



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan)

จัดทำโดย

คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ



รายละเอียดเอกสาร

ชื่อโครงการ	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
ชื่อเอกสาร	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)
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
4	คณะทำงาน BCM กฟจ.ศก.	12 มิ.ย. 2562	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2562

หมายเหตุ: หากเอกสารฉบับนี้ไม่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นระยะเวลานานกว่า 12 เดือน เอกสารฉบับนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สารบัญ

	หน้า
1. ข้อมูลเบื้องต้น	3
1.1. วัตถุประสงค์.....	3
1.2. ขอบเขต.....	3
1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน	4
1.4. การปรับปรุงแผน	4
1.5. โครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ.....	4
2. วิธีการสื่อสาร	5
2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
2.2. พิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ	6
3. จุดนัดพบและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง.....	7
4. ขั้นตอนการปฏิบัติ	9
4.1. แผนรองรับด้านสถานที่.....	11
4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร.....	14
4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล	16
4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง	17
4.6. แผนรองรับด้านอุปกรณ์.....	18
5. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP).....	19
6. วิธีการบันทึกข้อมูล.....	19
ภาคผนวก.....	20
ทรัพยากรที่สำคัญ	20
ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร	24
คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน.....	27



1. ข้อมูลเบื้องต้น

เนื่องด้วยในปัจจุบัน เหตุการณ์และปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีจำนวนและความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะมีความเสี่ยงบางประเภทที่ไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า 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 :2012
- เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางในการเตรียมความพร้อมและปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ซึ่งจะช่วยให้ การไฟฟ้าจุฬารวมงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

1.2. ขอบเขต

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

1.2.1. กระบวนการหลักของสำนักงานการไฟฟ้าจุฬารวมงาน

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



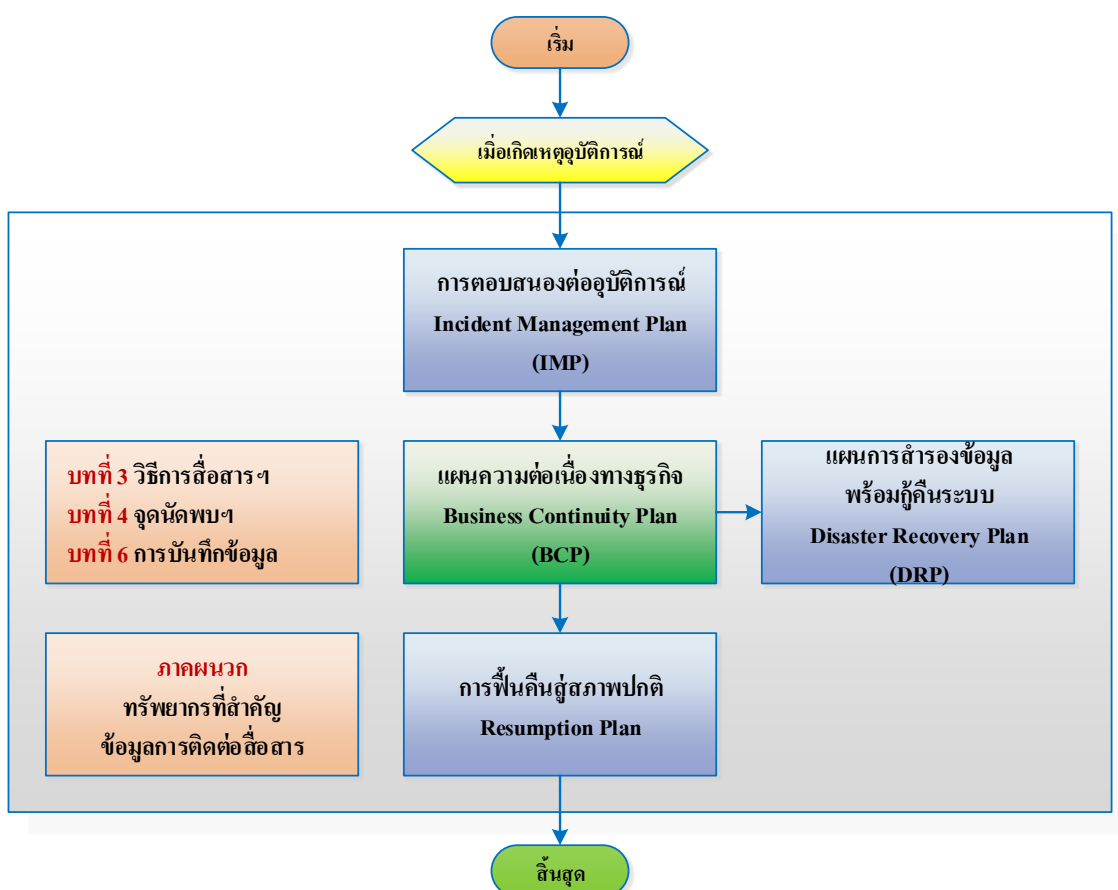
1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน

กำหนดให้ผู้ที่มิบทบาทหน้าที่สูงสุดตามโครงสร้างคณะกรรมการจัดการอุบัติการณ์เป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาการประกาศใช้และยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประกาศใช้แผนอาจพิจารณาจากระดับความรุนแรงของผลกระทบความเสียหาย และโอกาสที่การดำเนินงานของ กฟภ. จะเกิดการหยุดชะงัก ภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่ในแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan: ERP) แล้วเสร็จ

1.4. การปรับปรุงแผน

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

1.5. โครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



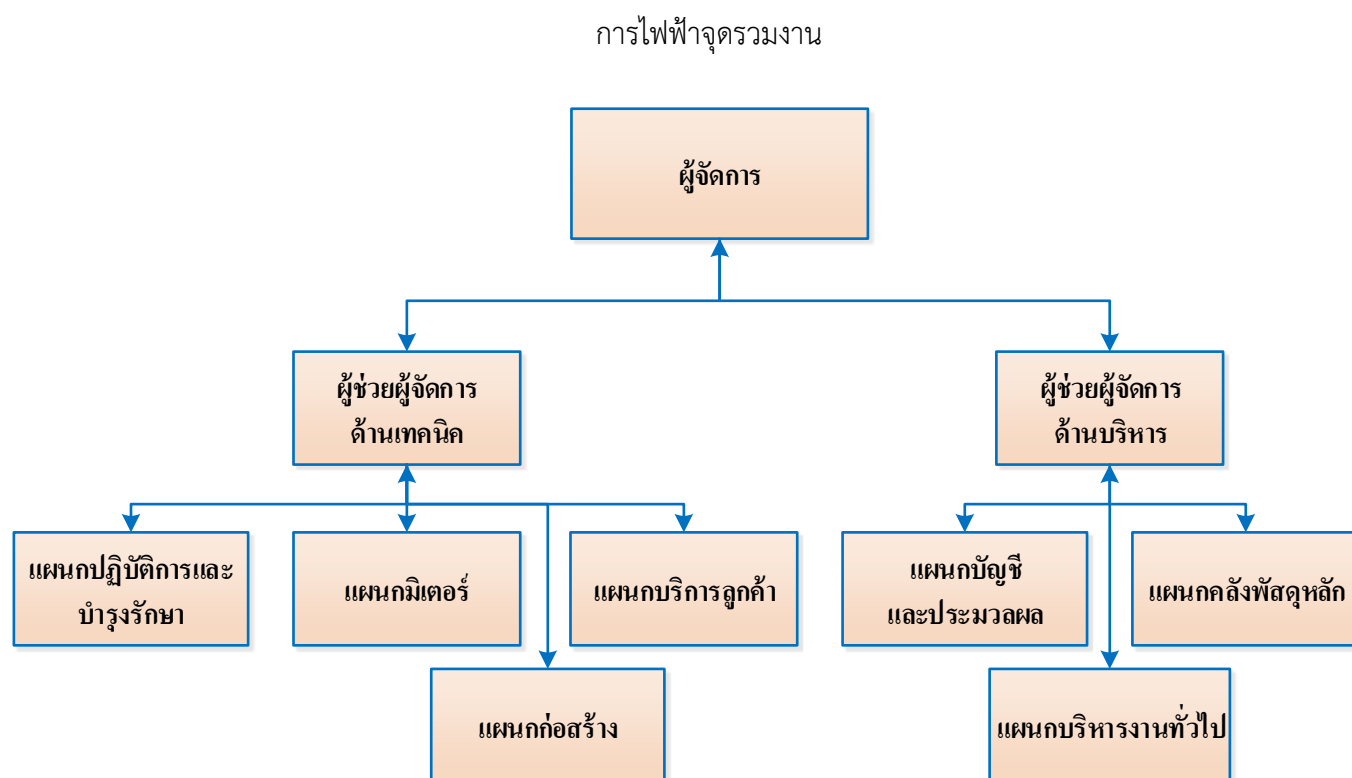
แผนผังแสดงโครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)



2. วิธีการสื่อสาร

2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานของ การไฟฟ้าจตุรรวมงาน เกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้ การไฟฟ้าจตุรรวมงาน ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยโครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Call tree) เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ดังนี้



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



ลำดับ	บทบาท	ความรับผิดชอบ
2	รองผู้จัดการ	■ สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ผู้จัดการ ■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ■ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
3	หัวหน้าแผนก	■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา
4	ทีมบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	■ ดำเนินการสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจ ■ ประสานงานขอความช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ

2.2. วิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานของ การไฟฟ้าจตุรรวมงาน เกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้ การไฟฟ้าจตุรรวมงาน ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้คณะทำงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารกับสื่อมวลชนและบุคคลภายนอก โดยใช้ช่องทางและตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร ดังนี้

- ติดประกาศที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงาน
- การประกาศลงเว็บไซต์ของ กฟผ.
- การประกาศผ่านโทรทัศน์
- การประกาศลงหนังสือพิมพ์

เรียน ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง ประกาศสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน

เนื่องจากสถานการณ์ไม่ปกติ ... ที่เกิดขึ้น เมื่อวันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ... ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ระหว่างการเร่งแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามปกติ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โทร. 1129 ตลอด 24 ชั่วโมง

ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร



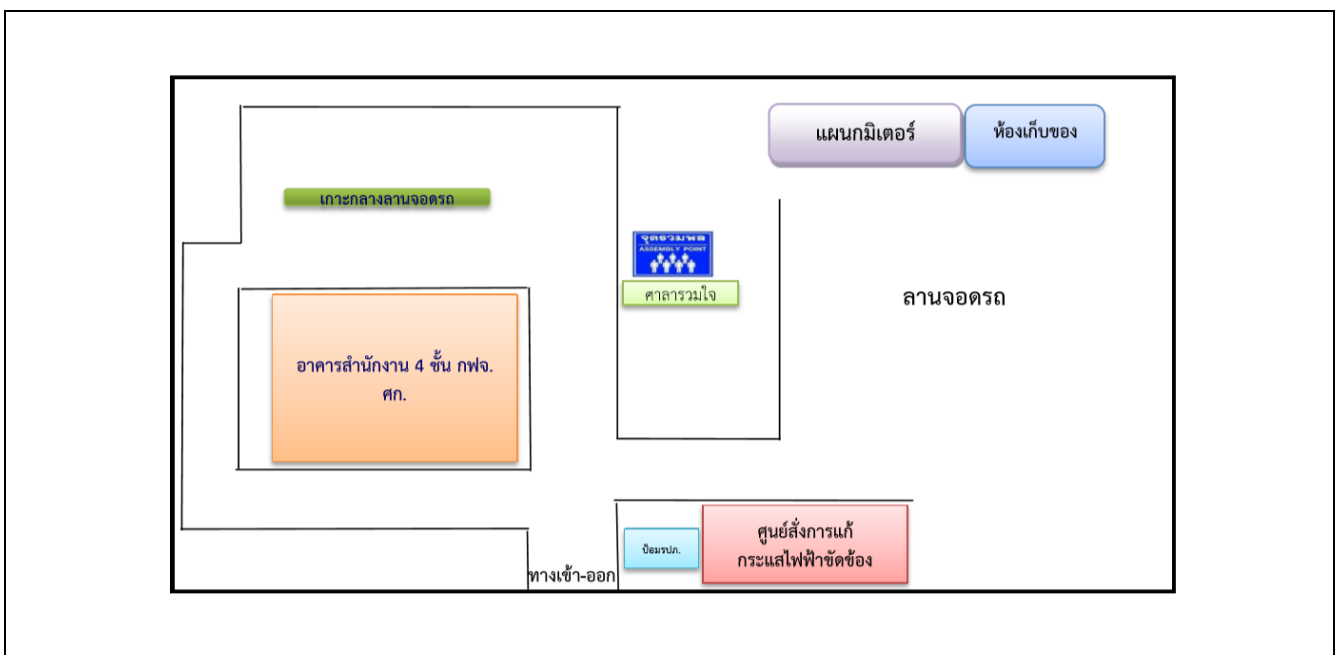
3. จุดนัดพบและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

จุดนัดพบ

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายต่อสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรมงาน จนเป็นเหตุให้ต้องอพยพออกจากอาคาร กำหนดให้บุคลากรทั้งหมดไปรวมตัวที่จุดนัดพบ คือ “ศาลารวมใจ” หากจุดนัดพบดังกล่าวมีความไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถเข้าถึงได้ ให้กำหนดจุดนัดพบเป็นสถานที่อื่นตามแต่จะตกลงกัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ

ที่อยู่ : 228 หมู่ที่ 7 ต. หนองแก้ว อ. เมืองศรีสะเกษ จ.ศรีสะเกษ



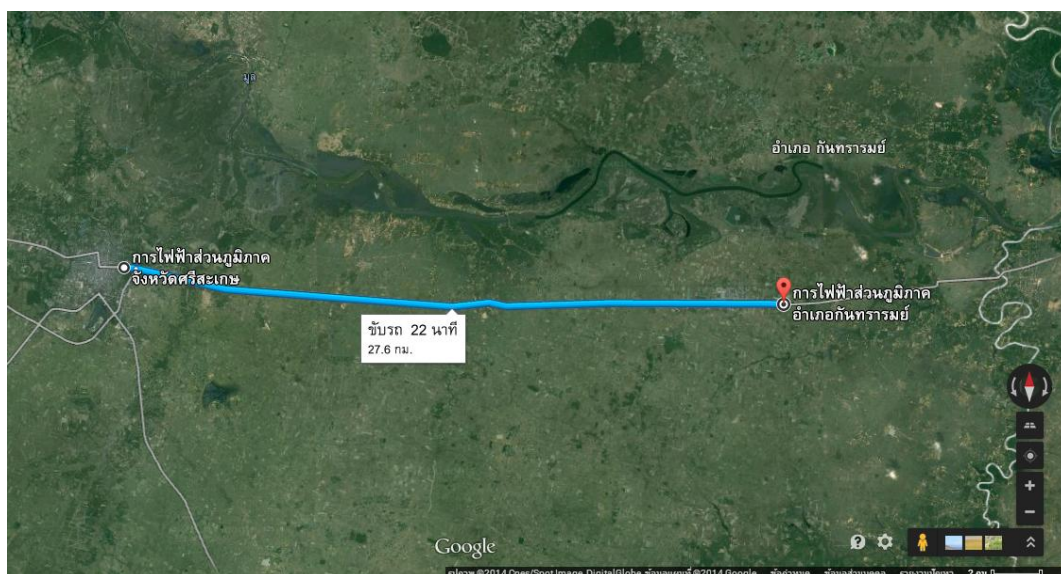
จุดนัดพบ : ศาลารวมใจ

สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจุลจกรมงานมีความไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ จนเป็นเหตุให้ต้องอพยพไปปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กำหนดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องย้ายไปปฏิบัติงานที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ตามที่ตกลงร่วมกัน ดังนี้

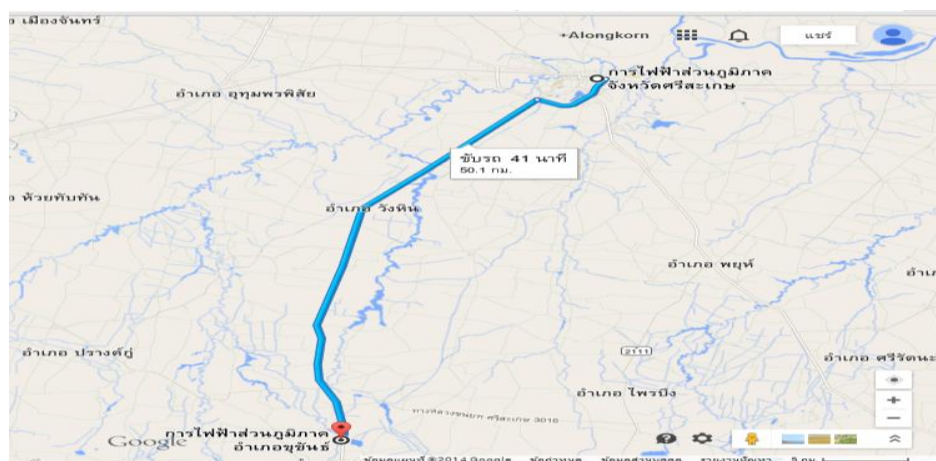
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันทรารมย์

ที่อยู่ : 18/7 ม.8 ถ.อุบล-ศรีสะเกษ ต.ดุน อ.กันทรารมย์ จ.ศรีสะเกษ



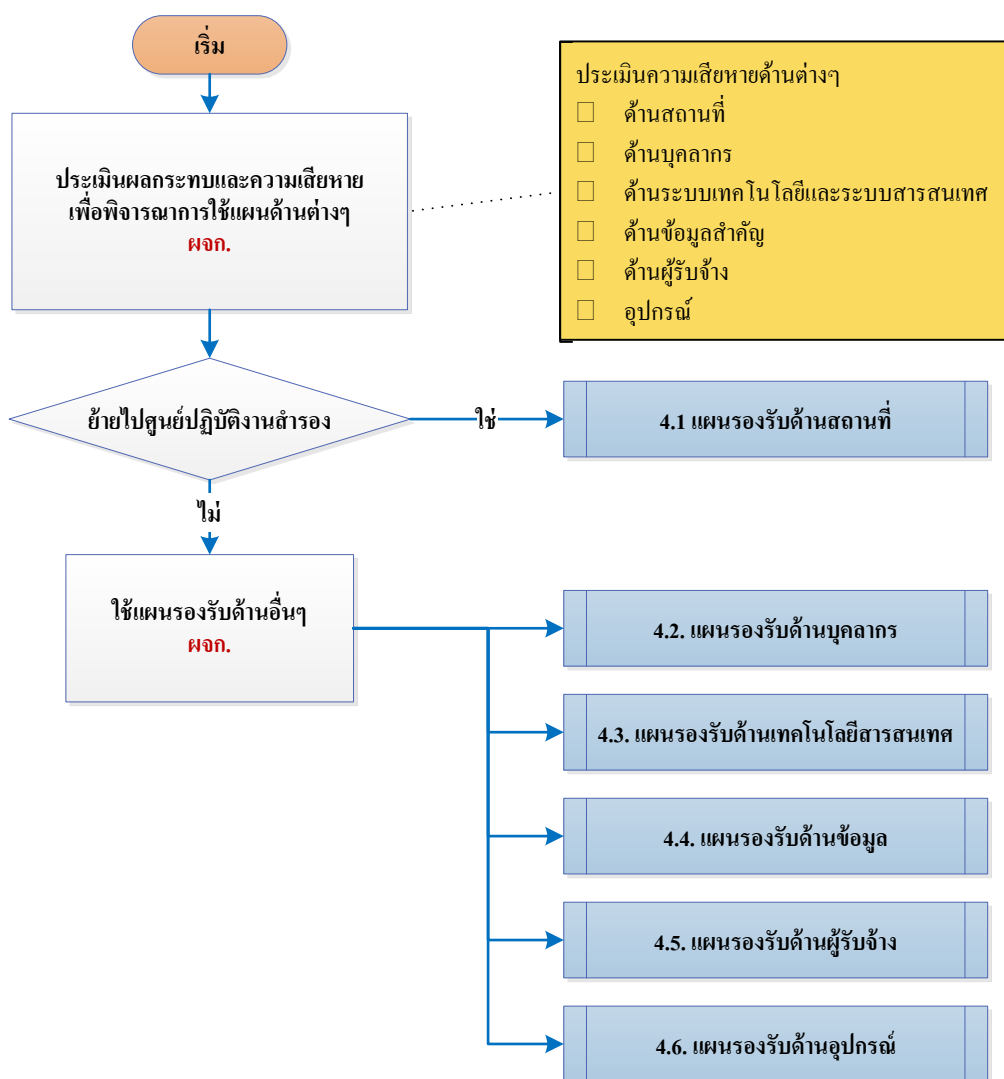
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขุขันธ์

ที่อยู่ : 133 ม.2 ถ.ไกรภักดี ต.ห้วยเหนือ อ.ขุขันธ์ จ.ศรีสะเกษ



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

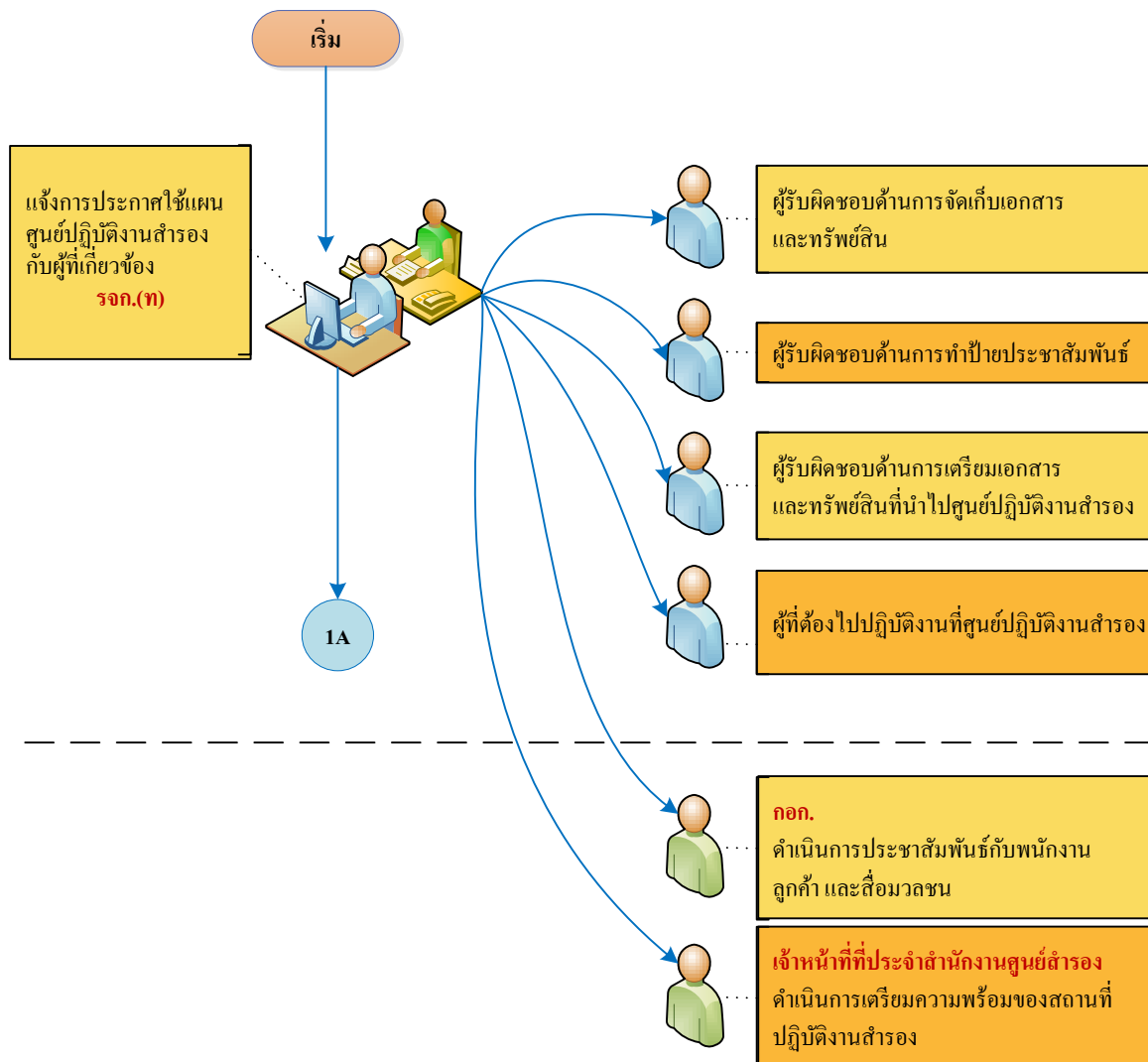
ลำดับความสำคัญของกระบวนการหลักในการฟื้นคืนสภาพ โดยพิจารณาจากกิจกรรมหรือกระบวนการหลัก ระยะเวลา และระดับการฟื้นคืนที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สามารถจัดลำดับได้ตามช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน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

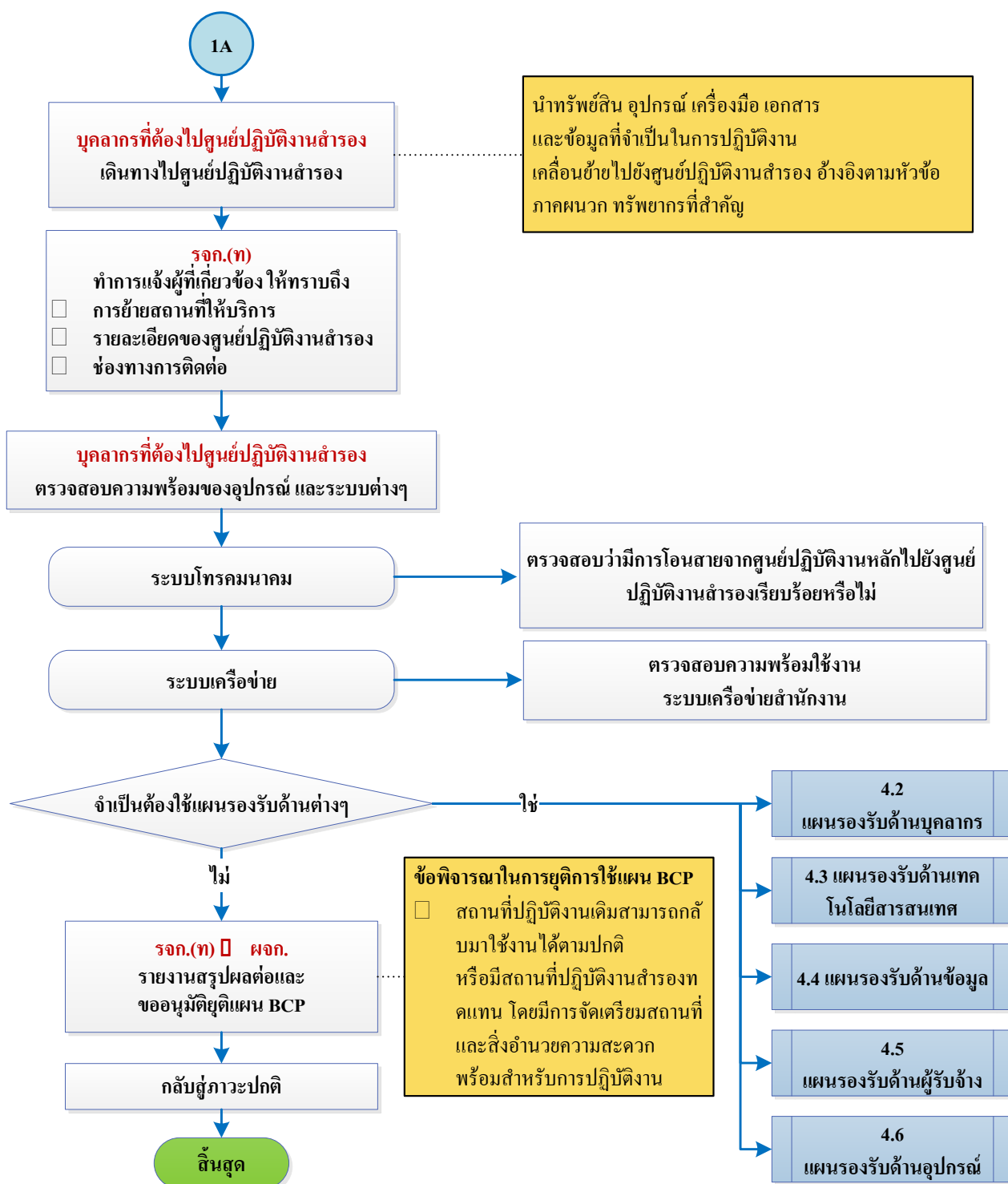
ลำดับ	กระบวนการ	MTPD	RTO	RPO	MAL
1	งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	50%
2	งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	4 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	100%
3	งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย-รายใหญ่)	24 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	100%
4	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย)	24 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	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%

4.1. แผนรองรับด้านสถานที่

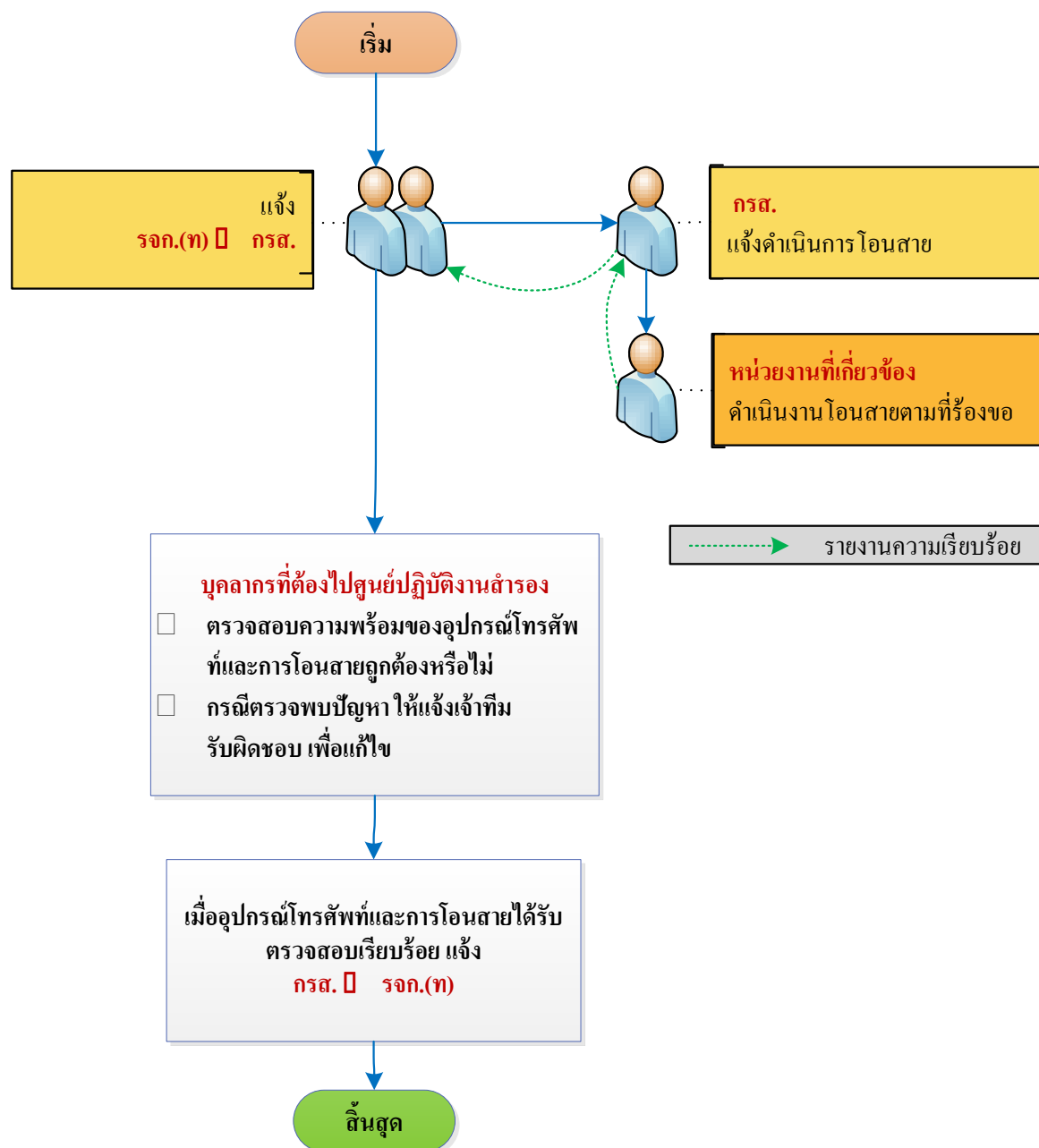
หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อสถานที่ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1. การเตรียมตัวไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



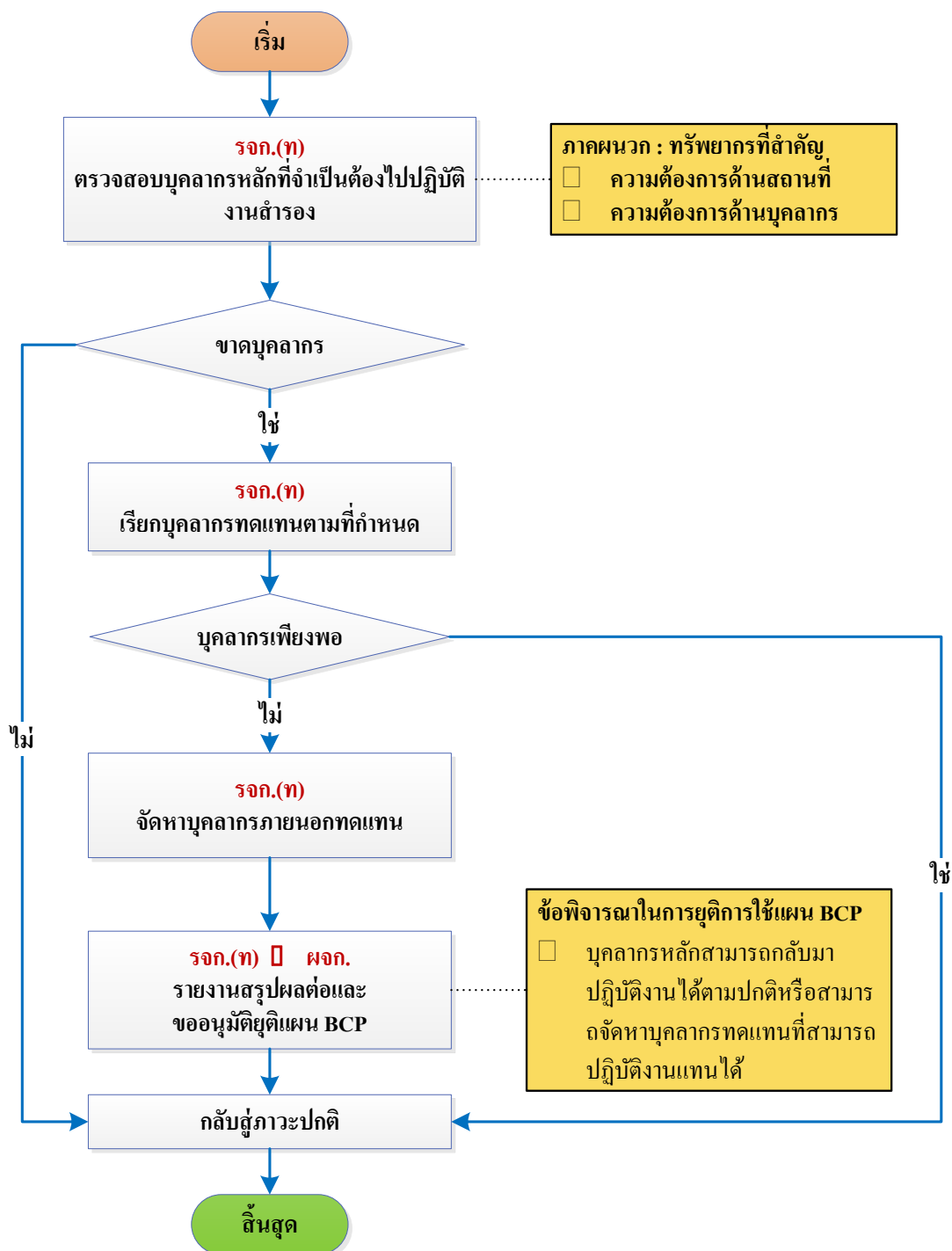


4.1.2. การเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



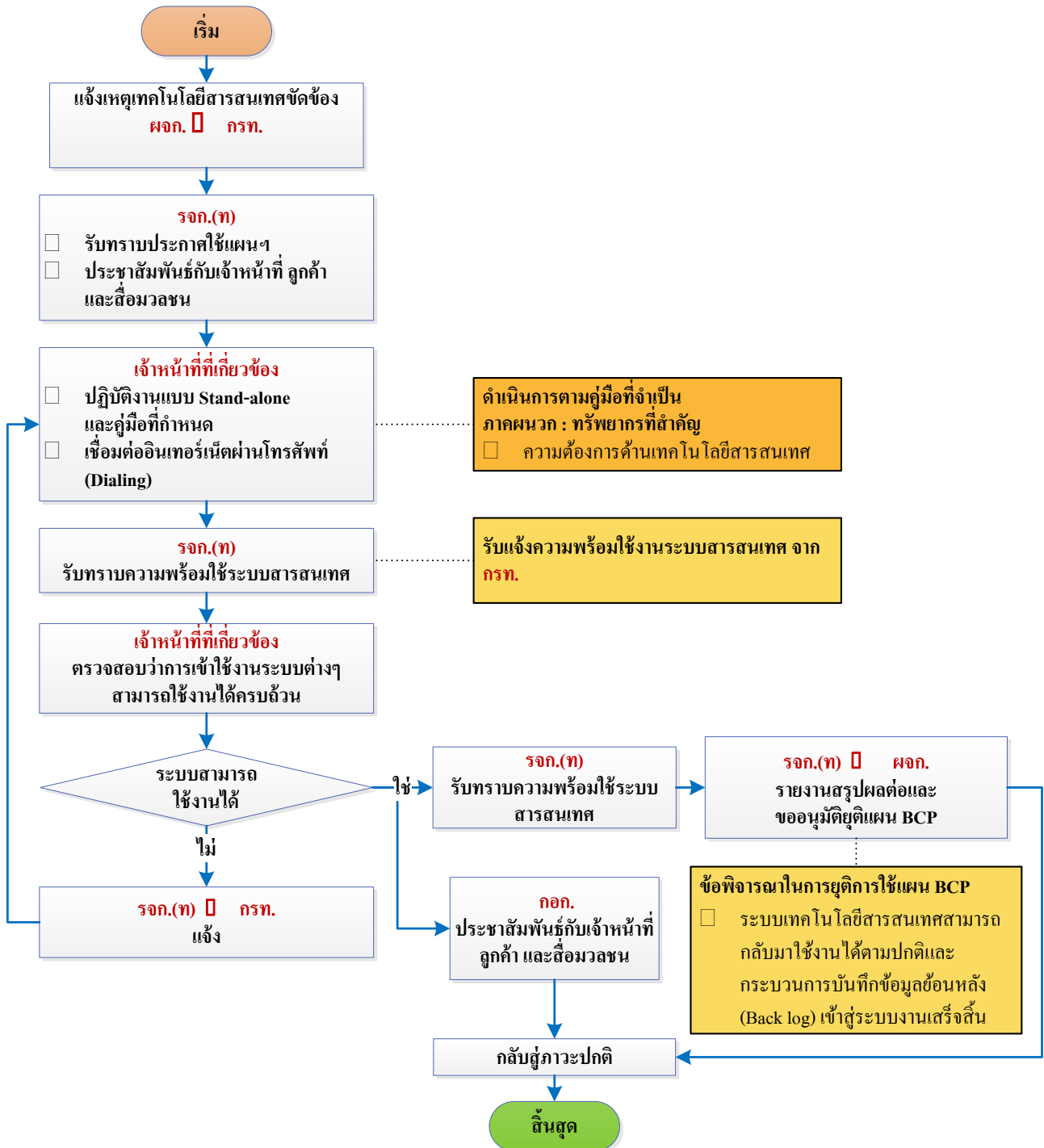
4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อบุคลากร ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



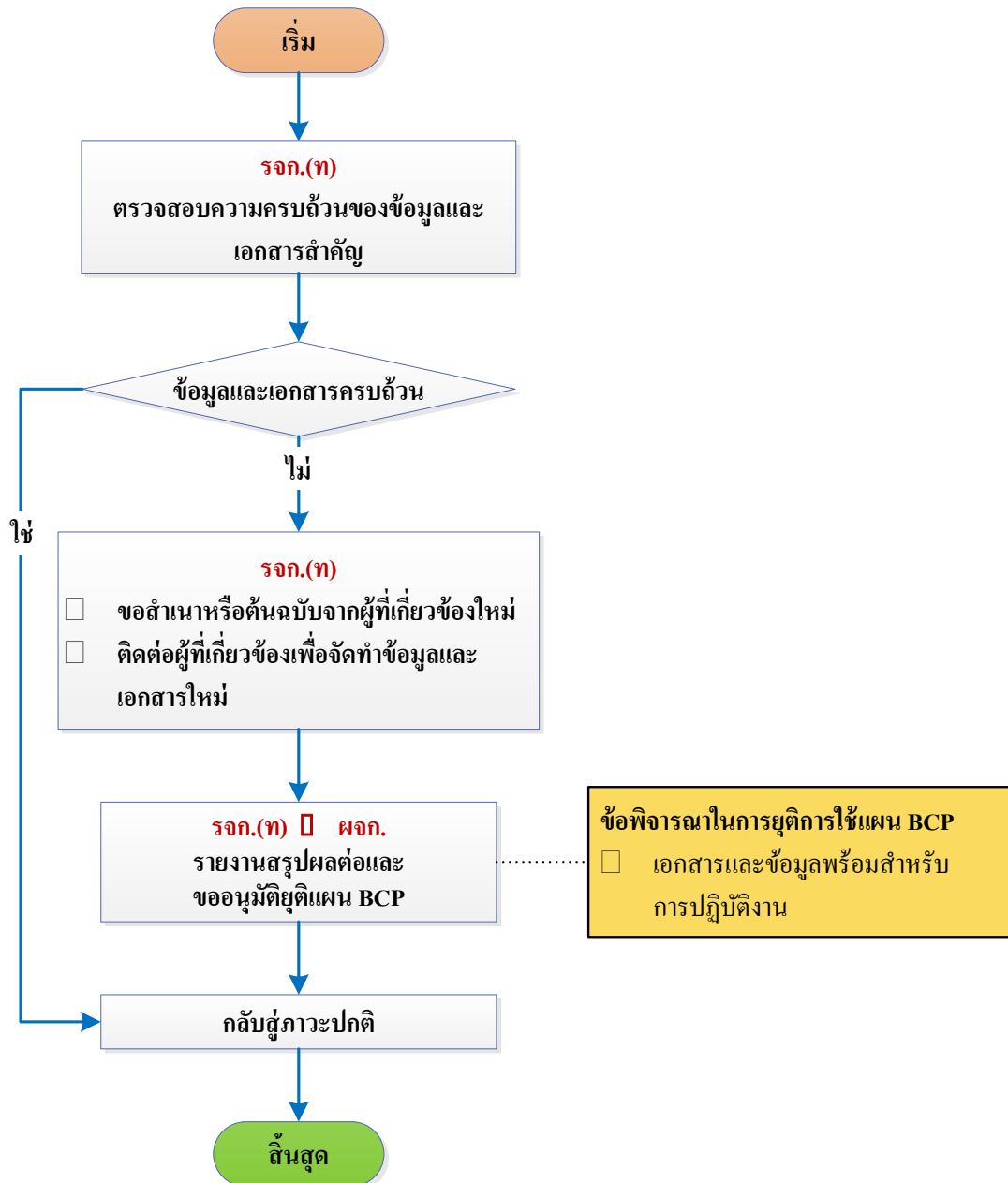
4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



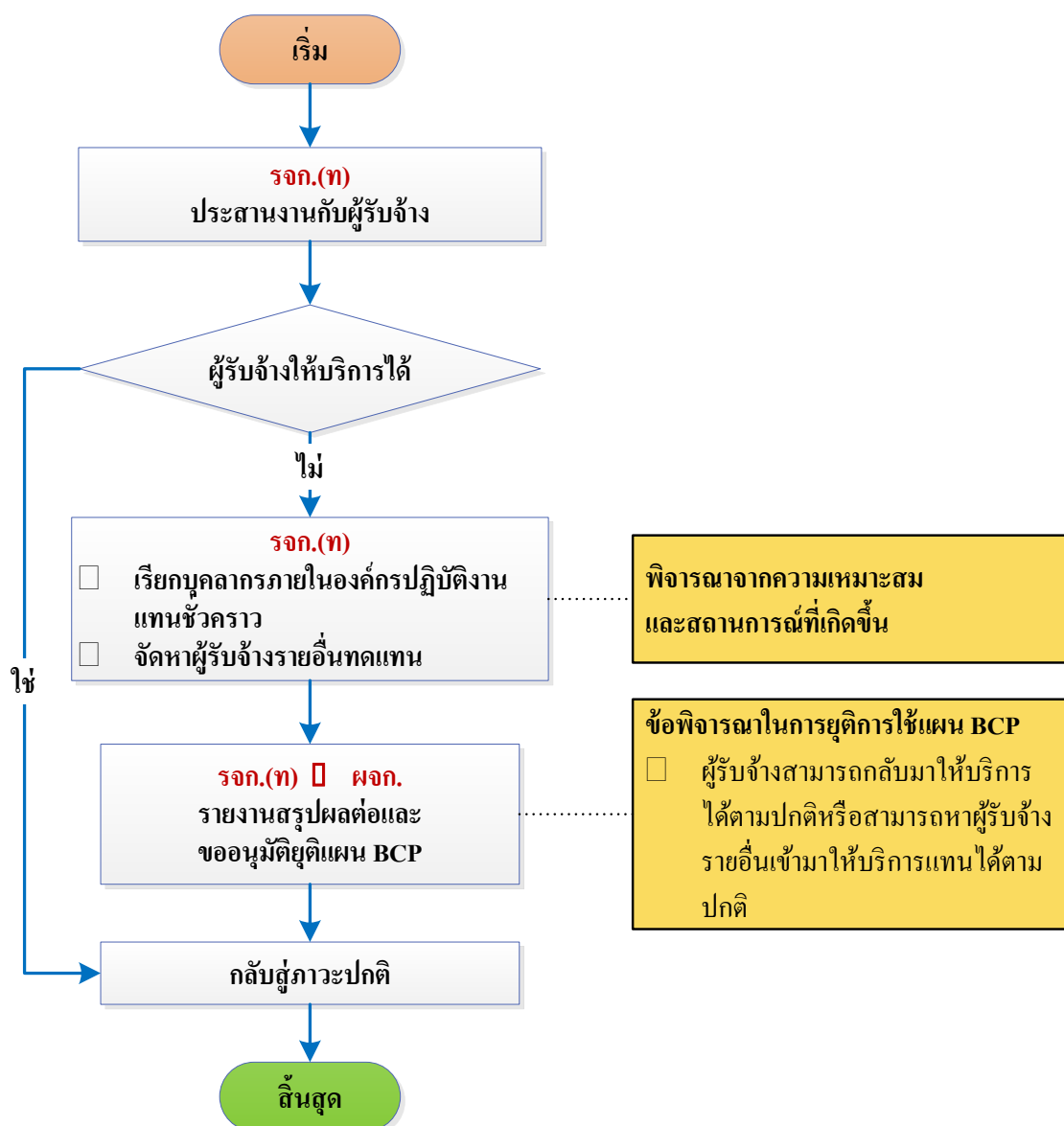
4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อข้อมูล ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



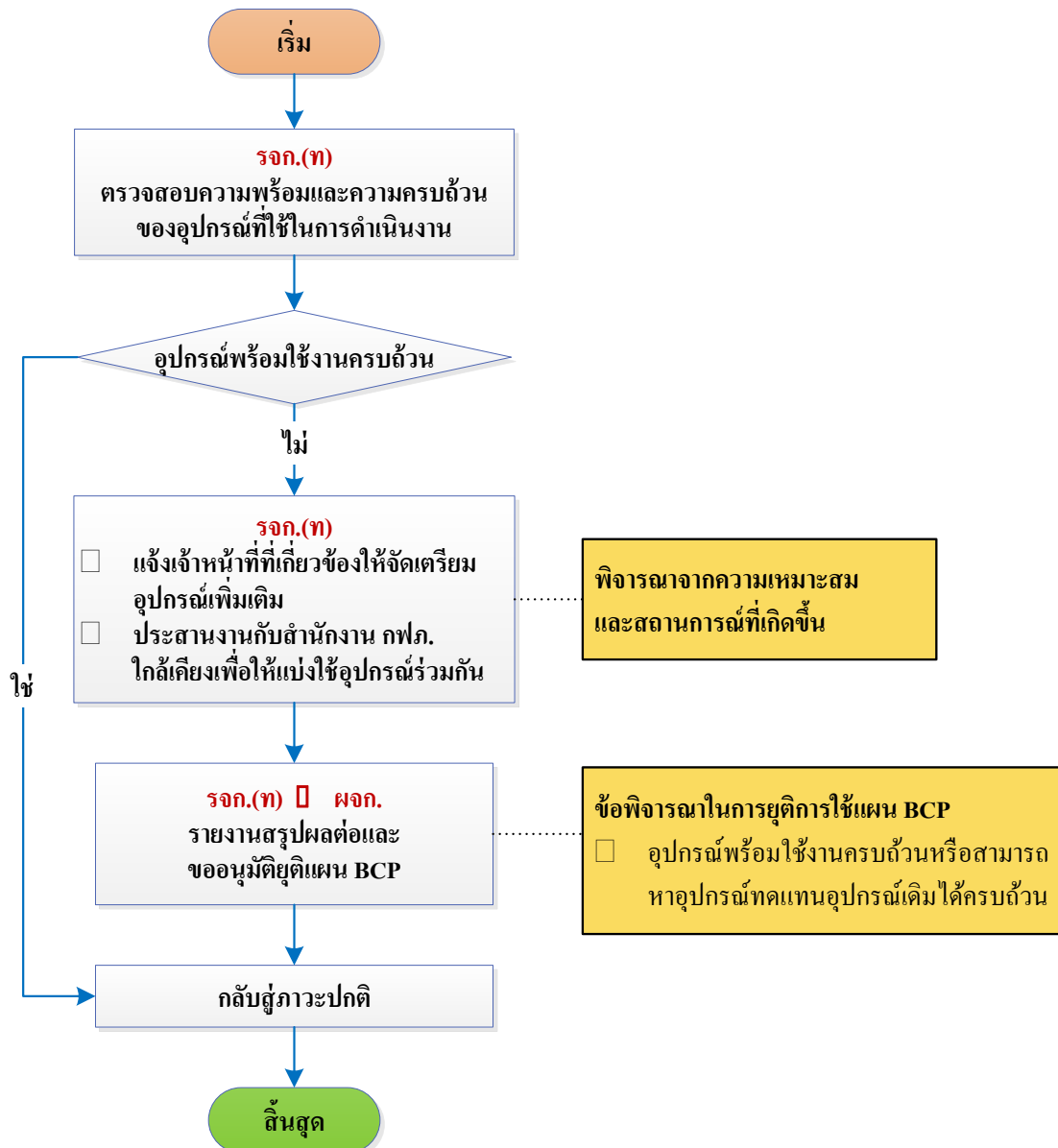
4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง

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

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

ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล



ภาคผนวก

ทรัพยากรที่สำคัญ

รายการทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการฟื้นฟูกระบวนการหลักให้กลับมาดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลา (RTO) ที่กำหนด ซึ่งจำแนกออกเป็นด้านสถานที่ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล ผู้รับจ้าง และอุปกรณ์ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. พนักงานสั่งการ E/O 2. ทีมแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (1 ชุด มีพนักงาน 3 คน)	1 คน 1 ทีม
สถานที่	3. 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	1. บริษัท สิริมงคลเพาเวอร์ เคเบิล จำกัด	1 บริษัท

2. งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า

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



3. งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)

ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย (25,000 – 30,000 รายต่อ พนง. 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

4. จดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟ รายใหญ่	3 ทีม
สถานที่	1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	1. โทรศัพท์ 2. คอมพิวเตอร์	1 เครื่อง 3 เครื่อง
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระบบงาน SAP	1 Account
ข้อมูล	1. หนังสือสัญญาค้ำประกันของ ธนาคาร 2. สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า 3. คำร้องขอใช้ไฟใหม่	
ผู้รับจ้าง	-	



5. งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

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	-	

6. งานติดตั้งมิเตอร์

ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. เจ้าหน้าที่แผนกมิเตอร์ 2. ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และ อุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP 3. ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคลัง ย่อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	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	1 คน 1 คน



	3. นายจรัญ สุขสมโชติ	1 คน
--	----------------------	------

7. งานรับชำระค่าไฟฟ้า (รายย่อย-รายใหญ่)

ประเภท	ทรัพยากร	จำนวนในสถานการณ์ฉุกเฉิน (ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้)
บุคลากร	1. พนักงานแคชเชียร์	1 คน
สถานที่	4. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1 แห่ง
อุปกรณ์	3. โทรศัพท์ 4. เครื่อง Pos	1 เครื่อง 1 ชุด
เทคโนโลยีสารสนเทศ	3. ระบบงาน SAP 4. ระบบงาน BPM	1 Account 1 Account
ข้อมูล	-	-
ผู้รับจ้าง	-	-



ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร

รายการข้อมูลการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักทั้ง 8 กระบวนการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ภายใน กฟภ. และหน่วยงานภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการฟื้นคืนสภาพ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายปฎิคม โพธิวาระ	ผจก./กฟจ.ศก.	081-660-3005
2	นายชัยทัศน์ ชัยชาญ	รจก.(ท) /กฟจ.ศก.	089-8443355
3	นางจกกลณี ธารีชาญ	รจก.(บ) /กฟจ.ศก.	089-8462244

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายกรวิทย์ อุดด้วง	พขง.4/กฟจ.ศก.	091-0177012
2	นายเทอดไทย จอมศรี	พขง.4/กฟจ.ศก.	099-4584991
3	นายสำราญ เป้าคำ	พขง.4/กฟจ.ศก.	082-1457861
4	นายเศรษฐา สุขศรี	พขง.4/กฟจ.ศก.	086-2582196

งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายธีรเดช ธีรจารุพันธ์	ผผ.ปป./กฟจ.ศก.	082-1520783
2	นายสมสิทธิ์ รัตนภักดิ์	พขง.7/กฟจ.ศก.	087-2534555
3	นายยศวิศ แผ่งเพชร	พขง.6/กฟจ.ศก.	081-7605408
4			

งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายปิยศักดิ์ เชื้อสิงห์	พบช.7/กฟจ.ศก.	089-5850287
2	นายพูนสุข วิชัย	พจน.3/กฟจ.ศก.	062-1052644
3	นายธนูศักดิ์ ดอกดวง	พบช.7/กฟจ.ศก.	083-3682200
4	นางสาวกานต์วี วิเศษ	พบช.3/กฟจ.ศก.	084-8299461



งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายย่อย)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายสุทธิศักดิ์ บัวทอง	พบช.6/กฟจ.ศก.	086-5814270
2	นายทองดี หอมคำ	พบช.6/กฟจ.ศก.	088-3500114
3			
4			

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายสมประสงค์ มณีโชติ	พบช.6/กฟจ.ศก.	088-5814811
2	นางสาวสุทธาทิพย์ สิริินญาธานีรัช	พบช.3/กฟจ.ศก.	088-5831193
3			
4			

งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายเอกนรินทร์ สิทธิรักษ์	พขง.7/กฟจ.ศก.	084-4119295
2	นายศักดิ์สิทธิ์ บุญเย็น	พขง.6/กฟจ.ศก.	089-280500
3	นายวรพจน์ พึ่งสุข	พขง.6/กฟจ.ศก.	081-7904669
4			

งานติดตั้งมิเตอร์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายศรีศักดิ์ วงศ์สุพรรณ	พขง.6/กฟจ.ศก.	081-5937701
2	นายจรัญ แก้วเหลา	พขง.5/กฟจ.ศก.	087-8684433
3	นายชำนาญพงษ์ ยาศรี	พขง.4/กฟจ.ศก.	089-6278592
4	นายลุน คัลนา	ลขง./กฟจ.ศก.	085-3021191



หน่วยงานภายใน กฟภ.

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ฉ.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	045-242434
2	ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย ฉ.2	045-242432
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ	045-911203-6
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาขุนันธ์	045-671244
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอุทุมพรพิสัย	045-691606
6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขากันทรามย์	045-651251
7	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาราชีไศล	045-681231
8	สถานีไฟฟ้าศรีสะเกษ	045-611922
9	สถานีไฟฟ้าอำเภอราชีไศล	045-821004
10	สถานีไฟฟ้าอำเภอขุนันธ์	045-821211
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		



หน่วยงานภายนอก

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	สถานีโทรทัศน์ท้องถิ่น	045-620890
2	สถานีตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ	045-612732
3	ตำรวจทางหลวงศรีสะเกษ-อุทุมพร	045-919819
4	ตำรวจจราจรศรีสะเกษ	045-612732
5	แขวงทางหลวงศรีสะเกษ	045-616669
6	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาศรีสะเกษ	045-612530
7	สถานีรถไฟศรีสะเกษ	045-611525
8	นสพ.ท้องถิ่นศรีสะเกษ	086-7245436
9	โรงพยาบาลศรีสะเกษ	045-611503
10	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	045-617984
11	โรงเรียนศรีสะเกษวิทยาลัย	045-612611
12	การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดศรีสะเกษ	045-611475
13	หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดศรีสะเกษ	045-612587
14	มูลนิธิสว่างจิตศรีสะเกษ	045-612076
15	มูลนิธิศรีสะเกษสงเคราะห์	045-612821
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		



คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน

อักษรย่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
กฟภ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สนญ.	สำนักงานใหญ่
กฟข.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต
กฟจ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
ผวก.	ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก.	รองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก.(อ)	รองผู้ว่าการสายงานอำนวยการ
รผก.(ส)	รองผู้ว่าการสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม
รผก. ภา 1-4	รองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้าภาค 1-4
รผก.(บ)	รองผู้ว่าการสายงานบัญชีและการเงิน
อข.	ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต
อฝ.	ผู้อำนวยการฝ่าย
อฝ.ปบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
อฝ.วบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
อฝ.บพ.	ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า
ผจก.	ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กรท.	กองระบบสารสนเทศ
กรส.	กองระบบการสื่อสาร
รจก. (ท)	รองผู้จัดการด้านเทคนิค
รจก. (บ)	รองผู้จัดการด้านบริหาร