



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ภาคผนวก 4

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

ศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)

งานจ้างจัดหา พัฒนา และติดตั้งระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง
(Outage Management System: OMS)



สารบัญ

1. ข้อกำหนดศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk).....	1
2. ข้อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)	1
3. ข้อกำหนดบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)	1
4. ข้อกำหนดการแปลงเปลี่ยนบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk).....	2



1. **ข้อกำหนดศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)**
 - 1.1 ผู้รับแจ้งต้องจัดหาและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง พร้อมซอฟต์แวร์และสิทธิการใช้งาน ณ สถานที่ที่ กฟผ. กำหนดให้เป็นศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)
 - 1.2 ผู้รับแจ้งต้องจัดหาสถานที่สำรองให้สามารถเข้าใช้งานได้ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน
 - 1.3 ผู้รับแจ้งต้องมีช่องทางให้บริการติดต่อสื่อสารกับผู้แจ้งหรือผู้ใช้งานโดยตรงอย่างน้อย ดังนี้
 - (1) โทรศัพท์
 - (2) อีเมล (E-mail)
 - (3) LINE Application
 - 1.4 ผู้รับแจ้งต้องแบ่งช่วงเวลาการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ผลัด/กะ โดยมีจำนวนบุคลากรต่อกะ/ผลัด ไม่น้อยกว่า 2 คน ดังนี้
 - (1) ผลัด/กะ ที่ 1 ช่วงเวลา 09.00 น. – 17.00 น.
 - (2) ผลัด/กะ ที่ 2 ช่วงเวลา 17.00 น. – 01.00 น.
 - (3) ผลัด/กะ ที่ 3 ช่วงเวลา 01.00 น. – 09.00 น.หรือผู้รับแจ้งจะพิจารณากำหนดช่วงเวลาและจำนวนบุคลากรตามความเหมาะสม โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก กฟผ. ก่อน
 - 1.5 ผู้รับแจ้งต้องควบคุมดูแลบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk) ให้ปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง และกฎเกณฑ์ตามที่ กฟผ. กำหนด
2. **ข้อกำหนดหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)**
 - 2.1 ให้บริการรับแจ้งปัญหา แก้ไขปัญหา และสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
 - 2.2 ให้บริการด้วยภาษาไทยเป็นหลัก
 - 2.3 ให้บริการด้วยความสุภาพ
 - 2.4 ให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมง 7 วัน
 - 2.5 จัดทำรายงานการรับแจ้งปัญหาและการแก้ไข (Incident and Corrective Action Report)
3. **ข้อกำหนดบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)**

บุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk) ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังนี้

 - 3.1 คุณสมบัติ
 - (1) สัญชาติไทย
 - (2) อายุไม่ต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์



(3) มีคุณสมบัติและประสบการณ์ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(3.1) ปริญญาตรีขึ้นไป ทุกสาขา

(3.2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาด้านไฟฟ้า หรือสาขาด้านคอมพิวเตอร์ หรือสาขาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องมีประสบการณ์ทำงานตรงกับลักษณะงานในสาขานั้น ไม่น้อยกว่า 3 ปี

(3.3) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาด้านไฟฟ้า หรือสาขาด้านคอมพิวเตอร์ หรือสาขาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องมีประสบการณ์ทำงานตรงกับลักษณะงานในสาขานั้น ไม่น้อยกว่า 6 ปี

3.2 ลักษณะต้องห้ามอย่างหนึ่งอย่างใด

(1) เป็นผู้ไร้ความสามารถ ผู้เสมือนไร้ความสามารถ บุคคลวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ หรือเป็นโรคที่อันตรายร้ายแรง ดังนี้

(1.1) วัณโรคในระยะแพร่กระจายเชื้อ

(1.2) โรคเท้าช้างในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจแก่สังคม

(1.3) โรคติดยาเสพติดให้โทษ

(1.4) โรคพิษสุราเรื้อรัง

(1.5) โรคติดต่อร้ายแรงหรือโรคเรื้อรังที่ปรากฏอาการเด่นชัดหรือรุนแรง และเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

(2) เป็นผู้อยู่ในระหว่างพักงาน พักราชการ หรือให้ออกจากราชการไว้ก่อน ตามกฎหมาย

(3) เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดีจนเป็นที่รังเกียจของสังคม

(4) เป็นบุคคลล้มละลาย หรือเคยเป็นบุคคลล้มละลายทุจริต

(5) เป็นผู้เคยถูกลงโทษไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากงาน เพราะทุจริตต่อหน้าที่

(6) เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่โทษสำหรับความผิดที่กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ หรือพ้นโทษแล้วเกินห้าปี

(7) เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินเพราะร่ำรวยผิดปกติ หรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

4. ข้อกำหนดการแปลงเปลี่ยนบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งปัญหาและสนับสนุนการใช้งานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS Helpdesk)

4.1 กรณีผู้รับจ้างแปลงเปลี่ยนบุคลากร บุคลากรทดแทนนั้นต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามที่กำหนดตามข้อ 3

4.2 กฟภ. สงวนสิทธิ์ในการแจ้งให้ผู้รับจ้างแปลงเปลี่ยนบุคลากร ในกรณีอย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งหมด โดย กฟภ. ไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ไม่ว่าค่าใช้จ่ายทางตรงหรือทางอ้อม ดังนี้

(1) ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง และกฎเกณฑ์ตามที่ กฟภ. กำหนด

(2) ขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

(3) ได้รับการร้องเรียน หรือมีพฤติการณ์อื่นใด ที่ กฟภ. พิจารณาแล้วไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

1. ลงนาม ประธานกรรมการ 2. ลงนาม กรรมการ

3. ลงนาม กรรมการ 4. ลงนาม กรรมการ 5. ลงนาม กรรมการ