



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan)

ระดับชั้นของเอกสาร : ใช้ภายใน (Internal Use)

รหัสเอกสาร : BCMS-BC-S3-กฟจ.นธ.-001

ข้อมูลเวอร์ชัน : 6

จัดทำโดย
คณะทำงาน BCM การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดนราธิวาส



รายละเอียดเอกสาร

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

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

เวอร์ชัน	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้ดำเนินการ	ผู้อนุมัติ	รายละเอียด
1	30-มิ.ย.-59	คณะทำงาน BCM กฟจ.นธ.	ผจก.นธ.	ออกเอกสารครั้งแรก
2	5-มิ.ย.-60	คณะทำงาน BCM กฟจ.นธ.	ผจก.นธ.	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2560
3	1-มิ.ย.-61	คณะทำงาน BCM กฟจ.นธ.	ผจก.นธ.	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2561
4	2-พ.ค.-62	คณะทำงาน BCM กฟจ.นธ.	ผจก.นธ.	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2562
5	10-มิ.ย.-63	คณะทำงาน BCM กฟจ.นธ.	ผจก.นธ.	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2563
6	3-มิ.ย.-64	คณะทำงาน BCM กฟจ.นธ.	ผจก.นธ.	ทบทวนปรับปรุงแผนประจำปี 2564



สารบัญ

หน้า

1. ข้อมูลเบื้องต้น	4
1.1. วัตถุประสงค์	4
1.2. ขอบเขต	4
1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน	4
1.4. ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแผน	5
1.5. โครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	5
2. วิธีการสื่อสาร	19
2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	19
2.2. พิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ	19
3. ศูนย์บัญชาการและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	20
4. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ของ กฟภ.	21
5. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส	22
6. ลำดับการฟื้นคืนกระบวนการหลักบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า	22
7. กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ	23
8. ขั้นตอนการปฏิบัติ	33
8.1 การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุอุบัติการณ์	33
8.2 แนวปฏิบัติการประกาศใช้แผน BCP	33
8.3 จัดเตรียมอุปกรณ์ด้าน IT	34
8.5 ติดป้ายประชาสัมพันธ์	34
8.7 รวมพลพนักงาน	34
8.9 ทดสอบกระบวนการและรายงาน	35
8.10 แนวทางการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์	35
8.11 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโรคระบาด	38
8.12 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน	48



8.13 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีน้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และ สารเคมีรั่วไหล.....	60
8.14 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้.....	70
8.15 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีรถยนต์พายุ วินาศกรรม รถยนต์ชนเสา ไฟฟ้า และสื่อนามิพัตรระบบระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV.....	72
8.16 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware)	75
9. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP).....	83
10. แนวปฏิบัติการประกาศยกเลิกแผน BCP	83
11. กระบวนการถอนตัวภายหลังประกาศยกเลิกใช้แผน BCP	83
ภาคผนวก 1: ตารางบันทึกเหตุการณ์ (Event Log) อ้างอิงตามแบบฟอร์มการบันทึกอุบัติการณ์ (BCMS-FM-AL- ฟปส.-013)	85
ภาคผนวก 2 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลัก	86
ภาคผนวก 3 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายใน กฟภ.	90
ภาคผนวก 4 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายนอก	91
ภาคผนวก 5 : คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน	92



1. ข้อมูลเบื้องต้น

เนื่องด้วยในปัจจุบัน เหตุการณ์และปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 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
- เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางในการเตรียมความพร้อมและปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ซึ่งจะช่วยให้อำนาจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

1.2. ขอบเขต

ขอบเขต (Boundary) ของการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) จะครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เลขที่ 230 ม.8 ต.ลำภู อ.เมือง จ.นครราชสีมา เท่านั้น โดยมีขอบข่าย (Scope) คือบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า บริการติดตั้งมิเตอร์ บริการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าและบริการจ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง โดยมีกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน ดังนี้

กระบวนการหลัก	กระบวนการสนับสนุน
- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า - งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง - งานติดตั้งมิเตอร์ - งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า - งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย) - งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่) - งานรับชำระเงิน	- งานจัดหาวัสดุ - งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่าย

1.3. หลักเกณฑ์และวิธีการประกาศใช้แผน

กำหนดให้ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สูงสุดตามโครงสร้างคณะบริหารแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาการประกาศใช้และยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ฉบับนี้โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประกาศใช้แผนอาจพิจารณาจากระดับความรุนแรงของผลกระทบความเสียหาย และโอกาสที่

การดำเนินงานของ กฟผ. จะเกิดการหยุดชะงัก ภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นตามขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่ในแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan): ERP) แล้วเสร็จ

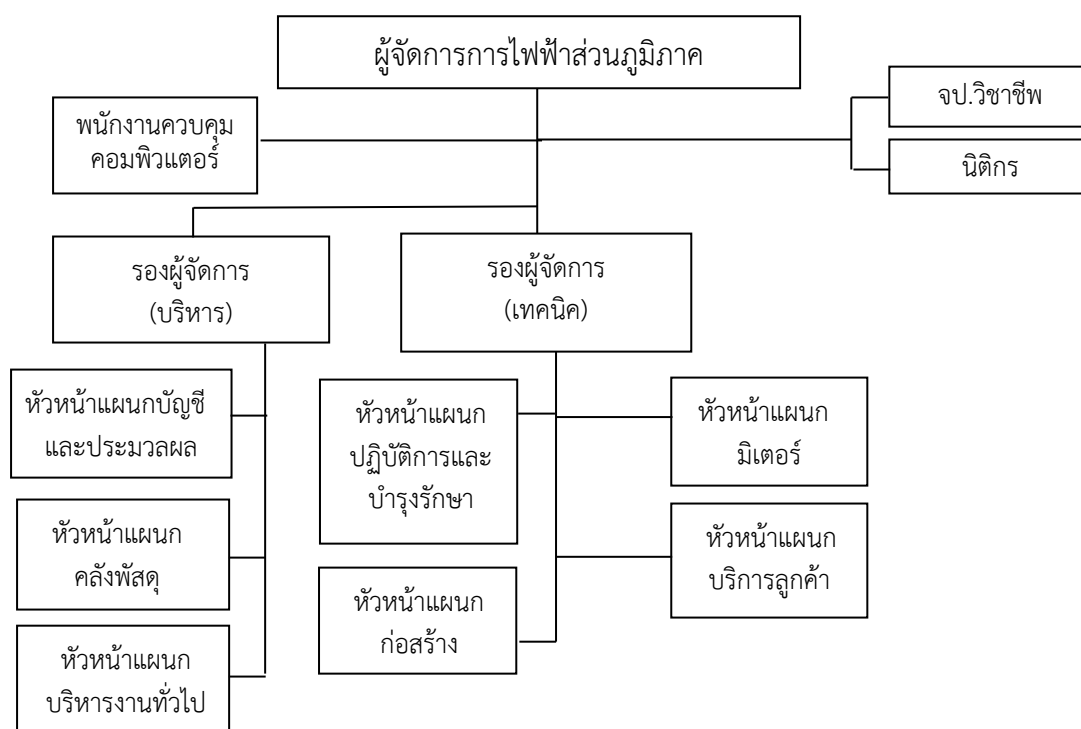
1.4. ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแผน

เพื่อให้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจฉบับนี้ได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงมอบหมายให้คณะทำงาน BCM เป็นผู้ทบทวน แก้ไขปรับปรุง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและเสนอให้ ผู้จัดการการไฟฟ้าจุลตรวงงาน พิจารณาเห็นชอบและอนุมัติเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถนำแผนไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.5. โครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เพื่อให้ผู้จัดการการไฟฟ้าจุลตรวงงาน สามารถบริหารจัดการภายใต้วิกฤตการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การไฟฟ้าจุลตรวงงาน จึงกำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขสถานการณ์เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ให้กลับสู่สภาวะปกติโดยเร็ว ดังนี้

1.5.1 โครงสร้างคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ





1.5.2 บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
ประธาน ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรวมงานกรณีที่ประธานฯไม่อยู่ในพื้นที่ตั้งหรือ ไม่สามารถเข้ามาบัญชาการได้ไม่ว่ากรณีใด ๆ ขอ มอบหมายให้รองประธานฯ ตามลำดับปฏิบัติหน้าที่เป็น ประธานฯ แทน - ประธานคณะกรรมการ BC Team อาจมีการ ปรับเปลี่ยนเป็นผู้บังคับบัญชาตามสายงานในระดับที่ สูงกว่าขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ณ ขณะนั้น	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> 1. กำหนดที่ตั้งศูนย์บัญชาการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BC Center) 2. กำหนดสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง 3. ประชุมร่วมกับคณะกรรมการ BCP เพื่อประเมิน สถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัย พิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟู นำเสนอ 4. รายงานสถานการณ์ให้ ผชก.(ต3) ทราบ 5. พิจารณาตัดสินใจประกาศการใช้แผน BCP <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> 1. เป็นประธานคณะกรรมการ BCP 2. ประกาศการใช้แผน BCP ในการประชุมคณะกรรมการ BCP 3. รายงานประกาศการใช้แผน BCP ให้ ผชก.(ต3) ทราบ 4. สั่งการและควบคุมให้คณะกรรมการ BCP กำกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อระดมทีมงานและทรัพยากรที่จำเป็นในการ ดำเนินการตามแผน BCP 5. ประชุมร่วมกับคณะกรรมการ BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมิน สถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่อง 6. ดำเนินการอนุมัติการใช้งบประมาณชั่วคราวสำหรับการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น 7. สนับสนุนและหรือประสานงานขอความช่วยเหลือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 8. เป็นผู้สื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับสื่อและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้อง 9. ประกาศยกเลิกการแผน BCP เมื่อสถานการณ์กลับคืนสู่ ปกติ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> 1. รายงานการประกาศยกเลิกแผน BCP ให้ ผชก.(ต3) ทราบ 2. สั่งการและควบคุมให้คณะกรรมการ BCP กำกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการขนย้ายทรัพยากรและนำระบบที่ เกี่ยวข้องกลับสู่สภาวะปกติ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	3. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจปัญหาอุปสรรคที่พบข้อเสนอแนะให้ ผชก.(ต3) ทราบ
รองประธานฯ 1 รองผู้จัดการการไฟฟ้าจุลตรวงงาน (เทคนิค)	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> 1. ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ 2. สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานเพื่อ พิจารณาดัดสินใจประกาศการใช้แผน BCP 3. สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดมีการจัดเตรียมทรัพยากร ที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการงานหลักอย่างเพียงพอ <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> 1. เป็นประธานคณะบริหาร BCP เมื่อ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวง งานไม่อยู่ในพื้นที่ตั้งหรือไม่สามารถเข้ามาบัญชาการได้ 2. สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการฟื้นคืน กระบวนการหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามที่กลยุทธ์ กำหนดไว้ตามแผน BCP 3. ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมิน สถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะๆ 4. สนับสนุนและหรือประสานงานขอความช่วยเหลือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5. รายงานผลการดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่ รับผิดชอบว่าเป็นไปตามที่กลยุทธ์กำหนดไว้หรือไม่ ให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานทราบเป็นระยะ ๆ 6. แจ้งความพร้อมในการเข้าใช้ศูนย์บัญชาการและ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองกับ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงาน <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> 1. สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินการขนย้าย ทรัพยากรและนำระบบที่เกี่ยวข้องกลับสู่สภาวะปกติ 2. ควบคุมดูแล การจัดเก็บอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ของ ศูนย์บัญชาการและสถานที่ปฏิบัติงานสำรองให้กลับสู่ สภาวะปกติ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
รองประธานฯ 2 รองผู้จัดการการไฟฟ้าจุลตรวงงาน (บริหาร)	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - สั่งการ กำกับ ดูแลและควบคุมให้ทีมสำรวจความเสียหาย และฟื้นฟูดำเนินการสำรวจและประเมินความเสียหายจากอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น - รายงานผลสำรวจและประเมินความเสียหายจากอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงาน ทราบ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ - สนับสนุนและให้ข้อมูลแก่ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานเพื่อพิจารณาตัดสินใจประกาศการใช้แผน BCP - สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดมีการจัดเตรียมทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักอย่างเพียงพอ <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - เป็นประธานคณะบริหาร BCP เมื่อรองผู้จัดการการไฟฟ้าจุลตรวงงาน ไม่อยู่ในพื้นที่ตั้งหรือไม่สามารถเข้ามาบัญชาการได้ - สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามที่กลยุทธ์กำหนดไว้ตามแผน BCP - สั่งการ กำกับ ดูแลและควบคุมให้ทีมสำรวจความเสียหาย และฟื้นฟูดำเนินการฟื้นฟูความเสียหายให้กลับสู่ภาวะปกติ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - สนับสนุนและหรือประสานงานขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - รายงานผลความก้าวหน้าในการฟื้นฟูความเสียหายให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงาน ทราบเป็นระยะ ๆ - รายงานผลการดำเนินงานการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบว่าเป็นไปตามที่กลยุทธ์กำหนดไว้หรือไม่ ให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานทราบเป็นระยะ ๆ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - สั่งการและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินการขนย้ายทรัพยากรและนำระบบที่เกี่ยวข้องกลับสู่สภาวะปกติ - รายงานผลการดำเนินงานตามแผนความต่อเนื่องทาง



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	ธุรกิจ ปัญหาอุปสรรคที่พบ ข้อเสนอแนะให้ผจก.การไฟฟ้าจตุรรมงานทราบ 3. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนฟื้นฟู ปัญหาอุปสรรคที่พบข้อเสนอแนะให้ผจก.การไฟฟ้าจตุรรมงานทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจากรจก.(บ) การไฟฟ้าจตุรรมงาน - แจ้งพนักงานในบัญชีและประมวลผลเตรียมพร้อมรับสถานการณ์อุบัติการณ์และการใช้แผน BCP - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่รับผิดชอบตามภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา - พิจารณาวិธีการเบิกจ่ายให้เหมาะสมเพื่อใช้ในกรณีที่เกิดอุบัติการณ์ - จัดเตรียมสำรองเงินสดตามที่กำหนดไว้ตามแผน <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อ ผจก.การไฟฟ้าจตุรรมงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบเพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง - ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์และรายงานผลต่อ รจก.(บ) การไฟฟ้าจตุรรมงานเป็นระยะ ๆ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	- ทำเรื่องเบิกจ่ายเงินสดสำรองตามวิธีการเบิกจ่ายที่กำหนดไว้เพื่อสนับสนุนการแก้ไขตามสถานการณ์ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับสำนักงาน การไฟฟ้าจตุรรมงาน - จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป - รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ รจก.(บ) การไฟฟ้าจตุรรมงานทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจากรจก.(บ) การไฟฟ้าจตุรรมงาน - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ ของของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่รับผิดชอบตามภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อ ผจก.การไฟฟ้าจตุรรมงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ เพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง - ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และรายงานผลต่อ รจก.(บ) การไฟฟ้าจตุรรมงานเป็น



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	ระยะ ๆ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับสำนักงาน การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป - รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ รจก.(บ) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกบริหารงานทั่วไป	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจากรจก.(บ) การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ประสานงานในการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นที่ใช้ ในสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์บัญชาการ - แจ้งพนักงานหรือลูกจ้างในแผนกบริหารงานทั่วไปให้ ประกาศเสียงตามสายเพื่อให้พนักงานทุกคนเตรียมความพร้อมใน BCP - ปรับปรุงฐานข้อมูลของพนักงาน กฟภ. ให้เป็นปัจจุบัน อยู่ตลอดเวลา - ดำเนินการเตรียมร่างข้อความที่ต้องการแจ้ง พร้อมช่องทางการสื่อสารสำหรับให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและ ภายนอก <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อผลจก.การไฟฟ้าจตุรรวมงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมิน สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ สถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบการใช้แผน BCP และ เตรียมย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง - สื่อสารกับผู้บริหารและพนักงานให้ทราบประกาศคำสั่ง และข้อมูลเกี่ยวกับงานบุคคลที่เกี่ยวข้อง - สื่อสารกับญาติของพนักงานทราบ กรณีมีการบาดเจ็บ เจ็บป่วยหรือเสียชีวิต



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	- ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนและรายชื่อบุคลากรที่จะเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์บัญชาการ - จัดเตรียมที่พัก เครื่องอุปโภคและบริโภคเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์บัญชาการ - รวบรวมข้อมูลความเสียหายของสถานการณ์อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นและรายงานต่อ รจก.(บ) การไฟฟ้าจุลตรวงงานเพื่ออนุมัติ งบประมาณเพื่อฟื้นฟูสำนักงาน การไฟฟ้าจุลตรวงงาน <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - แจ้งการประกาศยกเลิกการใช้แผน BCP จาก ผจก.กฟฟ. นธ. ให้พนักงานทราบ - เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับสำนักงาน การไฟฟ้าจุลตรวงงาน - ติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ ให้เป็นไปตามประกาศและระเบียบของ กฟผ. - สื่อสารกับผู้บริหารและพนักงานรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกให้ทราบถึงการกลับเข้าสู่ภาวะ ตามปกติ - จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป - รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ รจก.(บ) การไฟฟ้าจุลตรวงงานทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจากรจก.(ท) การไฟฟ้าจุลตรวงงาน - แจ้งพนักงานในแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาเตรียมพร้อมรับสถานการณ์อุบัติการณ์และการใช้แผน BCP - ดำเนินการสำรวจความเสียหายจากอุบัติการณ์และรายงานผลการสำรวจให้ รจก.(ท) ทราบ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่รับผิดชอบตามภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อผจก.การไฟฟ้าจตุรรวมงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบเพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง - แจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟข. เกี่ยวกับย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง - ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์และรายงานผลต่อ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานเป็นระยะ ๆ - รายงานผลการฟื้นฟูความเสียหายตามแผนการฟื้นฟู ให้ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบเป็นระยะ ๆ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับสำนักงาน การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป - รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบ - รายงานผลดำเนินงานตามแผนฟื้นฟู ปัญหาอุปสรรคที่พบข้อเสนอแนะให้ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกก่อสร้าง	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจากรจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - แจ้งพนักงานในแผนกก่อสร้างเตรียมพร้อมรับสถานการณ์และการใช้แผน BCP - ดำเนินการสำรวจความเสียหายจากอุบัติการณ์และรายงาน



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	ผลการสำรวจให้ รจก.(ท) ทราบ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ประสานงาน ทบทวนและจัดเตรียมข้อมูลการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้าเพื่อสนับสนุนการฟื้นคืนกระบวนการหลัก ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP - รายงานตัวต่อผจก.การไฟฟ้าจตุรรวมงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมิน สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของ ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - รายงานผลการตรวจสอบการฟื้นฟูสำนักงานและสถานี ไฟฟ้าที่ได้รับความเสียหาย ต่อ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - รายงานผลการฟื้นฟูความเสียหายตามแผนการฟื้นฟู ให้ รจก.(ท) ทราบเป็นระยะ ๆ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับ สำนักงาน การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป - รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบ - รายงานผลดำเนินงานตามแผนฟื้นฟู ปัญหาอุปสรรค ที่พบ ข้อเสนอแนะให้ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกมิเตอร์	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจาก รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการ ใช้ งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการ ฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	- ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่รับผิดชอบตามภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อผจก.การไฟฟ้าจตุรรวมงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบเพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง - ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์และรายงานผลต่อ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานเป็นระยะ ๆ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับสำนักงาน การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป - รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบ
กรรมการ หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ติดตามสถานการณ์และรับแจ้งข่าวความคืบหน้าจากรจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการทรัพยากรที่สำคัญที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักที่



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	รับผิดชอบตามภาคผนวก 3 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา - ปรับปรุงฐานข้อมูลของลูกค้าให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อ ผจก.การไฟฟ้าจตุรรวมงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหลักที่รับผิดชอบเพื่อทราบการใช้แผน BCP และเตรียมย้ายพื้นที่ปฏิบัติงานสำรอง - ดำเนินการแจ้งกับลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการ BCP เมื่อเกิดอุบัติการณ์/วิกฤตการณ์ - ตรวจสอบระบบเครือข่ายและสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักที่รับผิดชอบ - กำกับดูแลการปฏิบัติตามขั้นตอนการฟื้นคืนกระบวนการหลักที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกลยุทธ์และรายงานผลต่อ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานเป็นระยะ ๆ <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> - เตรียมเอกสาร อุปกรณ์และเครื่องมือ สำหรับย้ายกลับสำนักงาน การไฟฟ้าจตุรรวมงาน - สื่อสารกับลูกค้าให้ทราบว่า กฟภ.ได้กลับเข้าสู่ภาวะตามปกติ - จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป - รายงานผลการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ รจก.(ท) การไฟฟ้าจตุรรวมงานทราบ
กรรมการ พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ - ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทางด้านระบบสื่อสารที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการใช้งานตามรายการสรุปทรัพยากรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักใน



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	- ประสานงาน ทบทวนและจัดเตรียมทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศและระบบสื่อสารที่ใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และศูนย์บัญชาการระหว่างการประชุมใช้แผน BCP - รายงานตัวต่อ ผจก.การไฟฟ้าจุลจก.ที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - ดูแลและประสานงานการจัดเตรียมขึ้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารสำรองที่ใช้ในสถานที่ปฏิบัติงานสำรองและศูนย์บัญชาการ - ติดตามและรายงานผลดำเนินงานต่อ ผจก.การไฟฟ้าจุลจก.รวมงานเป็นระยะ ๆ <u>หลังการประชุมยกเลิกแผน BCP</u> - ควบคุมการย้ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ออกจากศูนย์บัญชาการและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - รายงานผลการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลจก.ทราบ
กรรมการ นิติกร	<u>ก่อนการประชุมใช้แผน BCP</u> - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูนำเสนอ <u>ระหว่างการประชุมใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อ ผจก.การไฟฟ้าจุลจก.ที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะบริหาร BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - ดำเนินการเรียกร้องสินไหมทดแทนโดยกรอกแบบฟอร์มการดำเนินการเรียกร้องสินไหมทดแทน <u>หลังการประชุมยกเลิกแผน BCP</u> - ประสานงานกับบริษัทประกันภัยให้เข้าทำการสำรวจความเสียหายสถานที่ปฏิบัติงานหรือพื้นที่ใกล้เคียงที่ได้รับผลกระทบ พร้อมเรียกร้องสินไหมทดแทน



ตำแหน่งผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างฯ	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
	- รายงานผลการดำเนินงานทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานทราบ
เลขานุการ จป.วิชาชีพ	<u>ก่อนการประกาศใช้แผน BCP</u> - แจ้งคณะกรรมการ BCP ร่วมประชุมเพื่อประเมินสถานการณ์ - ประชุมร่วมกับคณะกรรมการ BCP เพื่อประเมินสถานการณ์ ลักษณะขอบเขตและแนวโน้มของภัยพิบัติ/วิกฤตการณ์ตามที่ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูเสนอ - แจ้งหน่วยงานภายนอก เพื่อตอบสนองต่ออุบัติการณ์ - ดำเนินการแจ้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นตามที่กฎหมายกำหนด - ดำเนินการปรับปรุงข้อมูล รายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตามภาคผนวก 2 ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา <u>ระหว่างการประกาศใช้แผน BCP</u> - รายงานตัวต่อผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานที่ศูนย์บัญชาการ - ประชุมร่วมกับคณะกรรมการ BCP เพื่อวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงระดับความสำคัญของสถานการณ์ของอุบัติการณ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ - ติดตามและรายงานผลดำเนินงานต่อผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานเป็นระยะ ๆ - บันทึกข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับอุบัติการณ์การดำเนินการและการตัดสินใจที่ดำเนินการไปแล้วเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์สาเหตุ แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงในอนาคต โดยบันทึกข้อมูลที่สำคัญลงในตารางการบันทึกเหตุการณ์ (Event Log) ตามภาคผนวก 1 <u>หลังการประกาศยกเลิกแผน BCP</u> 1. สรุปผลการดำเนินการระหว่างการปฏิบัติตามแผน BCP เสนอผู้อำนวยการเขต 2. รวบรวมข้อเสนอแนะที่ได้จากหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงแผน BCP ร่วมกับคณะกรรมการ BCP 3. จัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผน BCP ต่อไป

2. วิธีการสื่อสาร

2.1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การทำงานของ การไฟฟ้าจตุรรวมงานเกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้การไฟฟ้าจตุรรวมงานประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันโดยโครงสร้างการติดต่อสื่อสาร (Call tree) ตามโครงสร้างคณะกรรมการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่กำหนดไว้ในข้อ 1.5.1 เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

2.2. วิธีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ

ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลให้การทำงานของ การไฟฟ้าจตุรรวมงานเกิดการหยุดชะงัก เป็นเหตุให้การไฟฟ้าจตุรรวมงานประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ให้คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกำหนดผู้รับผิดชอบในการสื่อสารกับสื่อมวลชนและบุคคลภายนอก โดยใช้ช่องทางและตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร ดังนี้

- ติดประกาศที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงาน
- การประกาศลงเว็บไซต์ของ กฟภ.
- การประกาศผ่านโทรศัพท์
- การประกาศลงหนังสือพิมพ์

เรียน ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าจตุรรวมงาน

เรื่อง ประกาศสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน

เนื่องจากสถานการณ์ไม่ปกติ ... ที่เกิดขึ้น เมื่อวันที่ ... เดือน ... พ.ศ. ... ส่งผลให้การไฟฟ้าจตุรรวมงาน

ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาสอยู่ระหว่างการเร่งแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามปกติ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนราธิวาส

โทร. 1129 ตลอด 24 ชั่วโมง

ตัวอย่างข้อความในการสื่อสาร



3. ศูนย์บัญชาการและสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ศูนย์บัญชาการ BC center

เพื่อให้สามารถบริหารอุบัติการณ์หรือเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม จึงได้กำหนดให้มีห้องบัญชาการเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์บัญชาการ BC center สำหรับให้คณะบริหาร BCP และทีมสนับสนุนใช้ในการประชุมเพื่อติดตามสถานการณ์ กำกับดูแลการปฏิบัติที่ได้สั่งการไว้ และตัดสินใจสั่งการตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาโดยมีสถานที่ตั้งตามลักษณะการเกิดอุบัติการณ์ ตามลำดับ ดังนี้

อุบัติการณ์	ลำดับศูนย์บัญชาการ BC center
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ยังสามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรมงาน ได้	๑. ห้องประชุมชั้น ๒ สำนักงาน กฟจ.นธ.
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรมงานได้	๑. ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารสถานีไฟฟ้านราธิวาส

รจก.(ท) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส รับผิดชอบประสานงานกับ 1.นายศราวุฒิ ช้วยรอด จัดเตรียมสถานที่สำหรับใช้เป็นศูนย์บัญชาการให้พร้อมใช้งานรวมถึงจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่สอดคล้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานในศูนย์บัญชาการ BC center ได้แก่

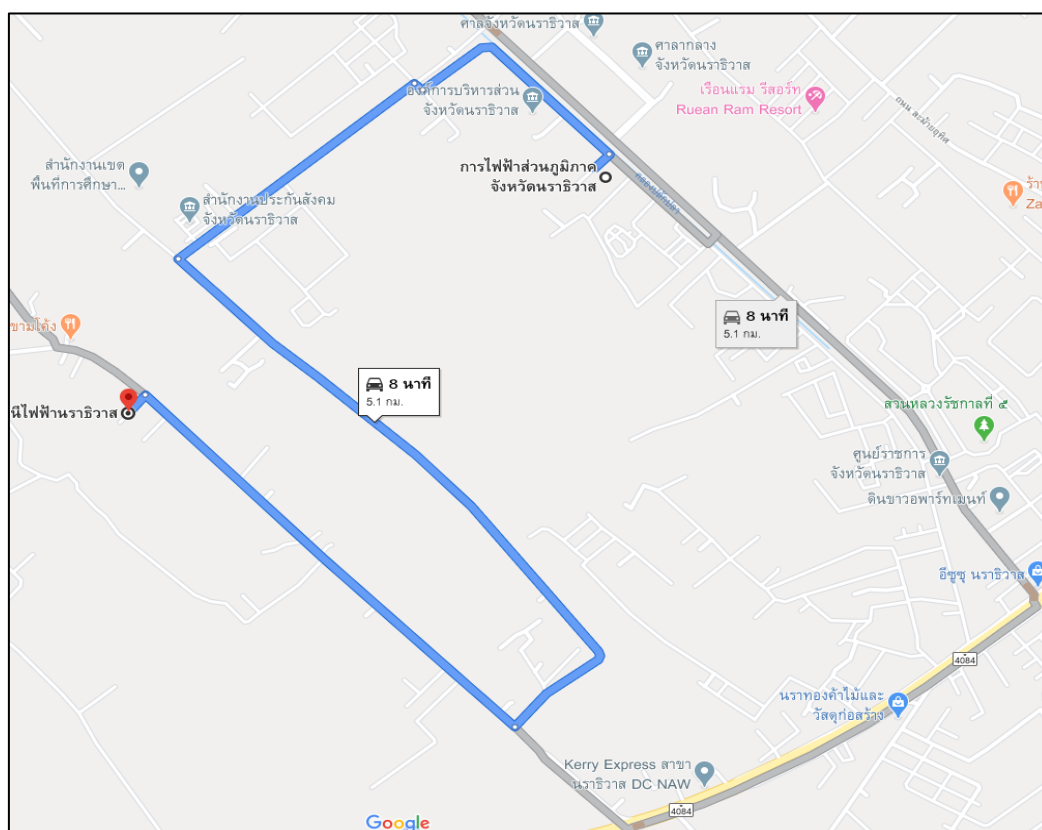
สิ่งที่ต้องเตรียม	จำนวน
1. โทรศัพท์พื้นฐาน (ภายใน) หมายเลข15121	1 เครื่อง
2. วิทยุสื่อสาร (Handie Talkie) สำหรับใช้งานภายในศูนย์ฯ	2 เครื่อง
3. คอมพิวเตอร์แบบพกพา	1 เครื่อง
4. เครื่อง Printer	1 เครื่อง

สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

เพื่อให้สามารถบริหารอุบัติการณ์หรือเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม จึงได้กำหนดให้มีสถานที่ปฏิบัติงานสำรองสำหรับให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการฟื้นคืนความต่อเนื่องทางธุรกิจตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลาโดยมีสถานที่ตั้งตามลักษณะการเกิดอุบัติการณ์ ตามลำดับ ดังนี้

อุบัติการณ์	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ยังสามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส ได้	1. ห้องประชุมชั้น 2 สำนักงาน กฟจ.นธ.
กรณีเกิดอุบัติการณ์ที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส ได้	1. ห้องประชุมชั้น 2 อาคารสถานีไฟฟ้านราธิวาส

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส
ที่อยู่ : เลขที่ 230 ม.8 ต.ลำภู อ.เมือง จ.นราธิวาส 96000



แผนที่การเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (สถานีควบคุมการจ่ายไฟฟ้านราธิวาส)
ที่อยู่ : 197 ม.10 บ.ทุเรียนนก ต.ลำภู อ.เมืองนราธิวาส จ.นราธิวาส

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

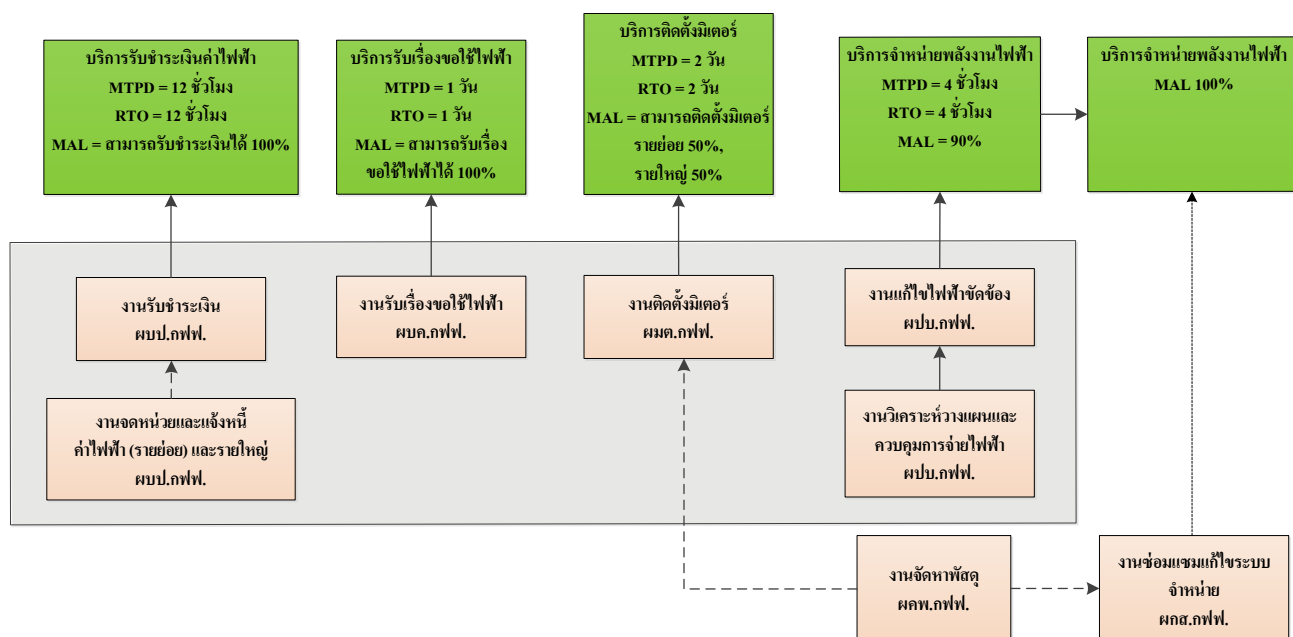
5. ช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

จากพิจารณาบริการของ กฟภ. พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เกี่ยวข้องในการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า บริการติดตั้งมิเตอร์ บริการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าและบริการจ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง โดยมีค่าระยะเวลา MTPD RTO และ MAL ของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนในขอบเขตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

กระบวนการหลัก	ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL)	RTO	MTPD
งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที	240 นาที
งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	180 นาที	240 นาที
งานรับชำระเงิน	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	180 นาที	12 ชั่วโมง
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที	12 ชั่วโมง
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที	12 ชั่วโมง
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	180 นาที	1 วัน
งานติดตั้งมิเตอร์	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	180 นาที	2 วัน
กระบวนการสนับสนุน	ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL)	RTO	MTPD
งานจัดหาวัสดุ	สามารถจัดหาวัสดุได้ 50% ของ Minimum Stock	-	-
งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่าย	สามารถซ่อมแซมแก้ไขและจ่ายไฟคืนให้กับผู้ใช้ไฟได้ 100%	-	-

6. ลำดับการฟื้นคืนกระบวนการหลักบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

ได้พิจารณานำค่าช่วงเวลาการหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (MTPD) ระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ (MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) มาพิจารณากำหนดลำดับการฟื้นคืนกระบวนการหลักบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ได้ลำดับความสัมพันธ์ในการฟื้นคืนกระบวนการหลัก ดังนี้



7. กลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

พิจารณานำระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ(MAL) และระยะเวลาเป้าหมายในการฟื้นคืนสภาพ (RTO) มา กำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องทางธุรกิจตามลักษณะของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ดังนี้



ลักษณะอุบัติการณ์	กระบวนการหลักที่ต้องฟื้นคืน	กลยุทธ์ในการฟื้นคืน กระบวนการหลัก	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	MAL	RTO (นาที)
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก • โรคระบาด	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุม การจ่ายไฟฟ้า	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่ สถานีไฟฟ้านราธิวาส	สถานีควบคุมการจ่ายไฟฟ้า นราธิวาส	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้บริโภคได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	ให้ กฟฟ.ใกล้เคียง ปฏิบัติงานแทน	-	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้บริโภคได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	- สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที
	- งานรับชำระเงิน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	180 นาที
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	180 นาที
	- งานติดตั้งมิเตอร์	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	กลยุทธ์ปฏิบัติงานที่บ้าน	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	180 นาที
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก • วินาศกรรมสำนักงาน • ไฟไหม้อาคารสำนักงาน (เป็นกรณีที่สามารถย้ายภายใน สำนักงานได้)	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุม การจ่ายไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารศูนย์ปฏิบัติการระบบ ไฟฟ้าจังหวัดนราธิวาส	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้บริโภคได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารศูนย์ปฏิบัติการระบบ ไฟฟ้าจังหวัดนราธิวาส	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้บริโภคได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารมิเตอร์	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารมิเตอร์	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที
	- งานรับชำระเงิน	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารมิเตอร์	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	180 นาที
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารมิเตอร์	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	180 นาที



ลักษณะอุบัติการณ์	กระบวนการหลักที่ต้องฟื้นคืน	กลยุทธ์ในการฟื้นคืน กระบวนการหลัก	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	MAL	RTO (นาที)
	- งานติดตั้งมิเตอร์	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	อาคารมิเตอร์	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	180 นาที
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก - สำนักงาน - เกิดเหตุจลาจลหรือชุมนุม (เป็นกรณีที่ต้องย้ายไปยัง ภายนอกสำนักงาน)	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุม การจ่ายไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุม ชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	180 นาที
	- งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุม ชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส	- สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุม ชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุม ชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที
	- งานรับชำระเงิน	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุม ชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	180 นาที
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุม ชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	180 นาที
	- งานติดตั้งมิเตอร์	ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ห้องประชุม ชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	180 นาที
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	พนักงาน กฟผ. ปฏิบัติงาน แทนผู้รับจ้าง	-	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	180 นาที



ลักษณะอุบัติการณ์	กระบวนการหลักที่ต้องฟื้นคืน	กลยุทธ์ในการฟื้นคืน กระบวนการหลัก	สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	MAL	RTO (นาที)
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก - พายุ พัดระบบพัดจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV - วินาศกรรมระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV - รถยนต์ชนเสาไฟฟ้าระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV - สึนามิพัดระบบระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV	<u>กระบวนการหลัก</u> - งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า - งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า - งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง <u>กระบวนการสนับสนุน</u> - งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่ายแรงสูง 22/33 kV - งานซ่อมแซมแก้ไขระบบสายส่ง 115 kV - งานจัดหาวัสดุ	การตัดจ่ายถ่ายเทโหลด	-	จ่ายไฟฟ้ากลับคืนได้ร้อยละ 90%	4 ชั่วโมง
อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นจาก โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware)	- งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ปฏิบัติงานแบบ Manual	-	สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้บริโภคได้ 90% ของพื้นที่ที่ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้	5 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ปฏิบัติงานแบบ Offline	-	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	10 นาที
	- งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ปฏิบัติงานแบบ Offline	-	สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน	10 นาที
	- งานรับชำระเงิน	ปฏิบัติงานแบบ Offline	-	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	3 นาที
		ปฏิบัติงานแบบ Manual	-	สามารถรับชำระเงินได้ 100%	3 นาที
	- งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ปฏิบัติงานแบบ Manual	-	สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%	3 นาที
	- งานติดตั้งมิเตอร์	ปฏิบัติงานแบบ Manual	-	- สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% - สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%	3 นาที

8. ขั้นตอนการปฏิบัติ

เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นภายในสำนักงานการไฟฟ้าจุลตรวงงานหรือเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ของสำนักงานการไฟฟ้าจุลตรวงงาน ที่อาจส่งผลให้กระบวนการหลักของการไฟฟ้าจุลตรวงงาน เกิดการหยุดชะงัก ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Response Plan) ตามลักษณะของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นและตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ โดยมีภาพรวมขั้นตอนการดำเนินงานความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

8.1 การประเมินสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุอุบัติเหตุ

- 8.1.1 ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟู ซึ่งมี รจก.(ท) การไฟฟ้าจุลตรวงงานเป็นหัวหน้าทีมและประกอบด้วยหัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาและหัวหน้าแผนกก่อสร้าง ดำเนินการสำรวจความเสียหายจากอุบัติเหตุและรายงานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ผลกระทบและความเสียหายของทรัพยากรที่สำคัญต่อการให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและรายงานต่อผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงาน
- 8.1.2 ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานเรียกประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและคณะบริหาร BCP เพื่อเข้าร่วมประชุมประเมินสถานการณ์และตัดสินใจว่าจำเป็นต้องประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือไม่ โดยข้อมูลจากการประเมินสถานการณ์ ควรประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - 1) เกิดอะไรขึ้นกับงานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าหรืออาคารสถานที่ปฏิบัติงาน
 - 2) อาคารสถานที่ปฏิบัติงานบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัยหรืออยู่ในสภาวะเสี่ยงต่อการปฏิบัติงาน
 - 3) อาคารสถานที่ปฏิบัติงานเกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรือไม่
 - 4) งานควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าเกิดความเสียหายจนไม่สามารถให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
 - 5) สถานการณ์จะยืดเยื้อหรือจบได้ในเวลาอันสั้นหรือไม่
 - 6) มีผู้เสียชีวิตหรือไม่หากมีผู้เสียชีวิต หน่วยงานทางตำรวจหรือพยาบาลจะเข้ามาดำเนินการต่ออย่างไร
 - 7) ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมฟื้นฟูจะนานเท่าใด รวมระยะเวลาที่ต้องทดสอบและตรวจสอบเพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้อย่างปลอดภัยด้วย
 - 8) ระบบอุปกรณ์ต่างๆ เกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรือไม่
 - 9) บริการสนับสนุนการไฟฟ้าในสังกัดของการไฟฟ้าเขตหยุดชะงักนานเกิน 240 นาที หรือไม่
- 8.1.3 เมื่อผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและคณะบริหาร BCP ร่วมพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถให้บริการได้จากอุบัติเหตุดังกล่าวที่เกิดขึ้น มีความจำเป็นต้องประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ผจก.(ต3) ดำเนินการประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจตามขั้นตอนประกาศใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และรายงาน ผจก.(ต3) ต่อไป

8.2 แนวปฏิบัติการประกาศใช้แผน BCP

ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานมีอำนาจในการตัดสินใจและสั่งการใช้ BCP ฉบับนี้ โดยมีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องของการใช้แผนฉบับนี้ โดยพื้นฐานประกอบด้วยอาคารสำนักงานหรืออาคารปฏิบัติการฯ บางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ในสภาพที่ไม่ปลอดภัยหรืออยู่ในสภาวะเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานหรืออยู่อาศัยได้ อาคารสำนักงานหรืออาคารปฏิบัติการฯ เกิดความเสียหายจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้หรือสภาพแวดล้อมภายนอกของอาคาร



ปฏิบัติการฯ ไม่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เช่น ถูกปิดล้อมต่อเนื่องและยาวนาน ถูกทำลายและเสี่ยงต่อการไม่ได้รับความปลอดภัยทั้งชีวิตของพนักงาน และทรัพย์สินของบริษัทฯ

ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานสั่งการให้ประกาศใช้แผน BCP และสั่งการให้หัวหน้าแผนกและประสานงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างคณะบริหาร BCP ให้ดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจต่อไป

8.3 จัดเตรียมอุปกรณ์ด้าน IT

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

8.4 เตรียมยานพาหนะ

8.4.1 ให้ พคค. แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP แจ้งจำนวนพนักงานที่จะร่วมเดินทางย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ให้ พคค.กส.

ทราบ

8.4.2 พคค.กส. รวบรวมจำนวนพนักงาน และประเมินจำนวนยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

8.4.3 ให้ พคค.กส. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบด้านยานพาหนะ ดำเนินการประสานงานกับ พชร.บ เพื่อเตรียมยานพาหนะให้ พคค. คณะทำงาน BCM และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามแผน BCP ดังต่อไปนี้

1. รถยนต์เช่า กฟภ. สำหรับ พคค. จำนวน 1 คัน

2. รถตู้ กฟภ. สำหรับ คณะทำงาน BCM และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามแผน BCP ตามจำนวนที่ได้รับแจ้ง

8.4.4 ให้ พชร.บ. จัดเตรียมยานพาหนะ ดังรายละเอียดข้างต้น พร้อมทั้งรายงานผลการจัดเตรียมยานพาหนะให้ พคค. ทราบ

8.4.5 ให้ พคค.กส. รายงานผลการเตรียมยานพาหนะ ให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงาน ทราบ

8.5 ติดป้ายประชาสัมพันธ์

ให้ นปส.ผวต. ดำเนินการประชาสัมพันธ์แจ้ง ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนเกี่ยวข้องถึงที่ตั้งสถานที่ปฏิบัติงานสำรองผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

8.6 จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น

8.6.1 ให้แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามแต่ละกลยุทธ์

8.6.2 ให้ ให้แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP รายงานผลการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น ให้ ผจก.การไฟฟ้าจุลตรวงงาน ทราบ

8.7 รวมพลพนักงาน

พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการฟื้นคืนบริการหลัก/กระบวนการในแต่ละกลยุทธ์รวมพลที่จุดนัดพบบริเวณจุดรวมพลหน้าสำนักงาน (หน้าห้องน้ำคนพิการ)

8.8 เดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

ให้แผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP เดินทางไปสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง



8.9 ทดสอบกระบวนการและรายงาน

8.13.1 เมื่อทุกแผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP เดินทางไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานสำรองให้เริ่มทดสอบระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศ และทดสอบกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

8.13.2 ให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP รายงานผลการทดสอบกระบวนการ ให้ ผจก.การไฟฟ้าจุดรวมงาน ทราบ

8.10 แนวทางการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์

ผจก.การไฟฟ้าจุดรวมงานดำเนินการสั่งการให้ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องตามแผน BCP ดำเนินการฟื้นคืนบริการหลัก/กระบวนการหลักที่หน่วยงานรับผิดชอบตามขั้นตอนการกำหนดกิจกรรมสำคัญและทรัพยากรสำหรับในแต่ละกลยุทธ์ ดังนี้



8.11 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโรคระบาด

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

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และ แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงาน ณ สถานีไฟฟ้านราธิวาส และจัดพนักงานเพื่อเข้าปฏิบัติงานเป็นกะตามหลักปฏิบัติที่กำหนด ทั้งนี้ กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อม เฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	รจก.(ท)	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Labtop พิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า โปรแกรม CAD - ข้อมูลภูมิศาสตร์สารสนเทศระบบไฟฟ้า โปรแกรม GIS - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	2. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แจ้งพนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา, พนักงาน E/O	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Labtop พิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟภ. - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า โปรแกรม CAD - ข้อมูลภูมิศาสตร์สารสนเทศระบบไฟฟ้า โปรแกรม GIS - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน



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



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

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผจก. แจ้ง ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต ขอให้สั่งการให้การไฟฟ้าข้างเคียงปฏิบัติงานแทน	ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน	- ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง
	2. สั่งการหัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาประสานงานกับการไฟฟ้าข้างเคียง	ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน	- ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง
	3. ประสานงานกับการไฟฟ้าข้างเคียง ให้ปฏิบัติงานแทน และแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟช. ทราบ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	- หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง
	4. ดำเนินการแก้ไฟฟ้าขัดข้องและแจ้งผลการดำเนินการให้การไฟฟ้าจตุรรมงานทราบ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าข้างเคียง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	- หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าข้างเคียง จำนวน 1 คน - ชุดปฏิบัติงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง 1 ชุด (จำนวน 3 คน) - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - รถแก้ไฟพร้อมอุปกรณ์จำนวน 1 คัน - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟผ. - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า โปรแกรม CAD - ข้อมูลภูมิศาสตร์สารสนเทศระบบไฟฟ้า โปรแกรม GIS - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน



กลยุทธ์: ปฏิบัติงานที่บ้าน (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	รจก.(ท)	-
	2. พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในปฏิบัติ	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	3. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับส่งข้อมูลจดหน่วยให้พนักงานจดหน่วย/ ผู้รับจ้างทราบ	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	4. เชื่อมต่อเครือข่ายด้วยระบบ VPN	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	- โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก
	5. ทดสอบความพร้อมใช้งานระบบเครือข่ายและการปฏิบัติงาน โดย - สามารถจัดทำข้อมูลการจดหน่วยแจ้งหนี้ได้ - พนักงานจดหน่วย/ ผู้รับจ้างสามารถนำข้อมูลไปดำเนินการจดหน่วยได้ตามที่กำหนด - สามารถรับข้อมูลการอ่านหน่วยที่ดำเนินการแล้วเสร็จจากพนักงานจดหน่วย/ ผู้รับจ้างได้ตามที่กำหนด - สามารถประมวลผลข้อมูลการอ่านหน่วยพนักงานจดหน่วย/ ผู้รับจ้างได้	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	- พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - เครื่องอ่านหน่วย - ข้อมูลการจดหน่วยแจ้งหนี้ - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง -
	6. รายงานความพร้อมปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์: ปฏิบัติงานที่บ้าน (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	รจก.(ท)	-
	2. พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในปฏิบัติ	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	3. กำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับส่งข้อมูลจดหน่วยให้พนักงานช่างจดหน่วยทราบ	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	4. เชื่อมต่อเครือข่ายด้วยระบบ VPN	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	- โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก
	5. ทดสอบความพร้อมใช้งานระบบเครือข่ายและการปฏิบัติงาน โดย - สามารถจัดทำข้อมูลการจดหน่วยแจ้งหนี้ได้ - พนักงานช่างจดหน่วยสามารถนำข้อมูลไปดำเนินการจดหน่วยได้ตามที่กำหนด - สามารถรับข้อมูลการอ่านหน่วยที่ดำเนินการแล้วเสร็จจากพนักงานช่างจดหน่วย/ข้อมูลการอ่านหน่วยจากระบบ AMR ได้ - สามารถประมวลผลข้อมูลการอ่านหน่วยจากพนักงานช่างจดหน่วย/ข้อมูลการอ่านหน่วยจากระบบ AMR ได้	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	- พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงานช่างจดหน่วย - โปรแกรม GV-VPN - ระบบ SAP - ข้อมูลจากระบบ AMR (จากมิเตอร์ AMR) - ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์ (จากมิเตอร์ที่ไม่ใช่ AMR) - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - แบบฟอร์มใบแจ้งหนี้แบบต่อเนื่อง
	4. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์: ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับชำระเงินอื่นแทนการชำระเงินที่สำนักงาน (MAL สามารถรับชำระเงิน 100% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) **(โรคระบาด)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	รจก.(ท)	-
	2. รจก.(ท) แจ้งให้หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล ประสานงานเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ช่องทางรับชำระเงินต่างๆของ กฟภ. ทดแทนการชำระเงินที่สำนักงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน - ระบบเครือข่ายของ กฟภ. - โดင်း-แก้อี 2 ชุด
	3. ดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบผ่านทุกช่องทาง ประชาสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	- ช่องทางประชาสัมพันธ์ - ระบบเครือข่าย กฟภ. - อินเทอร์เน็ต
	4. รายงานความพร้อมในการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์ : รับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 180 นาที) (โรคระบาด)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน	รจก.(ท)	-
	2. รจก.(ท) แจ้งให้หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า ประสานงานเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทดแทนการดำเนินการที่สำนักงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-
	3. พนักงานแผนกบริการลูกค้า เชื่อมต่อเครือข่ายด้วยระบบ VPN	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก
	4. ทดสอบการเข้าใช้งานเครือข่ายและกระบวนการปฏิบัติงานที่บ้าน		-
	5. ดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- Laptop/PC คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลระบบสารสนเทศ PEA MAP - ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย - โทรศัพท์ จำนวน 1 เครื่อง - โปรแกรม GV-VPN - อินเทอร์เน็ตภายนอก
	6. รายงานความพร้อมในการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-



กลยุทธ์: ให้การไฟฟ้าข้างเคียงปฏิบัติงานแทน (MAL สามารถติดตั้งมิเตอร์รายย่อย 50% , สามารถติดตั้งมิเตอร์รายใหญ่ 50%, RTO 180 นาที) **(โรคระบาด)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมิเตอร์	ผวก. ประกาศ BCP		-
	1. ผวก. แจ้ง ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต ขอให้สั่งการให้การไฟฟ้าข้างเคียงปฏิบัติงานแทน	ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน	- ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง
	2. รจก.(ท) แจ้งให้พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการสัมผัสและใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ ที่เข้าข่ายต้องเฝ้าระวัง ให้ไปปฏิบัติงานที่บ้าน ทั้งนี้กำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคระบาดอย่างเข้มงวด พร้อมเฝ้าสังเกตอาการตนเอง หากพบมีอาการแสดงของโรค ให้ไปดำเนินการตรวจคัดกรองและเฝ้าระวัง ที่โรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน		-
	3. รจก.(ท) สั่งการให้หัวหน้าแผนกมิเตอร์ ประสานงานกับการไฟฟ้าข้างเคียง	ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน	- ผู้จัดการการไฟฟ้าจตุรรมงาน จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง
	4. ประสานงานกับการไฟฟ้าข้างเคียง และแจ้งข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์	หัวหน้าแผนกมิเตอร์	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์จำนวน 1 คน - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - โทรสาร จำนวน 2 เครื่อง - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - โตะ-เก้าอี้ 2 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	5. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์อย่างน้อย 50% ของคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	หัวหน้าแผนกมิเตอร์ การไฟฟ้าข้างเคียง	- ชุดติดตั้งมิเตอร์จำนวน 1 ชุด (จำนวน 5 คน) - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - รถยนต์พร้อมอุปกรณ์จำนวน 1 คัน - มิเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	6. แจ้งผลการดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ ให้การไฟฟ้าจตุรรมงาน ทราบ	หัวหน้าแผนกมิเตอร์ของการไฟฟ้า ข้างเคียง/ ผู้ได้รับมอบหมาย	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์ของการไฟฟ้าข้างเคียง/ ผู้ ได้รับมอบหมายจำนวน 1 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	7. ในกรณีที่ไม่ต้องหาผู้ปฏิบัติงานแทนให้พนักงานช่างการไฟฟ้าจตุรรม งาน ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์	พนักงานช่างการไฟฟ้าจตุรรมงาน	- ชุดติดตั้งมิเตอร์จำนวน 1 ชุด (จำนวน 5 คน) - โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - รถยนต์พร้อมอุปกรณ์จำนวน 1 คัน - มิเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - เอกสารคำร้องขอใช้ไฟฟ้า



8.12 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน

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

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		- ทรัพยากรอะไรบ้างที่เราต้องการให้หน่วยงานศูนย์สำรองจัดเตรียมให้เรา
	2. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แจ้ง พนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา, พนักงาน E/O	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. แจ้ง ผจก. และศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟต.3 ทราบ และพร้อมปฏิบัติงาน	พนักงาน E/O	- พนักงาน E/O จำนวน 1 คน - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - ระบบเครือข่าย กฟผ. - ข้อมูลลูกค้าใน โปรแกรม SAP - ข้อมูลเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ในโปรแกรม OMS



กลยุทธ์: ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้งานได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, RTO 180 นาที) **(ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		-
	2. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แจ้งให้ชุดแก้ไขไฟฟ้าไป Standby เพื่อเตรียมพร้อมปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ณ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส		-
	3. ชุดแก้ไขไฟฟ้าเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ณ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. พร้อมปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	ชุดแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	- ชุดแก้ไขไฟฟ้า จำนวน 3 คน - วิทยุสื่อสาร จำนวน 1 เครื่อง - รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 1 คัน พร้อมอุปกรณ์



กลยุทธ์: ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจัดหน่วยและเจ้าหน้าที่ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) **(ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจัดหน่วยและเจ้าหน้าที่ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งให้ พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล , พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล , พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - บริษัทจดหน่วยแจ้งหนี้ (หจก.เอ็น พีบี เซ็นเตอร์) - 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 - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ระบบ E-form - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) **(ไฟไหม้สำนักงานและวินาศกรรมสำนักงาน)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	รจก.(ท)	-
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล , พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล , พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	-
	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - พนักงาน กฟภ.ส่งเอกสารแจ้งหนี้รายใหญ่ - พนักงานช่างแผนกมิเตอร์ 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



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลจากระบบ AMR (จากมิเตอร์ AMR) - ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์ (จากมิเตอร์ที่ไม่ใช่ AMR) - แบบฟอร์มการอ่านหน่วย - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์ที่ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับชำระหนี้ได้ 100%, RTO 180 นาที) (ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระหนี้	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงาน นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	รจก.(ท)	-
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งให้ พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้าง	-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้าง	-
	5. แจ้งช่องทางการรับชำระหนี้/ให้บริการ ให้ ลูกค้าทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล/ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-
	6. ดำเนินการงานรับชำระหนี้	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล 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



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- โต๊ะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลรับชำระเงินในโปรแกรม BPM - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	7. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์: ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 180 นาที) (ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	รจก.(ท)	
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งให้พนักงานใน แผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้อง ใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง	
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง	
	5. แจ้งช่องทางการให้บริการ ให้ลูกค้าทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า/ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	
	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



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			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 180

นาที) (ไฟไหม้สำนักงาน และวินาศกรรมสำนักงาน)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมิเตอร์	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	2. หัวหน้าแผนกมิเตอร์ แจ้งให้พนักงานในแผนก ทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์	ชุดงานติดตั้งมิเตอร์	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์ 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



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- รถยนต์พร้อมอุปกรณ์ จำนวน 1 คัน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกมิเตอร์	-



8.13 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีน้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล

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

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		- ทรัพยากรอะไรบ้างที่เราต้องการให้หน่วยงานศูนย์สำรองจัดเตรียมให้เรา
	2. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แจ้ง พนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้จัดเตรียม ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา, พนักงาน E/O	-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. แจ้ง ผจก. และศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟต.3 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 สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้ใช้ได้ 90% ของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, RTO 180 นาที) **(น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด เพื่อขอใช้ ห้องประชุมชั้น 2 สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง		-
	2. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แจ้งให้ชุดแก้ไฟฟ้าไป Standby เพื่อเตรียมพร้อมปฏิบัติงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง ณ สถานีไฟฟ้านราธิวาส		-
	3. ชุดแก้ไฟฟ้าเดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง ณ สถานีไฟฟ้านราธิวาส		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. พร้อมปฏิบัติงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	ชุดแก้ไฟฟ้าขัดข้อง	- ชุดแก้ไฟฟ้า จำนวน 3 คน - วิทยุสื่อสาร จำนวน 1 เครื่อง - รถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 1 คัน พร้อมอุปกรณ์



กลยุทธ์: ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) **(น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และ สารเคมีรั่วไหล)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล 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 - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ระบบ E-form - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์: ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้าที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - ผู้รับเหมาในส่งเอกสารแจ้งหนี้รายใหญ่ (คุณอนุชา อาดำ) - พนักงานช่างแผนกมิเตอร์ 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



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- ข้อมูลจากระบบ AMR (จากมิเตอร์ AMR) - ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์ (จากมิเตอร์ที่ไม่ใช่ AMR) - แบบฟอร์มการอ่านหน่วย - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	6. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและ ประมวลผล	-



กลยุทธ์ที่ : ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับชำระหนี้ได้ 100%, RTO 180 นาที) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงาน สำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	รจก.(ท)	-
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งให้ พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 2 เครื่อง
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้าง	-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้าง	-
	5. แจ้งช่องทางการรับชำระเงิน/ให้บริการ ให้ ลูกค้าทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล/ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	-
	6. ดำเนินการงานรับชำระเงิน	พนักงาน/ลูกจ้าง	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล 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 - โตะ-เก้าอี้ จำนวน 2 ชุด



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP - ข้อมูลรับชำระเงินในโปรแกรม BPM - อุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงาน
	7. รายงานความพร้อมในการปฏิบัติงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	-



กลยุทธ์: ย้ายสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 180 นาที) (น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	รจก.(ท)	
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง	
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง	
	5. แจ้งช่องทางการรับชำระเงิน/ให้บริการ ให้ลูกค้าทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า/ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	
	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



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
			- 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 180 นาที) **(น้ำท่วม จลาจล แผ่นดินไหว และ สารเคมีรั่วไหล)**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมิเตอร์	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. รจก.(ท) ประสานงานกับ นายศราวุฒิ ช่วยรอด สถานีไฟฟ้านราธิวาส เป็นสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และขอให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	2. หัวหน้าแผนกมิเตอร์ แจ้งให้พนักงานในแผนกทราบ และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน		-
	3. เดินทางไปยังศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง		-
	4. ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน		-
	5. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์	ชุดงานติดตั้งมิเตอร์	- หัวหน้าแผนกมิเตอร์ 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	หัวหน้าแผนกมิเตอร์	-



8.14 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้

กลยุทธ์: พนักงาน กฟภ. ปฏิบัติแทนผู้รับจ้าง (MAL สามารถจดหน่วยและแจ้งหนี้ได้ไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนลูกค้ำที่กำหนดในแต่ละวัน, RTO 180 นาที)(ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผจก. มอบหมายให้ ผมต. ผกส. และ ผปป. จัดเตรียมกำลังคนและรถยนต์เข้าสนับสนุนการปฏิบัติงานจดหน่วยงานแทนผู้รับจ้าง	ผจก.	-
	2. ผมต. ผกส. และ ผปป. ดำเนินการจัดเตรียมกำลังคนและรถยนต์เพื่อใช้ปฏิบัติงานจดหน่วยงานแทนผู้รับจ้าง	ผมต. ผกส. และ ผปป.	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล 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.ปป. แจกจ่ายข้อมูลสายการจดหน่วยมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟให้แก่บุคลากร ผมต. ผกส. และ ผปป.	หผ.ปป	- สายการจดหน่วย
	4. หผ.มต. ชี้แจงวิธีการจดหน่วยที่ถูกต้อง แม่นยำ	หผ.มต.	- คู่มือการจดหน่วย
	5. บุคลากร ผมต. ผกส. และ ผปป. ที่ได้รับมอบหมายออกปฏิบัติหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์ ตามสายการจัดที่ได้รับ	ผมต. ผกส. และ ผปป.	- รถยนต์/รถจักรยานยนต์ - เครื่องมืออ่านหน่วย
	6. บุคลากร ผมต. ผกส. และ ผปป. ที่ได้รับมอบหมายจดหน่วยมิเตอร์จัดส่งรายงานข้อมูลให้กับ ผปป. และ พบช. บันทึกหน่วยการใช้ไฟลงในระบบเพื่อพิมพ์ใบแจ้งหนี้	ผมต. ผกส. และ ผปป.	- ข้อมูลการจดหน่วย
	7. พนักงานบัญชีบันทึกข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพื่อจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้	พนักงานบัญชี ผปป.	- PC คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - เครื่อง Printer จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลลูกค้าในโปรแกรม SAP



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



8.15 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีรถยนต์พายุ วินาศกรรม รถยนต์ชนเสาไฟฟ้า และสึนามิพัดกระบบระบบจำหน่ายและสายส่ง 22/33/115 kV

กลยุทธ์: ตัดจ่ายถ่ายเทโหลด (MAL สามารถจ่ายไฟคืนให้กับผู้ใช้ไฟได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90, RTO 4 ชั่วโมง)

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
<u>กระบวนการหลัก</u> - งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า - งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง <u>กระบวนการสนับสนุน</u> - งานจัดหาวัสดุ - งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่าย	ผจก. ประกาศ BCP		
	<u>การดำเนินการเพื่อจ่ายไฟฟ้าให้กลับมาภายใน RTO 4 ชั่วโมง MAL 90%</u> 1. ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าดับในพื้นที่ การไฟฟ้าจตุรรวมงาน	พนักงาน กบป. กฟข.	
	2. พนักงาน E/O ประสานงานชุดแก้ไฟฟ้าขัดข้องเพื่อตรวจสอบสาเหตุ	พนักงาน E/O กฟฟ.	- อุปกรณ์สื่อสาร/วิทยุสื่อสารขณะปฏิบัติงาน 1 เครื่อง - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟและสภาพการจ่ายไฟ
	3. พนักงาน E/O ประสานงานกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟเพื่อตัดจ่ายระบบจำหน่ายไฟฟ้า	พนักงาน กบป. กฟข. และพนักงาน E/O กฟฟ.	- อุปกรณ์สื่อสาร/วิทยุสื่อสารขณะปฏิบัติงาน 1 เครื่อง - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟและสภาพการจ่ายไฟ
	4. กรณีคาดว่าจะไม่สามารถจ่ายไฟคืนให้กับผู้ใช้ไฟได้มากกว่าร้อยละ 90 กฟฟ.พนักงานประสาน กบข. เพื่อใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าจ่ายไฟให้ผู้ใช้ไฟที่ได้รับผลกระทบ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา, กบข.ฟปบ.กฟข.	- หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา - พนักงาน กบข. จำนวน 1 คน - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - เครื่องกำเนิดไฟฟ้า ขนาดตามโหลดผู้ใช้ไฟ - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟและสภาพการจ่ายไฟ



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	การดำเนินการกู้คืนระบบไฟฟ้าให้กลับมาจ่ายไฟฟ้าได้ 100% 1. ประสานงานทีมงานก่อสร้าง เข้าดำเนินการ - ประเมินความเสียหายระบบจำหน่ายเพื่อซ่อมแซมระบบจำหน่าย - ประเมินความเสียหายทรัพย์สิน - ประมาณการซ่อมแซมระบบจำหน่าย - ประเมินจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับผลกระทบ		
	2 ประสานงานชุดฮอตไลน์ ร่วมดำเนินการตัดจ่ายระบบจำหน่ายไฟฟ้า		- รถฮอตไลน์กระเช้า 22/33/115 kV จำนวน 1 คัน - ทีมงานชุดฮอตไลน์ จำนวน 7 คน
	3 ทีมงานก่อสร้างของ การไฟฟ้าจุฬารวมงาน ดำเนินการซ่อมแซมระบบจำหน่ายและ ประสาน กฟข. และ กฟฟ.ใกล้เคียงที่มีความพร้อมเข้าร่วมดำเนินการ	ทีมงานก่อสร้าง การไฟฟ้าจุฬารวมงาน	- 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 - ข้อมูลทะเบียนลูกค้า
	4 จัดหาอุปกรณ์ตามสภาพหน้างานที่ทีมงานก่อสร้างแจ้งความต้องการ กรณีพัสดุในคลังของ การไฟฟ้าจุฬารวมงานไม่เพียงพอ ให้หัวหน้าแผนกคลังพัสดุประสานงานกับ กฟข. /การไฟฟ้าใกล้เคียง เพื่อขอสนับสนุนอุปกรณ์เพิ่มเติมให้เพียงพอ	พนักงานแผนกคลังพัสดุ	- พนักงานพัสดุ จำนวน 1 คน - โทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 1 เครื่อง - คลังพัสดุในพื้นที่ - อุปกรณ์/วัสดุก่อสร้างตามสภาพงานที่ปฏิบัติ



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	5 ดำเนินการจัดการรื้อถอนระบบจำหน่าย ที่เกิดขวางทางจราจรหรือทรัพย์สินของ ประชาชน	ทีมปฏิบัติงานงานก่อสร้างของ การไฟฟ้าหน้างาน, กฟข.	- ทีมปฏิบัติงานงานก่อสร้างของการไฟฟ้าหน้างาน, กฟข. - 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 - ข้อมูลทะเบียนลูกค้า
	6 ก่อสร้างระบบจำหน่ายชั่วคราวเพื่อให้ สามารถจ่ายไฟให้เร็วที่สุด	ทีมปฏิบัติงานงานก่อสร้างของ การไฟฟ้าหน้างาน, กฟข.	เหมือนข้อ 5
	7 ฝึกซ้อม ตรวจสอบระบบจำหน่ายประสานศูนย์ ควบคุมการจ่ายไฟ เพื่อจ่ายไฟฟ้ากลับคืนให้กับ ผู้ใช้ไฟตามปกติ	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและ บำรุงรักษา	



8.16 การดำเนินการฟื้นคืนกระบวนการหลักตามกลยุทธ์ กรณีโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware)

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

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. แจ้งหัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษาจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผจก.	
	2. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แจ้งพนักงาน E/O ทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลแผนผัง Single Line Diagram /แผนผังการจ่ายไฟฟ้า วิทยุสื่อสาร อสาร เป็นต้น	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา, พนักงาน E/O	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Labtop พิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	3. เปิดข้อมูลแผนผัง Single Line Diagram/แผนผังการจ่ายไฟฟ้า ที่สำรองข้อมูลไว้ หรือขอข้อมูลใหม่จากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า กฟช.	พนักงาน E/O	- โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 เครื่อง - วิทยุสื่อสาร จำนวน 2 เครื่อง - Labtop พิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง - ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า - โต๊ะ-เก้าอี้ 1 ชุด - อุปกรณ์สำนักงาน
	4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผัง Single Line Diagram/แผนผังการจ่ายไฟฟ้า	พนักงาน E/O	- ข้อมูลแผนผังการจ่ายไฟฟ้า
	5. แจ้ง ผจก. และ ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ กฟช. ทราบ และพร้อมปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	-



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

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. แจ้งหัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผจก.	
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งพนักงานทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
	3. ประสานงานกับ กรท. กฟช. ในการรับ-ส่งข้อมูล การจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล, กรท.	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ
	4. บริษัทตัวแทนจดหน่วยนำไฟล์ข้อมูลจดหน่วยลงในเครื่องจดหน่วย	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ - ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้
	5. ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ Login เข้าเครื่องจดหน่วยแบบ Offline	พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ - เครื่องมือจดหน่วย
	6. ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ นำข้อมูล Text file หลังจดหน่วยออกจากเครื่องจดหน่วย และนำส่งให้พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผลรวบรวม	ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - ตัวแทนจดหน่วย/บริษัทตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ - เครื่องมือจดหน่วย - ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ
	7. พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผลรวบรวม ข้อมูลหลังจดหน่วยงานจัดส่งให้ กรท. กฟช. เพื่อดำเนินการ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล, กรท.	- 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 180 นาที) **(โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผจก. แจ้งหัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผจก.	-
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งพนักงานทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
	3. ประสานงานกับ กรท. กฟช. ในการรับ-ส่งข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล, กรท.	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ
	4. พนักงาน/ลูกจ้าง นำไฟล์ข้อมูลจดหน่วยลงในเครื่องจดหน่วย	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล, พนักงาน/ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วยในพื้นที่รับผิดชอบ - พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน
	5. พนักงาน/ลูกจ้าง Login เข้าเครื่องจดหน่วยแบบ Offline และดำเนินการจดหน่วย	พนักงาน/ลูกจ้าง , พนักงานช่างแผนกมิเตอร์	- พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน - ผู้รับเหมาในส่งเอกสารแจ้งหนี้รายใหญ่ - พนักงานช่างแผนกมิเตอร์ 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 - ข้อมูลจดหน่วยมิเตอร์
	6. พนักงาน/ลูกจ้าง นำข้อมูล Text file หลังจดหน่วยออกจากเครื่องจดหน่วย และนำส่งให้พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผลรวบรวม	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- ข้อมูลการจดหน่วยหน่วย



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	7. พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผลรวบรวมข้อมูล หลังจดหน่วยงานจัดส่งให้ กรท. กฟช. เพื่อดำเนินการ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล ,พนักงาน/ ลูกจ้างแผนกบัญชีและประมวลผล, 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 180 นาที) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))**

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก.แจ้งหัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผลจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผจก.	
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งพนักงานทราบพร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- Laptop คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง
	3. พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล ดำเนินการรับชำระเงินแบบ Manual โดยนำแบบฟอร์มรับฝากเงินมาใช้ในการชั่วคราวและบันทึกเข้าระบบในภายหลัง โดยให้ ทบ.บป. เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงานบัญชี จำนวน 1 คน - แบบฟอร์มรับฝากเงิน
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	

กลยุทธ์ : ปฏิบัติงานแบบ Offline (MAL สามารถรับชำระเงินได้ 100%, RTO 180 นาที) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานชำระเงิน	ผจก. ประกาศ BCP		
	1. ผจก. แจ้งหัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผลจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผจก.	
	2. หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล แจ้งพนักงานทราบพร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	- Laptop / PC คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - เครื่อง POS



กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
	3. พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล ดำเนินการรับชำระเงินแบบ Offline ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) หมายเหตุ การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เงินรายได้อื่นๆ และเงินประกัน ให้รับชำระผ่านระบบ BPM หากระบบ SAP หรือระบบเครือข่ายขัดข้อง ให้รับชำระเงินในระบบ Offline ซึ่งเมื่อระบบฯ สามารถใช้งานได้ตามปกติ การรับเงิน ในช่วง Offline จะถูกส่งไปตัดลูกหนี้ในระบบ SAP หลังปิดบัญชีประจำวันโดยอัตโนมัติ โดยผู้บังคับบัญชาต้องกำกับและตรวจสอบไม่ให้มีการรับชำระเงินผ่านสมุดเงินสด (Cash book : CB) เพื่อลดความเสี่ยงการบันทึกข้อมูลการรับชำระเงินไม่ถูกต้อง/ไม่ครบถ้วน และเพิ่มการรับชำระเงินที่ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ตาม “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop” และ “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Mobile Shop” อนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2557	พนักงานแผนกบัญชีและประมวลผล	- หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล จำนวน 1 คน - พนักงานบัญชี จำนวน 1 คน - เครื่อง POS
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล	



กลยุทธ์: ปฏิบัติงานแบบ Manual (MAL สามารถรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้าได้ 100%, RTO 180 นาที) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผจก. แจ้งหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผจก.	-
	2. หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า แจ้งพนักงานทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	- หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า จำนวน 1 คน - พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง จำนวน 1 คน - คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - แบบฟอร์มรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า
	3. ดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด และดำเนินการบันทึกเข้าระบบงานในภายหลังเมื่อระบบกลับมาออนไลน์อีกครั้ง	พนักงานแผนกบริการลูกค้า	- แบบฟอร์มรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า	-



กลยุทธ์: ปฏิบัติงานแบบ Manual (MAL สามารถติดตั้งมัลแวร์รายย่อย 50% , สามารถติดตั้งมัลแวร์รายใหญ่ 50%, RTO 1 วัน) (โจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware))

กระบวนการหลัก	ขั้นตอนกิจกรรมสำคัญการฟื้นคืน	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน	ทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นคืน (ชื่อและจำนวน)
งานติดตั้งมัลแวร์	ผจก. ประกาศ BCP		-
	1. ผจก.แจ้งหัวหน้าแผนกมัลแวร์จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	ผจก.	-
	2. หัวหน้าแผนกมัลแวร์แจ้งพนักงานทราบ พร้อมให้จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	หัวหน้าแผนกมัลแวร์	- หัวหน้าแผนกมัลแวร์ จำนวน 1 คน - คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง
	3. ดำเนินการรับคำร้องการขอติดตั้งมัลแวร์ใหม่ตามแบบฟอร์มที่ กฟผ. กำหนด ดำเนินการบันทึกเข้าระบบงานในภายหลังเมื่อระบบกลับมาออนไลน์อีกครั้ง	หัวหน้าแผนกมัลแวร์, ชุดงานติดตั้งมัลแวร์	- หัวหน้าแผนกมัลแวร์ จำนวน 1 คน - ชุดงานติดตั้งมัลแวร์ จำนวน 5 คน - โทรศัพท์สำนักงาน จำนวน 1 เครื่อง - คอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง - แบบฟอร์มขอติดตั้งมัลแวร์ใหม่
	4. รายงานผลการดำเนินงานให้ ผจก. ทราบ	หัวหน้าแผนกมัลแวร์	-

9. ข้อพิจารณาในการยุติการใช้แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP)

ทีมสำรวจความเสียหายและฟื้นฟูดำเนินการซ่อมแซมและทำให้กิจกรรมทางด้านธุรกิจที่ดำเนินการตามมาตรการชั่วคราวกลับมาสู่การดำเนินการตามภาวะปกติภายหลังการเกิดอุบัติการณ์ที่ทำให้เกิดการหยุดชะงัก โดยดำเนินการฟื้นฟูตามแผนการฟื้นฟู และผก.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการเรียกประชุมคณะกรรมการ BCP เป็นระยะๆ เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการฟื้นฟู โดยดำเนินการตามรายละเอียดการฟื้นฟูตามแผนการฟื้นฟู (BCMS-RP-S3-กฟจ.นธ.-001)

10. แนวปฏิบัติการประกาศยกเลิกแผน BCP

เมื่อสามารถฟื้นฟูการให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้เข้าสู่สถานะที่สามารถให้บริการได้ตามปกติแล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้

10.1 ผก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานและคณะกรรมการ BCP ร่วมกันพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อีกครั้ง เพื่อหาข้อสรุปการประกาศสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ .

10.2 ผก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานประกาศสิ้นสุดแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและแจ้งให้ คณะกรรมการ BCP ดำเนินการแจ้งประกาศยกเลิกแผน BCP ให้หน่วยงานเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกได้รับทราบในทันที

11. กระบวนการถอนตัวภายหลังประกาศยกเลิกใช้แผน BCP

การถอนตัวภายหลังอุบัติการณ์สิ้นสุดหลังจากดำเนินการตามแผนการฟื้นฟู (BCMS-RP-S3-กฟจ.นธ.-001) เสร็จเรียบร้อยแล้วและมีการประกาศยกเลิกแผน BCP แล้วให้ดำเนินการตามกระบวนการถอนตัว ดังนี้

11.1 ผก.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการสั่งการให้รองผู้จัดการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาความจำเป็นในการใช้งานระบบเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ อุปกรณ์ บุคลากร ข้อมูลสำคัญและผู้รับจ้าง ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง

11.2 หากเห็นควรยุติการใช้งาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ให้ผก.การไฟฟ้าจุลตรวงงานดำเนินการสั่งการให้รองผู้จัดการที่เกี่ยวข้องดำเนินการสั่งการให้หัวหน้าแผนกในหน่วยงานดำเนินการสนับสนุนการย้ายกลับไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ดังนี้

1. ให้ ผกส. อำนวยการจัดการเพื่อพาบุคลากรและขนของกลับมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก รวมถึงการแจ้งจุดและเวลานัดพบกับบุคลากรดังกล่าว
2. ให้ ผกค. อำนวยการรื้อถอน จัดเก็บอุปกรณ์และระบบ IT ของสถานที่ปฏิบัติงานสำรองเพื่อย้ายกลับมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก
3. หัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการจัดเตรียมความพร้อมในการย้ายเอกสารสำคัญและทรัพย์สินกลับสถานที่ปฏิบัติงานหลักรวมถึงกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามปกติ ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก



4. หัวหน้าแผนกของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและประเมินความเรียบร้อยในการกู้คืนธุรกิจโดยพิจารณาว่ามีการปฏิบัติงานได้ตามปกติ และรายงานต่อผจก.การไฟฟ้าจุลตรมงานเพื่อรับทราบความพร้อมในการกลับมาดำเนินการธุรกิจได้ตามระดับปกติ

11.3 ให้ ผวต. ดำเนินการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเว็บไซต์ของ การไฟฟ้าจุลตรมงานหรือด้วยวิธีการอื่น ๆ เพื่อให้สามารถติดต่อได้หลังจากที่สามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ

11.4 ให้ ผบห. ดำเนินการร่างจดหมายเพื่อแจ้งหน่วยงานราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องและร่างข่าวเพื่อให้ผจก.การไฟฟ้าจุลตรมงานแถลงข่าวถึงการกลับมาปฏิบัติงานได้ตามปกติของ การไฟฟ้าจุลตรมงาน



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

ผู้บริหารการไฟฟ้าจตุรรมงาน

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	ผู้จัดการการไฟฟ้าจังหวัดนราธิวาส	นายชำนาญ สุภาพ เบอร์โทร 095-1936635	สำรองลำดับที่ 1 นายประสาน พันภัยพาล เบอร์โทร 086-2987171 สำรองลำดับที่ 2 นายสมยศ บุญโสดา เบอร์โทร 089-4670387
2	รองผู้จัดการ (เทคนิค)	นายประสาน พันภัยพาล เบอร์โทร 086-2987171	สำรองลำดับที่ 1 ศราวุฒิ ช่วยรอด เบอร์โทร 089-7814850 สำรองลำดับที่ 2 นายชาญวิทย์ สติโชคธีระกุล เบอร์โทร 085-8323201
3	รองผู้จัดการ (บริหาร)	นายสมยศ บุญโสดา เบอร์โทร 089-4670387	สำรองลำดับที่ 1 นางสุกัลลักษณ์ วัชรบำรุง เบอร์โทร 081-5433611

งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้าและงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	พนักงาน E/O	นายกรกต เฟื่องภัตรา	นาย บาฮีกิง หามะ 086-2856949 นายสุรนาท ต่อสติ 090-9165541 นายคมฤทธิ แก้วจันทร์ฤทธิ 087-8885912
2	ชุดแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง จำนวน 3 คน (1 ช่วงเวลาปฏิบัติงานมีจำนวน 3 ชุด 1 ชุดประกอบด้วยพนักงาน ช่าง 1 คน และลูกจ้างช่าง 2 คน	นายธวัชชัย สุขสุวรรณ 080-0379699 นายธีรพล สุขศรี 095-0362303 นายแสสุไลมาน แมฮะ 080-9599525	นายปวัน แซ่หลี 091-8490961 ว่าที่ร้อยตรี อธิพงศ์ สุวรรณชาติ 062-8835272 นายสิทธิศักดิ์ ทองเอียด 083-3892781



งานรับชำระเงิน

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล (ทพ.บป.)	นางณัฐพร ศรีสกุลกานต์ เบอร์โทร 089-6533742	นางกาญจนา รอดเดช 095-4397649
2	พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน	นางทัศนีย์ หมวกสกุล เบอร์โทร 087-2931089 นางสุชาดา จันจิตจริงใจ เบอร์โทร 081-0936160	นางสาวโรสมีณี จักชุมณี เบอร์โทร 061-2243122 น.ส.ปานรวี ตั้งโชโต เบอร์โทร 091-0463888

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายย่อย)

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล (ทพ.บป.)	นางณัฐพร ศรีสกุลกานต์ เบอร์โทร 089-6533742	น.ส.อรพรรณ คงเอียด เบอร์โทร 080-4299445
2	พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน	น.ส.จิรารัตน์ แสงขจร เบอร์โทร 093-5758001 น.ส.ณกมล นวลอนงค์ เบอร์โทร 094-7156968	นางกาญจนา รอดเดช 095-4397649 นางอรยา ไชยเดช เบอร์โทร 063-3659926

งานจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล (ทพ.บป.)	นางณัฐพร ศรีสกุลกานต์ เบอร์โทร 089-6533742	น.ส.อรพรรณ คงเอียด เบอร์โทร 080-4299445
2	พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 2 คน	น.ส.จิรารัตน์ แสงขจร เบอร์โทร 093-5758001	น.ส.อรพรรณ คงเอียด เบอร์โทร 080-4299445

งานรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า (ทพ.บค.)	นายสุนทร เจนวิทยานันท์ เบอร์โทร 086-8664868	นายภูริรัช อภิภูธนาบุตร 084-9975069
2	พนักงานช่าง/ลูกจ้างช่าง	นายณัฐพล เพ็ชรพันธ์ 087-3961139	นายมานพ หน่อแก้ว เบอร์โทร 089-8690176



งานติดตั้งมิเตอร์

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกมิเตอร์ (ทม.มต.)	นายประจวบ สีมาก เบอร์โทร 089-1974800	นายสุธี โชติพานิช เบอร์โทร 081-2750083
2	ชุดงานติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 5 คน (พนักงานช่าง 1 คน และ คนงาน 4 คน)	นายหม่อมดอสมิ หะยีสะบูติง เบอร์โทร 080-7102922	นายเอกพงศ์ คงสวัสดิ์ เบอร์โทร 080-7071657

งานจัดหาวัสดุ

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกคลังวัสดุ (ทม.คพ.)	น.ส.ธัญญามาศ ศศิบุญรัตน์ เบอร์โทร 083-1866263	นายพรพงษ์ จินา เบอร์โทร 083-5919614
2	พนักงานแผนกคลังวัสดุ จำนวน 2 คน	นายพรพงษ์ จินา เบอร์โทร 083-5919614 นายวันภูเลื้อย ตะวันดีอราแม เบอร์โทร 0877981843	น.ส.ซูไรณี สาและ เบอร์โทรคัพพ์ 080-1386225

งานยานพาหนะ

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง (ทม.กส.)	นายชาญวิทย์ สติโชคธีระกุล เบอร์โทร 085-8323201	นายสมพล พูลคำ เบอร์โทร 081-7486036
2	พนักงานขับรถ	นายวทัณญ วงศ์คำอินทร์ เบอร์โทร 089-8691552	ว่าที่ รต. ญัฐพงษ์ ชุมยวง เบอร์โทร 0936346172

งานซ่อมแซมแก้ไขระบบจำหน่าย

ลำดับ	ตำแหน่ง	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานหลัก	ชื่อ-สกุลผู้ปฏิบัติงานสำรอง
1	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	ศราวดี ช่วยรอด เบอร์โทร 089-7814850	นายสฤษฎ์ วิชากร เบอร์โทร 081-0168998





ภาคผนวก 3 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายใน กฟภ.

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้	073-262700,262528-34
2	ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย เขต 3	074-216621
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส	073-532306
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อ.ตากใบ	073-581502
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อ.ระแงง	073-671029
6	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อ.รือเสาะ	073-571194
7	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อ.ยี่งอ	073-591124
8	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อ.บาเจาะ	073-599125
9	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อ.จะแนะ	073-589126
10	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อ.เจาะไอร้อง	073-544128
11	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อ.ศรีสาคร	073-561212
12	สถานีไฟฟ้านราธิวาส	073-532158
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		



ภาคผนวก 4 : รายชื่อและข้อมูลการติดต่อสื่อสารหน่วยงานภายนอก

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์
1	ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส	073-642637
2	หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนราธิวาส	073-532210-2
3	ค่ายจุฬาภรณ์	073-565386
4	ค่ายกัลยาณิวัฒนา	073-530811
5	สถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส	073-513105
6	สถานีดับเพลิง(ถนนจตุรศรีศรมิ)	073-511064 , 073-515775 , 199
7	สถานีดับเพลิง (ถนนจำรูญนรา)	073-512473
8	โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์	073-510997-99
9	ศูนย์ควบคุมระบบไฟฟ้ากำลัง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	073-532159
10	การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส	073-532143
11	แขวงทางหลวงนราธิวาส	073-511108
12	แขวงทางหลวงชนบทนราธิวาส	073-532139
13	เคเบิลทีวีนราธิวาส	073-532111
14	ท่าอากาศยานจังหวัดนราธิวาส	073-565110
15	มูลนิธิเมตตาธรรมนราธิวาส	073-511515
16	มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	073-709 030
17	วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส	073-511174
18	โรงเรียนนราธิวาส	073-541771
19	โรงเรียนนราสิกขาลัย	073-511115
20	โรงเรียนอัสตังเกียะห์ อิสลามียะห์	073511292
21	วิทยาลัยสารพัดช่างนราธิวาส	073-511821
22	ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส	073-642637
23		
24		



ภาคผนวก 5 : คำอธิบายตำแหน่ง และหน่วยงาน

อักษรย่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
กฟภ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สนญ.	สำนักงานใหญ่
กฟช.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต
กฟจ.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
ผวก.	ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก.	รองผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
รผก. ภ 1-4	รองผู้ว่าการสายงานการไฟฟ้าภาค 1-4
ผชก.(ต3)	ผู้ช่วยผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต
อฝ.	ผู้อำนวยการฝ่าย
อฝ.ปบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
อฝ.วบ.	ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
อฝ.บพ.	ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า
ผจก.	ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กรท.	กองระบบสารสนเทศ
กรส.	กองระบบการสื่อสาร
รจก. (ท)	รองผู้จัดการ (เทคนิค)
รจก. (อ)	รองผู้จัดการ (อำนวยการ)
รจก. (ล)	รองผู้จัดการ (ลูกค้า)
รจก. (บ)	รองผู้จัดการ (บริหาร)
หผ.บห.	หัวหน้าแผนกบริหารงานทั่วไป
หผ.บป.	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล
หผ.คพ.	หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ
หผ.บค.	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
หผ.วต.	หัวหน้าแผนกวิศวกรรมและการตลาด
หผ.มต.	หัวหน้าแผนกมิเตอร์
หผ.ปบ.	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
หผ.กส.	หัวหน้าแผนกก่อสร้าง
นตก.	นิติกร
พคค.	พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์
นทน.(จป.ว)	นักปฏิบัติงานเทคนิค (ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับวิชาชีพ)
นปส.	นักประชาสัมพันธ์
ผบห.	แผนกบริหารงานทั่วไป
ผบป.	แผนกบัญชีและประมวลผล



อักษรย่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
ผคพ.	แผนกคลังพัสดุ
ผบค.	แผนกบริการลูกค้า
ผвт.	แผนกวิศวกรรมและการตลาด
ผมต.	แผนกมิเตอร์
ผปบ.	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ผกส.	แผนกก่อสร้าง