



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ
(Business Continuity Plan)

จัดทำโดย

คณะกรรมการ BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด



รายละเอียดเอกสาร

ชื่อโครงการ	การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)
ชื่อเอกสาร	แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)
จัดทำโดย	คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

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

หมายเหตุ: หากเอกสารฉบับนี้ไม่ได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นระยะเวลานานกว่า 12 เดือน เอกสารฉบับนี้อาจไม่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สารบัญ

	หน้า
1. ข้อมูลเบื้องต้น	3
1.1. วัตถุประสงค์	3
1.2. ขอบเขต	3
1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน	4
1.4. การปรับปรุงแผน	4
1.5. โครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	4
2. วิธีการสื่อสาร	5
2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
2.2. พิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ	7
3. จุดนัดพบและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	8
4. ขั้นตอนการปฏิบัติ	11
4.1. แผนรองรับด้านสถานที่	13
4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร	16
4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	17
4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล	18
4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง	19
4.6. แผนรองรับด้านอุปกรณ์	20
5. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)	21
6. วิธีการบันทึกข้อมูล	22
ภาคผนวก	23
ทรัพยากรที่สำคัญ	23
ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร	30



1. ข้อมูลเบื้องต้น

เนื่องด้วยในปัจจุบัน เหตุการณ์และปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีจำนวนและความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะมีความเสี่ยงบางประเภทที่ไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า เช่น ภัยทางธรรมชาติ การก่อวินาศกรรม การเกิดโรคระบาด เป็นต้น หากเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น อาจส่งผลให้ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยบรรเทาความรุนแรงเมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้น และทำให้ กฟภ. สามารถดำเนินงานต่อไปได้ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์ความเสียหาย และสามารถกอบกู้การดำเนินการให้กลับคืนสู่สภาวะปกติได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.1. วัตถุประสงค์

- เพื่อจัดให้มีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ซึ่งมีเนื้อหาเป็นไปตามมาตรฐานสากล ISO 22301 :2012
- เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางในการเตรียมความพร้อมและปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ซึ่งจะช่วยให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

1.2. ขอบเขต

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

1.2.1. กระบวนการหลักของสำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงาน

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



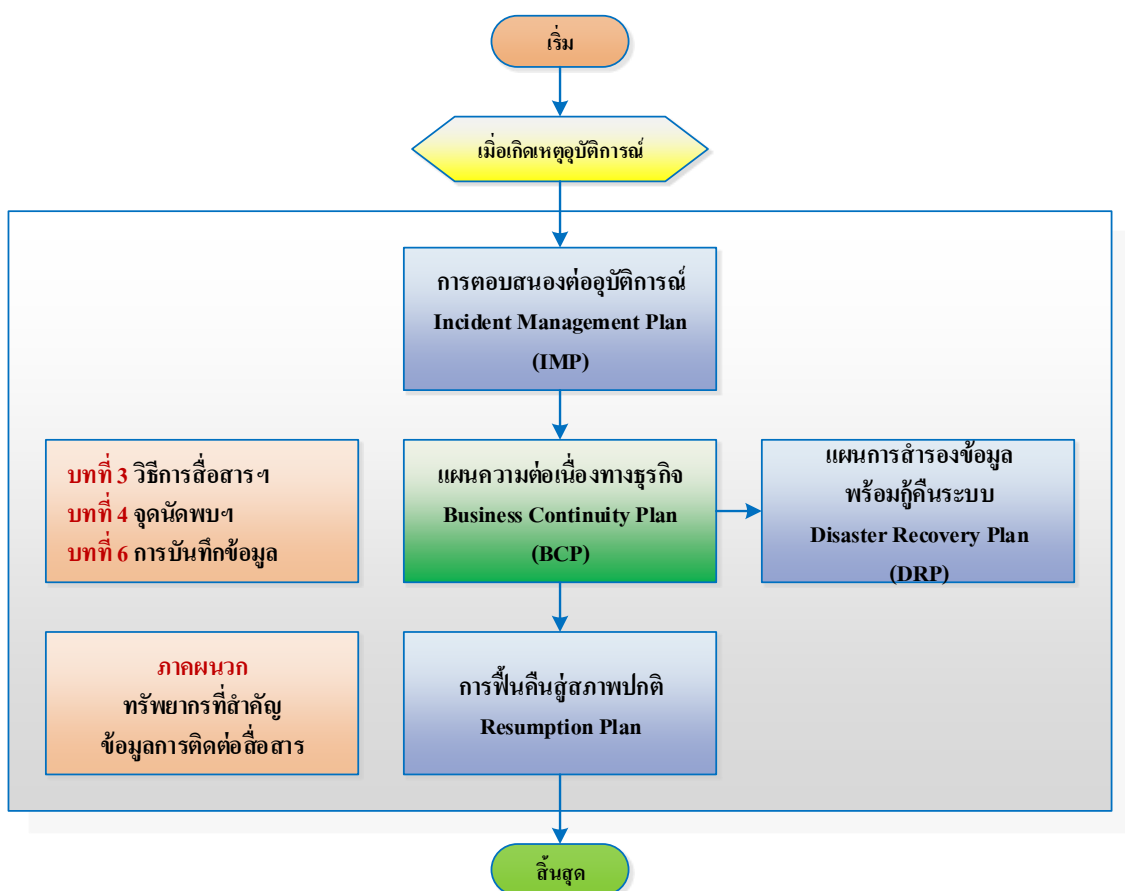
1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน

กำหนดให้ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สูงสุดตามโครงสร้างคณะกรรมการจัดการปฏิบัติการเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาการประกาศใช้และยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประกาศใช้แผนอาจพิจารณาจากระดับความรุนแรงของผลกระทบความเสียหาย และโอกาสที่การดำเนินงานของ กฟภ. จะเกิดการหยุดชะงัก ภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่ในแผนการจัดการปฏิบัติการ (Incident Management Plan: IMP) แล้วเสร็จ

1.4. การปรับปรุงแผน

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

1.5. โครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ



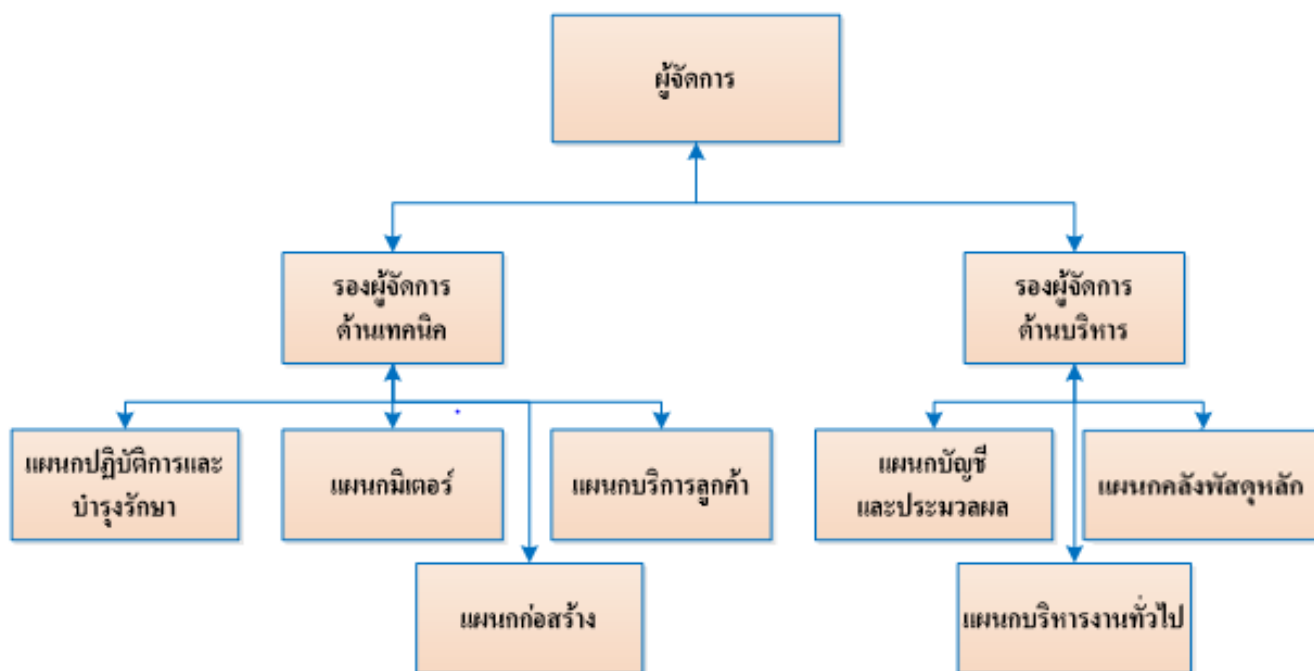
แผนผังแสดงโครงสร้างแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

2. วิธีการสื่อสาร

2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

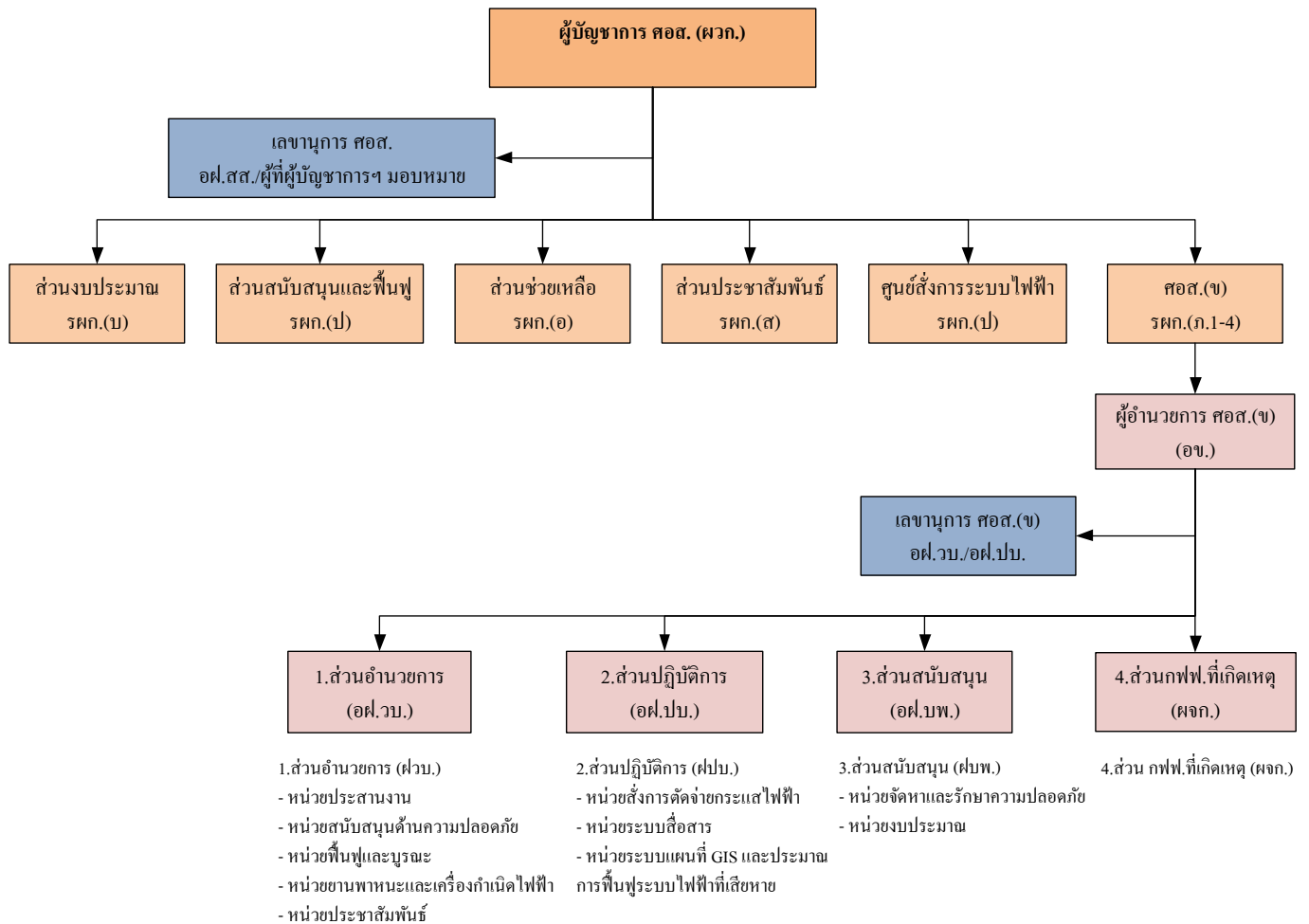
ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การทำงานของ การไฟฟ้าจตุรรมงาน เกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้ การไฟฟ้าจตุรรมงาน ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยโครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Call tree) เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ดังนี้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด





ศูนย์อำนวยการช่วยเหลือสนับสนุนกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ (ศอศ.)



โครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Call tree)



2.2. พิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การทำงานของ การไฟฟ้าจุลจรวมงาน เกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้ การไฟฟ้าจุลจรวมงาน ประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้คณะทำงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารกับสื่อมวลชนและบุคคลภายนอก โดยใช้ช่องทางและตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร ดังนี้

- ติดประกาศที่สำนักงานการไฟฟ้าจุลจรวมงาน
- การประกาศลงเว็บไซต์ของ กฟภ.
- การประกาศผ่านโทรทัศน์
- การประกาศลงหนังสือพิมพ์

เรียน ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง ประกาศสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน

เนื่องจากสถานการณ์ไม่ปกติ ... ที่เกิดขึ้น เมื่อวันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ... ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ระหว่างการเร่งแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามปกติ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

โทร. 1129 ตลอด 24 ชั่วโมง

ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร

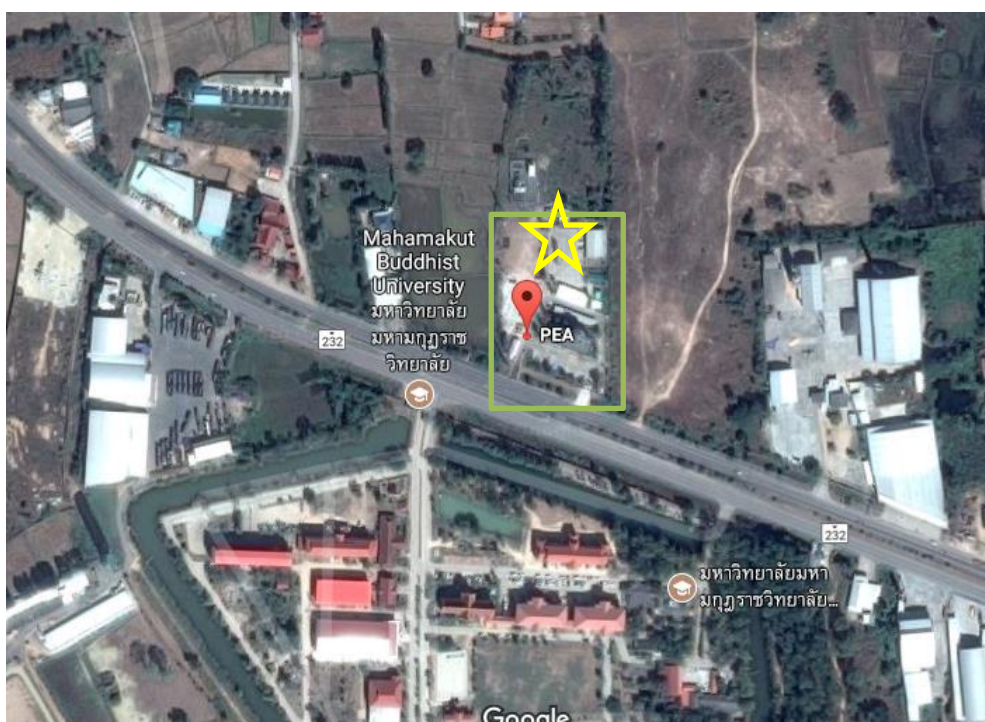
3. จุดนัดพบและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

จุดนัดพบ

ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่สร้างความเสียหายต่อสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด จนเป็นเหตุให้ต้องอพยพออกจากอาคาร กำหนดให้บุคลากรทั้งหมดไปรวมตัวที่จุดนัดพบ คือ “.....บริเวณลานหน้าห้องสั่งการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ห้อง EO).....” หากจุดนัดพบดังกล่าวมีความไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถเข้าถึงได้ ให้กำหนดจุดนัดพบเป็นสถานที่อื่นตามแต่จะตกลงกัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

อยู่ : .. 308 หมู่ 7 ถนน เลียง เมือง อำเภอกมลาไสย, Dong Lan, Roi Et 45000..



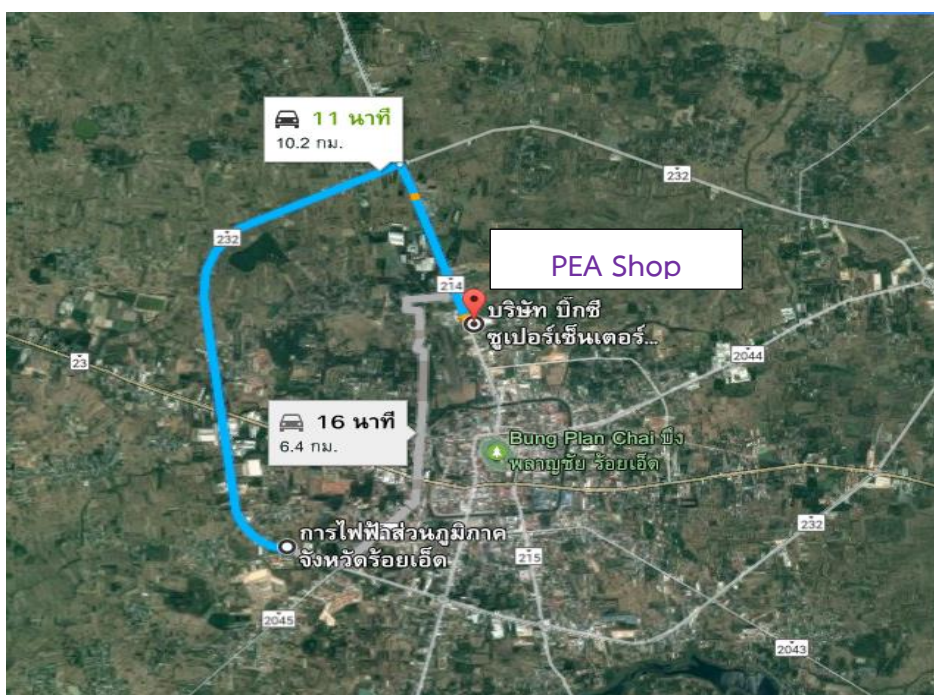
จุดนัดพบ :ลานหน้าห้องสั่งการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ห้อง E/O).....

สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ในกรณีที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดมีความไม่ปลอดภัยหรือไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ จนเป็นเหตุให้ต้องอพยพไปปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง กำหนดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องย้ายไปปฏิบัติงานที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ตามที่ตกลงร่วมกัน ดังนี้

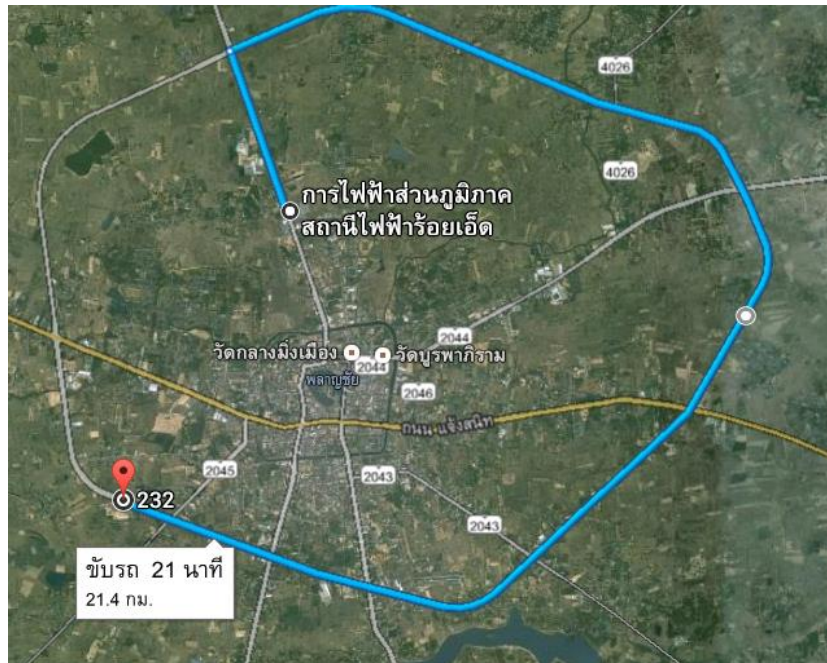
1. จุดบริการ PEA ร้อยเอ็ด : PEA Shop Big C ร้อยเอ็ด

ที่อยู่ : ...บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ชั้น 2 ต.เหนือเมือง ร้อยเอ็ด 45000....



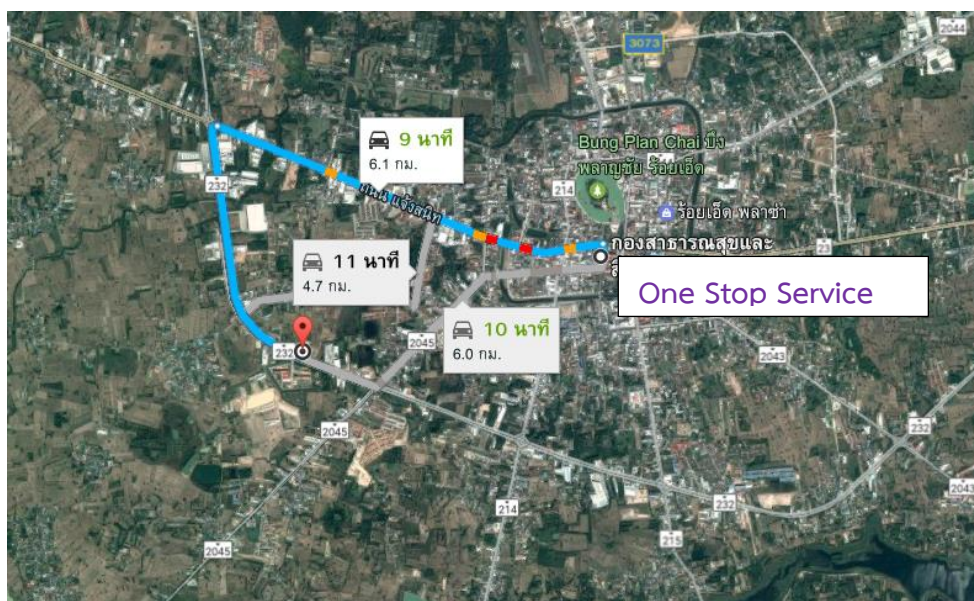
2. สถานีการไฟฟ้าร้อยเอ็ด 1

ที่อยู่ : ...ถ.ร้อยเอ็ด-กาฬสินธุ์.....



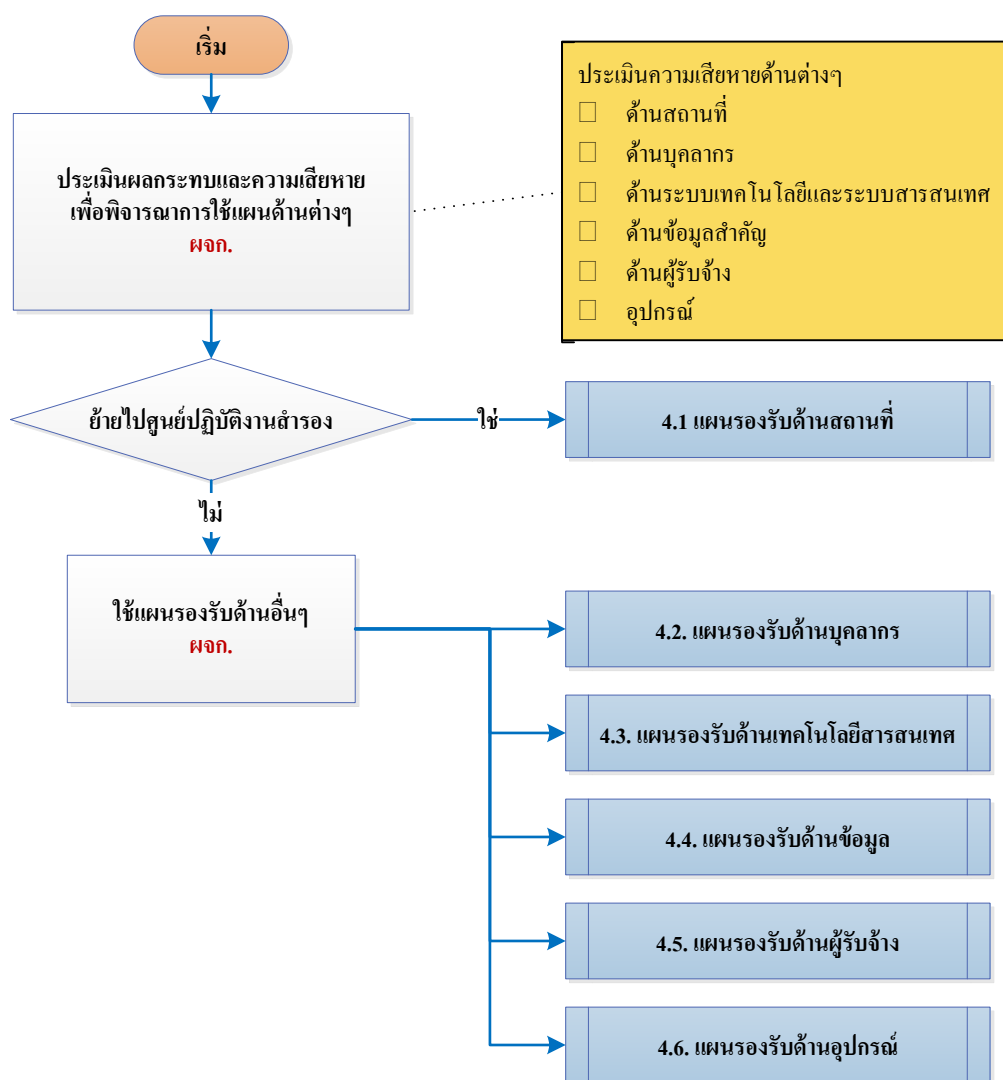
3. จุดบริการ PEA ร้อยเอ็ด : One Stop service

ที่อยู่ เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ถนนรัฐกิจโคกคณา ต.ในเมือง อ.เมืองร้อยเอ็ด จ.ร้อยเอ็ด 45000



4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้ ใช้วิธีการอธิบายภาพรวมและขั้นตอนการปฏิบัติ โดยการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมและตัดสินใจดำเนินการตามแผนรองรับต่างๆ โดยจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานในแต่ละประเภท เพื่อให้กระบวนการที่สำคัญสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ดังแผนภาพต่อไปนี้



ขั้นตอนการปฏิบัติในภาพรวม



ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ	แผนรองรับ	หน้า
สถานที่	4.1. แผนรองรับด้านสถานที่	13
บุคลากร	4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร	16
เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	17
ข้อมูล	4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล	18
ผู้รับจ้าง	4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง	19
อุปกรณ์	4.6. แผนรองรับด้านอุปกรณ์	20

ลำดับความสำคัญในการฟื้นคืนสภาพ

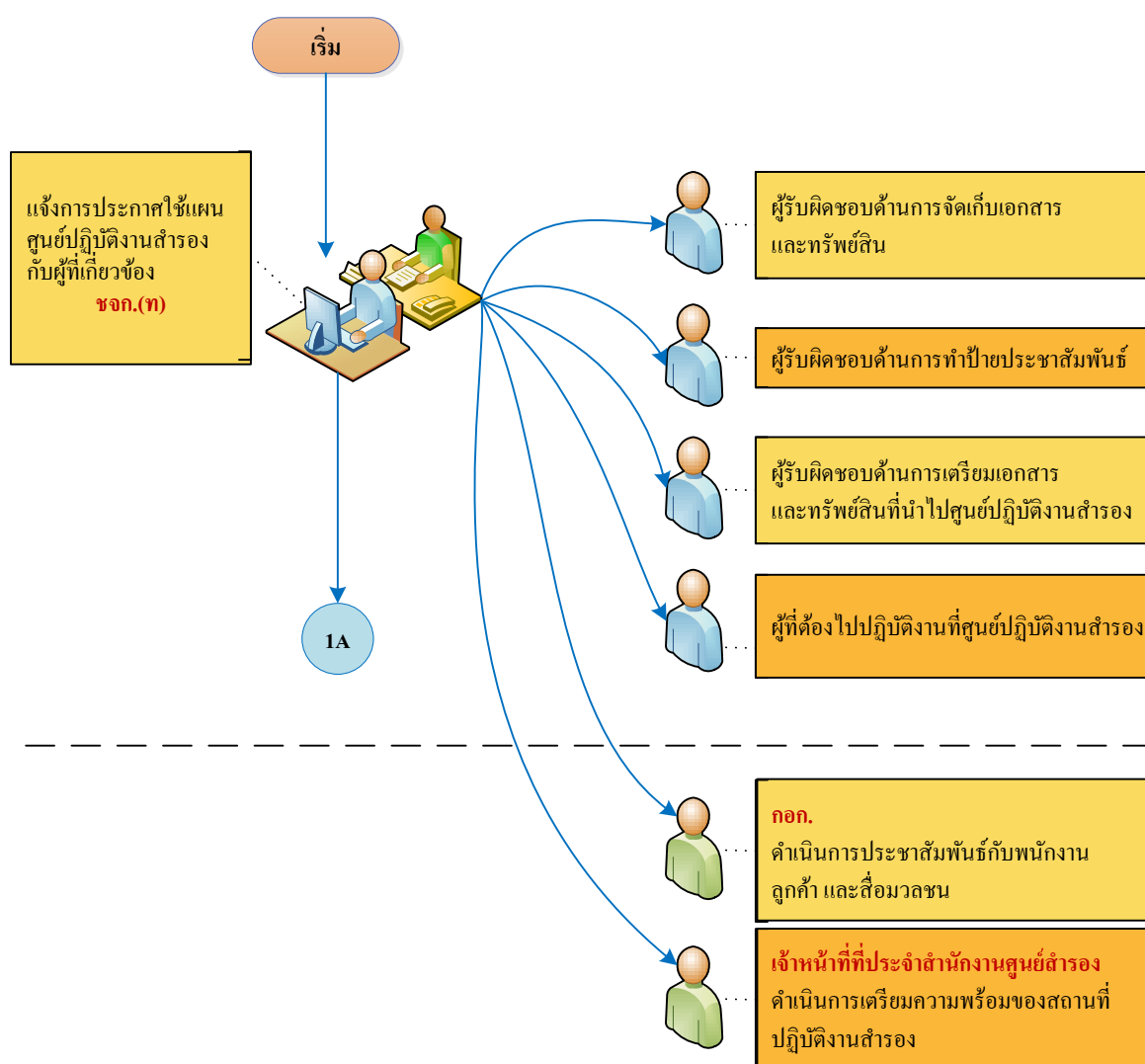
ลำดับความสำคัญของกระบวนการหลักในการฟื้นคืนสภาพ โดยพิจารณาจากกิจกรรมหรือกระบวนการหลัก ระยะเวลา และระดับการฟื้นคืนที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง สามารถจัดลำดับได้ตามช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) และระยะเวลาเป้าหมายในการเรียกคืนการดำเนินงาน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

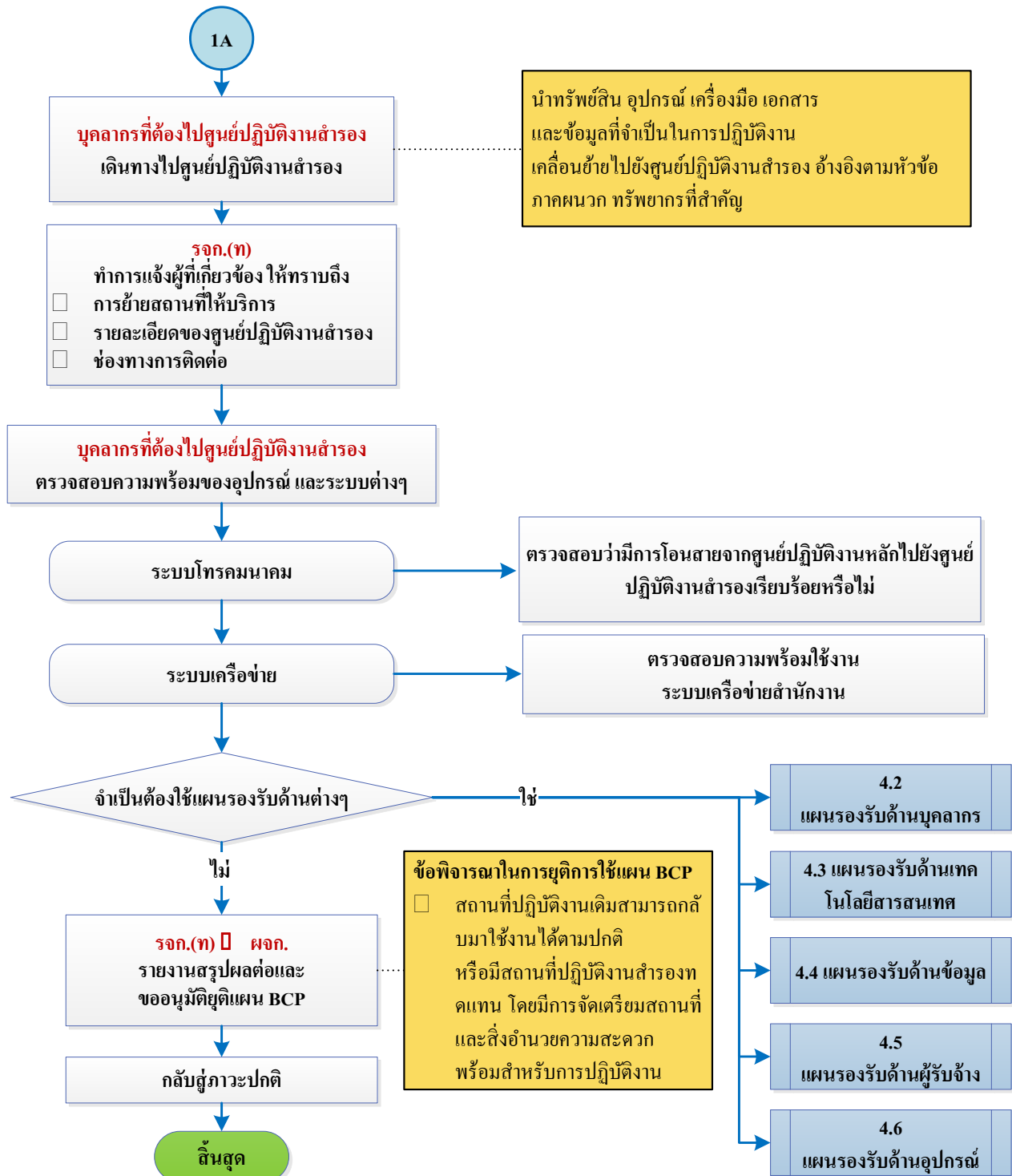
ลำดับ	กระบวนการ	ลักษณะงาน	MTPD	RTO
1	งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	บริการโครงข่าย	4 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง
2	งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า	บริการโครงข่าย	4 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง
3	งานรับชำระค่าไฟ (รายย่อย)	บริการทั่วไป	1 วัน	1 วัน
4	งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่)	บริการทั่วไป	1 วัน	1 วัน
5	งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ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

4.1. แผนรองรับด้านสถานที่

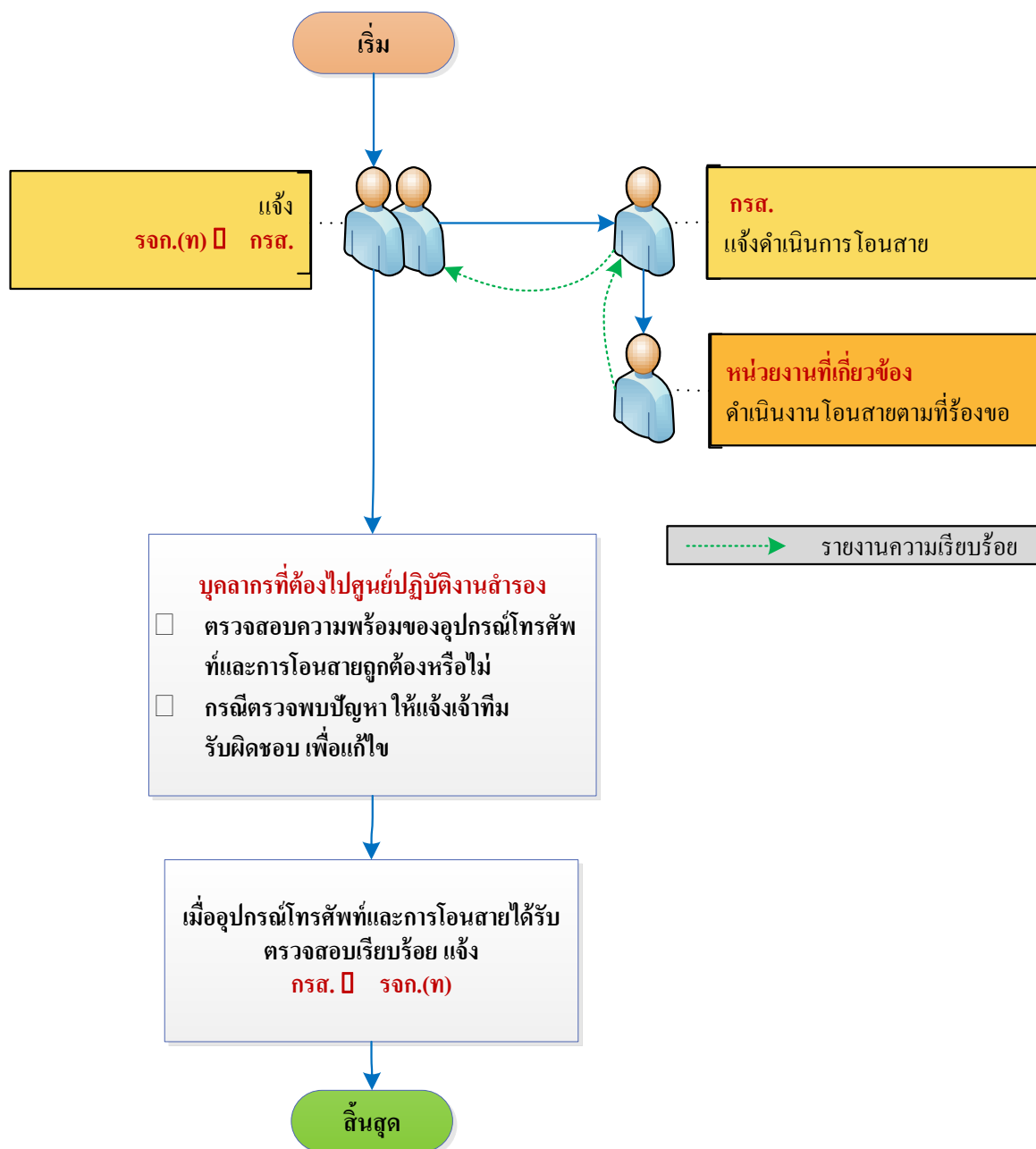
หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อสถานที่ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

4.1.1. การเตรียมตัวไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



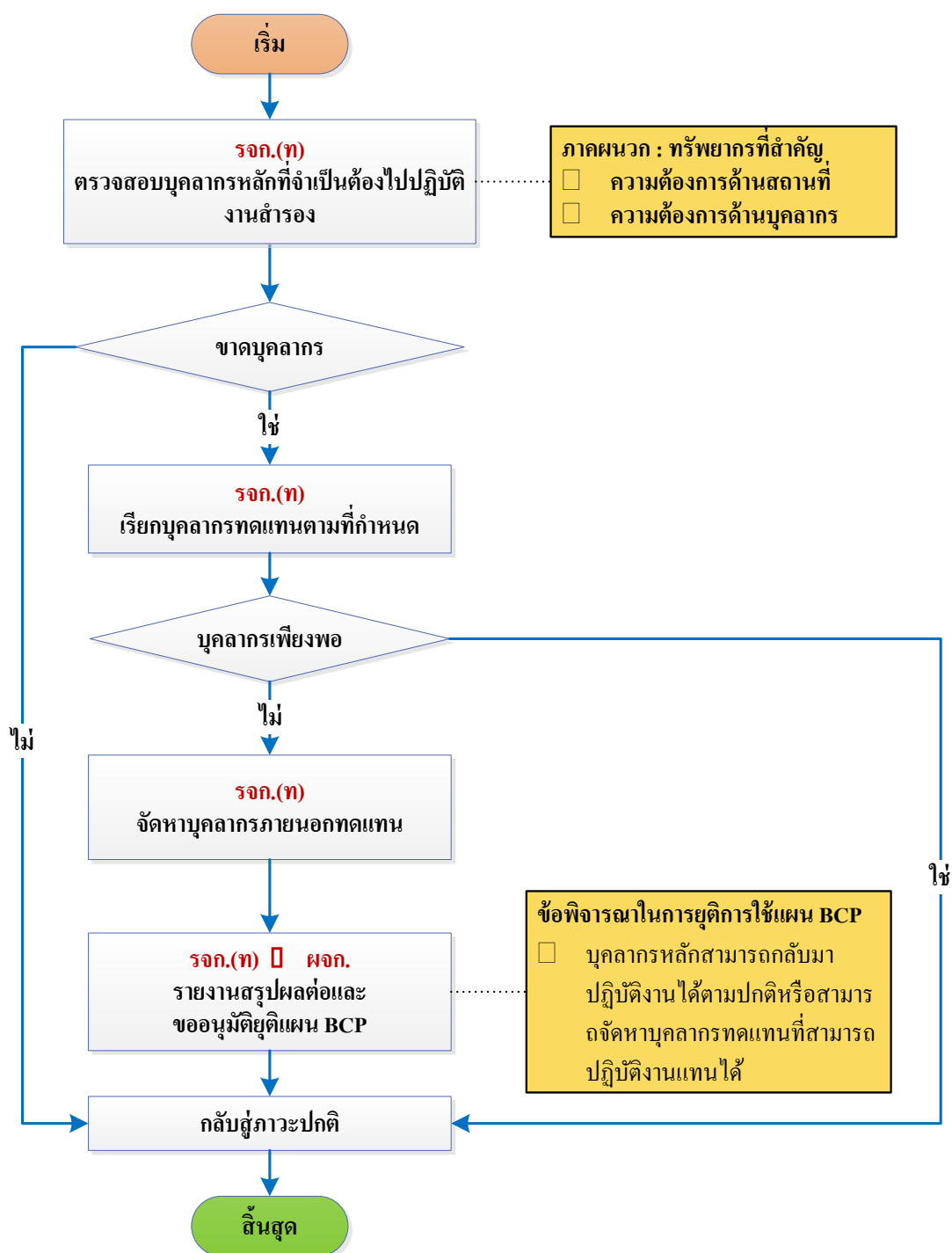


4.1.2. การเตรียมความพร้อมของสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



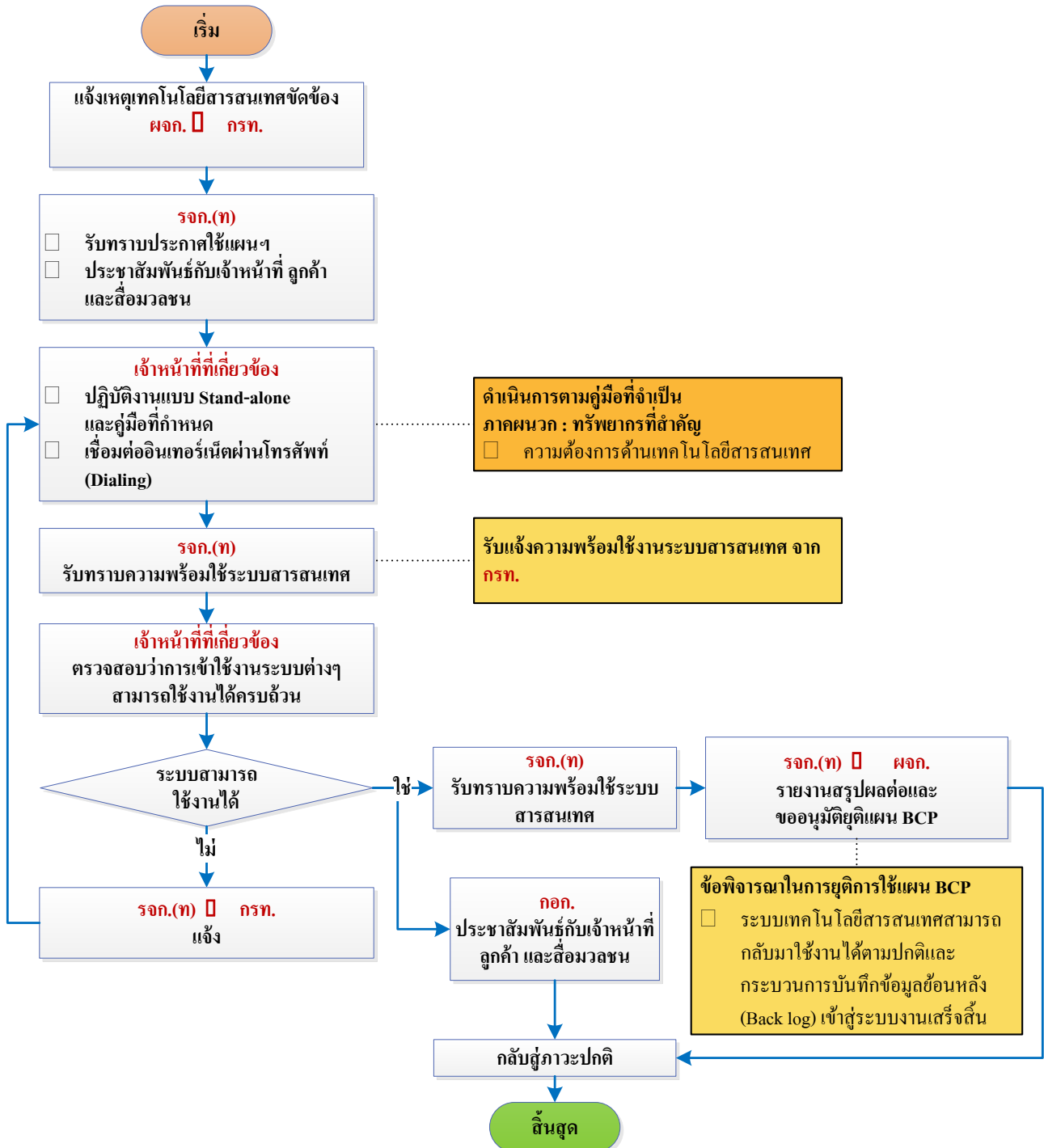
4.2. แผนรองรับด้านบุคลากร

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อบุคลากร ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



4.3. แผนรองรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

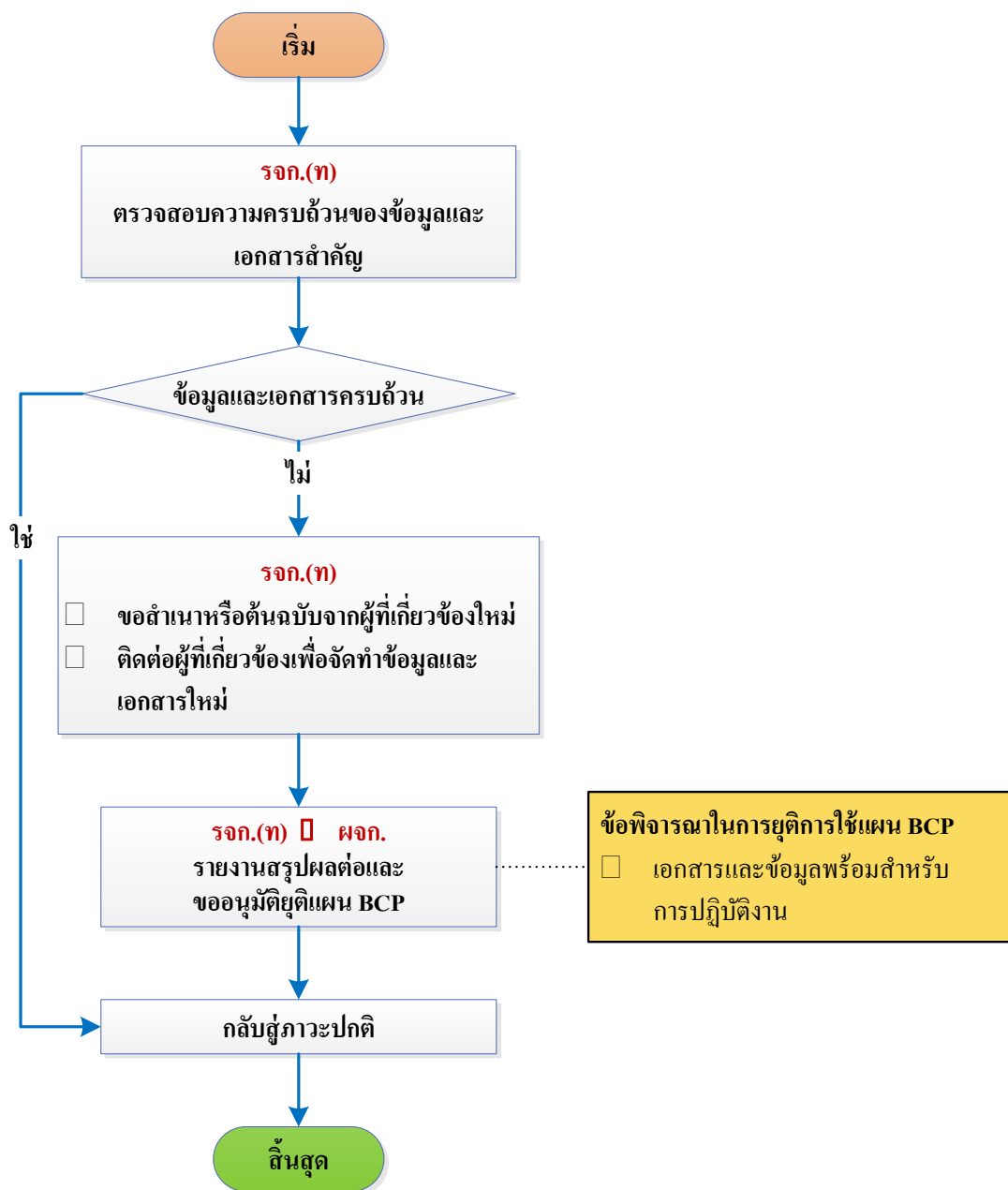
หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้





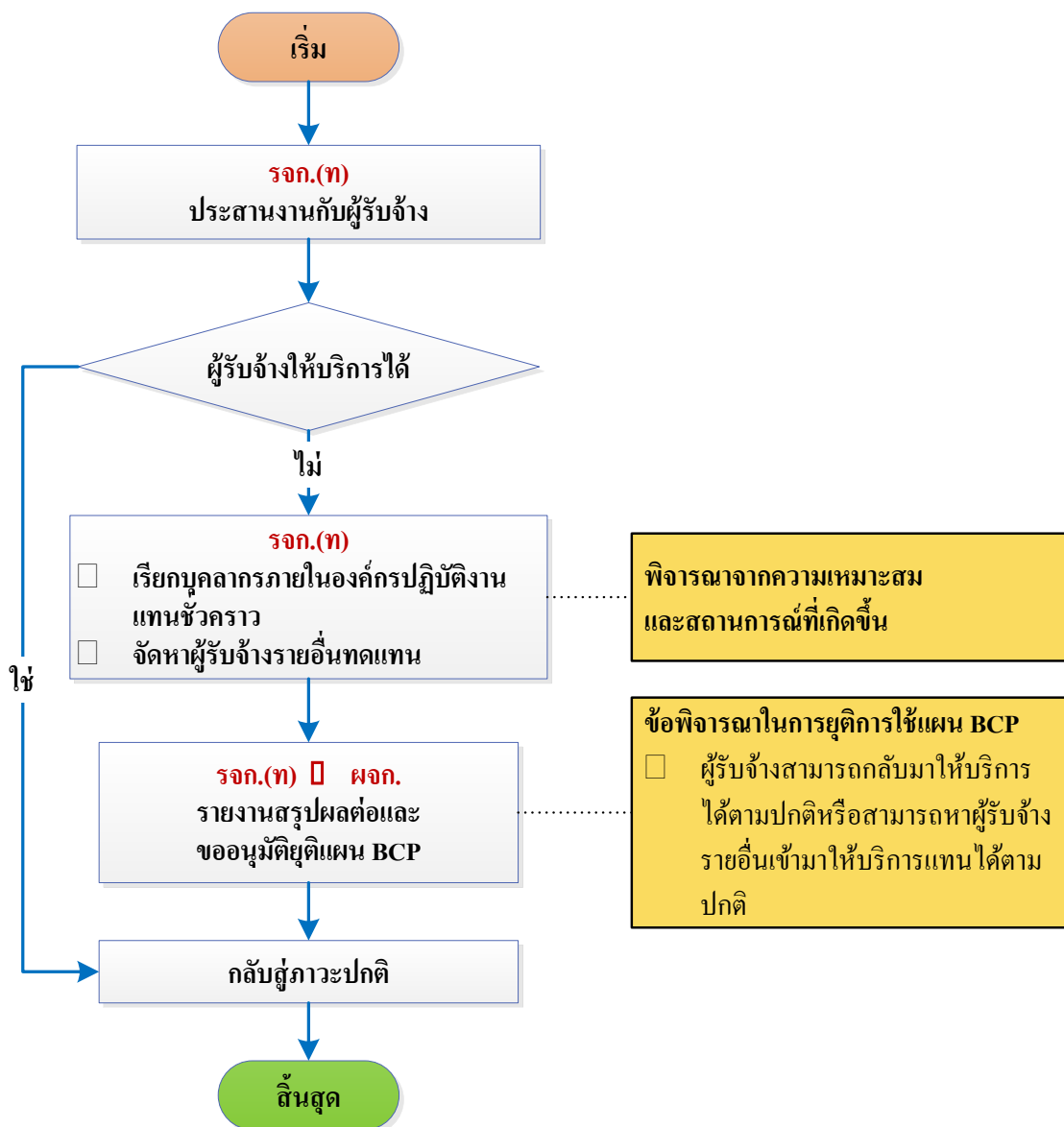
4.4. แผนรองรับด้านข้อมูล

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อข้อมูล ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



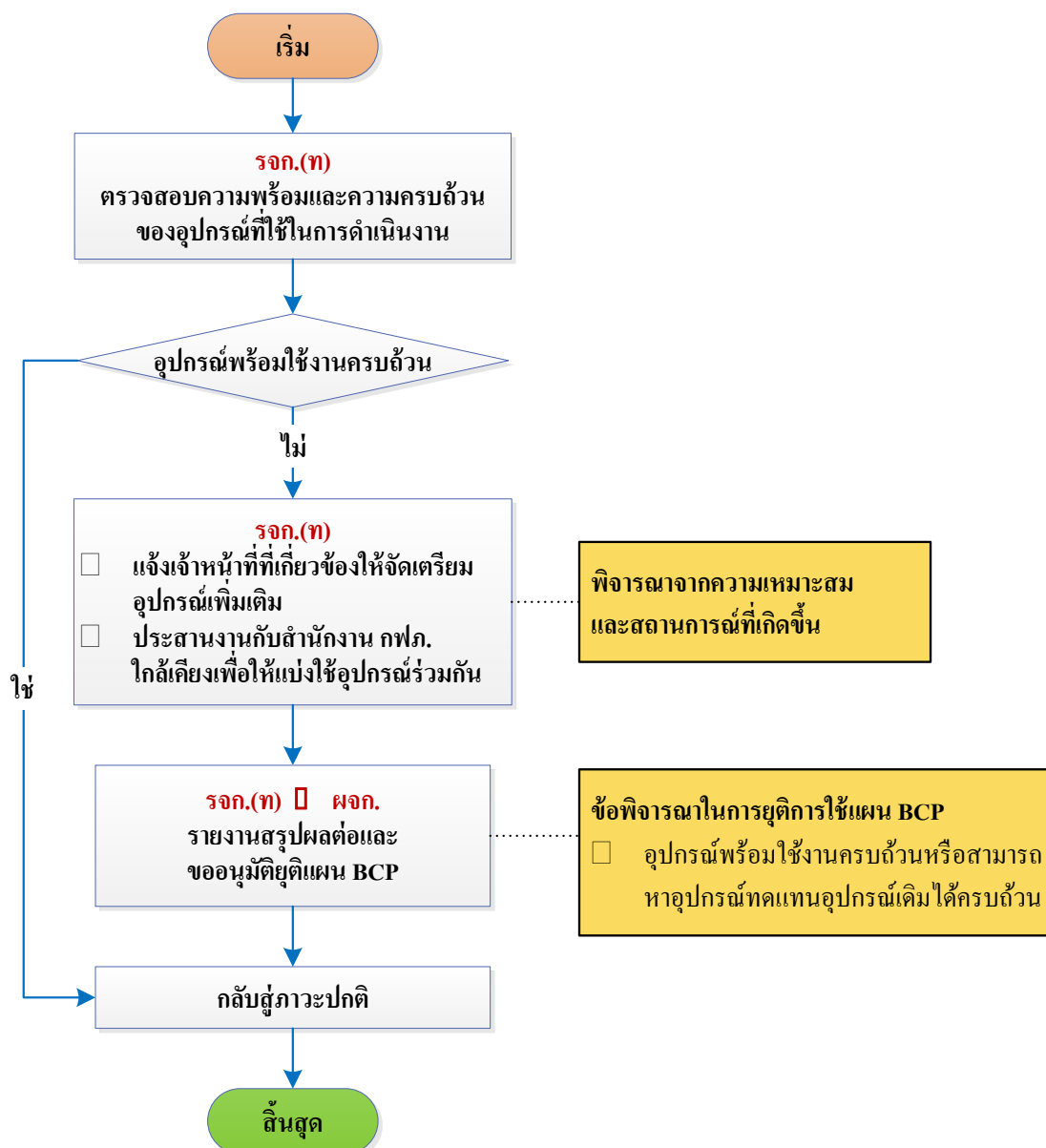
4.5. แผนรองรับด้านผู้รับจ้าง

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อผู้รับจ้าง ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้



4.6. แผนรองรับด้านอุปกรณ์

หากการประเมินผลกระทบและความเสียหายในภาพรวมพบว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่ออุปกรณ์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้





5. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

การยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะสามารถดำเนินการได้ ในกรณีที่เหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเข้าสู่ภาวะปกติ และพร้อมดำเนินงานตามขั้นตอนการย้ายระบบกลับสู่สภาวะปกติ โดยพิจารณาแผนรองรับในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

แผนรองรับ	เกณฑ์การยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)
ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	สถานที่ปฏิบัติงานเดิมสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ หรือมีสถานที่ปฏิบัติงานสำรองทดแทน โดยมีการจัดเตรียมสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน
ด้านบุคลากร	บุคลากรหลักสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ หรือสามารถจัดหาบุคลากรทดแทนที่สามารถปฏิบัติงานแทนได้
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ และกระบวนการบันทึกข้อมูลย้อนหลัง (Back log) เข้าสู่ระบบงานเสร็จสิ้น
ด้านข้อมูล	เอกสาร และข้อมูลพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน
ด้านผู้รับจ้าง	ผู้ให้บริการสามารถกลับมาให้บริการได้ตามปกติ หรือสามารถหาผู้บริการรายอื่นเข้ามาให้บริการแทนได้ตามปกติ
ด้านอุปกรณ์	อุปกรณ์พร้อมใช้งานครบถ้วน หรือสามารถหาอุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์เดิมได้ครบถ้วน



6. วิธีการบันทึกข้อมูล

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

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

ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล



ภาคผนวก

ทรัพยากรที่สำคัญ

รายการทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานซึ่งจำแนกออกเป็นด้านสถานที่ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล ผู้รับจ้าง และอุปกรณ์ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ความต้องการด้านสถานที่

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	ทีมแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องปฏิบัติงานอยู่นอกสำนักงาน
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1	1	



ความต้องการด้านบุคลากร

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	เจ้าหน้าที่บริหารและวิศวกร	3	3	
2	พนักงานสั่งการ E/O	4	4	
3	หัวหน้าเวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2	2	
4	ชุดแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2	2	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	พนักงานแคชเชียร์	5	9	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่	1	1	
2	ทีมงานตรวจสอบหน่วยผู้ใช้ไฟรายย่อย	3	3	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	เจ้าหน้าที่แผนกบริการลูกค้า	3	5	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	ทีมงานดูแลระบบ งานติดตั้งรื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบในระบบ SAP & OMS	2	2	
2	ทีมงานดูแลระบบงานควบคุมคลังย่อยมิเตอร์และอุปกรณ์	2	2	



ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
	ประกอบ			
3	ลูกจ้างรายวัน	7	7	

ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้
2	ระบบงาน GIS	N/A	N/A	
3	ระบบงาน AMR	N/A	N/A	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ระบบงาน BPM	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้



ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
2	ระบบงาน BPM	N/A	N/A	สามารถทำงานแบบ offline ได้
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	ระบบงาน SAP & OMS	N/A	N/A	
2	ระบบงาน BPM	N/A	N/A	

ความต้องการด้านข้อมูล

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	แผนผัง Single Line	N/A	N/A	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ไม่มี	-	-	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	หนังสือสัญญาค้ำประกันของธนาคาร	N/A	N/A	
2	สัญญาซื้อ-ขาย ไฟฟ้า	N/A	N/A	
3	คำร้องขอใช้ไฟใหม่	N/A	N/A	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				



ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
1	ไม่มี	-	-	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	เอกสารขอใช้ไฟ	N/A	N/A	

ความต้องการด้านผู้รับจ้าง

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	-พนักงานช่าง ลูกจ้างช่างการไฟฟ้า -บริษัท สหชัยเครน จำกัด - อู่รุ่งเรือง	1 N/A N/A	1 N/A N/A	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	ไม่มี	-	-	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	บริษัท พีเอ็มซี คอนแท็กเตอร์ จำกัด	1	1	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	ไม่มี	-	-	



ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	นายสงวน จันทร์เพ็ญ และทีม (7)	1	1	

ความต้องการด้านอุปกรณ์

ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า				
1	โทรศัพท์	3	3	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	3	3	
3	รถกระเช้าแก้ไขไฟพร้อมอุปกรณ์มาตรฐาน	1	1	
4	รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2	2	
งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				
1	โทรศัพท์	1	1	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	3	7	
3	เครื่องพิมพ์	3	7	
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)				



ลำดับ	ทรัพยากร	จำนวน		หมายเหตุ
		ขั้นต่ำที่ดำเนินการได้	สถานการณ์ปกติ	
1	โทรศัพท์	1	2	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	3	6	
งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
1	โทรศัพท์	1	1	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	2	2	
3	เครื่องพิมพ์	2	2	
4	เครื่องพิมพ์ใบเสร็จค่าธรรมเนียม	1	1	
5	เครื่องพิมพ์กระดาษต่อเนื่อง	1	1	
งานติดตั้งมิเตอร์				
1	โทรศัพท์	1	1	ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวแทนได้
2	คอมพิวเตอร์	1	1	
3	เครื่องพิมพ์	1	1	



ข้อมูลการติดต่อสื่อสาร

รายการข้อมูลการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักทั้ง 8 กระบวนการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ภายใน กฟภ. และหน่วยงานภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการฟื้นคืนสภาพ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายวิเชียร สุขล	ผจก.	099-462-4299
2	นายปรีชา วัฒนพงษ์	รจก.(ท)	081-878-0356
3	นายคงฤทธิ์ ลาวงค์	รจก.(บ)	089-944-2326
4	นายธงชัย พิพัฒน์มงคล	ผชน.9(ท)	081-261-5423
5	นางสาวจรัสศรี อิมเกตุ	ผชน.9(บ)	081-369-2938

งานแก้ไขการจ่ายกระแสไฟฟ้าขัดข้องและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นาย ปองพล ผดุงสันต์	ทผ.ปบ.	081-964-2562
2	นาย สวาท ต้นแก้ว	ขผ.ปบ.	086-236-2204
3	นาย ธนกฤต จันทร์ศรี	วศก.5	080-721-7833
4	นายวัชรทรัพย์ ไทยยะลา	พชง.7	089-8412-511
5	นายนิมิตร ถนนทรัพย์	พชง.7	082-1169-063
6	นายชยธร อัมจักร	พชง.6	087-9520-868
7	นายศักดิ์สิทธิ์ ถนอมทรัพย์	พชง.7	082-1055-069
8	นายณพรัตน์ ดาโรจน์	พชง.3	098-187-7715
9	นายธฤต โชคเหมาะ	พชง.3	081-117-2561
10	นายเริงชัย พิมพิชัย	พชง.3	088-319-3179
11	นายวัชร บุตระพรหม	พชง.3	091-417-3717
12	นายสิทธิชัย นาโสภ	พชง.3	099-562-8550
13	นายยุทธนา อารณ	พชง.3	096-2574661
14	นายอภิวัฒน์ ภูจิริต	พชง.3	082-117-2249
15	นายกิตติธัช ทองคำอวน	พชง.3	093-867-1552
16	นายไชยงค์ จูรกิจ	ลชง	080-005-6368
17	นายณรงค์ จันทสิทธิ์	ลชง	083-287-4314



ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
18	นายทองปุ่น ยิ่งยงสันต์	ลชง	093-091-4950
19	นายธนิตศักดิ์ ตันโตพฤกษ์	ลชง	093-526-7762
20	นายบุญถม แผลมฉลาด	ลชง	082-856-5040
21	นายประชัย เสาสสมภพ	ลชง	087-642-1782
22	นายประสาร เลิศลำหวน	ลชง	087-949-0412
23	นายวินัย โสภานัส	ลชง	082-839-2310
24	นายอนุรักษ์ จันทนาม	ลชง	088-301-4351
25	นายอุไร จตุเทณ	ลชง	087-438-1379
26	นายเอกชัย สีสองเมือง	ลชง	080-406-2645
27	นายวัชร จักรูช	ลชง	091-417-9463
28	นายกิตติศักดิ์ วรรณคำ	ลชง	095-654-2149
29	นายชนะชัย เพ็งสอน	ลชง	086-795-7553
30	นายเอนกพงศ์ ไยมุง	ลชง	098-485-0309
31	นายธนศักดิ์ ศรีหาพัก	ลชง	094-474-2283

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	น.ส.ปิ่นพสุ. หลั่งน้ำสังข์	พบช.5	087-223-8758
2	น.ส.พรรณงาม. ธรรมโร	พบช.6	081-471-2147
3	นางกรวรรณ. ภูศรี	พบช.5	089-400-2135
4	นายสมศักดิ์. โกศลวิตร	ลชง	087-459-7706

งานรับชำระค่าไฟ (รายใหญ่-รายย่อย)

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นางบังอร โสภา	พบช.6	081-965-1024
2	นางเยาวลักษณ์ บิลทะศรี	พบช.7	081-320-3580
3	นายณรงค์ เชื้อขาว	พบช.6	081-871-7198
4	นางฐิติมา ศรีเทพ	พบช.5	086-635-9634
5	นางศิวาการ. สุทธศรี	พบช.7	081-873-0527
6	นางทิพย์ชาติ. ลาวงค์	พบช.7	083-599-9423



7	นางจิราภรณ์. ปัจจโยโค	พบช.6	081-974-2503
8	น.ส.ตริยาภรณ์. ศรีมาดี	พบช.6	085-219-4180
9	น.ส.วิชุดา. สุทธศรี	พบช.6	093-328-5533

งานรับเรื่องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายเพชรรัตน์ พนมสินธุ์	ชผ.บค.	085-648-0007
2	น.ส.ธัญญลักษณ์ อิศรานุวัฒน์	พบช. 6	090-617-9461
3	นายสมพร ผดุงกิจ	ลชง	082-744-2536
4	นายวิชรพันธุ์ คนองมาก	ลชง	098-102-6751
5	นายวีระพงษ์ เศษวงศ์	ลชง	097-336-0187

งานติดตั้งมิเตอร์

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	นายกำพล พรหมแสนวิเศษ	หม.มต.	0898401619
2	นายผดุงศักดิ์ เนตรหาญ	วศก.7	0862318787
3	นายกิตติชัย ฝนนายาง	พชง.3	0943673140
4	นายอดิสร เล่าห์ทวี	พชง.3	0997254129
5	นายชูศักดิ์ ลิ้มรัตน์พันธุ์	พชง.6	0981592059
6	นายชนาธิป นาววงศ์	พชง.3	0933811596
7	นายณัฐพงศ์ วนวงศ์	ลชง	0943673140



หน่วยงานภายใน กฟภ.

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต	045-242434-6,045-285572-4
2	ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย	045-242432
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด	043-511456,043-514468
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสุวรรณภูมิ	043-532544,043-581457
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรวิสัย	043-611391
6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออาจสามารถ	043-599304,043-599306
7	สถานีไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ด	043-513006
8	การไฟฟ้าสาขาย่อยจตุรพักตรพิมาน	043-561077
9	การไฟฟ้าสาขาย่อยเมืองสรวง	043-597110
10	การไฟฟ้าสาขาย่อยศรีสมเด็จ	043-508174
11	การไฟฟ้าสาขาย่อยธวัชบุรี	043-569052
12	การไฟฟ้าสาขาย่อยธวัชบุรี	043-631097
13	การไฟฟ้าสาขาย่อยเชียงขวัญ	043-509155
14	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต	043-513042
15		
16		
17		
18		
19		



หน่วยงานภายนอก

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	สถานีโทรทัศน์ช่อง 5	043-563067
2	สถานีโทรทัศน์ TPBS	043-528124
3	สถานีตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด	043-511777
4	ตำรวจทางหลวงธวัชบุรี	043-569019
5	แขวงทางหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด	043-516580
6	กองบินค่าย จมบ.ร้อยเอ็ด	043-563069
7	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาจังหวัดร้อยเอ็ด	043-522446
8	การทำอากาศยานจังหวัดร้อยเอ็ด	043-518246
9	โรงพยาบาลจังหวัดร้อยเอ็ด	043-511776
10	การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด	043-515601,043-511513
11	สถานีดับเพลิง	043-512199
12	สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รอ.	043-513019
13	สำนักงานเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด	043-511222
14	องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน	043-518512
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		



คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน

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