



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สรุปข้อตรวจพบ ไตรมาส 1/2561

กองวางแผนและพัฒนางานตรวจสอบ

สำนักตรวจสอบภายใน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

งานตรวจสอบ ไตรมาส 1/2561

1. กระบวนการจัดการระบบงานมิเตอร์
2. กระบวนการรายได้ค่าไฟฟ้า
3. กระบวนการตรวจสอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 3.1 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013
 - 3.2 ระบบการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ(Business Continuity Management System : BCMS)
 - 3.3 ระบบการคำนวณค่าไฟฟ้าและการแจ้งค่าไฟฟ้า (Billing & Invoicing : Bill)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

1. กระบวนการจัดการระบบงานมิเตอร์

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ไม่ได้ดำเนินการสับเปลี่ยนและเรียกเก็บเงินค่ามิเตอร์ชำรุด และค่าละเมิด ตามรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบของ กมต.	สูง	ไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามผลการตรวจสอบที่ชัดเจน	1. มิเตอร์ที่พบการละเมิดไม่ได้รับการแก้ไข สับเปลี่ยนทำให้ปัจจุบันยังมีการละเมิดอยู่ 2. กฟภ. ได้รับความเสียหายจากการละเมิด ค่าไฟฟ้าที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข	1. เห็นควรให้รับผิดชอบดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์และเรียกเก็บเงินค่ามิเตอร์ชำรุดและค่าละเมิดโดยเร็ว ทั้งนี้ควรตรวจสอบติดตามผลการตรวจสอบฯ เดือนอื่นๆ ด้วย 2. เห็นควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์และการเรียกเก็บเงินค่ามิเตอร์ชำรุดและค่าละเมิดการใช้ไฟ ต่อไปให้ชัดเจนด้วย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

2. กระบวนการรายได้ค่าไฟฟ้า

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การเฉลี่ยหน่วยและปรับปรุง ค่าไฟฟ้า กรณีมิเตอร์ที่มีรหัส ผิดปกติ ไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วน	ปานกลาง	1. พนักงานบัญชีผู้ใช้ไฟรายย่อย จะทำการ เฉลี่ยหน่วยในเดือนที่มิเตอร์ชำรุด และ ปรับปรุงค่าไฟฟ้าย้อนหลัง โดยรอสถิติการใช้ไฟ ของมิเตอร์เครื่องใหม่ก่อนแล้วจึงจะปรับปรุง ค่าไฟฟ้าย้อนหลัง 2. พนักงานบัญชี ที่ทำหน้าที่ปรับปรุงหน่วยขาด ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ในการเฉลี่ยหน่วยโดย ไม่ได้เฉลี่ยหน่วยมิเตอร์ลูกใหม่ให้เต็มเดือน หรือ นำหน่วยย้อนหลังที่มีการใช้ไฟไม่สม่ำเสมอ (หรือมิเตอร์ชำรุด) ติดกัน 3 เดือน มาเป็นเดือน ฐานในการเฉลี่ยหน่วย 3. สอบทานการเฉลี่ยหน่วยกรณีมิเตอร์ชำรุด ไม่ครบทุกราย 4. กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่ลดลง อย่างมีนัยสำคัญเป็นเวลานานหลายเดือน พนักงานบัญชีจะดำเนินการพิจารณาปรับปรุง ค่าไฟฟ้าย้อนหลังเพียง 6 เดือน	1. เกิดเป็นหน่วยสูญเสียในระบบและ กฟภ. สูญเสียรายได้จากค่าไฟฟ้าที่ไม่ได้เรียกเก็บจาก ผู้ใช้ไฟหรือเรียกเก็บไม่ครบถ้วน 2. การดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุง หน่วยการใช้ไฟล่าช้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เชื่อมั่น ในระบบการปฏิบัติงานและการเรียกเก็บ เงินค่าไฟฟ้าย้อนหลังมีผลทำให้ กฟภ. เสียภาพลักษณ์ 3. การเฉลี่ยหน่วยที่ไม่ถูกต้องส่งผลให้หน่วย ที่ต้องทำการปรับปรุงนั้นคลาดเคลื่อนจากความ เป็นจริง ทำให้ กฟภ. สูญเสียรายได้ที่คาดว่าจะ ได้รับ 4. เกิดหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย	1. ให้ผู้รับผิดชอบถือปฏิบัติในการเฉลี่ยหน่วย ในเดือนที่มีการแจ้งเหตุมิเตอร์ผิดปกติทันที ในรอบปี และพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า ย้อนหลังตั้งแต่เดือนที่หน่วยการใช้ไฟผิดปกติ จนถึงเดือนที่ทำการสับเปลี่ยน โดยเรียกสถิติ การใช้ไฟฟ้า รวมถึงลักษณะการใช้ไฟฟ้าของ ผู้ใช้ไฟรายนั้นใช้ประกอบการพิจารณา และ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การปรับปรุง ค่าไฟฟ้า รวมถึงเรียกเก็บค่าไฟที่ปรับปรุงให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว 2. ควรสอบทานการพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้า กรณีมิเตอร์ชำรุดให้ถูกต้องและครบถ้วนทุกราย ตามรายงานรายละเอียดการเคลื่อนไหวยมิเตอร์ (การสับเปลี่ยน) (ZDMR101) เป็นประจำ ทุกเดือน

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		5. เนื่องจากปริมาณงานสับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุดมีปริมาณมาก และยังไม่ได้ดำเนินการพิจารณาปรับปรุงค่าไฟฟ้าสะสมหลายเดือน 6. พนักงานที่รับผิดชอบยังไม่ได้ติดต่อแจ้งผู้ใช้ไฟเพื่อให้ทราบว่า การไฟฟ้าจะมีการปรับปรุงหน่วยในกรณีที่มีเตอร์ชำรุด		
2. มิเตอร์ ซีที.วีที.คงคลังขาด-เกินจากการตรวจนับ	สูง	1. การควบคุมและปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์คงคลังในระบบ MM และ DM ทั้งแบบ N, R ไม่เป็นปัจจุบัน 2. ไม่ทำการตรวจนับคลังมิเตอร์เป็นประจำสม่ำเสมอและให้เป็นปัจจุบันทุกเดือน และขาดการพิมพ์รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมิเตอร์มาจัดทำการตรวจสอบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อที่จะได้มีการดำเนินการแก้ไขได้ทันที 3. ไม่บันทึกข้อมูลด้านรับ-จ่าย มิเตอร์ ซีที.วีที.ในระบบ SAP ให้เป็นปัจจุบัน 4. พนักงานผู้ควบคุมคลังขาดความเข้าใจในระบบ SAP ทำให้การตรวจสอบมิเตอร์ประจำเดือนไม่ได้นำข้อมูลในระบบงาน DM โดยเรียกข้อมูลเฉพาะรหัส 00 (ปกติ) แต่ไม่ได้เรียกข้อมูลรหัส 02 (ซ่อมได้) 07 (Block Stock) มาตรวจนับทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	1. ทำให้ระบบการควบคุมคลังมิเตอร์ ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่สามารถแสดงยอดคงเหลือที่ถูกต้องได้รวมถึงจำนวนมิเตอร์จริง ขาด-เกินจากทะเบียนในระบบโดยไม่สามารถหาสาเหตุได้ 2. อาจทำให้มิเตอร์ขาดหายจากระบบการควบคุม ไม่สามารถควบคุมคลังมิเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจเป็นช่องทางให้เกิดการปฏิบัติไปในทางมิชอบ 3. ทำให้ขาดการควบคุมมิเตอร์ที่ดีพอทำให้มิเตอร์คงคลังไม่ถูกต้องตามระบบควบคุม และทำให้ กฟผ.สูญเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการส่งแอมมิเตอร์จาก บริษัท 4. ทำให้มิเตอร์ ซีที.วีที.และอุปกรณ์ประกอบสูญหาย, ระบบการควบคุมคลังไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง 5. ขาดการควบคุมจากผู้บริหาร	1. ตรวจสอบคำร้องที่นำมิเตอร์ไปติดตั้ง, การสับเปลี่ยน เลิกใช้-แทนชำรุดให้ผู้ใช้ไฟแล้ว แต่ยังไม่ดำเนินการออกใบสั่งงานให้เร่งดำเนินการออกใบสั่งงาน และตัดจ่ายรับคืนในระบบ MM และ DM โดยเร็ว 2. ยอดในระบบงาน MM กับ ระบบงาน DM ที่แตกต่างกัน ให้ดำเนินการตรวจสอบรายงานการเคลื่อนไหว (MB51) ทั้งสองระบบว่ามีระบบงานใดที่ยังไม่ดำเนินการรับ-จ่ายให้ถูกต้อง 3. ให้ผู้ควบคุมคลังมิเตอร์ทำการตรวจนับทั้งหมดโดยเรียกรายงานคงคลังสินค้าของวัสดุที่มีอยู่ (MB52) เปรียบเทียบกับทะเบียนประวัติมิเตอร์คงคลัง (ZDMR101) ที่เก็บสินค้าต้องเลือกทุก LOCATION อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หากยอดไม่ตรงกันให้รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการตรวจสอบหาสาเหตุมิเตอร์ขาดและเกินบัญชี เพื่อที่จะได้ปรับปรุงบัญชีให้ถูกต้อง

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		5. การตรวจนับคลังมิเตอร์ประจำเดือน มีการรายงานยอดที่ถูกต้อง ทั้งที่การตรวจนับจริงมียอดแตกต่างขาด-เกิน แต่ไม่ได้รายงานตามข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ไม่ได้ตรวจสอบหาสาเหตุและแก้ไขในทันที 6. กรณีมิเตอร์เพลิงไหม้ / ชำรุดไม่เห็นซีเรียลนัมเบอร์ไม่ได้ติด มต.13 หรือหลักฐาน เช่นหมายเลขผู้ใช้ไฟ สถานที่ใช้ไฟ ทำให้ไม่สามารถค้นหาประวัติมิเตอร์และบันทึกการรับเข้าในระบบได้ 7. ไม่ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ทำหน้าที่ควบคุมคลังมิเตอร์ 8. เป็นมิเตอร์สูญหายจากสถานที่ติดตั้งโดยไม่ทราบสาเหตุและผู้ใช้ไฟขาดใช้ค่ามิเตอร์สูญหายแล้ว อยู่ระหว่างรออนุมัติจำหน่ายออกจากบัญชี 9. ผู้ควบคุมคลังย่อยได้ดำเนินการจัดทำบันทึกมิเตอร์ชำรุดเพื่อจำหน่ายแจ้งให้ต้นสังกัดทราบ และมิเตอร์ชำรุดทั้งหมดที่จัดเตรียมไว้เพื่อรอจำหน่าย และได้นำไปฝากไว้ที่หน่วยงานอื่น แต่ไม่มีการลงนามบันทึกการรับของ จากการตรวจสอบ ไม่พบมิเตอร์ชำรุดดังกล่าวอยู่ที่หน่วยงานอื่น 10. มิเตอร์ขาด-เกิน เนื่องจากสร้างข้อมูลบันทึก PEA มิเตอร์ ในระบบไม่ถูกต้อง	6. ผู้บริหาร ไม่ทราบข้อมูลการเคลื่อนไหวมิเตอร์ ซีที.วีที. ที่ถูกต้อง เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ 7. ทำให้การควบคุมคลังย่อยมิเตอร์ขาดประสิทธิภาพ	4. กรณีมิเตอร์ ซีที.วีที. ที่ขาดบัญชีให้ทำการตรวจสอบหาสาเหตุหากไม่สามารถหาพบให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและดำเนินการตามขั้นตอน ตาม ระเบียบ กพภ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 หน้า 87 ข้อ 70 กรณีมิเตอร์ ซีที.วีที.ชำรุดสูญหาย ในคลัง 5. กรณีมิเตอร์และ ซีที.วีที. เกินจากการตรวจนับ มีประวัติในระบบอยู่ในสถานะ INST ให้ตรวจสอบ และขออนุมัติดำเนินการรับเข้าคลังให้ถูกต้อง สำหรับกรณีมิเตอร์เกินจากการตรวจนับ เป็นมิเตอร์ที่ PEA.ไม่ตรงกันในระบบ SAP และเครื่องจริงให้ตรวจสอบและทำอนุมัติแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขประวัติให้ถูกต้องตรงกัน ตามเครื่องจริงต่อไป 6. ควรดำเนินการควบคุมกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของผู้มีหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลด้านรับ-จ่าย มิเตอร์ 7. การรับ-จ่ายมิเตอร์.ซีที.วีที. ต้องมีการวางระบบควบคุมใหม่ เมื่อมีการสับเปลี่ยนถอนคืนกลับมาคลัง เครื่องที่ติดตั้งงานได้ต้องเก็บไว้ที่ใด เครื่องที่ชำรุดต้องเก็บไว้ที่ใด โดยเฉพาะมิเตอร์ที่โอนมาจากหน่วยงานต่างๆ แยกกันให้เป็นที่เป็นทาง เป็นหมวดหมู่ และต้องมีการบันทึกการรับ-จ่ายในระบบ ก่อนที่จะดำเนินการจ่ายเครื่องจริง-

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		11. เนื่องจากหน่วยงานได้รับการยกฐานะจาก กฟส. เป็น กฟฟ.จุลรวมงาน ประกอบกับเมื่อปีที่แล้วมีการระงับการขออนุมัติจำหน่ายมิเตอร์ ทำให้มิเตอร์คงคลังเป็นจำนวนมาก และพนักงานผู้รับผิดชอบไม่มีพนักงาน กฟภ. รับผิดชอบโดยมี เพียงลูกจ้างบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบเพียงผู้เดียว ซึ่งรับผิดชอบงานหลายหน้าที่คุมคลังมิเตอร์ จัดทำระบบมิเตอร์ออกติดตั้งมิเตอร์ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ทัน 12. การโอนมิเตอร์จากคลังพัสดุ โดยใช้ MVT.311 เป็นการโอนผิดประเภท 13. ผู้ควบคุมคลังมิเตอร์ ไม่ทราบขั้นตอนวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง		ไปใช้งาน หรือเคลื่อนย้ายลงรังฯ 8. ผู้ควบคุมคลังมิเตอร์รายงานผลการตรวจนับมิเตอร์คงคลังตามข้อเท็จจริงต่อ ผจก. เพื่อทำการตรวจสอบหาสาเหตุ 9. ค้นหามิเตอร์ที่ไม่มีให้ตรวจนับ ให้ครบถ้วนโดยเร็ว

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
3. การจัดการมิเตอร์ชำรุด และ มิเตอร์ที่อยู่ระหว่างประกันปฏิบัติ ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	ปานกลาง	1. การควบคุมมิเตอร์ชำรุดถอนคืนที่อยู่ในระหว่างประกันและจัดส่งเคลมประกัน ยังไม่รัดกุมเพียงพอ 2. ไม่ดำเนินการตรวจสอบระยะเวลาที่อยู่ระหว่างรับประกันคุณภาพของมิเตอร์ชำรุด และไม่คัดแยกมิเตอร์ชำรุดทุกครั้งที่ได้รับเข้าคลัง 3. ผู้ควบคุมมิเตอร์ และ คณะกรรมการยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ชำรุดเท่าที่ควร 4. ไม่มีการควบคุมกำกับดูแลในระบบงานมิเตอร์ ให้มีการดำเนินการตามขั้นตอน 5. ผู้ควบคุมคลังมิเตอร์ ไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการตรวจสอบมิเตอร์ที่อยู่ในเงื่อนไขรับประกันในระบบ SAP 6. คณะกรรมการไม่ได้ดำเนินการคัดแยกมิเตอร์ชำรุดซ่อมได้/ซ่อมไม่ได้	1. ทำให้มิเตอร์ชำรุดที่อยู่ระหว่างรับประกันคุณภาพ เกินกำหนดระยะเวลารับประกัน ไม่สามารถเคลมกับบริษัทผู้ผลิตได้ตามสัญญา ส่งผลให้ กฟภ. เสียประโยชน์จากการได้รับเงินชดเชยตามเงื่อนไขของสัญญา 2. มิเตอร์ที่มีสถานะไม่ถูกต้อง และการไม่ได้คัดแยกทำให้อาจนำมิเตอร์ที่ชำรุดไปติดตั้ง 3. ทำให้มิเตอร์ชำรุดที่อาจซ่อมสร้างได้ ไม่ได้รับการส่งซ่อม และทำให้มิเตอร์ชำรุดไม่ได้จำหน่ายออกจากบัญชี	1. ควรดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ถอนคืนเนื่องจากคุณภาพที่อยู่ระหว่างรับประกันอย่างสม่ำเสมอโดยใช้ T-code ZMMR023 และ ZDMR101 2. ใช้โปรแกรมช่วยในการค้นหาและตรวจสอบสถานะ การมีประกันของมิเตอร์ถอนคืนที่ชำรุด (โปรแกรม Macro Lookup Meter) อย่างสม่ำเสมอ 3. มิเตอร์ที่อยู่ระหว่างมีประกัน ให้รับแจ้งบริษัทเคลมประกัน 4. สำหรับมิเตอร์ชำรุดเนื่องจากคุณภาพ ซึ่งเมื่อรื้อถอนในระยะเวลาประกัน แต่ไม่ส่งเคลมประกันทำให้เกินกำหนดเวลารับประกันแล้ว ให้พิจารณาหาผู้รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยเร็ว 5. ตรวจสอบมิเตอร์รื้อถอน เมื่อรับมิเตอร์เข้าคลังทุกครั้ง และคัดแยกมิเตอร์สภาพดี หรือมิเตอร์ชำรุดซ่อมได้-ซ่อมไม่ได้ และดำเนินการเปลี่ยนสถานะมิเตอร์ให้ถูกต้อง กรณีชำรุดต้องตรวจสอบว่าการชำรุดเนื่องจากคุณภาพและยังอยู่ในระหว่างรับประกันหรือไม่ เพื่อที่จะดำเนินการเคลมประกันให้ทันระยะเวลารับประกัน

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				6. สำหรับมิเตอร์ที่ยังอยู่ในระหว่างรับประกัน คุณภาพให้ดำเนินการทำหนังสือแจ้ง (ไปรษณีย์ตอบรับ) รายละเอียด เช่น เลขที่ ใบสั่งซื้อ, บริษัทผู้ผลิต, เลข PEA, ขนาด, และ อาการชำรุด ของแต่ละเครื่องส่งให้บริษัทผู้ขาย ทราบเพื่อดำเนินการ เคลมประกันโดยเร็ว 7. ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ ทำหน้าที่คัดแยกมิเตอร์ ซีที.วีที.ชำรุดอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง ตรวจสอบว่า เป็นการชำรุด อยู่ในเงื่อนไขการรับประกันคุณภาพ หรือไม่ ยังอยู่ในระหว่างรับประกันหรือพ้นการ รับประกันให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ โดย ขออนุมัติผู้มีอำนาจ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการ คัดแยกมิเตอร์ชำรุดประจำปี ดำเนินการคัดแยก มิเตอร์ชำรุด เพื่อจำหน่ายออกจากบัญชี โดย ดำเนินการตามกรณีแบบซ่อมได้-ซ่อมไม่ได้ ต่อไป 8. ติดตามบันทึกขออนุมัติซ่อมหรือจำหน่าย มิเตอร์เป็นประจำ 9. ต้องมีการกำกับดูแลพนักงานที่ทำหน้าที่ คัดแยกและคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งให้ ทำการคัดแยกมิเตอร์ชำรุด อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ มีการปฏิบัติงานครบถ้วน เป็นไปตามขั้นตอน ที่ระเบียบกำหนดไว้

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				10. โอนมิเตอร์ที่ชำรุดในระบบ และจัดส่งมิเตอร์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันทำการ 11. ควรเปลี่ยนสถานะ Stock ของมิเตอร์ ซีที.วี.ที.ชำรุดในระบบ MM และดำเนินการขออนุมัติจำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชี
4. ขาดการเร่งรัดการติดตามหนี้	ปานกลาง	1. ไม่ทราบหนี้ค่ามิเตอร์ชำรุดเกินกำหนดชำระ และรอให้ผู้ใช้ไฟมาชำระค่าไฟฟ้า พร้อมหนี้ค่ามิเตอร์ชำรุด 2. พนักงานบัญชี ผู้รับผิดชอบไม่ได้ตรวจสอบติดตามเร่งรัด การงดจ่ายไฟให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด และ/หรือไม่รายงานปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 3. ขาดหลักฐานในขั้นตอนการตรวจพบการละเมิดการใช้ ที่สามารถใช้ในการดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ใช้ได้ ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่ยินยอมชำระค่าไฟฟ้า 4. การปรับปรุงค่าไฟฟ้าย้อนหลังเมื่อดำเนินการแล้วไม่มีการตั้งหนี้ในระบบ ทำให้ไม่ได้ติดตามให้มีการชำระอย่างต่อเนื่อง 5. ไม่มีการนำรายงาน ZCANR 030 มาใช้ในการเร่งรัดติดตามหนี้ผู้ใช้ไฟที่ค้างเกินกำหนด 6. กระบวนการงดจ่ายไฟฟ้าของ ผู้รับจ้างล่าช้ากว่ากำหนด	1. ลูกหนี้ค่ามิเตอร์ชำรุดเกินกำหนดชำระเป็นเวลานาน ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจไม่มาชำระเงินทำให้ กฟภ. เสียหายได้ 2. ลูกหนี้ค้างชำระนานจะทำให้ไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้มีผลให้ กฟภ. ขาดรายได้ที่ควรจะได้รับ และทำให้การบริหารจัดการหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 3. กฟภ. ได้รับเงินค่าไฟฟ้าล่าช้า อาจทำให้มีปัญหาด้านสภาพคล่องทางการเงิน ที่มีภาระจะต้องชำระค่าซื้อกระแสไฟฟ้าให้ กฟผ.	1. เมื่อมีการโอนคืนมิเตอร์จากผู้ใช้ไฟแล้วพบว่า มิเตอร์ชำรุดสาเหตุเกิดจากผู้ใช้ไฟ จะต้องดำเนินการตั้งหนี้ค่ามิเตอร์ชำรุดดังกล่าว และสำเนาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้ให้ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินโดยเร็ว 2. ผู้รับผิดชอบเร่งรัดติดตามลูกหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้างกล่าว หากไม่สามารถติดตามได้ให้ดำเนินการตามข้อบังคับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วย “หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ต่อไป 3. ตรวจสอบทวนวิธีปฏิบัติในกรณีตรวจพบการละเมิดการใช้ไฟฟ้า เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และควบคุมติดตามผลเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ 4. ควรเร่งรัดกระบวนการงดจ่ายไฟฟ้าของผู้รับจ้างให้ดำเนินการงดจ่ายไฟให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบสั่งจ้าง

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		7. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ค้างชำระค่าไฟฟ้าและเข้าสู่กระบวนการงดจ่ายไฟแล้วโดยขอผ่อนผันการชำระเงิน ด้วยวาจา โดยไม่ได้จัดทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อพิจารณาอนุมัติเป็นรายๆไป 8. มีการถอดมิเตอร์ในระบบ DM ล่าช้า มีผลให้มีค่าไฟฟ้าหลังงดจ่ายไฟหลายบิล		5. ควรนำรายงาน ZCANR030 มาตรวจสอบลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกำหนดเป็นประจำทุกเดือน เพื่อการติดตามเร่งรัดหนี้จากผู้ใช้อไฟฟ้าให้ชำระหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างโดยเร็ว 6. เน้นย้ำให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการถอดมิเตอร์ในระบบ DM โดยเร็ว หลังจากผู้ใช้ไฟรายนั้นถูกงดจ่ายไฟ ให้ดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้าโดยเร็ว 7. ผู้ทำหน้าที่งดจ่ายไฟ ต้องปฏิบัติงานตามใบแจ้งดำเนินการให้ครบทุกราย หากรายใดที่ไม่สามารถทำการงดจ่ายไฟ ต้องรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณา
5. การดำเนินการติดตั้งสับเปลี่ยนมิเตอร์ ไม่ได้ติดตราตะกั่วที่ฝาครอบ ที่ต่อสายมิเตอร์ให้ครบถ้วน	ปานกลาง	1. ผู้ควบคุมงานจ้างเหมาติดตั้ง/สับเปลี่ยน สุ่มตรวจรับงานติดตราตะกั่วไม่ครบทุกราย 2. มิเตอร์ติดตั้ง/สับเปลี่ยนมีปริมาณมาก พนักงานผู้รับผิดชอบไม่สามารถติดตราตะกั่วให้ครบถ้วนได้ 3. ไม่สามารถติดตราตะกั่วได้ครบถ้วนเนื่องจากมิเตอร์แต่ละเครื่องติดตั้งคนละที่กันและคีมติดตราตะกั่วมีเพียง 1 อันสำหรับใช้กับผู้ใช้อไฟรายใหญ่ 4. ผู้ควบคุมงาน มีภาระงานที่ได้รับมอบหมายจำนวนมาก	1. กรณีไม่มีการติดตราตะกั่ว ทำให้การป้องกันการละเมิดการใช้ไฟไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่มีตราตะกั่วสัญลักษณ์ กฟภ.ซึ่งใช้เป็นข้อสังเกตว่าอาจมีความผิดปกติเกิดขึ้นกับมิเตอร์ ซึ่งสามารถกำหนดให้ผู้จดหน่วยการใช้ไฟฟ้ารายงานและหรือแจ้งให้พนักงานช่างทำการตรวจสอบ 2. กรณีติดตั้งมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดอาจเกิดความเสียหายกับมิเตอร์หรืออุปกรณ์ฯ มีผลต่อหน่วยสูญเสีย และภาพลักษณ์ในงานบริการของ กฟภ.ได้	1. การติดตราตะกั่วที่ฝาครอบที่ต่อสายมิเตอร์เป็นมาตรการป้องกันการละเมิด การใช้ไฟฟ้า และเป็นหน้าที่โดยตรงของพนักงาน กฟภ. ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องต้องตรวจสอบและติดตราตะกั่วให้เรียบร้อย จะอ้างว่ามีมิเตอร์ติดตั้ง/สับเปลี่ยนมีปริมาณมาก แล้วไม่ได้ดำเนินการติดตราตะกั่วเป็นการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เห็นควรให้ผู้บริหารหน่วยงานต้องมีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดและวางแผนให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทำการติดตราตะกั่วที่ฝาครอบที่ต่อสายมิเตอร์ทุกเครื่องที่ได้ติดตั้งใช้งานและติดตามผลการปฏิบัติงานด้วยว่าได้ปฏิบัติเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				2. คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างฯ ควรดำเนินการสุ่มตรวจสอบการตีตราตะกั่ว และแผ่นอลูมิเนียมหมายเลขผู้ใช้ไฟก่อนลงนามในเอกสารการตรวจรับงานจ้าง 3. ควรให้ดำเนินการจัดทำแผนการตีตราตะกั่วมิเตอร์ที่ติดตั้ง สับเปลี่ยนมิเตอร์และดำเนินการให้ครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐานของ กฟภ. และขออนุมัติจัดสรรคิมตีตราตะกั่วเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอสำหรับใช้ดำเนินการ
6. การให้บริการเกี่ยวกับการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า และจัดทำหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด	ปานกลาง	1. ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้าไม่มีสาระสำคัญ 2. ผู้รับคำร้องขอใช้ไฟให้เหตุผลชี้แจงว่าสาเหตุที่ไม่รับคำร้องขอใช้ไฟผ่านระบบ เกิดจากปัญหาของระบบเครือข่ายไม่เสถียร มีผลให้ผู้ใช้ไฟรอนาน จึงรับคำร้องฯ นอกกระบวนการ 3. ไม่มีคำร้องขอใช้ไฟและสัญญาซื้อขายให้ตรวจสอบ ตามชี้แจงว่าเกิดจากน้ำท่วมชำรุดเสียหาย 4. ผู้ปฏิบัติเลยไม่ดำเนินการบันทึกข้อมูลคำร้องขอใช้ไฟฟ้าในระบบ และพิมพ์คำร้องให้ผู้ใช้ไฟลงนามทันที 5. มีการสับเปลี่ยนบุคลากร จึงทำให้งานที่ต้องบันทึกในระบบ SAP เกิดความล่าช้า	1. หนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้าไม่ครบถ้วนตามระบบงานที่กำหนดและเมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามีข้อพิพาทกับ กฟภ. จะไม่มีหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้ามาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีได้ 2. การไม่บันทึกข้อมูลคำร้องในระบบ CS หรือ SCSS ทันที มีผลทำให้ไม่สามารถควบคุมการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าเป็นไปตามลำดับได้ และไม่ทราบว่ามีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใดยังไม่ได้รับการให้บริการกรณีหลักฐานและเอกสารสูญหาย 3. การควบคุมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าไม่มีประสิทธิภาพ และไม่เป็นปัจจุบัน	1. ผู้มีหน้าที่รับคำร้อง ควรที่จะศึกษาระบบงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานเพื่อที่จะได้นำมาปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง 2. ผู้มีหน้าที่รับคำร้อง ให้ตรวจสอบผู้ใช้ไฟรายใดที่ยังไม่ได้จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ให้รับดำเนินการจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้า และติดตามผู้ใช้ไฟให้มาลงนามในหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้าให้ครบถ้วนทุกราย ส่วนคำร้องขอใช้ไฟของที่ตรวจพบว่ายังไม่จัดทำหนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้านั้น ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จต่อไป 3. ควรมีการสอบทานการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		6. ผู้มีอำนาจลงนามไม่อยู่ปฏิบัติงานในขณะที่ผู้ใช้ไฟมายื่นคำร้อง และไม่ได้คัดแยกสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่ยังไม่ได้ลงนามแยกไว้ต่างหากเพื่อให้ผู้มีอำนาจลงนาม		4. เมื่อมีผู้มาขอใช้ไฟ ให้รับคำร้องฯ ในระบบ - CS หรือ SCSS ในทันที และพิมพ์คำร้องฯ และสัญญาซื้อขายให้ผู้ใช้ไฟลงนามทุกครั้ง หากพบว่ามีปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถรับคำร้องขอใช้ไฟในระบบได้จำเป็นต้องรับคำร้องฯ นอกกระบบ ควรมีการควบคุมโดยจัดทำทะเบียนคุมคำร้องนอกกระบบไว้ เพื่อป้องกันการสูญหาย และนำคำร้องฯ ดังกล่าว เข้าระบบในทันทีหรืออย่างช้าในวันถัดไป 5. สำหรับกรณีไม่มีคำร้องขอใช้ไฟและสัญญาซื้อขายให้ตรวจสอบนั้น ขอให้ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อจัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่ชำรุดดังกล่าวให้ครบถ้วน ทั้งนี้ในการจัดเก็บคำร้องฯ และสัญญาซื้อขาย ควรพิจารณาในการจัดเก็บใหม่เพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้น 6. เห็นควรให้พนักงานผู้รับผิดชอบคัดแยกสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ที่ผู้มีอำนาจยังลงนาม ไม่ครบถ้วนไว้ต่างหากเพื่อสะดวกต่อการลงนาม
7. การดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระไม่ครบถ้วนตามแผน	ปานกลาง	1. ไม่มีการตรวจสอบการดำเนินการตามแผนปฏิบัติเดิมทำให้ไม่ทราบว่าย่างมีงานที่ยังไม่สามารถดำเนินการ ได้ตามแผนที่กำหนดไว้ 2. ไม่มีการวางแผนการสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ ที่ได้รับอนุมัติจาก กฟข. 3. มีการจัดลำดับความสำคัญในการนำมิเตอร์ไปใช้สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุดก่อนเป็นอันดับแรก	1. มิเตอร์ที่มีอายุการใช้งานมากอันดับต้น ๆ ไม่ได้ถูกสับเปลี่ยนตามวาระ อาจทำให้เกิดหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่ายสาเหตุมาจากเครื่องวัดได้ 2. การที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ อาจทำให้มีผลกระทบถึงแผนปีต่อไปที่จะต้องดำเนิน เพราะอาจจะทำให้งานไม่	1.ขอให้เร่งดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระให้ครบตามแผนที่ กฟข. กำหนดให้โดยเร็วต่อไป 2. การสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ควรจะต้องมีการกำหนดแผนงานที่จะดำเนินการในแต่ละเดือน เมื่อลงมือปฏิบัติงานตามแผนแล้วแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามแผนจะได้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุ เพื่อ-

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		4. มิเตอร์ขนาด 15(45) มีไม่เพียงพอสำหรับดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ 5. ผู้รับจ้างมีเพียงรายเดียว ไม่สามารถดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดได้ 6. ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการไม่ทันตามกำหนดเวลา 7. มีการยกฐานะจาก กฟส. เป็น กฟฟ. จุฬรุมงานทำให้ มีงานอื่นที่ต้องปฏิบัติมากจึงดำเนินการสับเปลี่ยนไม่ทันตามกำหนด 8. ไม่ได้จัดทำแผนการสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระแต่ละเดือน ให้สอดคล้องกับแผนงานประจำปี	บรรลุปเป้าหมายที่กำหนดและมีผลต่อตัวชี้วัดการทำงานขององค์กรด้วย 3. มิเตอร์ที่มีอายุเกิน 10-15 ปี การหมุนของมิเตอร์จะช้าลง ส่งผลต่อการวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และเกิดหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย	ทำการทบทวนแผนและทำการแก้ไข เพื่อให้งานบรรลุปเป้าหมายตามที่ได้รับอนุมัติให้ทำการสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ 3. ควรสอบทานและกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการให้ครบถ้วนตามแผนงานที่กำหนด 4. สอบทานขั้นตอนและวิธีการจ้างเหมาบุคคลภายนอกดำเนินการสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ เพื่อให้สามารถปฏิบัติ ได้ตามแผนที่กำหนดเป็นการลดหน่วยสูญเสียของ กฟภ. โดยเคร่งครัด และให้ติดตาม สอบทานผลการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนเป็นระยะต่อไป
8. การจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์ ไม่ถูกต้องและไม่เป็นไปที่ กฟภ. กำหนด	ปานกลาง	1. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ไม่สามารถตรวจสอบการส่งงานของผู้รับเหมาได้ครบถ้วนเนื่องจากมีงานดจ่ายไฟเป็นจำนวนมาก และไม่มีโปรแกรมตรวจสอบช่วยในควบคุมงานจ้าง 2. การจัดทำสัญญาจ้างเหมาบุคคลภายนอกปฏิบัติงานเกี่ยวกับมิเตอร์ และจ่ายค่าตอบแทนตัด-ต่อกลับมิเตอร์เกินราคากลาง เกิดจากผู้รับผิดชอบเดิม จัดทำสัญญาจ้างและบันทึกค่าตอบแทนไว้โดย ไม่ได้ขออนุมัติค่าตอบแทนฯ ที่เกินจากราคากลางจาก กฟช. 3. ผู้ควบคุมงานจ้างและคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง ไม่ได้ตรวจสอบการดำเนินการของ	1. กฟภ. เสียค่าใช้จ่ายให้ผู้รับจ้างฯ มากกว่าที่ปฏิบัติงานจริง 2. เป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตทั้งจากพนักงานของ กฟภ.เอง หรือจากผู้รับจ้างฯ งานงดจ่ายไฟฟ้า 3. กระบวนการงดจ่ายไฟล่าช้า ส่งผลให้ กฟภ. ได้รับรายได้ค่าไฟฟ้าล่าช้า	1. เห็นควรให้นำโปรแกรมช่วยในการตรวจสอบค่าตอบแทนงานงดจ่ายไฟ ของ สตภ. เพื่อเป็นการสอบทานความถูกต้องก่อนจ่ายค่าตอบแทน 2. เรียกเงินคืน/ปรับปรุงค่าตอบแทนตัด-ต่อมิเตอร์ จากผู้รับจ้าง และที่ไม่ถูกต้องในเดือนที่ไม่ได้ทำการตรวจสอบด้วย 3. หาผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าตอบแทนตัด-ต่อกลับมิเตอร์ กรณีจ่ายเงินเกินราคากลาง 4. ควรตรวจสอบราคากลางการจ้างเหมาบุคคลภายนอกปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ ก่อนการจัดทำสัญญาจ้างฯเปรียบเทียบกับราคากลางที่อนุมัติทุกครั้ง หากมีความจำเป็นต้องจ่าย-

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		ผู้รับจ้างฯ ว่าถูกต้องเป็นไปตามที่ผู้รับจ้างฯ รายงานผลการปฏิบัติงานหรือไม่		ค่าตอบแทนเกินราคากลางที่กำหนดต้อง นำเสนอและได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจด้วย 5. ให้ผู้ควบคุมงานจ้างฯ ทำการตรวจสอบข้อมูล ก่อนยืนยันผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างฯ เช่น การดำเนินการของตัวแทนจ่ายไฟฟ้า กรณี ไม่ได้ปลดสาย/ไม่ได้ถอดมิเตอร์ - ตรวจสอบหน่วยหน้ามิเตอร์ที่ปลดสายกับ หน่วยหน้ามิเตอร์ที่ถอดมิเตอร์ ไม่เป็นเลข เดียวกัน- ตรวจสอบหน่วยหน้ามิเตอร์ตาม รายงานผลการปฏิบัติงานจ่ายไฟฟ้าไม่ สัมพันธ์กับหน่วยหน้ามิเตอร์ตามงวดบิลของ ตัวแทนจดหน่วย - ตามรายงานฯ ถ้าระบุว่าถอดมิเตอร์ ต้องตรวจสอบว่ามีมิเตอร์ที่นำส่งคืนจริง 6. คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างควรมีการสุ่ม การดำเนินการของผู้รับจ้างจ่ายไฟฟ้า ออกตรวจสอบสภาพหน้างานหรือตรวจสอบจาก หลักฐานอื่นๆที่ทำให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการ จริงก่อนรับงานจ้างและขออนุมัติการเบิกจ่าย ให้ผู้รับจ้างทุกครั้ง 7. ควรติดตามผลและตรวจสอบผลการ ปฏิบัติงาน ของผู้รับจ้างฯ หากผู้รับจ้างไม่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาควรทำ ความตกลงกับผู้รับจ้างถึงปริมาณงานต่อวันที่ ผู้รับจ้างดำเนินการได้ ซึ่งหากจ่ายงานให้ตาม-

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				ปริมาณงานที่ตกลงกันแล้ว ผู้รับจ้างยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าปรับตามข้อตกลงของสัญญาจ้างฯ ด้วย 8. ผู้ควบคุมงานจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับงานจ้างควรเพิ่มความรัดกุมในการตรวจสอบความถูกต้องของงานจ้างก่อนเสนอขออนุมัติเบิกจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้รับจ้าง และกรณีถอดมิเตอร์แล้วยังไม่ต่อกลับมิเตอร์ แต่มีการไปจดหน่วย ปรากฏว่าหน่วยไม่เท่ากัน ให้พิจารณาตัดจ่ายค่าตอบแทน การจ้างเหมาตัด-ต่อกลับมิเตอร์ ดังกล่าวต่อไปด้วย
9. ผู้ใช้ไฟที่ถูกงดจ่ายไฟแล้วเกิน 30 วัน ไม่ดำเนินการโอนหักเงินประกัน	ปานกลาง	1. ผู้ใช้ไฟที่มีประวัติตั้งแต่ขึ้นระบบ SAP ไม่มีเงินประกัน จึงไม่สามารถนำเงินคงค้างค่าไฟฟ้าไปหักได้ 2. ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบและติดตามลูกหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ 3 บิล โดยไม่ได้ตรวจสอบลูกหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ 2 บิลแต่ค่าไฟฟ้าเกินวงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า 3. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ได้นำรายงาน ZCAIR019 (รายงานทะเบียนเงินประกัน/หลักประกันที่จะนำไปโอนหักหนี้คงค้าง) ขึ้นมาตรวจสอบและดำเนินการเป็นประจำ 4. พนักงานชี้แจงว่าเนื่องจากอยู่ระหว่างการติดตามเร่งรัดหนี้ในปี 2559-2560 ให้ครบถ้วน	1. มีลูกหนี้ค้างค้ำในระบบที่ไม่ถูกโอนหักเงินประกัน ทำให้กระบวนการเร่งรัดหนี้ไม่ครบถ้วน 2. ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าที่ไม่มีเงินประกันในระบบ ทำให้ไม่สามารถโอนหักได้ 3. หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงินค่าไฟฟ้าและถูกงดจ่ายไฟ ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกินวงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า 4. การไม่ได้ดำเนินการโอนหนี้ค้างชำระหลังจากหักเงินประกันเข้าบัญชี 121 ทำให้ยังมีหนี้ค้างในระบบ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดการบริหารหนี้ของหน่วยงาน 5. ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบ ไม่แสดงสถานะที่ถูกต้อง	1. ดำเนินการโอนหักเงินประกันให้ครบถ้วน 2. ควรตรวจสอบรายงาน ZCAIR019 (รายงานทะเบียนเงินประกัน/หลักประกันที่จะนำไปโอนหักหนี้คงค้าง) เป็นประจำ เพื่อวางแผนทางการโอนหักเงินประกันกรณีไม่มีเงินประกัน 3. ควรให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเร่งรัดหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว และในแต่ละเดือนควรตรวจสอบผู้ใช้ไฟฟ้าที่ค้างชำระค่าไฟฟ้าที่เกินวงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าเป็นประจำด้วย 4. ตรวจสอบทานรายงานลูกหนี้ค้างนาน (ZCANR030) เป็นประจำ เพื่อหลีกเลี่ยงผู้ใช้ไฟถูกงดจ่ายไฟและค่าไฟฟ้าไม่เพียงพอกับเงินประกันที่วางไว้

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
		ทุกรายก่อน จึงดำเนินการโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้า 5. พนักงานดำเนินการถอดมิเตอร์ในระบบล่าช้า ทำให้ต้องรอปิดเดือนสุดท้ายก่อนหักเงินประกัน	6. ทำให้ลูกหนี้ค่าไฟฟ้าเอกชนรายย่อยค้างในระบบข้ามปีตั้งแต่ปี 2559-2560 เนื่องจากไม่ดำเนินการโอนหักเงินประกันการใช้ไฟฟ้าทันที 7. หลังจากโอนหักเงินประกัน หากมีเงินประกันคงเหลือรับฝากครบกำหนด 2 ปี ผลกระทบทำให้การโอนเป็นรายได้ของ กฟภ. ล่าช้า 8. การโอนหักเงินประกันล่าช้าเป็นระยะเวลานานอาจทำให้เงินประกันการใช้ไฟไม่เพียงพอต่อการตัดชำระหนี้ และอาจทำให้ กฟภ. เสียหายกรณีนี้ค้างไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้	5. หากไม่สามารถเรียกเก็บเงินคงค้างยอดดังกล่าวได้ ให้ดำเนินการตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน ปี 2558 ข้อ 21.2 กรณี “เงินประกันไม่พอชำระค่าไฟฟ้า” ซึ่งระบุให้ดำเนินการตาม “หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่” 6. ควรสอบทาน การติดตามเร่งรัดหนี้และโอนหักเงินประกัน ของผู้รับผิดชอบให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด
10. มิเตอร์สถานะ AVL B ไม่ได้ดำเนินการให้เป็นปัจจุบัน	สูง	1. ผู้ปฏิบัติไม่รับมิเตอร์เข้าในระบบทันที และไม่ได้ตรวจสอบยอดมิเตอร์สถานะ AVL B จากรายงาน ZDMR103 เป็นประจำ 2. นำมิเตอร์ที่เบิกไปติดตั้งหน้างานแล้ว แต่ยังไม่ได้ติดตั้งมิเตอร์ในระบบงาน DM	1. ส่งผลให้มิเตอร์ในระบบการควบคุมไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง 2. ทำให้มิเตอร์ขาดหายจากระบบการควบคุมที่ถูกต้อง และอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับ กฟภ. ภายหลัง 3. ทำให้มียอดขาดเกินจากการตรวจนับมิเตอร์จริงและมิเตอร์ สูญหาย	1. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ ซีที.วี.ที. ที่อยู่ในสถานะ AVL B ด้วย T-Code ZDMR103 เป็นประจำหากพบให้รีบดำเนินการรับเข้าคลัง หรือติดตั้งในระบบโดยเร็ว 2. ตรวจสอบหาสาเหตุ และปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง หากไม่สามารถดำเนินการได้เห็นควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมตรวจสอบหาสาเหตุเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป และกรณีมีการถอนคืนมิเตอร์เพื่อรับเข้าคลังต้องดำเนินการตรวจสอบ คัดแยก และรับเข้าบัญชีในระบบทันที 3. ดำเนินการรับมิเตอร์ ซีที.วี.ที. (เกินบัญชี) เข้าคลังให้ถูกต้องตรงตามระบบ และที่ไม่มีเครื่องจริงให้ตรวจนับ เห็นควรให้ดำเนินการตรวจสอบ

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
				หาสาเหตุต่อไปด้วย กรณีมีเตอร์ขายขาดให้แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ระเบียบ กพภ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 หน้า 63-64 ข้อ 60 เรื่อง แนวทาง ปฏิบัติในการขาย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3. กระบวนการตรวจสอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. การบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศที่อยู่ในขอบเขตการขอใบรับรองต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากเอกสารระบุบัญชีรายชื่อและรหัสผ่านที่มีสิทธิสูงสุด Root บนคอมพิวเตอร์อยู่ที่ผู้ปฏิบัติงาน	Minor Non-Conformity	ขั้นตอนการปฏิบัติตามเอกสาร PEA-PR-๐๐๙ ระบุว่ารหัสผ่านที่มีสิทธิสูงสุดที่จัดเก็บและอนุมัติให้ใช้งานจากผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	รหัสผ่าน Root เป็นรหัสผ่านสูงสุดที่สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ หากไม่มีการควบคุมอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ใช้งานได้	ดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามขั้นตอนเอกสารที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบการมอบหมายรหัสผ่านและการจัดเก็บรหัสผ่านให้มีความปลอดภัยต่อไป
2. การบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้งานของผู้ให้บริการจากภายนอกต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากมีการถอดถอนสิทธิการเข้าใช้งานล่าช้า เมื่อหมดสัญญาจ้าง	Minor Non-Conformity	ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเนื่องจากอยู่ในช่วงการต่อสัญญาฉบับใหม่ จึงไม่ได้ดำเนินการถอดถอนสิทธิ	การไม่ได้ถอดถอนสิทธิตามเวลาที่เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อเข้าถึงสถานที่สำคัญได้โดยไม่ได้รับอนุญาตได้	ให้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการถอดถอนสิทธิของผู้ให้บริการจากภายนอก พร้อมทั้งกำหนดเวลาในการตรวจสอบอายุสัญญาจ้างให้รัดกุมมากยิ่งขึ้นต่อไป
3. การกำหนดเวลาการแก้ไขในแบบฟอร์มดำเนินการเปลี่ยนแปลงไม่ตรงตามความเป็นจริง	Minor Non-Conformity	ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนโดยคิดว่าต้องบันทึกวันที่ตั้งค่าตามแผนจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment Plan)	การบันทึกข้อมูลผลการดำเนินการไม่ตรงความจริง	ให้กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้ตรงตามความเป็นจริงต่อไป



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3.2 ระบบการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS)

ข้อตรวจพบ	ระดับความไม่สอดคล้อง	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. ไม่พบผลการซ้อมแผน BCP	ข้อสังเกต	แผน IMP และ BCP ของ ฝคพ. ฉบับปัจจุบันอนุมัติเมื่อวันที่ 19 ธ.ค.2560 ไม่สามารถซ้อมได้ทันในปี 2560	การไม่ได้นำแผน BCP ที่จัดทำขึ้นมาซ้อม ทำให้ไม่ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆซึ่งมีนัยสำคัญเมื่อเกิดเหตุจริงแผนฯที่เขียนไว้อาจใช้ไม่ได้	ขอให้แจ้งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาเหตุการณ์ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ในแผน BCP แล้วนำมาซ้อม เพื่อจะได้ทราบว่าสถานที่สำรองที่กำหนดไว้ในแผนฯนั้นสามารถรองรับเหตุการณ์ได้หรือไม่ พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงแผนให้สมบูรณ์ต่อไป
2. รายละเอียดในเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดทำแผน BCP นำมาตรฐานที่ไม่อยู่ในขอบเขตระบบ BCMS ร่วมประเมินด้วย	ข้อสังเกต	มาตรฐานความปลอดภัยระบบสารสนเทศ ISO/IEC 27001: 2013 ที่ PEA ขอใบรับรองในขอบเขตสำนักงานใหญ่นั้น ยังไม่รวมถึงกระบวนการที่ขอใบรับรอง ISO 22301: 2012	การนำมาตรฐานที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบ BCMS มาร่วมประเมินความเสี่ยง อาจทำให้เกิดความสับสนว่าการควบคุมที่มีอยู่เดิมนั้นเพียงพอส่งผลให้ระบบฯที่ขอใบรับรองมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นได้	ขอให้แจ้งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขข้อความในเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงให้เหลือเพียงการควบคุมที่ใช้งานได้จริง เช่น SLA ระหว่างสายงาน พร้อมทั้งขออนุมัติเอกสารให้ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติต่อไปด้วย
3. ระบุรายละเอียดของทรัพยากรขั้นต่ำ (Minimized Business Continuity Objective : MBCO) ไม่ครบถ้วน ขาดรายละเอียดของซอฟต์แวร์	ข้อสังเกต	ขาดรายละเอียดของซอฟต์แวร์	การกำหนดรายละเอียดใน MBCO ไม่ครบถ้วน อาจเกิดปัญหาในเวลาที่ประกาศใช้แผนจริง ไม่สามารถกู้ระบบได้ทันตามกำหนดเวลาของ RTO ได้	ขอให้แจ้งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มเติมรายละเอียดของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ในระหว่างเกิดเหตุฉุกเฉิน ลงในรายละเอียดให้ครบถ้วนต่อไป

ข้อตรวจพบ	ระดับความ ไม่สอดคล้อง	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
4. ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อบุคคลภายนอกในกลยุทธ์ของแผน BCP ไม่ครบถ้วน	ข้อสังเกต	เป็นการจัดทำแผน BCP ตามมาตรฐาน ISO 22301: 2012 ครั้งแรก	การที่ไม่ได้กำหนดสถานที่สำรองไว้ในกลยุทธ์ มีผลต่อการปฏิบัติจริงเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ทราบสถานที่สำรอง การกู้ระบบจึงทำได้ช้า อาจเกิดระยะเวลาของ RTO ได้	ขอให้แจ้งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหารือร่วมกันเกี่ยวกับสถานที่สำรองตามกลยุทธ์ที่ ๓ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ต้องทำร่วมกัน (Dependency System) จากนั้นระบุสถานที่สำรอง ลงในกลยุทธ์ที่ ๓ พร้อมทั้งกำหนดเส้นทางไปสถานที่สำรองทั้งเส้นทางหลักและเส้นทางรอง และขออนุมัติเอกสารให้ครบถ้วนต่อไปด้วย
5. กำหนดคำจำกัดความต่างๆ ในแผน BIA และตารางประเมินความเสี่ยงไม่ครบถ้วน	ข้อสังเกต	เป็นการจัดทำแผน BCP ตามมาตรฐาน ISO 22301: 2012 ครั้งแรก	การระบุรายละเอียดไม่ชัดเจน อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานในระบบ BCMS เกิดความสับสนได้	ขอให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขดังต่อไปนี้ 1. อธิบายความหมายเกี่ยวกับ N/A ต่อท้ายตารางทรัพยากรขั้นต่ำที่ใช้กู้ระบบว่าหมายถึงอะไร 2. ใช้คำว่า “ภัยคุกคาม” ในปัจจัยภายนอก และแยกประเมินเป็นหัวข้อย่อยเกี่ยวกับ Cyber Attack และ Sabotage 3. เพิ่มอักขรย่อในส่วนของ BIA , RA ในแบบเดียวกับ BCP ในตารางควบคุมเอกสาร 4. กำหนดสัญลักษณ์หรือหมายเลขลงในตารางประเมินความเสี่ยง เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

3.3 ระบบการคำนวณค่าไฟฟ้าและการแจ้งค่าไฟฟ้า (Billing & Invoicing : Bill)

ข้อตรวจพบ	ระดับ ความสำคัญ	สาเหตุ	ผลกระทบ	ข้อเสนอแนะ
1. พบรายการประวัติผู้ใช้ไฟหรือไฟสาธารณะ ที่ทำการติดตั้งมิเตอร์ และมีเมตรดังกล่าวยังติดตั้งอยู่จริงที่หน้างาน มีการจดหน่วยทุกเดือน แต่หน่วยที่จดได้แต่ละเดือนนั้น ไม่มีการคำนวณหน่วยการใช้ไฟเพื่อพิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า หรือคำนวณเพื่อรวมเป็นหน่วยสูญเสีย	สูง	1. ยกเลิกประวัติผู้ใช้ไฟ (Move-out) แต่ไม่ทำการยกเลิกสถานะติดตั้งมิเตอร์ ทำให้มิเตอร์เครื่องดังกล่าวมีสถานะติดตั้ง (Inst) โดยที่ประวัติผู้ใช้ไฟยกเลิก (move-out) ไปแล้ว 2. สร้างประวัติผู้ใช้ไฟ (Move-in) แต่สร้างประวัติติดตั้งมิเตอร์ ผิดบัญชีแสดงสัญญาโดยนำมิเตอร์ไปผูกกับบัญชีแสดงสัญญาที่ยกเลิก (Move-out) ไปแล้ว 3. พนักงานแก้ไข/ยกเลิกประวัติผู้ใช้ไฟ (Move-out) โดยไม่ต้องอ้างอิงจากข้อมูลใบสั่ง/ใบขอบริการ (ไม่พบรายการใบสั่ง/ใบขอบริการ) 4. พนักงานสร้างหรือแก้ไขข้อมูลภายในระบบงานบริการลูกค้า ทำให้ข้อมูลประวัติผู้ใช้ไฟ หรือประวัติไฟสาธารณะ ไม่ครบถ้วน ไม่สามารถใช้งานได้	ทำให้เมื่อพนักงานจดหน่วย ทำการจดหน่วยการใช้ไฟจากมิเตอร์แต่ละเดือน เมื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบงาน ระบบไม่สามารถนำหน่วยการใช้ไฟที่จดได้แต่ละเดือนนั้นคำนวณหน่วยการใช้ไฟเพื่อพิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า หรือคำนวณเพื่อรวมเป็นหน่วยสูญเสีย	ให้ บริษัทพอร์ทเน็ต ศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินการปรับปรุงระบบงาน SAP โดยระบบต้องมีการตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลคำร้อง หรือข้อมูลใบสั่ง หรือแนวทางอื่น เพื่อให้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสมเชื่อถือได้ก่อนการ Move-out และ Move-in ประวัติผู้ใช้ไฟ
2. พบรายการประวัติไฟสาธารณะ กลุ่มไฟทางหลวง (6***H) มีสถานะ move-in แต่ไม่มีการติดตั้งมิเตอร์	ปานกลาง	พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลคลังมิเตอร์ ขาดความรู้ความเข้าใจ ทำให้ มิเตอร์ที่ติดตั้งที่หน้างานยังมีสถานะ ESTO โดยไม่สามารถค้นหาในระบบได้ว่านำไปติดตั้งด้วยใบสั่งอะไร	หน่วยการใช้ไฟสาธารณะ ไม่เข้าระบบ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดหน่วยสูญเสีย	ด้านสารสนเทศ ขอให้พิจารณาจัดทำกระบวนการและรายงานสนับสนุนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบข้อมูลผิดปกติได้รวดเร็วทันกาล

