

การดำเนินงาน แผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรของ ปณท เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บททรัพยากรบุคคล เป็นแผนงานภายใต้แผนวิสาหกิจ และแผน THP Excellence เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรและมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สำหรับการสร้างความผูกพันของบุคลากร มีการประชาสัมพันธ์นโยบายผ่านสื่อ Social และจัดฝึกอบรมตามแผนฯ จำนวน ๔ หลักสูตร ดำเนินการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพัน จำนวน ๒ กิจกรรม

ข้อสังเกต แผนงานด้านความปลอดภัยฯ ควรมีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร และแผนงาน/ระบบงานที่สำคัญ เช่น แผนบริหารความเสี่ยง แผนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP)

การดำเนินงาน การทบทวนและจัดทำแผนความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ กำหนดแผนงานเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์การบริหารทุนมนุษย์ ของแผนวิสาหกิจ ปณท และกลยุทธ์เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงานของแผนแม่บททรัพยากรบุคคล และกำหนดเป็นแผนงานรองรับแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process)

ข้อสังเกต การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรครอบคลุมทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัดของแผนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลลัพธ์จากการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ให้สะท้อนและครอบคลุมด้านสวัสดิภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ข้อสังเกต ควรมีการปรับบทบาทการดำเนินงานของสายงาน HR ในการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Strategic partner) หรือที่ปรึกษา (Internal consultant) ด้าน HR ของสายงานภายในองค์กร รวมถึงการพัฒนางานของ HR ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การดำเนินงาน ปณท อนุมัติหลักการโครงการประเมินสมรรถนะเพื่อการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรบุคคล ปณท ปัจจุบันมีบุคลากรได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรบุคคล รวม ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ ของบุคลากรด้านทรัพยากรบุคคล (๒๒๐ คน)

๗.๑.๑๑ แผนงานตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง (การจ้างขนส่งไปรษณีย์)

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจ คือ ศูนย์ไปรษณีย์ราชบุรี (ศป.รบ.) ศูนย์ไปรษณีย์นครราชสีมา (ศป.นม.) และศูนย์ไปรษณีย์กบินทร์บุรี (ศป.กบ.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

(๑) ไม่พบการจัดทำตารางแสดงประมาณการค่าใช้จ่ายในการขนส่งไปรษณีย์ใหม่ ทำให้ดอกเบี๋ยลงทุน (ร้อยละ ๑๑) และราคาน้ำมันสูงเกินสมควรไม่เป็นไปตามรายการเอกสารแนบท้ายระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๒๙๓ ว่าด้วย การจ้างขนส่งไปรษณีย์ พ.ศ.๒๕๖๑ ลำดับที่ ๑๗ กำหนดดอกเบี๋ยลงทุนคิดอัตรา ร้อยละ ๗ ต่อปี และไม่พบเอกสารหลักฐานการจัดทำตารางแสดงประมาณการค่าใช้จ่ายในการขนส่งไปรษณีย์ที่จ้างจากผู้รับจ้างรายเดิม จำนวน ๓ รายการ

(๒) การกำหนดอัตราดอกเบี๋ยลงทุนร้อยละ ๑๑ ต่อปี ซึ่งไม่เป็นไปตามเอกสารแนบท้ายระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๒๙๓ ว่าด้วย การจ้างขนส่งไปรษณีย์ พ.ศ.๒๕๖๑ ลำดับที่ ๑๗ กำหนดดอกเบี๋ยลงทุนคิดอัตราร้อยละ ๗ ต่อปี จำนวน ๔ รายการ

(๓) ไม่พบการจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจ้างขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ใหม่ จำนวน ๙ รายการ

(๔) ไม่พบการจัดทำข้อกำหนดเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ ซึ่งไม่เป็นไปตามเอกสารแนบท้ายระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๒๙๓ ว่าด้วย การจ้างขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๗ รายการ การกำหนดรายละเอียดของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ ข้อ ๒.๓ รถยนต์ที่นำมาใช้งานต้องทำประกันภัยไม่ต่ำกว่าประเภท ๓ ทุกคัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับตารางแสดงการประมาณการค่าใช้จ่ายในการขนส่งผู้โดยสารที่กำหนดค่าประกันภัยรถยนต์ชั้น ๑ อาจทำให้ประมาณการค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร

(๕) ไม่พบเอกสารการตรวจสอบผู้เสนอราคาว่าเป็นผู้ทำงานของ ปณท และการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่าเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน จำนวน ๒๒ รายการ

(๖) ผู้ขนส่งเสนอรถยนต์ยี่ห้อ ISUZU น้ำหนักบรรทุก ๒ ตัน ปริมาตรบรรทุก ๘ ลูกบาศก์เมตร ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนดรายละเอียดของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ ข้อ ๑ ที่กำหนดให้ปริมาตรบรรทุก ๙.๗ ลูกบาศก์เมตร

(๗) ไม่พบเอกสารการดำเนินการตามสัญญา ข้อ ๓๖ ผู้ขนส่ง ต้องจัดให้มีการอบรมพนักงานขับรถยนต์ในสังกัดเพื่อให้ความรู้ในการขับรถยนต์ก่อนวันเริ่มสัญญาจ้าง และในครั้งถัดไปอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง โดยผู้ขนส่งต้องแจ้งกำหนดวันฝึกอบรมให้ผู้ตราส่งทราบทุกครั้ง จำนวน ๒๒ รายการ

(๘) ไม่พบเอกสารการดำเนินการตามสัญญา ข้อ ๔๑ ผู้ขนส่งจะต้องเสนอรายชื่อเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน หัวหน้างาน/ระดับบริหาร/ระดับเทคนิคขั้นสูง/ระดับวิชาชีพ อย่างใดอย่างหนึ่ง จำนวน ๑ คน พร้อมใบรับรองผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ให้ผู้ตราส่งภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๕ รายการ และไม่พบการกำหนดรายละเอียดที่ผู้ขนส่งจะต้องเสนอรายชื่อเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยฯ ลงในสัญญาจ้างขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ จำนวน ๘ รายการ

(๙) การจัดทำข้อสัญญา ไม่เป็นไปตามระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๒๙๓ ว่าด้วย การจ้างขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ พ.ศ.๒๕๖๑ ข้อ ๒ ซึ่งกำหนดเวลาตลาดเคลื่อนล่าช้าไว้ที่ ๓๐ นาที และข้อ ๔๓ ที่กำหนดค่าปรับอัตราร้อยละ ๐.๐๕ ของมูลค่างานจ้างตลอดสัญญา แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ ๑,๐๐๐ บาท กรณีผู้ขนส่งไม่สามารถจัดเตรียมยานพาหนะตามที่ ปณท กำหนด มาใช้งานได้ทันกำหนดในวันเริ่มปฏิบัติงาน จำนวน ๒ รายการ

(๑๐) การส่งมอบรถยนต์ขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ ไม่พบรายงานการตรวจรับรถยนต์ขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ จำนวน ๑ รายการ

(๑๑) การเรียกเก็บหลักประกันสัญญา ไม่พบหลักฐานการสอบทานที่เป็นหนังสือไปยังธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามบันทึกที่ ปณท จท.(วท)/๑๓๘๙ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙ เรื่อง ชักข้อวิธีปฏิบัติการสอบทานหลักประกันที่เป็นหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยธนาคาร จำนวน ๗ รายการ

(๑๒) การปรับราคาค่าจ้างขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์เพิ่มขึ้น ไม่พบเอกสารยืนยันการตอบกลับของผู้ขนส่ง ซึ่งไม่เป็นไปตามรายละเอียดของสัญญา ข้อ ๖.๑ กรณีเพิ่มค่าจ้างขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์ให้ถือเป็นหน้าที่ของผู้ขนส่งที่จะต้องเรียกร้องภายในกำหนด ๖๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ตราส่งออกหนังสือแจ้งดังกล่าว หากพ้นกำหนดนี้ไปแล้วผู้ขนส่งไม่มีสิทธิที่จะเรียกร้องเงินเพิ่มค่าขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์จากผู้ตราส่งตามที่ผู้ตราส่งแจ้งข้างต้นได้อีกต่อไป จำนวน ๕ รายการ

(๑๓) การจัดทำรายงานขอจ้าง เพื่อเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งจ้าง ไม่พบการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอและน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ตามระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๒๙๓ ว่าด้วย การจ้างขนส่งไปรษณีย์ พ.ศ.๒๕๖๑ ข้อ ๑๖.๑๐ กำหนดให้มีรายละเอียดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอและน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ จำนวน ๑๓ รายการ

(๑๔) การประกาศประกวดราคาไม่เป็นไปตามระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๒๙๓ ว่าด้วย การจ้างขนส่งไปรษณีย์ พ.ศ.๒๕๖๑ ข้อ ๒๕.๑.๕ วรรคสอง การเผยแพร่ประกาศประกวดราคาจะต้องกระทำก่อนกำหนดวันรับซองประกวดราคาไม่น้อยกว่า ๒๐ วัน และไม่พบการประกาศประกวดราคาเผยแพร่ในเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของ ปณท เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๓ วันทำการ สำหรับวงเงินการจ้างตลอดอายุสัญญาที่เกิน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป จำนวน ๔ รายการ

การติดตามผลการตรวจสอบ หน่วยรับตรวจได้จัดทำบันทึกซักซ้อมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขสัญญาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดค่าปรับให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด รวมถึงมีการจัดทำหนังสือไปยังธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกัน เพื่อเป็นการสอบถามหลักประกันที่เป็นหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยธนาคารเรียบร้อยแล้ว

๗.๑.๑๒ แผนงานตรวจสอบคุณภาพบริการไปรษณีย์

ระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๓ หน่วยงาน คือ ฝ่ายการขายและการตลาดไปรษณีย์ด่วนพิเศษ/โลจิสติกส์ (ขล.) ฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าบริการไปรษณีย์ (ปป.) และฝ่ายควบคุมคุณภาพระบบปฏิบัติการ (คภ.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

(๑) ฝ่ายการขายและการตลาดไปรษณีย์ด่วนพิเศษ/โลจิสติกส์ (ขล.) มีการควบคุมคุณภาพบริการจัดส่งพัสดุด่วนเพื่อธุรกิจ e-Commerce (บริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง COD และ E-Parcel) เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีแนวทางในการควบคุมคุณภาพ โดยใช้ระบบส่งต่อและนำจ่ายในมาตรฐานเดียวกันกับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานการให้บริการจัดส่งพัสดุด่วนพิเศษเพื่อ e-Commerce มีการประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์รับฝาก ศูนย์ไปรษณีย์ (ศป.) ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้รับสินค้า เพื่อให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมถึงการนำส่งเงินเรียกเก็บค่าสินค้า COD และ E-Parcel เข้าระบบ New CA POS พบว่า ภายหลังจากนำจ่ายสำเร็จ เจ้าหน้าที่นำจ่าย/ผู้ควบคุมการนำจ่ายได้นำส่งเงินสดที่เรียกเก็บค่าสินค้า COD นำส่งเงินสดเข้าระบบ New CA POS เรียบร้อย พบเพียงบางชิ้นงานที่มีการนำส่งเงินเข้าระบบ New CA POS ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ ปณท กำหนด

(๒) ฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าบริการไปรษณีย์ (ปป.) จากการสอบถามการโอนเงินค่าสินค้าคืนให้แก่ผู้ฝากส่งผ่านทาง Wallet@Post พบว่า การรับชำระค่าสินค้าผ่านทาง Wallet@Post ไม่เป็นที่นิยมและใช้กัน เนื่องจากผู้ใช้บริการจะต้องลงทะเบียนและดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Wallet@Post ผ่าน Play Store ซึ่งจะต้องเป็นโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนระบบ Android และระบบ IOS พร้อมทั้งลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าว ผู้ใช้บริการไม่มีโทรศัพท์มือถือที่รองรับการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Wallet@Post ผ่าน Play Store และไม่เข้าใจขั้นตอนในการลงทะเบียน ประกอบกับในบางครั้งระบบเครือข่ายมือถือของผู้ใช้บริการไม่เสถียรไม่สามารถใช้บริการชำระเงินได้