



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan)

ระดับชั้นของเอกสาร : ใช้ภายใน (Internal Use)

รหัสเอกสาร : BCMS-BC-N2-กฟส.น้ำปาด-001

ข้อมูลเวอร์ชัน : 3

จัดทำโดย
คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด



รายละเอียดเอกสาร

ชื่อโครงการ	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)
ชื่อเอกสาร	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)
จัดทำโดย	คณะกรรมการ BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

เวอร์ชัน	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้ดำเนินการ	ผู้อนุมัติ	รายละเอียด
1	วันที่ 4 มี.ค. 2566	คณะกรรมการ BCM	ผจก.กฟส.นป.	ออกเอกสารครั้งแรก
2	วันที่ 8 ก.พ. 2567	คณะกรรมการ BCM	ผจก.กฟส.นป.	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2567
3	วันที่ 10 มิ.ย. 2568	คณะกรรมการ BCM	ผจก.กฟส.นป.	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2568



สารบัญ

หน้า

1. ข้อมูลเบื้องต้น.....	5
1.1. วัตถุประสงค์	5
1.2. ขอบเขต	5
1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศในแผน	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบู๊กมาร์ก
1.4. ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแผน.....	6
1.5. โครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ.....	6
2. วิธีการสื่อสาร	13
2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13
2.2. พิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ	13
3. ศูนย์บัญชาการและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง.....	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบู๊กมาร์ก
4. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ(MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ของ กฟภ.....	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบู๊กมาร์ก
5. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจตุรรวมงาน	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบู๊กมาร์ก
6. ลำดับการฟื้นคืนกระบวนการหลักบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า.....	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบู๊กมาร์ก
7. กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	ผิดพลาด! ไม่ได้กำหนดบู๊กมาร์ก
8. ขั้นตอนการปฏิบัติ.....	22
8.1. การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุอุบัติการณ์.....	22
8.2. แนวปฏิบัติการประกาศใช้แผน BCP.....	22
8.3. จัดเตรียมอุปกรณ์ด้าน IT.....	23
8.4. เตรียมยานพาหนะ.....	23
8.5. ติดต่อประชาสัมพันธ์.....	23
8.6. การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น.....	23
8.7. รวมพลพนักงาน	23
8.8. เดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	23
8.9. ทดสอบกระบวนการและรายงาน	24
8.10. แนวทางการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์.....	24
8.11. การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโรคระบาด	25
8.12. การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน	34



8.13.การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีน้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล	43
8.14.การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้.....	51
8.15.การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีรถยนต์พายุ วินาศกรรม รถยนต์ชนเสาไฟฟ้า และ สื่อนามิพัดระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV	53
8.16.การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware).....	55
9. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP).....	63
10. แนวปฏิบัติการประกาศยกเลิกแผน BCP.....	63
11. กระบวนการถอนตัวภายหลังประกาศยกเลิกใช้แผน BCP	63
ภาคผนวก 1 :ตารางบันทึกเหตุการณ์ (Event Log) อ้างอิงตามแบบฟอร์มการบันทึกอุบัติการณ์ (BCMS-FM-AL-ฟปส.- 013)	65
ภาคผนวก 2 :รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลัก	66
ภาคผนวก 3 :รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายใน กฟภ	68
ภาคผนวก 4 :รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายนอก	69
ภาคผนวก 5 :คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน	69



1. ข้อมูลเบื้องต้น

เนื่องด้วยในปัจจุบัน เหตุการณ์และปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีจำนวนและความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะมีความเสี่ยงบางประเภทที่ไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า เช่น ภัยทางธรรมชาติ การก่อวินาศกรรม การเกิดโรคระบาด เป็นต้น หากเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น อาจส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบรรเทาความรุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น และทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถดำเนินงานต่อไปได้ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหาย และสามารถกอบกู้การดำเนินการให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.1. วัตถุประสงค์

- เพื่อจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ซึ่งมีเนื้อหาเป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO 22301
- เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และแนวทางในการเตรียมความพร้อมและปฏิบัติในกรณี เกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ซึ่งจะช่วยให้อำนาจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

1.2. ขอบเขต

ขอบเขต (Boundary) ของการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าด เลขที่ 356 หมู่ 4 ตำบลแสนตอ อำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรธานี 52110 เท่านั้น โดยมีขอบข่าย (Scope) คือบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า บริการติดตั้งมิเตอร์ บริการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าและบริการจ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง โดยมีกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ดังนี้

กระบวนการหลัก	กระบวนการสนับสนุน
- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า - งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง - งานติดตั้งมิเตอร์ - งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า - งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย) - งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่) - งานรับชำระเงิน	- งานจัดหาพัสดุ - งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่าย

1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน

กำหนดให้ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สูงสุดตามโครงสร้างคณะบริหารแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นผู้มี อำนาจในการพิจารณาการประกาศใช้และยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้โดยหลักเกณฑ์ ในการพิจารณาประกาศใช้แผนอาจพิจารณาจากระดับความรุนแรงของผลกระทบความเสียหาย และโอกาสที่การดำเนินงานของ กฟภ. จะเกิดการหยุดชะงัก หลังจากการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตาม ขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่ในแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan): ERP) แล้วเสร็จ



1.4. ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแผน

เพื่อให้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงมอบหมายให้คณะทำงาน BCM เป็นผู้ทบทวน แก้ไขปรับปรุง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและเสนอให้ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด พิจารณาเห็นชอบ และ อนุมัติเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถนำแผนไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.5. โครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เพื่อให้ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด สามารถบริหารจัดการภายใต้วิกฤตการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด จึงกำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ของคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ให้กลับสู่ สภาวะปกติโดยเร็ว ดังนี้

1.5.1 โครงสร้างคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



1.5.2 บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
ประธาน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด กรณีที่ประธานฯ ไม่อยู่ในพื้นที่ตั้งหรือ ไม่สามารถเข้ามาบัญชาการได้ไม่ว่ากรณีใด ๆ ขอมอบหมายให้รองประธานฯ ตามลำดับปฏิบัติหน้าที่เป็นประธานฯ แทน - ประธานคณะบริหาร BC Team อาจมีการปรับเปลี่ยนเป็นผู้บังคับบัญชาตามสายงานในระดับที่ สูงกว่าขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ณ ขณะนั้น	ก่อนการประกาศใช้แผน BCP 1.กำหนดที่ตั้งศูนย์บัญชาการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BC Center) 2. กำหนดสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 3.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟู นำเสนอ 4.รายงานสถานการณ์ให้ ผชก.น.2 ทราบ 5.พิจารณาตัดสินใจประกาศการใช้แผนBCP ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP 1. เป็นประธานคณะบริหาร BCP 2.ประกาศการใช้แผน BCP ในการประชุมคณะ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	บริหาร BCP 3.รายงานประกาศการใช้แผน BCP ให้ ผชก.น.2 ทราบ 4.สั่งการและควบคุมให้คณะบริหาร BCP กำกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อระดมทีมงานและทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผน BCP 5. ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่อง 6.ดำเนินการอนุมัติการใช้งบประมาณชั่วคราว สำหรับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น 7.สนับสนุนและหรือประสานงานขอความช่วยเหลือ กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 8.เป็นผู้สื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับสื่อและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง 9.ประกาศยกเลิกการแผน BCP เมื่อสถานการณ์กลับคืนสู่ ภาวะปกติ หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP 1. รายงานการประกาศยกเลิกแผน BCPให้ผชก.น.2 ทราบ 2.สั่งการและควบคุมให้คณะบริหาร BCP กำกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการขนย้ายทรัพยากรและนำระบบที่เกี่ยวข้องกลับสู่สภาวะปกติ 3.รายงานผลการดำเนินงานตามแผนความต่อเนื่องทาง ธุรกิจปัญหาอุปสรรคที่พบข้อเสนอแนะให้ ผชก.น.2 ทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกสนับสนุน	ก่อนการประกาศใช้แผน BCP 1.ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจาก ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด 2.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ 3.ประสานงานในการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นที่ใช้ ในสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์บัญชาการ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	4.แจ้งพนักงานหรือลูกจ้างในแผนกสนับสนุนให้ประกาศเสียงตามสายเพื่อให้พนักงานทุกคนเตรียมความพร้อมใน BCP 5.ปรับปรุงฐานข้อมูลของพนักงาน กฟภ. ให้เป็นปัจจุบัน อยู่ตลอดเวลา 6.ดำเนินการเตรียมร่างข้อความที่ต้องการแจ้งพร้อมช่องทางการสื่อสารสำหรับให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ระหว่างการใช้แผน BCP 1.รายงานตัวต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดที่ ศูนย์บัญชาการ 2.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ 3.แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบการใช้แผน BCP และ เตรียมย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง 4.สื่อสารกับผู้บริหารและพนักงานให้ทราบประกาศคำสั่ง และข้อมูลเกี่ยวกับงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง 5.สื่อสารกับญาติของพนักงานทราบ กรณีมีการบาดเจ็บ เจ็บป่วยหรือเสียชีวิต 6.ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนและรายชื่อบุคลากร ที่จะเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์บัญชาการ 7.จัดเตรียมที่พัก เครื่องอุปโภคและบริโภคเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์บัญชาการ 8.รวบรวมข้อมูลความเสียหายของสถานการณ์อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นและรายงานต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาน้ำปาดเพื่ออนุมัติงบประมาณเพื่อฟื้นฟูสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP 1.แจ้งการประกาศยกเลิกการใช้แผน BCP จากผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ให้พนักงานทราบ 2.เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้าย



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	กลับ สำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าด 3.ติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ ให้เป็นไปตามประกาศและระเบียบของ กฟผ. 4.สื่อสารกับผู้บริหารและพนักงานรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายนอกให้ทราบถึงการกลับเข้าสู่ภาวะ ตามปกติ 5.จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป 6.รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าด
กรรมการ หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	ก่อนการประกาศใช้แผน BCP 1.ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจาก ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าด 2.แจ้งพนักงานในแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาเตรียม พร้อมรับสถานการณ์อุบัติการณ์และการใช้แผน BCP 3.ดำเนินการสำรวจความเสียหายจากอุบัติการณ์ และรายงาน ผลการสำรวจให้ ผู้จัดการ ทราบ 4.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ 5.ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการฟื้นฟู คำนวณงานหลักที่รับผิดชอบ 6.ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่รับผิดชอบตาม ภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP 1.รายงานตัวต่อผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าด ที่ ศูนย์บัญชาการ 2.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมิน สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	3.แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ เพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ ปฏิบัติงานสำรอง 4.แจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟข. เกี่ยวกับย้ายพื้นที่ ปฏิบัติงานสำรอง 5.ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ 6.กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการ งานหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์และรายงาน ผลต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดเป็นระยะ ๆ 7.รายงานผลการฟื้นฟูความเสียหายตามแผนการฟื้นฟูให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดทราบเป็นระยะ ๆ หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP 1.เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับ สำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด 2.จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป 3.รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดทราบ 4.รายงานผลดำเนินงานตามแผนฟื้นฟู ปัญหาอุปสรรค ที่พบข้อเสนอแนะให้ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง	ก่อนการประกาศใช้แผน BCP 1.ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจาก ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด 2.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ 3.ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการฟื้น คืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ 4.ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลข



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	โทรศัพท์ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ ตามภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP 1.รายงานตัวต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดที่ศูนย์บัญชาการ 2.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ 3.แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ เพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ ปฏิบัติงานสำรอง 4.ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ 5.กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการ งานหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์และรายงาน ผลต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดเป็นระยะ ๆ หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP 1.เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับ สำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด 2.จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป 3.รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	ก่อนการประกาศใช้แผน BCP 1.ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจาก ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด 2.แจ้งพนักงานในบริการลูกค้าเตรียมพร้อมรับสถานการณ์อุบัติการณ์และการใช้แผน BCP 3.ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	4. ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ 5. ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ ตามภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา 6. พิจารณาวិธีการเบิกจ่ายให้เหมาะสมเพื่อใช้ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ 7. จัดเตรียมสำรองเงินสดตามที่กำหนดไว้ตามแผน ระหว่างการประชุมใช้แผน BCP 1. รายงานตัวต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าด ที่ศูนย์บัญชาการ 2. ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ประเมิน สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติเหตุอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ 3. แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ เพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ ปฏิบัติงานสำรอง 4. ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ 5. กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการ งานหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์และรายงาน ผลต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าดเป็นระยะ ๆ 6. ทำเรื่องเบิกจ่ายเงินสดสำรองตามวิธีการเบิกจ่ายที่ กำหนดไว้เพื่อสนับสนุนการแก้ไขตามสถานการณ์ หลังการประชุมยกเลิกแผน BCP 1. เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าด 2. จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป 3. รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำป่าดทราบ



2. วิธีการสื่อสาร

2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดเกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยโครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Call tree) ตามโครงสร้างคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่กำหนดไว้ในข้อ 1.5.1 เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

2.2. พิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดเกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารกับสื่อมวลชน และบุคคลภายนอก โดยใช้ช่องทางและตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร ดังนี้

- ติดประกาศที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด
- การประกาศลงเว็บไซต์ของ กฟภ.
- การประกาศผ่านโทรศัพท์
- การประกาศลงหนังสือพิมพ์

เรียน ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด

เรื่อง ประกาศสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โทร. 1129 ตลอด 24 ชั่วโมง

ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร

3. ศูนย์บัญชาการและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ศูนย์บัญชาการ BC center เพื่อให้สามารถบริหารอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม จึงได้กำหนดให้มีห้องบัญชาการเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์บัญชาการ BC center สำหรับให้คณะกรรมการ BCP และทีมสนับสนุนใช้ในการประชุมเพื่อติดตามสถานการณ์ กำกับดูแลการปฏิบัติที่ได้สั่งการไว้ และตัดสินใจสั่งการตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและ ทันเวลาโดยมีสถานที่ตั้งตามลักษณะการเกิดอุบัติเหตุ ตามลำดับ ดังนี้



อุบัติการณ์	ลำดับศูนย์บัญชาการ BC center
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ยังสามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ได้	ห้องประชุมสักใหญ่
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดได้	1. กฟส. ฟากท่า 2. กฟส. บ้านโคก

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด รับผิดชอบประสานงานกับ 1. กฟส. ฟากท่า หรือ 2. กฟส. บ้านโคก จัดเตรียมสถานที่สำหรับใช้เป็นศูนย์บัญชาการให้พร้อมใช้งานรวมถึงจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่สอดคล้องกับความต้องการ ขึ้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานในศูนย์บัญชาการ BC center ได้แก่

สิ่งที่ต้องเตรียม	จำนวน
1. โทรศัพท์พื้นฐาน (ภายใน)	1 เครื่อง
2. วิทยุสื่อสาร (Handie Talkie) สำหรับใช้งานภายในศูนย์ฯ	2 เครื่อง
3. คอมพิวเตอร์แบบพกพา	1 เครื่อง
4. เครื่อง Printer	1 เครื่อง

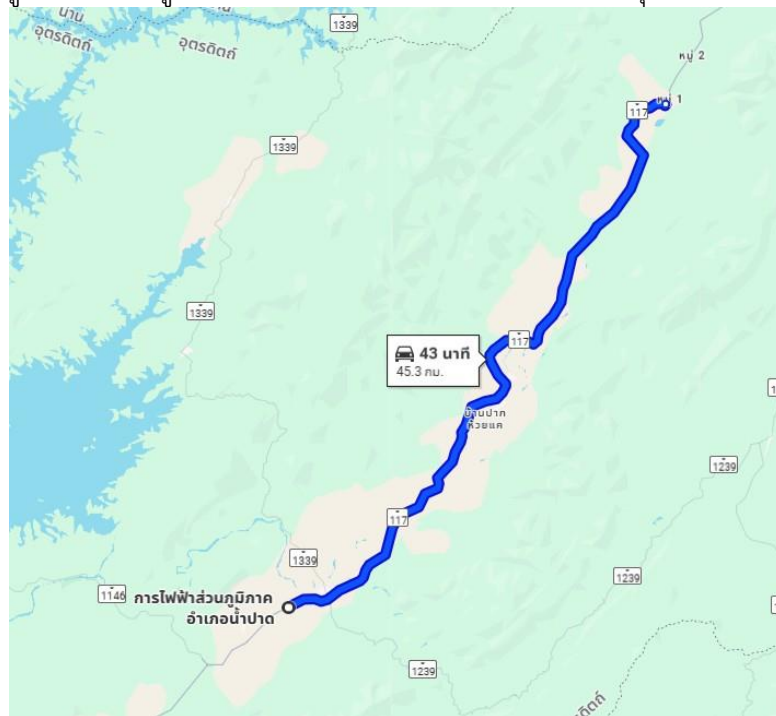
สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

เพื่อให้สามารถบริหารอุบัติการณ์หรือเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม จึงได้กำหนดให้มีสถานที่ปฏิบัติงาน สำรองสำหรับให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการฟื้นคืนความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ได้อย่าง เหมาะสม และทันเวลาโดยมีสถานที่ตั้งตามลักษณะการเกิดอุบัติการณ์ ตามลำดับ ดังนี้

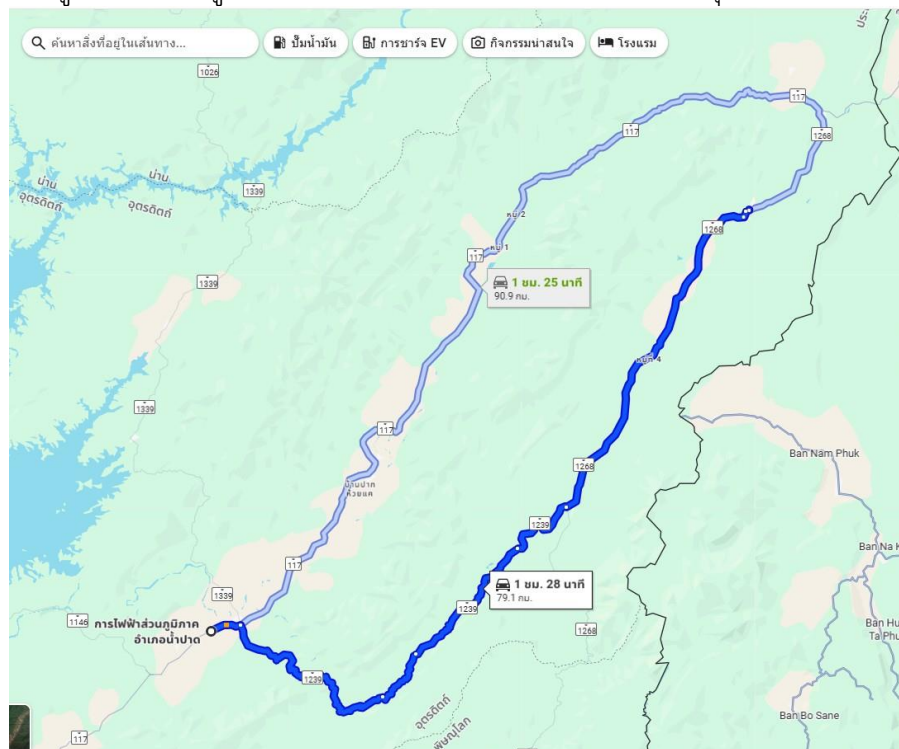
อุบัติการณ์	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ยังสามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ได้	ห้องประชุมสักใหญ่
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดได้	1. กฟส. ฟากท่า 2. กฟส. บ้านโคก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาปากท่า
ที่อยู่ : 213/1 หมู่ 9 ตำบลปากท่า อำเภอปากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์ 53160



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบ้านโคก
ที่อยู่ : 132/1 หมู่ 3 ตำบลบ้านโคก อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์ 53180





4. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ(MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ของ กฟภ.

จากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) ของ กฟภ. สามารถระบุบริการและระยะเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ขององค์กรได้ ดังนี้

บริการ	ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ(MAL)	RTO	MTPD
บริการพลังงานไฟฟ้า	สามารถจ่ายไฟฟ้ากลับคืนได้ 90%	240 นาที	240 นาที
บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	12 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง
บริการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	1 วัน	1 วัน
บริการติดตั้งมิเตอร์	สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	2 วัน	2 วัน

5. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด

จากพิจารณาบริการของ กฟภ. พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด เกี่ยวข้องในการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า บริการติดตั้งมิเตอร์ บริการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าและบริการจ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง โดยมีค่าระยะเวลา MTPD RTO และ MAL ของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนในขอบเขตของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ดังนี้

กระบวนการหลัก	ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ(MAL)	RTO	MTPD
งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุม การจ่ายไฟฟ้า	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที	240 นาที
งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	180 นาที	240 นาที
งานรับชำระเงิน	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	8 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง	12 ชั่วโมง
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	18 ชั่วโมง	1 วัน
งานติดตั้งมิเตอร์	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	36 ชั่วโมง	2 วัน
กระบวนการสนับสนุน	ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ(MAL)	RTO	MTPD
งานจัดหาพัสดุ	สามารถจัดหาพัสดุได้ 50% ของ Minimum Stock	-	-
งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่าย	สามารถซ่อมแซมแก้ไขและจ่ายไฟคืนให้กับ ผู้ใช้ไฟได้100%	-	-



ลักษณะอุบัติการณ์	กระบวนการหลักที่ต้องฟื้นคืน	กลยุทธ์ในการฟื้นคืนกระบวนการหลัก	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	MAL	RTO (นาที)
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก • โรคระบาด	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุม การจ่ายไฟฟ้า	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่ ศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า	คลินิกความปลอดภัย กฟส.น้ำปาด	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ให้ กฟฟ.ใกล้เคียง ปฏิบัติงานแทน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน-	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	- สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	-สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง
	- งานรับชำระเงิน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	8 ชั่วโมง
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	18 ชั่วโมง
	- งานติดตั้งมิเตอร์	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	36 ชั่วโมง
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก • วินาศกรรมสำนักงาน • ไฟไหม้อาคารสำนักงาน (เป็นกรณีที่สามารถย้ายภายใน สำนักงานได้)	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุม การจ่ายไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุมเล็ก	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุมเล็ก	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุมเล็ก	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุมเล็ก	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง
	- งานรับชำระเงิน	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุมเล็ก	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	8 ชั่วโมง
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุมเล็ก	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	18 ชั่วโมง



ลักษณะอุบัติการณ์	กระบวนการหลักที่ต้องฟื้นคืน	กลยุทธ์ในการฟื้นคืนกระบวนการหลัก	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	MAL	RTO (นาที)
	- งานติดตั้งมิเตอร์	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุมเล็ก	-สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	36 ชั่วโมง
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก • น้ำท่วมสำนักงาน • เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม • แผ่นดินไหว • สารเคมีรั่วไหล (เป็นกรณีที่ต้องย้ายไปยังภายนอก สำนักงาน)	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุม การจ่ายไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ศูนย์ปฏิบัติการระบบไฟฟ้า	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กฟส.ปากท่า กฟส.บ้านโคก	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ำที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กฟส.ปากท่า กฟส.บ้านโคก	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ำที่กำหนดในแต่ละวัน	8 ชั่วโมง
	- งานรับชำระเงิน	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กฟส.ปากท่า กฟส.บ้านโคก	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	8 ชั่วโมง
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กฟส.ปากท่า กฟส.บ้านโคก	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	18 ชั่วโมง
	- งานติดตั้งมิเตอร์	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	กฟส.ปากท่า กฟส.บ้านโคก	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	36 ชั่วโมง
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก • ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	พนักงาน กฟภ. ปฏิบัติงานแทนผู้รับจ้าง	-	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ำที่กำหนดในแต่ละวัน	6 ชั่วโมง



ลักษณะอุบัติการณ์	กระบวนการหลักที่ต้องฟื้นคืน	กลยุทธ์ในการฟื้นคืน กระบวนการหลัก	สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	MAL	RTO (นาที)
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก - พายุ พัดระบบพัดจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV - วินาศกรรมระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV - รถยนต์ชนเสาไฟฟ้าระบบจำหน่าย และสายส่ง 22/33/115 kV - สึนามิพัดระบบระบบจำหน่ายและ สายส่ง 22/33/115 kV	กระบวนการหลัก - งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า - งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า - งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง กระบวนการสนับสนุน - งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่ายแรงสูง 22/33 kV - งานซ่อมแซมแก้ไขระบบสายส่ง 115 kV - งานจัดหาพัสดุ	การตัดจ่ายถ่ายเทโหลด	-	จ่ายไฟฟ้ากลับคืนได้ร้อยละ 90%	4 ชั่วโมง
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware)	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ปฏิบัติงานแบบ Manual	-	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ปฏิบัติงานแบบ Offline	-	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ปฏิบัติงานแบบ Offline	-	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดใน	8 ชั่วโมง



				แต่ละวัน	
ลักษณะอุบัติการณ์	กระบวนการหลักที่ต้องฟื้นคืน	กลยุทธ์ในการฟื้นคืน กระบวนการหลัก	สถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง	MAL	RTO (นาที)
	- งานรับชำระเงิน	ปฏิบัติงานแบบ Offline	-	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	8 ชั่วโมง
		ปฏิบัติงานแบบ Manual	-	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	8 ชั่วโมง
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า		-	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	18 ชั่วโมง
	- งานติดตั้งมิเตอร์		-	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	36 ชั่วโมง



8. ขั้นตอนการปฏิบัติ

เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด หรือเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ที่อาจส่งผลให้กระบวนการหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด เกิดการหยุดชะงัก ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan) ตามลักษณะของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นและตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ โดยมีภาพรวมขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

8.1 การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุอุบัติเหตุ

8.1.1 ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟู ซึ่งมี ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด เป็นหัวหน้าทีม และ ประกอบด้วยหัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการ สำรวจความเสียหาย จากอุบัติเหตุและรายงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ผลกระทบและความเสียหายของ ทรัพยากรที่สำคัญต่อการให้บริการ จำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและรายงานต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด

8.1.2 ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาดเรียกประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและคณะบริหาร BCP เพื่อเข้า ร่วมประชุมประเมินสถานการณ์และตัดสินใจว่าจำเป็นต้องประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือไม่ โดยข้อมูลจากการประเมินสถานการณ์ ควรประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- 1) เกิดอะไรขึ้นกับงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าหรืออาคารสถานที่ปฏิบัติงาน
- 2) อาคารสถานที่ปฏิบัติงานบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัยหรืออยู่ในสถานะเสี่ยงต่อการ ปฏิบัติงาน
- 3) อาคารสถานที่ปฏิบัติงานเกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรือไม่
- 4) งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าเกิดความเสียหายจนไม่สามารถให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
- 5) สถานการณ์จะยืดเยื้อหรือจบได้ในเวลาอันสั้นหรือไม่
- 6) มีผู้เสียชีวิตหรือไม่หากมีผู้เสียชีวิต หน่วยงานทางตำรวจหรือพยาบาลจะเข้ามาดำเนินการต่อ อย่างไร
- 7) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมฟื้นฟูจะนานเท่าใด รวมระยะเวลาที่ต้องทดสอบและตรวจสอบเพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้อย่างปลอดภัยด้วย
- 8) ระบบอุปกรณ์ต่าง ๆ เกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรือไม่
- 9) บริการสนับสนุนการไฟฟ้าในสังกัดของการไฟฟ้าเขตหยุดชะงักนานเกิน 240 นาที หรือไม่

8.1.3 เมื่อผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและคณะบริหาร BCP ร่วม พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถให้บริการได้จากอุบัติเหตุดังกล่าวที่เกิดขึ้น มีความจำเป็นต้องประกาศใช้แผนความ ต่อเนื่องทางธุรกิจ ผก.น.2 ดำเนินการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจตามขั้นตอนประกาศใช้ แผนความ ต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และรายงาน ผก.น.2 ต่อไป

8.2 แนวปฏิบัติการประกาศใช้แผน BCP

ผจก.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด มีอำนาจในการตัดสินใจและสั่งการใช้ BCP ฉบับนี้ โดยมีเงื่อนไข ที่ เกี่ยวข้องของการใช้แผนฉบับนี้ โดยพื้นฐานประกอบด้วยอาคารสำนักงานหรืออาคารปฏิบัติการฯ บางส่วน หรือ ทั้งหมดอยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัยหรืออยู่ในสถานะเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานหรืออยู่ภายใต้ อาคารสำนักงานหรืออาคาร ปฏิบัติการฯ เกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรือสภาพแวดล้อม ภายนอกของอาคารปฏิบัติการฯ ไม่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เช่น ถูกปิดล้อมต่อเนื่องและยาวนาน ถูกทำลายและเสี่ยงต่อการไม่ได้รับ ความปลอดภัยทั้งชีวิตของพนักงาน และทรัพย์สินของบริษัทฯ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด สั่งการให้



ประกาศใช้แผน BCP และสั่งการให้หัวหน้าแผนกและประสานงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างคณะกรรมการ BCP ให้ดำเนินการตามแผนความ ต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป

8.3 จัดเตรียมอุปกรณ์ด้าน IT

กรณีเกิดอุบัติเหตุที่สามารถและ/หรือไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานได้ ให้ ผบค. ดำเนินการจัดเตรียมอุปกรณ์ด้าน IT ระบบเครือข่าย เพื่อสนับสนุนระบบสารสนเทศ ณ ศูนย์บัญชาการ BC Center และสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

8.4 เตรียมยานพาหนะ

8.4.1 ให้ ผบค. แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP แจ้งจำนวนพนักงานที่จะร่วมเดินทางย้ายสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง ให้ ผบ.กป. ทราบ

8.4.2 ผบ.กป. รวบรวมจำนวนพนักงาน และประเมินจำนวนยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

8.4.3 ให้ ผบ.กป. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบด้านยานพาหนะ ดำเนินการประสานงานกับ พชร.บ. เพื่อเตรียมยานพาหนะให้ ผบค. คณะทำงาน BCM และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแผน BCP ดังต่อไปนี้

1. รถยนต์เช่า กฟภ. สำหรับ ผบค. จำนวน 1 คัน
2. รถยนต์เช่า กฟภ. สำหรับ คณะทำงาน BCM และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแผน BCP ตามจำนวนที่ได้รับแจ้ง

8.4.4 ให้ พชร.บ. จัดเตรียมยานพาหนะ ดังรายละเอียดข้างต้น พร้อมทั้งรายงานผลการจัดเตรียมยานพาหนะให้ ผบ.กป. ทราบ

8.4.5 ให้ ผบ.กป. รายงานผลการเตรียมยานพาหนะ ให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ทราบ

8.5 ติดป้ายประชาสัมพันธ์

ให้ ผบค. ดำเนินการประชาสัมพันธ์แจ้ง ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนเกี่ยวข้องถึงที่ตั้ง สถานที่ปฏิบัติงานสำรองผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

8.6 จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น

8.6.1 ให้แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการฟื้นฟู คืนกระบวนการหลักตามแต่ละกลยุทธ์

8.6.2 ให้ ให้แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP รายงานผลการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น ให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ทราบ

8.7 รวมพลพนักงาน

พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการฟื้นคืนบริการหลัก/กระบวนการในแต่ละกลยุทธ์รวมพลที่จุดนัดพบ บริเวณห้องประชุมใหญ่

8.8 เดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ให้แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP เดินทางไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



8.9 ทดสอบกระบวนการและรายงาน

8.9.1 เมื่อทุกแผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP เดินทางไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานสำรองให้เริ่มทดสอบ ระบบเครือข่ายและระบบ สารสนเทศ และทดสอบกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

8.9.2 ให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP รายงานผลการทดสอบกระบวนการ ให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ทราบ

8.10 แนวทางการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ดำเนินการสั่งการให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP ดำเนินการฟื้นคืนบริการหลัก/กระบวนการหลักที่หน่วยงานรับผิดชอบตามขั้นตอนการกำหนดกิจกรรมสำคัญ และทรัพยากรสำหรับในแต่ละกลยุทธ์



8.11 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโรคระบาด

กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานที่สถานีไฟฟ้า (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้, RTO 180 นาที) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผน และ ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ปากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ปฏิบัติงานสำรอง และแจ้งให้พนักงานที่อยู่ใน กลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิด ผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงาน ณ xxxx และจัดพนักงานเพื่อเข้าปฏิบัติงานเป็น กะตามหลักปฏิบัติที่กำหนด ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาด อย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจ คัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือ เอกชน	ผู้จัดการ	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Laptop พิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า โปรแกรม CAD - ข้อมูลภูมิศาสตร์สารสนเทศระบบไฟฟ้า โปรแกรม GIS - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	2. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แจ้ง พนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้ จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกก่อสร้างปฏิบัติการและ บำรุงรักษา ระบบจำหน่าย, พนักงาน E/O	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Laptop พิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า โปรแกรม CAD - ข้อมูลภูมิศาสตร์สารสนเทศระบบไฟฟ้า โปรแกรม GIS - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	พนักงาน E/O	- รถยนต์ 1 คัน
	4. ทดสอบความพร้อมในการประสานงานควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	พนักงาน E/O	-
	5. แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบช่องทางการติดต่อสื่อสาร	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย	-
	6. รายงานความพร้อมปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย	-

กลยุทธ์ : ให้ กฟฟ.ใกล้เคียงปฏิบัติงานแทน (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้, RTO 180 นาที) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. แจ้ง ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต ขอให้สั่งการ ให้การไฟฟ้าข้างเคียงปฏิบัติงานแทน	ผู้จัดการ	- ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง
	2. สั่งการหัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ประสานงานกับการไฟฟ้าข้างเคียง	ผู้จัดการ	- ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง
	3. ประสานงานกับการไฟฟ้าข้างเคียง ให้ปฏิบัติงาน แทนและแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟข. ทราบ	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย	- หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษา จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	4. ดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องและแจ้งผลการ ดำเนินการ ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ทราบ	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย	- พนักงาน การไฟฟ้าข้างเคียง จำนวน 1 คน - ชุดปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง 1 ชุด (จำนวน 3 คน) - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - รถแก้ไขพร้อมอุปกรณ์จำนวน 1 คัน - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า โปรแกรม CAD - ข้อมูลภูมิศาสตร์สารสนเทศระบบไฟฟ้า โปรแกรม GIS - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน



กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานที่บ้าน (MAL สามารถจัดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมง) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจัดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP	-	-

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	1. ผู้จัดการ แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อ จากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตาม มาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกต อาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	ผู้จัดการ	-
	2. พนักงานแผนกบริหารรายได้ค่าไฟฟ้า จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในปฏิบัติ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-
	3. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับส่งข้อมูลจัดหน่วยให้พนักงานจัดหน่วย/ ผู้รับจ้างทราบ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-
	4. เชื่อมต่อเครือข่ายด้วยระบบ VPN	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก
	5. ทดสอบความพร้อมใช้งานระบบเครือข่ายและการปฏิบัติงาน โดย	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- พนักงานแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - เครื่องอ่านหน่วย



	- สามารถจัดทำข้อมูลการจดหน่วยแจ้งหนี้ได้ - พนักงานจดหน่วย/ ผู้รับจ้างสามารถนำข้อมูลไปดำเนินการจดหน่วยได้ตามที่กำหนด - สามารถรับข้อมูลการอ่านหน่วยที่ดำเนินการแล้วเสร็จจากพนักงานจดหน่วย/ ผู้รับจ้างได้ตามที่กำหนด - สามารถประมวลผลข้อมูลการอ่านหน่วยพนักงานจดหน่วย/ ผู้รับจ้างได้		- ข้อมูลการจดหน่วยแจ้งหนี้ - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง
	6. รายงานความพร้อมปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-

กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานที่บ้าน (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมง) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้อง เฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดง ของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	ผู้จัดการ	-
	2. พนักงานแผนกบริหารลูกค้า จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในปฏิบัติ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-
	3. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับส่งข้อมูลจดหน่วย ให้พนักงานช่วงจดหน่วยทราบ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-
	4. เชื่อมต่อเครือข่ายด้วยระบบ VPN	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก



	5. ทดสอบความพร้อมใช้งานระบบเครือข่ายและการปฏิบัติงาน โดย - สามารถจัดทำข้อมูลการจดหน่วยแจ้งหนี้ได้ - พนักงานช่างจดหน่วยสามารถนำข้อมูลไปดำเนินการจดหน่วยได้ตามที่กำหนด - สามารถรับข้อมูลการอ่านหน่วยที่ดำเนินการแล้วเสร็จจากพนักงานช่างจดหน่วย/ข้อมูลการอ่านหน่วยจาก	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- พนักงานแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงานช่างจดหน่วย - โปรแกรม GV-VPN - ระบบ SAP - ข้อมูลจากระบบ AMR (จากมิเตอร์ AMR) - ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์ (จากมิเตอร์ที่ไม่ใช่ AMR) - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง
กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	ระบบ AMR ได้ - สามารถประมวลผลข้อมูลการอ่านหน่วยจากพนักงานช่างจดหน่วย/ข้อมูลการอ่านหน่วยจากระบบ AMR ได้		- โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - แบบฟอร์มใบแจ้งหนี้แบบต่อเนื่อง
	4. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-

กลยุทธ์ : ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับชำระเงินอื่นแทนการชำระเงินที่สำนักงาน (MAL สามารถรับชำระเงิน 100% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมง)
(โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผู้จัดการ แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด	ผู้จัดการ	-



	พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน		
	2.ผู้จัดการ แจ้งให้หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า ประสานงานเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับชำระเงินต่าง ๆ ของ กฟภ. ทดแทนการชำระเงินที่สำนักงาน	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน - ระบบเครือข่ายของ กฟภ. - โตะ-เก้าอี้ 2 ชุด

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	3. ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบผ่านทุกช่องทางประชาสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- ช่องทางประชาสัมพันธ์ - ระบบเครือข่าย กฟภ. - อินเทอร์เน็ต
	4. รายงานความพร้อมในการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-

กลยุทธ์ : รับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 18 ชั่วโมง) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผู้จัดการ แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและ ใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้ พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกต อาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรอง และเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	ผู้จัดการ	-



	2. ผู้จัดการ แจ้งให้หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า ประสานงาน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องขอใช้ ไฟฟ้าผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ทดแทนการดำเนินการที่สำนักงาน	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-
	3. พนักงานแผนกบริการลูกค้าเชื่อมต่อเครือข่ายด้วย ระบบ VPN	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก
	4. ทดสอบการเข้าใช้งานเครือข่ายและกระบวนการ ปฏิบัติงานที่บ้าน		-
กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	5. ดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- Laptop/PC คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลระบบสารสนเทศ PEA MAP - ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย - โทรศัพท์ จำนวน 1 เครื่อง - โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก
	4. รายงานความพร้อมในการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	-

กลยุทธ์ : ให้การไฟฟ้าข้างเคียงปฏิบัติงานแทน (MAL สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% , สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%, RTO 36 ชั่วโมง) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมิเตอร์	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผจก. แจ้ง ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต ขอให้สั่งการให้การ ไฟฟ้าข้างเคียง ปฏิบัติงานแทน	ผู้จัดการ	- ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง



	2. ผู้จัดการ แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัส และใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้ กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน		-
--	--	--	---

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	3. ผู้จัดการ สั่งการให้หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง ประสานงานกับ การไฟฟ้าข้างเคียง	ผู้จัดการ	- ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง
	4. ประสานงานกับการไฟฟ้าข้างเคียง และแจ้งข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลงจำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - โทรสาร จำนวน 2 เครื่อง - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - โตะ-เก้าอี้ 2 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	5. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์อย่างน้อย 50% ของคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	พนักงานช่างการไฟฟ้าข้างเคียง	- ชุดติดตั้งมิเตอร์จำนวน 1 ชุด (จำนวน 5 คน) - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - รถยนต์พร้อมอุปกรณ์จำนวน 1 คัน - มิเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า



	6. แจ้งผลการดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ทราบ	พนักงานช่างการไฟฟ้าข้างเคียง	- พนักงานช่างการไฟฟ้าข้างเคียงจำนวน 1 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	7. ในกรณีที่ไม่ต้องหาผู้ปฏิบัติงานแทนให้พนักงานช่างการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคสาขาน้ำปาด ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์	พนักงานช่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด	- ชุดติดตั้งมิเตอร์จำนวน 1 ชุด (จำนวน 5 คน) - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - รถยนต์พร้อมอุปกรณ์จำนวน 1 คัน
กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- มิเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

8.12 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์กรณีไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้, RTO 180 นาที) (ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผน และ ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1.ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		- ทรัพยากรอะไรบ้างที่เราต้องการให้หน่วยงานศูนย์สำรองจัดเตรียมให้เรา
	2. หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง	-



	จำหน่าย แจ้ง พนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย, พนักงาน E/O	
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		
	5. แจ้ง ผจก. และศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟช. ทราบ และพร้อมปฏิบัติงาน	พนักงาน E/O	- พนักงาน E/O จำนวน 1 คน - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟช.
กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- ข้อมูลลูกค้าใน โปรแกรม SAP - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, RTO 180 นาที) (ไฟไหม้สำนักงาน และ
วินาศกรรม สำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับสถานีไฟฟ้าสิริกิติ์ เพื่อขอใช้ สถานีไฟฟ้าสิริกิติ์ เป็นสถานที่ ปฏิบัติงานสำรอง		-
	2. หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย ฯ แจ้ง ให้ชุดแก้ไฟฟ้าไป Standby เพื่อ เตรียมพร้อม ปฏิบัติงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง		-
	3. ชุดแก้ไฟฟ้าเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ณ สถานีไฟฟ้าสิริกิติ์		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		



	5. พร้อมปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	ชุดแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	- ชุดแก้ไขไฟฟ้า จำนวน 3 คน - วิทยุสื่อสาร จำนวน 1 เครื่อง - รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 1 คัน พร้อมอุปกรณ์
--	-------------------------------------	----------------------	---

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมง) (ไฟไหม้สำนักงาน และ วินาศกรรม สำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้ พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - บริษัทจดหน่วยแจ้งหนี้ (บริษัท Goodway จำกัด) - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โทรสาร จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง



			- ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด
--	--	--	--

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ระบบ E-form - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมง) (ไฟไหม้สำนักงาน และ วินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้ พนักงานในแผนก ทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	



	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
--	--	---------------------------------	--

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- พนักงานช่างแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง จำนวน 1 คน - รถยนต์ พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 1 คัน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โทรสาร จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลจากระบบ AMR (จากมิเตอร์ AMR) - ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์ (จากมิเตอร์ที่ไม่ใช่ AMR) - แบบฟอร์มการอ่านหน่วย - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	



กลยุทธ์ที่ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับชำระหนี้ได้ 100%, RTO 8 ชั่วโมง) (ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระหนี้	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงาน สำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้ พนักงานในแผนก ทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการ ปฏิบัติงาน		- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	5. แจ้งช่องทางการรับชำระหนี้/ให้บริการ ให้ ลูกค้าทราบ	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	-
	6. ดำเนินการงานรับชำระหนี้	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - Laptop คอมพิวเตอร์ จำนวน 2 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - Print Post จำนวน 3 เครื่อง พร้อมกระดาษ - Dot Printer จำนวน 1 เครื่องพร้อมแบบฟอร์ม ใบเสร็จรับเงิน



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- เครื่องนับธนบัตร จำนวน 2 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลรับชำระเงินในโปรแกรม BPM - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 18 ชั่วโมง) (ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.พาท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้ พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	5. แจ้งช่องทางการรับชำระเงิน/ให้บริการ ให้ ลูกค้าทราบ	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	-



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	6. ดำเนินการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง	-หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน -พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง จำนวน 1 คน -โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง -Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง -ระบบเครือข่าย กฟภ. -เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง -เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง -โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด -ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP -ข้อมูลรับชำระเงินในโปรแกรม BPM -ข้อมูลระบบสารสนเทศ PEA MAP -ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย -อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน -เครื่องอ่าน Smart Card
	7. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% , สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%, RTO 36 ชั่วโมง) (ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมิเตอร์	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ	ผู้จัดการ	-



	ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงาน สำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ใน การปฏิบัติงาน		
	2. หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลงแจ้งให้ พนักงานใน แผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ใน การปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		
	5. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์	ชุดงานติดตั้งมิเตอร์	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง จำนวน 1 คน - ชุดงานติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 5 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลระบบสารสนเทศ PEA MAP - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - รถยนต์พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 1 คัน

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	6. ดำเนินการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อ แปลง	



8.13 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์กรณีน้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้งานได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้, RTO 180 นาที) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผน และ ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	- ทรัพยากรอะไรบางอย่างที่เราต้องการให้หน่วยงานศูนย์สำรองจัดเตรียมให้เรา
	2. หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย แจ้ง พนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, พนักงาน E/O	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		
	5. แจ้ง ผจก. และศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟช. ทราบ และพร้อมปฏิบัติงาน	พนักงาน E/O	- พนักงาน E/O จำนวน 1 คน - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - ข้อมูลลูกค้าใน โปรแกรม SAP - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS



กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, RTO 180 นาที) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และ สารเคมี รั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ ปฏิบัติงาน สำรอง	ผู้จัดการ	-
	2. หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษา ระบบจำหน่าย ำ แจ้ง ให้ชุดแก้ไฟฟ้าไป Standby เพื่อ เตรียมพร้อม ปฏิบัติงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง ณ ศูนย์ ปฏิบัติงาน สำรอง	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย, พนักงาน E/O	-
	3.ชุดแก้ไฟฟ้าเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ณ xxx		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. พร้อมปฏิบัติงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ชุดแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	- ชุดแก้ไฟฟ้า จำนวน 3 คน - วิทยุสื่อสาร จำนวน 1 เครื่อง - รถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 1 คัน พร้อม อุปกรณ์



กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมงไซ) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และ สารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - บริษัทจดหน่วยแจ้งหนี้ (บริษัท ศรีป้อ จำกัด) - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โทรสาร จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ระบบ E-form - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมง) ((น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - พนักงานช่างแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง จำนวน 1 คน



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- รถยนต์ พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 1 คัน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์ จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลจากระบบ AMR (จากมิเตอร์ AMR) - ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์ (จากมิเตอร์ที่ไม่ใช่ AMR) - แบบฟอร์มการอ่านหน่วย - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ที่ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับชำระหนี้ได้ 100%, 8 ชั่วโมง) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ปากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้ พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-
	5. แจ้งช่องทางการรับชำระเงิน/ให้บริการ ให้ ลูกค้าทราบ	พนักงาน/ลูกจ้าง	-
	6. ดำเนินการงานรับชำระเงิน	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - Print Post จำนวน 3 เครื่อง พร้อมกระดาษ - Dot Printer จำนวน 1 เครื่องพร้อมแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน - เครื่องนับธนบัตร จำนวน 2 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลรับชำระเงินในโปรแกรม BPM - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	7. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 18 ชั่วโมง) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ฟากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าแจ้งให้พนักงานในแผนก ทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. แจ้งช่องทางการรับชำระเงิน/ให้บริการ ให้ ลูกค้าทราบ	พนักงาน/ลูกจ้าง	-
	6. ดำเนินการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง จำนวน 1 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลรับชำระเงินในโปรแกรม BPM - ข้อมูลระบบสารสนเทศ PEA MAP -ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน - เครื่องอ่าน Smart Card
	7. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% , สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%, RTO 36 ชั่วโมง) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และ
สารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมิเตอร์	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผู้จัดการ ประสานงานกับ ผจก.กฟส.ปากท่า หรือ ผจก.กฟส.บ้านโคก เพื่อขอใช้ สถานที่ เป็นที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-
	2. หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลงแจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		
	5. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์	ชุดงานติดตั้งมิเตอร์	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง จำนวน 1 คน - ชุดงานติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 5 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลระบบสารสนเทศ PEA MAP - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - รถยนต์พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 1 คัน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

8.14 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้

กลยุทธ์ : พนักงาน กฟภ. ปฏิบัติแทนผู้รับจ้าง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 4 ชั่วโมง)(ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	1. ผจก. มอบหมายให้ ผมต. ผกป. และ ผบค. จัดเตรียมกำลังคนและ รถยนต์เข้าสนับสนุนการปฏิบัติงานจดหน่วยงานแทนผู้รับจ้าง	ผู้จัดการ	-
	2. ผมต. ผกป. และ ผบค. ดำเนินการจัดเตรียมกำลังคนและรถยนต์เพื่อ ใช้ปฏิบัติงานจดหน่วยงานแทนผู้รับจ้าง	ผมต. ผกป. และ ผบค.	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - PC คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ระบบ E-form - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	3. หผ.บค. แจกจ่ายข้อมูลสายการจดหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟให้แก่ บุคลากร ผมต. ผกป. และ ผบค.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- สายการจดหน่วย
	4. หผ.มต. ชี้แจงวิธีการจดหน่วยที่ถูกต้อง แม่นยำ	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง	- คู่มือการจดหน่วย
	5. บุคลากร ผมต. ผกป. และ ผบค. ที่ได้รับมอบหมายออกปฏิบัติหน้าที่ จดหน่วยมิเตอร์ ตามสายการจัดที่ได้รับ	ผมต. ผกป. และ ผบค.	- รถยนต์/รถจักรยานยนต์ - เครื่องมืออ่านหน่วย
	6. บุคลากร ผมต. ผกป. และ ผบค. ที่ได้รับมอบหมายจดหน่วยมิเตอร์ จัดส่งรายงานข้อมูลให้กับ ผบค. และ พบข. บันทึกหน่วย การใช้ไฟลงในระบบเพื่อพิมพ์ใบแจ้งหนี้	ผมต. ผกป. และ ผบค.	- ข้อมูลการจดหน่วย
	7. พนักงานบัญชีบันทึกข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพื่อจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้	พนักงานบัญชี	- PC คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- ระบบ E-form - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน

8.15 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีรถยนต์พายุวินาศกรรม รถยนต์ชนเสาไฟฟ้า และสื่อนามิพัดระบบระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV
กลยุทธ์ : ตัดจ่ายถ่ายเทโหลด (MAL สามารถจ่ายไฟคืนให้กับผู้ใช้ไฟได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90, RTO 4 ชั่วโมง)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
กระบวนการหลัก - งานวิเคราะห์วางแผน และ ควบคุมการจ่าย ไฟฟ้า - งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ผจก. ประกาศ BCP การดำเนินการเพื่อจ่ายไฟฟ้าให้กลับมาภายใน RTO 4 ชั่วโมง MAL 90% 1. ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟแจ้งเหตุการณ์ ไฟฟ้าดับในพื้นที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคศานน้ำปาด	พนักงาน กปบ. กฟข.	-
กระบวนการสนับสนุน - งานจัดหาวัสดุ - งานซ่อมแซมแก้ไข	2. พนักงาน E/O ประสานงานชุดแก้ไฟฟ้าขัดข้องเพื่อ ตรวจสอบสาเหตุ	พนักงาน E/O	- อุปกรณ์สื่อสาร/วิทยุสื่อสารขณะปฏิบัติงาน 1 เครื่อง - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟและสภาพการจ่ายไฟ
ระบบ จำหน่าย	3. พนักงาน E/O ประสานงานกับศูนย์ควบคุม การจ่ายไฟ เพื่อตัดจ่ายระบบจำหน่ายไฟฟ้า	พนักงาน กปบ. กฟข. และพนักงาน E/O	- อุปกรณ์สื่อสาร/วิทยุสื่อสารขณะปฏิบัติงาน 1 เครื่อง - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟและสภาพการจ่ายไฟ
	4. กรณีคาดว่าไม่สามารถจ่ายไฟคืนให้กับผู้ใช้ไฟ ได้ มากกว่าร้อยละ 90 กฟฟ.หน่วยงานประสาน กบข. เพื่อใช้ เครื่องกำเนิดไฟฟ้าจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย, กบข.ฟปบ.กฟข.	- หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย - พนักงาน กบข. จำนวน 1 คน - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องกำเนิดไฟฟ้า ขนาดตามโหลดผู้ใช้ไฟ - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟและสภาพการจ่ายไฟ



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	<u>การดำเนินการกู้คืนระบบไฟฟ้าให้กลับมาจ่าย ไฟฟ้าได้ 100%</u> 1. ประสานงานทีมงานก่อสร้าง เข้าดำเนินการ - ประเมินความเสียหายระบบจำหน่ายเพื่อซ่อมแซมระบบจำหน่าย - ประเมินความเสียหายทรัพย์สิน - ประมาณการซ่อมแซมระบบจำหน่าย - ประเมินจำนวนผู้ใช้ไฟที่ได้รับผลกระทบ	ผู้จัดการ	-
	2 ประสานงานชุดฮอตไลน์ ร่วมดำเนินการ ตัดจ่ายระบบจำหน่ายไฟฟ้า		- รถฮอตไลน์กระเช้า 22/33/115 kV จำนวน 1 คัน - ทีมงานชุดฮอตไลน์ จำนวน xxx คน
	3 ทีมงานก่อสร้างของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ดำเนินการซ่อมแซมระบบจำหน่าย และ ประสาน กฟข. และ กฟฟ.ใกล้เคียงที่มีความพร้อมเข้าร่วมดำเนินการ	ทีมงานก่อสร้าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด	- ทีมปฏิบัติงานงานก่อสร้างของการไฟฟ้าหน้างาน, - พนักงาน กฟฟ. จำนวน 2 คน - เครื่องมือประจำชุดก่อสร้าง 1 ชุด - รถเครน ขนาด 6 ตัน จำนวน 1 คัน - รถยนต์บรรทุก 1 ตัน จำนวน 1 คัน - อุปกรณ์สื่อสาร/วิทยุสื่อสารขณะปฏิบัติงาน 2 เครื่อง - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟและสภาพการจ่ายไฟ - ข้อมูลทะเบียนคู่ค้า



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	4 จัดหาอุปกรณ์ตามสภาพหน้างานที่ทีมงาน ก่อสร้างแจ้งความต้องการ กรณีพัสดุในคลังของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาน้ำปาดไม่เพียงพอ ให้หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ ประสานงานกับ กฟช. /การไฟฟ้าใกล้เคียง เพื่อ ขอสนับสนุนอุปกรณ์เพิ่มเติมให้เพียงพอ	พนักงานแผนกคลังพัสดุ	- พนักงานพัสดุ จำนวน 1 คน - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - คลังพัสดุในพื้นที่ - อุปกรณ์/วัสดุก่อสร้างตามสภาพงานที่ปฏิบัติ
	6 ก่อสร้างระบบจำหน่ายชั่วคราวเพื่อให้ สามารถจ่ายไฟให้เร็วที่สุด	ทีมปฏิบัติงานงานก่อสร้างของ การไฟฟ้าหน้างาน, กฟช.	เหมือนข้อ 5
	7 ผกป. ตรวจสอบระบบจำหน่ายประสานศูนย์ ควบคุมการจ่ายไฟ เพื่อจ่ายไฟฟ้ากลับคืนให้กับ ผู้ใช้ไฟตามปกติ	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	-

8.16 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware)

กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานแบบ Manual (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้, RTO 180 นาที) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผน และ ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. แจ้งหัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	
	2. หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย แจ้ง พนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้ จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลแผนผัง Single Line Diagram /แผนผัง การจ่ายไฟฟ้า	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, พนักงาน E/O	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	วิทยุสื่อสาร เป็นต้น		-ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	3. เปิดข้อมูลแผนผัง Single Line Diagram/ แผนผังการจ่ายไฟฟ้า ที่สำรองข้อมูลไว้ หรือขอ ข้อมูลใหม่จากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า กฟข.	พนักงาน E/O	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Labtop คอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผัง Single Line Diagram/แผนผังการจ่ายไฟฟ้า	พนักงาน E/O	-ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า
	5. แจ้ง ผจก. และ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟข. ทราบ และพร้อมปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย	-

กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานแบบ Offline (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่ก หนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก . แจ้งหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ใน การปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งพนักงาน ทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		
	3. ประสานงานกับ กรท. กฟข. ในการรับ-ส่งข้อมูล การจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า, กรท.	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ
	4. บริษัทตัวแทนจดหน่วยนำไฟล์ข้อมูลจดหน่วยลงในเครื่องจดหน่วย	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ - ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้
	5. ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ Login เข้าเครื่องจดหน่วยแบบ Offline	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ - เครื่องมือจดหน่วย
	6. ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ นำข้อมูล Text file หลังจดหน่วยออกจากเครื่องจด หน่วย และนำส่งให้พนักงานแผนกบริการลูกค้ารวบรวม	ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วย แจ้งหนี้	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ - เครื่องมือจดหน่วย - ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ
	7. พนักงานแผนกบริหารรายได้ค่าไฟฟ้ารวบรวม ข้อมูล หลังจดหน่วยงานจัดส่งให้ กรท. กฟข. เพื่อ ดำเนินการ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - พนักงาน กรท. - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง
	8. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ		



กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานแบบ Offline (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 8 ชั่วโมง) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก . แจ้งหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งพนักงาน ทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
	3. ประสานงานกับ กรท. กฟข. ในการรับ-ส่งข้อมูล การจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า, กรท.	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ
	4. พนักงาน/ลูกจ้าง นำไฟล์ข้อมูลจดหน่วยลงในเครื่องจดหน่วย	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
	5. พนักงาน/ลูกจ้าง Login เข้าเครื่องจดหน่วยแบบ Offline และดำเนินการจดหน่วย	พนักงาน/ลูกจ้าง , พนักงานช่างแผนกมิเตอร์ และหม้อแปลง	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - พนักงานช่างแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง จำนวน 1 คน - รถยนต์ พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 1 คัน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์
	6. พนักงาน/ลูกจ้าง นำข้อมูล Text file หลังจดหน่วยออกจากเครื่องจดหน่วย และนำส่งให้พนักงานแผนกบริการลูกค้า รวบรวม	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบริการลูกค้า, กรท.	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - พนักงาน กรท. - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง
	8. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ		

กลยุทธ์: ปฏิบัติงานแบบ Manual (MAL สามารถรับชำระเงินได้ 100%, RTO 8 ชั่วโมง) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. . แจ้งหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งพนักงาน ทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง
	3. พนักงานแผนกบริการลูกค้า ดำเนินการรับชำระเงินแบบ Manual โดยนำแบบฟอร์มรับฝากเงินมาใช้ในการชั่วคราวและบันทึกเข้าระบบในภายหลัง โดยให้ ผ.บ.ค. เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงานบัญชี จำนวน 1 คน - แบบฟอร์มรับฝากเงิน
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-



กลยุทธ์: ปฏิบัติงานแบบ Offline(MAL สามารถรับช าระเงินได้ 100%, RTO xx นาที) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก . แจ้งหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งพนักงาน ทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง -เครื่อง POS
	3.พนักงานแผนกบริการลูกค้า ดำเนินการรับชำระเงินแบบ Offline ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) หมายเหตุ การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เงินรายได้อื่น ๆ และเงิน ประกัน ให้รับชำระผ่านระบบ BPM หากระบบ SAP หรือ ระบบเครือข่ายขัดข้อง ให้รับชำระเงินในระบบ Offline ซึ่ง เมื่อระบบฯ สามารถใช้งานได้ตามปกติ การรับเงิน ในช่วง Offline จะถูกส่งไปตัดลูกหนี้ในระบบ SAP หลังปิดบัญชี ประจำวันโดยอัตโนมัติ โดยผู้บังคับบัญชาต้องกำชับและ ตรวจสอบไม่ให้มีการรับชำระเงินผ่านสมุดเงินสด (Cash book : CB) เพื่อลดความเสี่ยงการบันทึกข้อมูลการรับชำระเงินไม่ ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน และเพิ่มการรับชำระเงินที่ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ตาม“หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน สำหรับ PEA Shop” และ “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน สำหรับ PEA Mobile Shop” อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2557	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงานบัญชี จำนวน 1 คน - เครื่อง POS



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	

กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานแบบ Manual (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 8 ชั่วโมง) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. . แจ้งหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งพนักงาน ทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า - พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง จำนวน 1 คน - คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - แบบฟอร์มรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า
	3. ดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าตามแบบฟอร์มที่ กฟผ. กำหนดและดำเนินการบันทึกเข้าระบบงานใน ภายหลังเมื่อระบบกลับมาออนไลน์อีกครั้ง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- แบบฟอร์มรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-

กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานแบบ Manual (MAL สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% , สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%, RTO 36 ชั่วโมง) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมิเตอร์	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผจก.แจ้งหัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผู้จัดการ	-



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	2. หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลงแจ้ง พนักงานทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง - คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง
	3. ดำเนินการรับคำร้องการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด ดำเนินการ บันทึกเข้าระบบงานในภายหลังเมื่อระบบกลับมา ออนไลน์อีกครั้ง	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง, ช่างงานติดตั้งมิเตอร์	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง - ช่างงานติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 5 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - แบบฟอร์มขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง	-



9. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟู ดำเนินการการซ่อมแซมและทำให้กิจกรรมทางด้านธุรกิจที่ดำเนินการตามมาตรการชั่วคราวกลับมาสู่การดำเนินการตามภาวะปกติภายหลังการเกิดอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก โดยดำเนินการฟื้นฟูตามแผนการฟื้นฟู และผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ดำเนินการเรียกประชุมคณะกรรมการ BCP เป็นระยะ ๆ เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการฟื้นฟู โดยดำเนินการตามรายละเอียดการฟื้นฟูตามแผนการ ฟื้นฟู (BCMS-RP-N2-การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด-001)

10. แนวปฏิบัติการประกาศยกเลิกแผน BCP

เมื่อสามารถฟื้นฟูการให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้เข้าสู่สถานะที่สามารถให้บริการได้ตามปกติ แล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้

10.1 ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด และคณะกรรมการ BCP ร่วมกันพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อีกครั้ง เพื่อหาข้อสรุปการประกาศสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

10.2 ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ประกาศสิ้นสุดแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและแจ้งให้ คณะกรรมการ BCP ดำเนินการแจ้งประกาศยกเลิกแผน BCP ให้หน่วยงานเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกทราบ ในทันที

11. กระบวนการถอนตัวภายหลังประกาศยกเลิกใช้แผน BCP

การถอนตัวภายหลังอุบัติการณ์สิ้นสุดหลังจากดำเนินการตามแผนการฟื้นฟู (BCMS-RP-N2-การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด-001) เสร็จเรียบร้อยแล้วจะมีการประกาศยกเลิกแผน BCP แล้วให้ดำเนินการตามกระบวนการ ถอนตัว ดังนี้

11.1 ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ดำเนินการสั่งการให้รองผู้จัดการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาความจำเป็นในการใช้งานระบบเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ อุปกรณ์ บุคลากร ข้อมูลสำคัญและผู้รับจ้าง ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

11.2 หากเห็นควรยุติการใช้งาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด ดำเนินการสั่งการให้หัวหน้าแผนกในหน่วยงานดำเนินการสนับสนุน การย้ายกลับไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ดังนี้

1. ให้ แผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย อำนาจการจัดการเพื่อพาบุคลากรและขนของกลับมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก รวมถึงการแจ้งจุดและเวลานัดพบกับบุคลากรดังกล่าว
2. ให้ แผนกสนับสนุน อำนาจการรื้อถอน จัดเก็บอุปกรณ์และระบบ IT ของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อย้าย กลับมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก
3. หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องสั่งการผู้ได้บังคับบัญชาให้มีการจัดเตรียมความพร้อมในการย้าย เอกสารสำคัญและทรัพย์สินกลับสถานที่ปฏิบัติงานหลักรวมถึงกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานปฏิบัติงานตามปกติ ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก
4. หัวหน้าแผนกของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและประเมินความเรียบร้อยในการกู้คืน ธุรกิจ โดยพิจารณาว่ามีการปฏิบัติงานได้ตามปกติ และรายงานต่อ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด เพื่อรับทราบความพร้อมในการกลับมาดำเนินการธุรกิจได้ตามระดับปกติ



11.3 ให้ แผนก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน เว็บไซต์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ เพื่อให้สามารถติดต่อได้หลังจากที่สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

11.4 ให้ แผนกสนับสนุน ดำเนินการร่างจดหมายเพื่อแจ้งหน่วยงานราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และร่างข่าวเพื่อให้ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด แลงข่าวถึงการกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด



ภาคผนวก 1: ตารางบันทึกเหตุการณ์ (Event Log) อ้างอิงตามแบบฟอร์มการบันทึกอุบัติการณ์ (BCMS-FM-AL-ฝบส.-013)

บันทึกการปฏิบัติการและการตัดสินใจจากอุบัติการณ์.....
หน่วยงาน.....

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เวลา	ผู้สั่งการ	คำสั่งการ	ผู้รับคำสั่ง/ผู้ดำเนินการ	ผลการปฏิบัติการ	หมายเหตุ



ภาคผนวก 2 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลัก

ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาน้ำปาด

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาน้ำปาด	นายพงศธร เกิดอ่วม เบอร์โทร 089-5683332	<u>สำรองลำดับที่ 1</u> นายปิยะรัฐ ชัยชมภู เบอร์โทร 080-0297229 <u>สำรองลำดับที่ 2</u> นางยุราภรณ์ คอยล์ เบอร์โทร 091-0268456
2.	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	นายปิยะรัฐ ชัยชมภู เบอร์โทร 080-0297229	<u>สำรองลำดับที่ 1</u> นายจักรกฤษณ์ พรหมเมฆ เบอร์โทร 087-1996949
3.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	นางยุราภรณ์ คอยล์ เบอร์โทร 091-0268456	<u>สำรองลำดับที่ 1</u> นางสาวปิวิศา หารสูงเนิน เบอร์โทร 095-5897533
4.	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อ แปลง	นายจุฑา คล้ายชม เบอร์โทร 085-0347404	<u>สำรองลำดับที่ 1</u> นายไวย เอ็มเกต เบอร์โทร 096-7292258
5.	หัวหน้าแผนกสนับสนุน	นางสาวชฎานุช คลังวิเชียร เบอร์โทร 082-25032767	

งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้าและงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	พนักงาน E/O	นายปิยะรัฐ ชัยชมภู เบอร์โทร 080-0297229	นายจักรกฤษณ์ พรหมเมฆ เบอร์โทร 087-1996949
2.	ชุดแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 2 คน (1 ช่วงเวลาปฏิบัติงานมีจำนวน 2 ชุด 1 ชุดประกอบด้วย พนักงาน ช่าง 1 คน และ พนักงาน/ลูกจ้างช่าง 1 คน	นายจักรกฤษณ์ พรหมเมฆ เบอร์โทร 087-1996949	นายไวย เอ็มเกต เบอร์โทร 096-7292258 นายเอกสิทธิ์ ท้าวสาลี เบอร์โทร 084-0899252



งานรับชำระเงิน

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	นางยุราภรณ์ คอยล์ เบอร์โทร 091-0268456	นางสาวปวีณา หารสูงเนิน เบอร์โทร 095-5897533
2	พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน	นางสาวปวีณา หารสูงเนิน เบอร์โทร 095-5897533 นางสาวณัฐอารีย์ ลำอินทร์ เบอร์โทร 093-2316044	นางอภิญญา เอียววงศ์ เบอร์โทร 080-5702843

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	นางยุราภรณ์ คอยล์ เบอร์โทร 091-0268456	นางสาวปวีณา หารสูงเนิน เบอร์โทร 095-5897533
2	พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน	นางสาวปวีณา หารสูงเนิน เบอร์โทร 095-5897533 นางอภิญญา เอียววงศ์ เบอร์โทร 080-5702843	นางสาวณัฐอารีย์ ลำอินทร์ เบอร์โทร 093-2316044

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	นางยุราภรณ์ คอยล์ เบอร์โทร 091-0268456	นางสาวปวีณา หารสูงเนิน เบอร์โทร 095-5897533
2	พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน	นางสาวปวีณา หารสูงเนิน เบอร์โทร 095-5897533 นางสาวณัฐอารีย์ ลำอินทร์ เบอร์โทร 093-2316044	นางอภิญญา เอียววงศ์ เบอร์โทร 080-5702843

งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	นางยุราภรณ์ คอยล์ เบอร์โทร 091-0268456	นายถาวรโชค ไวยกุล เบอร์โทร 096-1946674
2	พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง	นายถาวรโชค ไวยกุล เบอร์โทร 096-1946674	นายเอกสิทธิ์ ท้าวสาสี เบอร์โทร 084-0899252



งานติดตั้งมิเตอร์

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง	นายจุฑา คล้ายชม เบอร์โทร 085-0347404	นายไวย เอ็มเกต เบอร์โทร 096-7292258
2	ชุดงานติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 5 คน (พนักงานช่าง 1 คน และ คนงาน 4 คน)	นายไวย เอ็มเกต เบอร์โทร 096-7292258	นายวิวัฒน์ เรือนคำ เบอร์โทร 086-9310269

งานจัดหาพัสดุ

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ	-	-
2	พนักงานแผนกคลังพัสดุ จำนวน 2 คน	-	-

งานยานพาหนะ

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	นายปิยะรัฐ ชัยชมภู เบอร์โทร 080-0297229	นายจักรกฤษณ์ พรหมเมฆ เบอร์โทร 087-1996949
2	พนักงานขับรถ	นายธนทรัพย์ สารเงิน เบอร์โทร 084-9861499	นายदनัย ไชยทิ เบอร์โทร 099-4300690

งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่าย

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1.	พนักงานช่าง	นายเอกราช เณรแย้ม เบอร์โทร 063-8947153	นายจักรกฤษณ์ พรหมเมฆ เบอร์โทร 087-1996949

ภาคผนวก 3 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายใน กฟภ

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ	055-320111
2	ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟเขต2 ภาคเหนือ	055-320102
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพากท่า	055-489128
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาบ้านโคก	055-486297
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าปลา	055-406048
6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทองแสนขัน	055-418227



ภาคผนวก 4 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายนอก

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1.	สถานีตำรวจอำเภอ น้ำปาด	055-481191 สายด่วน 191
2	โรงพยาบาลน้ำปาด	055-481574 สายด่วน 1669
3	เทศบาลตำบลน้ำปาด	055-481176
4	องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ	055-479928

ภาคผนวก 5 : คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน

อักษรย่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
กฟภ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สนญ.	สำนักงานใหญ่
กฟข.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต
กฟจ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
ผวก.	ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก.	รองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก. ภ1-4	รองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 1-4
ผชก.	ผู้ช่วยผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อฝ.	ผู้อำนวยการ
อฝ.ปบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
อฝ.วบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
ผจก.	ผู้จัดการ
หผ.กป.	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
หผ.บค.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
หผ.มต.	หัวหน้าแผนกมิเตอร์และหม้อแปลง
หผ.สน.	หัวหน้าแผนกสนับสนุน
ผคพ.	แผนกคลังพัสดุ
ผกป.	แผนกก่อสร้าง ปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
ผบค.	แผนกบริการลูกค้า
ผมต.	แผนกมิเตอร์และหม้อแปลง
ผสน.	แผนกสนับสนุน