ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยเพื่อจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ.

(EXAT's Peril Warning System For Business Continuity Management)

นำเสนอโดย

1. นางสาวจารุวรรณ ถนอมศิลป์
ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกควบคุมภายในระบบงานหลัก
2. นางสาวธนิษา สังข์แสง
ตำแหน่ง วิทยากร 6 แผนกควบคุมภายในระบบงานหลัก
3. นายปิติภัทร ประคัลภวงส์
ตำแหน่ง วิทยากร 5 แผนกประเมินผลการบริหารความเสี่ยง

กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

EARLY WARNING SYSTEM

หัวข้อนำเสนอ

1. บทสรุปของผู้บริหาร
2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน
3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่
6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข
8. ความท้าทายต่อไป
9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

1.บทสรุปของผู้บริหาร

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ Business Continuity Management System : BCMS) ของ กทพ.

เพื่อบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน

กทพ. ได้นำระบบ BCMS มาใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2549 เพื่อสนับสนุน ระบบERM ซึ่งเป็นการบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันขององค์กร

เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมแก้ไขสถานการณ์วิกฤต

กทพ ได้มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP)

ตระหนักถึงทุกความเสี่ยงที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์สำคัญที่ไม่คาดการณ์

จัดทำ “ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยเพื่อจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ. (EXAT’s Peril Warning System For Business Continuity Management)

มุ่งสู่การพัฒนาการเชื่อมโยงกับระบบความเสี่ยงอื่น ๆ ภายในองค์กร เพื่อเป็นฐานข้อมูล (Database)

พัฒนาระบบเพื่อสามารถใช้ประกอบการวิเคราะห์ ในรูปแบบของ API สำหรับประกอบการวิเคราะห์กับหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานต่าง ๆ แจ้งเตือนกับหน่วยงานอื่น (Notification) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Real Time)

ประสิทธิผลของระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยเพื่อจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ.

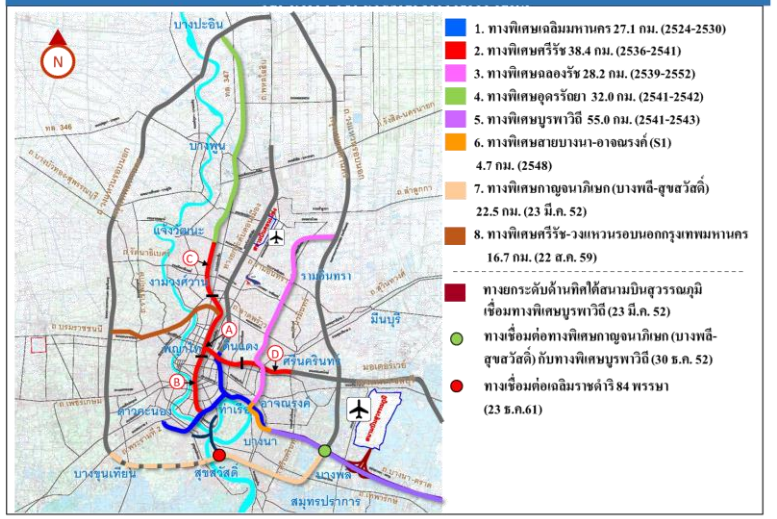
ลดการใช้งานกระดาษในสำนักงานได้ร้อยละ 99

สามารถลดระยะเวลาการช่วยเหลือรถที่เกิดอุบัติเหตุให้พ้นการกีดขวางการจราจรบนทางพิเศษ

สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ กทพ.

2. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรและหน่วยงาน

ทางพิเศษที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน (8 สายทาง / 224.6 กม.)



ช่องทาง Easy Pass

ลักษณะธุรกิจ

เป็นรัฐวิสาหกิจ ที่สร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษ ตลอดจนบำรุงรักษาทางพิเศษ

วิสัยทัศน์ (Vision)

องค์กรนวัตกรรมเพื่อการเดินทางและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

(Innovation for better drive and better life)

ค่านิยม (Core Value)

บริการที่ดี พัฒนาก้าวไกล ภาพลักษณ์ใสสะอาด

ภารกิจ (Mission)

1. จัดให้มี พัฒนา/ปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัย
2. บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม
3. บริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม
4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กร

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

จากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการและภาพลักษณ์
- เป็นแบบสอบถามด้วยการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วยประเด็น
  1) ความพึงพอใจ 8 ด้าน
  2) ความต้องการ และความคาดหวัง

สำรวจโดย third party
ปีละ 1 ครั้ง

Customer needs

กลุ่มลูกค้า

- การได้รับการช่วยเหลือจากเหตุการณ์พิเศษได้ทันที

กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ลดระยะเวลาการช่วยเหลือรถที่เกิดอุบัติเหตุให้พ้นการกีดขวางการจราจร
- มีฐานข้อมูลที่สามารถ ค้นหา และ ศึกษาแนวทางแก้ไข

ประสานงาน

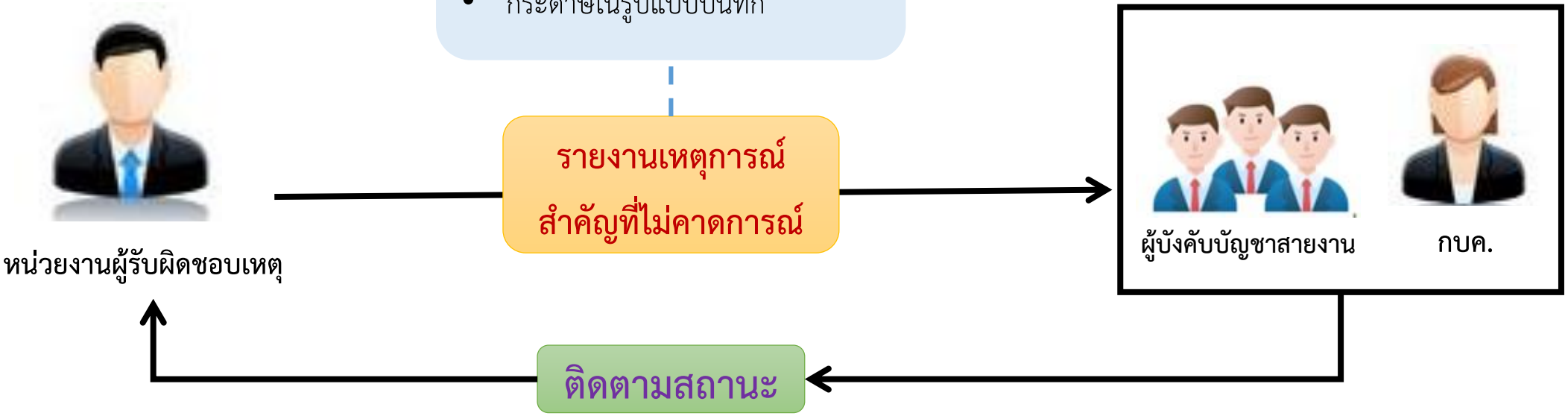
กลุ่มผู้บริหาร กทพ.

มีฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์/ปรับปรุงการให้บริการให้กับลูกค้า

พัฒนาคุณภาพและบริการ

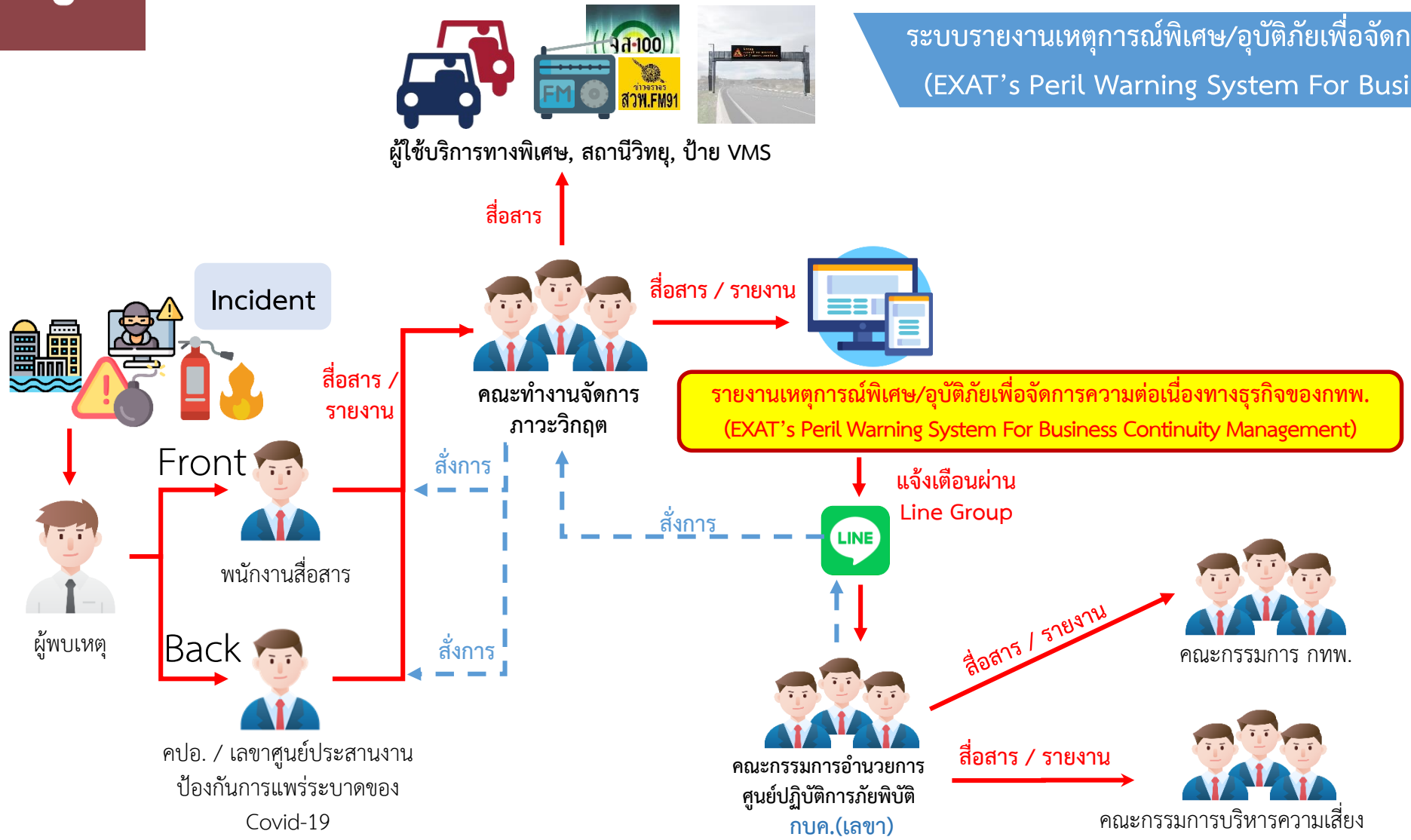
4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

- รายงานผ่านทางโทรศัพท์
- การสื่อสารSocial Network (Line)
- กระดาษในรูปแบบบันทึก



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

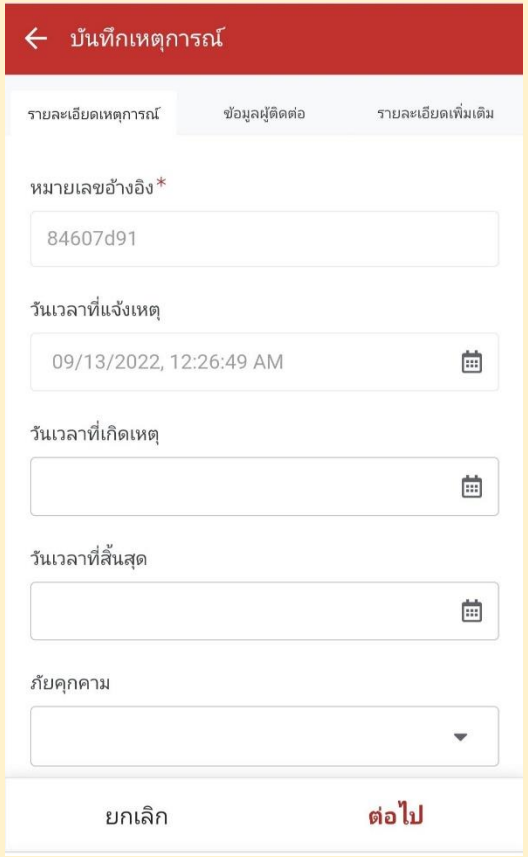
ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยเพื่อจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของกทพ. (EXAT's Peril Warning System For Business Continuity Management)



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่(ต่อ)

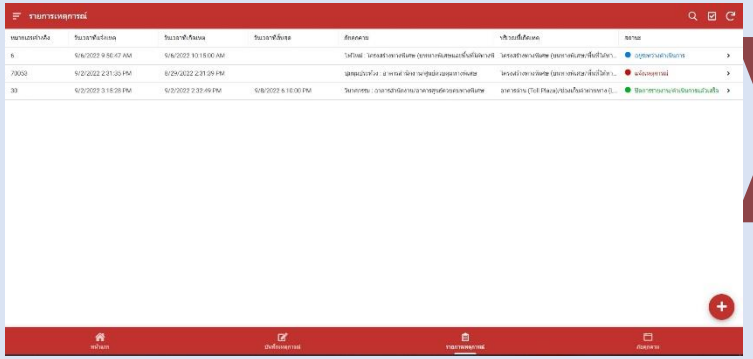
1 แจ้งเหตุ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบเหตุ กรอกข้อมูลตามลำดับ



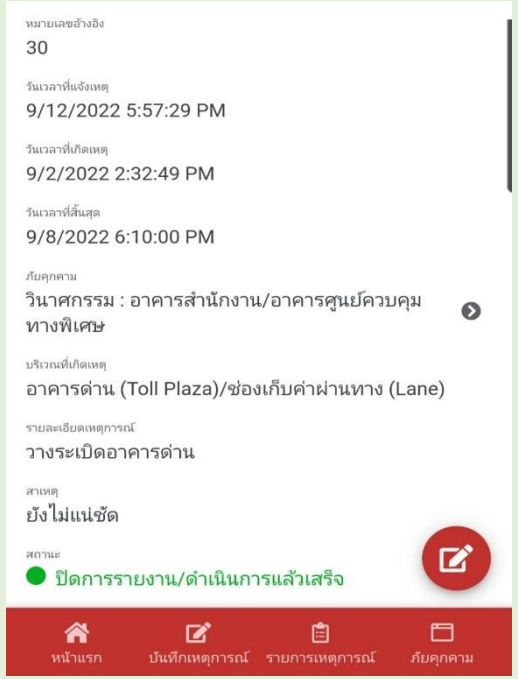
2 เพิ่มเติมหรือแก้ไขรายละเอียดเหตุการณ์

หน่วยงานผู้รับผิดชอบเหตุสามารถเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลสรุปเหตุการณ์ สรุปสาเหตุ หรือเพิ่มข้อมูลแนวทางการแก้ไข แนวทางการป้องกัน การสื่อสารต่อสาธารณะ โดยสามารถบันทึกและพักไว้ เพื่อที่หน่วยงานจะสามารถเข้ามาเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะครบถ้วน สมบูรณ์ และส่ง E-mail แจ้ง กบค.



3 ปิดการรายงาน

เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบเหตุกรอกข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง ให้กดปุ่ม ปิดการรายงาน เพื่อที่ระบบจะส่ง E-mail แจ้ง กบค. (หน่วยงานไม่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลได้อีก)

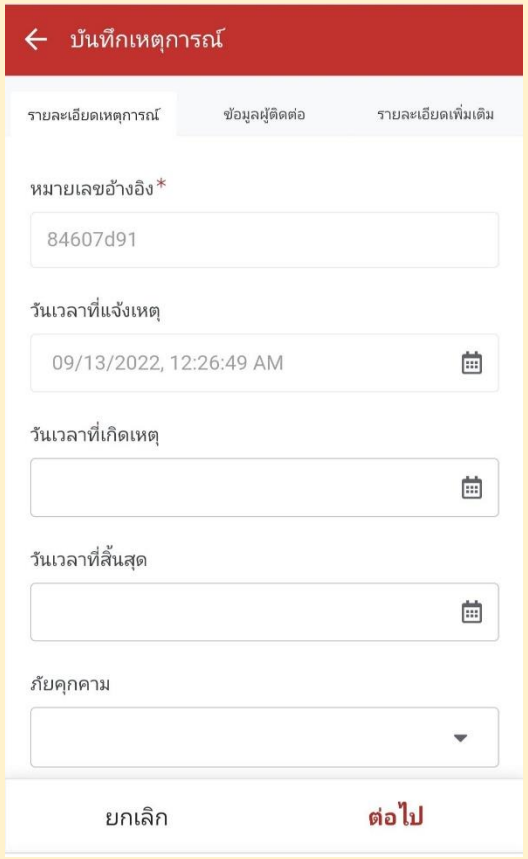


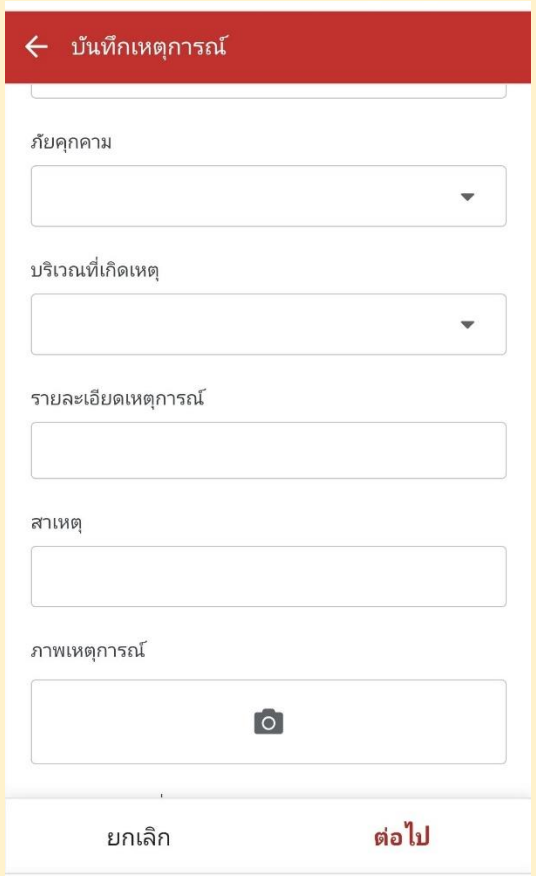
5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่(ต่อ)

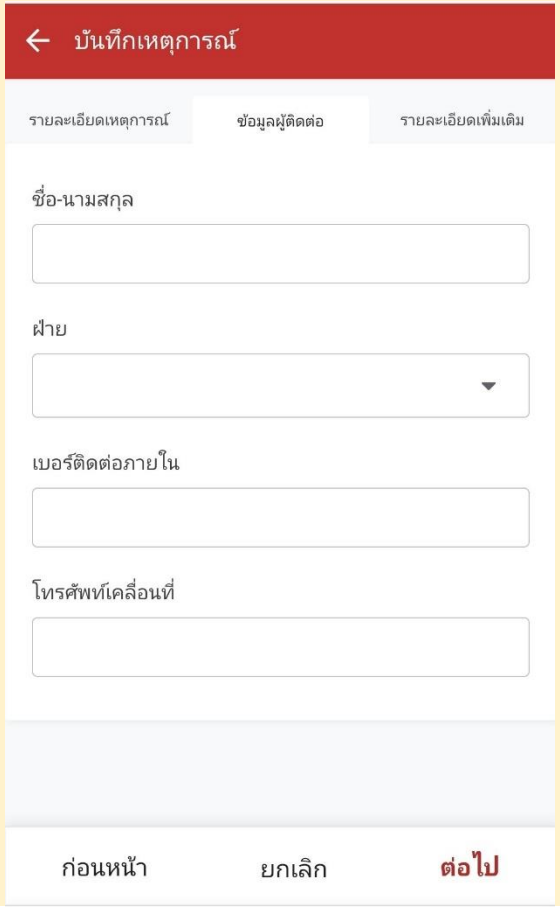
1

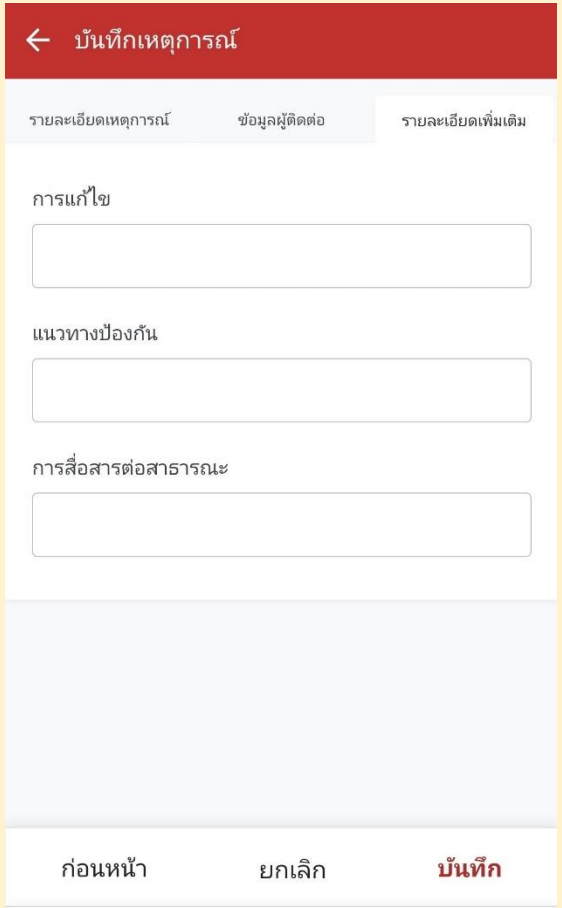
แจ้งเหตุ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบเหตุ กรอกข้อมูลตามลำดับ







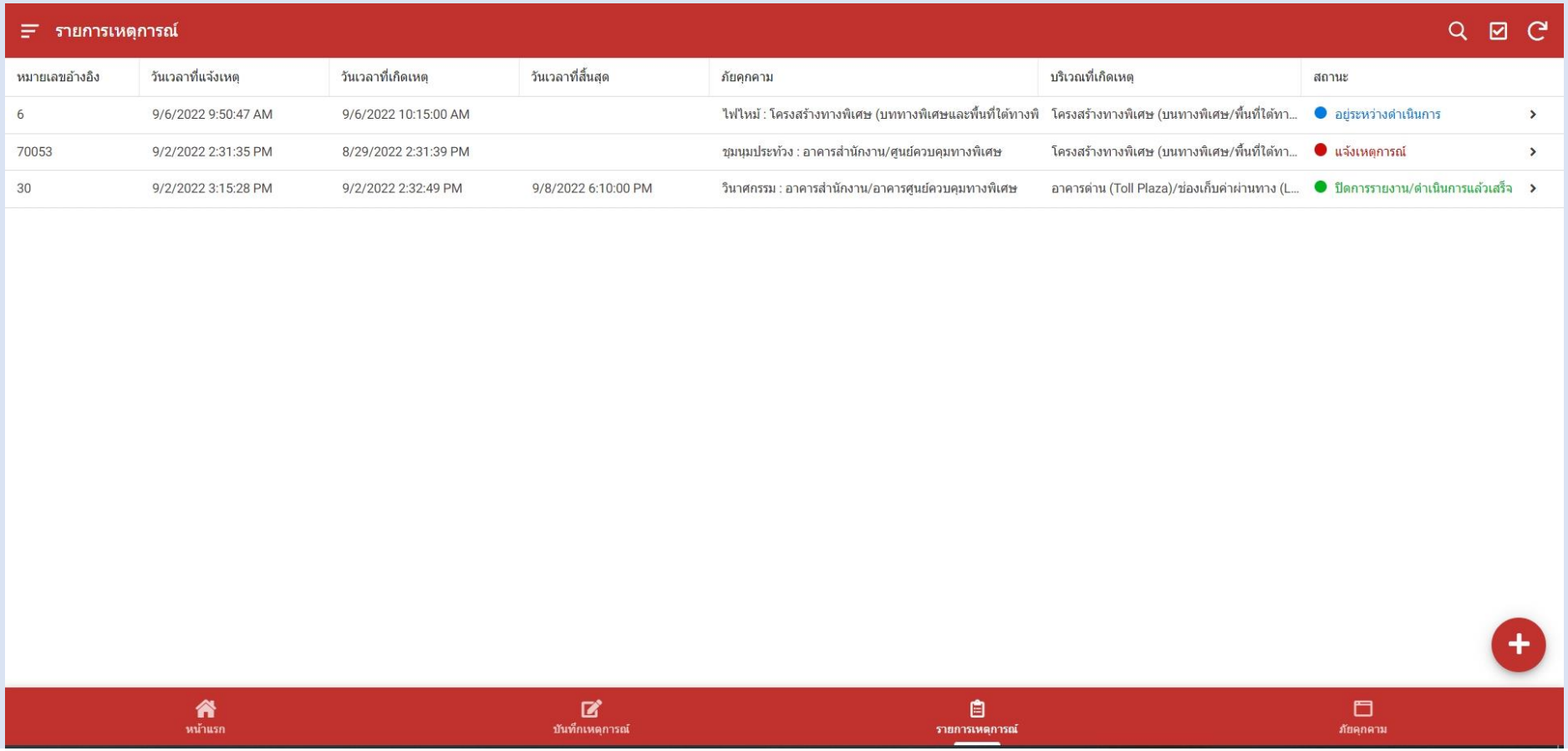


5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่(ต่อ)

2

เพิ่มเติมหรือแก้ไขรายละเอียดเหตุการณ์

หน่วยงานผู้รับผิดชอบเหตุสามารถเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลสรุปเหตุการณ์ สรุปสาเหตุ หรือเพิ่มข้อมูลแนวทางการแก้ไข แนวทางการป้องกัน การสื่อสารต่อสาธารณะ โดยสามารถบันทึกและพักไว้ เพื่อที่หน่วยงานจะสามารถเข้ามาเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะครบถ้วน สมบูรณ์ และส่ง E-mail แจ้ง กบค.

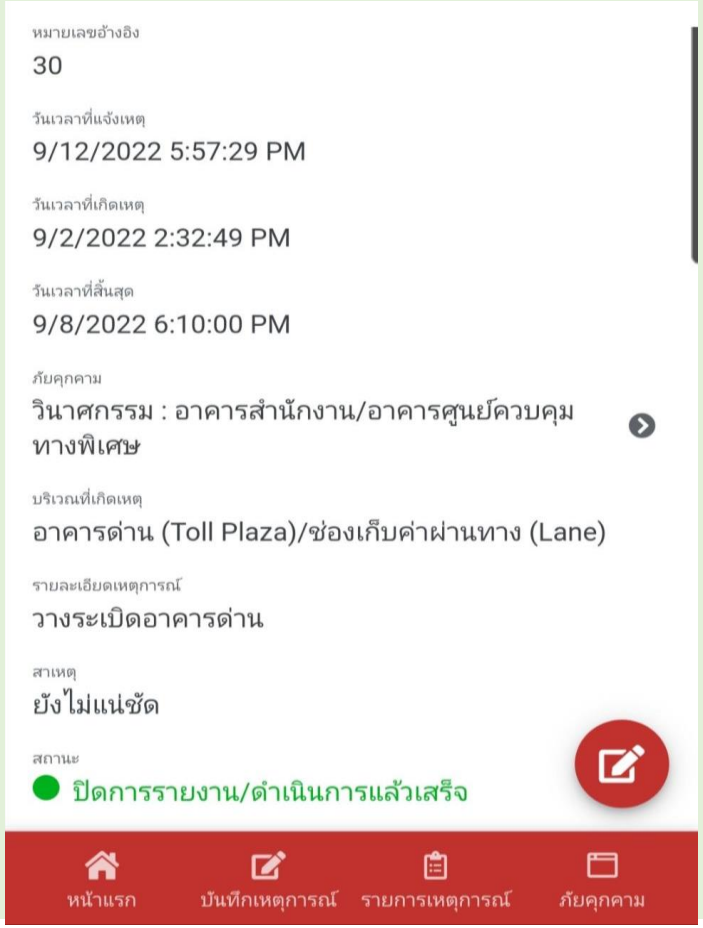


5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่(ต่อ)

3

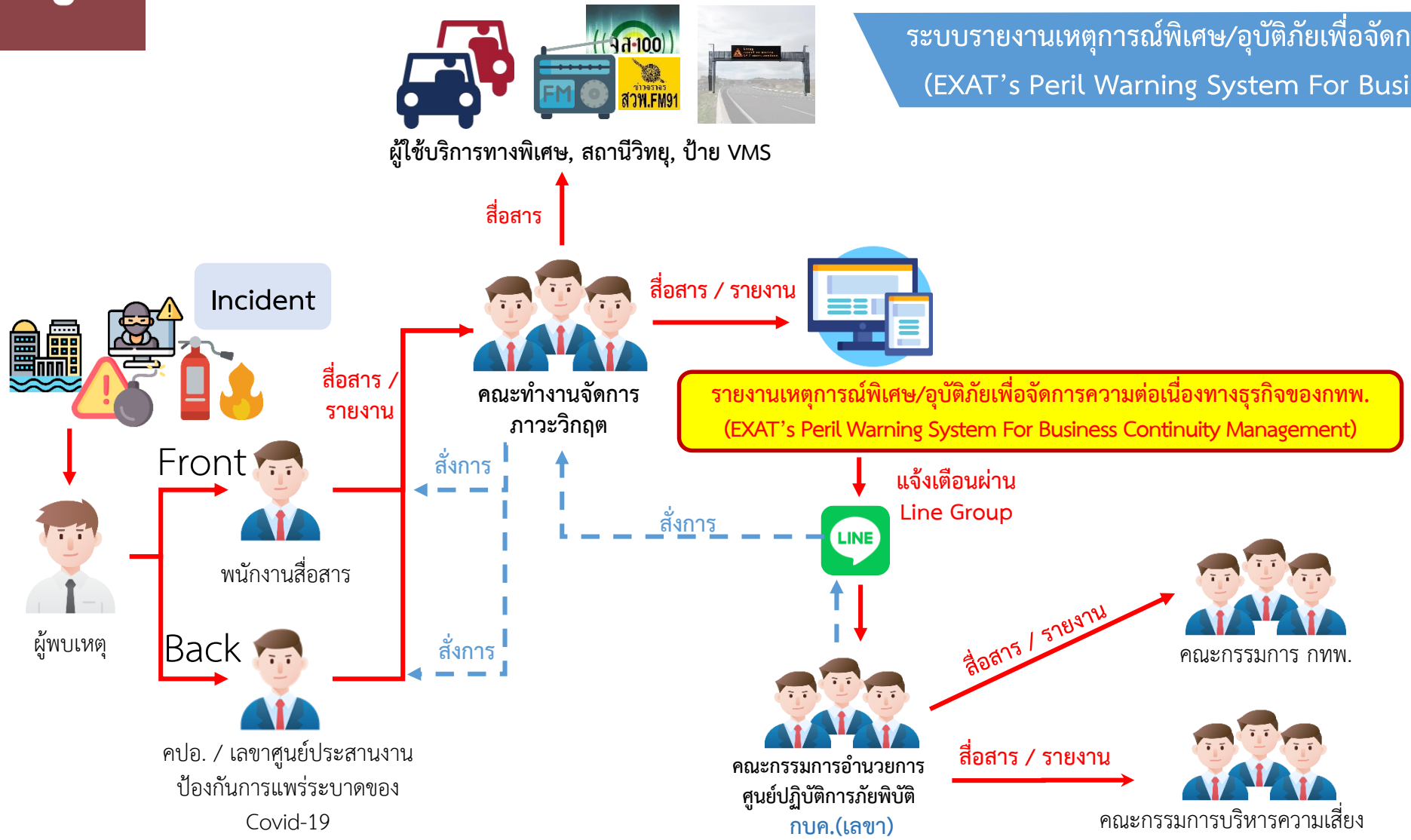
ปิดการรายงาน

เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบเหตุกรอกข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง ให้กดปุ่ม ปิดการรายงาน เพื่อที่ระบบจะส่ง E-mail แจ้ง กบค. (หน่วยงานไม่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลได้อีก)



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยเพื่อจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของกทพ. (EXAT's Peril Warning System For Business Continuity Management)



5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่(ต่อ)

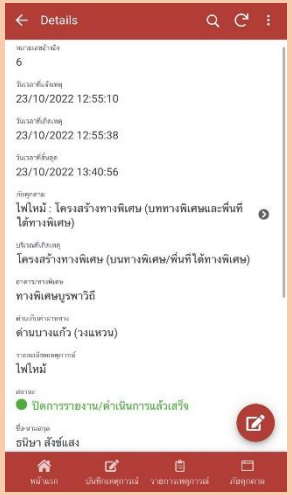
ตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

เหตุการณ์อัคคีภัย

เมื่อวันที่ 23 ตุลาคม 2565 เวลา 12.55 น. จราจรทางพิเศษฯ ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่กู้ภัยฯ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 ให้ความช่วยเหลือฯกรณีเหตุเพลิงไหม้รถยนต์ส่วนบุคคลบริเวณด่านฯประชาชื่น 2 ขาเข้า โดยสามารถควบคุมเพลิงไหม้รถยนต์ได้เรียบร้อย ปลอดภัยทั้งผู้ขับขี่และเจ้าหน้าที่ ก่อนนำรถที่เกิดเหตุส่ง สน.ทางด่วน 2 ดำเนินการต่อไป

เมื่อเกิดเหตุการณ์อัคคีภัยบนทางพิเศษ**ก่อนมีระบบ**รายงานเหตุการณ์พิเศษ ใช้เวลาในการดับเพลิง **โดยเฉลี่ย 55 นาที**

เมื่อนำงานระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษมาใช้กับเหตุการณ์จริง



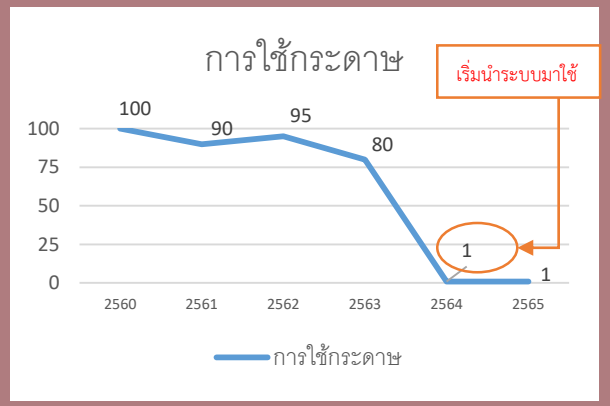
ผลการดำเนินงาน

1) ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ สามารถประสานกับคณะทำงานจัดการภาวะวิกฤตเพื่อสั่งการพนักงานสื่อสารให้ประสานงานแก้ไขให้รวดเร็วขึ้น โดยใช้ **ระยะเวลาทั้งหมด 45 นาที**
2) ระบบมีการเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูลทำให้ลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล
3) มีการบันทึกวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการลดระยะเวลาการกู้ภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยในครั้งถัดไป

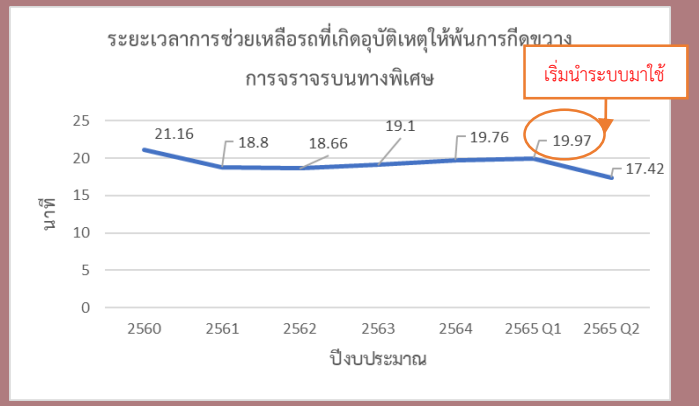
ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ สามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการดับเพลิงให้แล้วเสร็จนับจากได้แจ้งเหตุ(RTO) จากเป้าหมายที่ 1ชม. **อยู่ที่ 45 นาที** (กรณีไม่มีระบบอยู่ที่ 55 นาที)

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานและประโยชน์ที่ได้รับ

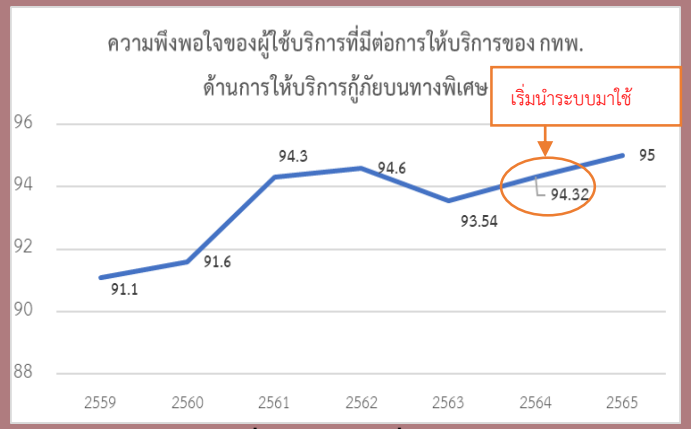
1) ลดการใช้งานกระดาษในสำนักงานได้ร้อยละ 99
2) สามารถลดระยะเวลาการช่วยเหลือรถที่เกิดอุบัติเหตุให้พ้นการกีดขวางการจราจรบนทางพิเศษได้
3) พัฒนากระบวนการการให้บริการของ กทพ. โดยสามารถสะท้อนประสิทธิผลได้จากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ กทพ.



เปอร์เซ็นต์การใช้กระดาษในสำนักงาน

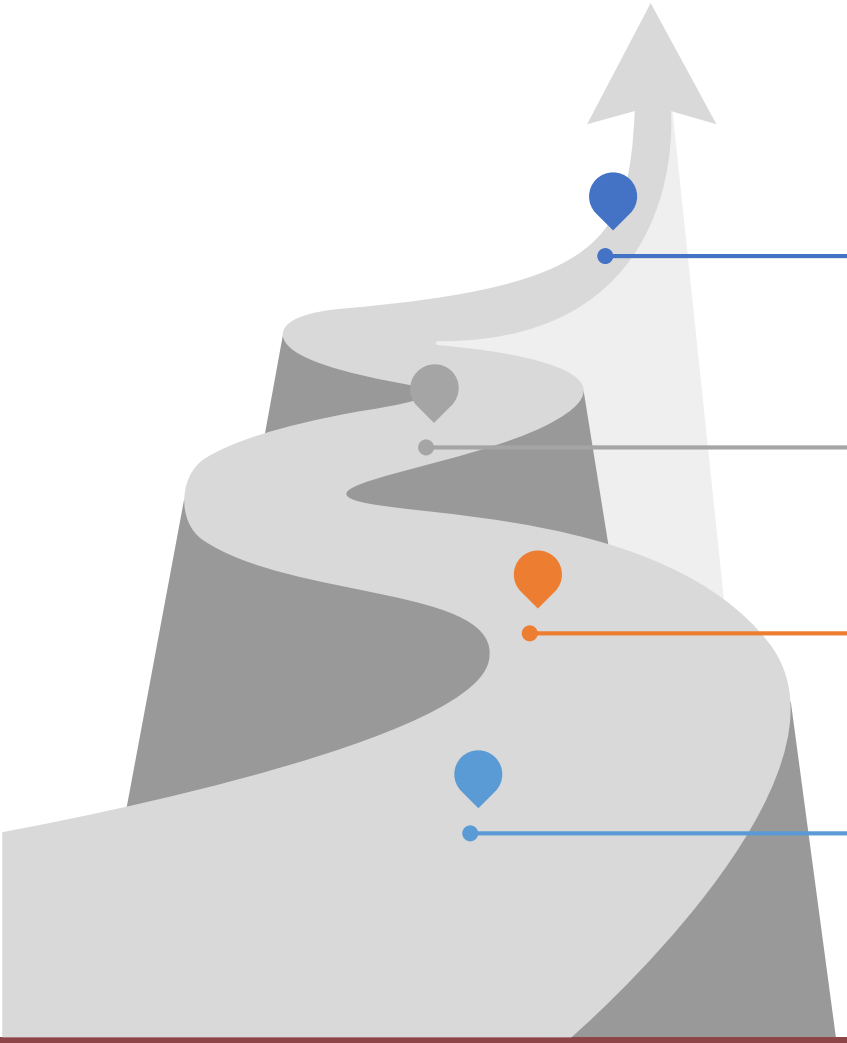


ระยะเวลาการช่วยเหลือรถที่เกิดอุบัติเหตุ
เมื่อนำระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษใช้ปฏิบัติ



ผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงเมื่อใช้ระบบรายงาน
เหตุการณ์พิเศษ ผ่านผลตัวชี้วัด

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน



01 รูปแบบข้อมูลรองรับการดำเนินการในอนาคต

02 ความสามารถในการเข้าฐานข้อมูลอื่น ๆ

03 คุณภาพของข้อมูล

04 การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

8. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค

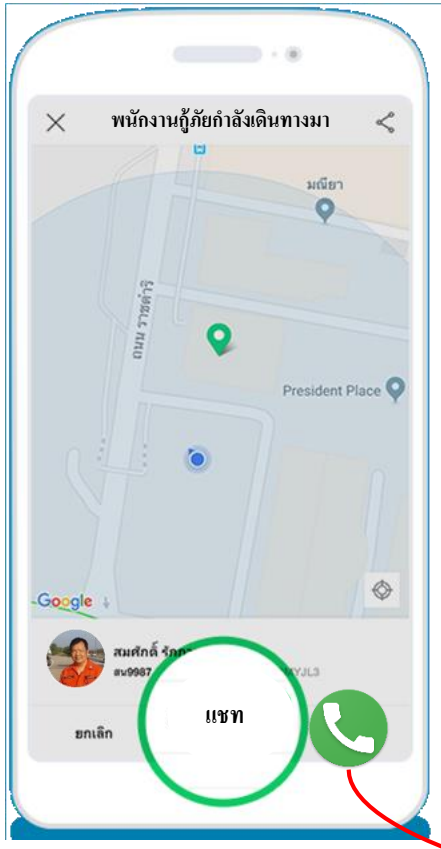
การขาดการสนับสนุนทางด้านข้อมูลจากทาง Owner

แนวทาง แก้ไข

1. ออกบันทึกแจ้งเพื่อสร้างเป็นบรรทัดฐานในการบันทึกข้อมูล
2. ให้ความรู้ ความเข้าใจ กับการใช้ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ
3. มีผู้รับคอยประสาน แก้ไขข้อมูลสำหรับการใช้งานในระบบ

9. ความท้าทายต่อไป

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗ (การพัฒนา/ต่อยอดกระบวนการหรือองค์ความรู้เดิม) (Pilot Project)



สามารถเชื่อมต่อข้อมูล Real Time

- **มุ่งสู่การพัฒนาการเชื่อมโยงฐานข้อมูล (Database) กับระบบอื่น ๆ ภายในองค์กร**
  - การใช้ Big data เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการเกิดอุบัติภัยที่มีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต และเพื่อแจ้งเตือน (Notification) แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เฝ้าระวังและเตรียมพร้อมรับมือ
  - พัฒนาการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Dashboard แบบ Realtime
  - เชื่อมต่อกับ EXAT Portal เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบและการเข้าถึงข้อมูล/รายงานต่าง ๆ

9. ความท้าทายต่อไป (ต่อ)

ปี 2564

ระบบขอความช่วยเหลือบนทางพิเศษ (SOS) ผ่าน EXAT Portal

พัฒนาช่องทางการขอความช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ โดยพัฒนา EXAT Portal Application ให้รองรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน (SOS) เพื่อแจ้งขอความช่วยเหลือผ่านระบบมือถือ (Mobile)

ปี 2565

ระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยเพื่อจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ.

พัฒนาช่องทางการรายงานและสร้างฐานข้อมูลสำหรับเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัย เพื่อให้มีข้อมูลในการติดตามวิเคราะห์เหตุกาณ์ที่มีแนวโน้มจะเกิดความเสี่ยงล่วงหน้า ทำให้ธุรกิจของ กทพ. ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และยกระดับการให้บริการแก่ผู้ใช้ทางพิเศษ

การบูรณาการในอนาคต

EXAT Portal

เชื่อมโยงระบบ ระบบขอความช่วยเหลือบนทางพิเศษ (SOS) และระบบรายงานเหตุการณ์พิเศษ/อุบัติภัยเพื่อจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ.

เชื่อมโยงฐานข้อมูลของสองระบบ เพื่อบูรณาการการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการรายงานและการเข้าถึงข้อมูล/รายงานผ่านมือถือ

ถาม - ตอบ