



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก

การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(Business Continuity Strategy)

จัดทำโดย

คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก



รายละเอียดเอกสาร

ชื่อโครงการ	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
ชื่อเอกสาร	การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)
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
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
ภัยคุกคามและผลกระทบ	5
ผลกระทบต่อปัจจัยสำคัญ	6
โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์.....	8
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊ก	8
กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ.....	10
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO 2 ชั่วโมง)	10
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 2 ชั่วโมง)	11
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 2 ชั่วโมง).....	14
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO 8 ชั่วโมง).....	16
งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO 8 ชั่วโมง)	18
วิธีการในการบริหารความสัมพันธ์	20



บทนำ

ตามแนวคิด วิธีการ และแผนการทำงานสำหรับพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) กำหนดให้ดำเนินการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) และพัฒนาแผนผังคณะทำงานการตอบสนองอุบัติการณ์ (Incident Response Structure) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และโครงสร้างในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ทรัพยากร ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดหามาจากผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan: IMP) และความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ในขั้นตอนถัดไป เพื่อใช้บริหารจัดการในกรณีเกิดภัยพิบัติที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 โดยกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของแต่ละกระบวนการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ในขั้นตอนก่อนหน้า ผู้จัดทำสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไว้ในส่วนท้ายของรายงานฉบับนี้



วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของแต่ละกระบวนการ
- เพื่อให้กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญสามารถฟื้นคืนสภาพได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการปฏิบัติการและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ขอบเขต

ขอบเขตของการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครอบคลุมกระบวนการหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ดังต่อไปนี้

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



ภัยคุกคามและผลกระทบ

จากการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ของผู้รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาภัยคุกคามที่สำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของ กฟจ.เพชรบูรณ์ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุ วินาศกรรม จลาจล โรคระบาด ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ ระบบไอทีล้มเหลว ระบบเครือข่ายล้มเหลว ไวรัสมัลแวร์คอมพิวเตอร์ ถูกโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ผลลัพธ์จากการประเมินความเสี่ยงมีภัยคุกคามที่ผลการประเมินความเสี่ยงมีระดับผลกระทบอยู่ในระดับสูง แต่มีโอกาที่จะเกิดภัยคุกคามอยู่ในระดับต่ำหรือไม่ทราบ (Plan) ซึ่งจะถูกนำมาเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจัดทำแผนตอบสนองอุบัติการณ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จำนวน 7 ภัยคุกคาม สามารถสรุปรายการภัยคุกคามดังกล่าวและคำจำกัดความ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ภัยคุกคาม	คำจำกัดความ
1	ไฟไหม้	เกิดไฟไหม้บริเวณระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า
2	น้ำท่วม	เกิดน้ำท่วมขังบริเวณระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า (ระดับน้ำและระยะเวลาท่วมเทียบเท่ามหาอุทกภัยปี พ.ศ. 2554)
3	พายุ	เกิดพายุรุนแรงส่งผลกระทบต่อระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า
4	เหตุวินาศกรรม	เกิดเหตุวินาศกรรมส่งผลกระทบต่อระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า
5	เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม	เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม หน่วยงานรัฐและเอกชนไม่สามารถเปิดทำการได้ตามปกติ
6	โรคระบาด	เกิดโรคระบาดในพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งครอบคลุมสำนักงาน และมีบุคลากรของ กฟจ. ติดเชื้อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้
7	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้



ผลกระทบต่อบัณฑิตสำคัญ

สรุปการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละภัยคุกคามและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบัณฑิตสำคัญในการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสักร โดยจำแนกบัณฑิตสำคัญในการดำเนินงานออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ บุคลากร สถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล ผู้รับจ้าง และอุปกรณ์ ซึ่งการวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าวจะคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่เลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น (Worst-case scenario) เป็นหลัก ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ภัยคุกคาม	บัณฑิตสำคัญในการดำเนินงาน					
		1	2	3	4	5	6
1	ไฟไหม้ระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	✓
	ไฟไหม้ระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	✓
	ไฟไหม้สำนักงาน	✓	✓	✓	✓	-	✓
	ไฟไหม้คลังพัสดุและมิเตอร์	✓	✓	-	-	-	✓
	ไฟไหม้สถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	✓
2	น้ำท่วมระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	✓
	น้ำท่วมระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	✓
	น้ำท่วมสำนักงาน	-	✓	✓	✓	-	✓
	น้ำท่วมคลังพัสดุและมิเตอร์	-	-	-	-	-	✓
	น้ำท่วมสถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	✓
3	เกิดพายุที่ระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	✓
	เกิดพายุที่ระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	✓
	เกิดพายุที่สำนักงาน	-	✓	✓	✓	-	✓
	เกิดพายุที่คลังพัสดุและมิเตอร์	-	-	-	-	-	✓
	เกิดพายุที่สถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	✓
4	เกิดเหตุวินาศกรรมที่ระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	✓
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่ระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	✓
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่สำนักงาน	✓	✓	✓	✓	-	✓
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่คลังพัสดุและมิเตอร์	✓	✓	-	-	-	✓
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่สถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	✓
5	เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม	-	✓	-	-	-	-
6	โรคระบาด	✓	-	-	-	✓	-
7	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	-	-	-	-	✓	-

หมายเหตุ : บัณฑิตสำคัญในการดำเนินงาน

- 1 - บุคลากร: พนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานต่างๆ
- 2 - สถานที่: อาคารหรือสำนักงานที่บุคลากรของ กฟภ. ใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานรวมถึงทรัพย์สินต่างๆ ที่เก็บอยู่ในอาคารและสำนักงานดังกล่าวด้วย



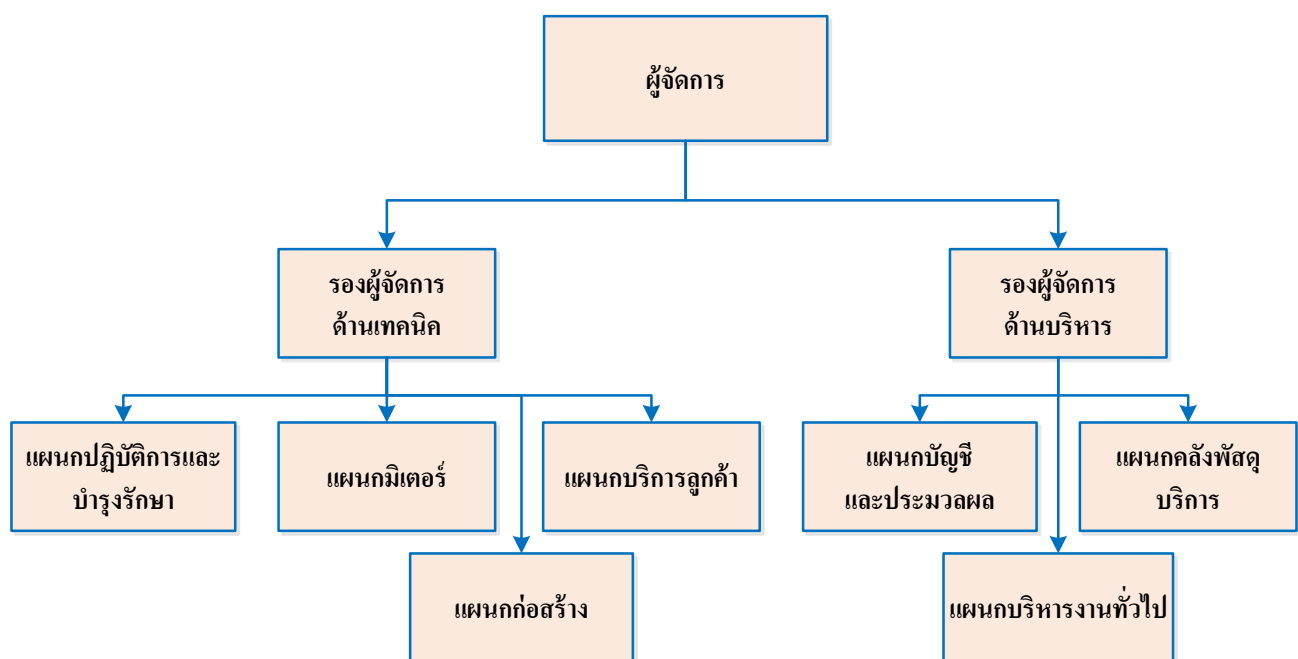
- 3 - เทคโนโลยีสารสนเทศ: ระบบงานสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ. เช่น SAP & OMS (Outage Management System) และ BPM (Bill Printing and Payment Management) เป็นต้น
- 4 - ข้อมูล: ข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานของ กฟภ. ทั้งข้อมูลที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และประเภทที่เป็นเอกสาร
- 5 - ผู้รับจ้าง: ผู้รับจ้างซึ่งเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลภายนอก ซึ่งมีหน้าที่ในการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ กฟภ. ซึ่งสินค้าและบริการดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำเนินงานของ กฟภ.
- 6 - อุปกรณ์: อุปกรณ์ วัสดุ และเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ วิทยุ โทรสาร เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมแซม วัสดุและอะไหล่ เป็นต้น



โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรวมงาน ซึ่งโครงสร้างในแต่ละระดับจะถูกนำไปปรับใช้เพื่อตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วแต่ว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด โดย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก มีโครงสร้าง บทบาทและความรับผิดชอบ ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก



ลำดับ	บทบาท	ความรับผิดชอบ
1	ผู้จัดการ	■ มีอำนาจตัดสินใจอนุมัติใช้แผน ■ ระดมทีมงานและทรัพยากรที่จำเป็น ■ สั่งการและควบคุม ■ มีอำนาจอนุมัติการใช้งบประมาณชั่วคราวสำหรับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ■ วิเคราะห์ ประเมิน เปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ ■ เป็นผู้ประสานงานขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ■ เป็นผู้สื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับสื่อและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ลำดับ	บทบาท	ความรับผิดชอบ
2	รองผู้จัดการ เทคนิค	■ สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ผู้จัดการ ■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อควบคุมเหตุฉุกเฉิน ■ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
3	รองผู้จัดการ บริหาร	■ สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ผู้จัดการ ■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเข้าสู่การให้บริการที่ศูนย์บริการสำรอง ■ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
4	หัวหน้าแผนก	■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา



กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ภัยคุกคาม ผลกระทบต่อกระบวนการหลัก และผลกระทบต่อปัจจัยสำคัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ ณะทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก สรุปรายละเอียดของกลยุทธ์ของแต่ละกระบวนการซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติอันเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือ Business Continuity Institute's Good Practice Guideline 2013 โดยแสดงรายละเอียดของกลยุทธ์ วิธีการ ทรัพยากรที่จำเป็น ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ส่งมอบและผู้รับจ้าง ดังนี้

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO 2 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร (3 คน) ■ พนักงานสั่งการ E/O (3 คน) ■ หัวหน้าเวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (1 คน) ■ ชุดแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (2 ชุด)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงาน กฟอ.หล่มสัก ไม่สามารถใช้งานปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น กฟส.หล่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง เป็นต้น	■ สำนักงาน กฟส.หล่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (2)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP ■ ระบบงาน OMS ■ ระบบงาน GIS ■ ระบบงาน AMR



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ แผนผัง Single Line
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่ได้เตรียมรายชื่อไว้ ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ บริษัท เคพี อิเล็กทริก จำกัด
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ หรืออนุญาตให้บุคลากรใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงานได้	■ โทรศัพท์ (3) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ รถกระเช้าไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน (1) ■ รถแบ็กกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (2)

งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 2 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้ยืมบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันจากการไฟฟ้าอื่น มาปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ พนักงานแคชเชียร์ (2)



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงาน กฟอ.ห่มสั๊กไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น กฟส.ห่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง เป็นต้น	■ สำนักงาน กฟส.ห่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน BPM
4	ข้อมูล	แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้	ในกรณีที่ไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบสารสนเทศได้ ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง (กรณีย้ายสถานที่)	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ และแจ้งให้กรท. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน BPM ที่การไฟฟ้าข้างเคียงได้	■ โทรศัพท์ (2) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ เครื่องพิมพ์ (3)



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
		ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง (ไม่ย้ายสถานที่)	ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียงนั้นๆ และแจ้งให้ กรท. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน BPM ที่การไฟฟ้าข้างเคียงได้	■ โทรศัพท์ (2) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ เครื่องพิมพ์ (3)



งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 2 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (2) ■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย (3)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงาน กฟส.หล่มสัก ไม่สามารถใช้งานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น กฟส.หล่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง เป็นต้น	■ สำนักงาน กฟส.หล่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (2)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ■ สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า ■ คำร้องขอใช้ไฟใหม่
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ บริษัท กู๊ดเวย์โฮลดิ้ง จำกัด



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมินาคนั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (3)



งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO 8 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า (3)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงาน กฟอ.ห่มสั๊ก ไม่สามารถใช้งานปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น กฟส.ห่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง เป็นต้น	■ สำนักงาน กฟส.ห่มเก่า, ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (2)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS ■ ระบบงาน BPM
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกาคนั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (2) ■ เครื่องพิมพ์ (1) ■ เครื่องพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียม (1) ■ เครื่องพิมพ์กระดาษต่อเนื่อง (1)



งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO 8 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้ายสับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP & OMS (1) ■ ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคลังย้อย มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (1) ■ ลูกจ้างรายวัน (2)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงาน กฟอ.ห่มสั๊ก ไม่สามารถใช้งานปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสารภี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊ก2 เป็นต้น	■ สำนักงาน กฟส.ห่มเก่า, กฟย.บ้านกลาง ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (2)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS ■ ระบบงาน BPM
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ เอกสารขอใช้ไฟ



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่ได้เตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ นายปรีชา ฉิมพาลี
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกาค้นนั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (1) ■ เครื่องพิมพ์ (1)



วิธีการในการบริหารความสัมพันธ์

จัดเตรียมข้อมูลการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานภายนอกไว้ เช่น บุคลากรหลักในการติดต่อประสานงาน ที่อยู่ เบอร์ติดต่อภายใน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ และหมายเลขโทรสาร เป็นต้น และรวบรวมไว้ในแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP) แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบประสานงานเพื่อแจ้งเหตุ ให้ข้อมูลและข่าวสาร หรือร้องขอความช่วยเหลือในกรณีเกิดอุบัติการณ์ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและหน่วยงานภายนอกที่จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารในกรณีเกิดเหตุการณ์ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน กฟภ.

- ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ
- สถานีไฟฟ้า
- ศูนย์อำนวยความสะดวกสนับสนุนกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอื่นๆ
- หน่วยงานภายในอื่นๆ

หน่วยงานภายนอก

- ศูนย์ควบคุมระบบไฟฟ้ากำลัง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- แขวงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ 1 (หมวดน้ำขุน)
- ศูนย์จราจรอุบัติเหตุ
- ศูนย์ควบคุมการจราจร
- หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลหล่มสัก
- ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
- ศูนย์อุตุนิยมวิทยาประจำภาคเหนือ (หล่มสัก)
- สาธารณสุขอำเภอหล่มสัก
- สถานีตำรวจอำเภอหล่มสัก และพื้นที่ใกล้เคียง(หล่มเก่า,บ้านกลาง,บ้านดั่ว)
- โรงพยาบาลหล่มสัก และพื้นที่ใกล้เคียง
- โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช (หล่มเก่า)
- หน่วยกู้ภัยก๊กไทร
- สถานีวิทยุ 921 (กรป.กลาง)