



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ

การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(Business Continuity Strategy)

จัดทำโดย

คณะกรรมการ BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ

1 มิถุนายน 2559



รายละเอียดเอกสาร

ชื่อโครงการ	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
ชื่อเอกสาร	การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy)
จัดทำโดย	คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

ครั้งที่	ผู้ดำเนินการ	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียด
1	คณะทำงาน BCM กฟจ.สก.	(วันที่ ผกก เซ็นต์)	ออกเอกสารครั้งแรก

หมายเหตุ: หากเอกสารฉบับนี้ไม่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นระยะเวลานานกว่า 12 เดือน เอกสารฉบับนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สารบัญ

หน้า

บทนำ	3
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
ภัยคุกคามและผลกระทบ	5
ภัยคุกคาม	5
ผลกระทบต่อบุคคลสำคัญ	6
โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์	8
กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ	10
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO 1 ชั่วโมง)	10
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 1 วัน)	12
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO 1 วัน)	14
งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO 1 วัน)	16
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 1 วัน)	18
วิธีการในการบริหารความสัมพันธ์	20



บทนำ

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

การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐานสากล British Standard Business Continuity Management (มาตรฐานสากล BS25999-2:2007) และมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (มอก.22301-2553) โดยกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของแต่ละกระบวนการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ในขั้นตอนก่อนหน้า ผู้จัดทำสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไว้ในส่วนท้ายของรายงานฉบับนี้



วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของแต่ละกระบวนการ
- เพื่อให้กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญสามารถฟื้นคืนสภาพได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการอุบัติการณ์และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ขอบเขต

ขอบเขตของการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครอบคลุมกระบวนการหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ดังต่อไปนี้

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



ภัยคุกคามและผลกระทบ

ภัยคุกคาม

จากการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ของผู้รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาภัยคุกคามที่สำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุ วินาศกรรม จลาจล โรคระบาด ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ ระบบไอทีล้มเหลว ระบบเครือข่ายล้มเหลว ไวรัสมัลแวร์ ถูกโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ และสารพิษรั่วไหล เป็นต้น ผลลัพธ์จากการประเมินความเสี่ยงมีภัยคุกคามที่ผลการประเมินความเสี่ยงมีระดับผลกระทบอยู่ในระดับสูง แต่มีโอกาสที่จะเกิดภัยคุกคามอยู่ในระดับต่ำหรือไม่ทราบ (Amber Zone) ซึ่งจะถูกนำมาเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจัดทำแผนตอบสนองอุบัติการณ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จำนวน 8 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 กฟภ. ติดเชื้อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้
7	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้
8	สารพิษรั่วไหล	สารเคมีอันตรายต่อชีวิตมนุษย์เกิดการรั่วไหลบริเวณสำนักงาน



ผลกระทบต่อปัจจัยสำคัญ

สรุปการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละภัยคุกคามและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ โดยจำแนกปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ บุคลากร สถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล ผู้รับจ้าง และอุปกรณ์ ซึ่งการวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าวจะคำนึงถึงผลกระทบในกรณีที่เลวร้ายที่สุดที่อาจเกิดขึ้น (Worst-case scenario) เป็นหลัก ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ภัยคุกคาม	ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน					
		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	√	-	-	-	√	-



ลำดับ	ภัยคุกคาม	ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน					
		1	2	3	4	5	6
7	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	-	-	-	-	√	-
8	สารพิษรั่วไหล	√	-	-	-	√	-

หมายเหตุ : ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน

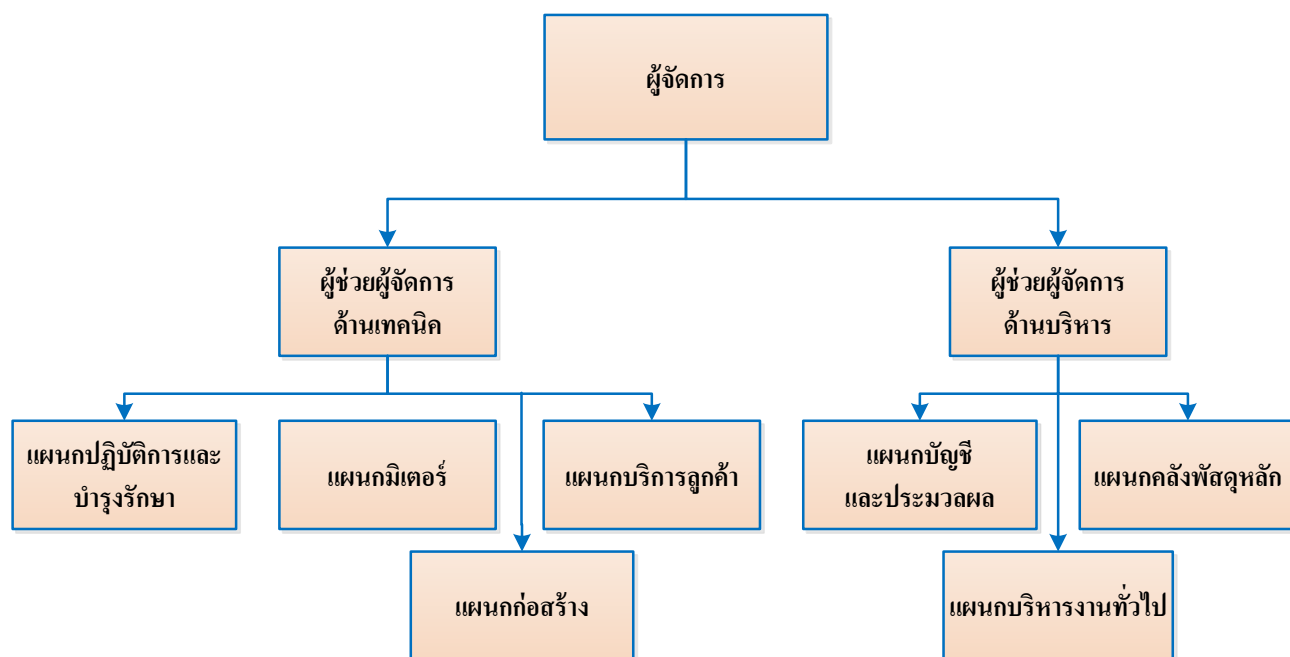
- 1 - บุคลากร: พนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานต่างๆ
- 2 - สถานที่: อาคารหรือสำนักงานที่บุคลากรของ กฟภ. ใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานรวมถึงทรัพย์สินต่างๆ ที่เก็บอยู่ในอาคารและสำนักงานดังกล่าวด้วย
- 3 - เทคโนโลยีสารสนเทศ: ระบบงานสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานของ 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 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรรวมงาน ซึ่งโครงสร้างในแต่ละระดับจะถูกนำไปปรับใช้เพื่อตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วแต่ว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด โดย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ มีโครงสร้าง บทบาทและความรับผิดชอบ ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ



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



ลำดับ	บทบาท	ความรับผิดชอบ
	ด้านเทคนิค	■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ได้บังคับบัญชา ■ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
3	ผู้ช่วยผู้จัดการ ด้านบริหาร	■ สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ผู้จัดการ ■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ได้บังคับบัญชา ■ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
4	หัวหน้าแผนก	■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ได้บังคับบัญชา



กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ภัยคุกคาม ผลกระทบต่อกระบวนการหลัก และผลกระทบต่อบริษัทสำคัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ
ขณะทำงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ สรุปรายละเอียดของกลยุทธ์ของแต่ละกระบวนการซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติอันเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือ
Business Continuity Institute's Good Practice Guideline 2010 โดยแสดงรายละเอียดของกลยุทธ์ วิธีการ ทรัพยากรที่จำเป็น ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ส่งมอบ
และผู้รับจ้าง ดังนี้

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO 1 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรอง ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลัก สามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้ มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานใน ลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็น ผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร (3 คน) ■ พนักงานสั่งการ E/O (4 คน) ■ หัวหน้าเวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (2 คน) ■ ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (2 ชุด)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ศรีสะเกษไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้าย สถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอกันทรารมย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอยุ กันต์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP ■ ระบบงาน OMS ■ ระบบงาน GIS ■ ระบบงาน AMR
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ แผนผัง Single Line
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้ ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ บริษัท สิริมงคลเพาเวอร์ เคเบิล จำกัด
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมินั้นๆ หรืออนุญาตให้บุคลากรใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงานได้	■ โทรศัพท์ (3) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ รถกระเช้าไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน (1) ■ รถแท็กซี่ไฟฟ้าขับเคลื่อน (2)



งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 1 วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (1) ■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย (2)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอกันทรารมย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอยะชุมนั้น เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ■ สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า ■ คำร้องขอใช้ไฟใหม่
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่ได้เตรียมรายชื่อไว้ ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ บริษัท พี.เอ็ม.ซี คอนแทรกเตอร์ จำกัด
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมินั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (3)



งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO 1 วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า (2)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เส้นทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขุนันท์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS ■ ระบบงาน BPM



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ดัดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (2) ■ เครื่องพิมพ์ (1) ■ เครื่องพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียม (1) ■ เครื่องพิมพ์กระดาษต่อเนื่อง (1)



งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO 1 วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรีดออน ย้ายสับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP & OMS (2) ■ ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคล้อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (1) ■ ลูกจ้างรายวัน (6)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขุขันธ์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS ■ ระบบงาน BPM



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ เอกสารขอใช้ไฟ
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่ได้จัดเตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ นายเสถียรพงษ์ กิ่งเกษ ■ นายจรัญ สุขสมโชติ ■ นายสมพร หอมคำ ■ นายธีระยุทธ สีหะวงษ์ ■ นายสมใจ วันโสภา
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (1) ■ เครื่องพิมพ์ (1)



งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 1 วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้ยืมบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันจากการไฟฟ้าอื่น มาปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	พนักงานแคชเชียร์ (3)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออุษันธุ์ เป็นต้น	- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) - ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ระบบงาน BPM



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
4	ข้อมูล	แจ้งกองเศรษฐกิจและสารสนเทศ (กศท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้	ในกรณีที่ไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบสารสนเทศได้ ให้แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง (กรณีย้ายสถานที่)	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ และแจ้งให้ กศท. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน BPM ที่การไฟฟ้าข้างเคียงได้	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ เครื่องพิมพ์ (3)
		ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง (ไม่ย้ายสถานที่)	ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียงนั้นๆ และแจ้งให้ กศท. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน BPM ที่การไฟฟ้าข้างเคียงได้	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ เครื่องพิมพ์ (3)



วิธีการในการบริหารความล้มพันธ์

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน กฟภ.

- ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ
- สถานีไฟฟ้า
- ศูนย์อำนวยการช่วยเหลือสนับสนุนกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอื่นๆ
- หน่วยงานภายในอื่นๆ

หน่วยงานภายนอก

- ศูนย์ควบคุมระบบไฟฟ้ากำลัง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- แขวงทางจังหวัดศรีสะเกษ
- ศูนย์จราจรอุบัติเหตุ
- ศูนย์ควบคุมการจราจร
- หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลจังหวัดศรีสะเกษ
- ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
- ศูนย์อุตุนิยมวิทยาประจำจังหวัดศรีสะเกษ
- ศูนย์ควบคุมมลพิษ
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจังหวัดศรีสะเกษ
- สถานีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ
- โรงพยาบาลศรีสะเกษ
- หน่วยกู้ภัย