

แบบรายงานเสนอความเสี่ยงการทุจริตของหน่วยงาน

กระบวนการ/โครงการ	ชื่อความเสี่ยง	สปท. กระทรวง	ชื่อหน่วยงาน	ประเภทหน่วยงาน	ด้านประเภทความเสี่ยง
กระบวนการ	การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ในเขตและนอกเขตชุมชน กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม	สปท. กระทรวงมหาดไทย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	รัฐวิสาหกิจ	ด้านที่ ๑ การอนุมัติ อนุญาต ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

การกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต

โอกาส/ผลกระทบ	๑	๒	๓	๔	๕
โอกาส (Likelihood)	เหตุการณ์ไม่น่ามีโอกาสเกิดขึ้น (ร้อยละ ๐)	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น น้อยมาก (ร้อยละ ๓)	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นบางครั้ง (ร้อยละ ๕)	เหตุการณ์ที่อาจเกิดได้สูง (ร้อยละ ๑๐)	เหตุการณ์ที่อาจเกิดได้สูงมาก (ร้อยละ ๑๐ ขึ้นไป)
ผลกระทบ (Impact)	แทบจะไม่มี	เริ่มมีความกังวลและสอบถามข้อมูล	มีการส่งหนังสือร้องเรียนและตั้งคำถามต่อการทำงานโดยไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจน	ร้องเรียนต่อสื่อผ่านช่องทางต่างๆ และมีการออกข่าวสร้างผลกระทบ	เกิดการฟ้องร้องต่อศาล หรือหน่วยงานกำกับดูแล องค์การตรวจสอบทำการตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น

Risk Score					
Likelihood	Impact				
	1	2	3	4	5
5	สูง	สูง	สูงมาก	สูงมาก	สูงมาก
4	ปานกลาง	สูง	สูง	สูงมาก	สูงมาก
3	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูง	สูงมาก
2	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
1	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูง

ลงชื่อ

(นายมนูญ ใจชื่อ)

ผู้อำนวยการฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๙๔๘๐

(เป็นผู้รับผิดชอบจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง)

แบบรายงานการระบุประเด็นความเสี่ยงการทุจริต

ชื่อความเสี่ยง	ลำดับ ขั้นตอน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ประเด็นความเสี่ยงการทุจริต	Risk Score (L x I)			ระดับความเสี่ยง
				Likelihood	Impact	Risk Score	
การใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ในเขตและนอกเขต ชุมชน กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อน ชำระค่าธรรมเนียม	๑	รับคำร้องจากช่องทางต่างๆ เช่น - ๑๑๒๙ PEA Call Center - PEA Website - Application - โทรศัพท์สำนักงาน - สำนักงาน กฟภ. - ฯลฯ					
	๑.๑	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์เพื่อลัดคิวให้ลูกค้า	๒	๓	๖	ปานกลาง
	๑.๒	ตรวจสอบหลักฐานตามหลักเกณฑ์ กฟภ. (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์ลูกค้าเพื่ออนุมัติการตรวจสอบ หลักฐานที่เป็นเท็จหรือเอกสารที่ไม่ครบถ้วนตามระเบียบ/ หลักเกณฑ์	๒	๒	๒	ต่ำ
	๒	สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ					
	๒.๑	สอบถามข้อมูลการใช้โหลด เพื่อกำหนดขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสม (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อข้ามขั้นตอนการ ดำเนินงาน	๑	๑	๑	ต่ำ
	๒.๒	แนะนำมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายใน และสอบถามสถานะการ ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายใน (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อข้ามขั้นตอนการ ดำเนินงาน	๑	๑	๑	ต่ำ
	๒.๓	สอบถามบริเวณสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าโดยตรวจสอบจากระบบ GIS / PEA Map และนัดหมายตรวจสอบ (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อเอื้อประโยชน์วันที่ ลูกค้าต้องการ	๒	๒	๔	ต่ำ
	๓	ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร					
	๓.๑	ตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อให้ผ่านการตรวจสอบ มาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร หรือยินดีรับผลประโยชน์ ที่ลูกค้าเสนอ	๓	๔	๑๒	สูง
	๓.๒	กรณีตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในไม่ถูกต้องตาม มาตรฐานต้องแก้ไข					
	๓.๒.๑	แจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้ คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับผู้ขอใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย หรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ (ผบค.)	พนักงานดึงเรื่องไม่ดำเนินการตามขั้นตอน คิวยาวยังไม่พร้อมทำ เพื่อเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้า	๓	๔	๑๒	สูง

ชื่อความเสี่ยง	ลำดับ ขั้นตอน	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ประเด็นความเสี่ยงการทุจริต	Risk Score (L x I)			ระดับความเสี่ยง
				Likelihood	Impact	Risk Score	
	๓.๒.๒	นัดหมายผู้ขอใช้ไฟฟ้า ในการตรวจสอบมาตรฐานครั้งต่อไป (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อลัดคิว หรือเร่งรัดวันที่เข้าทำการตรวจครั้งถัดไปให้กับลูกค้า	๒	๒	๔	ต่ำ
	๓.๓	เมื่อตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารถูกต้อง ตามมาตรฐาน กฟผ. สรุปรายละเอียดให้หมายเลขสายการจดหน่วย พร้อมลำดับการอ่านหน่วย (Street route) และคิดค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า พร้อมแจ้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ (ผบค.)	เรียกเก็บค่าธรรมเนียมสูงกว่าระเบียบที่กำหนดเพื่อยกยอดเงินส่วนเกินไปใช้ส่วนตัว	๑	๑	๑	ต่ำ
	๓.๔	นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อลัดคิว/เร่งรัดนำเสนอ ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า	๒	๒	๔	ต่ำ
	๔	ผจก.หรือผู้รับมอบอำนาจ อนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า	เรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้าในการอนุมัติการขอใช้ไฟฟ้า	๒	๒	๔	ต่ำ
	๕	รับชำระเงิน					
	๕.๑	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ และออกใบเสร็จรับเงิน (ผบป.)	เรียกเก็บค่าธรรมเนียมสูงกว่าระเบียบที่กำหนดเพื่อยกยอดเงินส่วนเกินไปใช้ส่วนตัว	๑	๑	๑	ต่ำ
			พนักงานยกยอดเงินโดยไม่นำเงินเข้าหน่วยงาน	๑	๑	๑	ต่ำ
	๕.๒	ส่งคำร้องที่ชำระเงินแล้วให้ ผบค./ผบต. เพื่อตรวจสอบ (ผบป.)	ส่งคำร้องล่าช้าเพื่อเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้า	๑	๑	๑	ต่ำ
	๖	ติดตั้งมิเตอร์ และจ่ายไฟ					
	๖.๑	ผบค./ผบต. นำส่งคำร้องเพื่อติดตั้งมิเตอร์ (ผบค.)	ส่งคำร้องล่าช้าเพื่อเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้า	๑	๑	๑	ต่ำ
	๖.๒	ผมต./ผบต. ลงข้อมูลมิเตอร์และเบกมิเตอร์จากคลังมิเตอร์ กำหนดใบสั่งงาน (ผมต.)	ดำเนินการลงข้อมูลมิเตอร์และเบกมิเตอร์ล่าช้าเพื่อเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้า	๑	๑	๑	ต่ำ
	๖.๓	กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource (ผมต./outsource)	Outsource เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อลัดคิวหรือเร่งรัดติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า	๒	๓	๖	ปานกลาง
	๖.๔	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์จ่ายไฟและให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบการจ่ายไฟ (ผมต./outsource)	ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ล่าช้าเพื่อเรียกรับผลประโยชน์จากลูกค้า	๒	๒	๔	ต่ำ
	๖.๕	ลงข้อมูลในระบบ SAP/GIS (ปีดงาน Teco) (ผมต.)	ไม่มีประเด็นความเสี่ยง	-	-	-	-
	๗	จัดเก็บเอกสารข้อมูลคำร้อง (ผบค./ผบห.)	ไม่มีประเด็นความเสี่ยง	-	-	-	-

แบบรายงานแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต

การอนุมัติของผู้บริหาร	การเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน	Link เผยแพร่
ผ่านการอนุมัติแล้ว	ดำเนินการแล้ว	

ขั้นตอน	ความเสี่ยงการทุจริต	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
๑.๑ รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (ผบค.)	พนักงานเรียกรับผลประโยชน์เพื่อลัดคิวให้ลูกค้า	ปานกลาง	๑. มีช่องทางออนไลน์ในการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและติดตามสถานะการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์	๑. ดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าตามที่ลูกค้าแจ้งมาผ่านระบบออนไลน์ ๒. ดำเนินการตามลำดับคิวและขั้นตอนการให้บริการตามคู่มือและมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด	ไตรมาส ๑-๔		ทุก กฟผ.
			๒. มี Front Manager (FM) ควบคุมดูแล สั่งการ พร้อมแก้ไขการให้บริการลูกค้าบริเวณ Front Office และจุดบริการ ทั้งหมด	๑. Service Talk ก่อนปฏิบัติงานและควบคุมการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟผ. กำหนด พร้อมรายงานผลการ Service Talk ตามแบบฟอร์มที่ กฟผ. กำหนด ๒. ควบคุมและดูแลลูกค้าในการกดบัตรคิว การขอใช้ไฟฟ้า	ไตรมาส ๑-๔		ทุก กฟผ.
			๓. มาตรการควบคุมใหม่/เพิ่มเติม ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตให้แก่ลูกค้าทราบทั้งที่สำนักงานและสื่อ online	เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตและการรับคำร้องผ่านช่องทางดิจิทัล (e-Service/ PEA Smart Plus application) ได้แก่ ๑๑๒๙ PEA Contact Center, PEA-VOC System, Front Manager, ผจก. กฟผ., สื่อประชาสัมพันธ์ช่องทาง online และ offline	ไตรมาส ๑-๔		กสภ./ กสศ./ ทุก กฟผ.

ขั้นตอน	ความเสี่ยงการทุจริต	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ
๓.๑ ตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร (ผบค.)	พนักงานเรียกร้องผลประโยชน์จากลูกค้า เพื่อให้ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร	สูง	๑. มาตรการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางแก่ลูกค้าเรื่องมาตรฐานการให้บริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า แจ้งราคา เครื่องวัดการติดตั้งทั้งหมดให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด ๒. มีช่องทางออนไลน์ในการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและติดตามสถานะการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ ๓. มี Front Manager (FM) ควบคุมดูแล สั่งการ พร้อมแก้ไขการให้บริการลูกค้าบริเวณ Front Office และจุดบริการ ทั้งหมด	๑. สายงาน ๓๓ ผู้รับผิดชอบหลักในการประชาสัมพันธ์มาตรฐานการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือประชาชนให้ครอบคลุมทั่วถึงทั่วประเทศ ๒. ดำเนินการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าตามที่ลูกค้าแจ้งมาผ่านระบบออนไลน์ ๓. ดำเนินการตามลำดับคิวและขั้นตอนการให้บริการตามคู่มือและมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด ๔. Service Talk ก่อนปฏิบัติงานและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด พร้อมรายงานผลการ Service Talk ตามแบบฟอร์มที่ กฟภ. กำหนด ๕. ควบคุมและดูแลลูกค้าในจุดชำระเงิน การกดบัตรคิว การขอใช้ไฟฟ้า ๖. จัดทำข้อมูลการประชาสัมพันธ์ช่องทางโซเชียลจากกรรการทุจริตและสื่อสารให้กับพนักงาน outsource ปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่อสร้างความตระหนัก ๗. ถอดบทเรียนการกระทำการทุจริตที่เคยเกิดขึ้นเพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการควบคุมภายในของหน่วยงาน ๘. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริต ได้แก่ ๑๒๒๔ PEA Contact Center, PEA-VOC System, Front Manager, ผจก. กฟภ.	ไตรมาส ๑-๔		สายงาน ๓๓ กสค. กสภ. กวฟ. สายงาน วว ทุก กฟภ. สคภ. / สายงาน บก / กฟข. ๑๒ เขต ผสส.
๓.๒.๑ แจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไข ในแบบฟอร์มการตรวจให้คำแนะนำก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้าสำหรับผู้ขอใช้ประเภทที่อยู่อาศัยหรืออาคารที่คล้ายคลึงกัน และให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามรับทราบ (ผบค.)	พนักงานตั้งเรื่องไม่ดำเนินการตามขั้นตอน คุยยาวยังไม่พร้อมทำเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์จากลูกค้า	สูง	๔. มาตรการควบคุมใหม่/เพิ่มเติม มีการสื่อสารเหตุการณ์ทุจริตและบทลงโทษที่เคยเกิดขึ้นจริงแก่พนักงาน outsource ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ๕. มาตรการควบคุมใหม่/เพิ่มเติม นำเรื่องการเผยแพร่บทลงโทษไปสู่การควบคุมภายในของทุกหน่วยงาน ๖. มาตรการควบคุมใหม่/เพิ่มเติม ประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเรื่องทุจริตให้แก่ลูกค้าทราบทั้งที่สำนักงานและสื่อ online				
๖.๓ กรณีจ้างตัวแทนดำเนินการจ่ายงานให้ Outsource (ผมต./outsource)	Outsource เรียกรับผลประโยชน์จากผู้ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อลิดคิวหรือเร่งรัดติดตั้งมิเตอร์ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	ปานกลาง	๑. มาตรการควบคุมใหม่/เพิ่มเติม การเพิ่มข้อความประชาสัมพันธ์หลังลูกค้าชำระเงินในกรณีพบพนักงานหรือ Outsource เรียกรับสินบน ๒. มาตรการควบคุมใหม่/เพิ่มเติม มีการสื่อสารเหตุการณ์ทุจริตและบทลงโทษที่เคยเกิดขึ้นจริงแก่ outsource ๓. มาตรการควบคุมใหม่/เพิ่มเติม นำเรื่องการเผยแพร่บทลงโทษไปสู่การควบคุมภายในของทุกหน่วยงาน	๑. เพิ่มข้อความที่ใบเสร็จรับเงินหรือส่ง sms ให้ลูกค้า หรือข้อความกระตาะประชาสัมพันธ์ ให้กับลูกค้า "กรณีพบพนักงาน หรือ Outsource เรียกรับสินบนโปรดแจ้ง Front Manager หรือ ผจก. โทร..." ๑. จัดทำข้อมูลการประชาสัมพันธ์ช่องทางโซเชียลจากกรรการทุจริตและสื่อสารให้กับ outsource เพื่อสร้างความตระหนัก ๑. ถอดบทเรียนการกระทำการทุจริตที่เคยเกิดขึ้นเพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการควบคุมภายในของหน่วยงาน	ไตรมาส ๑-๔ ไตรมาส ๑-๔ ไตรมาส ๑-๔		ทุก กฟภ. ทุก กฟภ. ผสส./ ทุก กฟภ.

หมายเหตุ

๑. ผบค. หมายถึง แผนกบริการลูกค้า กฟภ. สายงาน นอ. , กค.

๒. ผมต. หมายถึง แผนกมิเตอร์ กฟภ. สายงาน นอ. , กค.

๓. กสภ. หมายถึง กองสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร สายงาน ย

๔. กสค. หมายถึง กองสื่อสารการตลาด สายงาน ๓๓

๕. กฟภ. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น ๑-๓, L, M, S, XS, สาขา, สาขาย่อย

๖. กวฟ. หมายถึง กองวิศวกรรมระบบไฟฟ้า สายงาน วว

๗. ผสส. หมายถึง ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง สายงาน ย

๘. สคภ. หมายถึง สำนักตรวจสอบภายใน

ลงชื่อ

(นายประสิทธิ์ จันทร์ประสิทธิ์)

รองผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(สายงานธุรกิจและการตลาด)

๒1. ส.ก. 2567

20