



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สรุปข้อตรวจพบที่มีนัยสำคัญ ไตรมาส 3-4/2566

กองวางแผนและพัฒนางานตรวจสอบ
สำนักตรวจสอบภายใน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบที่มีนัยสำคัญ ไตรมาส 3-4/2566

1. กระบวนการวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (AU.C02.0100)

ผลการตรวจสอบ

การสอบทานตามสายบังคับบัญชาและสามารถจัดทำรายงานฯ ได้แล้วเสร็จตามกำหนด หากแต่ยังพบว่ากิจกรรมบางขั้นตอนใช้ระยะเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจข้อมูลจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรให้ผู้บริหารควบคุม/มอบหมายผู้รับผิดชอบ ติดตาม บันทึก รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการ/แผนงาน ตามแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า (Progress Report) ตามข้อตรวจพบให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน กรณีพบว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในส่วนของการดำเนินงานนำส่งข้อมูลความก้าวหน้าของโครงการฯ ล่าช้า หรือมีสาเหตุอื่นอันส่งผลให้ไม่สามารถรายงานผลความก้าวหน้าของโครงการ/แผนงานได้ ให้จัดทำหนังสือรายงานผลตามสายบังคับบัญชา ได้รับทราบ เพื่อดำเนินการติดตามและวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคต่อไป

2. กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (AU.C04.0100)

ผลการตรวจสอบ

1. การเบิกจ่ายผลิตภัณฑ์คอนกรีตระหว่างงบโครงการ งบลงทุน และงบผู้ใช้ไฟ ขาดการควบคุมให้ถูกต้องตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร
2. การบันทึกวันที่บันทึกทรัพย์สิน ไม่ถูกต้อง
3. การจัดทำแผนงานและรายงานความก้าวหน้า งานก่อสร้างไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

1. หารือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางในการควบคุมการเบิกจ่ายผลิตภัณฑ์คอนกรีตและวัสดุอื่น ๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร
2. หน่วยรับตรวจปรับปรุงค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินตามข้อตรวจพบ ให้ถูกต้อง
3. หน่วยรับตรวจจัดทำหนังสือมอบหมายหน้าที่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการตรวจสอบ ความถูกต้องของการบันทึกวันที่ทรัพย์สินพร้อมรายงานผล
4. หน่วยรับตรวจดำเนินการกำกับดูแล ควบคุมการจัดทำแผนงานก่อสร้างระบบไฟฟ้า โดยจัดทำหนังสือมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบจัดทำโครงการ จัดทำแผนงานและรายงานความก้าวหน้าของงานจ้างก่อสร้างระบบไฟฟ้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3. กระบวนการปฏิบัติการระบบจำหน่ายไฟฟ้า (AU.C06.0300)

ผลการตรวจสอบ

1. การควบคุม และ คัดกรองข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไม่เป็นไปตามข้อตกลงกับสำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)
2. สถิติการทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน และตัดตอนยังไม่ลดลง

ข้อเสนอแนะ

1. หากพร้อมกัน กฟข. ทั้ง 12 เขต หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด แนวทางการควบคุม ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน หรือกำหนดให้มีการควบคุมการบันทึกข้อมูล การคัดกรองข้อมูลจากแหล่งที่มาที่แตกต่างกันของข้อมูลให้ถูกต้อง และสื่อสารวิธีการดังกล่าวให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและถือปฏิบัติต่อไป
2. หากพร้อมกัน กฟข. ทั้ง 12 เขต หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดแนวทางแผนการควบคุมสถิติการทำงานของอุปกรณ์ป้องกัน และตัดตอน ให้สามารถวัดประสิทธิภาพได้ เช่น ตัวชี้วัด เป็นต้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับในการจัดทำแผนการดำเนินงานในปีถัดไป

4. กระบวนการบริการและสนับสนุนลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (AU.C08.0200)

ผลการตรวจสอบ

1. ไม่มีการกำหนดกระบวนการ/แนวทาง และความถี่ในการพิจารณาปรับปรุง ระเบียบ หลักเกณฑ์ ฯ แนวทางปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เป็นลายลักษณ์อักษร และยังไม่มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติ และคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน
2. อนุมัติค่าธรรมเนียมล่าช้าเกินกว่า 3 วันทำการ (นับจากวันที่ผู้รับบริการยื่นยันพาดสายสื่อสาร)
3. ไม่มีการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการหนี้ค่าสมทบ และค่าบริการพาดสายสื่อสารก่อนหมดอายุความ และติดตามหนี้ ไม่ครบถ้วน
4. ไม่มีการจัดทำแผนงานตรวจสอบการละเมิดประจำปี และไม่มีการสร้างใบสั่งขาย เพื่อใช้ในการติดตามผล
5. ไม่มีการกำหนดกระบวนการ/แนวทาง ในการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีการนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ของงานพาดสายสื่อสารมาจัดทำแผนปรับปรุงแนวทางการให้บริการฯ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อเสนอแนะ

1. ให้องค์กรที่รับผิดชอบ กำหนดกระบวนการ/แนวทาง และความรู้ในการพิจารณาปรับปรุงระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำแผนงาน เพื่อทบทวน/ปรับปรุง ที่ยังไม่มีทบทวน
2. ให้ กฟข. กำชับให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ฯ แนวทางปฏิบัติ และคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ กฟภ. กำหนด
3. ให้ กฟข. กำหนดแนวทางในการพิจารณาให้อนุญาตร่วมกันภายใน กฟข. หรือ กรณีคำร้องขออนุญาตพาดสายสื่อสารที่ต้องการให้มี การแก้ไขก่อนที่จะอนุมัติ ควรแจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ประกอบการทราบ หากพ้นกำหนดควรปฏิเสธคำร้องในระบบ TAMS
4. ให้องค์กรที่รับผิดชอบ กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการหนี้ค่าเช่าพาดสายสื่อสารก่อนหมด อายุความ เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติและแจ้งเวียนให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และถือปฏิบัติ
5. ติดตามเร่งรัดการชำระเงินจากผู้ประกอบการที่ค้างชำระ ให้ครบถ้วนหากผู้ประกอบการไม่ชำระ ให้จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทวงถามไปยังธนาคารผู้ค้ำประกัน
6. ให้ กฟข. นำข้อมูลการละเมิดตั้งแต่ปี 2563 ของ 5 กฟข. จำนวน 215,673,622.74 บาท นำไปจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี และให้ทางหน่วยงานที่รับผิดชอบขยายผลให้ดำเนินการทั้ง 12 กฟข.
7. ให้องค์กรที่รับผิดชอบ เลื่อนการชี้แจงจากเดือนกันยายน มาเป็นเดือนตุลาคม เพื่อรองรับการโยกย้ายแต่งตั้งพนักงาน และจัดทำเป็น VDO เพื่อให้พนักงานที่อาจยังไม่เข้าใจบางประเด็นสามารถเปิดดูวิธีการปฏิบัติย้อนหลังได้
8. ให้องค์กรที่รับผิดชอบ กำหนดกระบวนการ/แนวทางการสำรวจ ความพึงพอใจเป็นลายลักษณ์อักษร และ จัดทำแผนปรับปรุง แนวทางการให้บริการฯ ประจำปี 2567 จากข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตที่ชุดตรวจสอบได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการและพนักงาน กฟภ. รวมถึงข้อตรวจพบจากการตรวจสอบที่ผ่านมาทั้ง 6 กฟข.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

5. กระบวนการบริหารจัดการการส่งพัสดุ (AU.E01.0400)

ผลการตรวจสอบ

1. ค่าจ้างขนส่งของบางหน่วยงาน ไม่มีการปรับลดลงที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับราคาน้ำมันที่ลดลง ซึ่งเกิดจากการจ้างขนส่งพัสดุด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง เป็นรายครั้งตามแผนการขนส่งพัสดุไม่เกิดการแข่งขันด้านราคา อย่างแท้จริง
2. พัสดุประเภทหม้อแปลงรหัสพัสดุเดียวกัน แต่หม้อแปลงมีขนาดของผลิตภัณฑ์ และขนาดของบรรจุภัณฑ์ ไม่เท่ากันของผู้จำหน่ายหม้อแปลงแต่ละราย เนื่องจากแบบมาตรฐานและสเปคไม่มีการกำหนดขนาด (Size) (กว้างxยาวxสูง) ของพัสดุและบรรจุภัณฑ์ ทำให้ต้นทุนการจ้างขนส่งพัสดุประเภทหม้อแปลง สูงขึ้นอย่างน้อย 7.14% - 28.57%

ข้อเสนอแนะ

1. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ กำหนดแนวทางในการปรับเปลี่ยนวิธีการจ้างขนส่งพัสดุจากวิธีเฉพาะเจาะจง เป็นวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) แบบราคาคงที่ไม่จำกัดปริมาณ (OPEN END) เป็นรายปี
2. เห็นควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาหาหรือแนวทางความเป็นไปได้ในการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม เกี่ยวกับแบบมาตรฐานและสเปคของพัสดุให้มีมาตรฐานขนาดและบรรจุภัณฑ์ของพัสดุ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงรับฟังปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางแก้ไขต่อไป

6. กระบวนการสื่อสาร (AU.E04.0200)

ผลการตรวจสอบ

การสำรวจประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่ครอบคลุมถึง การรับรู้ ความพึงพอใจความคาดหวัง และจำนวนตัวอย่างประชากรไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำรวจการรับรู้ ความพึงพอใจในคุณภาพของการสื่อสารประชาสัมพันธ์, การเข้าถึงและการดำเนินชีวิต, ความคาดหวังต่อการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของ PEA เพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ กฟภ. พ.ศ.2565-2567



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

7. กระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย (AU.E06.0500)

ผลการตรวจสอบ

1. การกำหนดสิทธิการเข้าถึงระบบบริหารจัดการโครงข่ายสื่อสาร (Network Management System : NMS) ไม่เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและไซเบอร์ พ.ศ.2566
2. ระบบมิเตอร์อัจฉริยะ AMI สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย (เมืองพัทยา) ยังไม่ได้รับการประเมินช่องโหว่ทางเทคนิค
3. จำนวนของมิเตอร์ที่สัมฤทธิ์ผลการอ่านหน่วยของทุก ๆ วัน ในรอบเดือนรวมกัน มีจำนวนต่ำกว่าร้อยละ 99 ของจำนวนมิเตอร์ทั้งหมด
4. อุปกรณ์ที่สนับสนุนการส่งการระยะไกล ไม่พร้อมใช้งาน
5. การทดสอบความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในรูปแบบ Phishing ให้พนักงาน (Phishing Awareness) ไม่ครอบคลุมทั้งองค์กร
6. การตรวจสอบและวิเคราะห์ช่องโหว่ ด้านระบบสารสนเทศ ไม่ครอบคลุมทุกระบบสารสนเทศ ของ กฟภ.

ข้อเสนอแนะ

1. เห็นควรให้มีการจัดทำหนังสือมอบหมายการ ใช้งานบัญชีร่วมกันของผู้รับผิดชอบระบบ และ ขออนุมัติหัวหน้าหน่วยงานให้ถูกต้องตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและไซเบอร์ พ.ศ.2566 กรณีมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้าย ให้มีการทบทวน สิทธิบัญชีผู้ใช้งานให้ถูกต้องตรงตามผู้ใช้งานปัจจุบัน และเป็นไปตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติฯ
2. เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีด้านข้อมูลสารสนเทศ และให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติฯ จึงเห็นควรให้จัดส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์ช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของระบบมิเตอร์อัจฉริยะ AMI สำหรับผู้ใช้ไฟ รายย่อย (เมืองพัทยา)
3. เห็นควรให้จัดทำหนังสือแจ้งผู้รับจ้างเพื่อติดตามผลการเรียกเก็บค่าปรับของมิเตอร์ที่อ่านข้อมูลไม่ได้ตามเกณฑ์ประสิทธิภาพบริการ (SLA) กรณีที่มีมิเตอร์ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ตามเกณฑ์ เห็นควรให้เร่งจัดเก็บเงินค่าปรับตามข้อเท็จจริงของข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ให้ครบถ้วนโดยเร็วต่อไป
4. ให้ตรวจสอบผลการอ่านหน่วยมิเตอร์ตั้งแต่เดือน พ.ย. 2565 ถึง ณ เดือนปัจจุบัน หากปฏิบัติไม่ได้ตามเกณฑ์ประสิทธิภาพบริการ (SLA) ให้จัดทำหนังสือแจ้งผู้รับจ้าง เพื่อเรียกเก็บเงินค่าปรับให้ครบถ้วนเป็นไปตามสัญญาฯ ต่อไป ทั้งนี้ ควรจัดทำหนังสือแจ้งการเรียกเงินค่าปรับ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อตกลงระดับบริการ (ข้อ 21) ตามที่ผู้รับจ้างนำส่งรายงานการบำรุงรักษาฯ
5. จัดทำแผนประชุมชี้แจง และอบรมให้ผู้ปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา รวมถึงเสนอนวัตกรรมที่ช่วยแก้ไขปัญหาพร้อมทั้ง สรุปรายงานแจ้งให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทราบ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

6. เห็นควรให้มีการพิจารณาระบบสำหรับการสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เช่น การทดสอบความตระหนักรู้ ควรมีรูปแบบการทดสอบให้รองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่เกิดขึ้นและควรให้ครอบคลุมพนักงานทั้งองค์กร
7. จัดส่งข้อมูลตรวจสอบช่องโหว่ที่ดำเนินการแล้วให้หน่วยงานที่รับผิดชอบปรับปรุงข้อมูล และแจ้งเจ้าของระบบที่ยังไม่ได้ตรวจสอบช่องโหว่ มาให้ทำการตรวจสอบ
8. แจ้งแนวทางการจัดลำดับความสำคัญ ให้อำนาจและจัดลำดับฯ เพื่อติดต่อเจ้าของระบบ ให้ส่งระบบดังกล่าวมาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบฯ

8. กระบวนการบริการและสนับสนุนลูกค้าธุรกิจหลัก (AU.C08.0100)

ผลการตรวจสอบ

1. การดำเนินการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟไม่เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการฯ (2 วันทำการ หรือ 5 วันทำการ)
2. ไม่ดำเนินการตรวจนับมิเตอร์คงคลังประจำเดือน
3. มิเตอร์ชำรุด กรณีอยู่ในระยะเวลารับประกันคุณภาพ ไม่ได้ดำเนินการเคลมประกันตามระยะเวลาที่กำหนด
4. การปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้า หรือการเปลี่ยนหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1. หผ.บค./หผ.บต. ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบมาตรฐานฯ ให้บันทึกผลการตรวจสอบให้ทันตามกรอบเวลาอย่างเคร่งครัด
2. หผ.บค./หผ.บต. เน้นย้ำการปฏิบัติงานของ ผู้ที่มีหน้าที่รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับชำระเงินก่อนผ่านการตรวจสอบมาตรฐานระบบไฟฟ้าให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด
3. หผ.บค./หผ.บต. จัดทำประมาณการจัดหา จัดเตรียมมิเตอร์ขนาดต่าง ๆ ให้มีพร้อมรองรับความต้องการของผู้ขอใช้ไฟฟ้าโดยพิจารณาจากสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. หผ.บค./หผ.บต. กำกับดูแลติดตาม ผู้รับผิดชอบติดตั้งมิเตอร์ให้ดำเนินการ ตามมาตรฐานการบริการอย่างเคร่งครัด เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด
5. หผ.มต./หผ.บต. กำกับดูแล และติดตามให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจนับมิเตอร์คงคลังอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน ตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานการตรวจนับมิเตอร์คงคลังประจำเดือนและสมุดคุมการเบิกจ่ายมิเตอร์, การลงนามผู้เบิกจ่าย และรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วนทุกครั้ง อย่างเคร่งครัด
6. ผจก.ควรติดตามรายงานการตรวจนับมิเตอร์ประจำทุกเดือนอย่างเคร่งครัด
7. ดำเนินการหาผู้รับผิดชอบ กรณีมิเตอร์ชำรุดที่อยู่ในเงื่อนไขระยะเวลาการรับประกันคุณภาพ ณ วันที่ถอนคืน แต่ไม่ดำเนินการส่งเคลมประกันจนหมดระยะเวลารับประกันคุณภาพ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

8. จัดทำหนังสือเวียนชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีมิเตอร์ชำรุดที่อยู่ในระยะเวลารับประกันคุณภาพ ให้ดำเนินการเคลมประกันตามระยะ เวลาที่กำหนด และกำกับดูแลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องติดตามสถานะมิเตอร์ชำรุดที่ต้องส่งเคลมประกัน เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ
9. ให้ พบช. ทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่-รายย่อย เร่งพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง และตั้งหนี้เพื่อเรียกเก็บเงินจากผู้ไฟฟ้าให้ครบถ้วนต่อไป
10. ในทุก ๆ เดือนให้ พบช. ทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย เรียงรายงานรายละเอียดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (ZDMR101) เพื่อจัดทำทะเบียนคุมและพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าย้อนหลังให้ครบถ้วนทุกราย และรายงานให้ หัวหน้าแผนกสอบทานความครบถ้วน
11. ให้ ผผ.บป./ผผ.บง. สอบทานความถูกต้องของการพิจารณาปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้าทุกกรณีอย่างสม่ำเสมอ

9. กระบวนการกำกับบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุน (AU.S05.0300)

ผลการตรวจสอบ

การส่งต่อข้อมูลจากฝ่าย/หน่วยธุรกิจที่ทำหน้าที่ดูแลโครงการฯ ให้แก่ฝ่ายบริหารสินทรัพย์และกำกับการลงทุน (ผบก.) ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแล มีการจัดส่งข้อมูลแตกต่างกัน รวมทั้งบางบริษัทร่วมทุนที่เริ่มดำเนินธุรกิจแล้วไม่พบว่ามี การส่งต่อข้อมูลจากฝ่าย/หน่วยธุรกิจที่ทำหน้าที่ดูแลโครงการ ให้แก่ฝ่ายบริหารสินทรัพย์และกำกับการลงทุน (ผบก.)

ข้อเสนอแนะ

จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อกำหนดกระบวนการในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทร่วมทุนที่เป็นแนวทางเดียวกันอย่างชัดเจน โดยกำหนดในลักษณะผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow) ให้ครอบคลุมทั้งในส่วนการส่งต่อข้อมูลจากฝ่าย/หน่วยธุรกิจ ที่เป็นเจ้าของผู้ดูแลโครงการ มายังฝ่ายบริหารสินทรัพย์และกำกับการลงทุน (ผบก.) และส่วนของการติดตามผลการดำเนินงานของ บริษัทร่วมทุน ให้เป็นไปตามที่ฝ่ายบริหารสินทรัพย์และกำกับการลงทุน (ผบก.) กำหนดไว้ และสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

10. กระบวนการออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (AU.C03.0100)

ผลการตรวจสอบ

1. การจัดทำ/ปรับปรุงข้อกำหนดทางเทคนิคดำเนินการแล้วเสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลา
2. การเผยแพร่แบบมาตรฐานระบบไฟฟ้าในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน
3. การเผยแพร่และทบทวนแบบมาตรฐานของระบบไฟฟ้า (ด้านโยธา) ไม่เป็นปัจจุบัน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อเสนอแนะ

1. มอบหมายผู้รับผิดชอบปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน โดยกำหนดรายละเอียดการจัดทำ/ปรับปรุงข้อกำหนดทางเทคนิคแต่ละขั้นตอน ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานในปัจจุบัน
2. ปรับปรุงการเผยแพร่แบบมาตรฐานระบบไฟฟ้าให้ถูกต้อง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการตรวจสอบความถูกต้องของการเผยแพร่ แบบมาตรฐานระบบไฟฟ้าในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
3. กำหนดแนวทางในการทบทวน/ปรับปรุงแบบมาตรฐานของงานฐานรากระบบสายส่ง 115 kV โดยกำหนดรายละเอียด ความถี่ ของระยะเวลาในการทบทวนแบบมาตรฐานฯ ให้ชัดเจน

11. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (AU.C07.0400)

ผลการตรวจสอบ

1. การจำแนกประเภทข้อร้องเรียนไม่ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟผ. กำหนด
2. เอกสารประกอบการปิดข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ไม่ครบถ้วน
3. การทบทวนมาตรการป้องกันข้อร้องเรียนไม่ให้เกิดซ้ำ ไม่ถูกต้อง ไม่มีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

1. มอบหมายผู้รับผิดชอบสอบทานการจำแนกประเภทข้อร้องเรียนของ กฟข. และ กฟฟ. ในสังกัด พร้อมทั้งจัดทำหนังสือแจ้งทุกหน่วยงานในสังกัด ควบคุมการบันทึกและจำแนกประเภทข้อร้องเรียนให้ถูกต้อง
2. มอบหมายผู้รับผิดชอบสอบทานการจัดทำแบบฟอร์มประกอบการปิดข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้น พร้อมทั้งเสนอแนะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทดแทนเอกสารในอนาคต
3. จัดทำหนังสือเวียนย้ำความสำคัญของการจัดทำแบบฟอร์มประกอบการปิดข้อร้องเรียน
4. มอบหมายผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงกิจกรรมการควบคุมโดยทบทวนแบบฟอร์มตามคู่มือฯ รวมถึงวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในปัจจุบันเพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

12. กระบวนการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (AU.C05.0200)

ผลการตรวจสอบ

1. การสร้างใบสั่งงานไม่ครบถ้วนตามแผนงาน ๆ ที่กำหนด และการบันทึกยืนยันชั่วโมงการทำงานรวมทั้ง การปรับปรุงสถานะใบสั่งงาน ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง
2. การบำรุงรักษาหม้อแปลงไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด โดยยังพบหม้อแปลงที่ไม่มีประวัติการบำรุงรักษาย้อนหลัง 5 ปี (ตั้งแต่ปี 2562 - 2566)
3. มีการบำรุงรักษาหม้อแปลงสถานะอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สถานะติดตั้ง (INST)
4. การควบคุมการเบิกน้ำมันหม้อแปลงในระบบ SAP ไม่มีประสิทธิภาพโดยพบข้อมูลการเบิกน้ำมันหม้อแปลงไม่ตรงกับการรายงานผลฯ ใน Web Application "BiSME"
5. การบันทึกข้อมูลและการบริหารใบสั่งงานไม่ถูกต้องตามแนวทางที่ กฟภ. กำหนด ได้แก่
 - จำนวนใบสั่งงานไม่ครบถ้วนตามจำนวนหม้อแปลงที่รายงานผลฯ
 - การบันทึกพื้นที่ซ่อมบำรุงไม่ได้อ้างอิงหมายเลขติดตั้ง จากระบบ GIS
 - สถานะใบสั่งงานไม่ถูกต้องตามรายงานผลฯ
6. ข้อมูลหม้อแปลงในระบบงานที่เกี่ยวข้องไม่ตรงกับความเป็นจริง โดยตรวจสอบพบหม้อแปลงที่ไม่มีประวัติ ในระบบ SAP และหม้อแปลงที่ไม่มีรหัสทรัพย์สินของ กฟภ. แต่ตัวเครื่องจริงติดตั้งบนระบบจำหน่ายของ กฟภ.หรือคองคั้งที่คลังพัสดุย่อย
7. การไม่จัดอบรมและทดสอบผู้ควบคุมงานของผู้รับจ้างเกี่ยวกับความรู้และการบำรุงรักษาหม้อแปลง
8. การสำรวจปริมาณต้นไม้ตามแผนงานตัดต้นไม้ประจำปี ไม่ตรงกับสภาพหน้างานจริง

ข้อเสนอแนะ

1. เห็นควรให้ผู้บังคับบัญชาสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความสำคัญของใบสั่งงานในแง่ของการคำนวณและวิเคราะห์ต้นทุนงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการวางแผนในภาพรวมขององค์กรให้ผู้บังคับบัญชาสอบทานใบสั่งงานบำรุงรักษา (ZPM4) ในระบบ SAP การบันทึกยืนยันชั่วโมงการทำงานและการบันทึกปรับปรุงสถานะใบสั่งงานให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วนตามที่แผนงานฯ ที่กำหนด
2. เห็นควรให้นำข้อมูลหม้อแปลงที่ไม่มีประวัติการบำรุงรักษาย้อนหลัง 5 ปี ประกอบการวางแผนและพิจารณาคัดเลือกหม้อแปลงที่จะบำรุงรักษาตามวาระในปีต่อไปสำหรับ กฟข. ให้กำหนดแนวทางหรือสร้างทะเบียนคุมประวัติการบำรุงรักษาหม้อแปลงในภาพรวม เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการวางแผนและพิจารณาคัดเลือกหม้อแปลงที่จะบำรุงรักษาตามวาระประจำปี รวมทั้ง เพื่อให้ กฟฟ. ในสังกัดใช้ในการพิจารณาเปลี่ยนแปลง PEA หม้อแปลง ที่จะบำรุงรักษาตามวาระประจำปี เนื่องจากการสับเปลี่ยน หรือถอนคืนหม้อแปลงตามแผนงานฯ ที่กำหนด



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3. เห็นควรให้เพิ่มการสอบทานสถานะหม้อแปลงที่จะบำรุงรักษาตามแผนงานฯ ในระบบ SAP ก่อนจ่ายงานให้กับผู้รับจ้าง กรณีหม้อแปลงมีสถานะอื่นที่ไม่ใช่สถานะติดตั้งให้พิจารณาเปลี่ยนแปลงหม้อแปลงที่จะบำรุงรักษา และจัดทำหนังสือขออนุมัติเปลี่ยนแปลงฯ เสนอผู้บังคับบัญชาและ ผจก. พิจารณานุมัติพร้อมจัดส่งสำเนาดังกล่าวให้ กฟข. ทราบให้พิจารณามอบหมายหน้าที่รับผิดชอบงานบำรุงรักษาหม้อแปลงให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยควรกำหนดขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานให้ชัดเจน และควรมีผู้รับผิดชอบในงานดังกล่าวอย่างน้อย 2 คน เพื่อความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานและเตรียมความพร้อมกรณีมีการสับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยรับผิดชอบควบคุม ติดตาม และสอบทานความคืบหน้าของงานบำรุงรักษาหม้อแปลงตามวาระเป็นประจำทุกเดือน โดยต้องควบคุมให้การดำเนินการทั้งภาคปฏิบัติและข้อมูลในระบบงานต่าง ๆ ถูกต้อง ตรงกันเพื่อให้การจ่ายเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างถูกต้องตรงกับการปฏิบัติงานจริง
4. เห็นควรให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบการเบิกน้ำมันหม้อแปลงในระบบ SAP เปรียบเทียบกับการรายงานผลฯ ใน Web Application " BiSME" เป็นประจำทุกเดือน กรณีการเบิกน้ำมันหม้อแปลงไม่ตรงกับการรายงานผลฯ ให้แก้ไขการเบิกน้ำมันหม้อแปลงของใบสั่งงานให้ถูกต้องและให้ผู้ปฏิบัติงานเบิกน้ำมันหม้อแปลงในระบบ SAP ทันทีที่ผู้รับจ้างรายงานผลการบำรุงรักษาโดยต้องอ้างอิงข้อมูลต่าง ๆ ให้ถูกต้องตรงกับการปฏิบัติงานจริง ได้แก่
 - เลขที่ ใบสั่งงาน
 - กิจกรรมซ่อมบำรุง
 - PEA หม้อแปลงที่ดำเนินการ
 - ปริมาณการเติมน้ำมันหม้อแปลง
5. เห็นควรให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลใบสั่งงานที่ไม่ถูกต้อง ดังนี้
 - สร้างใบสั่งงานให้ครบถ้วนตามจำนวนหม้อแปลงที่บำรุงรักษาตามแผนงานฯ
 - ตรวจสอบและแก้ไขพื้นที่ซ่อมบำรุงของหม้อแปลงในระบบ SAP โดยให้นำหมายเลขติดตั้งจากโปรแกรม GIS (GISTAG) มาบันทึกเป็นพื้นที่ซ่อมบำรุง
 - ให้พิจารณากำหนด "คำอธิบาย" ของใบสั่งงานให้ชัดเจน เช่น งานบำรุงรักษาหม้อแปลงตามวาระประจำปี 2566 เป็นต้นให้ผู้บังคับบัญชาสอบทานใบสั่งงานและสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความสำคัญของใบสั่งงาน ในแง่ของการคำนวณและวิเคราะห์ต้นทุนงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบจะมีการวัดผลประสิทธิภาพในการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าจากอัตราส่วนของค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Preventive Maintenance/Corrective Maintenance)
6. ข้อมูลหม้อแปลงในระบบงานที่เกี่ยวข้องไม่ตรงกับความเป็นจริง ให้ตรวจสอบหม้อแปลงที่ไม่มีรหัสทรัพย์สินของ กฟภ. และหม้อแปลงที่ไม่มีประวัติในระบบ SAP ว่าตัวเครื่องจริงยังคงติดตั้งในระบบจำหน่ายหรือคงคลังที่คลังพัสดุ และเป็นหม้อแปลงที่เป็นสินทรัพย์ของ กฟภ. หรือสินทรัพย์ของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากตรวจสอบข้อมูลหม้อแปลงแล้ว ให้จัดส่งหนังสือแจ้ง กฟข. เพื่อปรับปรุงข้อมูลในระบบ SAP ให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

7. เห็นควรให้หารือกับนิติกร ประจำ กฟข. ถึงประเด็นข้อกฎหมาย เรื่องการกำหนดคุณสมบัติของผู้รับจ้างที่ต้องผ่านการทดสอบและได้รับใบรับรองคุณภาพงาน (Certificate) หากนิติกรเห็นควรว่าเป็นการกีดกันผู้รับจ้าง ให้จัดทำหนังสือแจ้งเหตุผลและความจำเป็นเพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานฯ ต่อไปกรณีที่ไม่ถือว่าเป็นการกีดกันผู้รับจ้าง ให้จัดอบรมและทดสอบผู้รับจ้างของบริษัทเอกชน ในการรับงานจ้างเหมาบำรุงรักษาหม้อแปลงของ กฟภ. โดยกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ควบคุมข้อสอบบททดสอบ เพื่อให้ กฟข. ทั้ง 12 เขต นำไปใช้ในการจัดประชุมผู้รับผิดชอบเพื่อทดสอบผู้รับจ้าง ประจำปีเพื่อพัฒนาคุณภาพของการทดสอบผู้รับจ้างให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และรวบรวมปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการ
8. เห็นควรให้เพิ่มจุดควบคุมเกี่ยวกับการสอบทานความถูกต้องของแผนงานฯ และปริมาณต้นไม้ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน เช่น การสุ่มตรวจสอบ ณ สถานที่จริง หรือใช้ Google street view ในการเช็คข้อมูลเบื้องต้น ก่อนออกไปสำรวจพื้นที่หน้างาน เป็นต้น ให้พิจารณาเพิ่มผู้รับผิดชอบงานต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้าของ กฟภ. อย่างน้อย 2 คน เพื่อความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมกรณีมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายเลื่อนตำแหน่ง หรือผู้ปฏิบัติงานเดิมไม่สามารถทำงานได้ รวมทั้งให้มีการถ่ายทอดหรืออบรมความรู้เกี่ยวกับงานตัดต้นไม้และการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ปฏิบัติงาน

13. กระบวนการด้านการเงิน (AU.E02.0300)

ผลการตรวจสอบ

1. ข้อมูลประวัติผู้ใช้ไฟในระบบ SAP กำหนดเงื่อนไขคลาสบัญชีการชำระเงินและการติดตามหนี้ไม่ถูกต้อง
2. ข้อมูลประวัติผู้ใช้ไฟในระบบ SAP กำหนดเงื่อนไขหม้อแปลงเฉพาะรายการกำหนดเงื่อนไขของหน่วยสูญเสียในหม้อแปลงไฟฟ้าร้อยละ 2 (Operand TRN-LOSS) ไม่ถูกต้อง
3. ใบสำคัญจ่ายที่จ่ายเงินแล้วผู้จ่ายเงินไม่ประทับตรา “จ่ายเงินแล้ว” ที่เอกสารหลักฐานประกอบการจ่ายเงิน และหลักฐานเอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่ครบถ้วน
4. สำเนาสำคัญที่ระบุไว้ในใบกำกับภาษีและรายงานภาษีซื้อไม่ถูกต้อง
5. การเบิกเงินค่าล่วงเวลาวันที่ที่ปฏิบัติงานตรงกับ วันที่ปฏิบัติงานนอกพื้นที่และมีการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงที่พัก

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงจุดควบคุมการปฏิบัติงานด้านการบันทึกข้อมูลประวัติผู้ใช้ไฟในระบบ SAP ในส่วนของการกำหนดเงื่อนไขคลาสบัญชีการชำระเงินและการติดตามหนี้ โดยหน่วยรับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยเปรียบเทียบรายการข้อมูลในระบบ SAP กับข้อมูล CA Master ที่กำหนดเป็นมาตรฐาน และกำหนดให้มีการติดตามสอบทานความถูกต้องของข้อมูลจากผู้บริหารของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

2. ปรับปรุงจุดควบคุมการปฏิบัติงานด้านการบันทึกข้อมูลประวัติผู้ใช้ไฟในระบบ SAP ในส่วนของการกำหนดเงื่อนไขขอแปลงเฉพาะรายโดยหน่วยรับตรวจ ต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยใช้รายงาน T-code : ZBLR075 สนับสนุนการตรวจสอบและกำหนดให้มีการติดตามสอบทานความถูกต้องของข้อมูลจากผู้บริหารของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
3. ปรับปรุงจุดควบคุมด้านใบสำคัญจ่าย โดยผู้บริหารของหน่วยรับตรวจต้องติดตามสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ทำหน้าที่จ่ายเงินให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2558) ใบสำคัญจ่ายที่จ่ายเงินแล้วเอกสารหลักฐานการจ่ายเงินต้องมีการประทับตรา “จ่ายเงินแล้ว” และลงวัน เดือน ปี ที่จ่ายให้ครบถ้วน รวมถึงต้องตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบใบสำคัญจ่ายโดยการสุ่มตรวจสอบเอกสารประกอบใบสำคัญจ่ายที่จ่ายเงินแล้วอย่างสม่ำเสมอ
4. ปรับปรุงจุดควบคุมการปฏิบัติงานในการตรวจสอบสาระสำคัญของที่ระบุไว้ในใบกำกับภาษี โดย ผู้มีหน้าที่ตรวจเอกสารประกอบใบสำคัญจ่ายก่อนจ่ายเงินต้องตรวจสอบความถูกต้องของสาระสำคัญของที่ระบุในใบกำกับภาษีให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานด้านภาษีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2565 หากพบว่าไม่ถูกต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการแก้ไขทันที
5. เวียนย้ายให้พนักงานให้เข้าใจถึงแนวทางปฏิบัติในการเบิกค่าล่วงเวลาและการเบิกค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (ค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พัก) ผู้บริหารของหน่วยงานต้องตรวจสอบรายการเบิกค่าล่วงเวลาและรายการเบิกค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (ค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พัก) ก่อนลงนามอนุมัติการเบิกจ่าย ทุกครั้ง

14. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล (AU.E03.0100)

ผลการตรวจสอบ

การบริหารจัดการข้อมูลของพนักงาน ไม่เป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ข้อเสนอแนะ

กำหนดแนวทางการยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลในฐานะพนักงานใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ชัดเจน เพื่อให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

15. กระบวนการบริการองค์กร (AU.E05.0100)

ผลการตรวจสอบ

1. ไม่มีระบบงาน/ระบบสารสนเทศบริหารจัดการข้อมูล เพื่รองรับการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางขององค์กร
2. การประเมินผลการดำเนินงานซ่อมแซมและบำรุงรักษาไม่ได้นำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการซ่อมแซมและบำรุงรักษา



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อเสนอแนะ

1. ติดตามการจัดทำระบบงานการเบิกจ่ายพัสดุที่อยู่ระหว่างพัฒนาให้แล้วเสร็จ และกำหนดแผนงานในการนำระบบงาน SAP-PM ไว้ในแผนปฏิบัติการของกอง/ฝ่าย
2. เปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดทำเอกสาร จัดส่ง และจัดเก็บไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ไว้ในฐานข้อมูลกลาง (Onedrive)
3. เปลี่ยนแปลงการส่งแบบสอบถามฯ ให้กับหน่วยงานที่เข้ารับบริการโดยตรง และกำหนดให้มีการติดตามความครบถ้วน
4. ปรับปรุงรูปแบบของแบบสอบถามฯ โดยให้มีการระบุข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามฯ พร้อมทั้งสามารถแสดงข้อคิดเห็น/ติชม ได้ และให้มีการนำข้อมูลผลการประเมินฯ ไปวิเคราะห์เพื่อทำแผนงานหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

16. ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 : 2013 (SA.66.0200)

ผลการตรวจสอบ

1. ทะเบียนสิทธิบัญชีผู้ใช้งานและสิทธิภายในระบบฯ ไม่สอดคล้องกัน
2. การสำรองข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานดำเนินการไม่สอดคล้องตามขั้นตอนปฏิบัติของการสอบทานความถูกต้องของข้อมูลสำรองการตั้งค่าอุปกรณ์
3. การประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ส่วนใหญ่ตัวแทนผู้ปฏิบัติงานรวบรวมทรัพย์สินไม่ครบถ้วน และขาดข้อมูลในการประเมินความเสี่ยงทรัพย์สิน
4. การป้องกันจากโปรแกรมไม่ประสงค์ดี ได้รับ Policy การตั้งค่ารอบการสแกนโปรแกรมไม่เป็นไปตามนโยบายฯ ที่กำหนดไว้
5. ผู้ปฏิบัติงานตั้งค่าเครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย และเครื่องลูกข่ายไม่เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรตรวจสอบทะเบียนบัญชีผู้ใช้งานและสิทธิภายในระบบให้เป็นปัจจุบัน
2. ควรดำเนินการทดสอบกู้คืนข้อมูลให้สอดคล้องตามขั้นตอนปฏิบัติการสำรองข้อมูลและทดสอบการกู้คืนข้อมูล
3. ควรรวบรวมทรัพย์สินภายในขอบเขตให้ครบถ้วน และดำเนินการประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาถึงที่มาของความเสี่ยง ปัจจัยเสี่ยง และข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้
4. ควรตรวจสอบ Policy รอบการสแกนของโปรแกรม Trellix Endpoint Security อย่างสม่ำเสมอ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

5. ควบคุมทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และตั้งค่าเครื่องแม่ข่าย, เครื่องลูกข่าย ให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกำหนดไว้

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

ผลการตรวจสอบ

1. การจัดการคำร้องขอใช้บริการ (Service request) ส่วนของการบันทึกและจำแนกประเภทการปฏิบัติตามคำร้อง การปิดจบคำร้อง ยังไม่ครบถ้วนตามข้อกำหนด ดังนี้
 - ไม่บันทึกคำร้องขอใช้บริการผ่านระบบ
 - ไม่จำแนกประเภทคำร้องขอใช้บริการ
2. เป้าหมายระยะเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการตามการรายงานข้อตกลงการให้บริการไม่สอดคล้องกับเป้าหมายระยะเวลาการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการที่ประกาศใช้
3. แผนงานบริการมีการระบุรายละเอียดไม่ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน เช่น ไม่ระบุเวอร์ชันขั้นต่ำของการใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ safari, ไม่ระบุหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับการออกแบบและการนำบริการมาใช้งาน
4. การระบุ Configuration Item ของบางบริการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ DDOC รหัส software01 ระบบปฏิบัติการ Microsoft SQL Server ระบุประเภทเป็น Virtual Machine
5. บางบริการไม่ได้ดำเนินการปรับปรุงอัปเดต Patch Version ของ Software ที่ใช้ดำเนินการ
6. พื้นที่สำหรับวางเอกสารเพื่อเผยแพร่ใน WinSCP ที่ประกาศใช้เดิม และพื้นที่ประกาศใช้เผยแพร่เอกสารอย่างเป็นทางการ ในปัจจุบันบนเว็บไซต์ ISO/IEC 20000-1 ยังมีเอกสารที่ไม่ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ใน Document Master และ version ของบางเอกสารที่เผยแพร่ทั้ง 2 แหล่งไม่ตรงกัน
7. การจัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจให้พนักงาน กฟผ. ไม่ได้เป็นผู้ให้บริการโดยตรง
8. งานบริการที่มีผลคะแนนความพึงพอใจลดลงจากการประเมินครั้งก่อน ไม่มีการนำมาทบทวนหรือวิเคราะห์สาเหตุ
9. การกำหนดปัจจัยเสี่ยง และระบุเกณฑ์ผลกระทบเชิงบวกหรือผลกระทบเชิงลบเป็นเกณฑ์การคัดเลือก เพื่อนำมาบริหารความเสี่ยง พบว่ามีเกณฑ์การพิจารณาเลือกผลกระทบเชิงบวกหรือผลกระทบเชิงลบที่ไม่ชัดเจน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อเสนอแนะ

1. เห็นควรให้คณะทำงานฯ มีการสอบถาม การบันทึกข้อมูลคำร้องขอใช้บริการและการดำเนินการให้ถูกต้อง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องต่อการรายงานผล ให้มีการทั้งสื่อสารความรู้และความเข้าใจการแจ้งข้อมูลปัญหาจากการให้บริการผ่านทางช่องทาง PEA Service Desk เพื่อให้ผู้รับผิดชอบบันทึกคำร้องขอใช้บริการในระบบได้ครบถ้วน
2. เห็นควรทบทวนข้อตกลงการให้บริการของเอกสารรายงานคำร้องขอใช้บริการให้สอดคล้องกับข้อตกลงให้บริการที่ประกาศใช้อย่างสม่ำเสมอและสื่อสารวิธีการรายงานผลประจำเดือนให้หน่วยงานผู้ให้บริการรับทราบ
3. ควรสื่อสารวิธีการระบุรายละเอียดของเอกสารแผนการจัดการบริการและควรทบทวนเอกสารแผนการจัดการบริการ และค่าความเป้าหมายให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สม่าเสมอ
4. เห็นควรทบทวน การจัดการองค์ประกอบ (CIs) อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสื่อสารการระบุ Configuration Items ถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน
5. ควรกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาและทำการทดสอบ Patch version ใหม่ ในเครื่องแม่ข่ายเสมือนก่อนดำเนินการอัปเดต Patch Version ในระบบ Production ให้เป็นปัจจุบัน
6. เห็นควรพิจารณากำหนดพื้นที่ประกาศใช้เอกสารเป็นหลักเพียงจุดเดียว รวมถึงยกเลิกพื้นที่ประกาศใช้ที่ไม่ได้ใช้งาน และเวียนย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ พร้อมทั้งทบทวนเอกสารในพื้นที่ประกาศใช้ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน
7. เห็นควรให้หน่วยงานเจ้าของบริการพิจารณาจัดส่งแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการให้ตรงเป้าหมาย เพื่อให้ได้รับผลการประเมินจากผู้ใช้บริการตรงตามเป้าหมาย และควรวิเคราะห์หาสาเหตุกรณีที่ผลคะแนนความพึงพอใจลดลง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานต่อไป
8. ควรทบทวนการกำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนและเหมาะสมเพื่อใช้ในการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงภายในและการประเมินหาระดับความเสี่ยงในการนำไปพิจารณาเลือกแนวทางจัดการความเสี่ยง อย่างมีประสิทธิภาพ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

18. ระบบกำกับดูแลที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) ตามมาตรฐาน ISO 38500 (SA.66.0400)

ผลการตรวจสอบ

1. ตัวชี้วัดของดัชนีวัดผลลัพธ์กระบวนการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITG Key Performance Index) ผลการดำเนินงานไม่ถูกต้องครบถ้วน ดังนี้
 - บันทึกตัวชี้วัดเป็น 0% จากเป้าหมาย 100%
 - ตัวชี้วัดบางรายการไม่ได้บันทึกผลการดำเนินงาน
 - ตัวชี้วัดบางรายการไม่สามารถเก็บข้อมูลได้จริงตามที่กำหนดได้
2. ข้อหารือ/ข้อสั่งการ จากการประชุมรายยุทธศาสตร์ พบว่าบางแผนงาน/โครงการ ไม่ได้นำสารสนเทศที่สำคัญที่ได้จากสรุปในที่ประชุมมาบันทึกใน DTO Dashboard และบางแผนงาน/โครงการนำมาบันทึกในภาพรวมไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์แยกประเภท
3. โครงการภายใต้แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. มีการระบุประเด็นปัญหา (Issue) และประเด็นความเสี่ยง (Risk) ในการดำเนินการโครงการในแต่ละระยะ ทั้งนี้ บางโครงการไม่พบหลักฐานในการประเมินความเสี่ยงของโครงการอย่างครบถ้วน
4. “แนวปฏิบัติการพัฒนาและนำออกใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ กฟภ. (How Dev. Guideline)” พบว่า การจัดทำเอกสารประกอบของแผนงาน/โครงการ ไม่ครบถ้วน ตามขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจตัวชี้วัดให้กับผู้รับผิดชอบและสอบถามการข้อมูลการรายงานผลตัวชี้วัด เพื่อให้ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดถูกต้องตามนิยามคำจำกัดความและวิธีการคำนวณ
2. ควรทบทวนกระบวนการจัดเก็บตัวชี้วัดให้ชัดเจนให้สามารถจัดเก็บได้จริงตามที่กำหนดได้
3. ควรนำประเด็นข้อหารือ/ข้อสั่งการที่ได้จากการประชุมรายยุทธศาสตร์มาวิเคราะห์ เพื่อแยกประเภทข้อสั่งการ ประเด็นปัญหา (Issue) และประเด็นความเสี่ยง (Risk) ออกจากกันอย่างชัดเจน และนำไปบันทึกใน DTO Dashboard เพื่อให้บริหารจัดการและติดตาม การแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงจะถูกประเมินตลอดทุกระยะของแผนงาน/โครงการ และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงพร้อมทั้งสามารถติดตามความเสี่ยงของโครงการที่ได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
5. ควรมีการทบทวน “แนวปฏิบัติการพัฒนา และนำออกใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ กฟภ. (How Dev. Guideline)” กำหนดเอกสารที่ จำเป็นที่ต้องดำเนินการ พร้อมทั้ง สื่อสารให้กับผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและนำออกใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

19. ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ตามพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 (SA.66.0600)

ผลการตรวจสอบ

1. การจัดทำรายการทรัพย์สินยังไม่ครบถ้วน การประเมินความเสี่ยงด้านการควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าในสถานี่ไฟฟ้า และระบบจำหน่ายยังไม่ครอบคลุมถึงการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (KRI) มีการประเมินความเสี่ยงฯ ตามร่างขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงฯ ซึ่งอยู่ระหว่างนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ
2. ยังไม่มีการกำหนดค่าขั้นต่ำด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Baseline Configuration Standards)
3. ไม่ได้นำข้อมูล Logs มาวิเคราะห์ภัยคุกคามทางไซเบอร์
4. การสื่อสารมาตรการเผชิญเหตุเมื่อมีการตรวจพบภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Respond) ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงให้เกิดความเข้าใจต่อผู้ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดกรอบการสอบทานรายการทรัพย์สิน รวมทั้งรอบการประเมินความเสี่ยงด้านการควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าในสถานี่ไฟฟ้า และระบบจำหน่าย ควรหาหรือแนวทางการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (KRI) ที่ชัดเจนและกำหนดกรอบการประเมินช่องโหว่สำหรับระบบการควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้าในสถานี่ไฟฟ้า
2. ควรหาแนวทางกำหนดค่าขั้นต่ำ ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Baseline Configuration Standards) และกำหนดมาตรการสำหรับการใช้สื่อเก็บข้อมูลแบบถอดได้
3. ควรหาแนวทางในการนำข้อมูล Logs ที่มีมาวิเคราะห์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และเฝ้าระวังภัยคุกคาม
4. ควรหาแนวทางการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงหน้าที่การดำเนินการเมื่อเกิดภาวะวิกฤติ และกำหนดให้มีส่วนร่วมในการซ้อมแผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจในบทบาทหน้าที่ยิ่งขึ้น