



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ

รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ
(Business Impact Analysis Report)

จัดทำโดย

คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ



รายละเอียดเอกสาร

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

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

ครั้งที่	ผู้ดำเนินการ	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียด
1	คณะทำงาน BCM กฟจ.ศก.	27 มิ.ย. 2559	ออกเอกสารครั้งแรก
2	คณะทำงาน BCM กฟจ.ศก.	22 มิ.ย. 2560	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2560
3	คณะทำงาน BCM กฟจ.ศก.	15 มิ.ย. 2561	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2561

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
ระบุค่าระยะเวลาดำเนินการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO)	7
จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ/กิจกรรม	7
ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	8
ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลัก	8
กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์	15
รวบรวมข้อมูล	16
วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ	30
ระบุค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD)	34
ระบุค่าระยะเวลาดำเนินการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO)	35
สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์	37



บทนำ

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

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/บริการของการไฟฟ้าจึงรวมงานที่อยู่ในขอบเขตการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจมี ดังนี้

สินค้า/บริการ	คำอธิบาย
ระบบจำหน่ายไฟฟ้า	เป็นบริการเพื่อส่งมอบกระแสไฟฟ้า จากผู้ผลิตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกระดับแรงดันไฟฟ้า โดยครอบคลุมการดำเนินการดังนี้ ■ การส่งการระบบไฟฟ้า ■ การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ■ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
ระบบลูกค้าและการตลาด	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

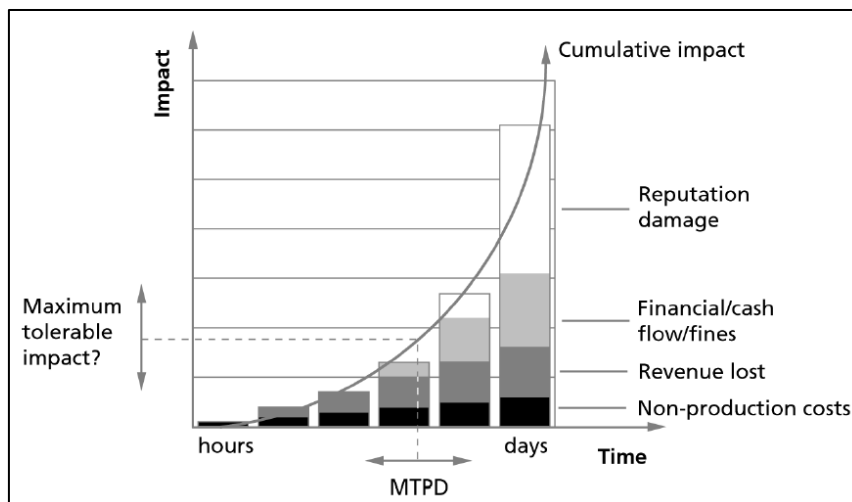
ดำเนินการรวบรวมข้อมูลของแต่ละกระบวนการ/กิจกรรมหลักที่ระบุในขั้นตอนแรก รวบรวมรายละเอียดที่จำเป็นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยการรวบรวมข้อมูลอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ สอบทานเอกสาร ใช้แบบสอบถาม หรือประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) โดยพิจารณาความเหมาะสมตามปริมาณ/คุณภาพของข้อมูลที่ต้องการ 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

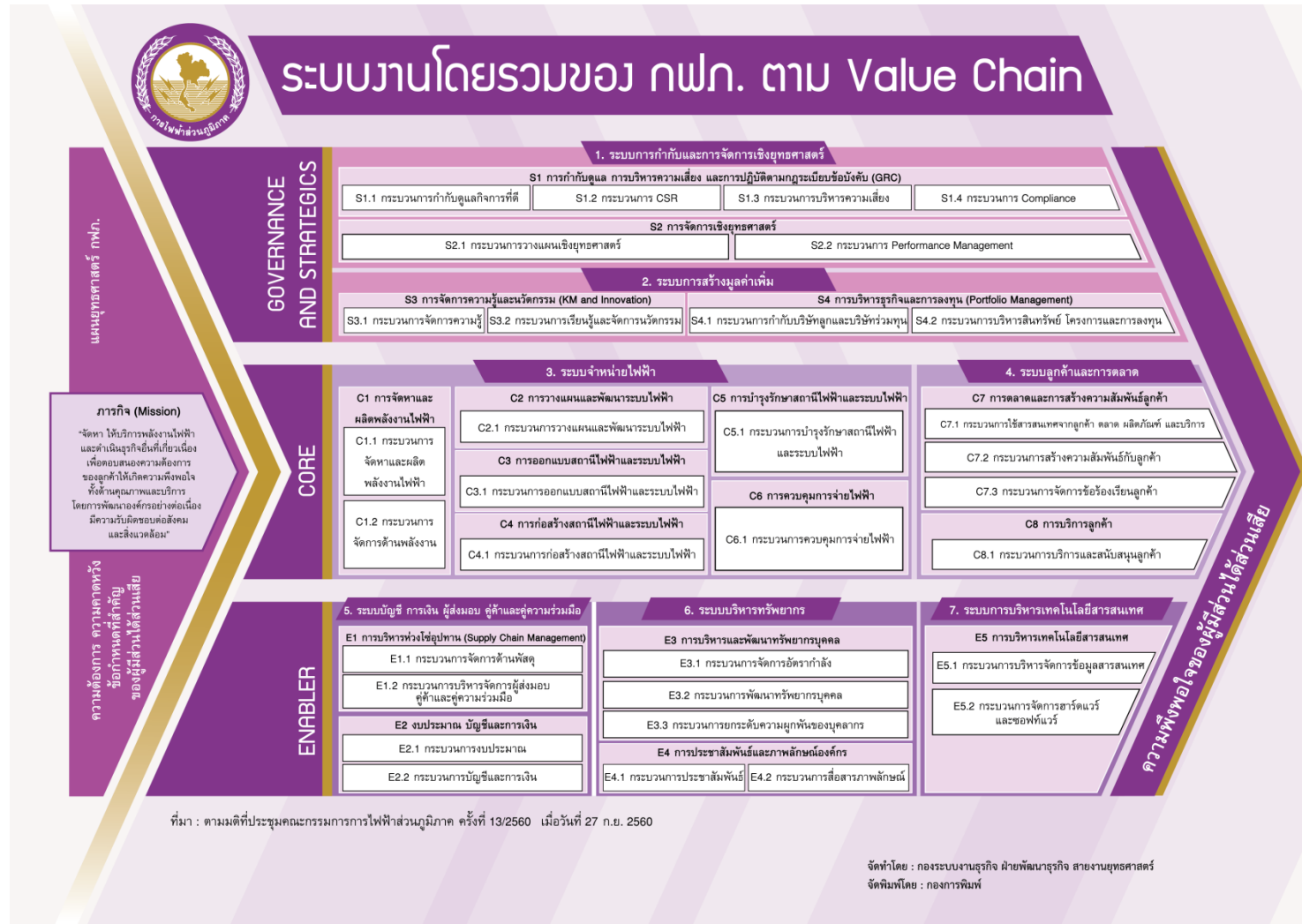


ผลการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

จากการดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจตามขั้นตอนข้างต้น ซึ่งใช้มาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 เป็นแนวทาง สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลัก

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



ระบบงานโดยรวมของ กฟภ.



จากแผนผังการจัดหาและการให้บริการของ กฟภ. สามารถสรุปกระบวนการหลักในส่วนที่ การไฟฟ้าจตุรรวมงานเกี่ยวข้องและเป็นผู้รับผิดชอบได้ดังนี้

ประเภทของ กระบวนการ	กระบวนการหลัก	หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน
ระบบจำหน่าย ไฟฟ้า	■ การควบคุมระบบไฟฟ้า ■ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ■ การบำรุงรักษาสถานี ■ การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	■ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ■ แผนกบัญชีและประมวลผล ■ แผนกมิเตอร์ ■ แผนกบริการลูกค้า ■ แผนกวิศวกรรมและการตลาด	■ ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา ■ ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า ■ ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
ระบบลูกค้าและ การตลาด	■ การรับคำร้องขอใช้ไฟ ■ งานจดหน่วยแจ้งหนี้และรับชำระเงิน ■ งานรับเรื่องขอติดตั้ง/เปลี่ยนมิเตอร์ ■ งานลูกค้าสัมพันธ์		



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

สินค้า/บริการหลัก

สินค้า/บริการ	คำอธิบาย	ผู้มีส่วนได้เสีย	ประเภทผู้มีส่วนได้เสีย
ระบบจำหน่ายไฟฟ้า	เพื่อส่งมอบกระแสไฟฟ้า จากผู้ผลิตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในทุกกระดับแรงดันไฟฟ้า โดยครอบคลุมการดำเนินการ ดังนี้ - การควบคุมระบบไฟฟ้า - การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - การบำรุงรักษาสถานี - การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	- ผู้ใช้ไฟฟ้า - ผู้ผลิตไฟฟ้า - ผู้จัดหาพัสดุในระบบไฟฟ้า	- ลูกค้า (Customer) - ผู้จัดหา (Supplier) - ผู้จัดหา (Supplier)
ระบบลูกค้าและการตลาด	เพื่อรับเรื่องจากผู้ใช้บริการ และสนับสนุนจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ซึ่งครอบคลุมการให้บริการ ดังนี้ - การรับคำร้องขอใช้ไฟ - งานจดหน่วยแจ้งหนี้และรับชำระเงิน - งานรับเรื่องขอติดตั้ง/เปลี่ยนมิเตอร์ - งานลูกค้าสัมพันธ์	- ผู้ใช้ไฟฟ้า - ตัวแทนจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า - ผู้จัดหาพัสดุในระบบไฟฟ้า	- ลูกค้า (Customer) - ตัวแทนจดหน่วย (Outsource) - ผู้จัดหา (Supplier)



ระบบจำหน่ายไฟฟ้า

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



ระบบลูกค้าและการตลาด

กระบวนการ	คำอธิบาย	ผู้รับผิดชอบ
งานจดหน่วยแจ้งหนี้และ รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	จดหน่วยแจ้งหนี้เพื่อรับชำระค่าไฟฟ้าจากผู้ให้บริการ โดยสามารถชำระผ่าน ช่องทางดังต่อไปนี้ ■ สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ■ PEA Front office ■ ตู้ PEA Genius ■ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ■ หักผ่านบัญชีธนาคาร ■ หักผ่านบัตรเครดิต	■ แผนกบัญชีและประมวลผล
งานรับเรื่องผู้ให้บริการ	เพื่อรับเรื่องหรือคำร้องจากผู้ให้บริการ ได้แก่ ■ การรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ■ การแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่ม/ลดการใช้ไฟฟ้า ■ การติดกลับมิเตอร์ (กรณีชำระเงินแล้ว)	■ แผนกบัญชีและประมวลผล ■ แผนกมิเตอร์ ■ แผนกบริการลูกค้า



จากการวิเคราะห์พบว่า กระบวนการที่สำคัญในการให้บริการซึ่งเป็นกระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยตรง และหากขาดกระบวนการนี้แล้วจะส่งผลให้การไฟฟ้าจตุรรวมงานจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลักในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ มีจำนวน 7 กระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

1. งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
2. งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า
3. งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)
4. งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)
5. งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
6. งานติดตั้งมิเตอร์
7. งานรับชำระค่าไฟฟ้า (รายย่อย-รายใหญ่)



กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์

ผลกระทบ	หลักเกณฑ์				
	ระดับ 1 (ต่ำมาก)	ระดับ 2 (ต่ำ)	ระดับ 3 (ปานกลาง)	ระดับ 4 (สูง)	ระดับ 5 (สูงมาก)
ด้านการเงิน	ขาดรายได้หรือเกิด ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ ดำเนินการ คิดเป็นจำนวน เงินน้อยกว่า 500,000 บาท	ขาดรายได้หรือเกิด ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ ดำเนินการ คิดเป็นจำนวน เงิน 500,000 ถึง 1,000,000 บาท	ขาดรายได้หรือเกิด ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ ดำเนินการ คิดเป็นจำนวน เงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท	ขาดรายได้หรือเกิด ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ ดำเนินการ คิดเป็นจำนวน เงิน 3,000,000 ถึง 5,000,000 บาท	ขาดรายได้หรือเกิด ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม/ ดำเนินการ คิดเป็นจำนวน เงินมากกว่า 5,000,000 บาท
ด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ขององค์กร	มีผลกระทบน้อยมากหรือไม่มี เลย	มีผลกระทบน้อย ผู้ใช้บริการ เกิดความไม่พอใจ แต่อยู่ใน ระดับที่ยอมรับได้	มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของ องค์กรในมุมมองของ สาธารณชน ผู้ใช้บริการเกิด ความไม่พอใจ	ปรากฏในข่าวและสื่อต่างๆ ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจ มีข้อตำหนิจากผู้ใช้บริการ	ปรากฏในข่าวและสื่อต่างๆ เกิดข้อพิพาทหรือการ ฟ้องร้อง มีคำร้องเรียนจาก ผู้ใช้บริการ
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์กร	มีผลกระทบต่อคุณภาพการ ให้บริการและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานน้อยมาก หรือไม่มีเลย	มีผลกระทบต่อคุณภาพการ ให้บริการและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานน้อย แต่อยู่ ในระดับที่ยอมรับได้	มีผลกระทบต่อคุณภาพการ ให้บริการและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานปานกลาง การให้บริการของพนักงาน ขาดประสิทธิภาพ	มีผลกระทบต่อคุณภาพการ ให้บริการและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูง ส่งผล กระทบต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	มีผลกระทบต่อคุณภาพการ ให้บริการและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูงมาก พนักงานไม่สามารถให้บริการ ได้
ด้านการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ/ข้อบังคับ	มีผลกระทบน้อยมากหรือไม่มี เลย	ส่งผลกระทบชั่วคราวเป็น ระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน ไม่ เกิดข้อพิพาทหรือการ ฟ้องร้อง	ส่งผลกระทบชั่วคราวเป็น ระยะเวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ ไม่เกิดข้อพิพาทหรือการ ฟ้องร้อง	เกิดข้อพิพาทหรือการ ฟ้องร้อง ส่งผลกระทบ มากกว่า 1 สัปดาห์ แต่ไม่เกิน 2 สัปดาห์	เกิดข้อพิพาทหรือการ ฟ้องร้อง ส่งผลกระทบ มากกว่า 2 สัปดาห์



รวบรวมข้อมูล

1. งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ภาพรวมของกระบวนการ		
ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องอันเนื่องมาจากความผิดพลาดหรือความเสียหายของอุปกรณ์ในสถานีไฟฟ้า สายส่ง 69-115 kV และสายจำหน่าย 22-33 kV และ 220-380V ทั้งนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจตุรกรรมงานเป็นผู้รับผิดชอบในส่วนของการไฟฟ้าแรงดัน 22-33 kV และ 220-380 V เท่านั้น สำหรับไฟฟ้าแรงดันสูง 115 kV จะเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานสั่งการ E/O	รับแจ้งเหตุเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และประสานงานหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยอาจได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการหรือสถานีจ่ายไฟของ กฟภ. ตรวจสอบเอง หรือได้รับแจ้งเหตุจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้า
2	พนักงานสั่งการ E/O	วิทยุสั่งการให้ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุเข้าตรวจสอบเบื้องต้น และบันทึกรายละเอียดในระบบ OMS
3	ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	เข้าตรวจสอบ ณ จุดเกิดเหตุเบื้องต้น และพิจารณาว่าสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เองหรือไม่
4	ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	หากชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถดำเนินการได้เอง ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา
5	ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	หากชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่สามารถดำเนินการได้เอง ให้ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น และแจ้งให้พนักงานสั่งการเพื่อแจ้งผู้บริหารทราบ
6	ชุดก่อสร้าง/ผู้รับจ้าง	ชุดก่อสร้าง/ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องคอยสนับสนุน
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ - อาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง		
ผู้รับผิดชอบ		
- ศูนย์สั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง : ตัดจ่ายหรือถ่ายเทโหลดในสายส่ง 115kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ศูนย์สั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง: ตัดจ่ายหรือถ่ายเทโหลดในสายจำหน่าย 22 kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - พนักงานสั่งการ E/O : รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และประสานงานหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง : สำรวจพื้นที่ ประสานงาน และดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. พนักงานสั่งการ E/O	1 คน
	2. ทีมแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (1 ชุด มีพนักงาน 3 คน)	1 ทีม
สถานที่	1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์	1 เครื่อง
	2. คอมพิวเตอร์	1 เครื่อง
	3. รถกระเช้าแก้ไขพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน	1 คัน
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP	1 Account
	2. ระบบงาน OMS	1 Account
	3. ระบบงาน GIS	1 Account
	4. ระบบงาน AMR	1 Account
ข้อมูล	1. แผนผัง Single Line	1 ผัง
ผู้รับจ้าง	1. บริษัท สิริมงคลเพาเวอร์ เคเบิล จำกัด	1 บริษัท
ผลกระทบทางธุรกิจ		
1. สูญเสียรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าผู้ให้บริการ 2. ไม่พึงพอใจต่อบริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร 3. ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		



2. งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า

ภาพรวมของกระบวนการ		
ดำเนินการควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า วางแผนและดำเนินการบำรุงรักษาอุปกรณ์และประสานงานการตัดจ่ายหรือถ่ายเทโหลดในระบบแรงดันไฟฟ้า 115 kV และ 22 kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานสั่งการ	ควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า วางแผนและดำเนินการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายกระแสไฟฟ้า
2	พนักงานสั่งการ	รับแจ้งเหตุเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และประสานงานหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยอาจได้รับแจ้งจากผู้ใช้บริการหรือสถานีจ่ายไฟของ กฟภ. ตรวจสอบเอง หรือได้รับแจ้งเหตุจากศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้า
3	พนักงานสั่งการ	วิทยุสั่งการให้ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่อยู่ใกล้จุดเกิดเหตุเข้าตรวจสอบเบื้องต้น และบันทึกรายละเอียดในระบบ OMS
4	พนักงานสั่งการ	ประสานงานกับศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้าเพื่อตัดจ่ายหรือถ่ายเทโหลดในระบบ 115 kV และ 22 kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
5	ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	สำรวจพื้นที่ ประสานงาน และดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
6	พนักงานสั่งการ	เมื่อแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ ดำเนินการเบิกอุปกรณ์และวัสดุเติมใส่รถของชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
7	พนักงานสั่งการ	ดำเนินการเบิกค่าใช้จ่าย เช่น ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา เป็นต้น
8	พนักงานสั่งการ	เพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา และปิดรายการในระบบ OMS และ SAP-ISU
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ - อาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง		
ผู้รับผิดชอบ		
- ศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้า : ตัดจ่ายหรือถ่ายเทโหลดในสายส่ง 115kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ศูนย์สั่งการระบบไฟฟ้า : ตัดจ่ายหรือถ่ายเทโหลดในสายจำหน่าย 22 kV เพื่อดำเนินการแก้ไข/ให้การสนับสนุนการแก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - พนักงานสั่งการ : รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และประสานงานหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง : สำรวจพื้นที่ ประสานงาน และดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์จ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร	2 คน
	2. พนักงานสั่งการ E/O	1 คน
สถานที่	1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์	1 เครื่อง
	2. คอมพิวเตอร์	1 เครื่อง
	3. วิทยุสื่อสาร	2 เครื่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP	1 Account
	2. ระบบงาน OMS	1 Account
	3. ระบบงาน GIS	1 Account
	4. ระบบงาน AMR	1 Account
ข้อมูล	1. แผนผัง Single Line	1 ผัง
ผู้รับจ้าง	-	-
ผลกระทบทางธุรกิจ		
1. สูญเสียรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าผู้ให้บริการ 2. ไม่พึงพอใจต่อบริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร 3. ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		



3. งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการในการจดหน่วยค่าไฟฟ้าและแจ้งหนี้ต่อผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการรายย่อยจะใช้วิธีการให้ผู้รับจ้างออกไปแจ้งหนี้ด้วยอุปกรณ์ Handheld และส่งให้ผู้ใช้บริการเพื่อนำใบแจ้งหนี้ไปชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าต่างๆ เช่น สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เคาน์เตอร์เซอร์วิส PEA Shop PEA Mobile Shop Internet เป็นต้น		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานบัญชี	ดำเนินการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า โดยใช้ข้อมูลฐานจากระบบ SAP และข้อมูลความเคลื่อนไหวของมิเตอร์
2	พนักงานบัญชี	ดาวน์โหลดข้อมูลการจดหน่วยจากระบบ SAP และส่งให้ตัวแทนจดหน่วยฯ ผ่านโปรแกรม eForm /พนักงานช่าง
3	ตัวแทนจดหน่วยฯ	ดำเนินการจดหน่วยและ/หรือแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า โดยใช้อุปกรณ์ Handheld พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งให้ผู้ใช้บริการ
4	ตัวแทนจดหน่วยฯ	เมื่อดำเนินการจดหน่วยแล้วเสร็จ ให้ส่งข้อมูลกลับมายัง กฟภ. ผ่านโปรแกรม eForm ภายในเวลาประมาณ 15:00 - 16:00 น.
5	พนักงานบัญชี	Upload ข้อมูลจากโปรแกรม eForm ขึ้นระบบ SAP และตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูล ภายใน 18.00 น.
6	พนักงานบัญชี	ปรับปรุงข้อมูลรายที่ไม่สามารถส่งหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าได้ตามปกติ และดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์ต่อไป
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 08:30 - 16:30 น.		
ผู้รับผิดชอบ		
1. พนักงานบัญชี : ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟของผู้ใช้บริการรายย่อย 2. ตัวแทนแจ้งหนี้ : ดำเนินการจดหน่วยและ/หรือแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า โดยใช้อุปกรณ์ Handheld พิมพ์ใบแจ้งหนี้ และส่งให้ผู้ใช้บริการ		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย (25,000 – 30,000 รายต่อพนง. 1 ท่าน)	3 ทีม
สถานที่	1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์ 2. คอมพิวเตอร์	1 เครื่อง 3 เครื่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP	1 Account
ข้อมูล	1. หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร 2. สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า 3. คำร้องขอใช้ไฟใหม่	
ผู้รับจ้าง	1. บริษัท พี.เอ็ม.ซี. คอนแทรคเตอร์ จำกัด	1 บริษัท
ผลกระทบทางธุรกิจ		
ไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้		



4. จดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการในการจดหน่วยค่าไฟฟ้าและแจ้งหนี้ต่อผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ อ่านหน่วยด้วยระบบ AMR และพนักงานช่างของ กฟภ. เป็นผู้ดำเนินการจดหน่วยเอง โดยไม่ใช่ตัวแทนจดหน่วย และไม่ได้ดำเนินการแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้บริการทราบในทันที แต่ต้องนำข้อมูลกลับมาประมวลผลและออกใบแจ้งหนี้ที่สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภายหลัง โดยจัดส่งใบแจ้งหนี้ผ่านช่องทางอีเมล เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการรายใหญ่จะต้องนำใบแจ้งหนี้มาชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานบัญชี	ดำเนินการเตรียมข้อมูลผู้ใช้ไฟรายใหม่หรือกรณีที่มีการสับเปลี่ยนมิเตอร์ โดยตรวจสอบจากระบบ SAP และเอกสารคำร้อง และนำส่งข้อมูลให้แผนกมิเตอร์ดำเนินการต่อไป
2	พนักงานบัญชี	กรณี มิเตอร์ AMR (จดหน่วย เดือน ลงท้ายด้วย คม 21 29 1 ลงท้ายด้วย ยน 20 28 1) ● Download ข้อมูลจาก SAP และส่งข้อมูลไฟล์นั้นให้กับศูนย์ AMR ● เมื่อครบกำหนดวันจดหน่วย ต้อง upload ข้อมูลจากศูนย์ AMR ขึ้นระบบ SAP ● ตรวจสอบความถูกต้อง หากพบความไม่ถูกต้องให้ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ SAP กรณีที่มิใช่ AMR ● แผนกมิเตอร์ จดหน่วยด้วย manual ส่งกลับมาให้ แผนกบัญชี ก่อนเวลา 16:30 น. ● พนักงานบัญชี ทำการบันทึกข้อมูลที่ได้ลงในระบบ SAP ทีละราย ● ตรวจสอบความถูกต้อง หากพบความไม่ถูกต้องให้ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ SAP
3	พนักงานศูนย์ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์	ดำเนินการ print ใบแจ้งหนี้ และนำส่งให้กับแผนกบัญชีเพื่อแจ้งหนี้กับผู้ใช้ไฟฟ้าทุกรายต่อไป
4	พนักงานบัญชี	รับใบแจ้งหนี้จากพนักงานศูนย์ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ และดำเนินการจัดส่งให้ผู้ใช้ไฟกรณี auto fax ● พนักงานบัญชีส่งใบแจ้งหนี้ผ่านทาง auto fax และ email



ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ – อาทิตย์ เวลา 08:30 - 16:30 น.		
ผู้รับผิดชอบ		
1. พนักงานบัญชี : ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟของผู้ใช้บริการรายใหญ่-รายย่อย 2. พนักงานช่าง : ดำเนินการจดหน่วย		
ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่	3 ทีม
สถานที่	1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์ 2. คอมพิวเตอร์	1 เครื่อง 3 เครื่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP	1 Account
ข้อมูล	1. หนังสือสัญญาค่าประกันของธนาคาร 2. สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า 3. คำร้องขอใช้ไฟใหม่	
ผู้รับจ้าง	-	-
ผลกระทบทางธุรกิจ		
ไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้		



5. งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ของผู้ใช้บริการ ซึ่งในแง่ของปริมาณงานที่ผู้ใช้บริการมาร้องขอที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมด และเป็นเสมือนงานขายสินค้า/บริการเพื่อหาลูกค้ารายใหม่		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	รับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่และตรวจสอบหลักฐาน
2	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	สร้างข้อมูลของผู้ใช้บริการ และสร้างข้อมูล Dummy ลงในระบบ SAP (one touch service) ก่อน
3	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	รับชำระค่าธรรมเนียมติดตั้งมิเตอร์และออกไปเสร็จให้ผู้ใช้บริการ โดยใช้ระบบงาน BPM (กรณีมีความพร้อมชำระ)
4	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	ในวันถัดมา ให้ดำเนินการสำรวจและตรวจสอบสถานที่ว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่
5	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	หากไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ให้แจ้งผู้ร้องขอให้ดำเนินการแก้ไข และนัดหมายการตรวจสอบใหม่
6	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	หากเป็นไปตามมาตรฐาน ให้แก้ไขข้อมูลในระบบ SAP ให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง / รอการชำระเงิน และส่งเรื่องให้แผนกมิเตอร์
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น.		
ผู้รับผิดชอบ		
เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า : รับเรื่อง/คำร้อง จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ การขอใช้ไฟฟ้า การขอเปลี่ยนขนาดการใช้ไฟฟ้า และการต่อกลับมิเตอร์		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	1 คน
สถานที่	1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์ 2. คอมพิวเตอร์ 3. เครื่องพิมพ์ 4. เครื่องพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียม 5. เครื่องพิมพ์กระดาษต่อเนื่อง	1 เครื่อง 1 เครื่อง 1 เครื่อง 1 เครื่อง 1 เครื่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP 2. ระบบงาน BPM	1 Account 1 Account
ข้อมูล	1. เอกสารขอใช้ไฟ	ขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้า ที่มาใช้บริการ
ผู้รับจ้าง	-	
ผลกระทบทางธุรกิจ		
1. สูญเสียโอกาสในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า 2. ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อบริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร		



6. งานติดตั้งมิเตอร์

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการติดตั้งมิเตอร์ของผู้ใช้บริการหลังจากผ่านกระบวนการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (ขอใช้ไฟฟ้า) การขอเปลี่ยนขนาดการใช้ไฟฟ้า และการต่อกลับมิเตอร์ แล้ว กฟภ. จะดำเนินการสร้าง Work ในระบบเพื่อจัดทำใบเบิก/คินอะไหล่และอุปกรณ์ และดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	ส่งเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ของผู้ใช้บริการ ให้แผนกมิเตอร์เพื่อดำเนินการ
2	พนักงานแผนกมิเตอร์	สร้าง Work ในระบบงาน SAP-WMS เพื่อจัดทำใบเบิก/คินอะไหล่และอุปกรณ์และส่งให้ผู้รับจ้าง
3	ผู้รับจ้าง	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ส่งข้อมูลกลับมาให้ กฟภ.
4	พนักงานแผนกมิเตอร์	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ SAP-DM และตัดยอดคงเหลือของอะไหล่และอุปกรณ์ในคลัง
5	พนักงานแผนกมิเตอร์	รวบรวมข้อมูลการร้องขอและการติดตั้งมิเตอร์เพื่อนำส่งให้ฝ่ายบัญชี
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น.		
ผู้รับผิดชอบ		
เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า : รับเรื่อง/คำร้อง จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ การขอใช้ไฟฟ้า การขอเปลี่ยนขนาดการใช้ไฟฟ้า และการต่อกลับมิเตอร์ พนักงานแผนกมิเตอร์ : สร้าง Work ในระบบเพื่อจัดทำใบเบิก/คินอะไหล่และอุปกรณ์ และดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. เจ้าหน้าที่แผนกมิเตอร์ 2. ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP 3. ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคลังย้อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	2 คน 1 ทีม 1 ทีม
สถานที่	1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์ 2. คอมพิวเตอร์ 3. เครื่องพิมพ์ 4. มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบการติดตั้ง	2 เครื่อง 2 เครื่อง 1 เครื่อง ตามแผนการจัดซื้อประจำปี ของคลังมิเตอร์
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP 2. ระบบงาน BPM	1 Account 1 Account
ข้อมูล	1. เอกสารขอใช้ไฟ	ขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้า ที่มาใช้บริการ
ผู้รับจ้าง	1. นายสมพร หอมคำ 2. นายเสถียรพงษ์ กิ่งเกษ 3. นายจรรย์ สุขสมโชติ	1 คน 1 คน 1 คน
ผลกระทบทางธุรกิจ		
1. สูญเสียโอกาสในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า 2. ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อบริการ อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร		



7. งานรับชำระค่าไฟฟ้า (รายย่อย-รายใหญ่)

ภาพรวมของกระบวนการ		
กระบวนการรับชำระค่าไฟฟ้าจากผู้ให้บริการ โดยสามารถชำระผ่านหลายช่องทาง ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เคาน์เตอร์เซอร์วิส (สำหรับรายย่อยเท่านั้น) หักผ่านบัญชีธนาคาร และหักผ่านบัตรเครดิต ทั้งนี้ อาจมีผู้ใช้บริการซึ่งประสบปัญหาในการชำระค่าไฟฟ้า เช่น การขอเลื่อนชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งพนักงานแคชเชียร์ประจำสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถให้ความช่วยเหลือได้		
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรม
1	พนักงานแคชเชียร์	เรียกข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการผ่านระบบ BPM ซึ่งอาจใช้ Barcode หรือกรอกหมายเลขผู้ใช้ไฟในระบบ BPM
2	พนักงานแคชเชียร์	รับชำระเงินและพิมพ์ใบเสร็จให้ผู้ใช้บริการ
หมายเหตุ : สำหรับผู้ใช้บริการซึ่งประสบปัญหาในการชำระค่าไฟฟ้า เช่น พ้นกำหนดชำระเงิน ต้องการขอเลื่อนการชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งไม่สามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางอื่น เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมาชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งต้องใช้เวลาสำหรับการดำเนินการเป็นระยะเวลานานกว่าผู้ใช้บริการที่มาชำระค่าไฟฟ้าในกรณีปกติ ทางสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงกำหนดให้พนักงานบัญชีจำนวน 1 คน รับผิดชอบสำหรับการชำระค่าไฟฟ้าในกรณีดังกล่าวโดยเฉพาะ		
ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน		
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8:30 - 16:30 น.		
ผู้รับผิดชอบ		
1. พนักงานแคชเชียร์ : รับชำระเงินจากผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถดำเนินการรับชำระเงินได้ทุกกรณี		



ทรัพยากรที่จำเป็น		
ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. พนักงานแคชเชียร์	1 คน
สถานที่	2. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์ 2. เครื่อง Pos	1 เครื่อง 1 ชุด
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP 2. ระบบงาน BPM	1 Account 1 Account
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)

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-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	ผู้รับผิดชอบ	MTPD
1	งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง
2	งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง
3	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย)	แผนกบัญชีและประมวลผล	24 ชั่วโมง
4	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่)	แผนกบัญชีและประมวลผล	24 ชั่วโมง
5	งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	แผนกบริการลูกค้า	48 ชั่วโมง
6	งานติดตั้งมิเตอร์	แผนกมิเตอร์	48 ชั่วโมง
7	งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย-รายใหญ่)	แผนกบัญชีและประมวลผล	24 ชั่วโมง



ระบุค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (Recovery Time Objective: RTO) ค่าระยะเวลาการยินยอมให้ข้อมูลสูญหายได้หรือความถี่ในการสำรองข้อมูล (Recovery Point Objective: RPO) และวัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจขั้นต่ำสุดในการกลับมาดำเนินการได้อีกครั้งของกระบวนการ/กิจกรรม (Minimum Business Continuity Objective : MBCO)

ค่าระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของทั้ง 7 กระบวนการข้างต้น พิจารณาถึงระยะเวลาที่ใช้ในการฟื้นฟูและเรียกคืนการดำเนินงาน ได้แก่ การเดินทางไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง การรวบรวมบุคลากร การติดตั้งอุปกรณ์สำนักงาน การเตรียมข้อมูลต่างๆ และการประสานงานกับตัวแทนจดหน่วย (Outsource) เมื่อพิจารณาตามความสำคัญและความเร่งด่วนในการฟื้นฟูและเรียกคืนการดำเนินงานให้กลับมาให้บริการได้ โดยคำนึงถึงค่าระยะเวลานานที่สุดที่ยอมให้การดำเนินงานหยุดชะงัก (MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) เป็นหลัก

ค่าระยะเวลาการยินยอมให้ข้อมูลสูญหายได้หรือความถี่ในการสำรองข้อมูล (RPO) จะคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากน้อยเพียงใด หากต้องการข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากๆ RPO จะมีค่าน้อย ซึ่งต้องแลกมาด้วยการ Backup ข้อมูลที่มีความถี่ค่อนข้างสูง หรืออาจต้องลงทุนสร้างระบบ Backup ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพรองรับค่า RPO ที่กำหนด

วัตถุประสงค์ความต่อเนื่องทางธุรกิจขั้นต่ำสุดในการกลับมาดำเนินการได้อีกครั้งของกระบวนการ/กิจกรรม (MBCO) จะคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องในระดับใด ภายในระยะเวลา RTO ที่กำหนด

สามารถสรุปการจัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ/กิจกรรม และค่าระยะเวลาต่างๆตามมาตรฐานได้ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	MTPD	RTO	RPO	MBCO
1	งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	50%
2	งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	100%
3	งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย- รายใหญ่)	แผนกบัญชีและประมวลผล	24 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	100%
4	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย)	แผนกบัญชีและประมวลผล	24 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	100%
5	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่)	แผนกบัญชีและประมวลผล	24 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	100%
6	งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	แผนกบริการลูกค้า	48 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	100%
7	งานติดตั้งมิเตอร์	แผนกมิเตอร์	48 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	100%



หมายเหตุ

- 1) งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง MBCO 50% หมายถึง สามารถปฏิบัติการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง โดยจ่ายไฟฟ้ากลับคืนได้ 50% ของพลังงานไฟฟ้าที่ดับ
- 2) งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า MBCO 100% หมายถึง สามารถสั่งการ ประสานงานผ่านอุปกรณ์สื่อสาร (วิทยุ โทรศัพท์ อื่นๆ) กับทีมแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ การไฟฟ้าเขตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย- รายใหญ่) MBCO 100% หมายถึง สามารถรับชำระค่าไฟฟ้าจากลูกค้าได้
- 4) งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย) MBCO 100% หมายถึง สามารถดำเนินการตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้า และแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าได้
- 5) งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่) MBCO 100% หมายถึง สามารถดำเนินการตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้า และแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าได้
- 6) งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ MBCO 100% หมายถึง สามารถให้บริการรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ให้กับลูกค้าได้
- 7) งานติดตั้งมิเตอร์ MBCO 100% หมายถึง สามารถให้บริการติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าได้



สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจดำเนินการโดยอ้างอิงตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 เป็นแนวทาง โดยมีขอบเขตของการศึกษาและวิเคราะห์คือ กระบวนการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ครอบคลุมถึงขั้นตอนการวางแผนและกระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ระบบสายส่ง และระบบจำหน่าย คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าจตุรรวมงานดำเนินการดังต่อไปนี้

- ระบุกระบวนการ/กิจกรรมหลักซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการให้บริการซึ่งเป็นกระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยตรง และหากขาดกระบวนการนี้แล้วจะส่งผลให้ การไฟฟ้าจตุรรวมงานจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลักในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้
- 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