



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สรุปข้อตรวจพบ
ไตรมาส 2/2563
กองวางแผนและพัฒนางานตรวจสอบ
สำนักตรวจสอบภายใน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

งานตรวจสอบไตรมาส 2/2563

1. กระบวนการบริหารพัสดุ
2. กระบวนการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า
3. กระบวนการบริการและสนับสนุนลูกค้า
4. กระบวนการบริหารจัดการด้านบัญชีและการเงิน
5. กระบวนการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
6. กระบวนการจัดการด้านพลังงาน
7. กระบวนการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ระบบรับชำระเงินและระบบบัญชีผู้ใช้ไฟ (Financial-Contract Accounting : FI-CA)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

1. กระบวนการบริหารพัสดุ

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ไม่มีการสอบทานรายการพัสดุ ไม่เคลื่อนไหว (เกิน 3 ปี) ตามค่าตั้งต้นที่ได้รับอนุมัติ ให้ตรงตามข้อเท็จจริง	ปานกลาง	1. แผนกบริหารพัสดุ เป็นผู้จัดทำข้อมูลพัสดุ ไม่เคลื่อนไหว ส่งให้กองบริหารและจัดการคลังพัสดุ กำหนดรายการพัสดุเป็นค่าตั้งต้น โดยแผนกคลังพัสดุ ไม่ได้สอบทานความถูกต้องของรายการปริมาณ และมูลค่าพัสดุไม่เคลื่อนไหวตามค่าตั้งต้น เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ/พัสดุที่ไม่เคลื่อนไหว เกิน 3 ปีจริง 2. ภายหลังค่าตั้งต้นได้รับอนุมัติ ไม่ได้มีการประชุมร่วมกับคณะกรรมการบริหารพัสดุ-อุปกรณ์ ไม่เคลื่อนไหวของการไฟฟ้าเขต เพื่อปรับปรุง กำหนดค่าตั้งต้นใหม่	1. ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ทำให้เกิดต้นทุน เสียโอกาสในการนำพัสดุไปใช้งาน อีกทั้งต้องเสียบุคลากรและพื้นที่ในการจัดเก็บพัสดุไม่เคลื่อนไหวเกิน 3 ปี	1. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดหารือ เพื่อพิจารณารายการพัสดุไม่เคลื่อนไหว ตามข้อตรวจพบ เพื่อพิจารณานำไปใช้งาน หรือ จำหน่ายออกจากบัญชีหากหมดความจำเป็น ร่วมกับพัสดุไม่เคลื่อนไหวตามค่าตั้งต้น 2. กรณีพบรายการพัสดุที่ไม่จำเป็นต้องใช้ ให้แผนกคลังพัสดุ จัดทำหนังสือสรุปรายการพัสดุไม่เคลื่อนไหว นำส่งแผนกบริหารพัสดุ เพื่อประสานงานกับคณะกรรมการบริหารพัสดุ-อุปกรณ์ไม่เคลื่อนไหวของการไฟฟ้าเขต เพื่อพิจารณาปรับปรุงค่าตั้งต้นให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
2. พัสดुकงคลังไม่เคลื่อนไหว (เกิน 3 ปี) มีการควบคุมไม่เหมาะสม	ปานกลาง	หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ สอบทานรายงานตรวจนับประจำเดือน แต่ไม่ได้สอบทานความครบถ้วนของรายการพัสดุทุกรายการ	พัสดุไม่เคลื่อนไหวอาจเกิดการสูญหาย	1. สำหรับรายการพัสดุไม่เคลื่อนไหว ที่ไม่ได้ตรวจนับในเดือน เมษายน 2563 ให้ผู้รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการตรวจนับในทันที 2. สำหรับการตรวจนับพัสดุประจำเดือนในเดือนถัดไป ให้ตรวจนับพัสดุทุกรายการ และหัวหน้าแผนกคลังพัสดุกงสอบทาน โดยนำยอดคงเหลือพัสดุกงคลัง (T-code: MB52) เปรียบเทียบกับกระดาษทำการตรวจนับให้ครบถ้วนทุกรายการ ทั้งนี้ หากผลการตรวจนับมียอดแตกต่างให้ระบุสาเหตุไว้ในรายงานผลการตรวจนับทุกครั้ง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				หากไม่ทราบสาเหตุของยอดแตกต่าง ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบหาสาเหตุรายการพัสดุที่แตกต่าง ขาด-เกินบัญชี กรณีที่ทราบสาเหตุที่ทำให้เกิดผลต่างจากการตรวจนับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมพัสดุนำที่กชี้แจงสาเหตุไปยังผู้บังคับบัญชาและขออนุมัติปรับปรุงยอดคงเหลือให้ถูกต้อง กรณีที่ไม่สามารถค้นหาสาเหตุพัสดุนำเกินบัญชี ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาขึ้นไปตามลำดับชั้น เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและหรือลงโทษทางวินัยตามหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีที่ไม่สามารถค้นหาสาเหตุพัสดุนำเกินบัญชี ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงและนำเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
3. พาสตุดคลังไม่เคลื่อนไหว (เกิน 3 ปี) ที่หมดความจำเป็น ไม่ถูกจำหน่ายออกจากบัญชีตามที่หลักเกณฑ์กำหนด	ปานกลาง	หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ ชี้แจงว่าอยู่ระหว่างรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณานำพัสดุไม่เคลื่อนไหวไปใช้งาน หรือจำหน่ายออกจากบัญชีตามที่หลักเกณฑ์กำหนด และแผนกคลังพัสดุ ยังไม่ได้รับรายงาน	ทำให้เกิดต้นทุนเสียโอกาสในการนำพัสดุไปใช้งาน อีกทั้งต้องเสียบุคลากรและพื้นที่ในการจัดเก็บพัสดุ ไม่เคลื่อนไหวเกิน 3 ปี	ให้ผู้จัดการของการไฟฟ้าจังหวัด เร่งรัดหรือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมประชุมพิจารณานำพัสดุไปใช้ หรือจำหน่ายออกจากบัญชีโดยเร็ว



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		การประชุมคณะกรรมการบริหารฟีดดูปกรณ ไม่เคลื่อนไหว		



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

2. กระบวนการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ไม่นำส่งพัสดุคืนคลัง ขำรุด/ สับเปลี่ยน/รีดออน จากกรณีต่าง ๆ ดังนี้ 1.1 กรณีตรวจพบอุปกรณ์ชำรุด 1.2 กรณีรถยนต์ชนเสา 1.3 กรณีรีดออนจากงาน แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	สูง	1. พนักงานทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานการนำ พัสดุรีดออนส่งคืนคลัง แต่เนื่องจากปริมาณงาน จำนวนมาก จึงไม่สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่กำหนดได้ 2. ผู้ละเมิดชำระค่าเสียหายล่าช้า 3. พนักงานเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานในการนำซากพัสดุ ที่ชำรุดเสียหายส่งคืนคลัง 4. ผู้ปฏิบัติไม่ให้ความสำคัญกับการส่งคืนพัสดุ รีดออน เนื่องจากเข้าใจว่าซากพัสดุดังกล่าว ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้แล้ว	1. พัสดุรีดออนที่ไม่ได้ส่งคืนคลัง และซากพัสดุ ที่ผู้ละเมิดไม่ประสงค์รับคืนอาจนำไปใช้ในทางไม่สุจริต 2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหาย จากการชำระค่าเสียหายล่าช้า 3. ทำให้การควบคุมคลังพัสดุสำรอง แก่กระแสไฟฟ้า ขัดข้องไม่มีประสิทธิภาพ	1. พนักงานที่เกี่ยวข้องควรชี้แจงอุปกรณ์รีดออน พร้อมทั้งนำอุปกรณ์ส่งคืนคลังพัสดุ 2. กรณีมีการรีดออน/สับเปลี่ยน/แก้ไข อุปกรณ์ ให้นำพัสดุที่รีดออนส่งคืนคลังพัสดุทุกครั้ง 3. ให้ผู้รับผิดชอบสอบถามการเบิก-ส่งคืนพัสดุ เป็นประจำ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อควบคุม มิให้มีการนำพัสดุที่รีดออนกลับมาใช้ในทางมิชอบ ซึ่งถ้าพนักงานไม่ปฏิบัติให้ทำบันทึกว่ากล่าวตักเตือน ผ่านผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน 4. ให้พนักงานผู้เกี่ยวข้องดำเนินการสร้างใบส่งใน ระบบ SAP ให้ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน 5. ให้ผู้รับผิดชอบเร่งรัด และออกหนังสือทวงถาม ให้ผู้ละเมิดมาชำระค่าเสียหาย หากครบกำหนดแล้ว คู่กรณียังไม่เพิกเฉย ให้ส่งเรื่องไปยังนิติกรเขตเพื่อ ดำเนินคดีต่อไป 6. ให้พนักงานผู้เกี่ยวข้องสอบถามความประสงค์ ในการรับซากพัสดุกับผู้ละเมิดก่อนทุกครั้ง หากผู้ละเมิดมีความประสงค์ขอรับซากพัสดุแล้วนั้น ให้ดำเนินการตาม ระเบียบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการละเมิดทรัพย์สินระบบไฟฟ้า พ.ศ.2563 เรื่องการคืนซาก หากผู้ละเมิดมีความประสงค์ ไม่ขอรับซากพัสดุชำรุด ให้นำส่งคืนหน่วยงาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง โดยทำบันทึกแยกเป็นแต่ละรายการ พร้อมทั้งให้เซ็นรับ 7. ให้องค์กรงานที่รับผิดชอบสอบทานการเบิก-ส่งคืนพัสดุ ทุกครั้งเมื่อมีเหตุการณ์ต้นเหตุ 8. ในการเบิกพัสดุทดแทน ให้จัดทำใบส่งคืนโดยอ้างอิงเลขที่ใบสั่งงานพร้อมลงนามผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นหลักฐานในการส่งคืนพัสดุทุกครั้ง 9. ให้คลังพัสดุตรวจสอบพัสดุที่เบิกทดแทนและรับคืนจากพัสดุ ตามจำนวนและรายการที่เบิกทดแทน พร้อมจัดทำใบรับคืนให้เจ้าหน้าที่พัสดุและหัวหน้าแผนก ลงนามให้ครบถ้วน
2. อนุมัติสำรองคลังกระแสไฟฟ้า ขัดข้องปี 2563 เปรียบเทียบกับ รายงานแสดงสต็อกของวัสดุใน คลังสินค้าในระบบ SAP (T - Code: MB52) ไม่ตรงกัน	สูง	1. จากการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้อง พัสตุที่มี การเบิกมากกว่าอนุมัติสำรองคลังสินค้า เกิดจาก การเบิกเพื่อสำรองใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ฝนตกหนัก พายุ เป็นต้น 2. ขาดการตรวจสอบอนุมัติสำรองคลังสินค้า เปรียบเทียบกับรายงานแสดงสต็อกของวัสดุใน คลังสินค้าในระบบ SAP 3. ไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการ เบิก-จ่าย เก็บรักษาและตรวจสอบพัสดุสำรองกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง 4. ผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับการควบคุม	1. พัสตุที่มีมากเกินไปอนุมัติแล้วไม่ได้นำไป ใช้งาน อาจทำให้สูญหายหรือเกิดการชำรุดจากการจัดเก็บได้ 2. พัสตุอาจไม่เพียงพอต่อการกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง 3. ทำให้การตัด-จ่ายอุปกรณ์ในระบบ SAP ไม่เป็น ปัจจุบัน	1. พนักงานช่างผู้ควบคุมคลัง ตรวจสอบยอด รายงานแสดงสต็อกของวัสดุในคลังสินค้าในระบบ SAP เปรียบเทียบกับอนุมัติอุปกรณ์ พัสตุสำรองคลัง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (Safety Stock) ให้เป็น ปัจจุบัน 2. กรณีพัสดุที่มียอดเกินจากค่าตั้งต้น ให้นำพัสดุ ที่เกิน ส่งคืนคลังพัสดุในสังกัดการไฟฟ้านั้นๆ 3. ผู้ควบคุมแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ควรติดตามผลเปรียบเทียบกับยอดดังกล่าวอย่างน้อย เดือนละครั้ง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		และสอบทานคลังพัสดุสำรองงานแก่กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง		
3. การบันทึกเหตุการณ์กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน	สูง	1. พนักงานทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็น เหตุการณ์ที่เร่งด่วน งานที่ไม่ได้มีการเบิกพัสดุเพื่อ ซ่อมแซมจึงไม่ได้เปิดใบสั่งงานในระบบSAP 2. เนื่องจากพัสดुकงคลังมีไม่เพียงพอที่จะทำ การตัดพัสดุ จึงทำให้ใบสั่งงานที่ยังคงค้างไม่ สามารถปิดงานได้ 3. พนักงานผู้ลงบันทึกชั่วโมงการทำงาน ขาดความรอบคอบในการบันทึกชั่วโมงการทำงาน	1. ข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของการจ่ายไฟฟ้าไม่ถูกต้อง ผลการ วิเคราะห์ ขาดความน่าเชื่อถือ 2. พัดุดเบิกกระแสไฟฟ้าขัดข้องเกินกว่า เหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง อาจนำไปใช้ใน ทางไม่สุจริต ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับ ความเสียหายได้ 3. เวลาที่บันทึกชั่วโมงการทำงานไม่สอดคล้องกับ ระยะเวลาปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้ต้นทุนค่าล่วงเวลา ที่ปรากฏไม่ตรงตามข้อเท็จจริง 4. การประเมินประสิทธิภาพของงานแก่กระแส ไฟฟ้าตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟผ. ไม่ตรงกับ ข้อเท็จจริง	1. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรกำชับให้ พนักงาน ให้ลงบันทึกเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบ e-Respond และเปิดใบสั่งงานในระบบ SAP ทุกครั้ง หากบันทึกเป็นปัจจุบันไม่ทัน ให้ดำเนินการ บันทึกเหตุการณ์ลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุ กระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้วบันทึกเหตุการณ์ ในระบบ ภายหลังให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ เรียงรายงาน แสดง ใบสั่งในระบบ SAP MODULE “PM” รายการ ของใบสั่ง T-code : IW39 เพื่อตรวจสอบสถานะ การปิดงานเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งเร่งรัดให้ ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ ปิดใบสั่งงานให้ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และรายงานให้ ผู้จัดการรับทราบ 3. ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบการเบิกพัสดุ เปรียบเทียบกับเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หากพบว่าการเบิกพัสดุเกินให้นาส่งคืนคลังพัสดุ ให้ครบถ้วน 4. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรียงรายงาน แสดง ใบสั่งในระบบ SAP MODULE “PM” รายการของ ใบสั่ง T-code: IW39 เพื่อตรวจสอบการลงบันทึก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ชั่วโมงการทำงานให้ถูกต้อง ตามความเป็นจริง
4. การบันทึกแผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย/หม้อแปลง ในระบบ SAP ไม่สอดคล้องกับแผนตรวจสอบบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าประจำปี 2563 ที่ได้รับอนุมัติ รวมทั้งการดำเนินงานในระบบ APSA (Advance Patrolling System Application) ไม่ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด	สูง	1. ผู้ปฏิบัติทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากปริมาณงานที่มีมาก จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการสร้างแผนตรวจสอบบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ได้ทันเวลา 2. ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใช้ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการบันทึก/ปรับปรุงแผนงานตรวจสอบบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ในระบบ SAP 3. ผู้ปฏิบัติงานมีงานนอกเหนือจากหน้าที่ปกติ และจากสถานการณ์ โควิด-19 ทำให้ไม่ได้ดำเนินการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายในไตรมาสที่ 1/2563 และอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ เช่น กล่องส่งจูดร่อน เป็นต้น 4. พนักงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงว่า อาจเป็นที่ยอมรับได้ ทำให้การบันทึกข้อมูล (รูปภาพ) ในระบบ APSA (Advance Patrolling System Application) เกิดความผิดพลาดได้ แต่มีการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จจริง	1. หากผู้ปฏิบัติไม่สร้างแผนงานบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบ SAP ระบบจะไม่สร้างใบสั่งงานตรวจสอบแบบอัตโนมัติ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่างานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย/หม้อแปลงดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนงานภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ส่งผลให้ความมั่นคงของระบบไฟฟ้ามีประสิทธิภาพลดลง 2. ทำให้การบำรุงรักษาระบบจำหน่ายเชิงป้องกันไม่เป็นไปตามแผนงาน และอาจทำให้ค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย รวมทั้งอาจทำให้หน่วยสูญเสียในระบบเพิ่มมากขึ้น 3. ข้อมูลในระบบไม่ตรงตามข้อเท็จจริง ทำให้ข้อมูลที่น่าไปวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงระบบงานไฟฟ้าคลาดเคลื่อน	1. ให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาขั้นตอนและสร้างแผนตรวจสอบ และบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบ SAP ให้ครบถ้วนสอดคล้องกับแผนงานบำรุงรักษาประจำปี 2563 ที่ได้รับอนุมัติ โดยดำเนินการตามคู่มือ การปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการงานตรวจสอบบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า และสาย Fiber Optic ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2. ให้หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา สอบทานแผนงานบำรุงรักษาหม้อแปลงในระบบ SAP ให้สอดคล้องกับแผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย/หม้อแปลง ประจำปีที่ได้รับอนุมัติทุกครั้ง 3. ให้พนักงานผู้เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลในระบบ APSA (Advance Patrolling System Application) หลังจากมีการเปิดใบสั่งงานทันที 4. ให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการรายงานผลงานตรวจสอบระบบจำหน่ายด้วยกล่องความร้อน (กรณีตรวจพบจูดร่อน) ตามรายงานสรุปผลตรวจสอบระบบจำหน่ายด้วยกล่องความร้อนและการแก้ไข ประจำปี 2563 ลงในระบบ APSA (Advance Patrolling System Application) โดยทันที



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3. กระบวนการบริการและสนับสนุนลูกค้า - กลุ่มผู้ใช้ไฟรายใหญ่

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การสร้างประวัติอัตราค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด	สูง	1. ผู้รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าและข้อมูลหลัก ของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เพียงพอ 2. การบันทึกข้อมูลขนาดหม้อแปลง ส่วนใหญ่ เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ขั้นระบบ SAP และไม่ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบกับการสร้างประวัติอัตราค่าไฟฟ้า	1. กรณีกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้อง ส่งผลให้ต้องมีการพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเสียภาพลักษณ์ หรืออาจมีการพิจารณาคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า 2. การไม่บันทึกขนาดหม้อแปลงในระบบงาน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของอัตราค่าไฟฟ้าที่ใช้คำนวณคิดเงินค่าไฟฟ้า 3. การกำหนดข้อมูลหลักไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อการเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าทำให้ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระข้ามเดือน และส่วนงานอื่นไม่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ได้	1. ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบลักษณะกิจการของผู้ใช้ไฟฟ้า พร้อมทั้งตรวจสอบการกำหนดประเภทอัตราค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง 2. ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบหม้อแปลงที่ติดตั้งใช้งานจริง และบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้อง พร้อมทั้งตรวจสอบประวัติอัตราค่าไฟฟ้า หากไม่สอดคล้องกับหม้อแปลงที่ติดตั้งใช้งานจริง ให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง โดยพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า เพื่อเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้าให้ครบถ้วนต่อไป 3. ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างประวัติอัตราค่าไฟฟ้า ข้อมูลหลักของผู้ใช้ไฟฟ้าจากหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติสำหรับการคิดค่าไฟฟ้าทุกประเภท 4. ควรมีการสอบทานการสร้างประวัติอัตราค่าไฟฟ้า และข้อมูลหลักของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งใหม่หรือกรณีเปลี่ยนแปลงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
2. การคิดเงินค่าไฟฟ้าที่มีสถิติการใช้ไฟฟ้าหรือหน่วยการใช้ไฟฟ้าลดลงผิดปกติ ไม่ดำเนินการพิจารณาเฉลี่ยหรือไม่ดำเนินการพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าย้อนหลัง ให้ครบถ้วน ถูกต้องทันเวลา	ปานกลาง	1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าตั้งต้นไม่เพียงพอ 2. กรณีเพิ่มขนาดหม้อแปลง ระบบไม่ได้นำค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้ามาคำนวณคิดเงินค่าไฟฟ้า โดยไม่ทราบสาเหตุ และไม่มีการสอบทานการคิดเงินค่าไฟฟ้า	1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สูญเสียรายได้ที่ควรจะได้รับตามรอบบิลปกติ 2. การพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าเพิ่มอาจเกิดปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้าและภาพลักษณ์ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเสียหาย	1. กรณีไฟสาธารณะ และไฟทางหลวง ควรให้พิจารณาเฉลี่ยหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มภายในปีงบประมาณ 2563 2. ให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้าเพิ่มให้ถูกต้อง และติดตามเรียกเก็บเงินจากผู้ไฟฟ้าต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		3. ผู้รับผิดชอบที่ทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ไม่ได้รับผลการตรวจสอบความผิดปกติของมิเตอร์ ที่มีระบบอ่านหน่วยอัตโนมัติจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า		3. กรณีมีการสับเปลี่ยนเพิ่ม – ลดขนาด หม้อแปลง ให้ผู้รับผิดชอบสอบทานการคิดเงิน ค่าไฟฟ้า ก่อนออกใบแจ้งหนี้ทุกครั้ง 4. กรณีพบความผิดปกติของมิเตอร์ที่มีระบบ อ่านหน่วยอัตโนมัติและต้องพิจารณาปรับปรุง ค่าไฟฟ้า เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่ง เอกสารต่างๆให้ ผู้รับผิดชอบ ที่ทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟ รายใหญ่ เพื่อพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า 5. ให้ผู้รับผิดชอบ สอบทานการบันทึกข้อมูล ประวัติอัตราค่าไฟฟ้าข้อมูลหลักและขนาด หม้อแปลงโดยการประมวลผลรายงานการติดตั้ง มิเตอร์ทางด้านแรงต่ำ-สูง
3. หนังสือสัญญาค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า หมดอายุ ไม่ดำเนินการแจ้งต่ออายุ หนังสือสัญญาค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า และไม่เรียกเก็บเงินประกันการใช้ไฟฟ้า เพิ่มให้ครบถ้วนถูกต้อง และการกลับ รายการเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ไม่เป็นไปตามขั้นตอนงานปกติ	ปานกลาง	1. ผู้รับผิดชอบไม่ได้ดำเนินการตามมาตรการ เร่งรัดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด 2. ผู้รับผิดชอบมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ ขั้นตอนการกลับรายการเงินประกันการใช้ไฟฟ้า	1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระค่าไฟฟ้า จะไม่มี หลักประกันการใช้ไฟฟ้า หรือมีแต่อาจไม่เพียงพอ ชำระหนี้ค่าไฟฟ้าได้ 2. กรณีกลับรายการเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ส่งผลให้มีข้อมูลติดตามเงินประกันการใช้ไฟฟ้า จากรายงานเงินประกันที่ต้องติดตาม	1. ให้ผู้รับผิดชอบติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อนำเงิน ประกันการใช้ไฟฟ้ามาวางค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้ ครบถ้วน โดยควรกำหนดกรอบระยะเวลาให้ผู้ ใช้ไฟฟ้าดำเนินการด้วย 2. หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบควรสอบทาน การกลับรายการเงินประกันการใช้ไฟฟ้า 3. ให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบสอบทาน รายงานการทบทวนต่ออายุและรายงาน เพื่อตรวจสอบการวางค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

- กลุ่มผู้ใช้ไฟรายย่อย

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การไฟฟ้าเขต				
1. ไม่มีการติดตามทวงถามหนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด	สูง	ไม่ได้กำหนดกระบวนการสอบทานรายการ คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการตั้งหนี้ดำเนินการ ก่อนให้บริการ และดำเนินการเร่งรัดติดตามหนี้ ไม่สม่ำเสมอ	ทำให้มีหนี้ค่าอนุญาตพาดสายสื่อสารในระบบ SAP ค้างนาน อาจเป็นเหตุทำให้ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเกิดหนี้สูญได้ หากไม่ตรวจสอบและ ติดตามอย่างต่อเนื่อง	1. ควรเร่งรัดติดตามคำร้องอนุญาตพาดสาย ค้างชำระโดยเร็ว หากยังไม่สามารถเรียกเก็บได้ ให้ดำเนินการขออนุมัติ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด 2. เห็นควรให้มีสอบทานข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระ เพื่อเร่งรัดติดตามหนี้ตามระเบียบที่ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคกำหนด
2. การตั้งหนี้/ติดตาม กระบวนการ งานพาดสายสื่อสารในระบบ SAP ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ปานกลาง	1. งานกระบวนการพาดสายสื่อสารมีการคิด ค่าบริการหลายขั้นตอน และจำนวนเงินที่มาก อาจทำให้เกิดการตั้งหนี้ผิดพลาดหรือซ้ำบ่อยครั้ง 2. ไม่พบใบตอบรับของผู้ประกอบการ ทำให้ คำร้องไม่ได้ไปดำเนินการตั้งหนี้ตามกรอบระยะเวลา ที่กำหนด 3. การไฟฟ้าเขตจะดำเนินการตรวจสอบ และ ติดตามทวงถามหนี้ก็ต่อเมื่อได้มีการตั้งหนี้ในระบบ SAP แล้วเท่านั้น	1. หากดำเนินการโดยพลการไม่มีการควบคุม อาจเป็นช่องทางการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง 2. รายได้จากการเรียกเก็บค่าบริการพาดสาย สื่อสารโทรคมนาคม และค่าสมทบ การก่อสร้าง ปรับปรุงเสา พาดสายสื่อสารโทรคมนาคมของปี 2562 ไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงทำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับเงินไม่ครบถ้วน	1. ให้แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบ และพิจารณา เพื่อขออนุมัติกลั่นรายการหนี้อย่างน้อย 3 คน โดยให้ระบุเหตุผลพร้อมแนบเอกสาร และให้ปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการกลั่นรายการหนี้ ในระบบ SAP (ยกเว้นหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า) 2. ให้ตรวจสอบความถูกต้องจำนวนเงินและ การบันทึกข้อมูลในระบบ SAP ก่อน/หลัง การตั้งหนี้ทุกครั้ง
3. การดำเนินการตรวจพบละเมิด พาดสายสื่อสารปฏิบัติไม่เป็นไป ตามขั้นตอนที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด	สูง	1. ในแต่ละพื้นที่มีเส้นทางในการละเมิดพาดสาย สื่อสารเป็นจำนวนมาก และการขึ้นถ่ายภาพสายสื่อสาร ซึ่งดำเนินการได้ลำบาก และใช้ระยะเวลาในการเตรียม หลักฐานนาน	1. ทำให้เส้นทางที่มีการละเมิด ไม่ได้รับการแก้ไข และยังคงเป็นสายสื่อสารที่พาดโดยไม่ได้รับอนุญาต 2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่ได้รับชำระค่าดอกเบี้ย ล่าช้า	1. ตรวจสอบรายการที่รับชำระเงินค่าละเมิด พาดสายสื่อสาร และให้ผู้บริหารพิจารณาดอกเบี้ย ย้อนหลัง ทั้งนี้ให้มีการติดตามผลการดำเนินการ แก้ไข (รื้อถอนหรือมาดำเนินการยื่นคำร้องขอ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		2. ผู้ประกอบการที่ละเมิดไม่ยอมรับผล การตรวจสอบ 3. กฟฟ. ในพื้นที่ไม่ติดตามแก้ไข ดำเนินการให้ จบกระบวนการงาน 4. การไฟฟ้าในสังกัด ยังไม่เข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติการขั้นตอนในระบบ SAP เพียงพอ	3. การไฟฟ้าสาขาในพื้นที่ ไม่ติดตามแก้ไข ดำเนินการให้จบกระบวนการ	อนุญาตให้ถูกต้อง) และแก้ไขวันที่ครบกำหนด เป็นวันที่ตรวจพบละเมิดโดยเร็ว 2. ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการสร้างใบสั่งขาย และแจ้งค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ประกอบการโดยเร็ว 3. ให้การไฟฟ้าเขตแจ้งเวียนย้ำแนวทาง การตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสารให้การไฟฟ้า ในสังกัดทราบอีกครั้ง และให้ตรวจสอบความ ครบถ้วน ในการตั้งหนี้ค่าละเมิดพาดสายสื่อสาร ในระบบ SAP เป็นประจำ
การไฟฟ้า				
1. การดำเนินการตามคำร้อง ไม่เป็นไป ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ปฏิบัติ และ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคกำหนดไว้	ปานกลาง	1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ระบุใน “คู่มือสำหรับประชาชน” 2. ไม่มีผู้สอบทานการปฏิบัติงาน และนำประวัติ ออกจากระบบให้เป็นไปตามระเบียบที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคกำหนด 3. จัดเก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบ	1. ระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่รับคำร้อง ขอยกเลิกใช้ไฟจนถึงถอนคีมมิเตอร์ และชำระหนี้ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน การให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับประกัน กับผู้ใช้ไฟฟ้า 2. ประวัติผู้ใช้ไฟยังคงค้างอยู่ในระบบ แม้เลิกใช้ ไฟฟ้าแล้ว อาจเกิดปัญหาในการคำนวณใบแจ้งหนี้ ค่าใช้กระแสไฟฟ้ารายเดือนได้ 3. ทำให้ไม่สามารถยืนยันความครบถ้วนถูกต้อง ของหลักฐานเอกสารประกอบคำร้องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และไม่สามารถเชื่อมั่นได้ว่าการบริการตามคำร้อง เป็นไปตามมาตรฐาน การให้บริการที่การไฟฟ้า	ให้ผู้บริหารหน่วยงานกำกับให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปฏิบัติงาน ให้การถอดคีมมิเตอร์ ชำระ หนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และนำประวัติออกจากระบบ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
			ส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ไฟฟ้า	
2. การพิจารณาปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้า และการคิดค่าไฟฟ้ากรณีต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน และทันเวลา	ปานกลาง	1. ช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีมาตรการเยียวยาผู้ใช้ไฟฟ้า โดยการลดค่าไฟฟ้าและชะลอการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้า เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น 2. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ เรียงรายงานรายละเอียด และอุปกรณ์ประกอบ มาพิจารณาปรับปรุงหน่วยทุกเดือนแต่ยังพิจารณาไม่ครบถ้วน 3. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ได้สอบถามความครบถ้วนของจำนวนรายการที่ต้องปรับปรุงหน่วยในกรณีมิเตอร์ชำรุดเพื่อให้การพิจารณาปรับปรุงหน่วยครบถ้วน ถูกต้อง	1. สูญเสียรายได้ค่าไฟฟ้าที่ไม่ได้เรียกเก็บจากผู้ไฟฟ้า และรายได้ที่ควรจะได้รับตามรอบบิลปกติ 2. การพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าเพิ่ม อาจเกิดปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้าและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเสียหาย 3. ทำให้เกิดเป็นหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย	1. เห็นควรให้ผู้ทำหน้าที่ควบคุมผู้ใช้ไฟรายย่อยเร่งพิจารณาปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้าเพิ่มให้ถูกต้อง รวมทั้งติดตามเรียกเก็บให้ครบถ้วน 2. กรณีมีการสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ สอบทานความถูกต้องของการพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าย้อนหลังให้ครบถ้วนทุกราย
3. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ติดตามการรับชำระเงินให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ปานกลาง	ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ไม่ได้จัดทำเป็นหนังสือติดตามเร่งรัดหนี้การรับชำระเงิน หลังจากครบกำหนดตามระยะเวลาในใบแจ้งหนี้ค่าบริการ	ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระเงินค่าบริการล่าช้าไม่เป็นไปตามภายในระยะเวลาที่กำหนดหรืออาจไม่ได้รับเงิน	ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำเป็นหนังสือติดตามเร่งรัดหนี้การรับชำระเงินโดยเร็ว



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

4. กระบวนการบริหารจัดการด้านบัญชีและการเงิน

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าทำการโอนเงินเข้าบัญชีส่วนตัวของพนักงาน	ปานกลาง	เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคุ้นเคยกับพนักงานจึงโอนเงินเข้าบัญชีส่วนตัวเพื่อฝากชำระเงินค่าไฟฟ้า	อาจเป็นช่องทางทำให้เกิดการประพฤติมิชอบที่จะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความเสียหายในอนาคต	ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำหนังสือแจ้งเวียนพนักงานในสังกัดเรื่องระเบียบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุงพ.ศ.2558) ข้อ 31. ข้อห้ามในการรับชำระเงิน
2. พนักงานไม่ได้ตรวจสอบยอดค่าไฟฟ้ากับจำนวนเงินในเช็ค ทำให้การตัดชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเช็คไม่ถูกต้อง	ปานกลาง	ผู้สอบทานการนำฝากเงินประจำวัน เทียบกับสำเนาใบนำฝากธนาคาร แต่ไม่ได้รายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงกรณีที่มียอดรายการแตกต่างเกิดขึ้น	ทำให้ข้อมูลการรับชำระเงินในระบบไม่ถูกต้อง	1. กรณีรับชำระเงินด้วยเช็คให้พนักงานแคชเชียร์ตรวจสอบข้อมูล เช่น วันที่ ชื่อ จำนวนเงิน ในเช็ค และตัดชำระเงินบนระบบของ BPM ให้ครบถ้วนถูกต้อง 2. ให้มีผู้สอบทานการนำเงินฝากธนาคาร เปรียบเทียบรายการเงินรับในสมุดคู่ฝากธนาคารให้วันที่นำฝาก ประเภทการนำฝาก และจำนวนเงินถูกต้องตรงกัน กรณีมีรายการที่แตกต่างให้แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว ทั้งนี้ควรสอบทานการทำงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้
3. ตัวแทนตัด-ต่อกลับมิเตอร์ รับฝากเงินค่าไฟฟ้า และนำมาจ่ายชำระแทนผู้ใช้ไฟฟ้า	ปานกลาง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ทราบว่าตัวแทนตัด-ต่อกลับมิเตอร์ รับฝากเงินค่าไฟฟ้า และนำมาจ่ายชำระแทนผู้ใช้ไฟฟ้า	หากตัวแทนตัด-ต่อกลับมิเตอร์ กระทำการทุจริตนำเงินของผู้ใช้ไฟฟ้าไปใช้ส่วนตัว และเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และ เงื่อนไขในสัญญาที่ทำไว้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และอาจทำให้เกิดความเสียหายได้	1. กรณีที่พนักงานแคชเชียร์พบเห็นว่ามีพนักงานเอกชนที่เป็นตัวแทนตัด-ต่อกลับมิเตอร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำฝากเงินสด หรือ โอนเงินจากบัญชีส่วนตัวมาชำระ ค่าไฟฟ้าแทนผู้ใช้ไฟฟ้า ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				2. ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เชิญหน่วยงานเอกชน มารับทราบการปฏิบัติงานของพนักงานที่กระทำการผิดไปจากเงื่อนไขในสัญญาจ้างตัวแทนตัด-ต่อกลับมิเตอร์ และขอให้เร่งดำเนินการกระทำดังกล่าว พร้อมทำบันทึกว่ากล่าวตักเตือนหน่วยงานเอกชน และขอให้ปฏิบัติงานตามเงื่อนไขในสัญญาโดยเคร่งครัด หากภายหลังตรวจพบว่า ยังคงมีการปฏิบัติที่นอกเหนือจากสัญญา หรือ มีการกระทำที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหาย ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญา และดำเนินการทางกฎหมาย ต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

5. กระบวนการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ไม่มีการกำหนดแนวทางการพิจารณาความผิดและการลงโทษพนักงานให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน รวมทั้งระบบการติดตามตรวจสอบผู้กระทำการทุจริต ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ปานกลาง	1. ตามข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยระเบียบพนักงาน พ.ศ.2517 กำหนดอำนาจของผู้สั่งลงโทษ แต่กำหนดฐานความผิดและระดับการลงโทษยังไม่ชัดเจน 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีแนวทางปฏิบัติเพื่อใช้ควบคุม ให้มีการบันทึกข้อมูลในระบบงานติดตามตรวจสอบผู้กระทำความผิด (E-Investigate) แต่ระบบยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งขอความร่วมมือให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจัดทำรายงานข้อมูลพนักงานกระทำความผิด นำส่งเป็นรายไตรมาส 3. ระบบติดตามตรวจสอบผู้กระทำความผิด (E-Investigate) ถูกพัฒนาจากคณะทำงานปรับปรุงพัฒนากระบวนการงานให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยไม่ได้สอบถามความต้องการของผู้ใช้งานขณะเริ่มต้นพัฒนาระบบ	1. ความผิดลักษณะเดียวกัน แต่การกำหนดโทษไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้กระทำความผิด และอาจเกิดข้อร้องเรียนจากพนักงานผู้ถูกลงโทษ 2. ข้อมูลจากระบบงาน ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ เช่น 2.1 ควบคุมพิจารณาการลงโทษให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2.2 รวบรวมข้อมูลผู้กระทำความผิดทั่วทั้งองค์กรเพื่อนำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและจุดควบคุมเพื่อลดการกระทำผิดของพนักงาน 3. ระบบติดตามตรวจสอบผู้กระทำความผิด (E-Investigate) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ครอบคลุมทุกระดับ ทำให้เสียโอกาสในการใช้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ โดยที่ระบบงานดังกล่าวมีต้นทุนในการพัฒนา	1. ให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงหรือจัดทำแนวทางการลงโทษทางวินัย เป็นกรอบในการพิจารณาเพื่อให้การพิจารณาโทษเป็นแนวทางเดียวกัน รวมทั้งเพิ่มเติมตัวอย่างการลงโทษ แสดงไว้หน้าเว็บไซต์หน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นตัวอย่างประกอบการพิจารณานำเสนอผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความเห็นชอบ และจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบและนำไปปฏิบัติ 2. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบอยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบงาน หากดำเนินการเสร็จจะกำหนดผู้สอบทานความครบถ้วน ในการบันทึกข้อมูลในระบบงานให้ชัดเจน 3. หน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ระหว่างการรวบรวมปัญหา และสรุปปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน รวมทั้งข้อเสนอในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบงาน
2. การติดตามและบริหารจัดการกระบวนการฟ้องร้องการดำเนินคดี/ บังคับคดี ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ปานกลาง	1. การติดตามการฟ้องร้องดำเนินคดี มีการกำหนดวิธีปฏิบัติ ให้ผู้รับมอบอำนาจรายงานสรุปผลคำพิพากษา ภายหลังการดำเนินคดีถึงที่สุด แต่ไม่มีกรรการรายงานสถานะการดำเนินการตามช่วงเวลาในการฟ้องคดี/แก้ต่างคดี ตามระยะ	1. การติดตามการฟ้องร้องการดำเนินคดี และการบังคับคดี 1.1 การรายงานผลที่ล่าช้า ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการได้ทันท่วงที เช่น กรณีชนะคดี แต่ กฟภ. เสียประโยชน์จาก	1. การจัดการ คดีความ / การฟ้องร้องต่าง ๆ 1.1 ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเร่งรัด ผู้รับมอบอำนาจดำเนินการส่งรายงานผลคดีที่สิ้นสุดเกิดขึ้นระหว่างปี 2549 – 2552 จำนวน 8 คดี ประเมินการหนี้สินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะต้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		เวลาที่กฎหมายกำหนด 2. การบังคับคดี (10 ปี) การบังคับคดีมีระยะเวลา 10 ปี นับจากวันที่ศาลมีคำพิพากษาเป็นที่สุด และต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการสืบทรัพย์ นิติกรจึงดำเนินคดีใหม่ที่เกิดขึ้นก่อนเพราะระยะเวลาในการดำเนินคดีสั้นกว่าการบังคับคดี จึงดำเนินการบังคับคดีไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด 3. ระบบติดตามสถานะการดำเนินคดี (E-Lawsuit) 3.1 จำนวนคดีมีเป็นจำนวนมาก การบันทึกข้อมูลต้องบันทึก “ข้อมูลคดี” ในระบบก่อน นิติกรผู้ว่าคดี/แก้ต่างคดี จึงจะสามารถบันทึกข้อมูล “ผลการดำเนินการ” ได้ จึงทำให้ล่าช้า และข้อมูลเดิมถูกจัดเก็บในเอกสาร (กระดาษ) เมื่อหน่วยงานต้องปฏิบัติงานที่บ้านพัก (Work from home) จึงไม่สะดวกที่จะนำกลับไปบันทึกข้อมูลที่บ้านพัก 3.2 ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบบันทึกข้อมูลผลคดีในระบบ E-Lawsuit ดำเนินการไม่ครบถ้วน / ไม่เป็นปัจจุบัน ส่วนหนึ่งเป็นเพราะตัวระบบ ไม่ได้บังคับว่าต้องใส่รายละเอียดของผลการดำเนินงานแต่ละสถานะก่อนบันทึกข้อมูล	การที่คดีขาดอายุความ ทำให้ไม่ได้รับเงินจากมูลหนี้ตามคำพิพากษาศาลรวมถึงค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียไปในการดำเนินคดี 1.2 กรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นจำเลย หากไม่ติดตามข้อมูลให้มีสถานะเป็นปัจจุบัน จะทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แสดงมูลค่าในงบการเงินไม่ครบถ้วน ถูกต้อง 2. ระบบติดตามสถานะการดำเนินคดี (E-Lawsuit) มีต้นทุนในการออกแบบและพัฒนา หากระบบไม่ได้ถูกบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จะทำให้ กฟผ. เสียโอกาสในการใช้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้เพื่อใช้ตรวจสอบ ติดตาม และควบคุมการฟ้องร้องดำเนินคดี	ชำระมูลค่า 1,250,088.00 บาท และดำเนินการส่งหลักฐานให้ผู้รับผิดชอบเพื่อบันทึกบัญชี 1.2. กำหนดการติดตาม ให้ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ ดำเนินการฟ้องคดี/แก้ต่างคดี ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด โดยจะต้องรายงานผลเป็นระยะเพื่อทราบความคืบหน้าและสถานะของคดี ณ ปัจจุบัน รวมถึงให้รายงานปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ให้รับทราบ เพื่อพิจารณาหากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถแก้ไขได้ ให้นำเสนอแนวทางการแก้ไข ขอความเห็นชอบผู้อำนวยการสำนักกฎหมายพิจารณาสั่งการต่อไป 2. ให้สรุปยอดจำนวนคดีและมูลค่าหนี้ตามคำพิพากษา และจัดส่งให้แต่ละการไฟฟ้าเขต ชี้แจงเหตุผลกรณีที่ไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากจำเลยได้/คดีที่ระยะเวลาเกิน 10 ปี นับจากวันที่ศาลมีคำพิพากษาเป็นที่สุด รวมทั้งหาวิธีป้องกันและข้อผิดพลาดนำเสนอผู้อำนวยการสำนักกฎหมายพิจารณาสั่งการต่อไป 3. ระบบติดตามสถานะการดำเนินคดี (E-Lawsuit) 3.1 ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบประเมินผลการใช้ระบบติดตามสถานะการดำเนินคดี (E-Lawsuit) โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งปัญหา



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				การใช้งาน หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้ระบบมี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 3.2 เพิ่มเติมการควบคุมในระบบ โดยกำหนดให้ควบคุมการบันทึกข้อมูลในคอลัมน์ที่มีความสำคัญ เช่น วันที่ยื่นฟ้อง หรือทุนทรัพย์ หรือต้องใส่รายละเอียดของผลการดำเนินงานแต่ละสถานะ ก่อนบันทึกผล 3.3 ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ สื่อสารทำความเข้าใจ ให้ผู้บริหารหน่วยงานในส่วนภูมิภาคเห็นความสำคัญ ของการนำระบบติดตามสถานะการดำเนินคดี (E-Lawsuit) มาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน และให้ติดตาม ประสานงานกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องควบคุมให้พนักงานบันทึกข้อมูลในระบบให้ครบถ้วน/เป็นปัจจุบัน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

6. กระบวนการจัดการด้านพลังงาน

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ผู้ผลิตไฟฟ้าที่ผ่านการคัดเลือกโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคาไม่ชำระเงินและจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ปานกลาง	ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ยังไม่ได้ดำเนินการยกเลิกคำร้อง เนื่องจากเห็นว่าระยะเวลายังเกินกำหนดไม่นาน และประกอบกับหลังประกาศรายชื่อ อยู่ในสถานการณ์ Covid-19 จึงรอเพื่อที่จะติดตามให้ผู้ผลิตไฟฟ้ามาชำระเงิน หากไม่สามารถติดต่อมาชำระเงินได้ ยังมีแผนที่จะดำเนินการยกเลิกคำร้องตามขั้นตอนต่อไป	อาจส่งผลกระทบต่อกริดกั้นสิทธิ์แก่ผู้ผลิตไฟฟ้ารายอื่นในการเข้ามาดำเนินการยื่นคำขอขายไฟฟ้า ให้กับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่หม้อแปลงในระบบจำหน่ายเครื่องเดียวกัน	ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการติดต่อกับผู้ผลิตไฟฟ้า เพื่อดำเนินการชำระเงิน และจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าโดยเร็ว หากผู้ผลิตไฟฟ้าไม่ต้องการดำเนินการผลิตไฟฟ้า เพื่อขายไฟให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ พิจารณออนุมัติยกเลิกคำขอขายไฟฟ้า และมีหนังสือแจ้งยกเลิกคำขอขายไฟฟ้าให้ผู้ผลิตไฟฟ้าทราบต่อไป
2. การคิดเงินค่าซื้อขายไฟฟ้าของผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP) ในกรณีต่าง ๆ ไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์	ปานกลาง	แผนบริการลูกค้าและการตลาด ไม่ได้สอบทานติดตามการตั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยที่เกินความจุ (Capacity) ประจำปี 2562 ในระบบ SAP เนื่องจากมีการมอบหมายให้การไฟฟ้าหน้างานเป็นผู้ดำเนินการ และทราบว่าต้องตั้งเจ้าหน้าที่แต่ละรายเป็นจำนวนเงินเท่าไร ซึ่งไม่ได้ทำการสอบทานเจ้าหน้าที่แต่ละรายดังกล่าว	ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ผลิตไฟฟ้า (ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า) และทำให้เกิดเจ้าหน้าที่คำนวณที่เกิดขึ้นในระบบ อาจมีผลกระทบต่องบการเงินผิดพลาด	- กรณีปริมาณพลังงานไฟฟ้าเกินความจุ (Capacity) ที่กำหนดในแต่ละปี ให้แผนกบัญชีดำเนินการแจ้งผู้ผลิตไฟฟ้ารับเงินส่วนที่เกินความจุ (Capacity) หลังจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แจ้งอัตราค่าไฟฟ้าขายส่งเฉลี่ยตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) - ให้แผนกบริการลูกค้าและการตลาด สอบทาน การตั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยผลิตเกินความจุ (Capacity) โดยมีการกำกับดูแลและติดตามประสานงานการไฟฟ้าหน้างานให้ดำเนินการตั้งเจ้าหน้าที่ในระบบ SAP และสอบทานความถูกต้องของการจ่ายเงินค่าผลิตไฟฟ้าให้กับผู้ผลิตทุกราย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

7. กระบวนการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ระบบรับชำระเงินและระบบบัญชีผู้ใช้ไฟ (Financial-Contract Accounting : FI-CA)

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
- การจัดการคุณภาพ (Manage Quality)				
1. ข้อมูลในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่ครบถ้วนตามขอบเขตงานจ้าง (TOR) PEA Smart Plus หัวข้อ การแจ้งข่าวสารถึงผู้ใช้งาน ระบบรับข่าวสารส่วนตัว	ปานกลาง	ไม่มีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำให้ไม่สามารถแสดงผลการแจ้งเตือน แจ้งเตือนให้ชำระค่าไฟฟ้า ก่อนถึงวันครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้าและก่อนถึงวันงดจ่ายไฟฟ้าได้ตามขอบเขตงานจ้าง (Terms of Reference : TOR) ที่กำหนด	ผลงานและประสิทธิภาพของระบบงาน อาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุน และไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร	1. ควรพิจารณาให้มีกระบวนการ และกำหนด ผู้รับผิดชอบในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ 2. ควรพิจารณาจัดทำและนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารหากระบบมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่สามารถทำงานได้เป็นไปตามฟังก์ชันที่กำหนดไว้
- การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับระบบ (Ensure Systems Security)				
2. ไม่มีกระบวนการทบทวนสิทธิ์ระดับสูง และสิทธิ์การเข้าถึงระบบฐานข้อมูล ระบบ PEA Smart Plus, e-Service และ ECS ให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน	สูง	ขาดกระบวนการติดตาม ทบทวนสิทธิ์ให้สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	อาจทำให้ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง เข้าไปแก้ไข/เปลี่ยนแปลง/ลบ/คัดลอกข้อมูล ทำให้การดำเนินเกิดการหยุดชะงักของระบบ และสร้างความเสียหายต่อองค์กร	พิจารณากระบวนการทบทวนสิทธิ์ระดับสูง (Administrator) โดยดำเนินการดังนี้ 1. จำกัดจำนวน และควบคุมผู้มีสิทธิ์ระดับสูงตามความจำเป็นในการใช้งาน และมีสิทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2. บันทึกการมอบหมายสิทธิ์ของผู้มีสิทธิ์ระดับสูง 3. ตรวจสอบสิทธิ์ที่ไม่มีการใช้งาน และ Expire ออกจากระบบ 4. ควรหารือกับผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดกระบวนการและรอบในการทบทวนสิทธิ์ระดับสูง และสิทธิ์การเข้าถึงระบบฐานข้อมูล
3. จุดอ่อนของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบ PEA Smart Plus, e-Service และ ECS ต้องมีการปรับปรุง	สูง	เจ้าของระบบงาน ผู้พัฒนาระบบงาน (Developer) และผู้ดูแลระบบ (System Administrator) ขาดการประสานงานหรือกระบวนการบริหารจัดการ Patch ของระบบ ปฏิบัติการ (Operating	เกิดช่องโหว่ ซึ่งเป็นจุดอ่อนและมีความเสี่ยงสูงด้าน Cyber Security ใหม่ๆที่เกิดขึ้น อาจถูกโจมตีจาก Ransomware โปรแกรมประสงค์ร้าย (Malware) อาจส่งผลให้ระบบไม่สามารถป้องกัน	พิจารณาทบทวนกระบวนการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ให้มีความมั่นคงปลอดภัยให้เหมาะสมกับการใช้งาน ดังนี้ 1. บริหารจัดการ patch ที่ครอบคลุม



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		System Patch) ระบบฐานข้อมูล (Database System Patch) รวมถึงการติดตั้งอัปเดตระบบ ป้องกันโปรแกรมประสงค์ร้ายให้เป็นปัจจุบัน	ภัยคุกคามได้ และกระทบต่อประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้/กระทบต่อผู้ใช้งาน และการดำเนินธุรกิจของ กฟภ.	การตรวจสอบ ความถูกต้องของ patch และ การประเมินความเสี่ยงและความจำเป็นในการติดตั้ง patch ใหม่จากผู้ผลิต อย่างเหมาะสม ทันการณ์ 2. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายต้องบริหารและ กำหนดค่าพารามิเตอร์ของความปลอดภัยให้ เหมาะสมกับการใช้งานโดยจัดให้มีระบบแก้ไข ช่องโหว่ (Patch/Fixed Management) การทำ ให้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีความแข็งแกร่ง (Hardening) 3. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทุกชนิดที่นำมาใช้ ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องติดตั้งระบบป้องกัน โปรแกรมประสงค์ร้าย และระบบป้องกันการบุกรุก ส่วนบุคคล (IDS/IPS) โปรแกรมป้องกันไวรัส คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และต้องตรวจสอบความ ปลอดภัยเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ รวมถึง การทำให้โปรแกรมป้องกันนี้มีความทันสมัย
- การติดตามกระบวนการทำงาน (Monitor the Processes)				
4. ไม่มีกระบวนการติดตามและ บริหารจัดการ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ลงทะเบียน แต่ไม่เคยเข้าใช้งานเป็นเวลานาน	ปานกลาง	ไม่มีกระบวนการเฝ้าระวังและประเมิน ประสิทธิภาพทางด้านสารสนเทศ เพื่อติดตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานกับเจตนาารมณ์ของ ตัวชี้วัด/เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	ผลงานและประสิทธิภาพของระบบงาน อาจไม่ คำนึงการลงทุน ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ตามที่องค์กรคาดหวัง	1. ควรตรวจสอบวัดประสิทธิผลกับค่าเป้าหมาย ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ ถ้าพบว่ามีค่าเบี่ยงเบน จากค่าเป้าหมาย ให้หาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข โดยคำนึงถึงเจตนาารมณ์ของตัวชี้วัด/เป้าหมายที่ องค์กรกำหนดไว้



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				2. ควรจัดทำและเสนอรายงานเป็นระยะๆ ต่อผู้บริหารเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางด้านสารสนเทศตามตัวชี้วัดที่ได้รวบรวมไว้อย่างสม่ำเสมอ
- การบริหารจัดการเพื่อสร้างความต่อเนื่องให้กับธุรกิจ (Ensure Continuous Service)				
5. ยังไม่มีแผนรองรับการถูกโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware) เพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติและต่อเนื่อง	สูง	1. ช่วงจัดทำร่างแผนระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) ของ ฝพท. ประจำปี 2563 ยังไม่มีเหตุการณ์การถูกโจมตีระบบสารสนเทศจาก Maze Ransomware ประกอบกับผู้ประเมินวิเคราะห์ว่าถ้าดำเนินการตามกิจกรรมควบคุมที่มีอยู่ปัจจุบัน ก็มีความเพียงพอและเหมาะสม (แต่ในความเป็นจริงจุดควบคุมที่วางไว้ไม่ได้ถูกปฏิบัติอย่างครบถ้วนทันกาล) จึงยังไม่ตระหนักใน重要性ของเหตุการณ์ความเสี่ยงนี้ 2. ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในกรณีเกิดเหตุการณ์ถูกโจมตีระบบคอมพิวเตอร์ (Malware) ส่งผลกระทบต่อเกณฑ์ชี้วัดความต่อเนื่องธุรกิจที่กำหนดไว้ และการดำเนินธุรกิจของ กฟผ.ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์	ทำให้ธุรกิจขององค์กรหยุดชะงัก องค์กรสูญเสียรายได้/สภาพคล่อง ลูกค้าไม่พึงพอใจ องค์กรสูญเสียความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ขององค์กร	1. ควรมีการกำหนดและวิธีการสำหรับการบริหารจัดการระบบงานสำคัญที่มีความจำเป็นต้องกู้คืนเพื่อสร้างความต่อเนื่องให้กับธุรกิจตามความเหมาะสม 2. ควรจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉินเพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามปกติและต่อเนื่อง (เช่น จัดทำ หรือปรับปรุง IMP, BRP รวมถึงปรับปรุงแผน BCP ให้เป็นปัจจุบันครอบคลุมการถูกโจมตีระบบสารสนเทศการรับชำระเงิน และระบบฐานข้อมูล ECS หรือหารือร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยง ในการทำแผน ERP ให้ครอบคลุมกรณีการถูกโจมตีระบบสารสนเทศ เช่น เหตุการณ์การถูกโจมตีระบบสารสนเทศจาก Maze Ransomware ครั้งนี้) 3. ควรกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบระบบสารสนเทศ ระบบสำรองและจัดทำแผนความพร้อมกรณีฉุกเฉิน 4. มีการทดสอบสภาพพร้อมใช้ของระบบสารสนเทศระบบสำรองและการดำเนินการตามแผนเตรียมความพร้อมอย่างสม่ำเสมอ 5. จุดควบคุมที่วางไว้ตามปรากฏเอกสารในประเมิน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ความเสี่ยง เจ้าของระบบควรสุ่มตรวจดูการดำเนินการ ของผู้รับผิดชอบว่ามีการดำเนินการ ครบถ้วน ทันกาล สม่ำเสมอ อยู่เป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม