

## แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของกรมชลประทาน (สามเสน)

### เหตุการณ์อุทกภัย

สถานการณ์จำลอง มีดังนี้

๑. น้ำท่วมบริเวณกรมชลประทาน(สามเสน) และบริเวณโดยรอบ ความลึกเฉลี่ย ๑ เมตร การเดินทางเข้ามาในบริเวณกรมชลประทาน (สามเสน) ได้โดยทางเรือ

๒. ครุภัณฑ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า วัสดุ อุปกรณ์ เสียหายบางส่วนที่วางอยู่ระดับต่ำกว่าระดับน้ำ

๓. ไม่มีบุคคลากรบาดเจ็บหรือเสียชีวิต

### ภารกิจที่ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

๑. การวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ

๒. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เตือนภัย และ call center

๓. การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### แผนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านประชาสัมพันธ์

วันที่ ๑ ( ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

### ขั้นตอนกิจกรรม

๑. เมื่อรับทราบว่ามีวิกฤติการณ์เกิดขึ้น หัวหน้าทีมบริหารความต่อเนื่องด้านประชาสัมพันธ์ เรียกประชุมทีมปฏิบัติงานทั้งหมด เพื่อชี้แจงสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่สุดให้ทราบและเข้าใจตรงกันเสียก่อน

- จัดทำบัญชีรายชื่อผู้เกี่ยวข้องด้านประชาสัมพันธ์

- กำหนดสถานที่ในการประชุม ( ห้องประชุมกรม ชั้น ๓ อาคารอำนวยการ / สำนักชลประทานที่

๑๑ )

- จัดทำ line group ของทีมบริหารความต่อเนื่องด้านประชาสัมพันธ์

๒. ดำเนินการผลิตและประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ให้กับกลุ่มบุคลากรภายในองค์กรและชุมชนโดยรอบ รับทราบสถานการณ์อย่างทันทั่วทั้งที่

- จัดส่ง SMS ให้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ของกรมชลประทาน

- จัดส่งข้อมูล ข่าวสถานการณ์ให้กับสื่อมวลชน ผ่านทาง E-mail และ SMS

## วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

### ขั้นตอนกิจกรรม

๑. ติดตามสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันจากทีมบริหารความต่อเนื่องด้านวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ และสถานการณ์การดำเนินงานในภาพรวมทั้งหมด

๒. ดำเนินการผลิตและประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ให้กลุ่มบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร ได้รับทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและแนวทางการปฏิบัติตนในภาวะวิกฤติ

๓. จัดให้มีการแถลงข่าวแก่สื่อมวลชนโดยผู้บริหารระดับสูงหรือโฆษกเหตุการณ์ (โดยจะมีการกำหนดสถานที่ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ )

๔. ติดตามการเผยแพร่ข่าวของสื่อมวลชนให้ครอบคลุมทั่วถึง และให้ข้อมูลที่ถูกต้องหากมีการนำเสนอคลาดเคลื่อน

๕. ร่วมประชุมวางแผนร่วมกับคณะทำงานต่างๆ ตามสถานการณ์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปสถานการณ์เหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน

## วันที่ ๘ การตอบสนองในระยะกลาง ( ๑ สัปดาห์ )

### ขั้นตอนกิจกรรม

๑. ติดตามสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและแนวโน้มการคลี่คลายของสถานการณ์จากทีมบริหารความต่อเนื่องด้านวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ และสถานการณ์การดำเนินงานในภาพรวมทั้งหมด

๒. ดำเนินการผลิตและประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ให้กลุ่มบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร ได้รับทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและแนวทางการปฏิบัติตน

๓. จัดทำเอกสารข่าวสรุปเหตุการณ์จัดส่งให้กับสื่อมวลชน

๔. ติดตามการเผยแพร่ข่าวของสื่อมวลชนให้ครอบคลุมทั่วถึง และให้ข้อมูลที่ถูกต้องหากมีการนำเสนอคลาดเคลื่อน

๕. ติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น พร้อมประชาสัมพันธ์แจ้ง  
กำหนดการปิดศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม และสรุปผลการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์
๖. จัดทีมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์

## แผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของกรมชลประทาน (สามเสน)

### เหตุการณ์อัคคีภัย

สถานการณ์จำลอง มีดังนี้

- ไฟไหม้ตึกอาคารวิชาการ และตึกศูนย์วิศวกรรมกรมชลประทาน รวม ๒ ตึก เหตุการณ์เกิดขึ้นในวันอาทิตย์ ซึ่งเป็นวันหยุดราชการ
- ครุภัณฑ์ เครื่องใช้ไฟฟ้า วัสดุ อุปกรณ์ เสียหายเป็นจำนวนมาก
- มีบุคลากรบาดเจ็บรวม ๒๐ คน เนื่องจากการมาทำงานล่วงเวลาในวันหยุด

### ภารกิจที่ต้องดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

- การวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ
- การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เตือนภัย และ call center
- การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### แผนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ ทีมบริหารความต่อเนื่องด้านประชาสัมพันธ์

วันที่ ๑ ( ภายใน ๒๔ ชั่วโมง ) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันที

#### ขั้นตอนกิจกรรม

๑. เมื่อรับทราบว่ามีวิกฤตการณ์ไฟไหม้เกิดขึ้น เรียกประชุมทีมปฏิบัติงานทั้งหมด เพื่อชี้แจงสถานการณ์และแนวทางปฏิบัติให้ทีมงานประชาสัมพันธ์รับทราบและเข้าใจตรงกันเสียก่อน

ประเด็นข้อมูลที่จำเป็นที่ต้องการ เพื่อการประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย

- ๑.๑ ข้อมูลความเสียหายที่เกิดจากอัคคีภัย
- ๑.๒ ข้อมูลการกอบกู้สถานการณ์ด้านต่างๆ
- ๑.๓ ข้อมูลรายชื่อผู้ได้รับบาดเจ็บ อาการบาดเจ็บ โรงพยาบาลที่ให้การรักษา
- ๑.๔ ข้อมูลเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับหน่วยงานที่ได้รับความเสียหาย เบอร์โทร. สถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราว เป็นต้น

๒. ดำเนินการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ให้กลุ่มบุคลากรภายในองค์กรและสื่อมวลชน โดยรอบ รับทราบสถานการณ์อย่างทันทั่วถึง

- โฆษกเหตุการณ์ให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน
  - การเข้าเยี่ยมผู้ได้รับบาดเจ็บที่โรงพยาบาล
๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

## วันที่ ๒-๗ การตอบสนองในระยะสั้น

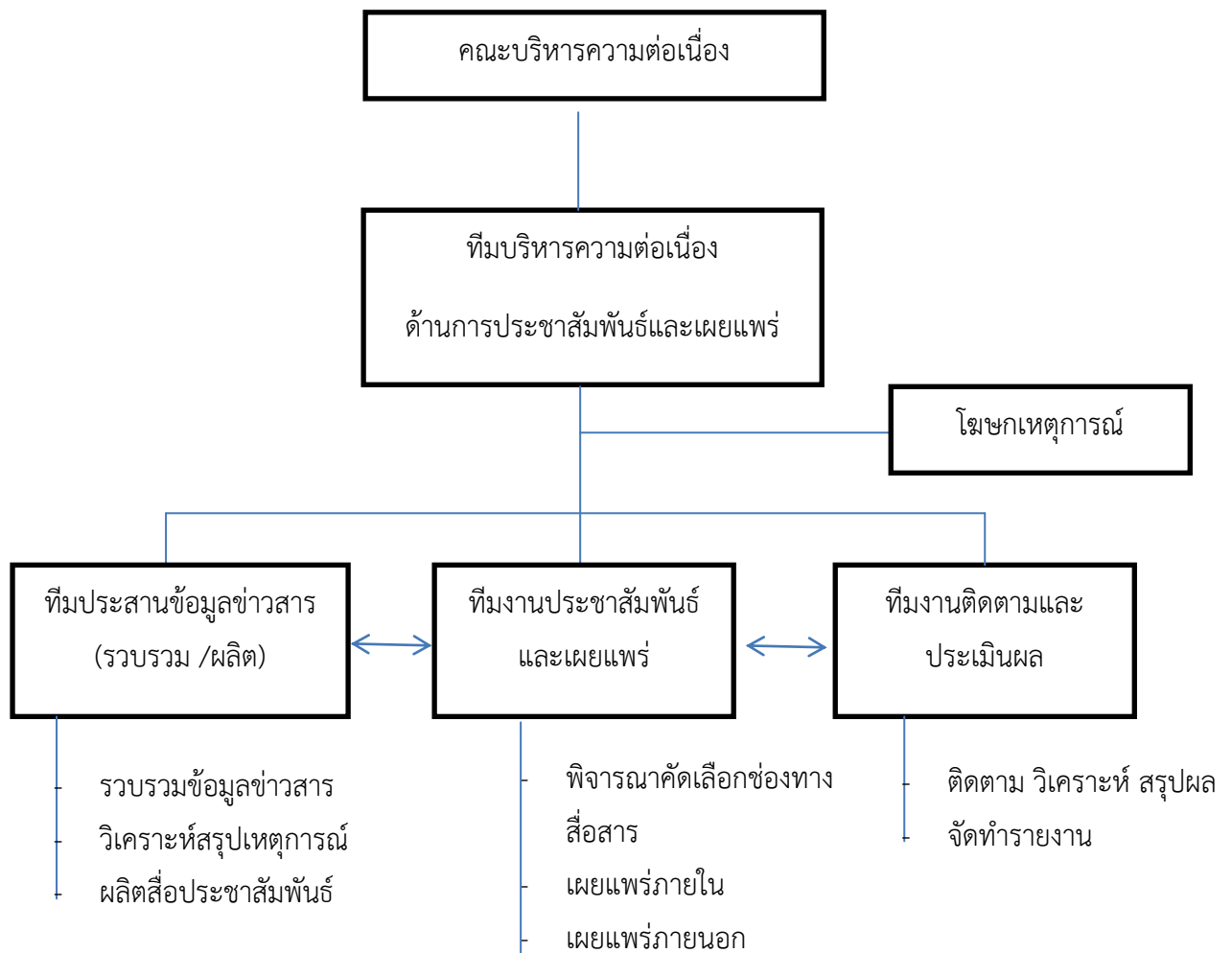
### ขั้นตอนกิจกรรม

๑. ติดตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมความเสียหายและแนวทางปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน
๒. ดำเนินการผลิตและประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ให้กลุ่มบุคลากรภายในองค์กรและชุมชนโดยรอบ ได้รับทราบสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและแนวทางการปฏิบัติตน
๓. จัดทำสรุปภาพรวมความเสียหายเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงหรือโฆษกเหตุการณ์ออกแถลงการณ์ให้บุคลากรภายในองค์กรรับทราบ รวมทั้งบุคคลภายนอกที่จะมาติดต่อราชการกับกรม
๔. ติดตามการเผยแพร่ข่าวของสื่อมวลชน / การตอบสนองของบุคลากรในองค์กร
๕. ร่วมประชุมวางแผนร่วมกับคณะทำงานต่างๆ ตามสถานการณ์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปสถานการณ์เหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบัน และใช้ในการวางแผนขั้นต่อไป
๖. จัดทำสำรองเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานที่เสียหาย

## เอกสารแนบท้าย ทีมงานบริหารความต่อเนื่องด้านประชาสัมพันธ์

แผนภูมิ โครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่องด้านประชาสัมพันธ์ (กรมชลประทาน)

### แผนภูมิโครงสร้างทีมบริหารความต่อเนื่องด้านประชาสัมพันธ์



## องค์ประกอบคณะทำงาน :

๑. ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน
๒. ผู้อำนวยการศูนย์ประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ
๓. ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
๔. เจ้าหน้าที่กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
  - นักประชาสัมพันธ์
  - ช่างภาพ
  - เจ้าหน้าที่ธุรการ

## ขั้นที่ ๑ การเตรียมความพร้อมรับมือภาวะวิกฤติ

๑. จัดทำทำเนียบรายชื่อผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
๒. จัดทำทำเนียบสื่อมวลชน
๓. จัดทำรายการอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นในการสื่อสาร ได้แก่
  - โทรศัพท์ , โทรสาร
  - เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตั้งโต๊ะ และกระเป๋าหิ้ว )
  - เครื่องมือถ่ายเอกสาร
  - โทรศัพท์มือถือ / วิทยุสื่อสารสำหรับติดต่อกับหน่วยอื่น
  - เครื่องรับโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ สำหรับการติดตามและประเมินทิศทางการรายงานข่าวของสื่อมวลชน
  - กล้องถ่ายวิดีโอ ถ่ายภาพนิ่ง และอุปกรณ์แสงไฟ
  - กระดานไวท์บอร์ด
  - สัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าเป็นทีมประชาสัมพันธ์

## ขั้นที่ ๒ การดำเนินงานในระหว่างเกิดเหตุภาวะวิกฤต

### ขั้นตอนการปฏิบัติ :

๑. เมื่อรับทราบว่ามีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น ต้องเรียกประชุมทีมปฏิบัติงานทั้งหมด เพื่อชี้แจงสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันที่สุดให้ทราบและเข้าใจตรงกันเสียก่อน

๒. แบ่งมอบหน้าที่และจัดชุดปฏิบัติงานต่างๆ เช่น

- ชุดรวบรวมข้อมูลข่าวสารเบื้องต้น ณ ที่เกิดเหตุ
- ชุดปฏิบัติงานประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์
- ชุดปฏิบัติงาน ณ ศูนย์แถลงข่าว / ศูนย์สื่อมวลชน
- ชุดปฏิบัติงาน ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ ( Call Center )

๓. แต่งตั้งโฆษกเหตุการณ์ (Spokesman) อย่างน้อย ๑ คน เพื่อทำหน้าที่ และแถลงข่าวให้สัมภาษณ์และตอบคำถามของสื่อมวลชน

๔. กำหนดเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น คำแถลงการณ์ ข่าว บทความ ภาพข่าว

๕. กำหนดกลยุทธ์และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร

กลุ่มเป้าหมายภายใน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมชลประทาน สามเสน / และเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค

### วิธีการและรูปแบบการสื่อสาร

- เสียงตามสาย (ในกรณีที่มีระบบยังใช้ได้)
- สัญญาณเตือนภัย
- ระบบ SMS (ส่งข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ)
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Web site facebook



**กลุ่มเป้าหมายภายนอก    หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สื่อมวลชน**

**วิธีการและรูปแบบการสื่อสาร**

- e-mail
- ระบบ SMS (ส่งข้อความสั้นทางโทรศัพท์มือถือ)
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Web site facebook
- โทรศัพท์ โทรสาร
- จัดแถลงข่าว / เชิญสื่อมวลชนดูพื้นที่จริง

๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ โดยยึดหลักการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามข้อเท็จจริงอย่างรวดเร็ว ตรงไปตรงมา ผ่านสื่อต่างๆ อย่างเป็นระบบและอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารระดับสูงหรือโฆษกเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการให้ข้อมูล

**ขั้นที่ ๓ ติดตามและประเมินผลการประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น**

- จัดทำคำแถลงสรุปเหตุการณ์ เมื่อเหตุการณ์วิกฤตจบลง
- แจกกำหนดการปิดศูนย์ข้อมูลข่าวสารร่วม
- สรุปผลการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

\*\*\*\*\*