



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สรุปข้อตรวจพบ
ไตรมาส 3/2563
กองวางแผนและพัฒนางานตรวจสอบ
สำนักตรวจสอบภายใน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

งานตรวจสอบไตรมาส 3/2563

1. กระบวนการบริหารพัสดุ
2. กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และบริหารจัดการผู้ส่งมอบคู่ค้า และคู่ค้าความร่วมมือ
3. กระบวนการก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า ตรวจสอบร่วมกับกระบวนการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์: ระบบบริหารงานโครงการ (Project System: PS)
4. กระบวนการบำรุงรักษาสถานี่ไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า
5. กระบวนการบริการและสนับสนุนลูกค้า
 - ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่
 - ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย
 - พาดสายสื่อสาร
6. กระบวนการควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
7. กระบวนการบริหารจัดการด้านบัญชีและการเงิน
8. กระบวนการพัฒนาการให้บริการจากฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศ
9. กระบวนการบริหารจัดการสินทรัพย์
10. กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
11. กระบวนการจัดการด้านพลังงาน
12. กระบวนการก่อสร้างระบบจำหน่าย งบโครงการ งบลงทุน และงบผู้ใช้ไฟ
13. กระบวนการจัดหาและผลิตพลังงานไฟฟ้า
14. กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี
15. กระบวนการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - ระบบจัดการระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - งานกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

1. กระบวนการบริหารพัสดุ

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ไม่มีการสอบทานรายการพัสดุ ไม่เคลื่อนไหว (เกิน 3 ปี) ตามค่าตั้งต้นที่ได้รับอนุมัติ ให้ตรงตามข้อเท็จจริง	ปานกลาง	แผนกบริหารพัสดุเป็นผู้จัดทำข้อมูลพัสดุ ไม่เคลื่อนไหว ส่งให้กองบริหารและจัดการคลังพัสดุ กำหนดรายการพัสดุเป็นค่าตั้งต้น โดยแผนกคลังพัสดุไม่ได้สอบทานความถูกต้องของรายการ ปริมาณ และมูลค่าพัสดุไม่เคลื่อนไหวตามค่าตั้งต้น เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ SAP	1. ไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. เกิดต้นทุนเสียโอกาสในการนำพัสดุไปใช้งาน อีกทั้งต้องเสียบุคลากรและพื้นที่ในการจัดเก็บพัสดุ ไม่เคลื่อนไหวเกิน 3 ปี	1. ให้ผู้รับผิดชอบ เร่งรัดหาวิธีเพื่อพิจารณา รายการพัสดุไม่เคลื่อนไหวตามข้อตรวจพบ เพื่อพิจารณานำไปใช้งานหรือจำหน่ายออกจากบัญชี หากหมดความจำเป็นร่วมกับพัสดุไม่เคลื่อนไหวตามค่าตั้งต้น 2. กรณีพบรายการพัสดุที่ยังไม่จำเป็นต้อง ใช้งานหรือพิจารณาแล้วยังไม่ควรจำหน่ายออก จากบัญชีให้แผนกคลังพัสดุ จัดทำหนังสือสรุป รายการพัสดุไม่เคลื่อนไหว นำส่งแผนกบริหารพัสดุ เพื่อประสานงาน กับคณะกรรมการบริหารพัสดุ- อุปกรณ์ไม่เคลื่อนไหว ของการไฟฟ้าเขตเพื่อ ปรับปรุงค่าตั้งต้นให้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง
2. การบันทึกมูลค่ารับคืนพัสดุรีออลน สภาพที่ไม่ถูกต้อง	ปานกลาง	1. ผู้รับผิดชอบมีความเข้าใจว่า การบันทึกราคา รับคืนพัสดุรีออลนลงในระบบ SAP ใช้ราคาพัสดุ รีออลนที่ปรากฏในระบบ SAP (กำหนดรหัสพัสดุ เพื่อบันทึกรับ ราคาจะขึ้นอัตโนมัติ) 2. หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ ไม่ได้สอบทานมูลค่า ราคารับคืนพัสดุรีออลนก่อนการลงนามในเอกสาร ใบรับคืน 3. ผู้รับผิดชอบบันทึกราคาตามเอกสารใบส่งคืน	1. เมื่อจ่ายพัสดุรีออลนใช้งานก่อสร้าง มีผลทำให้ ต้นทุนมูลค่าทรัพย์สินระบบจำหน่ายไม่ถูกต้อง และ เชื่อมโยงถึงระยะเวลาการคิดค่าเสื่อมราคาแต่ละปี 2. มูลค่าพัสดุจากการรับพัสดุรีออลนงานก่อสร้าง ไม่ถูกต้อง	1. ให้ผู้จัดการการไฟฟ้า จัดทำหนังสือเวียนย้ำ เพื่อเน้นกำชับพนักงานผู้รับผิดชอบให้ถือปฏิบัติ เรื่อง การบันทึกมูลค่ารับคืนพัสดุรีออลนในระบบ SAP ให้ถูกต้องตรงตามอนุมัติ (ประจำปี) โดยไม่ใช้ ราคาที่ขึ้นอัตโนมัติในระบบ SAP แต่ต้องเป็น การบันทึกราคาตามอนุมัติ (ประจำปี) ลงใน ระบบ SAP 2. กำหนดให้หัวหน้าแผนกคลังพัสดุ ทำการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		จากพนักงานช่างที่มีการระบุราคามาให้แล้ว โดยยอมรับว่าไม่ได้ทำการตรวจสอบกับอนุมัติ ประจำปี		สอบทานมูลค่ารับคืนพัสดุรื้อถอนจากงานก่อสร้าง ว่าถูกต้องตรงตามอนุมัติ(ประจำปี) ก่อนการลงนาม ในเอกสารใบรับคืนทุกครั้ง
3. พัสตุดังกล่าวไม่เคลื่อนไหว (เกิน 3 ปี) ที่หมดความจำเป็นไม่ถูกจำหน่ายออก จากบัญชี	ปานกลาง	1. อยู่ระหว่างรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อเชิญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณานำพัสดุไม่เคลื่อนไหว ไปใช้งานหรือจำหน่ายออกจากบัญชี 2. อยู่ระหว่างการวางแผนจัดประชุม เพื่อเร่งรัด ดำเนินการจำหน่ายพัสดุไม่เคลื่อนไหวออกจาก บัญชี	ทำให้เกิดต้นทุนเสียโอกาสในการนำพัสดุไปใช้งาน อีกทั้งต้องเสียบุคลากรและพื้นที่ในการจัดเก็บพัสดุ ไม่เคลื่อนไหวเกิน 3 ปี	ให้ผู้จัดการของการไฟฟ้าเร่งรัดหาหรือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมประชุมพิจารณา นำพัสดุไปใช้หรือจัดทำหนังสือขออนุมัติจำหน่าย ออกจากบัญชีโดยเร็ว
4. การบันทึกมูลค่าจากการรับพัสดุ รื้อถอนงานก่อสร้าง เข้าบัญชีไม่ถูกต้อง	ปานกลาง	1. พนักงานผู้รับผิดชอบบันทึกมูลค่าพัสดุรื้อถอน สภาพดีในระบบ SAP ตามมูลค่าที่ผู้ควบคุมงาน บันทึกไว้ในเอกสารส่งคืน ซึ่งเป็นมูลค่าที่ไม่ถูกต้อง ตรงกับราคารับคืน 2. ขาดการสอบทานข้อมูลการบันทึกที่รับพัสดุ รื้อถอนเข้าบัญชีด้วยมูลค่าที่ถูกต้อง	มูลค่าพัสดุจากการรับพัสดุรื้อถอนงานก่อสร้าง ไม่ถูกต้อง	1. ให้แผนกคลังพัสดุตรวจสอบรายการบันทึก รับคืนตามข้อตรวจพบและแก้ไขมูลค่าการบันทึก รับคืนให้ถูกต้อง 2. สำหรับการรับพัสดุรื้อถอนงานก่อสร้างใน ครั้งต่อไป ให้ผู้รับผิดชอบบันทึกมูลค่าให้ถูกต้อง และให้หัวหน้าแผนกคลังพัสดุสอบทานข้อมูล การบันทึกมูลค่าจากการรับพัสดุรื้อถอนงาน ก่อสร้างในระบบ SAP ก่อนลงนามผู้ควบคุม ในใบรับของทุกครั้ง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

2 กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง และบริหารจัดการผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การจัดทำสัญญางานจ้างไม่มีการกำหนดเงื่อนไขสัญญาแบบปรับราคาได้ และไม่มีการคำนวณเงินชดเชย	สูง	- ไม่ได้สอบทานสัญญา ว่ามีการระบุเงื่อนไขและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสัญญาแบบปรับราคาได้ไว้ในสัญญาให้ถูกต้องตามข้อกำหนด - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการใช้สัญญาตามรูปแบบที่คณะกรรมการนโยบายจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐแล้วนั้น ทำให้การจัดทำสัญญาแบบปรับราคาได้ ไม่ได้มีการระบุรายละเอียดเงื่อนไขไว้ในสัญญา - เนื่องจากบุคลากร ยังไม่มีความชำนาญในการคำนวณเงินเพิ่มหรือลดราคาค่างานจ้างเพียงพอที่จะถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ควบคุมงานจ้าง	- การจัดทำสัญญาไม่ถูกต้องตามข้อกำหนด และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อาจเสียประโยชน์ในการเรียกค่างานคืนจากผู้รับจ้างในกรณีต้องปรับลดค่างานก่อสร้าง - การดำเนินงานจ้างไม่ถูกต้องตามข้อกำหนด	- ให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายละเอียดและกำหนดสูตรที่จะใช้ในการคำนวณงานด้านโยธาของสัญญาแบบปรับราคาได้ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำสัญญาแบบปรับราคาได้ ทุกครั้งที่มีการจัดทำสัญญาจ้างแบบปรับราคาได้ - การจัดทำสัญญาแบบปรับราคาได้ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องระบุเงื่อนไขและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสัญญาแบบปรับราคาได้ และแบบสูตรที่จะใช้ในการคำนวณงานด้านโยธาไว้ในสัญญาให้ถูกต้องทุกครั้งที่มีการจัดทำสัญญา - ควรส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การคำนวณเงินเพิ่มหรือลดราคาค่างานจ้าง เพื่อให้มีความเข้าใจถึงวิธีการคำนวณเงินเพิ่มหรือลดราคาค่างานอย่างถูกต้อง
2. แผนจัดหาพัสดुरองไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน	ปานกลาง	- การจัดทำแผนจัดซื้อพัสดुरองประจำปี 2563 ไม่มีการทบทวนแผนจัดหาให้ครอบคลุมพัสดुरองทุกรายการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเพียงจัดส่งแผนจัดหา ตามที่ได้รับอนุมัติผู้ว่าการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยืนยันความต้องการใช้พัสดुरองว่าจะมีการปรับ-ลดรายการพัสดुरองหรือไม่ โดยผู้จัดการทำแผนจัดซื้อตามที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยืนยันการใช้งาน - การทบทวนแผนจัดหาพัสดुरองประจำปี	การทบทวนแผนจัดหาไม่ครอบคลุมพัสดुरองทุกประเภทรายการ ส่งผลให้มีพัสดุสำรองคงคลังมีปริมาณมาก และอาจทำให้พัสดุล้าสมัย ไม่สามารถนำไปใช้งานได้	ให้การไฟฟ้าเขต แต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแผนจัดหาพัสดุ ประจำปีการไฟฟ้าเขต และมีการประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทบทวนพิจารณารายการพัสดुरองตามแผนจัดหา เพื่อยืนยันหรือปรับ-ลดปริมาณรายการพัสดुरองให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานจริงก่อนจัดทำ แผนการจัดซื้อ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการพัสดुरองคงคลังให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและลดความเสี่ยงพัสดุล้าสมัย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		2563 ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทบทวนแผน จัดหา แต่มีการจัดประชุมหารือร่วมกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนแผนจัดหา แต่การทบทวน แผนจัดหาดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมพัสดุรองทุก รายการ		ไม่สามารถนำมาใช้งาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3. กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า ตรวจสอบร่วมกับกระบวนการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์: ระบบบริหารงานโครงการ (Project System: PS)

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	สูง	1. มีการยกเลิกการจัดซื้อที่ดินเนื่องจากเกินราคากลาง (ปัจจุบันอยู่ระหว่างจัดหาที่ดิน หากไม่สามารถจัดหาได้จะทำการยกเลิก) 2. งานก่อสร้างล่าช้ากว่าแผนเนื่องจากอุปกรณ์ที่มีการขนส่งจากต่างประเทศติดมาตรการป้องกันการระบาดโรค โควิด-19 3. ล่าช้าเนื่องจากอยู่ระหว่างจัดซื้อพัสดุ ในส่วนของลูกถ้วยและสายไฟ (งานก่อสร้างแล้วเสร็จอยู่ระหว่างปิดโครงการ) 4. งานด้าน IT Integration ที่เชื่อมโยงเข้ากับระบบ SAP อยู่ระหว่างหาแนวทางเชื่อมโยงระบบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการเบิกจ่ายเรื่องมิเตอร์ล่าช้าเนื่องจากชิ้นส่วนผลิตต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ติดมาตรการป้องกันการระบาดโรค โควิด-19 5. งานทดสอบระบบล่าช้า และการจัดหาพัสดุมีความล่าช้าเนื่องจากสถานการณ์โรค โควิด-19 6. มีการยกเลิกผลพิจารณาการประกวดราคาคาดว่าจะได้รับสัญญาล่าช้า จากเดิมต้นปี 2563 เป็นปลายปี 2563	1. การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามเป้าหมายประจำปี อาจส่งผลให้เกิดเป้าหมายการเบิกจ่ายสะสมสูงขึ้นในปีถัดไป เป็นผลให้ไม่สามารถเบิกจ่ายได้ตามระยะเวลาโครงการ 2. อาจส่งผลกระทบต่อประเมินคะแนนในภาพรวมการเบิกจ่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	เห็นควรให้ผู้ประสานงานโครงการสอบทานและเร่งรัดติดตามผล พร้อมทั้งนำเสนอผู้อำนวยการโครงการให้พิจารณาดำเนินการเร่งรัดและแก้ไขปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผนโดยเร็ว เพื่อให้มีการเบิกจ่ายเงินตามงบประมาณได้ตามแผน
2. ผู้ปฏิบัติงานด้านช่างได้รับสิทธิปฏิบัติงานด้านบัญชี เพื่อเปลี่ยนสถานะงาน	สูง	ไม่มีแนวทางปฏิบัติในรายละเอียดว่าสิทธิทางบัญชีควรมีหน่วยงานใดได้สิทธิ	1. ข้อมูลหลักทางบัญชีไม่ถูกต้อง 2. อาจทำให้ไม่สามารถปิดงานก่อสร้างได้ในระยะเวลาที่กำหนด	1. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางปฏิบัติในรายละเอียดว่าสิทธิทางบัญชี ควรมีหน่วยงานใดได้สิทธิ 2. ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ปรับปรุงสิทธิด้านบัญชี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ออกจากผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง
3. การดำเนินงานโครงการเกินกรอบ ระยะเวลาที่กำหนด	สูง	1. ไม่ได้ดำเนินการติดตามงานอย่างใกล้ชิด 2. การจัดหาที่ดิน การออกแบบสถานีและ ระบบไฟฟ้า การจัดหาผู้รับจ้าง และการก่อสร้าง สถานีและระบบไฟฟ้า ไม่เป็นไปตามกรอบ ระยะเวลาที่กำหนดไว้ 3. ปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบต่อการ ดำเนินงานแต่ละกระบวนการ เช่น การ เปลี่ยนแปลงของ พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้าง ปี 2560, การประกวดราคาหลายครั้ง และ ไม่สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน เป็นต้น	1. อาจทำให้เกิดต้นทุนที่สูงกว่าความเป็นจริง 2. อาจทำให้โครงการเกิดความไม่คุ้มค่าตาม แผนที่วางไว้	1. ให้ผู้ประสานงานดำเนินการติดตามงาน โครงการอย่างใกล้ชิดในทุกกระบวนการ และ รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณา แก้ไขได้ทันท่วงทีที่จะส่งผลกระทบต่อภาพรวม โครงการ 2. ให้รวบรวมและสรุปผลของการปฏิบัติงาน ปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ที่ได้จากการดำเนิน โครงการ (Lesson Learned) รวมถึงประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการหลัง ดำเนินงานแล้วเสร็จ เพื่อวางแผนและปรับปรุง โครงการที่จะเกิดขึ้น เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นได้ทันท่วงทีที่จะส่งผลกระทบต่อภาพรวม โครงการ และที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
4. การปิดงานก่อสร้างและขึ้นบัญชี ทรัพย์สินล่าช้า	ปานกลาง	1. การสอบทานและติดตามการขึ้นทะเบียน ทรัพย์สินของงานก่อสร้างกับกรอบระยะเวลา ไม่เพียงพอ รวมไปถึงการติดตามสถานะในระบบ SAP กับสภาพหน้างานจริงไม่ถูกต้องตรงกัน และ จัดส่งเอกสารเพื่อปิดงานให้กับส่วนที่เกี่ยวข้อง ล่าช้าหรือไม่ครบถ้วน 2. พนักงานช่างผู้ควบคุมงาน ส่งแฟ้มงาน และ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปิดงานก่อสร้างและ ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินให้กองบัญชีล่าช้าหรือไม่ครบถ้วน	1. มีข้อมูลงานก่อสร้างค้างงานในระบบ SAP และสถานะงานไม่เป็นปัจจุบัน 2. งานก่อสร้างที่แล้วเสร็จและอนุมัติจ่าย กระแสไฟฟ้าแล้ว ไม่มีการปิดงานเพื่อรับรู้รายได้ ของสินทรัพย์ที่ใช้ในการลงทุน และบันทึกงาน ก่อสร้างที่แล้วเสร็จเป็นทรัพย์สิน 3. การขึ้นทะเบียนทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุน ล่าช้า แต่มีการรับรู้รายได้ที่มาจากการจำหน่าย กระแสไฟฟ้าแล้ว ส่งผลให้องค์กรสร้างผลตอบแทน ที่สูงกว่าต้นทุนทางการเงินจริง อาจเป็นผลให้มี การเรียกคืนผลตอบแทนส่วนต่างที่สูงกว่าต้นทุน ทางการเงิน	ให้ผู้ประสานงานโครงการติดตาม พิจารณา นำเสนอการแก้ไขสาเหตุต่างๆ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว เพื่อให้งานโครงการ สามารถปิดงานก่อสร้างและ ขึ้นทะเบียนบัญชีทรัพย์สินให้เป็นไปตามแผนงาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
			4. การขึ้นทะเบียนทรัพย์สินล่าช้า ส่งผลต่อ การกำหนดนโยบายโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้าของ ประเทศ ซึ่งต้องมีการทบทวนความเหมาะสมและ ความจำเป็นต่อการใช้งานสินทรัพย์ของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ที่ใช้เป็นฐานการกำหนดผลตอบแทน การลงทุน	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

4. กระบวนการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การไฟฟ้าเขต				
1. ไม่ได้จัดทำบันทึกขออนุมัติแผนงาน ส่งจัดซื้อประจำปี 2563 และไม่ได้ ดำเนินการสร้าง/ปรับปรุงแผนงานส่ง จัดซื้อในระบบ SAP	สูง	ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการขออนุมัติแผนงาน ส่งจัดซื้อ	1. กรณีไม่ได้จัดทำแผน อาจทำให้การดำเนินงาน มีความล่าช้า ส่งผลทำให้ระบบจำหน่ายเกิดความ เสียหายในวงกว้างได้ 2. หากผู้ปฏิบัติไม่สร้างแผนงานส่งจัดซื้อใน ระบบ SAP ระบบจะไม่สร้างใบสั่งงานตรวจสอบ แบบอัตโนมัติ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่างาน บำรุงรักษาดำเนินการได้ครบถ้วนตามแผนงาน ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ ส่งผลให้ความ มั่นคงของระบบไฟฟ้ามีประสิทธิภาพลดลง 3. ไม่ทราบถึงต้นทุน (จริง) ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ได้ดำเนินการในใบสั่งงาน ตรวจสอบ	1. ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ จัดทำบันทึกขออนุมัติ แผนงานส่งจัดซื้อประจำปี 2563 ที่จะดำเนินการ ในช่วงเดือนกันยายน-ธันวาคม 2563 และบันทึก แผนงานในระบบ SAP ให้เรียบร้อยโดยเร็ว 2. ให้หัวหน้าแผนกสอบทานแผนงานส่งจัดซื้อ ในระบบ SAP ให้สอดคล้องกับแผนงานประจำปี ที่ได้รับอนุมัติทุกครั้ง
2. การดำเนินงานในระบบ SAP และ APSA (Advance Patrolling System Application) ไม่ถูกต้อง ตามขั้นตอน ที่กำหนด	สูง	1. ผู้เกี่ยวข้องไม่ได้ทำการตรวจสอบใบสั่งงาน ที่ค้างอยู่ในระบบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 2. มีการบำรุงรักษาหลายวงจร และอาจต้อง มีการวางแผนดับไฟ ทำให้การแก้ไขเกิดความ ล่าช้า หรือ บันทึกข้อมูลในระบบ APSA เกิดความ ผิดพลาดได้ และอาจไม่ครบถ้วน	1. การควบคุมการบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ไม่มีประสิทธิภาพ 2. ระบบ APSA ไม่ถูกต้อง ข้อมูลขาดความ น่าเชื่อถือ 3. ไม่ทราบถึงค่าใช้จ่าย และการคำนวณต้นทุน (จริง) ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน 4. ข้อมูลในระบบไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่สามารถ นำไปวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงระบบงานไฟฟ้าให้ ดีขึ้น	1. ผู้ปฏิบัติจะต้องสร้างแผนบำรุงรักษา โดยเลือก ช่วงเวลาในการสร้างใบสั่งงานให้ตรงตามแผนปฏิบัติ และเข้าไปเปิด/แก้ไขใบสั่งงานที่ระบบสร้างมา ให้ถูกต้อง ตามขั้นตอน และดำเนินการไปจนถึง การปิดงานทางด้านเทคนิค, ปิดงานด้านธุรกิจ ให้เรียบร้อยโดยเร็ว 2. ให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการในใบสั่งงานบำรุงรักษา ระบบสายส่ง 115 เควี ไปจนถึงการปิดงานทางด้าน ธุรกิจให้เรียบร้อยโดยเร็ว 3. ให้พนักงานที่เกี่ยวข้องบันทึกข้อมูลในระบบ APSA หลังจากมีการเปิดใบสั่งงานทันที และ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				จะต้องดำเนินการปิดงานในระบบ APSA ให้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด 4. ให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการรายงานผลงานส่งจุดร้อน ที่เกินระยะเวลาแก้ไขที่กำหนด (กรณีตรวจพบจุดร้อน) ลงในระบบ APSA โดยทันที 5. ให้หัวหน้าแผนกสอบสวน เรงรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามแผนปฏิบัติและบันทึกข้อมูลในระบบ SAP, APSA ทุกรายการอย่างถูกต้อง
3. อุปกรณ์ภายในสถานีไฟฟ้าชำรุดเสื่อมสภาพ	สูง	อุปกรณ์เสื่อมสภาพเพราะการทำปฏิกิริยาเคมีได้แรงไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว	1. กรณีแบตเตอรี่สถานีไฟฟ้าชำรุดหากปล่อยไว้เป็นเวลานาน อาจทำให้เกิดความเสียหายกับสถานีไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติงานได้ 2. หลอดไฟที่แสดงสถานการณ์ทำงานของอุปกรณ์ หากไม่บำรุงรักษาให้ใช้งานได้ตามปกติ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบสถานการณ์ทำงานที่ถูกต้องของระบบ	1. ควรมีการบำรุงรักษาตามแผน และตรวจสอบทำความสะอาดแบตเตอรี่สถานีไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ หากพบว่ามีชำรุดให้แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขต่อไป 2. หากหลอดไฟที่แสดงสถานการณ์ทำงานชำรุดให้เร่งดำเนินการสับเปลี่ยนให้เรียบร้อย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

5. กระบวนการบริการและสนับสนุนลูกค้า - ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การสร้างประวัติอัตราค่าไฟฟ้า และการสร้างข้อมูลหลักของผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่ถูกต้อง	สูง	1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจ ไม่เพียงพอ หรืออาจมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน เกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าและข้อมูลหลักของผู้ใช้ไฟฟ้า 2. การบันทึกข้อมูลขนาดหม้อแปลง ส่วนใหญ่ เป็นข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ขั้นระบบ SAP และไม่ได้ นำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบกับประวัติอัตราค่าไฟฟ้า	1. กรณีกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้อง ส่งผลให้ ต้องมีการพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่พึงพอใจ ภาพลักษณ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เสียหาย หรือ อาจมีการพิจารณาคืนเงินประกัน การใช้ไฟฟ้า (อัตราประเภทที่ 1 และ 2) 2. กรณีไม่บันทึกขนาดหม้อแปลงในระบบงาน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของอัตราค่าไฟฟ้าที่ใช้คำนวณคิดเงินค่าไฟฟ้าว่าถูกต้องหรือไม่ 3. กรณีกำหนดข้อมูลหลักไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อ การเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าทำให้ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ช้ามเดือน และการเรียกเก็บดอกเบี้ย ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ ส่วนงานอื่นไม่สามารถนำข้อมูลไป วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง	1. ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบ หม้อแปลงที่ติดตั้งใช้งานจริง และบันทึกข้อมูลใน ระบบงานให้ครบถ้วนถูกต้อง พร้อมทั้งนำข้อมูลมา ตรวจสอบประวัติอัตราค่าไฟฟ้า 2. ให้หัวหน้าแผนกและ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างประวัติอัตราค่าไฟฟ้า และข้อมูลหลักของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มเติม จากหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติสำหรับการคิดค่าไฟฟ้าทุก ประเภท และสอบทานข้อมูลหลักของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ติดตั้งใหม่ หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการเปลี่ยนแปลง ประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย
2. การเรียกเก็บค่าตรวจสอบการติดตั้ง อุปกรณ์ไฟฟ้าไม่ครบถ้วนไม่ถูกต้อง	ปานกลาง	มีการประมาณการขยายเขต ในส่วนของการเรียกเก็บค่าตรวจสอบ การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ไม่ถูกต้อง อีกทั้งพนักงานช่างทำหน้าที่รับคำร้อง มีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับอัตราค่าตรวจสอบ การติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า จึงดำเนินการแก้ไข ค่าตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าในระบบงาน คำร้อง ให้ตรงกับประมาณการขยายเขต	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้รับจากการเรียกเก็บค่าตรวจสอบการติดตั้ง อุปกรณ์ไฟฟ้า และภาพลักษณ์เสียหายจากการเรียกเก็บค่าตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า เพิ่มจากผู้ใช้ไฟฟ้า	1. ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรียกเก็บค่า ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าจากผู้ใช้ไฟฟ้า อีกทั้งให้พิจารณาขยายผลการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า ตั้งแต่ 1 ม.ค.2563 ด้วย 2. ให้หัวหน้าแผนก และผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ศึกษาอัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าที่ ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค.2563 เพิ่มเติม 3. เห็นควรให้หัวหน้าแผนกสอบทานการเรียก เก็บค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ครบถ้วน ทุกครั้ง
3. มีหนี้ค่าไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่ ค้างชำระ	ปานกลาง	ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้า และให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้แล้ว (บางราย) อยู่ระหว่างรอผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 จึงทำให้ไม่สามารถ งดจ่ายไฟได้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขาดสภาพคล่องทางด้าน การเงิน	ให้หัวหน้าแผนก ประมวลผลรายงานผู้ใช้ไฟ ค้างชำระทุกประเภท เพื่อสอบทานและติดตาม ผลการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง
4. การเรียกเก็บดอกเบี้ยกรณีชำระ ค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเวลา ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	ปานกลาง	ไม่ได้สร้างข้อมูลหลักผู้ใช้ไฟฟ้า (ดอกเบี้ย) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทไฟชั่วคราวรายเดิม เนื่องจากไม่ได้จัดทำหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสูญเสียดอกเบี้ยกรณีชำระ ค่าไฟฟ้าเกินกำหนด	1. ให้พนักงานบัญชีทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ตรวจสอบหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้า หากพบว่ามี หนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ให้เรียกเก็บดอกเบี้ย เพิ่มจากผู้ไฟฟ้า หากไม่พบหนังสือสัญญาซื้อขาย ไฟฟ้า ให้จัดทำหนังสือสัญญาไฟฟ้าให้ครบถ้วน ทุกราย 2. ให้หัวหน้าแผนก สุ่มสอบทานการเรียกเก็บ ดอกเบี้ยชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเวลา
5. การคิดเงินค่าไฟฟ้ากรณีต่างๆ ที่มี สถิติการใช้ไฟฟ้าด้านกิโลวัตต์สูงสุด หรือหน่วยการใช้ไฟฟ้าลดลงผิดปกติ ไม่ดำเนินการพิจารณาเฉลี่ย หรือ ไม่ดำเนินการพิจารณาปรับปรุง ค่าไฟฟ้าย้อนหลังให้ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา	ปานกลาง	1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ มีความเข้าใจคลาดเคลื่อน เกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าและข้อมูลหลัก ของผู้ใช้ไฟฟ้า 2. กรณีมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบชำรุด ไม่ได้ พิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าเพิ่ม หรือปรับปรุง ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง	1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสูญเสียรายได้ที่ควรจะได้ ได้รับตามรอบบิลปกติ 2. การพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าเพิ่มอาจเกิด ปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้าและภาพลักษณ์ของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเสียหาย	1. ให้พิจารณาเฉลี่ยหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มภายใน ปีงบประมาณ 2563 2. ให้พนักงานบัญชีทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าเพิ่ม ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และติดตามเรียกเก็บเงินจากผู้ไฟฟ้าต่อไป 3. ให้พนักงานบัญชี ทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ สอบทานการคิดเงินค่าไฟฟ้ากรณีสับเปลี่ยนมิเตอร์ ชำรุด ก่อนออกใบแจ้งหนี้ เป็นประจำทุกเดือน 4. ให้พนักงานบัญชีทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟรายใหญ่ สอบทานการบันทึกข้อมูลประวัติอัตราค่าไฟฟ้า ข้อมูลหลักและขนาดหม้อแปลง โดยการประมวลผล รายงานการติดตั้งมิเตอร์ทางด้านแรงต่ำ และแรงสูง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

- ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา	ปานกลาง	1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบรายงานรายละเอียดและอุปกรณ์ประกอบ (ZDMR101) พิจารณาปรับปรุงหน่วยทุกเดือน แต่ยังไม่ครบถ้วน 2. มีปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมาก เป็นห้องแถว และบ้านจัดสรรจำนวนหลายโครงการ และการไฟฟ้ามีปริมาณงานมาก 3. อยู่ระหว่างรอโปรแกรมการปรับปรุงค่าไฟฟ้าประมาณสิ้นเดือนกันยายน 2563 กรณีลดค่าไฟฟ้าหลังสถานการณ์โควิด 4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีมาตรการเยียวยาผู้ใช้ไฟฟ้า ช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยการลดค่าไฟ และมีการชะลอการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น 4. พนักงานบัญชีไม่ได้พิจารณาปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้าจากรายงานรายละเอียดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (ZDMR101) แต่ใช้รายงานจากที่พนักงานจดหน่วยแอมมิเตอร์ชำระมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงหน่วย ทำให้อาจมีการปรับปรุงหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ครบทุกราย	1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสูญเสียรายได้ค่าไฟฟ้าที่ไม่ได้เรียกเก็บจากผู้ไฟฟ้า และเกิดเป็นหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย 2. อาจเกิดปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีที่ต้องปรับปรุงค่าไฟฟ้าและเรียกเก็บเงินเพิ่มย้อนหลังเป็นระยะเวลานาน 3. การพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าเพิ่มล่าช้า อาจเกิดปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้า และภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเสียหาย	1. ควรพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าและดำเนินการเรียกเก็บค่าเบี้ยปรับกรณีละเมิดการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วน 2. ให้หัวหน้าแผนกทำการติดตาม และสอบถามการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ให้พนักงานบัญชีที่ทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟรายย่อย ดำเนินการพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า และติดตามเรียกเก็บเงินเพิ่มจากผู้ไฟฟ้า ให้แล้วเสร็จ ให้ครบถ้วน ถูกต้อง
2. การรับชำระเงิน และการดำเนินการตามคำร้อง ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง	ปานกลาง	1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ระบุในหลักเกณฑ์การคิดค่าบริการในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟ และหลักเกณฑ์การคิดค่าบริการใช้จ่ายในการให้บริการงาน	อาจทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สูญเสียรายได้จากการคิดค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้จริง ไม่ถูกต้อง และได้รับรายได้ต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ	1. ให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องเรียกเก็บหนี้ค่าแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ถูกต้อง และครั้งต่อไปขอให้ดำเนินการคิดค่าใช้จ่ายให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การคิดค่าบริการในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		ด้านฮอตไลน์ ฉบับปี พ.ศ. 2560 2. ขาดการตรวจเช็คข้อมูลในใบแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3. ขาดการเร่งรัดหนี้ค่าแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		ของผู้ใช้ไฟ 2. ควรตรวจเช็คข้อมูลในใบแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ให้ครบถ้วน 3. เร่งรัดผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามลูกหนี้ค่าแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้มาชำระโดยเร็ว
3. การให้บริการติดตั้ง/สับเปลี่ยน/ถอนคืนมิเตอร์ล่าช้า	ปานกลาง	มีปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมาก และการไฟฟ้าปริมาณงานมากทำให้พนักงานช่างดำเนินการตรวจสอบสถานที่ระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟได้ล่าช้า	การปฏิบัติงานล่าช้า อาจทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจ และเกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการติดตั้ง/สับเปลี่ยน/ถอนคืน ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีจำเป็นไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำหนังสือรายงานสาเหตุให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อหาทางแก้ไข
4. การติดตามการรับชำระเงินไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด	ปานกลาง	1. แผนกบัญชีและประมวลผล ยังไม่ได้จัดทำเป็นหนังสือติดตามเร่งรัดหนี้การรับชำระเงิน หลังจากครบกำหนดตามระยะเวลาในใบแจ้งหนี้ค่าบริการ 2. เนื่องจากเป็นช่วงฤดูฝนปริมาณงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนมาก และมีหน้าที่ในความรับผิดชอบหลายหน้าที่ 3. หม้อแปลงของผู้ใช้ไฟชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ จำเป็นต้องเข้าหม้อแปลงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงดำเนินการให้ก่อนแล้วจึงทำหลักฐานต่างๆ และใบแจ้งหนี้ในภายหลังตั้งแต่วันที่ 23 มิ.ย.2563 ปัจจุบันยังชำระเงินไม่ครบถ้วน	1. ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระเงินค่าบริการล่าช้า ไม่เป็นไปตามภายในระยะเวลาที่กำหนด หรืออาจไม่ได้รับเงิน 2. ทำให้อายุลูกหนี้ค่าบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องมีระยะเวลายาวนานมากขึ้น 3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความเสียหายกรณีที่ผู้เช่าไม่มาชำระค่าเช่าหรือกรณีหม้อแปลงที่ขอเช่าได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้เช่า ทำให้ไม่สามารถดำเนินการฟ้องร้องได้	1. ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำเป็นหนังสือติดตามเร่งรัดหนี้การรับชำระเงิน และกรณีที่ผู้ใช้ไฟยังไม่มาชำระหนี้ ขอให้ติดตามทางถามการชำระหนี้ให้ครบถ้วนทุกราย และ หัวหน้าแผนกสอบสวนผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการติดตามเร่งรัดหนี้ที่ค้างชำระให้ครบถ้วนทุกรายโดยเร็ว 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำและส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้เช่าไฟฟ้า โดยให้กำหนดเงื่อนไขให้ชำระเงินภายในระยะเวลาที่พิจารณาเห็นสมควรแต่ไม่เกิน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ ตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด และหัวหน้าแผนกสอบสวนการปฏิบัติงานตามกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

- พาดสายสื่อสาร

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. บันทึกผลการดำเนินการในระบบการติดตามงานจัดระเบียบสายสื่อสารไม่ถูกต้อง ตรงกับข้อเท็จจริง	สูง	1. พนักงานของผู้ประกอบการที่จะดำเนินการจัดระเบียบมีจำนวนน้อยต้องดำเนินการจัดระเบียบทั้งจังหวัดทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้า 2. พัสตที่ใช้ในการประกอบคอนไฟเบอร์ล่าช้า ทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมาย 3. ในพื้นที่ขอชะลอแผนงานการรื้อถอนสายสื่อสาร เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 จึงทำให้งานเกิดความล่าช้า	ทำให้ผู้บริหารระดับสูง ไม่ทราบข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง อาจทำให้วางแผนการดำเนินงานในครั้งถัดไป ไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง	1. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนการดำเนินการแก้ไขการจัดระเบียบสายสื่อสาร การนำสายสื่อสาร 18 เส้นทางให้แล้วเสร็จ และจัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดระเบียบให้หัวหน้าแผนก และผู้จัดการ เป็นประจำทุกเดือน 2. หัวหน้าแผนกควรกำกับดูแลการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด 3. แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคมติดตามผลการจัดระเบียบสายสื่อสารและสนับสนุนให้การจัดระเบียบเส้นทางให้แล้วเสร็จตามแผนโดยเร็ว 4. แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคมควรปรับปรุงขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินการจัดระเบียบสายสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) โดยให้ผู้บริหารของหน่วยงาน สามารถสอบถามและอนุมัติผ่านระบบงาน ก่อนนำข้อมูลการรายงานผลเข้าสู่ระบบการติดตามงานจัดระเบียบสายสื่อสาร
2. รายการที่ชำระเงินค่าละเมิดพาดสายสื่อสารแล้ว (ค่าละเมิดประจำปี 2562) ปัจจุบันยังไม่ดำเนินการขออนุญาตให้ถูกต้องหรือรื้อถอน	ปานกลาง	1. แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคมแจ้งว่า บริษัทที่พบละเมิด มีความประสงค์จะขออนุญาตให้ถูกต้องจึงไม่ทำการรื้อถอนสายออกจากเสาไฟฟ้า แต่เนื่องด้วยในปี 2563 การรับคำร้องผ่านระบบ ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคม จึงไม่สามารถดำเนินการได้ 2. แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคมได้ร่วมหารือ	1. ทำให้เส้นทางที่มีการละเมิดไม่ได้รับการแก้ไข และยังคงเป็นสายสื่อสารที่พาดไม่ได้รับอนุญาต 2. เส้นทางที่มีการละเมิด หากไม่ได้รับการแก้ไข โดยการให้ขออนุญาตให้ถูกต้อง หรือ รื้อถอนสายสื่อสาร อาจทำให้ความมั่นคงของเสาไฟฟ้าเกิดความเสียหายได้	1. ให้แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม ทำหนังสือแจ้งให้ดำเนินการขออนุญาตให้ถูกต้องหรือรื้อถอนสายสื่อสารและหรืออุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ออกจากเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้ง 2. หากผู้กระทำละเมิดไม่ยื่นคำร้องขออนุญาต



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความเห็นว่าให้ดำเนินการรับคำร้องนอกระบบ ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคม ทางแผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคมรอบันทึก เห็นชอบให้ดำเนินการจึงยังไม่ได้ดำเนินการ ขออนุญาตแต่อย่างใด 3. ไม่พบหนังสือแจ้งให้ดำเนินการรื้อถอน สายสื่อสาร ออกจากเสาไฟฟ้า		ให้ถูกต้อง แม้ผู้กระทำละเมิดได้ชำระเงินพร้อม ดอกเบี้ยแล้วก็ตาม ให้ทำหนังสือรายงานข้อเท็จจริง ผ่านตามสายงาน นำเสนอผู้อำนวยการเขตเพื่อ ขออนุมัติรื้อถอนสายและหรืออุปกรณ์ที่ละเมิด พร้อมอนุมัติค่าใช้จ่ายต่อไป 3. แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคมควรทำบันทึกหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวทาง ในการปฏิบัติ
3. พบข้อมูลรายการหนี้ค่าละเมิดพาด สายสื่อสารในระบบ SAP คงค้างหรือ ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	ปานกลาง	1. การติดตามสอบทานข้อมูลรายการหนี้ค้าง ในระบบ SAP ไม่ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ทันกาล 2. การตั้งหนี้ค่าละเมิด จะดำเนินการตั้งหนี้ใน ระบบ SAP ทันทีเมื่อผู้ประกอบการมีความประสงค์ ที่จะชำระ จึงทำให้เกิดหนี้ค้างในระบบ SAP 3. แผนกบริหารหนี้ไม่ทราบว่าจะต้องมี การสอบทานการกำหนดคีย์ดอกเบี้ย	1. อาจเป็นเหตุทำให้เกิดหนี้สูญได้หาก ไม่ตรวจสอบ และติดตามอย่างต่อเนื่อง 2. การไม่กำหนดคีย์ดอกเบี้ยให้ถูกต้อง จะทำให้ สูญเสียรายได้ที่ควรจะได้รับ	1. ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบซื้อขายไฟฟ้า ประสานงานกับฝ่ายการเงินของสำนักงานใหญ่ โดยเร็ว เพื่อหาสาเหตุที่มีการตั้งหนี้แต่ยังไม่ชำระ เงิน เมื่อรายการดอกเบี้ยค้างชำระเกิดขึ้น และ ดำเนินการแก้ไขกรณีดังกล่าวต่อไป 2. ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบบริการลูกค้า เร่งรัดดำเนินการประสานงานกับบริษัท เพื่อแจ้งให้ บริษัทรีบชำระเงินหนี้ค่าละเมิดพาดสายรวมกับ ดอกเบี้ยที่เกิดขึ้น 3. ให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องสอบทานความถูกต้อง ของรายการตั้งหนี้ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของงานพาดสาย สื่อสารทั้งหมดเป็นประจำ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

6. กระบวนการควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ระบบรักษาความปลอดภัยภายใน สถานีไฟฟ้า ไม่เพียงพอ	สูง	1. ทางสถานีได้รับฟลักพัสดุจากหน่วยอื่นเป็น การชั่วคราว เนื่องจากเป็นช่วงปรับปรุง/ขยายคลัง พัสดุ 2. การบำรุงรักษา และการตรวจสอบความ พร้อมใช้งานของถังดับเพลิง ไม่เป็นไปตามแผน 3. ไม่ได้นำน้ำมันหม้อแปลงที่เปลี่ยนถ่ายแล้ว ส่งคืนคลังพัสดุ	1. พัดฝุ่นเหล่านี้อาจเป็นฉนวน ก่อให้เกิด เพลิงไหม้ได้ 2. การใช้งานอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย จำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาและเปลี่ยนตามอายุ การใช้งาน หากเกิดเหตุฉุกเฉินหรือเพลิงไหม้ อาจทำให้เกิดความเสียหายกับสถานีไฟฟ้าเป็น วงกว้างมากขึ้นได้ 3. น้ำมันหม้อแปลงที่ยังไม่ได้ส่งคืนนั้น อาจนำไป ใช้ในทางไม่สุจริตทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความเสียหาย	1. ให้พนักงานนำวัสดุอุปกรณ์ออกจากห้องเคเบิล ไปจัดเก็บไว้ภายนอกสถานีไฟฟ้า หรือบริเวณที่ หากเกิดเหตุฉุกเฉินเพลิงไหม้ จะไม่ส่งผลกระทบต่อ กับสถานีไฟฟ้า 2. ให้พนักงานประจำสถานีตรวจสอบความพร้อม ใช้งานของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยถังดับเพลิง ภายในสถานีเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หากอุปกรณ์ขึ้นใดมีสภาพชำรุดไม่พร้อมใช้งาน ให้ดำเนินการจัดซื้อทดแทน 3. ให้พนักงานผู้เกี่ยวข้อง นำน้ำมันหม้อแปลง ที่ใช้แล้วส่งคืนคลังพัสดุ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

7. กระบวนการบริหารจัดการด้านบัญชีและการเงิน

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การไฟฟ้าเขต				
การชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ โดยทำการโอนเงินเข้าบัญชีส่วนตัว พนักงาน	ปานกลาง	ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความคุ้นเคย กับพนักงาน จึงโอนเงิน เข้าบัญชีส่วนตัวเพื่อฝากชำระเงินค่าไฟฟ้า	อาจเป็นช่องทางทำให้เกิดการประพฤติมิชอบ ที่จะส่งผลให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความ เสียหายในอนาคต	ให้การไฟฟ้าทำหนังสือแจ้งเวียนพนักงานใน สังกัด เรื่อง ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วย การเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 31. ข้อห้ามในการรับชำระเงิน
การไฟฟ้า				
การบันทึกรายการเคลื่อนไหว ธนาคารขึ้นระบบ SAP ไม่เป็นปัจจุบัน	ปานกลาง	ผู้รับผิดชอบไม่ได้ดึงข้อมูลจากธนาคารและ ถ่ายโอนเข้าระบบเพื่อบันทึกรายการเคลื่อนไหว ธนาคารขึ้นระบบ SAP เป็นประจำทุกวัน ผู้รับผิดชอบชี้แจงว่า บางวันไม่สามารถเข้าระบบ Internet Banking ของธนาคารได้	ไม่สามารถสอบทานยอดเงินฝากธนาคารให้เป็น ปัจจุบัน	ให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดึงข้อมูลจาก Website ของธนาคารและถ่ายโอนเข้าระบบงานทุกครั้ง ที่มีรายการเคลื่อนไหว และตรวจสอบข้อมูลจาก รายงานงบกระทบยอดเงินฝากธนาคาร กับ รายงานยอดเงินคงเหลือบัญชีเงินฝากธนาคาร และรายงานการนำฝากธนาคารบัญชีเงินฝาก ธนาคาร รายการที่ถูกต้องให้หักล้างตามคู่มือ CM สำหรับรายการที่ไม่ถูกต้องให้วิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขให้ถูกต้องแล้วจึงทำการหักล้างรายการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

8. กระบวนการพัฒนาการให้บริการจากฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศ

พบว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีการติดตาม และรวบรวมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน เป็นประจำทุกเดือน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ มีการจัดทำรายงานเสียงของลูกค้า (VOC) มีการติดตามรายงานความคืบหน้า ตลอดจนประเมินผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงาน และรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ที่กำหนดไว้ครบถ้วน

9. กระบวนการบริหารจัดการสินทรัพย์

พบว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการระบบจำหน่ายแรงต่ำ โครงการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับปรับปรุงออกแบบระบบจำหน่ายแรงต่ำ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีการจัดวางจุดควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน มีการติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนบริหารอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนและเห็นประโยชน์ที่จะได้รับ รวมถึงมีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการนำซอฟต์แวร์สำหรับปรับปรุงออกแบบระบบจำหน่ายแรงต่ำ มาช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการสินทรัพย์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้เกิดความคุ้มค่า

10. กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

พบว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีการดำเนินการส่งแผนงานได้ครบถ้วน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด คงเหลือการรายงานผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานตามแผนงาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

11 กระบวนการจัดการด้านพลังงาน

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การติดตั้งมิเตอร์ซื้อขายไฟฟ้า (Smart meter) ไม่ตรงตามมาตรฐาน และรูปแบบการเชื่อมต่อ ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด เช่น ไม่นำมิเตอร์ของโครงการ Smart Meter ไปติดตั้งให้ถูกต้อง	ปานกลาง	1. ขาดการสอบทานจากหัวหน้าแผนก ในส่วนของการรายงานการสับเปลี่ยนมิเตอร์ 2. การไฟฟ้าในสังกัด แจ้งว่า ณ ตอนที่ติดตั้งมิเตอร์ ไม่มี Smart Meter จึงนำ Meter TOU ไปติดตั้งชั่วคราวก่อน	อาจจะส่งผลให้ไม่เป็นไปตามมาตรฐานวิศวกรรม	1. ให้หัวหน้าแผนกสอบทานรายงานการติดตั้ง/สับเปลี่ยนมิเตอร์ ก่อนดำเนินการเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้า (COD) ทุกครั้ง 2. ให้หัวหน้าแผนกดำเนินการติดต่อกับผู้ผลิตไฟฟ้า เพื่อเบิกมิเตอร์ นำไปติดตั้งให้ถูกต้องตามรูปแบบการเชื่อมต่อ 3. ให้หัวหน้าแผนก แจ้งการไฟฟ้าในสังกัด ให้เบิกมิเตอร์ของโครงการ และติดต่อกับผู้ผลิตไฟฟ้า เพื่อนัดวันสับเปลี่ยนให้ถูกต้องต่อไป
2. การจัดทำหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้าและสาระสำคัญของหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ไม่ครบถ้วน	ปานกลาง	เนื่องจากเป็นกระบวนการใหม่ ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับข้อความที่สำคัญของรายละเอียดในสัญญา ทำให้สัญญาที่ทำในช่วงแรกๆ ไม่ถูกต้อง แต่ภายหลังได้มีการดำเนินการให้ถูกต้องแล้ว	หากเกิดกรณีการฟ้องร้องกับผู้ผลิตไฟฟ้า อาจจะทำให้เกิดความไม่ถูกต้อง ชัดเจนเพื่อดำเนินการฟ้องร้อง ตามขั้นตอนของกฎหมายได้	ให้หัวหน้าแผนก ดำเนินการติดต่อกับผู้ผลิตไฟฟ้า ให้เข้ามาดำเนินการจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าให้ครบถ้วน ถูกต้อง และให้ผู้อำนวยการฝ่ายลงนามในสัญญา ตามแบบฟอร์มที่กำหนดต่อไป
3. การสร้างข้อมูลของผู้ผลิตไฟฟ้า ที่ดำเนินการเริ่มต้นซื้อขายไฟฟ้าในระบบ SAP ไม่ถูกต้อง	ปานกลาง	หัวหน้าแผนกไม่มีการสอบทานการลงวันสิ้นสุดสัญญาในระบบ SAP	อาจจะส่งผลให้ ผู้ผลิตไฟฟ้ามีการขายไฟฟ้าให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้เกินกว่าวันสิ้นสุดสัญญาจริง	1. ให้หัวหน้าแผนก ดำเนินการแก้ไขข้อมูลหลัก โดยระบุวันสิ้นสุดการซื้อขายไฟฟ้าให้ถูกต้องตามเงื่อนไขของสัญญาที่ได้รับไว้ 2. ให้หัวหน้าแผนก ทำการสอบทานรายงานการบันทึกข้อมูลวันสิ้นสุดการซื้อขายไฟฟ้าให้ถูกต้องตรงตามสัญญาที่ระบุทุกครั้ง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

12. กระบวนการก่อสร้างระบบจำหน่าย งบโครงการ งบลงทุน และงบผู้ใช้ไฟ

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
การไฟฟ้าเขต				
1. การติดตามเร่งรัดงานก่อสร้าง ค่างานไม่เพียงพอ	สูง	ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ได้ตรวจสอบสถานะและ ติดตามงานก่อสร้างค่างานทั้งหมดของการไฟฟ้า ในสังกัด อย่างสม่ำเสมอ	1. ข้อมูลงานก่อสร้างค่างานในระบบ SAP และ สถานะงานไม่เป็นปัจจุบัน 2. งานก่อสร้างที่แล้วเสร็จ ไม่มีการปิดงาน เพื่อรับรู้รายได้ของสินทรัพย์ที่ใช้ในการลงทุน และ บันทึกงานก่อสร้างที่แล้วเสร็จเป็นทรัพย์สิน 3. การขึ้นทะเบียนสินทรัพย์ที่ใช้ในการลงทุนล่าช้า แต่มีการรับรู้รายได้ที่มาจากกรจ่ายกระแสไฟฟ้า แล้ว ส่งผลให้องค์กรสร้างผลตอบแทน ที่สูงกว่า ต้นทุนทางการเงินจริง อาจเป็นผลให้มีการเรียกคืน ผลตอบแทนส่วนต่างที่สูงกว่าต้นทุนทางการเงิน	1. ให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องติดตามและร่วมแก้ไข ปัญหางานก่อสร้างค่างานร่วมกับการไฟฟ้า เพื่อให้สามารถปิดงานและขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน ให้ได้โดยเร็ว 2. ให้การไฟฟ้าเขตเพิ่มเงื่อนไขเกี่ยวกับระยะเวลา ในการพิจารณางานก่อสร้างค่างาน โดยเลือกงาน ก่อสร้างที่มีการเบิกจ่ายการพัสดุมากที่สุด เกิน 180 วัน มาใช้พิจารณาประกอบการติดตามเร่งรัด
2. การติดตามเร่งรัดลูกหนี้งานขยาย เขตไม่เพียงพอ	ปานกลาง	ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ มีการประสานงานและ สอบถามถึงสาเหตุของลูกหนี้งานขยายเขตกับ ส่วนที่เกี่ยวข้อง แต่ยังไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนกับผู้บริหารในหน่วยงาน นั้น	มีลูกหนี้ค่างานในระบบ SAP และไม่สามารถ เรียกเก็บเงินที่เป็นรายได้ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ดำเนินการประสานงานกับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น ในเรื่องสาเหตุ แนวทาง ตลอดจน กำหนดระยะเวลาการแก้ไข โดยหากไม่สามารถ ติดตามหนี้จากผู้ไฟฟ้าได้ ให้ดำเนินการเรียกคืน จากส่วนที่เกี่ยวข้อง
การไฟฟ้า				
1. การดำเนินการก่อสร้างไม่เป็นไป ตามมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า และมีพัสดุคงเหลือจากงานก่อสร้าง ไม่นำส่งคืนคลัง	ปานกลาง	คณะกรรมการตรวจสอบงานก่อสร้างไม่ได้ ทำหน้าที่อย่างระมัดระวังและรอบคอบใน การตรวจสอบงานแต่ละงาน	1. อาจทำให้มีผลต่อความมั่นคง และส่งผล เสียหายต่อระบบจำหน่ายในระยะยาว 2. การไม่ส่งคืนพัสดุคงเหลือจากการก่อสร้าง ทำให้การบันทึกมูลค่าทรัพย์สินของงานก่อสร้างสูง กว่าความเป็นจริง ซึ่งมีผลต่อการคิดค่าเสื่อมราคา ที่สูงเกินไป อีกทั้งยังเป็นช่องทางและเพิ่มโอกาสให้ มีการนำพัสดุของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปใช้	1. ให้คณะกรรมการการตรวจสอบงานก่อสร้าง เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบงาน แต่ละงานให้มากยิ่งขึ้น 2. ให้ผู้จัดการควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายในหน่วยงาน ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่าง ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
			ในทางที่มีขอบหาประโยชน์ส่วนตัว	
2. งานก่อสร้างค้างนาน	ปานกลาง	- เมื่อดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ พนักงานช่างผู้ควบคุมงานไม่รับดำเนินการในด้านเอกสารเพื่อปิดงาน - พนักงานช่างผู้ควบคุมงานมีการนำพัสดุจากงานอื่นมาดำเนินการก่อสร้าง เนื่องจากมีความจำเป็นที่จะต้องเร่งจ่ายไฟให้แก่ผู้ใช้ไฟ ทำให้การส่งคืน/เบิกออกด้านเอกสารอาจไม่ครบถ้วน - ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ได้ดำเนินการเปลี่ยนสถานะงานในระบบที่ขึ้นทะเบียนทรัพย์สินแล้วให้เป็นปัจจุบัน	- ข้อมูลงานก่อสร้างค้างนานในระบบ SAP และสถานะงานไม่เป็นปัจจุบัน - งานก่อสร้างที่แล้วเสร็จ ไม่มีการปิดงานเพื่อรับรู้รายได้ของสินทรัพย์ที่ใช้ในการลงทุน และบันทึกงานก่อสร้างที่แล้วเสร็จเป็นทรัพย์สิน - การขึ้นทะเบียนสินทรัพย์ที่ใช้ในการลงทุนล่าช้า แต่มีการรับรู้รายได้ที่มาจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว ส่งผลให้องค์กรสร้างผลตอบแทนที่สูงกว่าต้นทุนทางการเงินจริง อาจเป็นผลให้มีการเรียกคืนผลตอบแทนส่วนต่างที่สูงกว่าต้นทุนทางการเงิน	- หากงานก่อสร้างแล้วเสร็จ ให้พนักงานช่างผู้ควบคุมงาน เร่งดำเนินการปิดงานดังกล่าวโดยเร็ว - ให้ผู้จัดการติดตามเร่งรัดงานก่อสร้างค้างนานเป็นประจำทุกเดือน หากเกิดปัญหาจะได้อาหาทางแก้ไขได้ทันที - ให้พนักงานช่างผู้ควบคุมงานดำเนินการส่งคืน/เบิกออกด้านเอกสาร กรณีที่นำพัสดุจากงานอื่นมาใช้งาน
3. มีงานก่อสร้างที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินไม่ถูกต้อง	ปานกลาง	- พนักงานช่างผู้ควบคุมงานไม่ลงวันที่ในหนังสือขออนุมัติจ่ายไฟให้ผู้มีอำนาจลงนาม - พนักงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้ตรวจสอบหนังสือและวันที่ขออนุมัติจ่ายไฟก่อนทำการขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน	- ทำให้มูลค่าทรัพย์สินไม่สอดคล้องความเป็นจริง - การขึ้นทะเบียนทรัพย์สินล่าช้ากว่าความเป็นจริง ในงานที่มีการจ่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว ทำให้มีการรับรู้รายได้ที่มาจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าส่งผลให้องค์กรสร้างผลตอบแทนที่สูงกว่าต้นทุนทางการเงินจริงอาจเป็นผลให้มีการเรียกคืนผลตอบแทนส่วนต่างที่สูงกว่าต้นทุนทางการเงิน	- พนักงานช่างผู้ควบคุมงาน จัดทำหนังสือขออนุมัติจ่ายไฟพร้อมทั้งลงวันที่ให้ตรงกับวันที่จ่ายไฟจริงและนำเสนอให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติทุกครั้ง - หัวหน้าแผนก สอบทานวันที่และความถูกต้องในหนังสือขออนุมัติจ่ายไฟ ก่อนนำเสนอให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติทุกครั้ง - หัวหน้าแผนก กำกับดูแลพนักงาน ให้เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบหนังสือและวันที่ขออนุมัติจ่ายไฟ เพื่อขึ้นทะเบียนทรัพย์สินให้ถูกต้องตรงกับตามวันที่ขออนุมัติจ่ายไฟทุกครั้ง - ให้ผู้จัดการควบคุม และกำกับดูแลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

13 กระบวนการจัดหาและผลิตพลังงานไฟฟ้า

พบว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีการดำเนินงานมีการปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถดำเนินการซื้อขายไฟฟ้าให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

14 กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี

พบว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบมีการดำเนินงานของกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการปฏิบัติเป็นไปตามระบบการควบคุมภายใน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับส่วนของกิจกรรมภายใต้แผนปฏิบัติการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้มีการดำเนินกิจกรรมตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2563 กับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของโครงการ มีความครบถ้วนและเป็นไปตามระยะเวลา การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศตามเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) และระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ มีการบันทึกข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และมีการเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ครบถ้วน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

15. กระบวนการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ระบบจัดการระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ข้อกำหนด (Clause)/ มาตรการจัดการฯ (Annex A)	ระดับความ ไม่สอดคล้อง	รายละเอียดของประเด็นที่ตรวจพบ
NC Minor: Minor Non-conformity (ความไม่สอดคล้อง ที่ปรากฏว่ามีความผิดพลาดในการปฏิบัติเพียงบางส่วน หรือ พบความผิดพลาดในเอกสาร หรือพบว่าข้อสังเกตในข้อกำหนดเดียวกัน หรือ เรื่องเดียวกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งอนุมานได้ว่า การดำเนินการตามข้อกำหนดนั้นมีความผิดพลาด)			
1	6.1.1 เมื่อทำการวางแผนสำหรับระบบ SMS องค์กรต้องพิจารณาถึงประเด็นต่างๆ ที่อ้างถึงในข้อกำหนด 4.1 และข้อกำหนดต่างๆ ที่อ้างถึงในข้อกำหนด 4.2 และกำหนดความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็นต้องดำเนินการ	NC Minor	ไม่ได้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกที่ระบุในเอกสารบริบทขององค์กร (PEA-ITSM-SD-001)
2	7.5.3.2 สำหรับการควบคุมเอกสารสารสนเทศ องค์กรต้องระบุกิจกรรมดังต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม d) การเก็บรักษา และการทำลาย	NC Minor	ยังไม่ได้มีการระบุวิธีการทำลายเอกสารและ ไม่มีการอ้างอิงวิธีการทำลายเอกสาร ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของระบบ ISO/IEC 27001: 2013
3	8.5.3 การบริหารการปล่อยออกและการจัดวางให้ใช้งานก่อนการจัดวางรุ่นให้ใช้งานในสภาพแวดล้อมจริง ต้องมีข้อมูลพื้นฐานของ CIs ที่ได้รับผลกระทบการปล่อยออกต้องถูกจัดวางให้ใช้งานในสภาพแวดล้อมจริง จึงต้องรักษาความสมบูรณ์ของบริการและส่วนประกอบบริการ	NC Minor	มีการกำหนดฟิลด์ข้อมูลสำคัญ เช่น Service patch แต่ไม่ระบุค่าและ ไม่ได้เก็บค่า Baseline ของ CIs ส่งผลให้หากมีการเปลี่ยนแปลง CIs เกิดขึ้นไม่สามารถติดตามตรวจสอบได้
OBS : Observation (เหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบการดำเนินงาน โดยเป็นสิ่งที่ไม่ใช่เป็นความไม่สอดคล้อง แต่หากปล่อยทิ้งไว้หรือละเลยอาจนำไปสู่ความไม่สอดคล้องได้)			
4	6.1.3 องค์กรต้องวางแผน a) ดำเนินการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสเหล่านี้ และลำดับความสำคัญเหล่านั้น b) วิธีการ 1) บูรณาการและนำการดำเนินการไปปฏิบัติในกระบวนการของระบบ SMS	OBS	ไม่พบหลักฐานในการดำเนินการจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment Plan) อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากผลการประเมินความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ และพิจารณาปัจจัยเสี่ยงไม่ครบถ้วน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่	ข้อกำหนด (Clause)/ มาตรการจัดการฯ (Annex A)	ระดับความ ไม่สอดคล้อง	รายละเอียดของประเด็นที่ตรวจพบ
5	6.2.2 เมื่อวางแผนวิธีการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การบริหารงานบริการ องค์กร ต้องกำหนด a) กิจกรรมที่จะทำให้เสร็จ b) ทรัพยากรต่างๆ ที่ต้องการ c) ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบ d) เมื่อไหร่ที่จะแล้วเสร็จ และ e) ผลลัพธ์ที่ได้จะประเมินอย่างไร	OBS	มีการกำหนดเกณฑ์วัดประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แต่ไม่พบผลการประเมิน สมรรถนะของระบบ SMS เนื่องจาก ยังไม่ถึงรอบการประเมิน
6	7.3 ความตระหนัก บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมขององค์กร ต้องตระหนักถึง d) การมีส่วนร่วมต่อประสิทธิผลของระบบ SMS รวมถึงประโยชน์ที่ได้จาก การปรับปรุงสมรรถนะ	OBS	การสร้าง Awareness ในส่วนของการมีส่วนร่วมในประสิทธิผลของการให้บริการเน้น รูปแบบความเข้าใจมาตรฐาน แต่ไม่ได้เน้นนโยบายและวัตถุประสงค์ของระบบบริหารงาน บริการไปสื่อสารให้กับบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
7	7.4 การสื่อสาร องค์กรต้องกำหนดความจำเป็นของการสื่อสารภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง กับระบบ SMS และบริการ รวมถึง b) เมื่อไรที่จะสื่อสาร	OBS	ไม่ได้ระบุช่วงเวลาที่ทำเนิการชัดเจนระบุเพียงว่าดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
8	8.2.2 การวางแผนบริการ องค์กรต้องเสนอการเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย บริหารงานบริการ วัตถุประสงค์การบริหารงานบริการ และข้อกำหนดในการ ให้บริการโดยคำนึงข้อจำกัดที่ทราบ และความเสี่ยง	OBS	การดำเนินการตามกระบวนการ Change management ของระบบ SCS ยังไม่มีรายการ Change Request เกิดขึ้น เนื่องจากอยู่ระหว่างการประชุมหารือ Requirements ที่ User ขอเพิ่มเติม และจากการตรวจสอบแบบฟอร์มพบว่าไม่มีการระบุถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ แต่แจ้งว่าจะมีการระบุเพิ่มเติมในฟิลด์ที่สามารถระบุได้
9	8.4.4.1 การจัดการผู้ค้าภายนอก องค์กรต้องประเมินความสอดคล้องกับเป้าหมายระดับการให้บริการหรือข้อผูกพัน ทางสัญญาอื่นๆ ของผู้ค้าเทียบกับ SLA กับลูกค้า และจัดการความเสี่ยงที่ระบุไว้	OBS	ไม่พบหลักฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกในแบบฟอร์ม PEA- ITSMS-FM-011 ของงานบริการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบ และเครือข่าย แต่พบว่ามีทบทวนประเมินผู้ให้บริการระบบ Remedy โดย ตัวแทน ITSMS Working Team



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่	ข้อกำหนด (Clause)/ มาตรการจัดการฯ (Annex A)	ระดับความ ไม่สอดคล้อง	รายละเอียดของประเด็นที่ตรวจพบ
10	8.5.1.2 การเริ่มต้นบริหารการเปลี่ยนแปลงคำขอการเปลี่ยนแปลง รวมถึง ข้อเสนอในการเพิ่ม-ลบ หรือโอนย้ายบริการ ต้องบันทึกไว้ และจำแนกประเภท	OBS	ยังไม่ได้เปิด Change Request ตามกระบวนการ Change management เนื่องจากระบบ บริหารจัดการฯ เพิ่งเริ่มมีการประกาศใช้
11	9.3 การทบทวนของฝ่ายบริหาร การทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้องรวมถึงการพิจารณา g) การบรรลุวัตถุประสงค์การบริหารงานบริการ	OBS	ยังไม่มีรายงานผลเรื่องสมรรถนะและประสิทธิผลในกิจกรรม Management Review เนื่องจากระบบบริหารจัดการ เพิ่งเริ่มมีการประกาศใช้ ผลลัพธ์ตามขั้นตอนปฏิบัติการวัด ประสิทธิผล (PEA-ITSMS-SD-003) จึงไม่ได้นำเสนอเข้า Management Review
OFI : Opportunity for Improvement (สิ่งที่ตรวจพบเป็นไปตามข้อกำหนด แต่หากมีการปรับปรุงจะทำให้ผลลัพธ์นั้นดียิ่งขึ้น หรือมุ่งสู่ความเป็นเลิศ)			
12	6.1.2 องค์กรต้องกำหนดและจัดทำเอกสาร a) ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ 3) การมีส่วนร่วมของหน่วยงานอื่นในวงจรชีวิตบริการ	OFI	มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ Other Parties ของระบบ SCS ในเรื่อง Capacity ฐานข้อมูล แต่ในส่วนของการบริการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบ และเครือข่าย ไม่มีการนำ Other parties อื่นๆ ที่ระบุในเอกสาร PEA-ITSMS-PN-001, PEA-ITSMS-PN- 002 มาประเมินความเสี่ยง
13	7.5.3.1 เอกสารสารสนเทศที่กำหนดขึ้นโดยระบบ SMS และตามเอกสารฉบับนี้ ต้องถูกควบคุม เพื่อให้มั่นใจว่า b) ได้รับการปกป้องอย่างเพียงพอ (เช่น จากการสูญเสียความลับการใช้งานที่ ไม่เหมาะสม หรือการสูญเสียความถูกต้องสมบูรณ์)	OFI	ไม่สามารถระบุระดับชั้นความลับได้ชัดเจนว่า เอกสารใช้ภายใน คือ เอกสารหรือข้อมูลที่ใช้ ร่วมกันหลายหน่วยงานหรือเอกสารหรือข้อมูลที่ใช้งานเฉพาะภายในหน่วยงาน
14	8.2.4 การจัดการบัญชีรายการบริการ องค์กรต้องจัดทำและรักษาบัญชีรายการบริการอย่างน้อยหนึ่งบัญชี บัญชีรายการ บริการต้องรวมถึงข้อมูลสารสนเทศสำหรับองค์กร ลูกค้าผู้ใช้งานและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอื่น เพื่ออธิบายบริการผลลัพธ์ที่คาดหวังและการพึ่งพากันระหว่างบริการ	OFI	การสัมภาษณ์ ITSMS Working Team และสังเกตการณ์ การเชื่อมโยงงานบริการระบบ SCS ในแอปพลิเคชัน Remedy พบว่าไม่มีการเชื่อมโยง ไปถึง ผู้ให้บริการที่ต้องพึ่งพา เช่น Facility
15	8.7.3.3 เหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ องค์กรต้องวิเคราะห์ เหตุละเมิดด้านความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศตามประเภท	OFI	หากเกิดเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศจะปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติการ จัดการเหตุขัดข้องของระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งเป็นไปตาม มาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 ซึ่งบันทึก ในรูปแบบ MS Excel ไม่ได้บันทึกผ่านระบบ Remedy เหมือน Incident อื่นๆ ของระบบบริหารจัดการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

- งานกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การกำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ครบถ้วนตาม พระราชบัญญัติ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 42 (4) รักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนล่วงรู้หรือได้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้	สูง	ช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการ ยังไม่มีแนวปฏิบัติและมาตรการการดำเนินการที่ชัดเจนจากคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	ทำให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขัดต่อกฎหมาย	ควรกำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล (ส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) ให้ครบถ้วน ตาม พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมาตรา 42 (4) รักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนล่วงรู้หรือได้มาเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้
2. การจัดตั้งคณะกรรมการ/ คณะทำงานธรรมาภิบาลข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังไม่ครอบคลุมผู้บริหารของทุกกระบวนการที่สำคัญ	ปานกลาง	การแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานธรรมาภิบาลข้อมูล มีการแต่งตั้งตามระบบงานจากโครงการนำร่องกระบวนการ Meter to Cash และกระบวนการ Recruit to Retire มาดำเนินการก่อน จึงทำให้คณะกรรมการ/คณะทำงานธรรมาภิบาลข้อมูลมีผู้บริหารที่เกี่ยวข้องไม่ครบถ้วนทั้ง 10 กระบวนการหลัก (Core Business)	ทำให้การกำกับดูแลข้อมูลไม่ครอบคลุมทั้ง 10 กระบวนการหลัก และทำให้การกำกับดูแลข้อมูลไม่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	ควรพิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารและมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลข้อมูล เป็นคณะกรรมการ/คณะทำงาน ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน เพื่อกำกับดูแลการบริหารจัดการข้อมูล ให้เป็นไปตามนโยบายมาตรฐาน และระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลข้อมูลครอบคลุมทุกกระบวนการที่สำคัญตาม value chain
3. ยังไม่ได้สร้างความตระหนักรู้ และฝึกอบรมพนักงานทั้งหมด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับรู้รับผิดชอบต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	ปานกลาง	1. กระบวนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ระหว่างการทบทวนกระบวนการที่จัดทำแล้วให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 2. อยู่ระหว่างเริ่มต้นการดำเนินการ และมีแผนการจัดทำ E-learning เพื่อใช้วัดผลความรู้และความตระหนักของพนักงานในอนาคต จึงยังไม่มีกระบวนการวัดประสิทธิผลในกิจกรรมการสร้างความรู้และความตระหนักที่ผ่านมา	อาจทำให้พนักงานขาดความเข้าใจ ความตระหนักรู้ และความรับผิดชอบต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	1. ผู้รับผิดชอบต้องสร้างความตระหนักรู้ สำนึกรับผิดชอบต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการละเมิดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงาน ให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน สม่ำเสมอ 2. มีการวัด วิเคราะห์ และประเมินประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำมา



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. มีนโยบายการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้ไฟที่เกิดจากกระบวนการสร้างหรือข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานอื่น แต่ยังไม่มีการวัด วิเคราะห์ และประเมินประสิทธิผล ของกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม	ปานกลาง	องค์กรยังไม่ได้ขับเคลื่อนนโยบาย ระเบียบ ในการจัดเก็บข้อมูล ขั้นตอนของข้อมูลตั้งแต่เริ่มสร้างข้อมูลไปจนถึงการทำลายข้อมูลอย่างครบถ้วน	1. ผู้ใช้งานข้อมูลไม่มีความเข้าใจในการจัดเก็บข้อมูลจนถึงการทำลายข้อมูล 2. พนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงระบบได้ ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงทำให้ข้อมูลเกิดการเสียหายหรือสูญหาย	ควรมีการวัด วิเคราะห์ และประเมินประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
5. ไม่มีการนำกระบวนการทำลายข้อมูลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร	ปานกลาง	ไม่ได้สื่อสารกระบวนการทำลายข้อมูลที่องค์กรกำหนด เพื่อให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึงกัน และนำมาปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด ข้อมูลมีโอกาสรั่วไหล	ควรมีนโยบายการทำลายข้อมูล ไปสื่อสารให้แต่ละหน่วยงานตระหนักว่าข้อมูลที่มีอยู่เป็นสินทรัพย์ที่มีค่านับตั้งแต่การเริ่มต้นสร้างข้อมูลจัดการ การรักษา ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ควรทบทวนนโยบาย/แนวปฏิบัติ/วิธีปฏิบัติ/ขั้นตอนการปฏิบัติการทำลายข้อมูลให้ครอบคลุมการกำหนดอายุการจัดเก็บข้อมูลและแนวทางในการทำลายข้อมูล เมื่อข้อมูลไม่มีการใช้งาน
6. ยังไม่มีการประเมินระดับความพร้อมใช้ของการกำกับดูแลข้อมูลขององค์กร ในเรื่องของการวัดความคุ้มค่าอย่างต่อเนื่อง	ปานกลาง	อยู่ระหว่างการดำเนินการให้ครอบคลุมการกำกับดูแลข้อมูล แต่ยังไม่ถึงขั้นตอนการประเมินระดับความพร้อมของการกำกับดูแลข้อมูลขององค์กร	ทำให้การกำกับดูแลข้อมูลไม่ทราบถึงความไม่คุ้มค่าในการบริหารจัดการข้อมูล	ควรมีการวัดความคุ้มค่าในการบริหารจัดการข้อมูลให้ครอบคลุมทุกข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ
7. การตรวจสอบและประเมินคุณภาพของข้อมูล เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์หรือความสำเร็จจากธรรมาภิบาล ยังไม่มีการดำเนินการประเมินคุณภาพของข้อมูล	ปานกลาง	อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำ Checklist เพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพของข้อมูลของกระบวนการ Meter to Cash	ไม่สามารถประเมินคุณภาพข้อมูล และความสำเร็จในการดำเนินการธรรมาภิบาลข้อมูล	ควรมีการประเมินคุณภาพข้อมูลสารสนเทศตามกระบวนการที่กำหนดไว้ให้ครบถ้วน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
8. มีการจัดเก็บข้อมูลเกินความจำเป็น และไม่ได้ขอคำยินยอมจากเจ้าของข้อมูล และไม่ได้อยู่ช้อยกเว้นในการขอความยินยอม	ปานกลาง	การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ดำเนินการมาก่อน พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บังคับใช้	องค์กรเสียภาพลักษณ์ ชื่อเสียง มีบทลงโทษตามกฎหมายหากได้รับการฟ้องร้อง	- ควรเผยแพร่และสื่อสารให้หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกหรือแยกแยะข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่รวมทั้งระบุและจัดการข้อมูลพื้นฐานความเสี่ยง และการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสมและจัดเก็บรวบรวมได้เท่าที่จำเป็น - ต้องปฏิบัติตามมาตรา 22 ซึ่งกำหนดว่า “การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ให้เก็บรวบรวมได้เท่าที่จำเป็นภายใต้ วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 24 ซึ่งกำหนด “ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล”
9. มาตรการป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลยังไม่เพียงพอและการรายงานเหตุการณ์การละเมิดไม่สามารถปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนด และ Password ไม่เป็นไปตามมาตรฐานโดยไม่ได้ผูกกับฐานข้อมูลพนักงาน	ปานกลาง	การประเมินความเสี่ยงการรั่วไหลของข้อมูลต่ำเกินไป ไม่สอดคล้องกับภัยคุกคามในปัจจุบัน และใช้เวลาในการตรวจสอบหาสาเหตุการรั่วไหลข้อมูลนานกว่าที่กฎหมายกำหนด	องค์กรเสียภาพลักษณ์ ชื่อเสียง มีบทลงโทษตามกฎหมายหากได้รับการฟ้องร้อง	- ต้องกำหนดมาตรการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการละเมิดและตรวจสอบ รวมถึงการรายงานผลการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจเกิดขึ้น และต้องแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน 72 ชม. - ควรกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 ที่กำหนดไว้
10. ไม่มีการกำหนดมาตรการการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการติดตามผลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในส่วนที่ผู้ประมวลผลข้อมูลภายนอก (Data Processor)	ปานกลาง	เนื่องจากองค์กรมีการกำหนดสัญญาการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ (NDA) มีความเพียงพอ จึงทำให้ไม่มีการกำหนดมาตรการส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประมวลผลข้อมูลภายนอก (Data Processor) เพิ่มเติม	อาจมีข้อมูลรั่วไหล องค์กรเสียภาพลักษณ์ชื่อเสียง และมีบทลงโทษตามกฎหมายหากได้รับการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว	หน่วยงานต้องกำหนดให้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการติดตามผลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประมวลผลข้อมูลภายนอก (Data Processor)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
เกี่ยวข้องในการให้บริการทั้งหมด				
11. ไม่พบการกำหนดมาตรการหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ	ปานกลาง	ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ ความเข้าใจในการรายงานเรื่องดังกล่าว และระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 ไม่ได้กำหนดไว้	อาจมีข้อมูลรั่วไหล องค์การเสียหายลักษณะชื่อเสียง และมีบทลงโทษตามกฎหมายหากได้รับการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว	1. ให้พิจารณากระบวนการที่องค์กรมีการส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศ จะต้องคำนึงถึงว่าประเทศปลายทางที่รับข้อมูลส่วนบุคคลมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอหรือไม่ เว้นแต่ดำเนินการเป็นตามข้อยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนดในมาตรา 28 2. ปรับปรุงหรือทบทวน ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 และ ประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 ให้ครอบคลุมในประเด็นดังกล่าว
12. การให้ความหมาย คำนิยาม ไม่สอดคล้องกัน	ปานกลาง	เนื่องจากคำนิยามถูกกำหนดเป็นไปตามกฎหมายที่แตกต่างกัน และการจัดทำอยู่ในช่วงเวลาที่ไม่พร้อมกัน	ผู้อ่านและผู้ใช้งานประกาศฯ นโยบายฯ หรือระเบียบต่างๆ ที่องค์กรกำหนด มีความเข้าใจคลาดเคลื่อน และนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง	ให้ดำเนินการสอบทานการจัดทำ ทบทวน ปรับปรุงประกาศ นโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องครบถ้วนและสอดคล้องกัน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน
13. ยังไม่มีการกำหนดช่องทางที่ติดต่อ และ แบบฟอร์มสำหรับดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูล	ปานกลาง	ไม่มีการสอบทานความถูกต้อง ครบถ้วน ในแบบฟอร์มและช่องทางการดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด	เจ้าของข้อมูลไม่ได้รับสิทธิตามที่กฎหมายกำหนดจากการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ควรกำหนดช่องทางและแบบฟอร์มที่ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูล ตามประกาศการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 ให้ครบถ้วน