



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก

รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ
(Business Impact Analysis Report)

จัดทำโดย

คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก



รายละเอียดเอกสาร

ชื่อโครงการ	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
ชื่อเอกสาร	รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis Report)
จัดทำโดย	คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

ครั้งที่	ผู้ดำเนินการ	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียด
1	คณะทำงาน BCM กฟอ.หล่มสัก	23 มีนาคม 2558	ออกเอกสารครั้งแรก
2	คณะทำงาน BCM กฟอ.หล่มสัก	29 กรกฎาคม 2559	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2558
3	คณะทำงาน BCM กฟอ.หล่มสัก	28 เมษายน 2560	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2559

หมายเหตุ: หากเอกสารฉบับนี้ไม่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นระยะเวลานานกว่า 12 เดือน เอกสารฉบับนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สารบัญ

หน้า

บทนำ	3
คำจำกัดความ	4
วัตถุประสงค์	5
ขอบเขต	5
วิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	6
ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลัก	6
กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์	6
รวบรวมข้อมูล	6
วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	7
ระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD)	7
ระบุค่าระยะเวลาดำเนินการในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO)	7
จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ/กิจกรรม	7
ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	8
ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลัก	8
กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์	15
รวบรวมข้อมูล	16
วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	24
ระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD)	28
ระบุค่าระยะเวลาดำเนินการในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO)	29
สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์	30



บทนำ

ตามแนวคิด วิธีการ และแผนการดำเนินงานสำหรับโครงการบริหารธุรกิจให้เกิดความต่อเนื่อง กำหนดให้ดำเนินการศึกษาและทำความเข้าใจองค์กร รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis: BIA) เพื่อระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) ของแต่ละกิจกรรม โดยมีขอบเขตในการวิเคราะห์ คือ “กระบวนการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อยกเว้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหาข้างต้น จะไม่ครอบคลุมถึงขั้นตอนการวางแผนและกระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย”

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดำเนินการโดยอ้างอิงตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 โดยวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่กิจกรรมหรือกระบวนการหลักของ กฟภ. หยุดชะงัก โดยพิจารณาผลกระทบเป็นจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ ทั้งนี้ ผู้จัดทำได้ สรุปผลการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจไว้ในหัวข้อ “ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ” ในส่วนท้ายของรายงานฉบับนี้



คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)	แนวทางในการกำหนดนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือภัยพิบัติที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักลง กิจกรรมที่สำคัญจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง
การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)	กระบวนการวิเคราะห์และวัดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่เกิดจากการหยุดชะงักของการดำเนินงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)	กระบวนการในการระบุ วิเคราะห์ และประเมินผลความเสี่ยง เพื่อระบุภัยคุกคามที่อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
แผนการจัดการอุบัติเหตุ (Incident Management Plan)	แผนที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือภัยพิบัติ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทรัพยากร บริการ และสิ่งที่ต้องปฏิบัติสำหรับการบริหารจัดการอุบัติเหตุ
แผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan)	เอกสารที่รวบรวมขั้นตอน และข้อมูลซึ่งทำให้องค์กรพร้อมที่จะนำไปใช้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้สามารถดำเนินการในกิจกรรมหรือกระบวนการหลักในระดับที่กำหนดไว้
ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption)	ช่วงเวลานานที่สุดที่ธุรกิจหยุดชะงัก หากเกินกำหนดช่วงเวลานี้แล้ว จะไม่สามารถทำให้ธุรกิจฟื้นคืนสู่สภาพปกติได้
ระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Time Objective)	ระยะเวลาเป้าหมายที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมหรือกระบวนการกลับสู่สภาวะปกติหลังจากเกิดการหยุดชะงัก
สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Sites)	สถานที่ปฏิบัติงานทดแทน เพื่อดำเนินธุรกิจให้มีความต่อเนื่อง เมื่อเกิดการหยุดชะงักของการดำเนินงาน เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ



วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาผลกระทบทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้นเมื่อการดำเนินงานหยุดชะงัก
- เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานของกระบวนการ/กิจกรรมที่สำคัญ
- เพื่อระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) และค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม

ขอบเขต

กระบวนการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ครอบคลุมถึงขั้นตอนการวางแผนและกระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย

ดังนั้น สินค้า/บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊กที่อยู่ในขอบเขตการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจมีดังนี้

สินค้า/บริการ	คำอธิบาย
บริการโครงข่าย	เป็นบริการเพื่อส่งมอบกระแสไฟฟ้า จากผู้ผลิตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกระดับแรงดันไฟฟ้า โดยครอบคลุมการดำเนินการดังนี้ ■ การส่งการระบบไฟฟ้า ■ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ■ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
บริการทั่วไป	เป็นบริการในการรับเรื่องจากผู้ใช้บริการ และบริการหลังการขาย เพื่อสนับสนุนจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ซึ่งครอบคลุมการให้บริการดังนี้ ■ การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ■ การขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ■ การขอแก้ไขเพิ่ม/ลด การใช้ไฟฟ้า



วิธีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดำเนินการโดยอ้างอิงตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 เป็นแนวทางในการดำเนินการ มีวิธีดังต่อไปนี้



ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลัก

ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้า/บริการ ที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งกระบวนการ/กิจกรรมหลักส่วนใหญ่จะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ผู้ใช้บริการโดยตรง หากขาดกระบวนการ/กิจกรรมเหล่านี้แล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการส่งมอบสินค้า/บริการได้ ทั้งนี้ แต่ละกระบวนการ/กิจกรรมหลักให้ระบุผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนถัดไป

กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์

กำหนดหลักเกณฑ์ที่จะใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ โดยสามารถจำแนกออกเป็นผลกระทบในด้านต่างๆ ที่ควรคำนึงถึง เช่น ด้านการเงิน ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ เป็นต้น และกำหนดวิธีการคำนวณคะแนนของผลกระทบ ตลอดจนการกำหนดระดับคะแนนที่ยอมรับได้ (Acceptance) ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเห็นชอบโดยคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม

รวบรวมข้อมูล

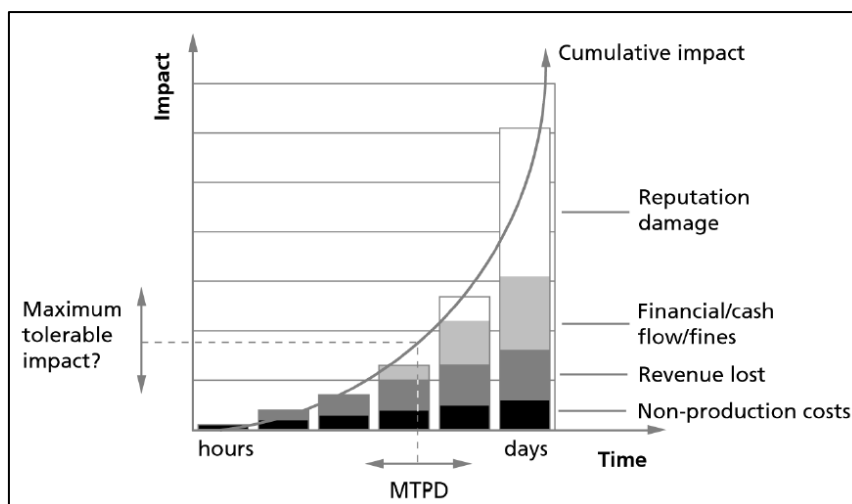
ดำเนินการรวบรวมข้อมูลของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรมหลักที่ระบุในขั้นตอนแรก รวบรวมรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยการรวบรวมข้อมูลอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ สอบทานเอกสาร ใช้แบบสอบถาม หรือประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) โดยพิจารณาความเหมาะสมตามปริมาณ/คุณภาพของข้อมูลที่ต้องการ ระยะเวลา และวัฒนธรรมขององค์กร ทั้งนี้ ข้อมูลที่จำเป็นต้องรวบรวมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ได้แก่

- ภาพรวมของกระบวนการ
- กิจกรรมย่อย
- ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน
- ผู้รับผิดชอบ
- ทรัพยากรที่จำเป็น
- ผลกระทบทางธุรกิจหากไม่สามารถดำเนินการได้



วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

ดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ พิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากแต่ละกระบวนการ/กิจกรรมเกิดการหยุดชะงักและไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลกระทบจะรุนแรงมากขึ้นตามระยะเวลาที่ผ่านไป ทั้งนี้ การวิเคราะห์และคำนวณให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในขั้นตอนก่อนหน้า



ภาพแสดงความสัมพันธ์ของผลกระทบทางธุรกิจกับระยะเวลา

ระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD)

ระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม ซึ่งเป็นจุดที่คะแนนของผลกระทบที่คำนวณได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Acceptance) ซึ่งเป็นการยอมรับและเห็นชอบโดยคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)

ระบุค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO)

ระบุค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม โดยพิจารณาถึงระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูและเรียกคืนการดำเนินงาน เช่น การเดินทาง การย้ายสถานที่ การรวบรวมบุคลากร การติดตั้งอุปกรณ์ และการจัดเตรียมข้อมูลต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ ค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) จะต้องมีค่าไม่เกินค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม

จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ/กิจกรรม

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ซึ่งจะเห็นถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม ให้จัดลำดับความสำคัญของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ในขั้นตอนถัดไปของการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

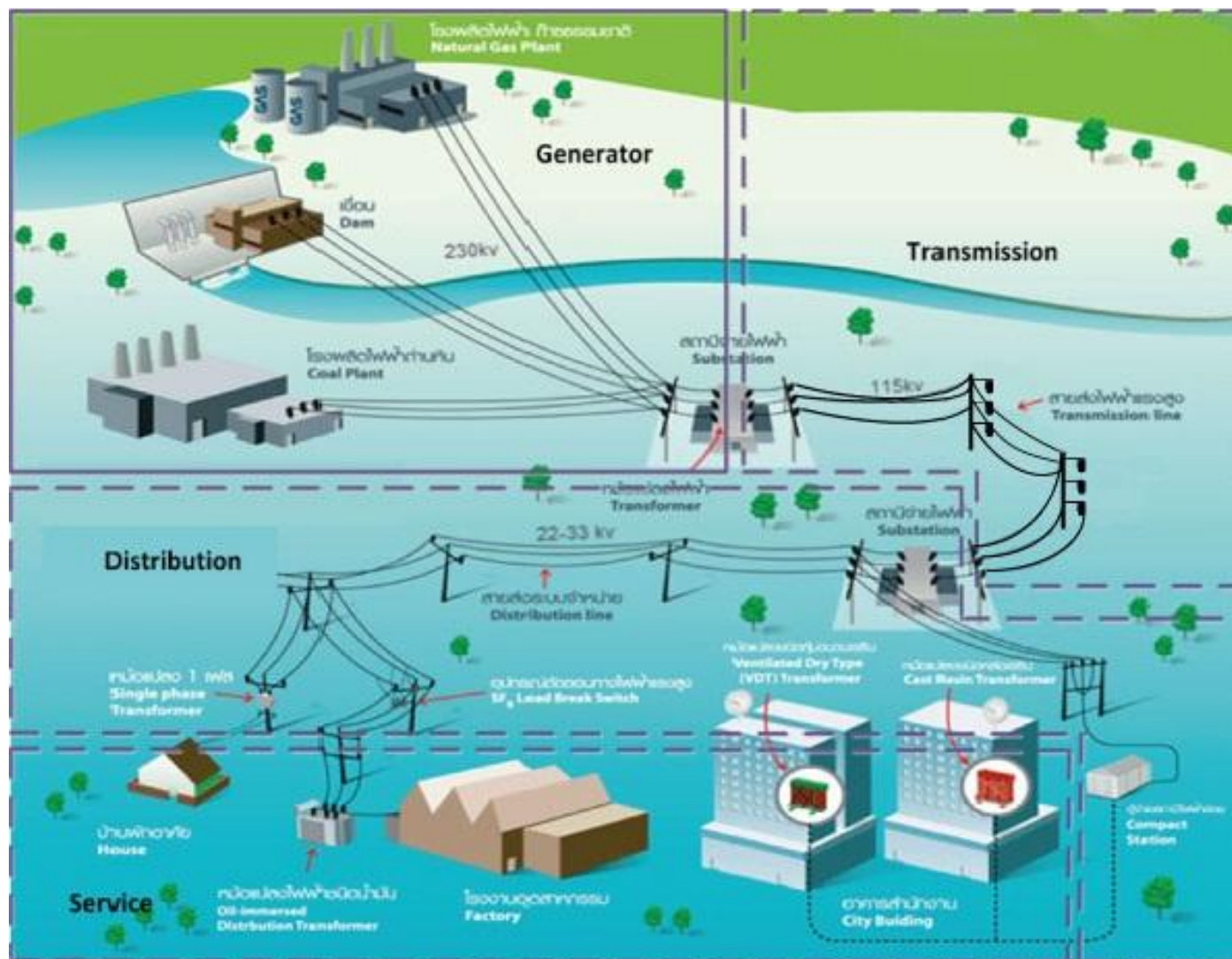


ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

จากการดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจตามขั้นตอนข้างต้น ซึ่งใช้มาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 เป็นแนวทาง สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลัก

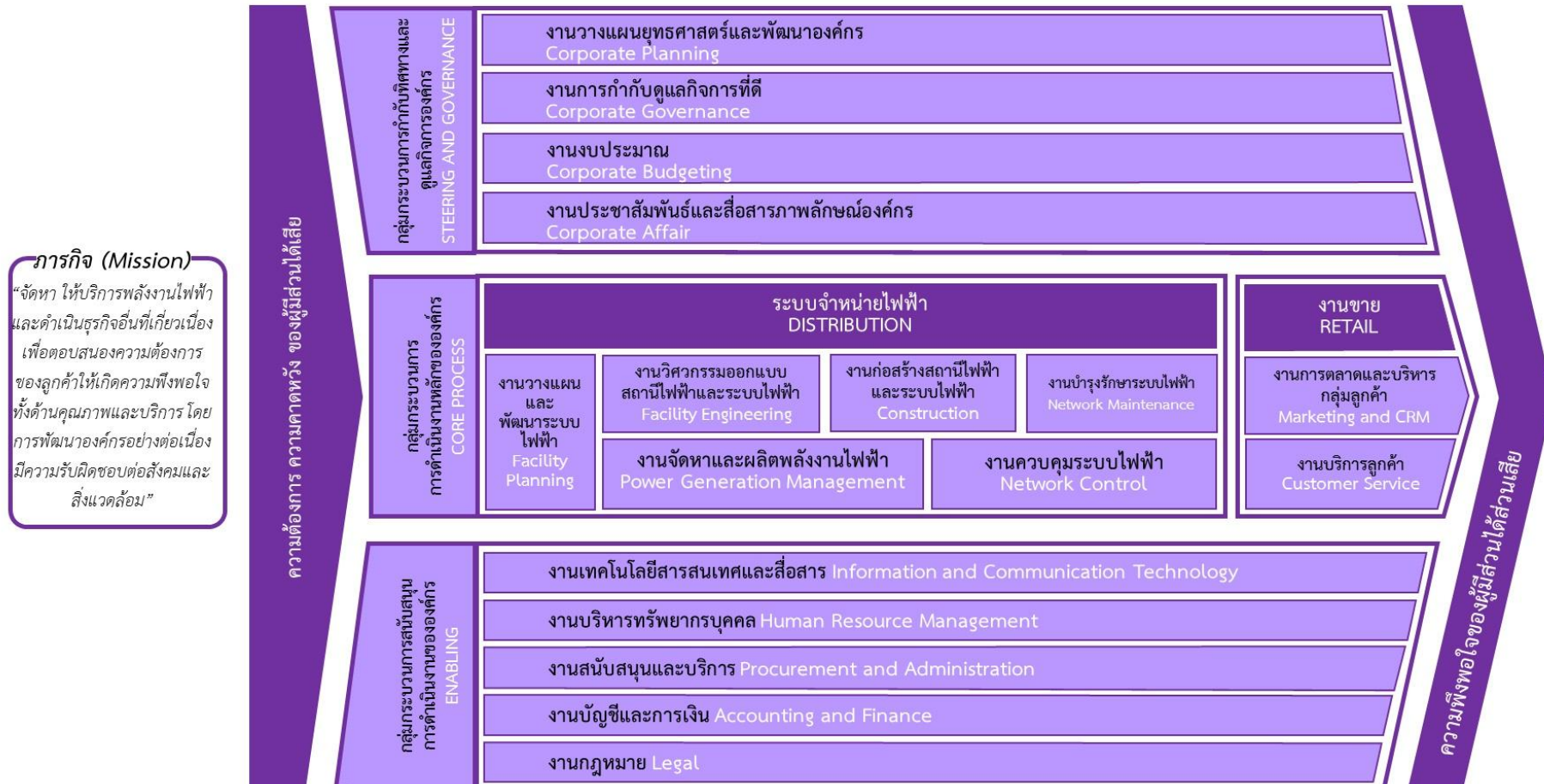
ขอบเขตของการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คือ กระบวนการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีข้อยกเว้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหาข้างต้น จะไม่ครอบคลุมถึงขั้นตอนการวางแผนและกระบวนการก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้า ระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ซึ่งเป็นไปตามแผนผังการจัดการและการให้บริการและห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ของ กฟภ. ดังนี้



แผนผังแสดงห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ของ กฟภ.



ระบบงานโดยรวมของ กฟภ. ตาม Value Chain



ระบบงานโดยรวมของ กฟภ.



จากแผนผังการจัดหาและการให้บริการของ กฟภ. สามารถสรุปกระบวนการหลักในส่วนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสักเกี่ยวข้องและเป็นผู้รับผิดชอบได้ดังนี้

ประเภทของกระบวนการ	กระบวนการ	กระบวนการหลัก	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
บริการโครงข่าย	Distribution	- การควบคุมระบบไฟฟ้า - การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - การบำรุงรักษาสถานี - การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	- แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา - แผนกบัญชีและประมวลผล - แผนกมิเตอร์ - แผนกบริการลูกค้า - แผนกวิศวกรรมและการตลาด	- ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา - ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า - ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
บริการทั่วไป	Retail	- การรับคำร้องขอใช้ไฟ - งานจดหน่วยแจ้งหนี้และรับชำระเงิน - งานรับเรื่องขอติดตั้ง/เปลี่ยนมิเตอร์ - งานลูกค้าสัมพันธ์		

รายละเอียดของการให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และผู้รับผิดชอบหลัก ภายใต้กระบวนการหลักข้างต้นซึ่งเป็นไปตามแผนผังการจัดหาและการให้บริการและห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ของ กฟภ. สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

สินค้า/บริการหลัก

สินค้า/บริการ	คำอธิบาย	ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเภทผู้มีส่วนได้เสีย
บริการโครงข่าย	เพื่อส่งมอบกระแสไฟฟ้า จากผู้ผลิตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกระดับแรงดันไฟฟ้า โดยครอบคลุมการดำเนินการ ดังนี้ - การควบคุมระบบไฟฟ้า - การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - การบำรุงรักษาสถานี - การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	- ผู้ใช้ไฟฟ้า - ผู้ผลิตไฟฟ้า - ผู้จัดหาวัสดุในระบบไฟฟ้า	- ลูกค้า (Customer) - ผู้จัดหา (Supplier) - ผู้จัดหา (Supplier)



บริการทั่วไป	เพื่อรับเรื่องจากผู้ใช้บริการ และสนับสนุนจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ซึ่งครอบคลุมการให้บริการ ดังนี้ ■ การรับคำร้องขอใช้ไฟ ■ งานจดหน่วยแจ้งหนี้และรับชำระเงิน ■ งานรับเรื่องขอติดตั้ง/เปลี่ยนมิเตอร์ ■ งานลูกค้าสัมพันธ์	■ ผู้ใช้ไฟฟ้า ■ ตัวแทนจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ■ ผู้จัดหาพัสดุในระบบไฟฟ้า	■ ลูกค้า (Customer) ■ ตัวแทนจดหน่วย (Outsource) ■ ผู้จัดหา (Supplier)
--------------	--	---	---

บริการโครงข่าย

กระบวนการ	คำอธิบาย	ผู้รับผิดชอบ
งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	เป็นกระบวนการเพื่อจัดการ ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้มีความเหมาะสม ลดความสูญเสียและผลกระทบต่อระบบไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ทำให้การจ่ายกระแสไฟฟ้ามีประสิทธิภาพสูงสุด	■ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา ■ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
งานบำรุงรักษา	เป็นกระบวนการบำรุงรักษาสายส่ง และสายจำหน่าย ให้มีความพร้อมใช้งาน ลดความสูญเสียและผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า	■ ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา ■ ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ ■ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	เป็นกระบวนการสำหรับแก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง อันมาเนื่องจากความผิดพลาด ความเสียหาย/ขัดข้อง ของสถานีไฟฟ้า อุปกรณ์ภายในสถานีไฟฟ้า สายส่ง 115 kV และสายจำหน่าย 22 kV	■ ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา ■ ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ ■ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา



บริการทั่วไป

กระบวนการ	คำอธิบาย	ผู้รับผิดชอบ
งานจดหน่วยแจ้งหนี้และรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	จดหน่วยแจ้งหนี้เพื่อรับชำระค่าไฟฟ้าจากผู้ใช้บริการ โดยสามารถชำระผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ ■ สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ■ PEA Front office ■ ตู้ PEA Genius ■ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ■ หักผ่านบัญชีธนาคาร ■ หักผ่านบัตรเครดิต	■ แผนกบัญชีและประมวลผล
งานรับเรื่องผู้ให้บริการ	เพื่อรับเรื่องหรือคำร้องจากผู้บริการ ได้แก่ ■ การรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ■ การแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่ม/ลดการใช้ไฟฟ้า ■ การติดกลับมิเตอร์ (กรณีชำระเงินแล้ว)	■ แผนกบัญชีและประมวลผล ■ แผนกมิเตอร์ ■ แผนกบริการลูกค้า



จากการวิเคราะห์พบว่า กระบวนการที่สำคัญในการให้บริการซึ่งเป็นกระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยตรง และหากขาดกระบวนการนี้แล้วจะส่งผลให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสักจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลักในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ มีจำนวน 8 กระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

- งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า
- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย)
- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่)
- งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
- งานติดตั้งมิเตอร์
- งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย)
- งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่)



กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์

ผลกระทบ	หลักเกณฑ์				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ด้านการเงิน	ขาดรายได้หรือเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ดำเนินการคิดเป็นจำนวนเงินน้อยกว่า 0.5 % ของรายได้ต่อเดือน	ขาดรายได้หรือเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ดำเนินการคิดเป็นจำนวนเงิน ตั้งแต่ 0.5 % ถึงน้อยกว่า 1 % ของรายได้ต่อเดือน	ขาดรายได้หรือเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ดำเนินการคิดเป็นจำนวนเงิน ตั้งแต่ 1 % ถึงน้อยกว่า 3 % ของรายได้ต่อเดือน	ขาดรายได้หรือเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ดำเนินการคิดเป็นจำนวนเงิน ตั้งแต่ 3 % ถึงน้อยกว่า 5 % ของรายได้ต่อเดือน	ขาดรายได้หรือเกิดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ดำเนินการคิดเป็นจำนวนเงินมากกว่า 5 % ของรายได้ต่อเดือน
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	มีผลกระทบน้อยมากหรือไม่มีเลย	มีผลกระทบน้อย ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ แต่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้	มีผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กรในมุมมองของสาธารณชน ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ	ปรากฏในข่าวและสื่อต่างๆ ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ มีข้อตำหนิจากผู้ใช้บริการ	ปรากฏในข่าวและสื่อต่างๆ เกิดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง มีคำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยมากหรือไม่มีเลย	มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย แต่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้	มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง การให้บริการของพนักงานขาดประสิทธิภาพ	มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงมาก พนักงานไม่สามารถให้บริการได้
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	มีผลกระทบน้อยมากหรือไม่มีเลย	ส่งผลกระทบชั่วคราวเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน ไม่เกิดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง	ส่งผลกระทบชั่วคราวเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ ไม่เกิดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง	เกิดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง ส่งผลกระทบมากกว่า 1 สัปดาห์ แต่ไม่เกิน 2 สัปดาห์	เกิดข้อพิพาทหรือการฟ้องร้อง ส่งผลกระทบมากกว่า 2 สัปดาห์



รวบรวมข้อมูล

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการสำหรับการควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า การบำรุงรักษาอุปกรณ์ และการแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องอันเนื่องมาจากความผิดพลาดหรือความเสียหายของอุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้า สายส่ง 115 kV และสายจำหน่าย 22 kV และ 230/400 V ทั้งนี้ สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานเป็นผู้รับผิดชอบหลักในส่วนองแรงดัน 22 kV และ 230/400 V เท่านั้น สำหรับไฟฟ้าแรงดัน 115 kV จะเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาเป็นหลัก		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานสั่งการและผู้รับแจ้ง	ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า วางแผนและดำเนินการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายกระแสไฟฟ้า
2	พนักงานสั่งการ	รับแจ้งเหตุเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยอาจได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการหรือสถานีจ่ายไฟของ กฟภ. ตรวจสอบเอง
3	พนักงานสั่งการ	วิทยุสั่งการให้ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุเข้าตรวจสอบเบื้องต้น และบันทึกรายละเอียดในระบบ OMS
4	ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	เข้าตรวจสอบ ณ จุดเกิดเหตุเบื้องต้น และพิจารณาว่าสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เองหรือไม่
5	ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	หากชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถดำเนินการได้เอง ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา
6	ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	หากชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่สามารถดำเนินการได้เอง ให้ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น และแจ้งให้ผู้รับแจ้งทราบ
7	ผู้รับแจ้ง	ผู้รับแจ้งดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องคอยสนับสนุน
8	พนักงานสั่งการ	เมื่อแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ ดำเนินการเบิกอุปกรณ์และวัสดุเติมใส่รถของชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
9	พนักงานสั่งการ	ดำเนินการเบิกค่าใช้จ่าย เช่น ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา เป็นต้น
10	พนักงานสั่งการ	เพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา และปิดรายการในระบบ OMS และ SAP-ISU
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ - อาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง		
ผู้รับผิดชอบ		
1. ศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้า : ตัดจ่ายหรือถ่ายโหลดในสายส่ง 115kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 2. ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย : ตัดจ่ายหรือถ่ายโหลดในสายจำหน่าย 22 kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		



3. พนักงานสั่งการ : รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และประสานงานหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

4. ชุมชนกระแสไฟฟ้าขัดข้อง : สำรวจพื้นที่ ประสานงาน และดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ทรัพยากรที่จำเป็น

ประเภท	ทรัพยากร	จำนวน (ขั้นต่ำ)
บุคลากร	1. เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร	3
	2. พนักงานสั่งการ E/O	4
	3. หัวหน้าเวรกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2
	4. ทีมกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2
สถานที่	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์	3
	2. คอมพิวเตอร์	3
	3. รถกระเช้ากระแสไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน	2
	4. รถกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP	N/A
	2. ระบบงาน OMS	N/A
	3. ระบบงาน GIS	N/A
	4. ระบบงาน AMR	N/A
ข้อมูล	แผนผัง Single Line	1
ผู้รับจ้าง	1. บริษัท เคพี อิเล็กทริก	N/A

ผลกระทบทางธุรกิจ

- สูญเสียรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าผู้ให้บริการ
- ไม่พึงพอใจต่อบริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร
- ผู้ให้บริการได้ความเสียหายจากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการในการจดหน่วยค่าไฟฟ้าและแจ้งหนี้ต่อผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการรายย่อยจะใช้วิธีการให้ผู้รับแจ้งออกใบแจ้งหนี้ด้วยอุปกรณ์ Handheld และส่งให้ผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ พนักงานช่างของ กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการจดหน่วยเองโดยไม่ใช้ตัวแทนจดหน่วย และไม่ได้ดำเนินการแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบในทันที แต่ต้องนำข้อมูลกลับมาประมวลผลและออกใบแจ้งหนี้ที่สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภายหลัง		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานบัญชี	ดำเนินการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า โดยใช้ข้อมูลฐานจากระบบ SAP และข้อมูลความเคลื่อนไหวของมิเตอร์
2	พนักงานบัญชี	ดาวน์โหลดข้อมูลการจดหน่วยจากระบบ SAP และส่งให้ตัวแทนจดหน่วยฯ/พนักงานช่าง
3	ตัวแทนจดหน่วยฯ/พนักงานช่าง	ดำเนินการจดหน่วยและ/หรือแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า โดยใช้อุปกรณ์ Handheld พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งให้ผู้ใช้บริการ
4	ตัวแทนจดหน่วยฯ/พนักงานช่าง	เมื่อดำเนินการจดหน่วยแล้วเสร็จ ให้ส่งข้อมูลกลับมายัง กฟภ. ภายในเวลาประมาณ 15:00 - 16:00 น.
5	พนักงานบัญชี	ดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบ SAP และตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูล
6	พนักงานบัญชี	จัดทำรายงานเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถชำระค่าไฟฟ้าได้ตามปกติ
7	พนักงานบัญชี	กรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลในระบบ SAP ให้ตรวจสอบ พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งให้ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์เอง
8	พนักงานบัญชี	อัปโหลดข้อมูลที่สมบูรณ์เข้าสู่ระบบ SAP เพื่อให้ระบบ SAP ทำการประมวลผล ณ สิ้นวัน (เวลาประมาณ 18:00 น.)
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 8:30 - 16:30 น.		
ผู้รับผิดชอบ		
1. พนักงานบัญชี : ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟของผู้ใช้บริการรายใหญ่-รายย่อย 2. ตัวแทนจดหน่วย : ดำเนินการจดหน่วยแล้วเสร็จ ให้ส่งข้อมูลกลับมายัง กฟภ. 3. ตัวแทนแจ้งหนี้ : ดำเนินการจดหน่วยและ/หรือแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า โดยใช้อุปกรณ์ Handheld พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งให้ผู้ใช้บริการ 4. พนักงานช่าง : ดำเนินการจดหน่วย		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวน (ขั้นต่ำ)
บุคลากร	1. ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่	3
	2. ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย	3
สถานที่	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์	1
	2. คอมพิวเตอร์	3
เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบงาน SAP	N/A
ข้อมูล	1. หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร	N/A
	2. สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า	N/A
	3. คำร้องขอใช้ไฟใหม่	N/A
ผู้รับจ้าง	1. บริษัท กู๊ดเวย์โฮลดิ้ง จำกัด	N/A
ผลกระทบทางธุรกิจ		
ไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้		

งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่และงานติดตั้งมิเตอร์

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ของผู้ใช้บริการ ซึ่งในแง่ของปริมาณงานที่ผู้ให้บริการมาร้องขอที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมด และเป็นเสมือนงานขายสินค้า/บริการเพื่อหาลูกค้ารายใหม่		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่และตรวจสอบหลักฐาน
2	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	สร้างข้อมูลของผู้ใช้บริการ และสร้างข้อมูล Dummy ลงในระบบ SAP (one touch service) ก่อน
3	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	รับชำระค่าธรรมเนียมติดตั้งมิเตอร์และออกใบเสร็จให้ผู้ให้บริการ โดยใช้ระบบงาน BPM (กรณีมีความพร้อมชำระ)
4	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	ในวันถัดมา ให้ดำเนินการสำรวจและตรวจสอบสถานที่ว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่
5	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	หากไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ให้แจ้งผู้ร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข และนัดหมายการตรวจสอบใหม่
6	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	หากเป็นไปตามมาตรฐาน ให้แก้ไขข้อมูลในระบบ SAP ให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง / รอการชำระเงิน และส่งเรื่องให้แผนกมิเตอร์
7	พนักงานแผนกมิเตอร์	สร้าง Work ในระบบงาน SAP-WMS เพื่อจัดทำใบเบิก/คืนอะไหล่และอุปกรณ์และส่งให้ผู้รับจ้าง
8	ผู้รับจ้าง	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ส่งข้อมูลกลับมาให้ กฟภ.
9	พนักงานแผนกมิเตอร์	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ SAP-DM และตัดยอดคงเหลือของอะไหล่และอุปกรณ์ในคลัง
10	พนักงานแผนกมิเตอร์	รวบรวมข้อมูลการร้องขอและการติดตั้งมิเตอร์เพื่อนำส่งให้ฝ่ายบัญชี
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8:30 - 16:30 น.		
ผู้รับผิดชอบ		
เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า : รับเรื่อง/คำร้อง จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ การขอใช้ไฟฟ้า การขอเปลี่ยนขนาดการใช้ไฟฟ้า และการต่อกลับมิเตอร์ พนักงานแผนกมิเตอร์ : สร้าง Work ในระบบเพื่อจัดทำใบเบิก/คืนอะไหล่และอุปกรณ์ และดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวน (ขั้นต่ำ)
บุคลากร	1. เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	3
	2. ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP	2
	3. ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคลังย่อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	1
	4. ผู้รับจ้าง	6
สถานที่	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์	8
	2. คอมพิวเตอร์	5
	3. เครื่องพิมพ์	5
	4. เครื่องพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียม	1
	5. เครื่องพิมพ์กระดาษต่อเนื่อง	1
	6. มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการติดตั้ง	N/A
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP	N/A
	2. ระบบงาน BPM	N/A
ข้อมูล	เอกสารขอใช้ไฟ	N/A
ผู้รับจ้าง	1. นายสมชาย หอมพรหม	1
	2.	
ผลกระทบทางธุรกิจ		
1. สูญเสียโอกาสในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า		
2. ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อบริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร		



งานรับชำระค่าไฟฟ้า (รายใหญ่-รายย่อย)

ภาพรวมของกระบวนการ

กระบวนการรับชำระค่าไฟฟ้าจากผู้ใช้บริการ โดยสามารถชำระผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส (เฉพาะผู้ให้บริการรายย่อย) หักผ่านบัญชีธนาคาร และหักผ่านบัตรเครดิต ทั้งนี้ อาจมีผู้ใช้บริการซึ่งประสบปัญหาในการชำระค่าไฟฟ้า เช่น การขอเลื่อนชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งพนักงานบัญชีประจำสำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานสามารถให้ความช่วยเหลือได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานบัญชี	เรียกข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการผ่านระบบ BPM ซึ่งอาจใช้ Barcode หรือกรอกหมายเลขผู้ใช้ไฟในระบบ BPM
2	พนักงานบัญชี	รับชำระเงินและพิมพ์ใบเสร็จให้ผู้ใช้บริการ
3	พนักงานบัญชี	นำเงินฝากธนาคาร

หมายเหตุ : สำหรับผู้ใช้บริการซึ่งประสบปัญหาในการชำระค่าไฟฟ้า เช่น พ้นกำหนดชำระเงิน ต้องการขอเลื่อนการชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งไม่สามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่น เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมาชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งต้องใช้เวลาสำหรับการดำเนินการเป็นระยะเวลานานกว่าผู้ใช้บริการที่มาชำระค่าไฟฟ้าในกรณีปกติ ทางสำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานจึงกำหนดให้พนักงานบัญชีจำนวน 1 คน รับผิดชอบสำหรับการชำระค่าไฟฟ้าในกรณีดังกล่าวโดยเฉพาะ

ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8:30 - 16:30 น.

ผู้รับผิดชอบ

1. พนักงานบัญชี : รับชำระเงินจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถดำเนินการรับชำระเงินได้ทุกกรณี
2. พนักงานบัญชี : นำเงินฝากธนาคาร



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวน (ขั้นต่ำ)
บุคลากร	1. พนักงานแคชเชียร์	3
สถานที่	2. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1
อุปกรณ์	3. โทรศัพท์	1
	4. คอมพิวเตอร์	3
	5. เครื่องพิมพ์	3
เทคโนโลยีสารสนเทศ	6. ระบบงาน BPM	N/A
ข้อมูล	-	-
ผู้รับจ้าง	-	
ผลกระทบทางธุรกิจ		
1. ไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้		
2. ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อบริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร		



วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

จากโครงการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ที่ปรึกษาโครงการฯ ได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบทั้ง 4 ด้าน เพื่อกำหนดค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรวมงาน โดยพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากแต่ละกระบวนการเกิดการหยุดชะงัก ซึ่งผลกระทบจะรุนแรงมากขึ้นตามระยะเวลาที่ผ่านไป สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5
รวม	9	10	15	17	20	20	20	20	20	20

งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	2	3	5	5	5	5	5	5
รวม	9	11	14	18	20	20	20	20	20	20



งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย-รายใหญ่)

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	1	1	1	2	3	3	5	5	5	5
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5
รวม	4	4	4	13	14	14	17	17	17	17

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5
รวม	4	4	4	14	16	16	17	17	17	17

งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	1	2	3	4	5	5	5	5
รวม	4	6	8	11	14	15	16	16	16	17

งานติดตั้งมิเตอร์

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	1	1	1	1	1	1	2	3	4	4
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	1	1	1	2	3	4	5	5	5	5
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	1	1	2	2	4	4	4	5	5	5
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	1	3	4	4	5	5	5	5
รวม	4	4	5	8	12	13	16	18	19	19



งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย)

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5
รวม	7	7	10	13	16	18	18	18	18	18

งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่)

ผลกระทบ	ระดับของผลกระทบเมื่อระยะเวลาผ่านไป									
	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	1 วัน	2 วัน	3 วัน	5 วัน	10 วัน	15 วัน	30 วัน
ด้านการเงิน	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5
รวม	9	9	11	13	16	18	18	18	18	18

**ระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD)**

ค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) ของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรม ซึ่งเป็นจุดที่คะแนนของผลกระทบที่คำนวณได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ขึ้นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Acceptance) ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเห็นชอบโดยคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) คือ 12 คะแนน สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการ	ลักษณะงาน	ผู้รับผิดชอบ	MTPD
1	งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	บริการโครงข่าย	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง
2	งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	บริการโครงข่าย	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง
3	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน
4	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน
5	งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	บริการทั่วไป	แผนกบริการลูกค้า	2 วัน
6	งานติดตั้งมิเตอร์	บริการทั่วไป	แผนกมิเตอร์	2 วัน
7	งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน
8	งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน



ระบุค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO)

ค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของทั้ง 8 กระบวนการข้างต้น พิจารณาถึงระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูและเรียกคืนการดำเนินงาน ได้แก่ การเดินทางไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง การรวบรวมบุคลากร การติดตั้งอุปกรณ์สำนักงาน การเตรียมข้อมูลต่างๆ และการประสานงานกับตัวแทนจัดหน่วย (Outsource) เมื่อพิจารณาตามความสำคัญและความเร่งด่วนในการฟื้นฟูและเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับมาให้บริการได้ โดยคำนึงถึงค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) เป็นหลัก สามารถสรุปโดยจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ/กิจกรรมได้ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการ	ลักษณะงาน	ผู้รับผิดชอบ	MTPD	RTO
1	งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	บริการโครงข่าย	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
2	งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	บริการโครงข่าย	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
3	งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน	8 ชั่วโมง
4	งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน	8 ชั่วโมง
5	งานจัดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน	8 ชั่วโมง
6	งานจัดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่)	บริการทั่วไป	แผนกบัญชีและประมวลผล	1 วัน	8 ชั่วโมง
7	งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	บริการทั่วไป	แผนกบริการลูกค้า	2 วัน	8 ชั่วโมง
8	งานติดตั้งมิเตอร์	บริการทั่วไป	แผนกมิเตอร์	2 วัน	8 ชั่วโมง



สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดำเนินการโดยอ้างอิงตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 เป็นแนวทาง โดยมีขอบเขตของการศึกษาและวิเคราะห์คือ กระบวนการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ครอบคลุมถึงขั้นตอนการวางแผนและกระบวนการก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้า ระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสักดำเนินการดังต่อไปนี้

- ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลักซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการให้บริการซึ่งเป็นกระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยตรง และหากขาดกระบวนการนี้แล้วจะส่งผลให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสักจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลักในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้
- กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยจำแนกผลกระทบออกเป็นด้านการเงิน ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ/ข้อบังคับ
- ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)
- วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจตามเกณฑ์ที่กำหนด
- ระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) โดยใช้หลักเกณฑ์ที่กำหนดและระดับที่ยอมรับได้ (Acceptance) ซึ่งเป็นที่ยอมรับและเห็นชอบโดยคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee)
- ระบุค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) โดยพิจารณาถึงระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูและเรียกคืนการดำเนินงาน ได้แก่ การเดินทางไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง การรวบรวมบุคลากร การติดตั้งอุปกรณ์สำนักงาน การจัดเตรียมข้อมูลต่างๆ และการประสานงานกับผู้รับจ้าง (Outsource) เป็นหลัก
- จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ/กิจกรรม