



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan)

จัดทำโดย

คณะกรรมการ BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก



รายละเอียดเอกสาร

ชื่อโครงการ	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
ชื่อเอกสาร	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)
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
1. ข้อมูลเบื้องต้น	3
1.1. วัตถุประสงค์	3
1.2. ขอบเขต	3
1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน	3
1.4. การปรับปรุงแผน	4
1.5. โครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	4
2. วิธีการสื่อสาร	5
2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
2.2. พิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ	7
3. จุดนัดพบและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	8
4. ขั้นตอนการปฏิบัติ	10
4.1. แผนรองรับด้านสถานที่	13
4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร	16
4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	17
4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล	18
4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง	19
4.6. แผนรองรับด้านอุปกรณ์	20
5. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)	21
6. วิธีการบันทึกข้อมูล	21
ภาคผนวก	22
ทรัพยากรที่สำคัญ	22
ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร	29
คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน	33



1. ข้อมูลเบื้องต้น

เนื่องด้วยในปัจจุบัน เหตุการณ์และปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีจำนวนและความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความเสี่ยงบางประเภทที่ไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า เช่น ภัยทางธรรมชาติ การก่อวินาศกรรม การเกิดโรคระบาด เป็นต้น หากเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น อาจส่งผลให้ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบรรเทาความรุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น และทำให้ กฟภ. สามารถดำเนินงานต่อไปได้ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหาย และสามารถกอบกู้การดำเนินการให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.1. วัตถุประสงค์

- เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ซึ่งมีเนื้อหาเป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO 22301
- เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางในการเตรียมความพร้อมและปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ซึ่งจะช่วยให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

1.2. ขอบเขต

ขอบเขตของการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะครอบคลุมเฉพาะกระบวนการหลักและระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกระบวนการดังกล่าว ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ดังนี้

1.2.1. กระบวนการหลักของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก

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

1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน

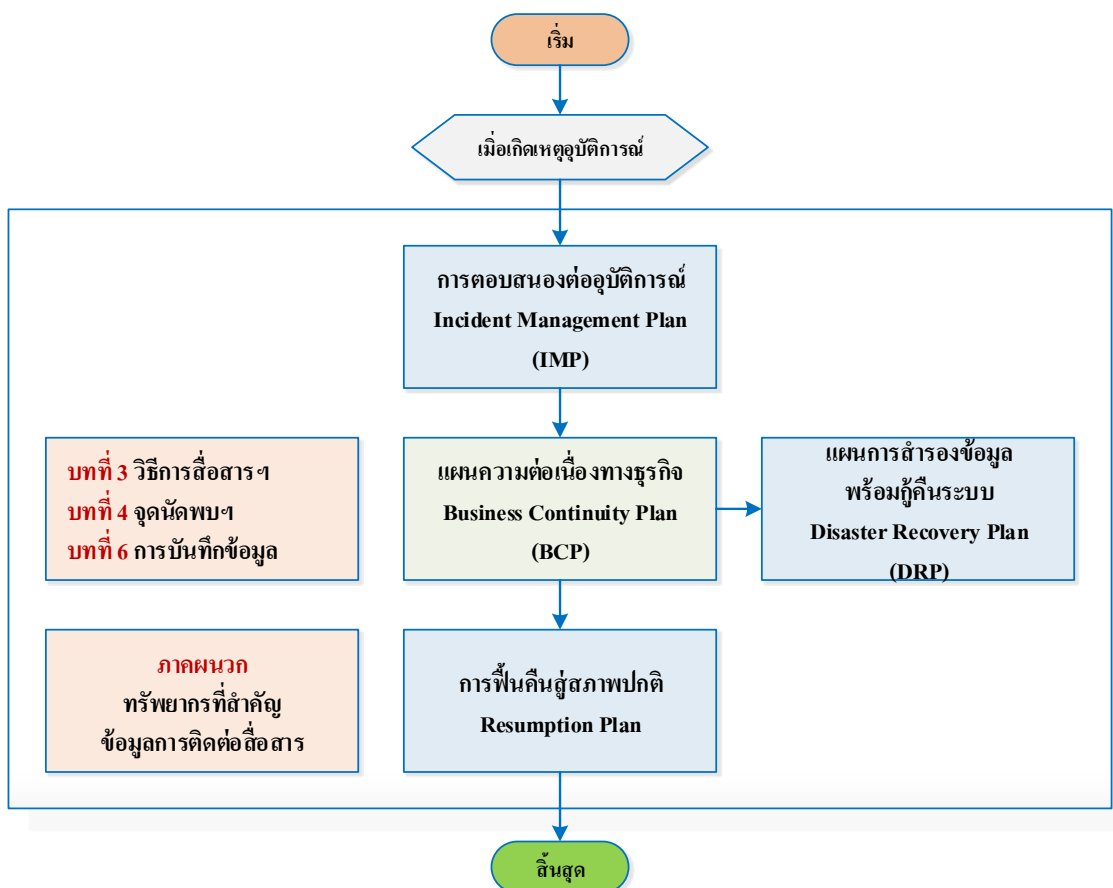
กำหนดให้ผู้ที่มียุทธศาสตร์ที่สูงสุดตามโครงสร้างคณะกรรมการจัดการปฏิบัติการเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาการประกาศใช้และยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประกาศใช้แผนอาจพิจารณาจากระดับความรุนแรงของผลกระทบความเสียหาย และโอกาสที่การดำเนินงานของ กฟภ. จะเกิดการหยุดชะงัก ภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่ในแผนการจัดการปฏิบัติการ (Incident Management Plan: IMP) แล้วเสร็จ



1.4. การปรับปรุงแผน

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ควรได้รับการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันโดยผ่านการเห็นชอบและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM Committee) อย่างสม่ำเสมอ โดยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถนำแผนไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5. โครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



แผนผังแสดงโครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

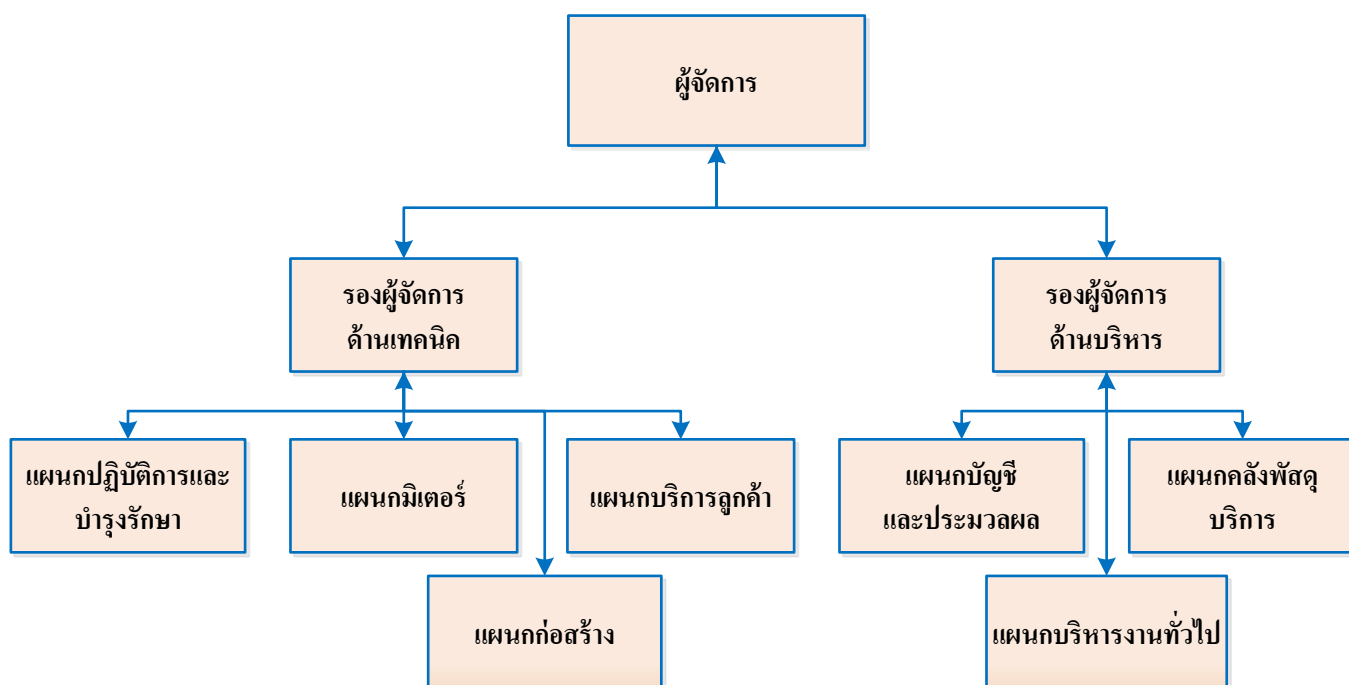


2. วิธีการสื่อสาร

2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

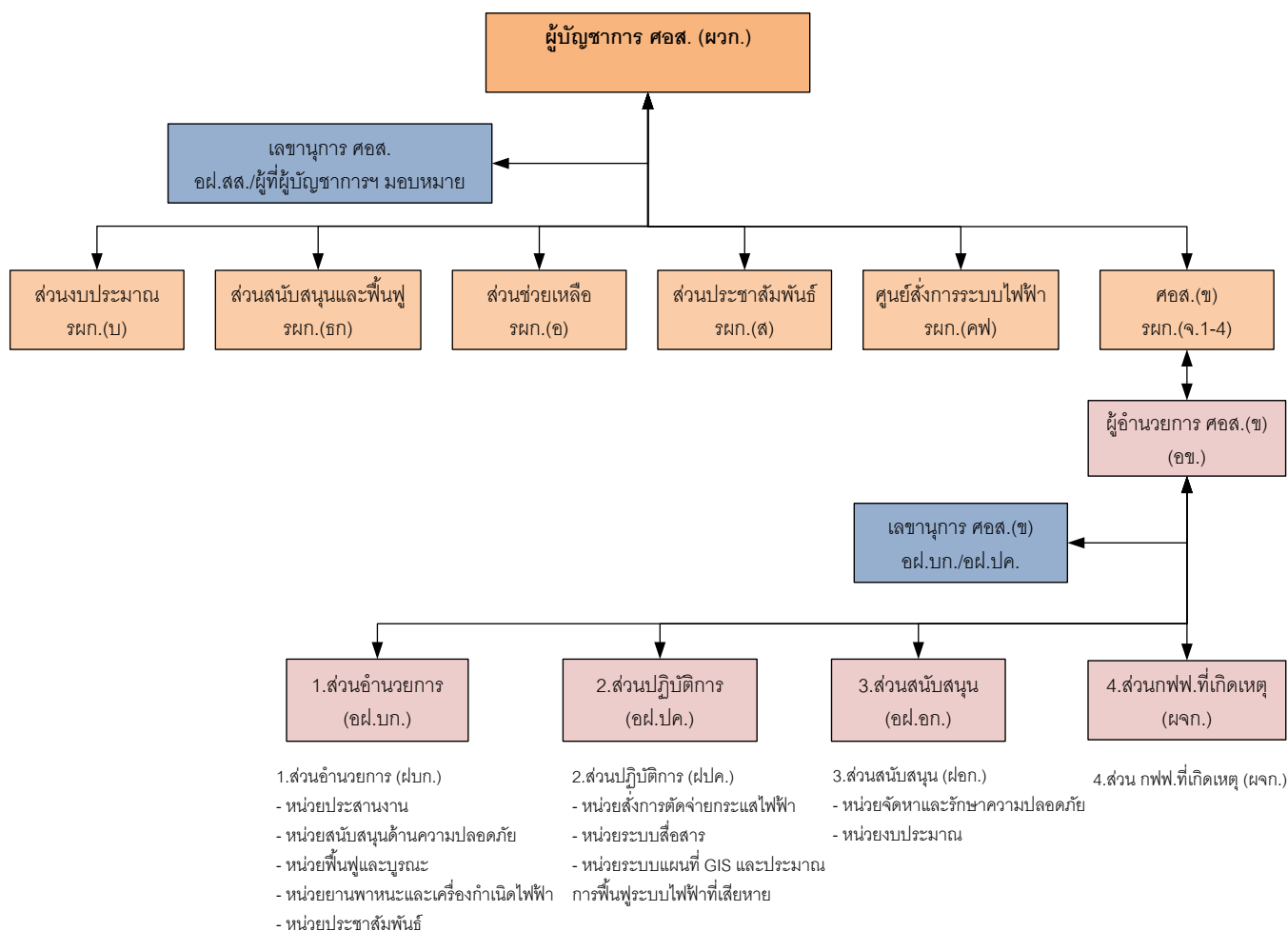
ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การทำงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก เกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยโครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Call tree) เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก





ศูนย์อำนวยการช่วยเหลือสนับสนุนกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ (ศอส.)



โครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Call tree)



2.2. วิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก เกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารกับสื่อมวลชน และบุคคลภายนอก โดยใช้ช่องทางและตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร ดังนี้

- ติดประกาศที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก
- การประกาศลงเว็บไซต์ของ กฟภ.
- การประกาศผ่านโทรศัพท์
- การประกาศลงหนังสือพิมพ์

เรียน ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง ประกาศสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน

เนื่องจากสถานการณ์ไม่ปกติ ... ที่เกิดขึ้น เมื่อวันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ... ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ระหว่างการเร่งแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามปกติ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โทร. 1129 ตลอด 24 ชั่วโมง

ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร

3. จุดนัดพบและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

จุดนัดพบ

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายต่อสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก จนเป็นเหตุให้ต้องอพยพออกจากอาคาร กำหนดให้บุคลากรทั้งหมดไปรวมตัวที่จุดนัดพบ คือ “ลานหน้าแผนกมิเตอร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหล่มสัก” หากจุดนัดพบดังกล่าวมีความไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถเข้าถึงได้ ให้กำหนดจุดนัดพบเป็นสถานที่อื่นตามแต่จะตกลงกัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก
ที่อยู่ : 145 ม. 3 ต.หนองไขว่ อ.หล่มสัก จ.เพชรบูรณ์



จุดนัดพบ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหล่มเก่า



สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

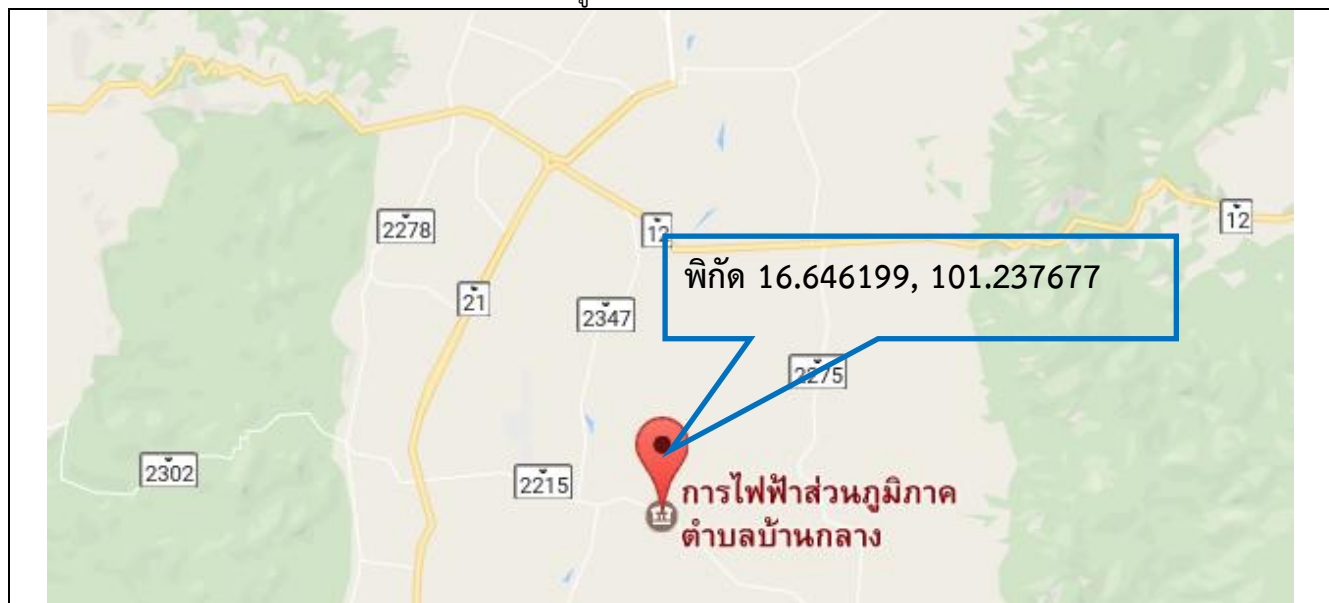
ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสักระมีความไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้
จนเป็นเหตุให้ต้องอพยพไปปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กำหนดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องย้ายไปปฏิบัติงานที่
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ตามที่ตกลงร่วมกัน ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอห่มสักระ
ที่อยู่ :



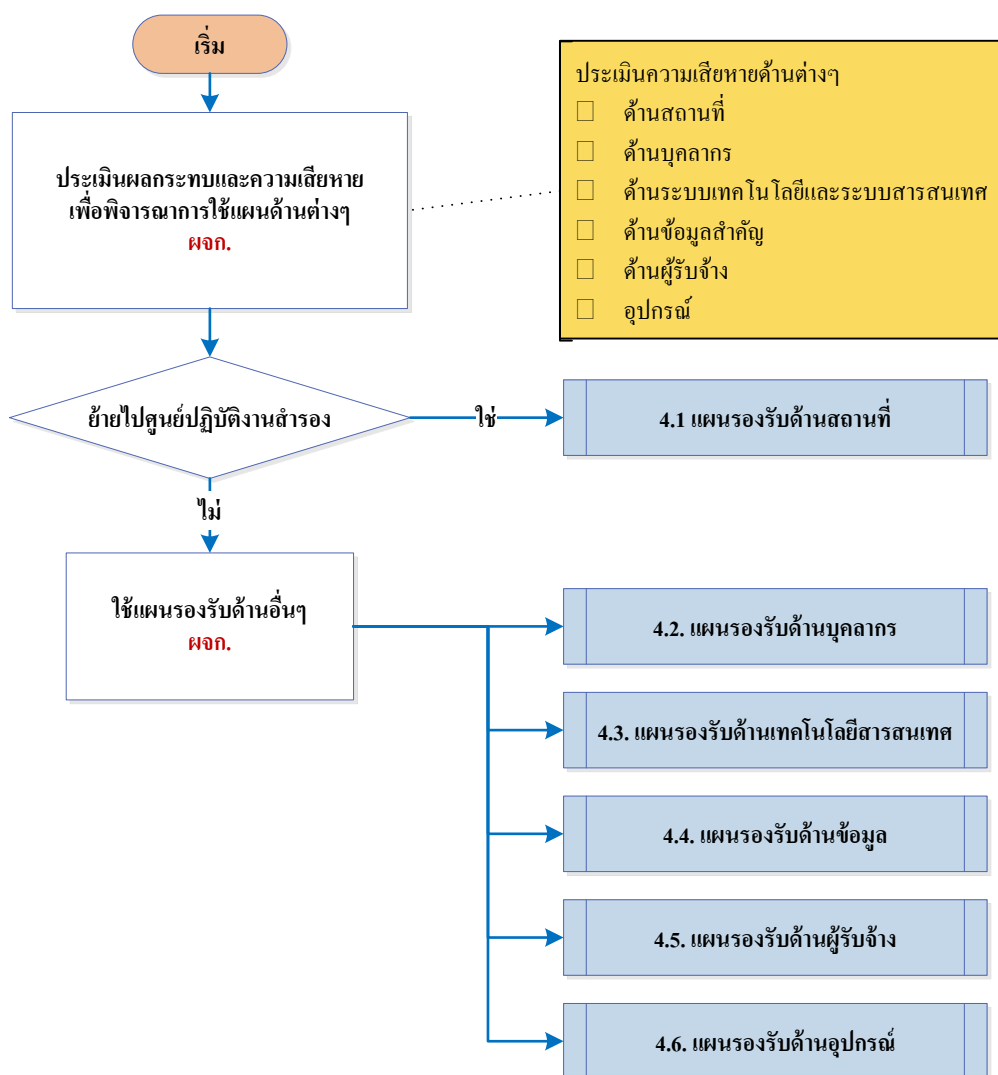


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลบ้านกลาง
ที่อยู่ :



4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ ใช้วิธีการอธิบายภาพรวมและขั้นตอนการปฏิบัติ โดยการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมและตัดสินใจดำเนินการตามแผนรองรับต่างๆ โดยจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานในแต่ละประเภท เพื่อให้กระบวนการที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ดังแผนภาพต่อไปนี้



ขั้นตอนการปฏิบัติในภาพรวม



ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ	แผนรองรับ	หน้า
สถานที่	4.1. แผนรองรับด้านสถานที่	13
บุคลากร	4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร	16
เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	17
ข้อมูล	4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล	18
ผู้รับจ้าง	4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง	19
อุปกรณ์	4.6. แผนรองรับด้านอุปกรณ์	20

ลำดับความสำคัญในการฟื้นคืนสภาพ

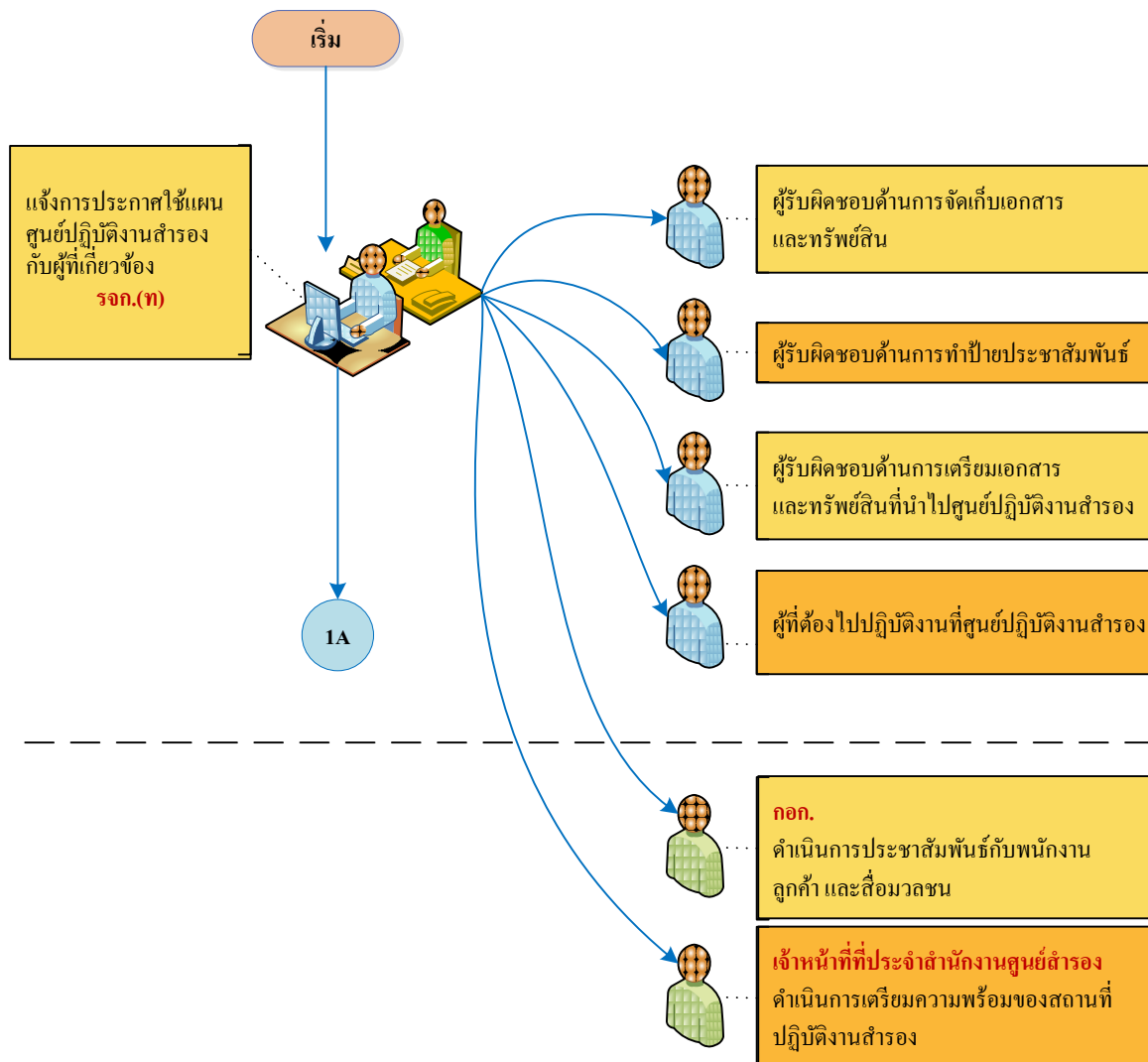
ลำดับความสำคัญของกระบวนการหลักในการฟื้นคืนสภาพ โดยพิจารณาจากกิจกรรมหรือกระบวนการหลัก ระยะเวลา และระดับการฟื้นคืนที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สามารถจัดลำดับได้ตามช่วงระยะเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Time Objective : RTO) ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ ดังนี้

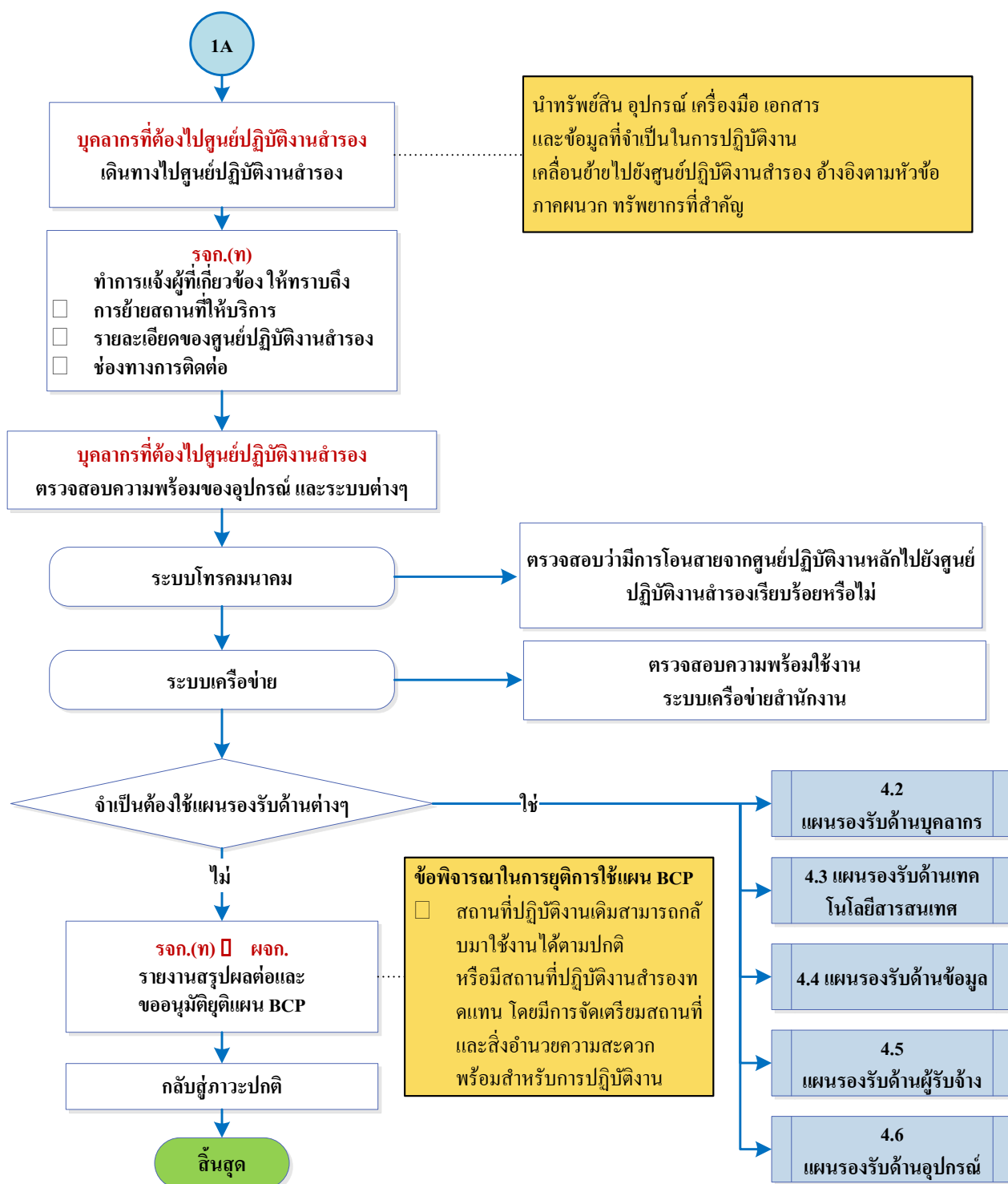
ลำดับ	กระบวนการ	ลักษณะงาน	MTPD	RTO
1	งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	บริการโครงข่าย	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
2	งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	บริการโครงข่าย	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
3	งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย)	บริการทั่วไป	1 วัน	8 ชั่วโมง
4	งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่)	บริการทั่วไป	1 วัน	8 ชั่วโมง
5	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ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

4.1. แผนรองรับด้านสถานที่

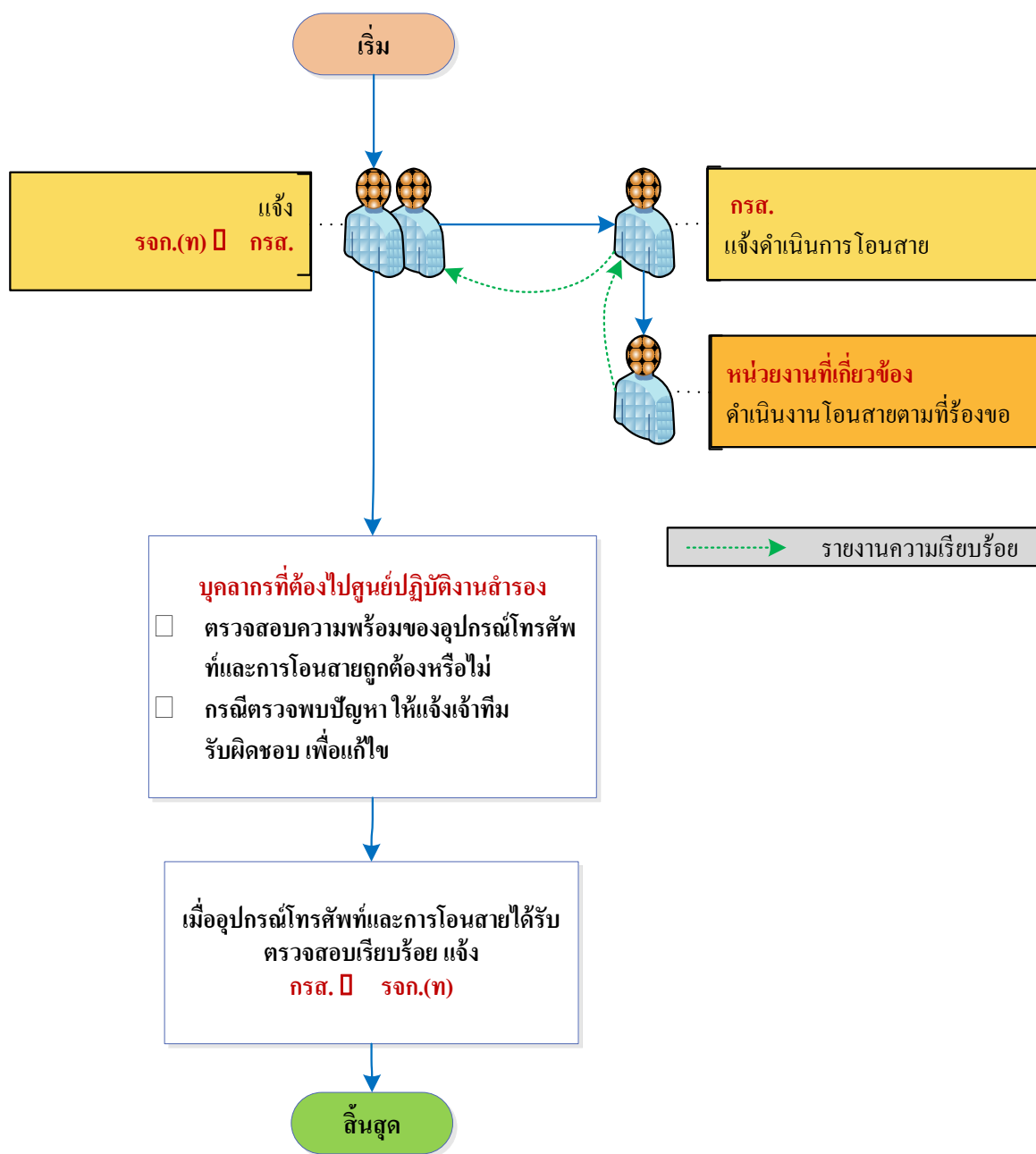
หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อสถานที่ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1. การเตรียมตัวไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



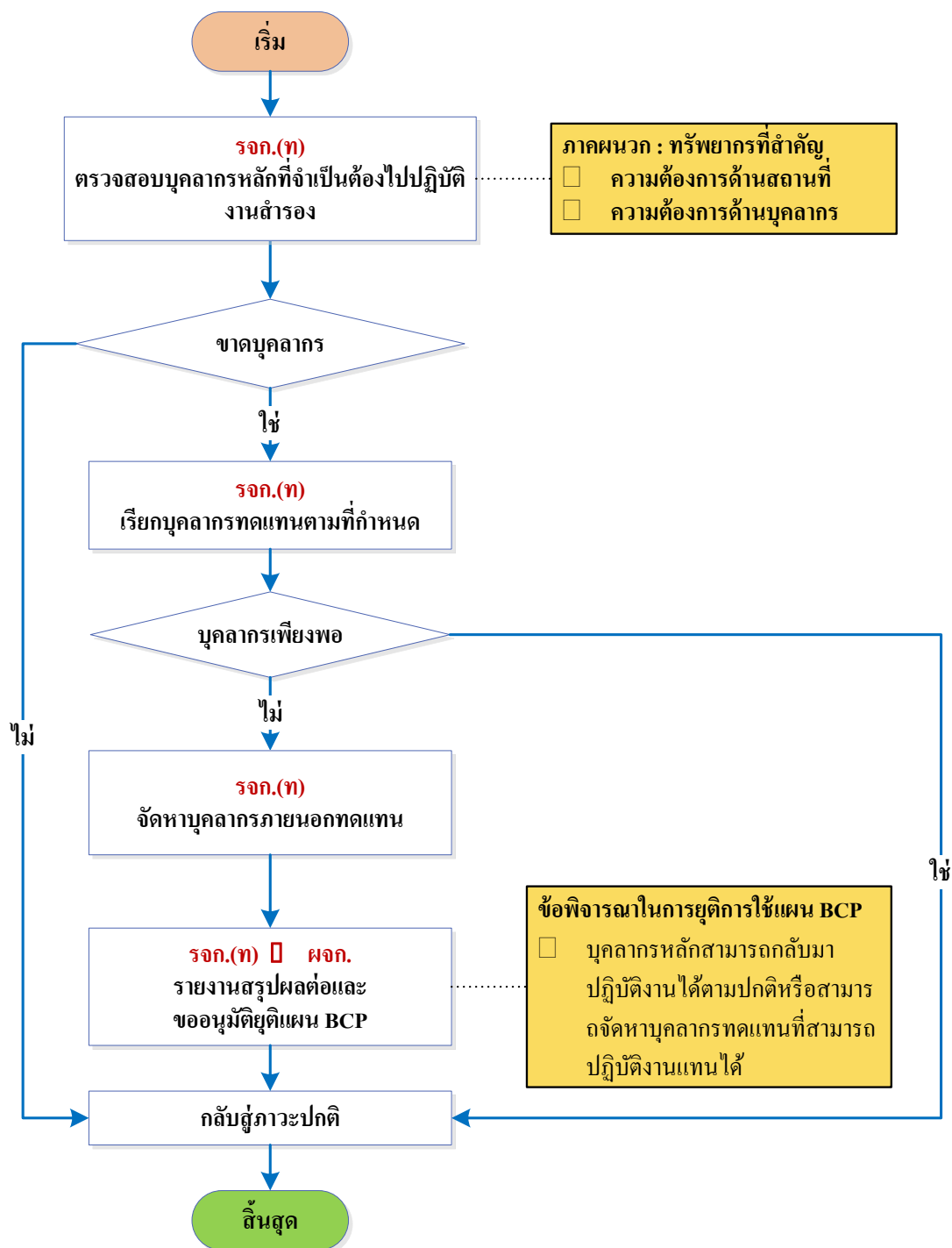


4.1.2. การเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



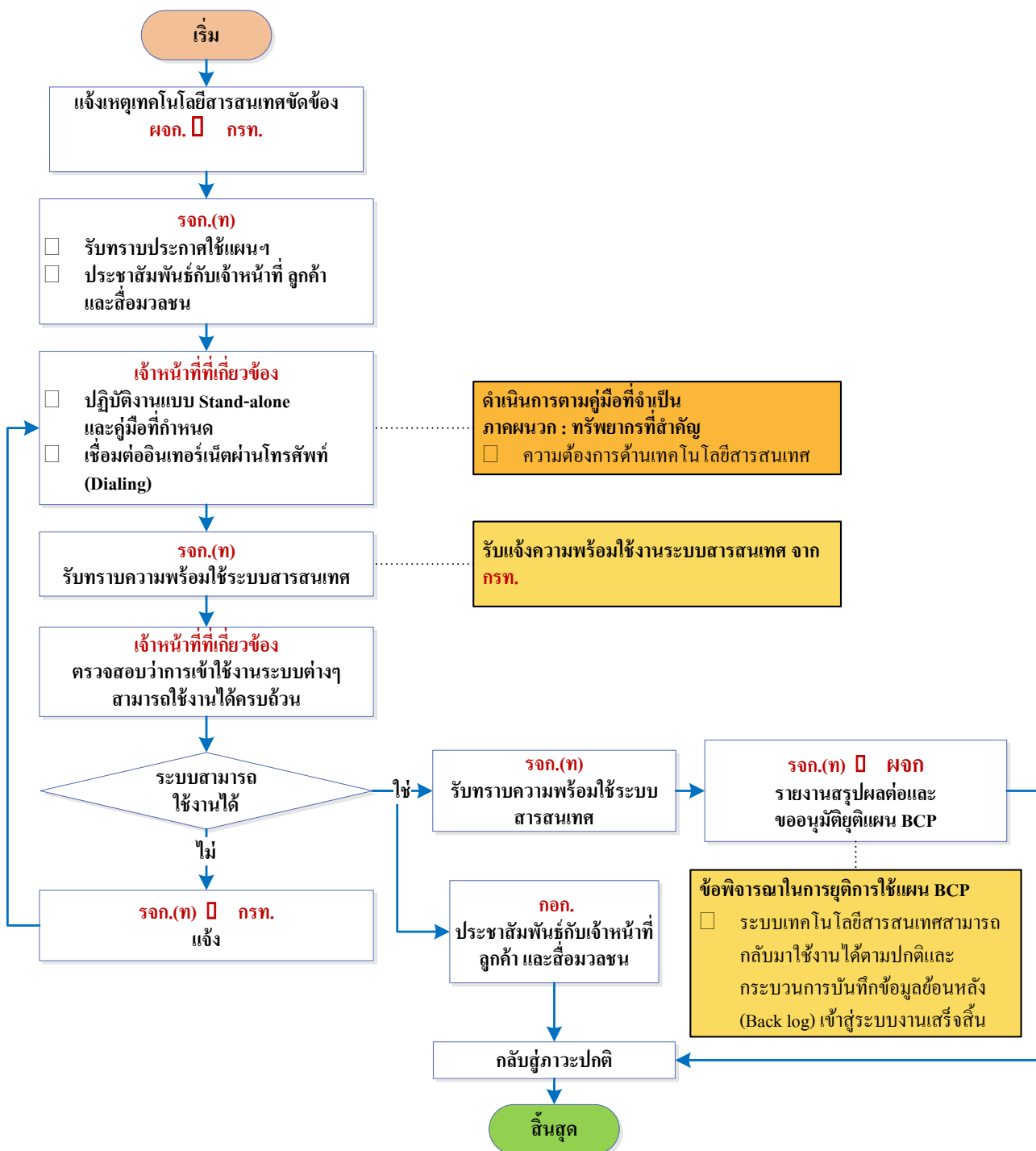
4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อบุคลากร ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



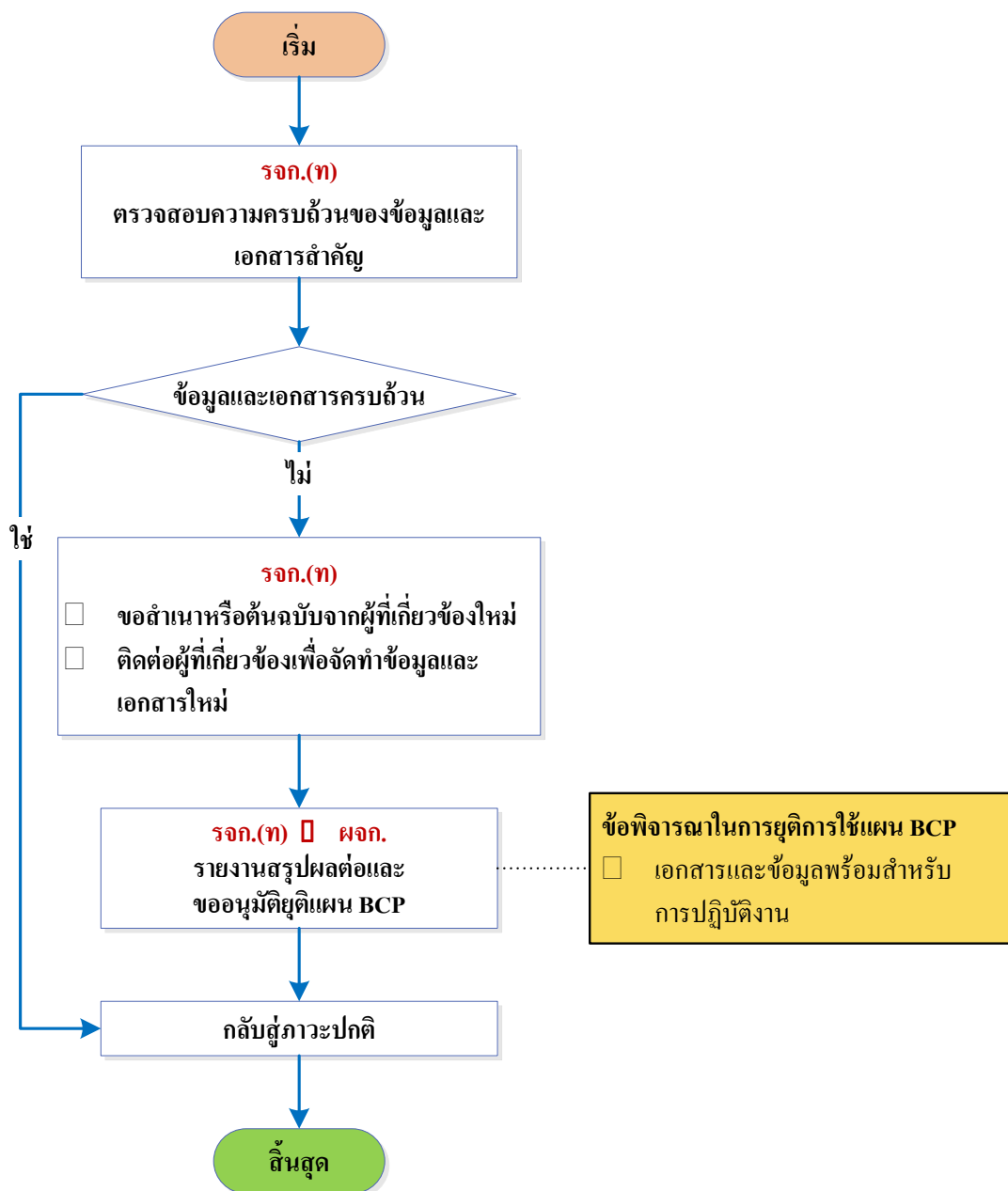
4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



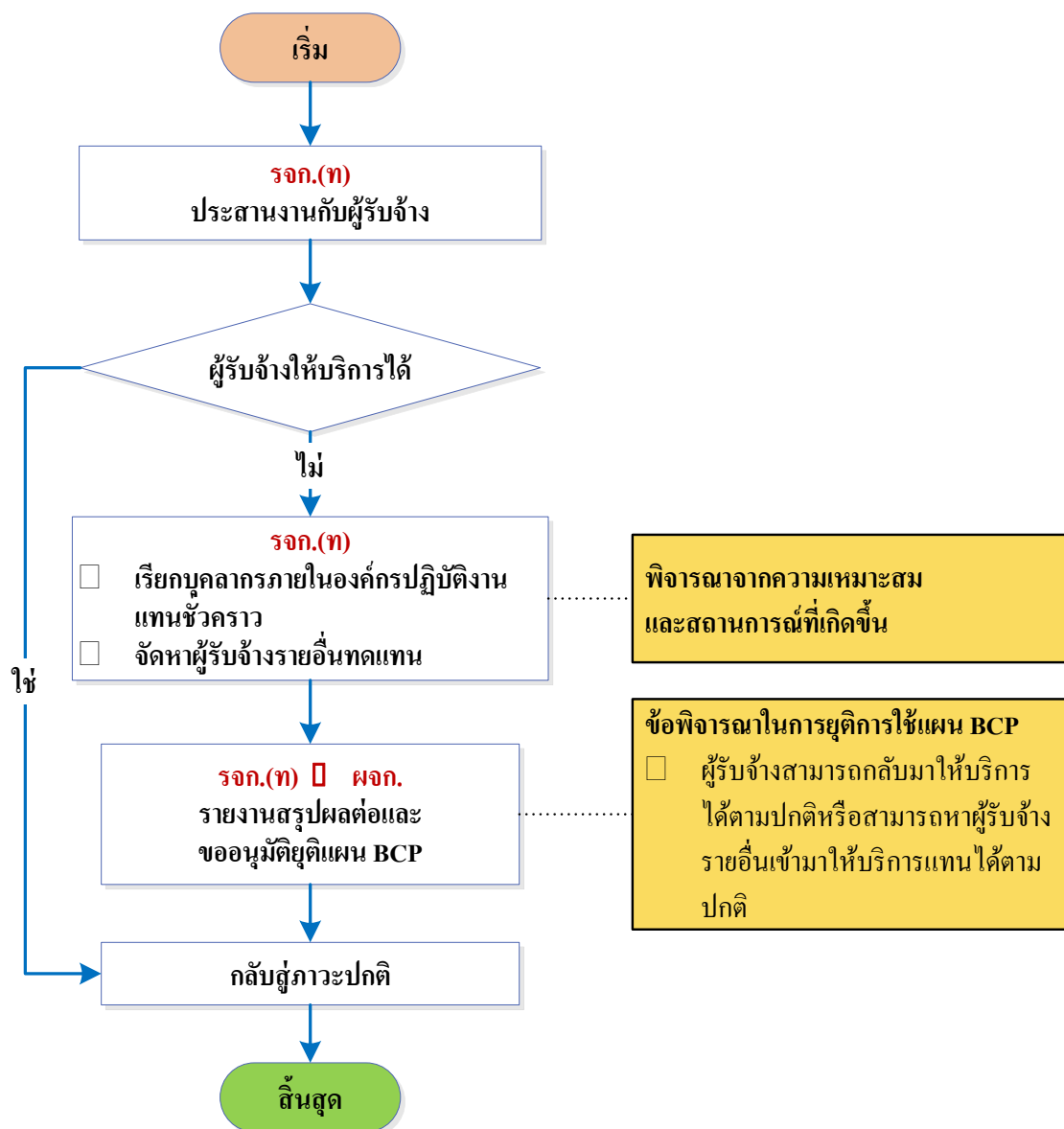
4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อข้อมูล ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



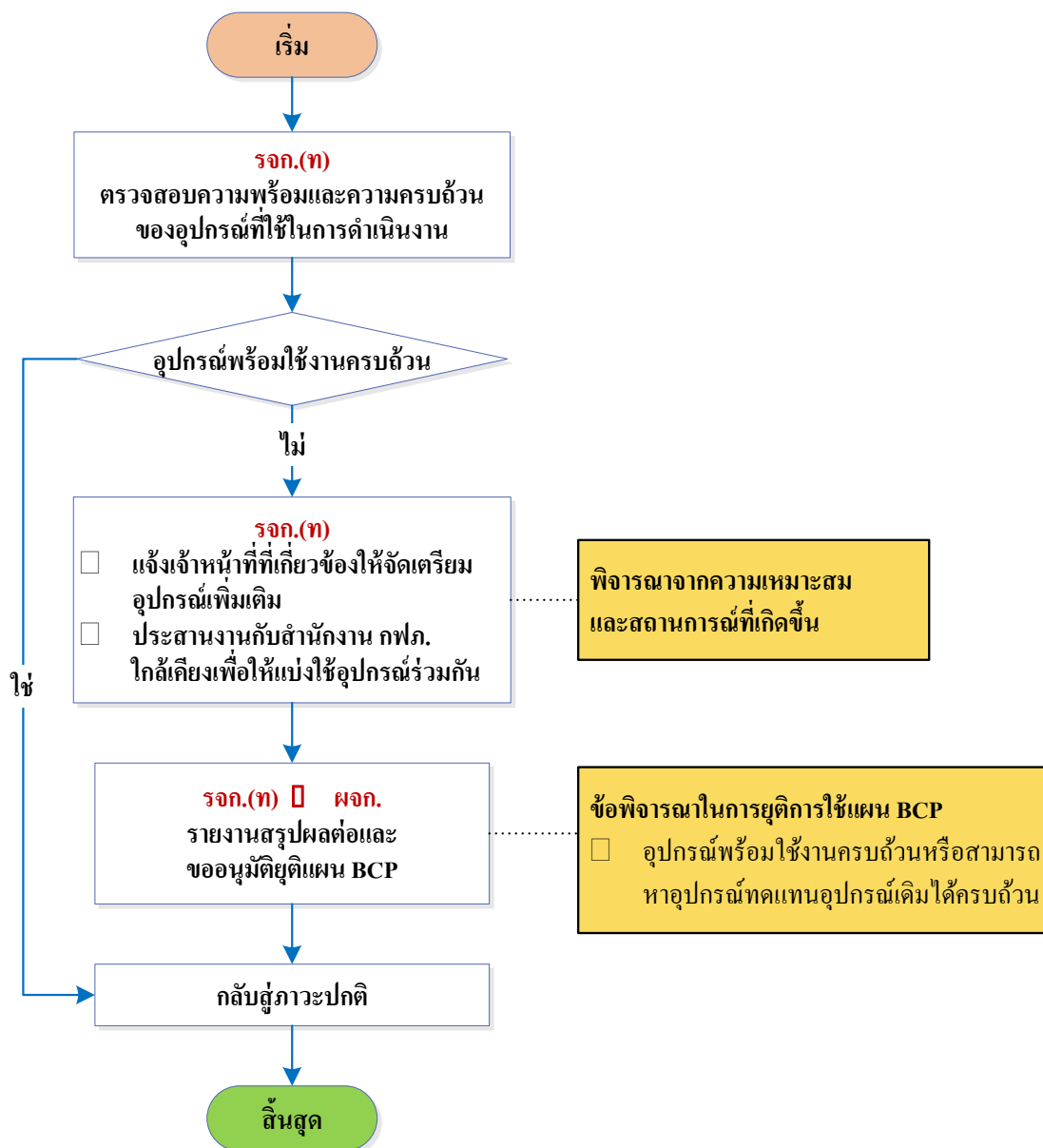
4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้รับจ้าง ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



4.6. แผนรองรับด้านอุปกรณ์

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้





5. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

การยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะสามารถดำเนินการได้ ในกรณีที่เหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเข้าสู่ภาวะปกติ และพร้อมดำเนินงานตามขั้นตอนการย้ายระบบกลับสู่สภาวะปกติ โดยพิจารณาแผนรองรับในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

แผนรองรับ	เกณฑ์การยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)
ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	สถานที่ปฏิบัติงานเดิมสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ หรือมีสถานที่ปฏิบัติงานสำรองทดแทน โดยมีการจัดเตรียมสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน
ด้านบุคลากร	บุคลากรหลักสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ หรือสามารถจัดหาบุคลากรทดแทนที่สามารถปฏิบัติงานแทนได้
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และกระบวนการบันทึกข้อมูลย้อนหลัง (Back log) เข้าสู่ระบบงานเสร็จสิ้น
ด้านข้อมูล	เอกสาร และข้อมูลพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน
ด้านผู้รับจ้าง	ผู้ให้บริการสามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ หรือสามารถหาผู้บริการรายอื่นเข้ามาให้บริการแทนได้ตามปกติ
ด้านอุปกรณ์	อุปกรณ์พร้อมใช้งานครบถ้วน หรือสามารถหาอุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์เดิมได้ครบถ้วน

6. วิธีการบันทึกข้อมูล

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การทำงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก เกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหล่มสัก เป็นผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับอุบัติเหตุ การดำเนินการ และการตัดสินใจที่ดำเนินการไปแล้ว เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์สาเหตุ แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงในอนาคต โดยข้อมูลที่สำคัญสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	วันที่/เวลา	เหตุการณ์/การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้อนุมัติ	หมายเหตุ
1					
2					
3					
4					
5					

ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล



ภาคผนวก

ทรัพยากรที่สำคัญ

รายการทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานซึ่งจำแนกออกเป็นด้านสถานที่ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล ผู้รับจ้าง และอุปกรณ์ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ความต้องการด้านสถานที่

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	ทีมแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องปฏิบัติงานอยู่นอกสำนักงาน
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	

ความต้องการด้านบุคลากร

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	



ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร	2	3	
2	พนักงานสั่งการ E/O	3	3	
3	หัวหน้าเวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	1	1	
4	ชุดแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2	3	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	พนักงานแคชเชียร์	2	3	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่	2	3	
2	ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย	3	6	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	2	2	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP & OMS	2	2	
2	ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคลังย่อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	1	1	
3	ลูกจ้างรายวัน	5	5	



ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้
2	ระบบงาน GIS	N/A	N/A	
3	ระบบงาน AMR	N/A	N/A	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ระบบงาน BPM	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้
2	ระบบงาน BPM	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	
2	ระบบงาน BPM	N/A	N/A	



ความต้องการด้านข้อมูล

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	แผนผัง Single Line	N/A	N/A	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ไม่มี	-	-	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร	N/A	N/A	
2	สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า	N/A	N/A	
3	คำร้องขอใช้ไฟใหม่	N/A	N/A	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	ไม่มี	-	-	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	เอกสารขอใช้ไฟ	N/A	N/A	



ความต้องการด้านผู้รับจ้าง

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่สามารถทำได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	บริษัท เคพีโอเล็กทริก จำกัด	1	1	
2	หจก.วิสาธน์ เทวาสถิต เพชรแท้	1	1	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ไม่มี	-	-	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	บริษัท กู๊ดเวย์โฮลดิ้ง จำกัด	1	1	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	ไม่มี	-	-	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	นายสมชาย หอมพรหม	1	1	
2				



ความต้องการด้านอุปกรณ์

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	โทรศัพท์	3	3	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	1	1	
3	รถกระเช้าแก้ไขพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน	1	1	
4	รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2	2	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	โทรศัพท์	1	1	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	3	3	
3	เครื่องพิมพ์	3	3	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	โทรศัพท์	2	2	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	2	2	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	โทรศัพท์	1	3	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	1	2	
3	เครื่องพิมพ์	1	2	
4	เครื่องพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียม	1	1	
5	เครื่องพิมพ์กระดาษต่อเนื่อง	1	2	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	โทรศัพท์	1	1	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้



ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
2	คอมพิวเตอร์	1	1	
3	เครื่องพิมพ์	1	1	



ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร

รายการข้อมูลการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักทั้ง 8 กระบวนการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ภายใน กฟภ. และหน่วยงานภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการฟื้นคืนสภาพ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊ก

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายสมศักดิ์ จิตตรีพรต	ผจก.กฟอ.ลพส.	081-8887832
2	นายวิจิตร จันทรประสิทธิ์	รจก.(ท) กฟอ.ลพส.	089-8595032
3	นายสิริพงศ์ อุดมพิพัฒน์	รจก.(บ) กฟอ.ลพส.	095-7374099
4	นายอำพร มากจ้อย	ผชน.9 กฟอ.ลพส.	086-3465146

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายจำนงค์ ภูักล่อม	ทผ.ปป.กฟอ.ลพส.	086-5961384
2	นายทง ขำนาญพันธ์	พชง.7 ผบป.กฟอ.ลพส.	093-1619314
3	นายแมน คำสิงห์	พชง.7 ผบป.กฟอ.ลพส.	084-8181838
4	นายสุทัศน์ นาคีสถิตย์	พชง.7 ผบป.กฟอ.ลพส.	085-7283566
5	นายเด่นชัย ทองกวอด	พชง.6 ผบป.กฟอ.ลพส.	095-2974649

งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นางภาริณี ตรีโชติ	ทผ.ปป.กฟอ.ลพส.	089-6433332
2	นางสาวณัฐกานต์ เนาว์แสง	พบช.6 ผบป.กฟอ.ลพส.	099-2170259
3	นางสาวอาทิตา พรหมด้วน	พบช.3 ผบป.กฟอ.ลพส.	064-3532531

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นางจริยาภรณ์ ไฉนจัน	พบช.6 ผบป.กฟอ.ลพส.	088-2729372
2	นางทัศนีย์ ภูักล่อม	พบช.6 ผบป.กฟอ.ลพส.	089-2711749
3	นางรุ่งนภา เสมาทอง	พบช.7 ผบป.กฟอ.ลพส.	081-9109696



งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายเจษฎา เจนาคม	ชผ.บค.กฟอ.ลมส.	086-9284080
2	นายสุฤกษ์ พาแก้ว	พชง.7 ผบค.กฟอ.ลมส.	096-4365923
3	นายวีรกิต ตังคโนภาส	วศก.5 ผบค.กฟอ.ลมส.	086-5185129

งานติดตั้งมิเตอร์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายประทวน แสงวงดี	ทผ.มต.กฟอ.ลมส.	089-8391606
2	นายอุดมศักดิ์ กิตวณ	ชผ.มต.กฟอ.ลมส.	089-6408577
3	นายรังสิวุฒิ ฉ่ำชื่น	พชง.4 ผมต.กฟอ.ลมส.	091-1671903
4	นายนาวิทย์ สุภาพ	วศก.5 ผมต.กฟอ.ลมส.	086-9243134



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นภายใน กฟภ.

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต น.3	036-411097
2	ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย น.3	036-427128
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสั๊ก	056-912114
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอห่มเก่า	056-709437
5	สถานีไฟฟ้าห่มสั๊ก (Unmanned Station)	-
6	สถานีไฟฟ้าห่มเก่า	056-917477
7	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลบ้านกลาง	056-910224
8	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลแคมป์สน	056-750158
9	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอน้ำหนาว	056-779409
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		



หน่วยงานภายนอก

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	สถานีวิทยุกระจายเสียง (สวท.จว.เพชรบูรณ์)	056-737039
2	สถานีตำรวจภูธรอำเภอห่มสักระ	056-701102
3	ตำรวจทางหลวงอำเภอห่มสักระ	089-7338899
4	สถานีตำรวจภูธร สภ.เมือง	056-711491, 191
5	แขวงทางหลวงเพชรบูรณ์ที่ 1 (หมวดน้ำชน)	056-711443
6	มูลนิธิร่มโพธิ์ เพชรบูรณ์	056-720769
7	ศูนย์อู่ศูนย์วิทยุภาค....	056-701101
8	สถานีรถไฟ....	
9	การทำอากาศยานจังหวัดเพชรบูรณ์....	056-824326
10	นสพ.ท้องถิ่น..	
11	โรงพยาบาลห่มสักระ.....	056-702001
12	มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยุบริการฯ.....	056-718333
13	โรงเรียนเมตตาวิทยา	056-704304
14	การประปาส่วนภูมิภาคอำเภอห่มสักระ	056-701198
15	หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยอำเภอห่มสักระ	056-701066
16	มูลนิธิกัศไพธ	056-701813
17	มูลนิธิร่วมกัศณู	088-4299906
18	สถานีดับเพลิง	056-701066
19		
20		
22		
23		



คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน

อักษรย่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
กฟภ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สนญ.	สำนักงานใหญ่
กฟข.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต
กฟจ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
ฝปบ.	ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ผวก.	ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก.	รองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก.(อ)	รองผู้ว่าการอำนวยการ
รผก.(ธก)	รองผู้ว่าการธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา
รผก.(ส)	รองผู้ว่าการกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
รผก. ภา 1-4	รองผู้ว่าการจำหน่ายและบริการภาค 1-4
รผก.(บ)	รองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน
อช.	ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต
อฝ.	ผู้อำนวยการฝ่าย
อฝ.ปบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
อฝ.วบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
อฝ.บพ.	ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า
อก.อก.	ผู้อำนวยการกองอำนวยการ
ผจก.	ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กรท.	กองระบบสารสนเทศ
กรส.	กองระบบการสื่อสาร
รจก. (ท)	รองผู้จัดการด้านเทคนิค
รจก. (บ)	รองผู้จัดการด้านบริหาร