



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# สรุปข้อตรวจพบที่มีนัยสำคัญ ไตรมาส 2/2566

## กองวางแผนและพัฒนางานตรวจสอบ

### สำนักตรวจสอบภายใน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# ข้อตรวจพบที่มีนัยสำคัญ ไตรมาส 2/2566

## 1. กระบวนการบริหารธุรกิจเสริม (AU.S05.0200)

### ผลการตรวจสอบ

การกำหนดเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ต่ำกว่าเกณฑ์ประเมินความสำเร็จ สคร.

### ข้อเสนอแนะ

นำผลการดำเนินงานในปีก่อนหน้ามาเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์และปรับปรุงค่าเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ให้สอดคล้องกับความสามารถในการหารายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่องของ กฟภ. รวมถึงทบทวนค่าเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

## 2. ระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1 : 2018 (SA.66.0300)

### ผลการตรวจสอบ

1. การจัดการคำร้องขอใช้บริการ (Service request) ส่วนของการบันทึกและจำแนกประเภทการปฏิบัติตามคำร้อง การปิดจบคำร้องยังไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนด ดังนี้
  - ไม่บันทึกคำร้องขอใช้บริการผ่านระบบ
  - ไม่จำแนกประเภทคำร้องขอใช้บริการ
2. เป้าหมายระยะเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการ ตามการรายงานข้อตกลงการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายระยะเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการที่ประกาศใช้
3. แผนงานบริการมีการระบุรายละเอียดไม่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เช่น ไม่ระบุเวอร์ชันขั้นต่ำของการใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ safari, ไม่ระบุหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับการออกแบบและการนำบริการมาใช้งาน
4. การระบุ Configuration Item ของบางบริการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ DDOC รหัส software01ระบบปฏิบัติการ Microsoft SQL Server ระบุประเภทเป็น Virtual Machine
5. บางบริการไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงอัปเดต Patch Version ของ Software ที่ใช้ดำเนินการ
6. พื้นที่สำหรับวางเอกสารเพื่อเผยแพร่ใน WinSCP ที่ประกาศใช้เดิม และพื้นที่ประกาศใช้เผยแพร่เอกสารอย่างเป็นทางการในปัจจุบันบนเว็บไซต์ ISO/IEC 20000-1 ยังมีเอกสารที่ไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ใน Document Master และ Version ของบางเอกสารที่เผยแพร่ทั้ง 2 แหล่งไม่ตรงกัน
7. การจัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจให้พนักงาน กฟภ. ไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการโดยตรง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

8. งานบริการที่มีผลคะแนนความพึงพอใจลดลงจากการประเมินครั้งก่อน ไม่มีการนำมาทบทวนหรือวิเคราะห์สาเหตุ
9. การกำหนดปัจจัยเสี่ยง และระบุเกณฑ์ผลกระทบเชิงบวก หรือผลกระทบเชิงลบ เป็นเกณฑ์การคัดเลือก เพื่อนำมาบริหารความเสี่ยง พบว่ามีเกณฑ์การพิจารณาเลือกผลกระทบเชิงบวกหรือผลกระทบเชิงลบที่ไม่ชัดเจน

#### ข้อเสนอแนะ

1. เห็นควรให้คณะทำงานฯ มีการสอบถามการบันทึกข้อมูลคำร้องขอใช้บริการและการดำเนินการให้ถูกต้อง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องต่อการรายงานผล ให้มีการทบทวนสื่อสารความรู้และความเข้าใจการแจ้งข้อมูลปัญหาจากการให้บริการผ่านทางช่องทาง PEA Service Desk เพื่อให้ผู้รับผิดชอบบันทึกคำร้องขอใช้บริการในระบบได้ครบถ้วน
2. เห็นควรทบทวนข้อตกลงการให้บริการของเอกสารรายงานคำร้องขอใช้บริการให้สอดคล้องกับข้อตกลงให้บริการที่ประกาศใช้อย่างสม่ำเสมอ และสื่อสารวิธีการรายงานผลประจำเดือนให้หน่วยงานผู้ให้บริการรับทราบ
3. ควรสื่อสารวิธีการระบุรายละเอียดของเอกสารแผนการจัดการบริการ และควรทบทวนเอกสารแผนการจัดการบริการ และค่าความเป้าหมายให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สม่าเสมอ
4. เห็นควรทบทวนการจัดการองค์ประกอบ (CIs) อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสื่อสารการระบุ Configuration Items ให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน
5. ควรกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา และทำการทดสอบ Patch version ใหม่ ในเครื่องแม่ข่ายเสมือนก่อนดำเนินการอัปเดต Patch Version ในระบบ Production ให้เป็นปัจจุบัน
6. เห็นควรพิจารณากำหนดพื้นที่ประกาศใช้เอกสารเป็นหลักเพียงจุดเดียว รวมถึงยกเลิกพื้นที่ประกาศใช้ที่ไม่ได้ใช้งาน และเวียนย้าให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ พร้อมทั้งทบทวนเอกสารในพื้นที่ประกาศใช้ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน
7. เห็นควรให้หน่วยงานเจ้าของบริการพิจารณาจัดส่งแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการให้ตรงเป้าหมาย เพื่อให้ได้รับผลการประเมินจาก ผู้ใช้บริการตรงตามเป้าหมาย และควรวิเคราะห์หาสาเหตุ กรณีที่ผลคะแนนความพึงพอใจลดลง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป
8. ควรทบทวนการกำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อใช้ในการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงภายในและการประเมินระดับความเสี่ยง ในการนำไปพิจารณาเลือกแนวทางจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ