การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(Business Continuity Strategy)

จัดทำโดย

คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

รายละเอียดเอกสาร

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

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

ครั้งที่	ผู้ดำเนินการ	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียด
1	คณะทำงาน BCM กฟฟ. จังหวัดร้อยเอ็ด	13 กุมภาพันธ์ 2557	ออกเอกสารครั้งแรก
2	คณะทำงาน BCM กฟฟ. จังหวัดร้อยเอ็ด	15 มิถุนายน 2559	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2559
3	คณะทำงาน BCM กฟฟ. จังหวัดร้อยเอ็ด	22 มิถุนายน 2560	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2560

หมายเหตุ: หากเอกสารฉบับนี้ไม่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นระยะเวลานานกว่า 12 เดือน เอกสารฉบับนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิผล

สารบัญ

หน้า

บทนำ **3**

วัตถุประสงค์ **4**

ขอบเขต **4**

ภัยคุกคามและผลกระทบ **5**

ภัยคุกคาม 5

ผลกระทบต่อปัจจัยสำคัญ 5

โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ **8**

การไฟฟ้าจุดรวมงาน 8

กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ **10**

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO 1 **ชั่วโมง)** 10

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 1 **วัน)** 12

งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO 1 **วัน)** 16

งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO 1 **วัน)** 18

งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO 1 **วัน)** 12

วิธีการในการบริหารความสัมพันธ์ **20**

บทนำ

ตามแนวคิด วิธีการ และแผนการทำงานสำหรับพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) กำหนดให้ดำเนินการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Strategy) และพัฒนาแผนผังคณะทำงานการตอบสนองอุบัติการณ์ (Incident Response Structure) เพื่อกำหนดกลยุทธ์และโครงสร้างในการตอบสนองต่ออุบัติการณ์ ทรัพยากร ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการ ที่จัดหามาจากผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการอุบัติการณ์ (Incident Management Plan: IMP) และความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ในขั้นตอนถัดไป เพื่อใช้บริหารจัดการในกรณีเกิดภัยพิบัติที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐานสากล ISO 22301: 2012 โดยกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน (RTO) ของแต่ละกระบวนการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ในขั้นตอนก่อนหน้า ผู้จัดทำสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องไว้ในส่วนท้ายของรายงานฉบับนี้

วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของแต่ละกระบวนการ
- เพื่อให้กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญสามารถฟื้นคืนสภาพได้ในระยะเวลาที่กำหนด
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการอุบัติการณ์และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ขอบเขต

ขอบเขตของการเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องครอบคลุมกระบวนการหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) ดังต่อไปนี้

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

ภัยคุกคามและผลกระทบ

ภัยคุกคาม

จากการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ของผู้รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาภัยคุกคามที่สำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของ การไฟฟ้าจุดรวมงาน เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว พายุ หมอกควันและฝุ่นละออง วินาศกรรม จลาจล โรคระบาด ผู้ให้รับจ้างไม่สามารถบริการได้ ระบบไอทีล้มเหลว ระบบเครือข่ายล้มเหลว ไวรัสคอมพิวเตอร์ ถูกโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ และสารพิษรั่วไหล เป็นต้น ผลลัพธ์จากการประเมินความเสี่ยงมีภัยคุกคามที่ผลการประเมินความเสี่ยงมีระดับผลกระทบอยู่ในระดับสูง แต่มีโอกาสที่จะเกิดภัยคุกคามอยู่ในระดับต่ำหรือไม่ทราบ (Plan) ซึ่งจะถูกนำมาเลือกกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและจัดทำแผนตอบสนองอุบัติการณ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการจัดการอุบัติการณ์ (IMP) และแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จำนวน 8 ภัยคุกคาม สามารถสรุปรายการภัยคุกคามดังกล่าวและคำจำกัดความ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ภัยคุกคาม	คำจำกัดความ
1	ไฟไหม้	เกิดไฟไหม้บริเวณระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า
2	น้ำท่วม	เกิดน้ำท่วมขังบริเวณระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า (ระดับน้ำและระยะเวลาท่วมเทียบเท่ามหาอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554)
3	พายุ	เกิดพายุรุนแรงส่งผลกระทบต่อระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า
4	เหตุวินาศกรรม	เกิดเหตุวินาศกรรมส่งผลกระทบต่อระบบจำหน่าย ระบบสายส่ง สำนักงาน คลังพัสดุและมิเตอร์ หรือสถานีไฟฟ้า
5	เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม	เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม หน่วยงานรัฐและเอกชนไม่สามารถเปิดทำการได้ตามปกติ
6	โรคระบาด	เกิดโรคระบาดในพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งครอบคลุมสำนักงาน และมีบุคลากรของ กฟภ. ติดเชื้อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้
7	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้
8	สารพิษรั่วไหล	สารเคมีอันตรายต่อชีวิตมนุษย์เกิดการรั่วไหลบริเวณสำนักงาน

ผลกระทบต่อปัจจัยสำคัญ

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

ลำดับ	ภัยคุกคาม	ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน					
		1	2	3	4	5	6
1	ไฟไหม้ระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	√
	ไฟไหม้ระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	√
	ไฟไหม้สำนักงาน	√	√	√	√	-	√
	ไฟไหม้คลังพัสดุและมิเตอร์	√	√	-	-	-	√
	ไฟไหม้สถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	√
2	น้ำท่วมระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	√
	น้ำท่วมระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	√
	น้ำท่วมสำนักงาน	-	√	√	√	-	√
	น้ำท่วมคลังพัสดุและมิเตอร์	-	-	-	-	-	√
	น้ำท่วมสถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	√
3	เกิดพายุที่ระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	√
	เกิดพายุที่ระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	√
	เกิดพายุที่สำนักงาน	-	√	√	√	-	√
	เกิดพายุที่คลังพัสดุและมิเตอร์	-	-	-	-	-	√
	เกิดพายุที่สถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	√
4	เกิดเหตุวินาศกรรมที่ระบบจำหน่าย	-	-	-	-	-	√
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่ระบบสายส่ง	-	-	-	-	-	√
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่สำนักงาน	√	√	√	√	-	√
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่คลังพัสดุและมิเตอร์	√	√	-	-	-	√
	เกิดเหตุวินาศกรรมที่สถานีไฟฟ้า	-	-	-	-	-	√
5	เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม	-	√	-	-	-	-
6	โรคระบาด	√	-	-	-	√	-
7	ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	-	-	-	-	√	-

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

หมายเหตุ : ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน

1 - บุคลากร: พนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานต่างๆ

2 - สถานที่: อาคารหรือสำนักงานที่บุคลากรของ กฟภ. ใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานรวมถึงทรัพย์สินต่างๆ ที่เก็บอยู่ในอาคารและสำนักงานดังกล่าวด้วย

3 - เทคโนโลยีสารสนเทศ: ระบบงานสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ. เช่น SAP & OMS (Outage Management System) และ BPM (Bill Printing and Payment Management) เป็นต้น

4 - ข้อมูล: ข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานของ กฟภ. ทั้งข้อมูลที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และประเภทที่เป็นเอกสาร

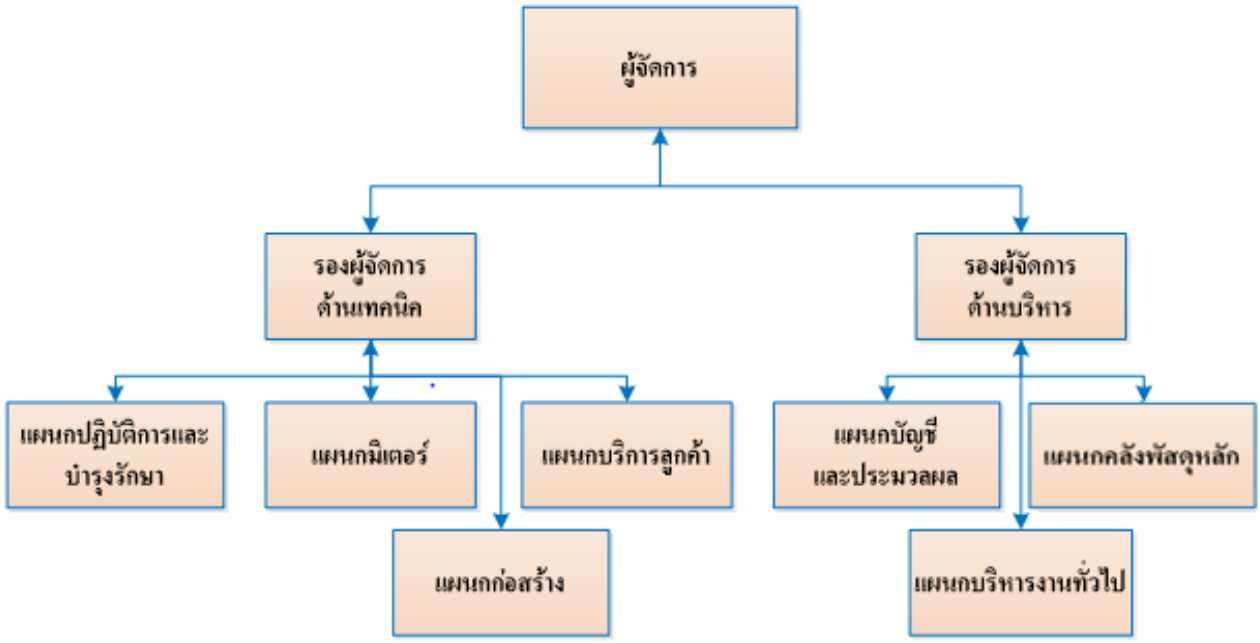
5 - ผู้รับจ้าง: ผู้รับจ้างซึ่งเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลภายนอก ซึ่งมีหน้าที่ในการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้แก่ กฟภ. ซึ่งสินค้าและบริการดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการดำเนินงานของ กฟภ.

6 - อุปกรณ์: อุปกรณ์ วัสดุ และเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ วิทยุ โทรสาร เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์ซ่อมแซม วัสดุและอะไหล่ เป็นต้น

โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์

โครงสร้างการตอบสนองต่ออุบัติการณ์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจุดรวมงาน ซึ่งโครงสร้างในแต่ละระดับจะถูกนำไปปรับใช้เพื่อตอบสนองต่ออุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วแต่ว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับใด โดย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด มีโครงสร้าง บทบาทและความรับผิดชอบ ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด



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

ลำดับ	บทบาท	ความรับผิดชอบ
		■ เป็นผู้ประสานงานขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ■ เป็นผู้สื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับสื่อและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2	รองผู้จัดการเทคนิค	■ สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ผู้จัดการ ■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ■ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
3	รองผู้จัดการบริหาร	■ สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ผู้จัดการ ■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ■ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
4	หัวหน้าแผนก	■ ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย ■ สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา

กลยุทธ์ในการฟื้นคืนสภาพ

จากการศึกษาและวิเคราะห์ภัยคุกคาม ผลกระทบต่อกระบวนการหลัก และผลกระทบต่อปัจจัยสำคัญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการฟื้ นคืนสภาพ คณะทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปรายละเอียดของกลยุทธ์ของแต่ละกระบวนการซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติอันเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือ Business Continuity Institute's Good Practice Guideline 2013 โดยแสดงรายละเอียดของกลยุทธ์ วิธีการ ทรัพยากรที่จำเป็น ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการจากผู้ส่งมอบและผู้รับจ้าง ดังนี้

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า (RTO ..1. ชั่วโมง)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร (3 คน) ■ พนักงานสั่งการ E/O (1 คน) ■ หัวหน้าเวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (2 คน) ■ ชุดแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (4 คน)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจุดรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น สถานีไฟฟ้า ร้อยเอ็ด 1 เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP ■ ระบบงาน OMS ■ ระบบงาน GIS ■ ระบบงาน AMR
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ แผนผัง Single Line
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	■ พนักงานแก้กระแสไฟฟ้า ■ บริษัท สหชัยเครน จำกัด ■ อู่รุ่งเรือง จ. ร้อยเอ็ด
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นๆ หรืออนุญาตให้บุคลากรใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงานได้	■ โทรศัพท์ (3) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ รถกระเช้าแก้ไฟพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน (1) ■ รถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (2)

งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO ..1... วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้ยืมบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันจากการไฟฟ้าอื่น มาปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	▪ พนักงานแคชเชียร์ (6)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจุดรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น PEA Shop Big C ร้อยเอ็ด , One stop service เป็นต้น	▪ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ▪ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	▪ ระบบงาน SAP & OMS ▪ ระบบงาน BPM
4	ข้อมูล	แจ้งกองสนับสนุนและบริการสารสนเทศ	ในกรณีที่ไม่สามารถเรียกใช้ข้อมูลในระบบ	

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
		(กสส.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้	สารสนเทศได้ ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง (กรณีย้ายสถานที่)	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นๆ และแจ้งให้ กรท. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน BPM ที่การไฟฟ้าข้างเคียงได้	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (6) ■ เครื่องพิมพ์ (6)
		ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง (ไม่ย้ายสถานที่)	ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียงนั้นๆ และแจ้งให้ กรท. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน BPM ที่การไฟฟ้าข้างเคียงได้	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (3) ■ เครื่องพิมพ์ (3)

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย) (RTO .1.. วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (1) ■ ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย (3)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจุดรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น คลังพัสดุหลัก จ.ร้อยเอ็ด เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้งกองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	■ หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร ■ สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า ■ คำร้องขอใช้ไฟใหม่
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้	■ บริษัท พีเอมซี คอนแท็กเตอร์ จำกัด

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
			ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้ ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (2) ■ คอมพิวเตอร์ (4)

งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (RTO ...1...วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า (5)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจุดรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น PEA Shop Big C ร้อยเอ็ด ,One stop service เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS ■ ระบบงาน BPM
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้ง	

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
		สารสนเทศ	กองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	-	-	-
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	■ โทรศัพท์ (1) ■ คอมพิวเตอร์ (5) ■ เครื่องพิมพ์ (2)

งานติดตั้งมิเตอร์ (RTO ...1... วัน)

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
1	บุคลากร	มอบหมายให้บุคลากรสำรองปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	ในกรณีที่บุคลากรซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นหลักสามารถปฏิบัติงานได้หรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ ให้มอบหมายให้บุคลากรอื่นที่สามารถปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้เป็นผู้ปฏิบัติงานทดแทนบุคลากรหลัก	■ ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP & OMS (2) ■ ทีมงานดูแลระบบ งานควบคุมคลังย่อย มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (2) ■ ลูกจ้างรายวัน (3)
2	สถานที่	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าจุดรวมงานไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ให้เดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง เช่น คลังพัสดุหลัก จ. ร้อยเอ็ด เป็นต้น	■ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (1) ■ ยานพาหนะเพื่อใช้ในการเดินทาง
3	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้การทำงานด้วยมือ (Manual) หรือใช้งานแบบ Offline ทดแทน ระหว่างรอการกู้คืนระบบสารสนเทศ	ในกรณีที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำงานด้วยมือ (Manual) ทดแทนหรือใช้งานแบบ Offline พร้อมกับการแจ้งให้กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ดำเนินการกู้คืนระบบสารสนเทศ	■ ระบบงาน SAP & OMS ■ ระบบงาน BPM
4	ข้อมูล	สำรองและจัดเก็บข้อมูลที่อยู่ในระบบ	ในกรณีที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ให้แจ้ง	■ เอกสารขอใช้ไฟ

ลำดับ	ปัจจัยสำคัญ	กลยุทธ์	วิธีการ	ทรัพยากรที่จำเป็น (จำนวน)
		สารสนเทศ	กองระบบสารสนเทศ(กรท.) เพื่อกู้คืนข้อมูลที่สำรองไว้ สำหรับข้อมูลที่เป็นเอกสารสำคัญให้ดำเนินการตามกฎหมายและจัดทำเอกสารขึ้นใหม่	
5	ผู้รับจ้าง	ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นที่เตรียมไว้สำรอง	ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการตามที่ตกลงได้ ให้ติดต่อผู้รับจ้างรายอื่นตามที่จัดเตรียมรายชื่อไว้ปฏิบัติงานทดแทน และเตรียมดำเนินการตามกฎหมาย/ข้อตกลงกับผู้รับจ้างที่ผิดสัญญา	▪ นายสงวน จันทร์เพ็ญ และทีม (7)
6	อุปกรณ์	ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง	ในกรณีที่ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานไปยังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ให้แบ่งใช้อุปกรณ์ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นๆ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานฯ ติดตั้งอุปกรณ์ให้เพิ่มเติม	▪ โทรศัพท์ (1) ▪ คอมพิวเตอร์ (4) ▪ เครื่องพิมพ์ (1)

วิธีการในการบริหารความสัมพันธ์

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

<u>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน กฟภ.</u>

- ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ
- สถานีไฟฟ้า
- ศูนย์อำนวยการช่วยเหลือสนับสนุนกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ
- สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอื่นๆ
- หน่วยงานภายในอื่นๆ

<u>หน่วยงานภายนอก</u>

- ศูนย์ควบคุมระบบไฟฟ้ากำลัง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- แขวงการทางจังหวัดร้อยเอ็ด
- ศูนย์จราจรอุบัติเหตุ
- ศูนย์ควบคุมการจราจร
- หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด
- ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
- ศูนย์อุตุนิยมวิทยาประจำภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จ.ร้อยเอ็ด
- ศูนย์ควบคุมมลพิษ
- สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
- สถานีตำรวจในพื้นที่ใกล้เคียง
- โรงพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียง
- หน่วยกู้ภัย