



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ

การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
(Business Continuity Strategy)

จัดทำโดย

คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ



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.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
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
ภัยคุกคามและผลกระทบ	5
ภัยคุกคาม	5
ผลกระทบต่อปัจจัยสำคัญ	6
โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์.....	ผลิตพลาด! ไม่ได้กำหนดที่คั่นหน้า
การไฟฟ้าฉุกเฉิน.....	ผลิตพลาด! ไม่ได้กำหนดที่คั่นหน้า
กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ.....	8
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO 3 ชั่วโมง)	8
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 24 ชั่วโมง).....	10
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO 24 ชั่วโมง).....	18
งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO 24 ชั่วโมง).....	20
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 24 ชั่วโมง)	10
วิธีการในการบริหารความสัมพันธ์	22



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 ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ในขั้นตอนก่อนหน้า ผู้จัดทำสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไว้ในส่วนท้ายของรายงานฉบับนี้



วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของแต่ละกระบวนการ
- เพื่อให้กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญสามารถฟื้นคืนสภาพได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการอุบัติการณ์และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ขอบเขต

ขอบเขตของการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครอบคลุมกระบวนการหลักของการไฟฟ้าจตุรรวมงาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ดังต่อไปนี้

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



ภัยคุกคามและผลกระทบ

ภัยคุกคาม

จากการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ของผู้รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาภัยคุกคามที่สำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม พายุ วิทยาศาสตร์ จลาจล โรคระบาด ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ ระบบไอทีล้มเหลว ระบบเครือข่ายล้มเหลว ไวรัสมัลแวร์ ถูกโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ และ สารพิษรั่วไหล เป็นต้น ผลลัพธ์จากการประเมินความเสี่ยงมีภัยคุกคามที่ผลการประเมินความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงและสูงมาก 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



ผลกระทบต้อปัจจัยสำคัญ

สรุปรายการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละภัยคุกคามและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต้อปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 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	√	-	-	-	√	-
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



กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ

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

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (RTO 3 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ พนักงานสั่งการ E/O (1 คน) ■ ชุดแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (1 ชุด)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1 แห่ง) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (1 คัน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP (1 Account) ■ ระบบงาน OMS (1 Account) ■ ระบบงาน GIS (1 Account) ■ ระบบงาน AMR (1 Account)



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ แผนผัง Single Line (1 ผัง)
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่ได้เตรียมรายชื่อไว้ ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ บริษัท สิริมงคลเพาเวอร์ เคเบิล จำกัด (1 บริษัท)
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ หรืออนุญาตให้บุคลากรใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงานได้	■ โทรศัพท์ (1 เครื่อง) ■ คอมพิวเตอร์ (1 เครื่อง) ■ รถกระบะเข้าแก๊สพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน (1 คัน)



งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO 3 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร (2 คน) ■ พนักงานสั่งการ E/O (1 คน)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1 แห่ง) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (1 คัน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP (1 Account) ■ ระบบงาน OMS (1 Account) ■ ระบบงาน GIS (1 Account) ■ ระบบงาน AMR (1 Account)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ แผนผัง Single Line (1 ผัง)



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่ได้เตรียมรายชื่อไว้ ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	บริษัท สิริมงคลเพาเวอร์ เคเบิล จำกัด (1 บริษัท) จำกัด (1 บริษัท)
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกานั้นๆ หรืออนุญาตให้บุคลากรใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงานได้	- โทรศัพท์ (1 เครื่อง) - คอมพิวเตอร์ (1 เครื่อง) - วิทยุสื่อสาร (2 เครื่อง)



งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอให้ยืมบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันจากการไฟฟ้าอื่น มาปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	พนักงานแคชเชียร์ (1 คน)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ เป็นต้น	- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1 แห่ง) - ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (1 คัน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	- ระบบงาน SAP (1 Account) - ระบบงาน BPM (1 Account)
4	ข้อมูล	แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ (กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้	ในกรณีที่ไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบสารสนเทศได้ ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำ	



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
			เอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง (กรณีย้ายสถานที่)	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกาศนั้นๆ และแจ้งให้กรท. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน BPM ที่การไฟฟ้าช้างเคียงได้	■ โทรศัพท์ (1 เครื่อง) ■ เครื่อง Pos (1 เครื่อง)



งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย) (RTO 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย (3 ทีม)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1 แห่ง) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (3 คัน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP (1 Account)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ■ สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า ■ คำร้องขอใช้ไฟใหม่
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่ได้เตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ บริษัท พี.เอ็ม.ซี. คอนแทรคเตอร์ จำกัด



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



งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่) (RTO 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (3 ทีม)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1 แห่ง) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (3 คัน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP (1 Account)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ■ สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า ■ คำร้องขอใช้ไฟใหม่
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ บริษัท พี.เอ็ม.ซี. คอนแทรคเตอร์ จำกัด



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



งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า (1 คน)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1 แห่ง) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (1 คัน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP (1 Account) ■ ระบบงาน BPM (1 Account)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1 เครื่อง) ■ คอมพิวเตอร์ (1 เครื่อง) ■ เครื่องพิมพ์ (1 เครื่อง) ■ เครื่องพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียม (1 เครื่อง) ■ เครื่องพิมพ์กระดาษต่อเนื่อง (1 เครื่อง)



งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO 24 ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่ได้เตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้ายสับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP & OMS (1 ทีม) ■ ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคลังย้อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (1 ทีม) ■ เจ้าหน้าที่แผนกมิเตอร์ (2 คน)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์ เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1 แห่ง) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง (1 คัน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP (1 Account) ■ ระบบงาน BPM (1 Account)
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ เอกสารขอใช้ไฟ



ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ นายสมพร หอมคำ ■ นายเสถียรพงษ์ กิ่งเกษ ■ นายจรัญ สุขสมโชติ
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกาค้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (2 เครื่อง) ■ คอมพิวเตอร์ (2 เครื่อง) ■ เครื่องพิมพ์ (1 เครื่อง) ■ มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบติดตั้ง (ตามแผนการจัดซื้อประจำปีของคลังมิเตอร์)

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
- แขวงทางจังหวัดศรีสะเกษ
- ศูนย์จราจรอุบัติเหตุ
- ศูนย์ควบคุมการจราจร
- หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองศรีสะเกษ
- ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
- ศูนย์อุตุนิยมวิทยาประจำจังหวัดศรีสะเกษ
- ศูนย์ควบคุมมลพิษจังหวัดศรีสะเกษ
- สาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
- สถานีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ
- โรงพยาบาลศรีสะเกษ
- หน่วยกู้ภัย