สร้างความชัดเจน และความมั่นใจในความปลอดภัยสำหรับการใช้บริการรถโดยสารของ ขสมก. หากอยู่ในเหตุการณ์ที่กำลังจะถูกสื่อขอให้เล่าเรื่องเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร ให้ปฏิบัติ ดังนี้

๓.๑) สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.

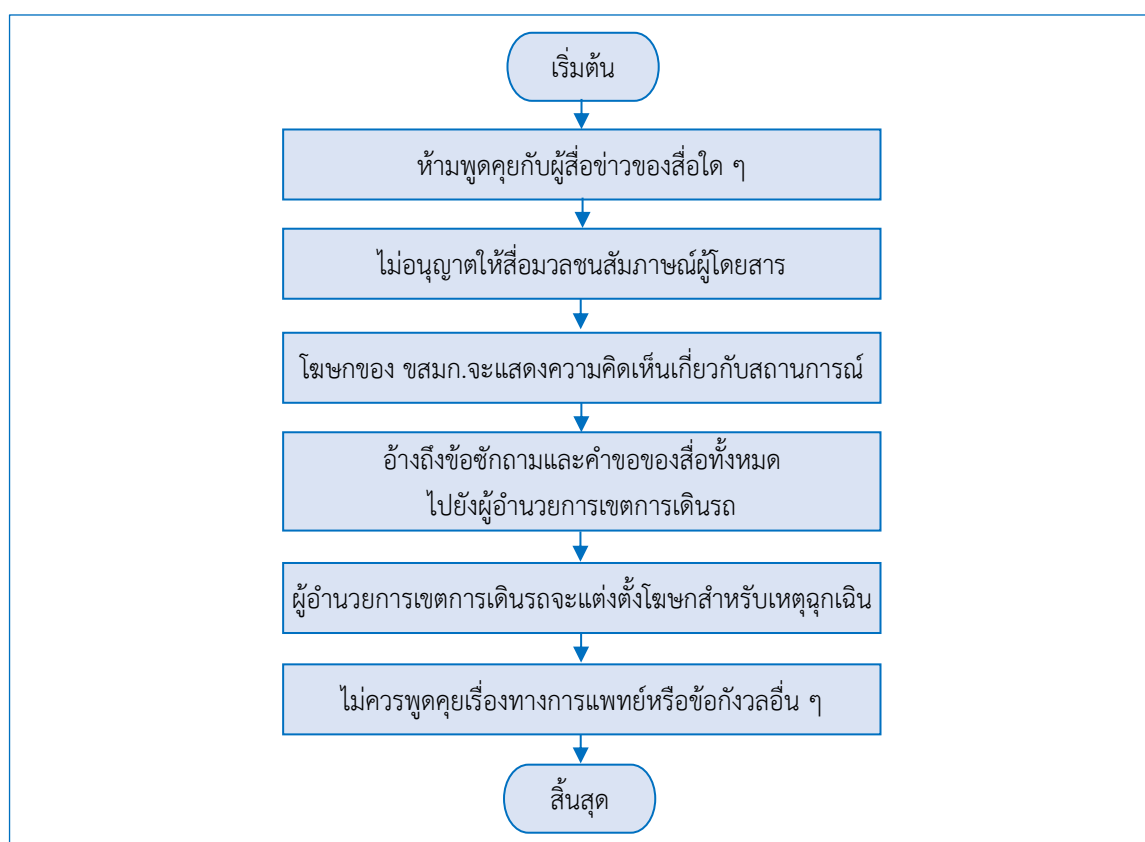
๓.๒) ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.

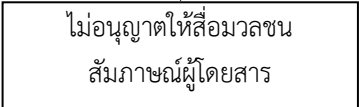
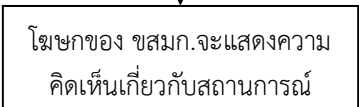
๓.๓) หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์การณัแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”

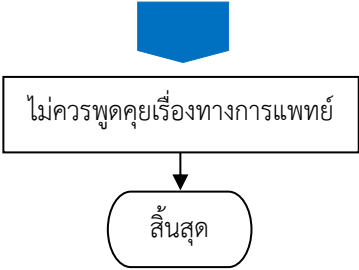
๓.๔) อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.

๓.๕) ผู้อำนวยการเขตการเดินรถจะแต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง

๓.๖) พึงระลึกเสมอว่าผู้โดยสารมีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต



การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. สำหรับเหตุฉุกเฉินรถโดยสารทั้งหมด ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ เว้นแต่ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าหน่วยงานสื่อสารองค์กรของ ขสมก. หรือ ผอ.	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ห้ามพูดคุยกับผู้สื่อข่าวของสื่อใด ๆ] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสารภายใต้การดูแลของ ขสมก.	 <pre> graph TD B --> C[ไม่อนุญาตให้สื่อมวลชนสัมภาษณ์ผู้โดยสาร] </pre>	ทีม BCP	ขณะเกิดเหตุ	
๓. หากสื่อติดต่อเข้ามา ให้แจ้งว่า “โฆษกของ ขสมก. จะเป็นผู้แถลงการณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น”	 <pre> graph TD C --> D[โฆษกของ ขสมก. จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๔. อ้างถึงข้อซักถามและคำขอของสื่อทั้งหมดไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.	 <pre> graph TD D --> E[อ้างถึงข้อซักถามไปยังผู้อำนวยการเขตการเดินรถ หรือ ผอ.] </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	
๕. แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉินที่จะให้ข้อมูลอัปเดตกับสื่อเป็นประจำ โฆษกจะเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่รับอนุมัติจากผู้บังคับใช้กฎหมาย/หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่อง	 <pre> graph TD E --> F[แต่งตั้งโฆษกสำหรับเหตุฉุกเฉิน] F --> G[] </pre>	ทีม BCP	๒ ชั่วโมง	

การให้ข่าว เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับรถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๖. พิจารณาลักษณะผู้โดยสารที่มีสิทธิความเป็นส่วนตัวตามกฎหมาย และพนักงานขับรถโดยสารไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์หรือข้อกังวลอื่น ๆ ของผู้โดยสารกับบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต	 <pre> graph TD Start([]) --> Box[ไม่ควรพูดคุยเรื่องทางการแพทย์] Box --> End([สิ้นสุด]) </pre>	พชร. พกส.	ขณะเกิดเหตุ	

๓.๕ แผนเผชิญเหตุฉุกเฉินด้านชีวภาพ

๑) การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร

สถานการณ์

เนื่องด้วยในปัจจุบัน พบการแพร่ระบาดของโรคที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เช่น เมื่อปลายปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ประเทศต่าง ๆ รวมถึงประเทศไทยได้ออกมาตรการอย่างเข้มงวดเพื่อยับยั้งการแพร่เชื้อ ทั้งห้ามการเดินทางเข้า-ออกประเทศของพลเมือง การปิดเมือง การกักตัว สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน รวมถึงการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะที่ส่งผลกระทบ ทำให้ ขสมก. ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบรรเทาความรุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น และทำให้ ขสมก. สามารถป้องกัน เตรียมความพร้อม บรรเทาผลกระทบและดำเนินงานต่อไปได้ในช่วงก่อน ระหว่างและหลังเกิดเหตุการณ์ และสามารถกอบกู้การดำเนินการให้กลับมาสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุการณ์แพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร ลดอันตราย ความสูญเสียต่อชีวิตที่จะเกิดขึ้น

๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสารได้ตามสถานการณ์

๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยต่อบุคลากร ในกรณีเกิดเหตุการณ์แพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร

นิยามศัพท์

การแพร่กระจาย	หมายถึง	เมื่อพบผู้ป่วยยืนยันอย่างน้อย ๑ ราย ที่คิดว่าอาจมีการแพร่กระจาย
เชื้อไวรัส	หมายถึง	จุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดการติดเชื้อ (infectious) ในมนุษย์ ทำให้เกิดโรคและส่งผลกระทบกว้างขวาง



ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แผนการตรวจตรา เป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและสำรวจตรวจตราสุขภาพของพนักงานที่ให้บริการบนรถโดยสาร ดังนี้

๑.๑) เมื่อเกิดโรคระบาด ให้ตรวจสุขภาพพนักงานเป็นประจำก่อนให้บริการบนรถโดยสารประจำทาง

๑.๒) ตรวจตราและทำความสะอาดภายในรถโดยสารอย่างสม่ำเสมอ

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร ประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสารประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

๒. การปฏิบัติขณะเกิดเหตุ

ในการเผชิญกับการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร มีหลักการพื้นฐาน ๓ ขั้นตอนที่ต้องให้พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารยึดถือปฏิบัติได้แก่

ขั้นที่ ๑ ประเมิน : ให้พิจารณาภาพรวมของเหตุการณ์ ความรุนแรง และระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ ๒ คิดแผน : ตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินการ ได้แก่ เตือนภัย ป้องกัน คัดกรอง

ขั้นที่ ๓ ปฏิบัติ : ปฏิบัติตามแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินที่ได้กำหนดไว้

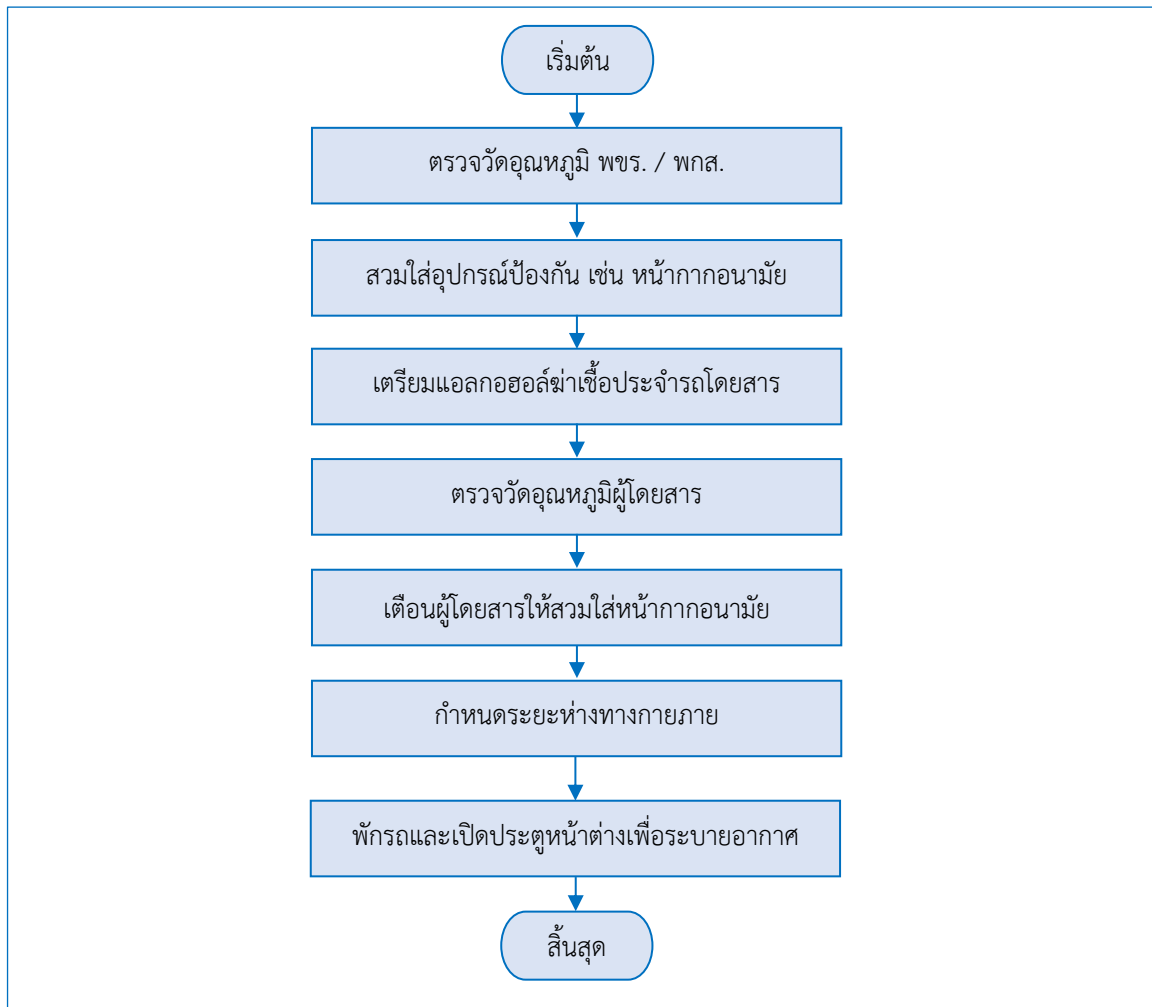
หากประสบการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร สิ่งสำคัญอันดับแรกก็คือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ให้พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมาตรการที่รัฐบาลกำหนดอย่างเคร่งครัด ดำเนินการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการแจ้งในกรณี ที่มีโรคติดต่ออันตราย โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง หรือโรคระบาดเกิดขึ้น พ.ศ. ๒๕๖๐ (มีผลใช้บังคับวันที่ ๒๒ ธ.ค. ๒๕๖๐) ซึ่งกำหนดให้ เจ้าของหรือผู้ควบคุมสถานประกอบการหรือสถานที่อื่นใด ในกรณีที่พบผู้ที่เป็นหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่ออันตรายเกิดขึ้นในสถานที่นั้น แจ้งต่อพนักงานควบคุมโรคติดต่อสังกัดกรมควบคุมโรคติดต่อในพื้นที่ ภายใน ๓ ชั่วโมง นับแต่พบผู้ที่เป็นหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็น

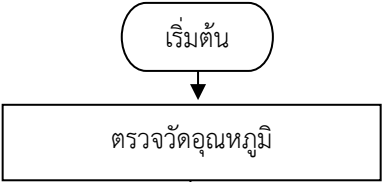
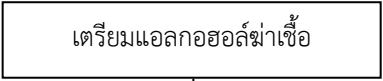


- ๑) ให้ดำเนินการตรวจพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกวัน หากพบว่าอุณหภูมิร่างกายสูงกว่าหรือเท่ากับ ๓๗.๕ ให้แจ้ง จ.สาย ทันที
- ๒) พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารสวมหน้ากากอนามัยและถุงมือตลอดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่
- ๓) จัดให้มีแอลกอฮอล์ประจำรถโดยสาร และหมั่นล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์สม่ำเสมอ
- ๔) ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนขึ้นรถ หากผู้โดยสารมีอุณหภูมิสูงกว่า ๓๗.๕ องศาเซลเซียส หรือไม่ให้ความร่วมมือ ในการคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิ ผู้ให้บริการสามารถปฏิเสธการขึ้นรถโดยสารได้
- ๕) ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารที่ไม่สวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าขึ้นรถโดยสาร และจัดให้มีหน้ากากสำรองไว้บริการหรือจำหน่ายด้วย
- ๖) กำหนดระยะห่างทางกายภาพ (Physical distancing) โดยเว้นระยะนั่งหรือยืนห่างกัน ๑-๒ เมตร เช่น เว้นเบาะที่นั่ง กำหนดพื้นที่ยืนบนรถ
- ๗) จัดให้มีการระบายอากาศภายในรถโดยสารปรับอากาศ โดยให้พนักงานขับรถพิจารณาจอดพักรถและเปิดประตูหน้าต่าง เพื่อระบายอากาศภายในรถขณะเดินทางทุก ๒ ชั่วโมง และทำความสะอาดภายในตัวรถและพื้นผิวสัมผัสภายในรถด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการ พร้อมทั้งเน้นการตรวจสอบการทำงานของระบบระบายอากาศและทำความสะอาด



การปฏิบัติขณะการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร

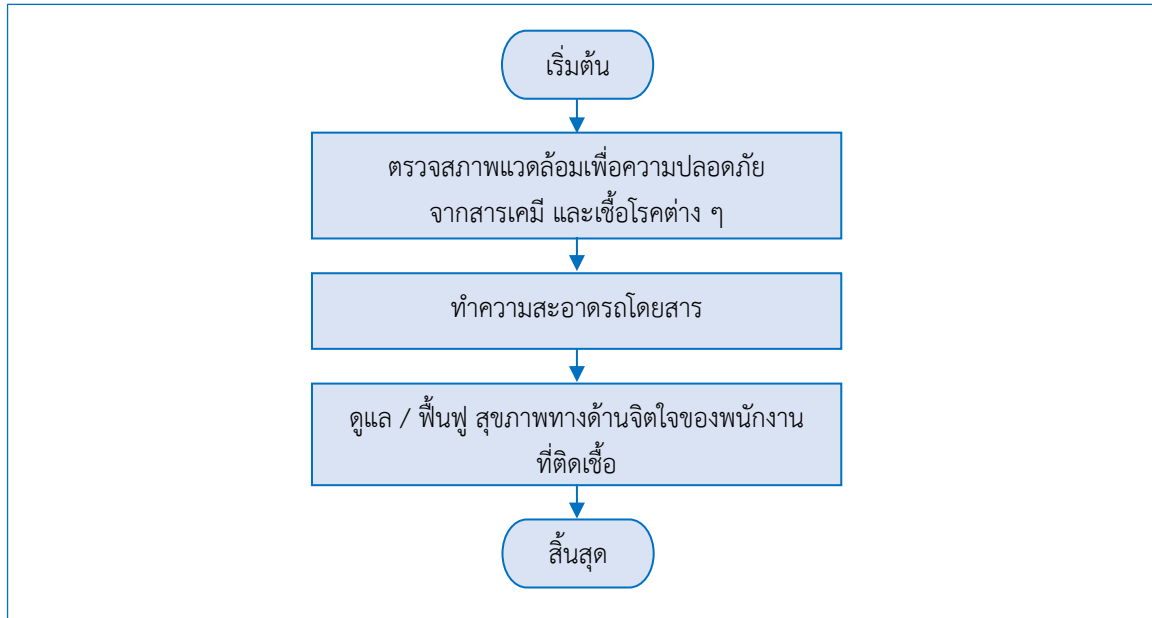


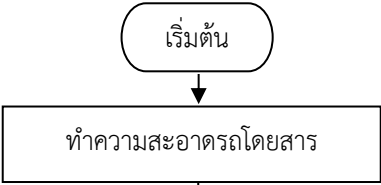
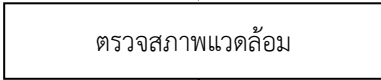
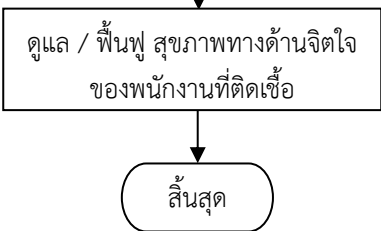
การปฏิบัติขณะการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ให้ดำเนินการตรวจพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารทุกวัน หากพบว่าอุณหภูมิร่างกายสูงกว่าหรือเท่ากับ ๓๗.๕ ให้แจ้ง จ.สาย ทันที	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ตรวจวัดอุณหภูมิ] </pre>	เจ้าหน้าที่พยาบาล	ก่อนเดินทางในแต่ละวัน	
๒. พนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารสวมหน้ากากอนามัยและถุงมือตลอดเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	 <pre> graph TD B --> C[สวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน] </pre>	พขร. พกส.	ขณะให้บริการเดินทาง	
๓. จัดให้มีแอลกอฮอล์ประจำรถโดยสาร และหมั่นล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์สม่ำเสมอ	 <pre> graph TD C --> D[เตรียมแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ] </pre>	ทีม BCP	ขณะให้บริการเดินทาง	
๔. ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนขึ้นรถ หากผู้โดยสารมีอุณหภูมิสูงกว่า ๓๗.๕ องศาเซลเซียส หรือไม่ให้ความร่วมมือ ในการคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิ ผู้ให้บริการสามารถปฏิเสธการขึ้นรถโดยสารได้	 <pre> graph TD D --> E[ตรวจวัดอุณหภูมิผู้โดยสาร] E --> F[] </pre>	พขร. พกส.	ขณะให้บริการเดินทาง	

การปฏิบัติขณะการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารที่ไม่สวมหน้ากากอนามัย หรือ หน้ากากผ้าขึ้นรถโดยสาร และจัดให้มีหน้ากากสำรองไว้บริการหรือจำหน่ายด้วย	 เตือนผู้โดยสารให้สวมใส่หน้ากาก	พชร. พกส.	ขณะให้บริการเดินรถ	
๖. กำหนดระยะห่างทางกายภาพ (Physical distancing) โดยเว้นระยะนั่งหรือยืนห่างกัน ๑-๒ เมตร เช่น เว้นเบาะที่นั่ง กำหนดพื้นที่ยืนบนรถ	กำหนดระยะห่างทางกายภาพ	พชร. พกส.	ขณะให้บริการเดินรถ	
๖. จัดให้มีการระบายอากาศภายในรถโดยสารปรับอากาศ โดยให้พนักงานขับรถพิจารณาจอดพักรถและเปิดประตูหน้าต่าง เพื่อระบายอากาศภายในรถขณะเดินทางทุก ๒ ชั่วโมง และทำความสะอาดภายในตัวรถและพื้นผิวสัมผัสภายในรถด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ทั้งก่อนและหลังการให้บริการ พร้อมทั้งเน้นการตรวจสอบการทำงานของระบบระบายอากาศและทำความสะอาด	พักรถและเปิดประตูหน้าต่าง สิ้นสุด	พชร. พกส.	ขณะให้บริการเดินรถ	

๓. หลังเกิดเหตุการณ์

- ๑) ตรวจสอบสภาพแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยจากสารเคมี และเชื้อโรคต่าง ๆ
- ๒) ทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยง และการล้างทำความสะอาดรถโดยสารประจำทางทั้งภายในและภายนอก
- ๓) ดูแล / ฟั้นฟู สุขภาพทางด้านจิตใจของบุคลากรที่ติดเชื้อ รวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ



การปฏิบัติหลังเกิดเหตุการณ์แพร่กระจายของเชื้อไวรัสในพื้นที่รถโดยสาร				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตรวจสอบสภาพแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยจากสารเคมีและเชื้อโรคต่าง ๆ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ทำความสะอาดรถโดยสาร] </pre>	ทีม BCP	๑ วัน	
๒. ทำความสะอาดพื้นที่เสี่ยง และการล้างทำความสะอาดรถโดยสารประจำทางทั้งภายในและภายนอก	 <pre> graph TD B[ทำความสะอาดรถโดยสาร] --> C[ตรวจสอบสภาพแวดล้อม] </pre>	พนักงานทำความสะอาด	๑ วัน	
๓. ดูแล / ฟื้นฟู สุขภาพทางด้านจิตใจของบุคลากรที่ติดเชื้อรวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ	 <pre> graph TD C[ตรวจสอบสภาพแวดล้อม] --> D[ดูแล / ฟื้นฟู สุขภาพทางด้านจิตใจของพนักงานที่ติดเชื้อ] D --> E([สิ้นสุด]) </pre>	ทีม BCP	ตามสถานการณ์	

๓.๖ แผนเผชิญเหตุฉุกเฉินด้านเครือข่าย และระบบสารสนเทศ

๑) ระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น

สถานการณ์

ระบบคอมพิวเตอร์ทุกระบบ จำเป็นต้องมีมาตรการความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ยกตัวอย่างง่าย ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ผู้คนส่วนใหญ่ใช้งาน มักจะมีโปรแกรมป้องกันไวรัสเพื่อป้องกันไวรัสเข้าสู่ระบบ และแพร่ระบาดบนเครือข่าย นอกจากนี้ อาจจำเป็นต้องล็อกเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อมิให้ผู้อื่นเข้ามาเปิดใช้งาน การล็อกกลอนประตู และการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการลักลอบนำข้อมูลไปใช้งาน สิ่งเหล่านี้ จัดเป็นการป้องกันความปลอดภัย ซึ่งก็มีหลายวิธีให้เลือกใช้งานตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ในระบบ GPS นั้นมีผู้ร่วมใช้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีทั้งผู้ที่ประสงค์ดีและประสงค์ร้ายควบคู่กันไป สิ่งที่เราเห็นกันบ่อย ๆ ในระบบ GPS ก็คืออาชญากรรมทางด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลายประเภทด้วยกัน เช่น พวกที่คอยดักจับสัญญาณผู้อื่นโดยการใช้เครื่องมือพิเศษจี้สายเคเบิลแล้วแอบบันทึกสัญญาณ พวกแคร็กเกอร์ (Crackers) ซึ่งได้แก่ ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์แต่มิชอบเข้าไปเจาะระบบคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย หรือไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus Computer) ซึ่งเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เขียนขึ้นมาโดยมุ่งหวังในการก่อความเสียหายหรือทำลายข้อมูลในระบบ

สถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดจากระบบไฟฟ้าขัดข้องภายในห้องควบคุม GPS ขัดข้อง กระแสไม่จ่าย หรือมาไม่เต็มเฟส ส่งผลกระทบให้อุปกรณ์เครือข่าย เครื่องแม่ข่าย และ storage ทุกระบบ หยุดการทำงาน ซึ่งความเสียหาย จากกรณีนี้เกิดขึ้นบ่อยที่สุด และเป็นปัญหาต่ออุปกรณ์ภายในห้องควบคุม GPS และระบบสารสนเทศ

เมื่อเกิดเหตุการณ์ใช้งานระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้นในระยะเริ่มแรก หากผู้ปฏิบัติงานตื่นตกใจ หรือไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะระงับเหตุในเบื้องต้นได้ อาจสร้างความสูญเสียทรัพย์สินตลอดจนภาพพจน์ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดความเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์การใช้งานระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น หรือหากเกิดขึ้นแล้ว ก็สามารถที่จะแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มิให้ลุกลาม จึงได้จัดทำแผนป้องกัน และกอบกู้เหตุการณ์การใช้งานระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้นขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน



วัตถุประสงค์

๑. เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อการเกิดเหตุการณ์การใช้งานระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสาร ถูกปิดกั้น ลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น
๒. เพื่อจัดระบบการปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าให้สามารถป้องกัน และกอบกู้เหตุการณ์การใช้งานระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น ได้ตามสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ของหน่วยงาน
๓. เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ในกรณีเหตุการณ์การใช้งานระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น
๔. เพื่อให้มีการกอบกู้เหตุการณ์การใช้งานระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ระบบ GPS	หมายถึง	ระบบที่ระบุตำแหน่งการเดินทาง บันทึกการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บันทึกภาพภายในรถและนอกรถ รวมไปถึงการแจ้งเหตุต่าง ๆ เกี่ยวกับรถโดยสาร
ปิดกั้น	หมายถึง	ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จนก่อให้เกิดความเสียหายต่อเดินทาง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. การปฏิบัติก่อนเกิดเหตุการณ์

๑) แนวทางการป้องกัน

๑.๑) การประกาศแผน ขสมก. มีการประกาศใช้นโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบ GPS อย่างเป็นทางการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและปฏิบัติตามเคร่งครัด โดยมีเอกสารยืนยันที่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ รวมทั้งมีการจัดอบรมเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามแผนด้วย

๑.๒) กระบวนการดำเนินงาน (Procedure) ศูนย์ควบคุม GPS จัดเตรียมขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติใน ขสมก. โดยเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต้องมีการเลือกขั้นตอนปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การรวบรวมปัญหาและความเสียหายที่เกิดขึ้น การระบุที่มาของผู้บกพร่องและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและทันเวลา รวมทั้งมีการเตรียมอุปกรณ์สำรอง เพื่อใช้ในการกู้คืนระบบและข้อมูลต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น

๑.๓) การติดต่อสื่อสาร ศูนย์ควบคุม GPS จัดทำบัญชีรายชื่อผู้รับผิดชอบและข้อมูลสำหรับติดต่อกับหน่วยงานภายนอก เพื่อใช้ในการติดต่อทางด้านความมั่นคงปลอดภัยกรณีที่มีความจำเป็นฉุกเฉิน เช่น สำนักงานการไฟฟ้า สถานีดับเพลิง และสถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่ที่สำนักงานฯ ตั้งอยู่ เป็นต้น รวมทั้งเตรียมการประสานงานกับสถานีดับเพลิงเรื่องแผนผังและเส้นทางการเดินทางภายในอาคาร



๑.๔) การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์ควบคุม GPS ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านระบบ GPS ของ ขสมก. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์และ GPS เกิดขัดข้อง/ไม่สามารถใช้งานได้ โดยเตรียมอุปกรณ์ดังนี้

- (๑) แผ่นติดตั้งระบบปฏิบัติการ/ระบบปฏิบัติการระบบ GPS /ระบบงานที่สำคัญ
- (๒) แผ่นโปรแกรม antivirus/spyware
- (๓) แผ่น driver ของอุปกรณ์ต่าง ๆ
- (๔) ระบบสำรองไฟฉุกเฉิน
- (๕) อุปกรณ์สำรองต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์

๑.๕) การสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลเสียหายหรือถูกทำลายจากไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือถูกบุกรุกทำลายหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยบุคคลผู้ไม่หวังดี เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับความเสียหาย/สูญหายเหล่านั้นกลับมาใช้งานได้ตามปกติ โดยสำนักงานฯ มีแนวทางการสำรองและเรียกคืนข้อมูลของระบบที่สำคัญ (Backup and Restore Plan) ไว้เรียบร้อยแล้ว

๑.๖) การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ขสมก. มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่เชื่อมต่อกับระบบ GPS โดยผู้ใช้งานจำเป็นต้องระมัดระวังในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะในการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต เพื่อไม่ให้เป็นช่องทางให้ผู้ไม่หวังดีเข้ามาบุกรุกหรือทำลายระบบ GPS ได้

๒) แผนการอบรม จัดให้มีการฝึกอบรมแก่บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามแผนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยอย่างน้อยควรครอบคลุม วัตถุประสงค์ของแผน ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน การประสานงาน และการสื่อสารกันระหว่างกลุ่ม ขั้นตอนในการรายงาน ระบบรักษาความปลอดภัย กระบวนการเฉพาะของแต่ละกลุ่มดำเนินงาน และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

๓) แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้น จัดให้มีแผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้นประจำปี โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยครอบคลุมสถานการณ์จำลอง รูปแบบการทดสอบ วัน เวลา สถานที่ในการทดสอบ บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้แผนงานเพื่อทดสอบแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบ GPS สำหรับการควบคุมรถโดยสารถูกปิดกั้นประจำปีในภาพรวม ควรได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย



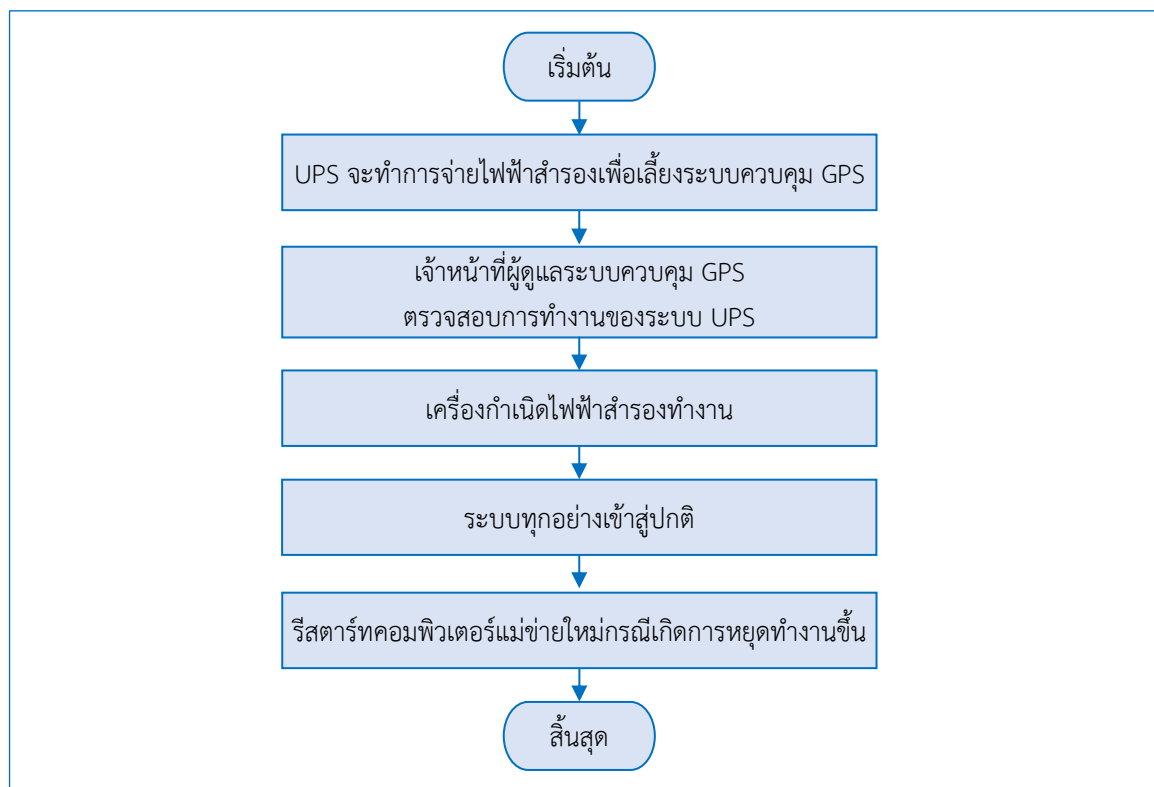
๒. ขณะเกิดเหตุ

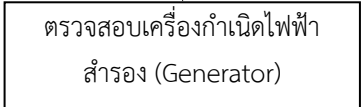
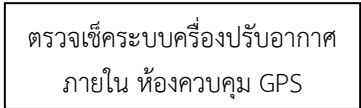
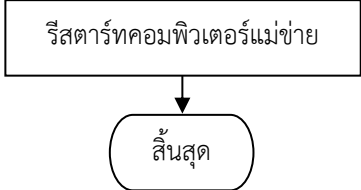
๒.๑ กรณีระบบ UPS -และ Generator ทำงานตามปกติเมื่อมีไฟดับ ไฟตก

กรณีเกิดเหตุอาคารมีไฟตก ไฟดับ ไฟกระชาก โดยปกติแล้ว UPS ประจำอาคารจะทำงานทันที (standby) โดย UPS จะทำการจ่ายไฟฟ้าสำรองเพื่อเลี้ยงระบบควบคุม GPS ทันที โดยทั่วไป UPS จะสามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าเลี้ยงระบบได้ประมาณ ๓๐ นาที ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS ตรวจสอบการทำงานของระบบ UPS ประจำอาคารความจุของแบตเตอรี่ เวลาจ่ายไฟของแบตเตอรี่ที่ยังสามารถ จ่ายไฟฟ้าเพื่อเลี้ยงระบบควบคุม GPS

เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (Generator) จะทำงานอัตโนมัติ เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้า สำหรับเลี้ยงระบบภายในระยะเวลาไม่เกิน ๒ นาที ก่อน UPS จะจ่ายกระแสไฟฟ้าหมด และเมื่อระบบไฟฟ้าของอาคารทำงานปกติแล้ว เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจะหยุดทำงาน ระบบทุกอย่างเข้าสู่ปกติ

เมื่อระบบไฟฟ้า เข้าสู่ภาวะปกติ ให้ตรวจเช็คระบบเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องควบคุม GPS, ตู้ MDB, ปลั๊ก extension หลังตู้ rack, อุปกรณ์เครือข่ายภายในห้อง และตรวจสอบ vm server กลุ่ม network service เช่น AD, DNS, DHCP, Radius, ISE มี การหยุดทำงานหรือไม่ อาจต้องทำการรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใหม่กรณีเกิดการหยุดทำงานขึ้น



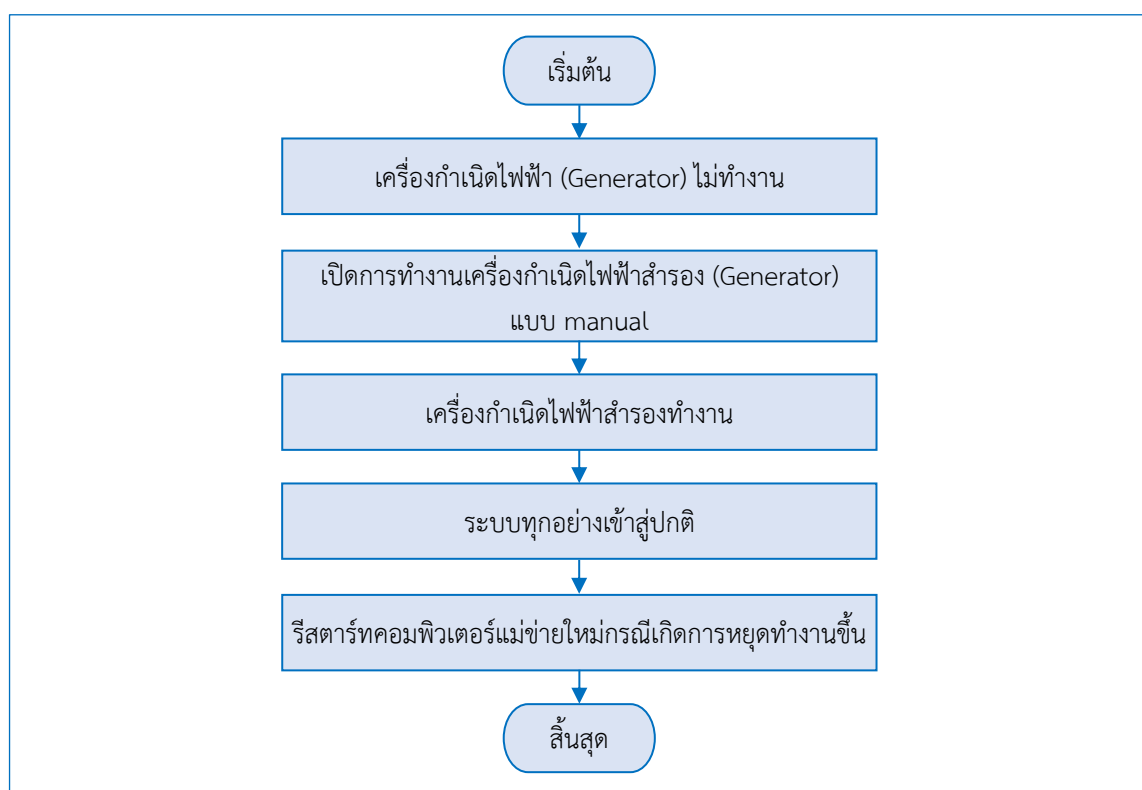
กรณีระบบ UPS -และ Generator ทำงานตามปกติเมื่อมีไฟดับ ไฟตก				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ตรวจสอบการทำงานของระบบ UPS ประจำอาคาร ความจุของแบตเตอรี่ เวลาจ่ายไฟของแบตเตอรี่ที่ยังสามารถ จ่ายไฟฟ้าเพื่อเลี้ยงระบบควบคุม GPS	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> CheckUPS[ตรวจสอบการทำงานของระบบ UPS] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๒. ตรวจสอบเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (Generator) สำหรับเลี้ยงระบบภายในระยะเวลาไม่เกิน ๒ นาที ก่อน UPS จะจ่ายกระแสไฟฟ้าหมด และเมื่อระบบไฟฟ้าของอาคารทำงานปกติแล้ว เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจะหยุดทำงาน ระบบทุกอย่างเข้าสู่ปกติ	 <pre> graph TD CheckUPS --> CheckGenerator[ตรวจสอบเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (Generator)] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ตรวจสอบเช็คระบบเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องควบคุม GPS, ตู้ MDB, ปลั๊ก extension หลังตู้ rack, อุปกรณ์เครือข่ายภายในห้อง และตรวจสอบ vm server กลุ่ม network service เช่น AD, DNS, DHCP, Radius, ISE มีการหยุดทำงานหรือไม่	 <pre> graph TD CheckGenerator --> CheckAC[ตรวจสอบเช็คระบบเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องควบคุม GPS] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๔. รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใหม่กรณีเกิดการหยุดทำงานขึ้น	 <pre> graph TD CheckAC --> Restart[รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์แม่ข่าย] Restart --> End([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	หลังจากเข้าสู่ภาวะปกติ	

๒.๒) กรณีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองไม่ทำงาน

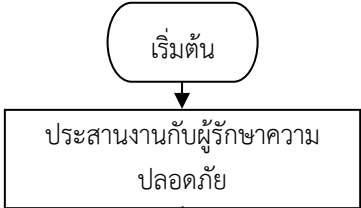
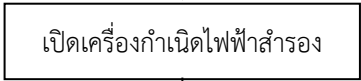
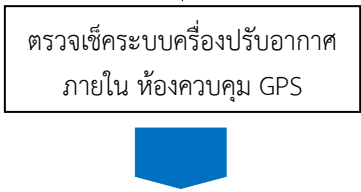
หากเกินระยะเวลา ๒ นาทีแล้วเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ไม่ทำงานหรือกระแสไฟฟ้าของอาคารไม่เต็มเฟส จำเป็นต้องมีการเปิดการทำงานเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (Generator) แบบ manual ก่อนที่ความจุของแบตเตอรี่ UPS จะหมด โดยในกรณีนี้ ต้องประสานงานกับผู้รักษาความปลอดภัย ประจำพื้นที่ เพื่อใช้กุญแจเปิด ห้องเครื่องกำเนิดไฟฟ้าประจำอาคาร

เมื่อเปิดเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองแล้วจะมีกระแสไฟฟ้าจากมาเลี้ยงระบบ UPS และห้องควบคุม GPS โดยเครื่องจะสามารถจ่ายกระแสไฟฟ้า เพื่อหล่อเลี้ยงระบบได้ประมาณ ๗ ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณน้ำมัน เชื้อเพลิงของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีอยู่ และเมื่อไฟฟ้าของอาคาร ทำงานเป็นปกติ เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจะหยุดทำงานและเข้าสู่ภาวะปกติ

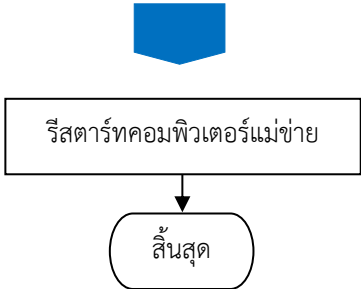
เมื่อระบบไฟฟ้า เข้าสู่ภาวะปกติ ให้ตรวจเช็คระบบเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องควบคุม GPS, ตู้ MDB, ปลั๊ก extension หลังตู้ rack, อุปกรณ์เครือข่ายภายในห้อง และตรวจสอบ vm server กลุ่ม network service เช่น AD, DNS, DHCP, Radius, ISE มี การหยุดทำงานหรือไม่ อาจต้องทำการรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใหม่กรณีเกิดการหยุดทำงานขึ้น



กรณีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองไม่ทำงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. ประสานงานกับผู้รักษาความปลอดภัย ประจำพื้นที่ เพื่อใช้กุญแจเปิด ห้องเครื่องกำเนิดไฟฟ้าประจำอาคาร หากเกินระยะเวลา ๒ นาทีแล้วเครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) ไม่ทำงานหรือกระแสไฟฟ้าของอาคารไม่เต็มเฟส จำเป็นต้องมีการเปิดการทำงานเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง (Generator) แบบ manual ก่อนที่ความจุของแบตเตอรี่ UPS จะหมด	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[ประสานงานกับผู้รักษาความปลอดภัย] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๒. เปิดเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองแล้วจะมีกระแสไฟฟ้าจากมาเลี้ยงระบบ UPS และห้องควบคุม GPS โดยเครื่องจะสามารถจ่ายกระแสไฟฟ้า เพื่อหล่อเลี้ยงระบบได้ประมาณ ๗ ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีอยู่ และเมื่อไฟฟ้าของอาคาร ทำงานเป็นปกติ เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองจะหยุดทำงานและเข้าสู่ภาวะปกติ	 <pre> graph TD B --> C[เปิดเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ตรวจสอบเช็คระบบเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องควบคุม GPS, ตู้ MDB, ปลั๊ก extension หลังตู้ rack, อุปกรณ์เครือข่ายภายในห้อง และตรวจสอบ vm server กลุ่ม network service เช่น AD, DNS, DHCP, Radius, ISE มี การหยุดทำงานหรือไม่	 <pre> graph TD C --> D[ตรวจสอบเช็คระบบเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องควบคุม GPS] D --> E[] style E fill:#0070C0,color:#fff,stroke:#0070C0,stroke-width:2px </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	

กรณีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองไม่ทำงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔. รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใหม่กรณีเกิดการหยุดทำงานขึ้น	 <pre> graph TD Start([]) --> Restart[รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์แม่ข่าย] Restart --> End([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	หลังจากเข้าสู่ภาวะปกติ	

๒.๓) กรณีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองไม่ทำงาน และพบว่าไม่สามารถเปิดการทำงาน เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองได้แบบ manual ได้ทันที โดยระบบไฟฟ้าไม่จ่ายไฟ จนเครื่องกำเนิดไฟฟ้าหยุดทำงานจะต้องมีการปิดระบบสารสนเทศเพื่อป้องกันความเสียหายดังนี้

๑) โทรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบสถานการณ์และทำการปิดระบบสารสนเทศ (Shutdown) ที่หน่วยงานรับผิดชอบทันทีเพื่อป้องกันความเสียหายต่อระบบสารสนเทศ

- โทรแจ้งส่วน ส่วนอาคารสถานที่ (งานไฟฟ้า) ให้ทำการ แก้ไขระบบเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง

- โทรแจ้ง กองการเดินรถ เขตการเดินรถ สำนักบริหารการเดินรถ

๒) ให้ผู้ดูแลระบบ login เข้าสู่ระบบ เพื่อทำการปิดระบบ (Shutdown) Virtual Server ของระบบควบคุมการเดินรถ GPS

๓) ปิดระบบ (Shutdown) เครื่อง server แม่ข่าย

๔) ทำการปิดระบบ (Shutdown) storage โดยใช้คำสั่ง ก่อนกดปุ่ม power off และถอดปลั๊ก

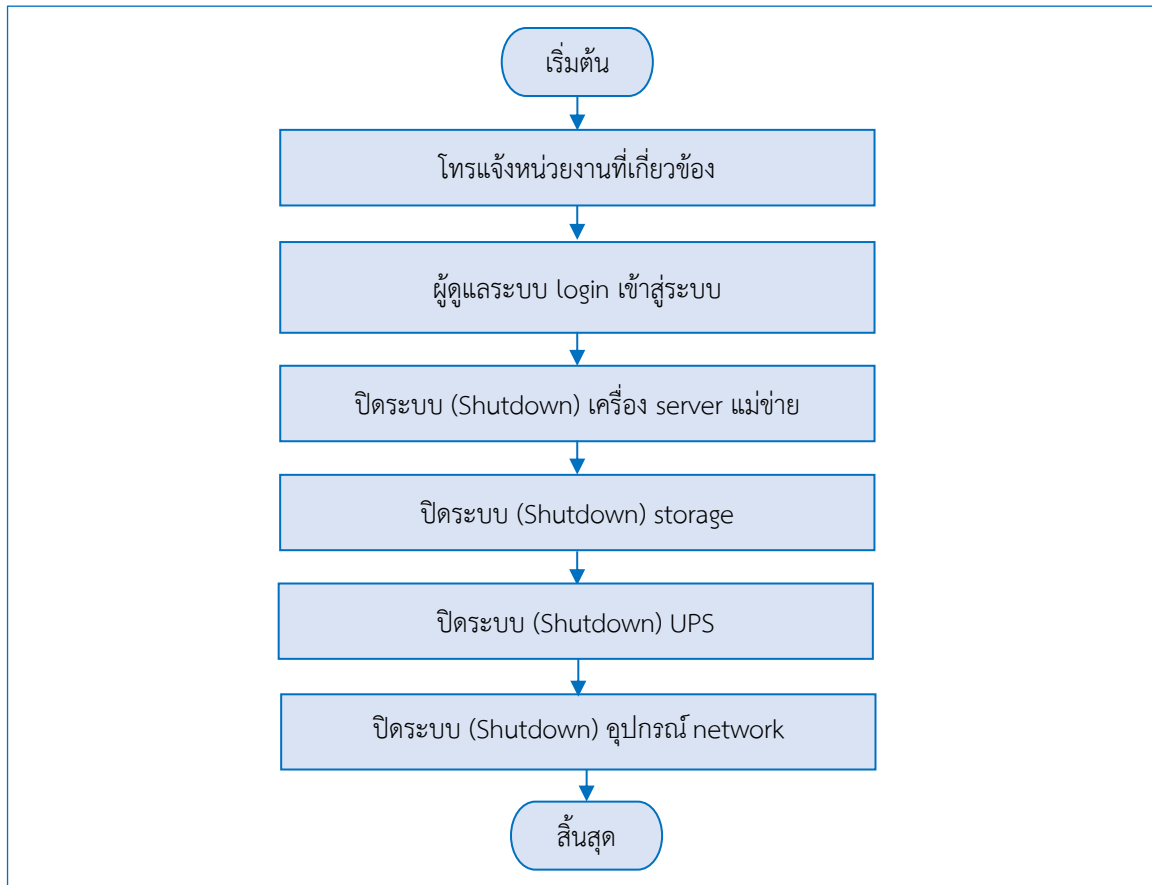
๕) ทำการปิดระบบ (Shutdown) อุปกรณ์ network ที่สำคัญ ได้แก่ router, firewall, อุปกรณ์ wireless controller และ- backbone switch โดยการถอดปลั๊ก

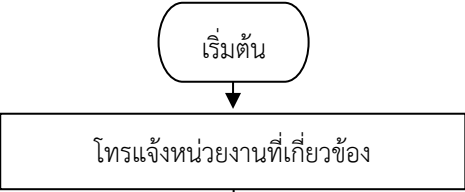
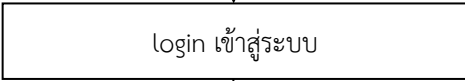
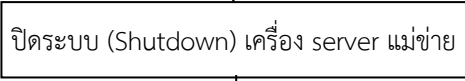
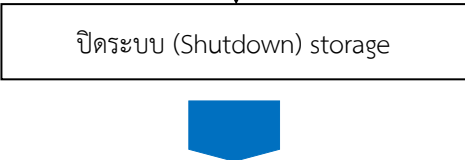
๖) ทำการ shutdown UPS

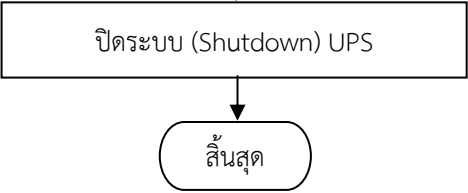
หากเกิดกรณีที่ปิดระบบสารสนเทศ (Shutdown) และอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ทันเวลา อาจส่งผลทำให้ระบบสารสนเทศ และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (VM S Server), เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์เครือข่ายต่าง ๆ ได้รับความเสียหาย อย่างรุนแรงได้



กรณีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองไม่ทำงาน
และพบว่าไม่สามารถเปิดการทำงาน เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองได้แบบ manual ได้ทันทีทั้งที่

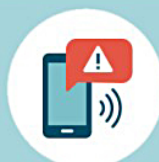


กรณีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองไม่ทำงาน และพบว่าไม่สามารถเปิดการทำงาน เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองได้แบบ manual ได้ทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑. โทรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบสถานการณ์และทำการปิดระบบสารสนเทศ (Shutdown) ที่หน่วยงานรับผิดชอบทันที เพื่อป้องกันความเสียหายต่อระบบสารสนเทศ - โทรแจ้งส่วน ส่วนอาคารสถานที่ (งานไฟฟ้า) ให้ทำการแก้ไขระบบเครื่องกำเนิดไฟฟ้า สำรอง - โทรแจ้ง กองการเดินรถ เขตการเดินรถ สำนักบริหารการเดินรถ	 <pre> graph TD A([เริ่มต้น]) --> B[โทรแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๒. login เข้าสู่ระบบ เพื่อทำการปิดระบบ (Shutdown) Virtual Server ของระบบควบคุมการเดินรถ GPS	 <pre> graph TD B --> C[login เข้าสู่ระบบ] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๓. ปิดระบบ (Shutdown) เครื่อง server แม่ข่าย	 <pre> graph TD C --> D[ปิดระบบ (Shutdown) เครื่อง server แม่ข่าย] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๔. ปิดระบบ (Shutdown) storage โดยใช้คำสั่ง ก่อนกดปุ่ม power off และถอดปลั๊ก	 <pre> graph TD D --> E[ปิดระบบ (Shutdown) storage] E --> F[] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	

กรณีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองไม่ทำงาน และพบว่าไม่สามารถเปิดการทำงาน เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองได้แบบ manual ได้ทันที				
รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕. ปิดระบบ (Shutdown) อุปกรณ์ network ที่สำคัญ ได้แก่ router, firewall, อุปกรณ์ wireless controller และ- backbone switch โดยการถอดปลั๊ก	 <pre> graph TD Start([]) --> ShutdownNetwork[ปิดระบบ (Shutdown) อุปกรณ์ network] </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	
๖. ทำการ shutdown UPS หากเกิดกรณีที่ปิดระบบสารสนเทศ (Shutdown) และอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ทันเวลา อาจส่งผลทำให้ระบบสารสนเทศ และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (VM S Server), เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์เครือข่ายต่าง ๆ ได้รับความเสียหาย อย่างรุนแรงได้	 <pre> graph TD ShutdownNetwork --> ShutdownUPS[ปิดระบบ (Shutdown) UPS] ShutdownUPS --> End([สิ้นสุด]) </pre>	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบควบคุม GPS	ขณะเกิดเหตุ	

๓. หลังเกิดเหตุ

เมื่อระบบไฟฟ้า เข้าสู่ภาวะปกติ ให้ตรวจสอบเช็คระบบเครื่องปรับอากาศภายใน ห้องควบคุม GPS, ตู้ MDB, ปลั๊ก extension หลังตู้ rack, อุปกรณ์เครือข่ายภายในห้อง และตรวจสอบ vm server กลุ่ม network service เช่น AD, DNS, DHCP, Radius, ISE มี การหยุดทำงานหรือไม่ อาจต้องทำการ รีบูตาร์ทคอมพิวเตอร์แม่ข่ายใหม่กรณีเกิดการหยุดทำงานขึ้น



เบอร์ติดต่อเหตุฉุกเฉิน

สถานีตำรวจ	๑๙๑	แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย
	๑๑๙๕	กองปราบปราม
สถานีดับเพลิง	๑๙๙	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กทม.
	๑๗๘๔	กรมป้องกันสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย
	๑๑๓๐	การไฟฟ้านครหลวง (เพื่อแจ้งตัดไฟ)
หน่วยกู้ชีพ/รพพยาบาล	๑๖๖๙	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ
	๑๕๕๕	หน่วยบริการฉุกเฉิน สังกัด กทม.
	๑๕๕๔	หน่วยแพทย์กู้ชีวิต วชิรพยาบาล (กู้ชีพ กทม.)
	๑๖๔๖	ศูนย์บริการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพฯ (ศูนย์เอราวัณ)
ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	๑๙๒	ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ (ขอทราบข้อมูลเตือนภัย)

เขตการเดินรถที่ ๑	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่บางเขน	สถานีตำรวจนครบาลบางเขน สถานีดับเพลิงและกู้ภัยบางเขน	: ๐๒ ๕๒๑ ๐๐๗๐ : ๐๒ ๕๒๑ ๐๓๙๗
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่ธรรมศาสตร์	สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง สถานีดับเพลิงท่าโหล่ง โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	: ๐๒ ๕๒๔ ๐๖๑๐ : ๐๒ ๕๒๙ ๕๑๕๓ : ๐๒ ๙๒๖ ๙๙๙๙
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่รังสิต	สถานีตำรวจภูธรธัญบุรี สถานีดับเพลิงประชาธิปัตย์ โรงพยาบาลประชาธิปัตย์	: ๐๒ ๕๓๗ ๑๙๙๑ : ๐๒ ๕๖๗ ๓๓๘๘ : ๐๒ ๕๖๗ ๔๐๔๘
เขตการเดินรถที่ ๒	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่มีนบุรี	สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี สถานีดับเพลิงบางชัน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	: ๐๒ ๕๒๑ ๐๐๗๐ : ๐๒ ๕๑๗ ๒๙๑๙ : ๐๒ ๕๔๘ ๑๐๐๐
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่สวนสยาม	สถานีตำรวจนครบาลบางชัน สถานีดับเพลิงบางชัน	: ๐๒ ๕๑๗ ๑๗๑๗ : ๐๒ ๕๑๗ ๒๙๑๙
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่สวนสยาม	โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	: ๐๒ ๕๔๘ ๑๐๐๐
เขตการเดินรถที่ ๓	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่ช้างเอราวัณ	สถานีตำรวจภูธรสำโรงเหนือ สถานีดับเพลิงสำโรงเหนือ โรงพยาบาลสมุทรปราการ	: ๐๒ ๗๕๘ ๔๙๒๕ : ๐๒ ๓๖๓ ๙๖๖๖ : ๐๒ ๗๐๑ ๘๑๓๒



แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เขตการเดินรถที่ ๓	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่เจ้าสมิงพราย	สถานีตำรวจภูธรพระประแดง สถานีดับเพลิงพระประแดง โรงพยาบาลราชประชาสมาสัย	: ๐๒ ๔๖๒ ๕๐๑๐ : ๐๒ ๔๖๒ ๖๒๙๐ : ๐๒ ๓๘๖ ๘๒๕๓
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่ฟาร์มจระเข้	สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	: ๐๒ ๓๘๙ ๕๕๓๙ : ๐๒ ๓๒๓ ๑๘๙๙
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่บ่อดิน	เทศบาลตำบลบางปูโรงพยาบาลศิริรินทร์	: ๐๒ ๓๒๓ ๒๙๙๕
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่เมกะบางนา	สถานีตำรวจภูธรบางแก้ว สถานีดับเพลิงบางแก้ว โรงพยาบาลศิริรินทร์	: ๐๒ ๗๔๐ ๓๒๑๑ : ๐๒ ๗๑๐ ๒๗๘๔ : ๐๒ ๓๒๓ ๒๙๙๕
เขตการเดินรถที่ ๔	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่คลองเตย	สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ สถานีดับเพลิงคลองเตย โรงพยาบาลท่าเรือ	: ๐๒ ๒๒๙ ๙๓๑๔ : ๐๒ ๒๕๕ ๒๐๙๔ : ๐๒ ๒๒๙ ๙๓๑๔
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่ใต้ทางด่วนสาธุประดิษฐ์	สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์ สถานีดับเพลิงยานนาวา โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์	: ๐๒ ๒๘๖ ๑๒๑๘ : ๐๒ ๖๘๒ ๑๔๖๐ : ๐๒ ๒๑๑ ๙๖๒-๓ : ๐๒ ๒๘๙ ๗๐๐๐
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่พระราม ๙	สถานีตำรวจนครบาลห้วยขวาง สถานีดับเพลิงห้วยขวาง โรงพยาบาลราชวิถี	: ๐๒ ๖๙๒ ๖๖๙๑ : ๐๒ ๒๗๕ ๖๐๔๔ : ๐๒ ๒๗๖ ๑๖๔๖ : ๐๒ ๒๐๖ ๒๙๐๐
เขตการเดินรถที่ ๕	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่พระประแดง	สถานีตำรวจภูธรพระประแดง สถานีดับเพลิงพระประแดง โรงพยาบาลราชประชาสมาสัย	: ๐๒ ๔๖๒ ๕๐๑๐ : ๐๒ ๔๖๒ ๖๒๙๐ : ๐๒ ๓๘๖ ๘๒๕๓
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่กัลปพฤกษ์	สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน สถานีดับเพลิงตลาดพลู โรงพยาบาลทหารเรือ	: ๐๒ ๔๑๕ ๐๖๗๑ : ๐๒ ๔๖๖ ๑๗๙๔ : ๐๒ ๔๗๕ ๒๖๘๑
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่แสมดำ	สถานีตำรวจนครบาลแสมดำ สถานีดับเพลิงและกู้ภัยบางขุนเทียน	: ๐๒ ๔๕๐ ๓๐๑๐ : ๐๒ ๔๑๕ ๗๘๑๐
เขตการเดินรถที่ ๖	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่วัดไร่ขิง	สถานีตำรวจภูธรโพธิ์แก้ว สถานีดับเพลิงเทศบาลเมืองวัดไร่ขิง โรงพยาบาลสามพราน	: ๐๓๔ ๓๑๑ ๑๙๒ : ๐๓๔ ๒๒๕ ๕๗๒- : ๐๓๔ ๓๘๘ ๙๕๗
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่บรมราชชนนี	สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา สถานีดับเพลิงและกู้ภัยตลิ่งชัน	: ๐๒ ๔๔๑ ๓๕๔๗ : ๐๒ ๔๓๓ ๓๗๓๘
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่บรมราชชนนี		



แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



เขตการเดินรถที่ ๗	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่เทศบาลบางบัวทอง	สถานีตำรวจภูธรไทรน้อย สถานีดับเพลิงบางบัวทอง โรงพยาบาลไทรน้อย โรงพยาบาลบางบัวทอง	: ๐๒ ๙๒๓ ๘๗๗๘
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่บางบัวทอง		: ๐๒ ๒๗๑ ๗๖๗๙
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่ท่าอิฐ		: ๐๒ ๕๕๗ ๑๑๓๑
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่ท่าอิฐ		: ๐๒ ๕๗๑ ๗๘๙๙
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่ไทรน้อย		
เขตการเดินรถที่ ๘	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ อยู่กำแพงเพชร	สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ สถานีดับเพลิงบางโพ โรงพยาบาลบางโพ	: ๐๒ ๒๗๙ ๓๗๖๔ : ๐๒ ๕๘๕ ๗๒๑๘ : ๐๒ ๕๘๗ ๐๑๔๔
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ อยู่ใต้ทางด่วนรามอินทรา	สถานีตำรวจนครบาลบางเขน สถานีดับเพลิงและกู้ภัยบางเขน	: ๐๒ ๕๒๑ ๐๐๗๐ : ๐๒ ๕๒๑ ๐๓๙๗
	กลุ่มปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ อยู่สวนสยาม	สถานีตำรวจนครบาลบางชัน สถานีดับเพลิงบางชัน โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี	: ๐๒ ๕๑๗ ๑๗๑๗ : ๐๒ ๕๑๗ ๒๙๑๙ : ๐๒ ๕๔๘ ๑๐๐๐



แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



BMTA

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ