



รายงานผลการดำเนินงาน ของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔



คำนำ

การตรวจสอบภายใน เป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในขององค์กร เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมในการสร้างความเชื่อมั่นและให้คำแนะนำปรึกษา มีการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระและเป็นกลาง มีการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหาร เพื่อช่วยปรับปรุงการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

รายงานผลการดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของสำนักตรวจสอบภายใน ที่ได้ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน และแผนการตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกฎบัตรของสำนักตรวจสอบภายใน การดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายใน ในปี ๒๕๖๔ ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากฝ่ายบริหาร หน่วยรับตรวจ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกหน่วยงาน ทำให้การตรวจสอบภายในบรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

สำนักตรวจสอบภายใน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สารบัญ

	หน้า
๑. บทบาทของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๑
๑.๑ วิสัยทัศน์ (Vision)	๑
๑.๒ พันธกิจ (Mission)	๑
๑.๓ วัตถุประสงค์	๒
๑.๔ ขอบเขตการปฏิบัติงาน	๒
๒. คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๔
๓. โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๕
๔. หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๖
๕. อัตรากำลังปฏิบัติงานจริงของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๘
๖. งบประมาณประจำปี ๒๕๖๔	๙
๗. ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๔	๑๐
๗.๑ บทบาทการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service)	๑๐
๗.๑.๑ แผนการตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง (ปน.) และสำนักงานศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง (ศน.)	๑๑
๗.๑.๒ แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต ๑ – ๑๐	๑๓
๗.๑.๓ แผนงานตรวจสอบระบบการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	๑๔
(๑) การตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	๑๔
(๒) การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับของ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)	๑๔
๗.๑.๔ แผนงานตรวจสอบระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (FOM – Front Office Management)	๑๕
๗.๑.๕ แผนงานตรวจสอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)	๑๗
๗.๑.๖ แผนงานตรวจสอบระบบการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Cyber Security)	๑๙
๗.๑.๗ แผนงานตรวจสอบการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	๒๐
๗.๑.๘ แผนงานตรวจสอบการบริหารจัดการธุรกิจไปรษณีย์ (สินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ด)	๒๑
๗.๑.๙ แผนงานตรวจสอบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (การบริหาร จัดการข้อร้องเรียน)	๒๓
๗.๑.๑๐ แผนงานตรวจสอบการบริหารทรัพยากรบุคคล	๒๕
๗.๑.๑๑ แผนงานตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง (การจ้างขนส่งไปรษณีย์)	๒๘
๗.๑.๑๒ แผนงานตรวจสอบคุณภาพบริการไปรษณีย์	๓๐

๗.๑.๑๓ แผนงานตรวจสอบการบริหารงานของสำนักงานไปรษณีย์	๓๒
๗.๑.๑๔ แผนงานตรวจสอบการสื่อสารองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	๓๔
๗.๑.๑๕ แผนงานตรวจสอบการบริหารแผนงานโครงการ	๓๕
๗.๑.๑๖ แผนงานตรวจสอบบริษัทในเครือ (การให้บริการ Logispost ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชัน จำกัด)	๓๗
๗.๑.๑๗ แผนงานตรวจสอบการประเมินระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง	๓๗
๗.๑.๑๘ แผนงานตรวจสอบเฉพาะกิจ (Ad-Hoc Projects)	๓๘
๗.๒ บทบาทการให้คำปรึกษา (Consulting Service)	๓๘
๗.๒.๑ แผนงานการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง	๓๘
๗.๒.๒ แผนงานเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ (Head Postmaster)	๓๙
๗.๒.๓ การให้บริการคำแนะนำปรึกษาอื่น ๆ	๓๙
๗.๓ การพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔๐
๗.๓.๑ การบริหารจัดการงานตรวจสอบภายใน	๔๑
๗.๓.๒ การพัฒนาศักยภาพด้านการตรวจสอบภายใน	๔๑
๗.๓.๓ การรักษาคูณภาพงานตรวจสอบ	๔๑
๗.๓.๔ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย	๔๑
๗.๓.๕ การบริหารจัดการความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน	๔๑
๗.๓.๖ การว่าจ้างที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP)	๔๓
๗.๔ การบริหารทรัพยากรบุคคล	๔๓
๗.๔.๑ แผนอัตรากำลังและสรรหาบุคลากร	๔๓
๗.๔.๒ แผนสืบทอดตำแหน่ง	๔๓
๗.๔.๓ แผนการพัฒนาบุคลากร	๔๔
๘. การรักษาคูณภาพงานตรวจสอบ	๔๖
๘.๑ การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน	๔๖
๘.๒ การประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อผลงานของ สำนักตรวจสอบภายใน	๔๖
๘.๓ การประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบ	๔๖
๘.๔ การประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ	๔๗
๘.๕ การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร	๔๗
๘.๖ การประเมินตนเองของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔๘
๘.๗ การประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน	๔๘
๙. ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน	๕๐
๙.๑ รายงานความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ และกฎบัตร สำนักตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔	๕๐
๙.๒ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔	๕๐

๑. บทบาทของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors : IIA) ได้นิยามความหมายของ “การตรวจสอบภายใน” ไว้ว่า เป็นกิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ

สำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ได้ปรับบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในและพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กรอบมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ หลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๕๕ คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๕๕ ตลอดจนมีการเผยแพร่กฎบัตรของสำนักตรวจสอบภายใน เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ใน ปณท มีความเข้าใจในบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน ตลอดจนประโยชน์ที่ ปณท จะได้รับจากการตรวจสอบภายใน

๑.๑ วิสัยทัศน์ (Vision)

“พัฒนางานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร”

๑.๒ พันธกิจ (Mission)

๑.๒.๑ บริการให้ความเชื่อมั่น ด้วยความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด โดยแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้ และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงินและการปฏิบัติงาน
- ๒) สอบทานการดำเนินงานหรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพประหยัด
- ๓) สอบทานระบบงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการรายงานว่าได้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ๔) สอบทานการประเมินความเหมาะสมและประสิทธิผลเกี่ยวกับจรรยาบรรณสำหรับผู้บริหารและพนักงานของ ปณท รวมทั้งสอบทานการบริหารความเสี่ยง
- ๕) สอบทานความเหมาะสมของการเก็บรักษาสินทรัพย์ และทดสอบความมีอยู่จริงของสินทรัพย์นั้น
- ๖) ประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๒ บริการให้คำแนะนำปรึกษา แก่บุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

๑.๒.๓ พัฒนาคูณภาพงานตรวจสอบภายใน ด้วยการพัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบเชิงรุก และปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตรวจสอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

๑.๓ วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การปฏิบัติงานโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมิน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบภายในจะอยู่ในรูปแบบของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม วัตถุประสงค์ที่สำคัญมีดังนี้

- ๑.๓.๑ เพื่อความมั่นใจในความถูกต้องครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน การเงิน การดำเนินงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีกรณีปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง บัญชีสั่งการ นโยบาย การกิจ อย่างถูกต้องเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- ๑.๓.๒ เพื่อตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมและความเพียงพอของมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการควบคุมทางการเงิน การเงิน การปฏิบัติงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนำมาใช้ปฏิบัติจริงได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของหน่วยรับตรวจ
- ๑.๓.๓ เพื่อให้ ปณท ได้มีเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการควบคุมภายในให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมการตรวจสอบ โดยมุ่งหมายที่จะให้หน่วยตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทุกระดับสามารถดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยไม่มีความเสี่ยงมากเกินไป
- ๑.๓.๔ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยรับตรวจมีการจัดวางระบบการควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และภารกิจของ ปณท
- ๑.๓.๕ เพื่อปกป้องรักษาสินทรัพย์ และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของ ปณท
- ๑.๓.๖ เพื่อยกระดับมาตรฐานการตรวจสอบภายในของ ปณท ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับระเบียบและมาตรฐานตามที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด
- ๑.๓.๗ เพื่อช่วยให้หน่วยรับตรวจสามารถประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง กระบวนการควบคุม และกระบวนการกำกับดูแล ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

๑.๔ ขอบเขตการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย การพิจารณากระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม การกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ปณท และบริษัทในเครือ ที่ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีขึ้น

และดำเนินการอยู่นั้นมีความเพียงพอ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้บริหารและหน่วยงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า

- ๑.๔.๑ มีการกำหนดและการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- ๑.๔.๒ ข้อมูลทางการเงิน การบริหาร และการดำเนินงานที่สำคัญมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา
- ๑.๔.๓ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ คณะรัฐมนตรี นโยบายและสัญญาที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๔.๔ มีการดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- ๑.๔.๕ การดำเนินงานและแผนงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด
- ๑.๔.๖ สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดของ ปณท และบริษัทในเครือ มีกระบวนการควบคุมที่มีคุณภาพ และมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ๑.๔.๗ ให้ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานได้ดี
- ๑.๔.๘ มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ปณท และบริษัทในเครือ ตามความเหมาะสม

๒. คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ดร.เสรี นนทสุติ
ประธานกรรมการ



ศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์
กรรมการ

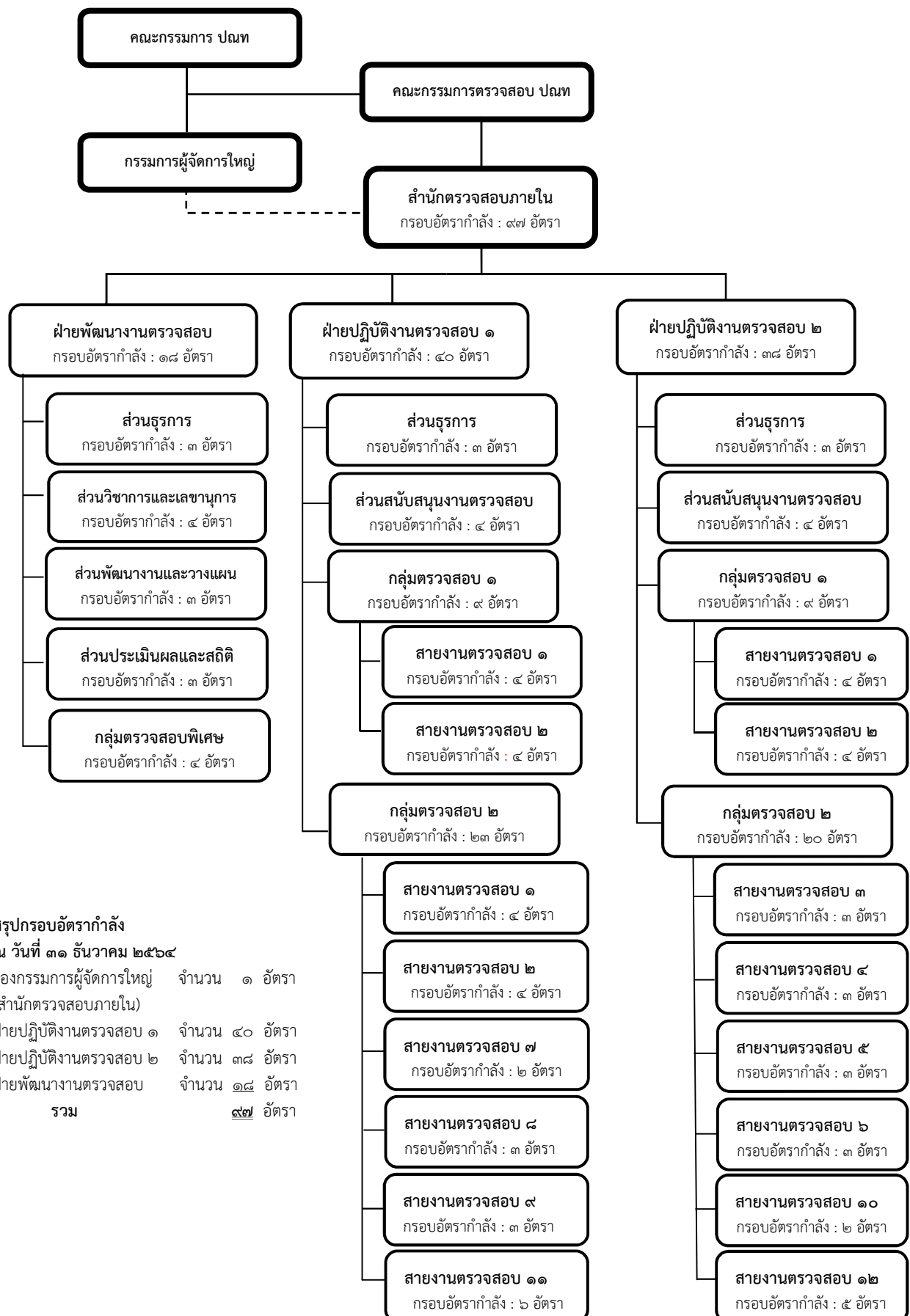


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมชาย ศุภธาดา
กรรมการ



นายประเวช ยาวะโนภาส
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (สำนักตรวจสอบภายใน)
เลขานุการ

๓. โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สำนักตรวจสอบภายใน (ตน.)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบภายในทุกหน่วยงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด การบริการให้คำปรึกษาและการบริการให้ความเชื่อมั่นอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ สนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การจัดการความเสี่ยงและการควบคุม ส่งเสริมให้มีจริยธรรมและคุณค่าที่เหมาะสมภายในองค์กร การตรวจสอบภายในครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน และการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของสินทรัพย์ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสัญญา ดำเนินการให้มีการประเมินและปรับปรุงคุณภาพของงานตรวจสอบ พัฒนาบุคลากรด้านการตรวจสอบ สอบทานความเพียงพอและความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ประชุมหารือกับผู้สอบบัญชีภายนอก ตลอดจนการปฏิบัติงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบให้บรรลุเป้าหมายอย่างเหมาะสม

ฝ่ายพัฒนางานตรวจสอบ (พต.)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ทั้งหลักสูตรภายในและหลักสูตรภายนอก ช่วยหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ติดตามการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบ วางกลยุทธ์การตรวจสอบในภาพรวมสำหรับระยะเวลา ๕ ปี ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จัดให้มีการประเมินคุณภาพ รักษา และปรับปรุงคุณภาพของกิจกรรมการตรวจสอบ ติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบของทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่องและรายงานผลต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดและคณะกรรมการตรวจสอบ ดูแลให้มีความเพียงพอเหมาะสมของทรัพยากรด้านการตรวจสอบภายใน รวมทั้งกำหนดแนวทางการสรรหาอย่างเหมาะสม รวบรวม และจัดเก็บสถิติข้อมูล เพื่อประโยชน์ทางการบริหารงานและการดำเนินงานตรวจสอบ ติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายบริหาร หน่วยงานกำกับดูแล และผู้สอบบัญชีภายนอก เพื่อประโยชน์แก่งานตรวจสอบ จัดทำระเบียบปฏิบัติงาน กฎบัตร คู่มือการปฏิบัติงาน และดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการต่าง ๆ ตรวจสอบกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริง ตลอดจนช่วยปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ ๑ (ปต.๑)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา บริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงาน รวมทั้งบริการให้ความเชื่อมั่นด้วยการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระ ในกระบวนการกำกับดูแล การจัดการความเสี่ยง และการควบคุม การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน และการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของสินทรัพย์ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสัญญา โดยปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพและเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ประเภทของการตรวจสอบครอบคลุมการตรวจสอบการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรวจสอบทางการเงิน และการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ดำเนินงานตามกระบวนการตรวจสอบ จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานและจัดทำผลการดำเนินงานประจำปี ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

รับผิดชอบในการตรวจสอบฝ่าย/สำนักงาน และที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต ๑ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๒ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๓ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๔ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๕ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๖ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๗ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๘ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๙ และสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง ๑-๒

ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ ๒ (ปต.๒)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา บริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงาน และขอบเขตของงาน รวมทั้งบริการให้ความเชื่อมั่นด้วยการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระ ในกระบวนการกำกับดูแล การจัดการความเสี่ยง และการควบคุม การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน และการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของสินทรัพย์ การปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสัญญา โดยปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพ และยึดผู้ประกอบวิชาชีพ ประเพณีของการตรวจสอบครอบคลุมการตรวจสอบการดำเนินงาน การตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรวจสอบทางการเงิน และการตรวจสอบ ระบบสารสนเทศ (เฉพาะการตรวจสอบการควบคุมทั่วไป) ดำเนินงานตามกระบวนการตรวจสอบ จัดทำ ปฏิทินการปฏิบัติงานและจัดทำผลการดำเนินงานประจำปี ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

รับผิดชอบในการตรวจสอบฝ่าย/สำนักงาน และสำนักงานไปรษณีย์เขต ๓ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๔ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๕ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๖ สำนักงานไปรษณีย์เขต ๑๐ และสำนักงานไปรษณีย์-นครหลวง ๓-๔

๕. อัตรากำลังปฏิบัติงานจริงของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ประกอบด้วย

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (สำนักตรวจสอบภายใน)	จำนวน	๑	คน
ฝ่ายพัฒนางานตรวจสอบ (พต.)			
ผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	๑	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	-	คน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบพิเศษ (ระดับ ๘)	จำนวน	๑	คน
หัวหน้าส่วน (ระดับ ๘)	จำนวน	๔	คน
ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ	จำนวน	๑	คน
พนักงาน	จำนวน	๑๑	คน
ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ ๑ (ปต.๑)			
ผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	๑	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	-	คน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ (ระดับ ๙)	จำนวน	๒	คน
หัวหน้าส่วน (ระดับ ๘)	จำนวน	๒	คน
หัวหน้าสายงานตรวจสอบ (ระดับ ๘)	จำนวน	๗	คน
ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ	จำนวน	๒๓	คน
พนักงาน	จำนวน	๕	คน
ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ ๒ (ปต.๒)			
ผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	๑	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	๑	คน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ (ระดับ ๙)	จำนวน	๒	คน
หัวหน้าส่วน (ระดับ ๘)	จำนวน	๒	คน
หัวหน้าสายงานตรวจสอบ (ระดับ ๘)	จำนวน	๗	คน
ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ	จำนวน	๒๐	คน
พนักงาน	จำนวน	๕	คน
รวม อัตรากำลังปฏิบัติงานจริงของสำนักตรวจสอบภายใน	จำนวน	<u>๙๗</u>	คน

สถานะ : ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

๖. งบประมาณ ประจำปี ๒๕๖๔

รายการงบประมาณที่ได้รับอนุมัติเปรียบเทียบกับรายจ่ายจริง ในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน
ประจำปี ๒๕๖๔

ประเภท	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ต้นปี (๑)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ เพิ่ม/(ลด) ระหว่างปี (๒)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ทั้งปี (๓)	รายจ่ายจริง (๔)	ผลต่าง (๓) - (๔)
ค่าใช้จ่ายตอบแทนแรงงาน (ค่าล่วงเวลา)	๓๐๔,๒๐๐.๐๐	๒๑๕,๐๐๐.๐๐	๕๑๙,๒๐๐.๐๐	๖๗๒,๑๐๓.๐๕	(๑๕๒,๙๐๓.๐๕)
ค่าใช้จ่ายสวัสดิการ	๑,๑๕๒,๙๐๐.๐๐	-	๑,๑๕๒,๙๐๐.๐๐	๙๒๘,๘๔๑.๕๙	๒๒๔,๐๕๘.๔๑
ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและ ฝึกอบรมบุคลากร	๑,๒๗๔,๐๐๐.๐๐	(๔๑๕,๐๐๐.๐๐)	๘๕๙,๐๐๐.๐๐	๑๙๙,๘๐๗.๔๔	๖๕๙,๑๙๒.๕๖
ค่าสาธารณูปโภค	-	-	-	-	-
ค่าเช่า	๑๙๔,๐๐๐.๐๐	-	๑๙๔,๐๐๐.๐๐	๑๑๙,๙๖๐.๒๘	๗๔,๐๓๙.๗๒
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	๒๖๔,๐๐๐.๐๐	๑๕๐,๐๐๐.๐๐	๔๑๔,๐๐๐.๐๐	๓๔๗,๖๓๘.๐๐	๖๖,๓๖๒.๐๐
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	๖,๕๖๖,๓๖๕.๐๐	๕๐,๐๐๐.๐๐	๖,๖๑๖,๓๖๕.๐๐	๖,๑๕๒,๕๒๐.๘๖	๔๖๓,๘๔๔.๑๔
รวมทั้งสิ้น	๙,๗๕๕,๔๖๕.๐๐	-	๙,๗๕๕,๔๖๕.๐๐	๘,๔๒๐,๘๗๑.๒๒	๑,๓๓๔,๕๙๓.๗๘

รายการงบประมาณที่ได้รับอนุมัติเปรียบเทียบกับรายจ่ายจริง แยกรายละเอียดตามฝ่ายต่าง ๆ
ประจำปี ๒๕๖๔

ประเภท	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ต้นปี (๑)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ เพิ่ม/(ลด) ระหว่างปี (๒)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ทั้งปี (๓)	รายจ่าย จริง (๔)	ผลต่าง (๓) - (๔)
ฝ่ายพัฒนางาน ตรวจสอบ (พต.)	๑,๐๐๒,๒๙๕.๐๐	-	๑,๐๐๒,๒๙๕.๐๐	๔๒๔,๗๐๓.๐๐	๕๗๗,๕๙๒.๐๐
ฝ่ายปฏิบัติงาน ตรวจสอบ ๑ (ปต.๑)	๔,๖๕๕,๒๐๐.๐๐	-	๔,๖๕๕,๒๐๐.๐๐	๔,๒๘๗,๔๕๖.๕๘	๓๖๗,๗๔๓.๔๒
ฝ่ายปฏิบัติงาน ตรวจสอบ ๒ (ปต.๒)	๔,๐๙๗,๙๗๐.๐๐	-	๔,๐๙๗,๙๗๐.๐๐	๓,๗๐๘,๗๑๑.๖๔	๓๘๙,๒๕๘.๓๖
รวมทั้งสิ้น	๙,๗๕๕,๔๖๕.๐๐	-	๙,๗๕๕,๔๖๕.๐๐	๘,๔๒๐,๘๗๑.๒๒	๑,๓๓๔,๕๙๓.๗๘

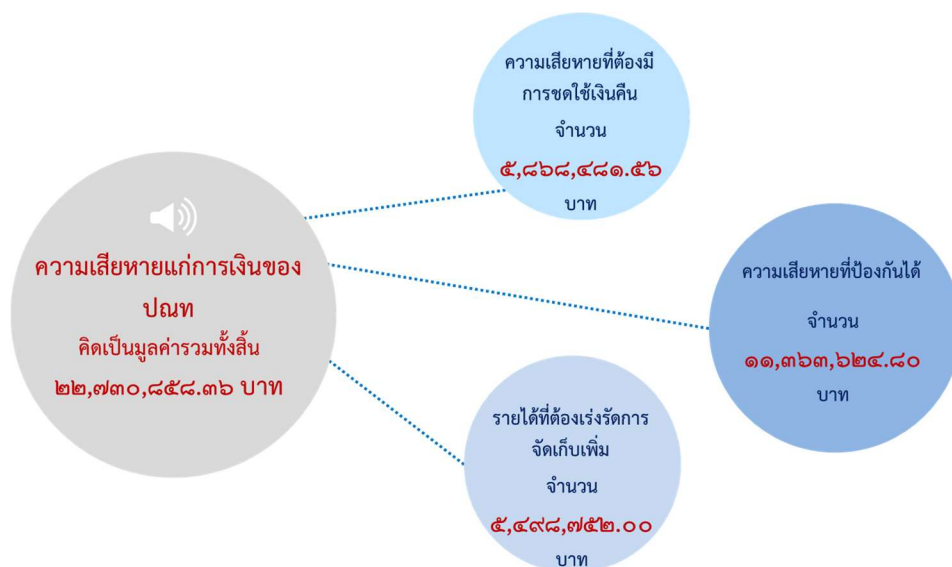
๗. ผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๔

สำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) มีการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน และการตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๒๓ แผนงาน โดยแบ่งเป็น แผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๑๘ แผนงาน แผนการให้บริการคำปรึกษา จำนวน ๓ แผนงาน แผนงานพัฒนาการปฏิบัติงานของ สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ แผนงาน (๖ กิจกรรม) และแผนงานบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๑ แผนงาน (๓ กิจกรรม) โดยมีผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐ ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๗.๑ บทบาทการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Service)

แผนงานตรวจสอบภายในได้มุ่งเน้นตรวจสอบประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่เป็นจุดควบคุม ที่สำคัญในเชิงป้องกันการทุจริตและการรั่วไหลของรายได้ การตรวจสอบประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของ การดำเนินงานเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนส่งเสริมให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง และ ระบบการกำกับดูแลที่ดี ซึ่งได้มีการให้ข้อเสนอแนะกับฝ่ายบริหารในการทบทวนกระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการต่าง ๆ

ทั้งนี้ จากผลการตรวจสอบภาพรวม ยังคงพบข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน โดยมีการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากข้อบกพร่องดังกล่าวก่อให้เกิด ความเสียหายแก่การเงินของ ปณท คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น ๒๒,๗๓๐,๘๕๘.๓๖ บาท ประกอบด้วย ความเสียหาย ที่ต้องมีการชดเชยเงินคืน จำนวน ๕,๗๔๕,๒๔๕.- บาท รายได้ที่ต้องเร่งรัดการจัดเก็บเพิ่มเติม จำนวน ๕,๘๖๘,๔๘๑.๕๖ บาท ความเสียหายที่ป้องกันได้ (กรณีการนำส่งเงินเข้าระบบฯ ล่าช้า) จำนวน ๑๑,๓๑๗,๖๒๕.๘๐ บาท



- หมายเหตุ ๑. ความเสียหายที่ต้องมีการชดเชยเงินคืน หมายถึง กรณีตรวจพบประเด็นที่มีความเสี่ยง ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือการรั่วไหลของรายได้
๒. รายได้ที่ต้องเร่งรัดการจัดเก็บเพิ่มเติม หมายถึง กรณีการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ ค่าบริการเป็นเงินเชื่อจากหน่วยงานรัฐและเอกชน

๓. ความเสียหายที่ป้องกันได้ หมายถึง กรณีตรวจพบหน่วยรับตรวจมีนำส่งเงินค่าสินค้า/บริการเข้าระบบฯ ล่าช้า

นอกจากนี้ จากข้อบกพร่องที่พบยังส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. การปรับปรุงแบบฟอร์มขอใช้บริการลูกค้า e-Commerce ในส่วนของผู้ใช้บริการ
 ๒. การจัดทำบันทึกแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา
 ๓. การจัดซื้อจัดจ้าง (งานก่อสร้างปรับปรุง ต่อเติมอาคารที่ทำการไปรษณีย์) กรณีได้รับมอบหมาย/แต่งตั้งให้ทำหน้าที่คณะกรรมการกำหนดราคากลาง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และผู้ควบคุมงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วนถูกต้องตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
 ๔. การจัดทำบันทึกชี้แจงข้อผิดพลาดการปฏิบัติหน้าที่กรรมการเก็บรักษาเงินของที่ทำการ
 ๕. การจัดทำบันทึกชี้แจงข้อผิดพลาดการปฏิบัติหน้าที่กรรมการเบิกเงินและส่งเงินของที่ทำการ กับสถานที่ติดต่อการเงิน
 ๖. การพัฒนา/ออกแบบระบบ COD Branch และ COD Reminder เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการส่งเงินบริการ COD ล่าช้า รวมถึงป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือการรั่วไหลของรายได้
- ทั้งนี้ ผลการปฏิบัติงานด้านการให้ความเชื่อมั่น สามารถจำแนกตามแผนงานตรวจสอบ ได้ดังนี้

๗.๑.๑ แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง ปน.๑-๔

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจทั้งสิ้น ๒๖๖ หน่วยงาน ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ผลการตรวจสอบ พบว่า มีหน่วยรับตรวจที่ถือปฏิบัติเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๒๘ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ และมีหน่วยงานที่ปฏิบัติคลาดเคลื่อนไปจากข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๘ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนดแล้ว สำหรับข้อตรวจพบที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะไว้มีดังนี้

- (๑) การเปิด - ปิดตู้/ห้องนิรภัย ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - ก. เจ้าหน้าที่รับฝากไม่ส่งมอบเงินไว้สำรองจ่ายณณัติหลังเวลาคืนให้ คณะกรรมการเก็บรักษาเงินหลังเวลาเมื่อปิดบัญชีสิ้นวันทำการ
 - ข. การปิดตู้/ห้องนิรภัยประจำที่ทำการ ไม่พบการคาดเชือกและใช้ตราประจำตัวประทับบนดินน้ำมัน
 - ค. ไม่แจ้งรายละเอียด จำนวนธนบัตร/เหรียญตามข้อเท็จจริงตามใบพิสูจน์ยอดประจำวัน
 - ง. ธน.๓๑ คงเหลือในตู้/ห้องนิรภัย ยังไม่ได้ส่งคืนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - จ. คณะกรรมการเก็บรักษาเงินเก็บลูกกุญแจตู้/ห้องนิรภัยไว้ที่หน้าโต๊ะคอมพิวเตอร์
 - ฉ. กรรมการเก็บรักษาเงินเปิดตู้/ห้องนิรภัยเพียงคนเดียว
 - ช. กรรมการเก็บรักษาเงินที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ยังไม่มีตราประจำตัวไว้ใช้งาน

(๒) ตราไปรษณียากร (ชุด)/สิ่งสะสม และตราไปรษณียากร (ปลิก) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่
ปณท กำหนด ได้แก่

ก. ตราไปรษณียากร/สิ่งสะสม จำหน่ายแล้วแต่ไม่ส่งเงินเข้าระบบ CA POS
ข. ตราไปรษณียากร (ชุด)/สิ่งสะสม และตราไปรษณียากร (ปลิก) มียอดคงเหลือ
เกินวงเงินอนุญาต

ค. ไม่มีตราไปรษณียากร (ชุด) สำรองไว้เพื่อจำหน่าย มีคงเหลือเฉพาะสิ่งสะสม
(๓) สินค้าเบ็ดเตล็ด สินค้าฝากขาย และ สินค้าไปรษณีย์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท
กำหนด เช่น มียอดคงเหลือต่ำกว่ารายงานสินค้า/ตราไปรษณียากรคงเหลือประจำวัน (๑๑๘)
(๔) การรับชำระค่าบริการ/สินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท
กำหนด ได้แก่

ก. มีการนำบัตรเดบิตของเจ้าหน้าที่มาใช้ร่วมกับเครื่อง EDC แทนลูกค้า
ข. เจ้าหน้าที่นำหมายเลขอ้างอิง ๖ หลัก มาใช้ปิดบิลในระบบ CA POS ข้ามวัน
ค. การนำเสนอสรุปการขายประจำวัน (Summary Report) และใบบันทึก
การให้บริการ (Sale Slip EDC ฉบับ Merchant copy) ผ่านสมุดรับส่งเงิน
ภายในที่ทำการ (ป.๑๙๒) ไม่ครบถ้วนทุกรายการ
ง. มีการเลือกประเภทการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/บัตรเดบิตในระบบ New
CA POS ผิดพลาด
จ. เมื่อมีการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเดบิต/บัตรเครดิต เจ้าหน้าที่รับ
ฝาก ไม่ได้ระบุเลขที่ใบเสร็จรับเงินไว้บน Sale slip
ฉ. เมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการด้วย QR Payment เจ้าหน้าที่รับฝาก
ไม่ได้ระบุชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าไว้บนสำเนาใบเสร็จรับเงิน
ช. พบเครื่อง EDC จัดเก็บไว้ไม่ได้นำมาติดตั้งเพื่อนำมาใช้งาน
(๕) บริการรับฝากสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท
กำหนด ได้แก่

ก. เจ้าหน้าที่นำจ่ายไม่ได้ให้ผู้ใช้บริการ Scan จ่ายเงินด้วย wallet@post ของลูกค้า
แต่ผู้ควบคุมการนำจ่าย COD ดำเนินการทำรายการรับชำระเงินค่าสินค้าแทน
ผู้รับด้วย
ข. การโอนเงินชำระสินค้า COD เข้าในระบบ New CA POS ไม่ตรงกับวันที่นำ
จ่ายสินค้าได้
(๖) การแต่งตั้งคณะกรรมการเก็บรักษาเงินของที่ทำการ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด
ได้แก่

ก. รายงานการแต่งตั้งหรือเปลี่ยนแปลงกรรมการเก็บรักษาเงิน (ป.๑๙๓) ลงรายการไว้
ไม่ครบถ้วน
ข. ไม่พบการจัดทำสมุดส่งมอบและรับมอบกุญแจตู้নিরায়ของที่ทำการ
(๗) การจำหน่ายรอยประทับไปรษณียากร (LABEL) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
ก. ไม่พบการจัดทำบัญชีควบคุมกระดาษเทอร์มอลสติ๊กเกอร์
ข. ไม่พบการจัดทำรอยประทับไปรษณียากรที่ยกเลิกหลายรายการ

ค. การจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับรอยประทับไปรษณียากร (LABEL) ไม่เป็นระเบียบ
ง. ไม่พบรอยประทับที่ยกเลิก

- (๘) บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
ก. พบหน่วยงานค้างชำระค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมรายปี
ข. พบหน่วยงานค้างชำระค่าบริการรับชำระค่าฝากส่งเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน)
ค. ไม่พบการจัดเก็บหลักฐานเกี่ยวกับการอนุญาตให้ใช้บริการเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน)
ง. พบการออกไปแจ้งหนี้ล่าช้าเกินวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป
- (๙) การตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน CA POS ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น
ส่วนใหญ่ไม่มีการเปลี่ยนรหัสผ่านจากการเข้าสู่ระบบครั้งแรก ยังใช้ Password เดิม
ที่กำหนดในการใช้งาน คือ ๑๒๓๔ จนถึงปัจจุบัน

การติดตามผลการตรวจสอบ ในปี ๒๕๖๔ มีการติดตามผลการตรวจสอบหน่วยรับตรวจ
จำนวน ๓๘ หน่วยงาน เป็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงมาก จำนวน ๒ หน่วยงาน ความเสี่ยงสูง จำนวน ๑๖
หน่วยงาน และความเสี่ยงปานกลาง จำนวน ๒๒ หน่วยงาน สำหรับหน่วยรับตรวจที่มีการติดตามผล
การตรวจสอบ มีหน่วยงานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วจำนวน ๓๗ หน่วยงาน และต้อง
ดำเนินการติดตามผลการตรวจสอบจำนวน ๑ หน่วยงาน

๗.๑.๒ แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต ๑ - ๑๐

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจทั้งสิ้น
จำนวน ๑,๒๑๘ หน่วยงาน ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ พบว่า มีหน่วยรับตรวจที่ถือปฏิบัติเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ
คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๙๔๓ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ และมีหน่วยรับตรวจ
ปฏิบัติคลาดเคลื่อนไปจากข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๗๕ หน่วยงาน
คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๘ ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในได้แนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดแล้ว เช่น

- (๑) ยอดเงินสดคงเหลือคลาดเคลื่อนต่ำไปจากใบตรวจนับตัวเงินสด/สถานะเงินที่มีอยู่ (Emo๙)
- (๒) ไม่พบเอกสารใบส่งเงินธนาคารและใบฝากเงิน
- (๓) สินค้าไปรษณีย์มียอดคงเหลือคลาดเคลื่อนต่ำกว่ารายงานสินค้า/ตราไปรษณียากร
คงเหลือประจำวัน (I ๑๑๘)
- (๔) ไม่ลงรับสินค้าเบ็ดเตล็ด/ฝากขายเข้าระบบ New CA POS
- (๕) สินค้าต้องอากรนำจ่ายเรียบร้อยแล้ว แต่ไม่นำเงินเข้าระบบ New CA POS/นำเงิน
เข้าระบบฯ ล่าช้า
- (๖) สิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ตกค้างการนำจ่าย
- (๗) การรับมอบถุงไปรษณีย์ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาขนส่ง
ถุงไปรษณีย์
- (๘) การติดตั้งคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ RFID แต่ไม่ได้มีการใช้งาน
- (๙) ไม่พบหลักฐานการนำส่งเงินของบริการจัดส่งพัสดุด่วนเพื่อธุรกิจ e-Commerce
(บริการ E-Parcel) เข้าระบบ CA POS
- (๑๐) การนำส่งเงินของบริการจัดส่งพัสดุด่วนเพื่อธุรกิจ e-Commerce (บริการ E-Parcel)
เข้าระบบ CA POS ล่าช้า

- (๑๑) ไม่พบการนำส่งเงินของบริการรับฝากสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD)
- (๑๒) พบการนำส่งเงินของบริการรับฝากสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) เข้าระบบ CA POS ล่าช้า
- (๑๓) หน่วยงานค้าชำระค่าบริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ
- (๑๔) การยกเลิกการใช้รอยประทับไปรษณียากร แต่ไม่พบรอยประทับฯ (Void) ที่ยกเลิกตามรายงานควบคุมการยกเลิกรอยประทับไปรษณียากร (E๔๙๑) และไม่พบการจัดทำบันทึกเหตุผิดปกติ
- (๑๕) สำเนาใบเสร็จรับเงิน/เอกสารที่เกี่ยวข้องของการเบิกจ่ายค่าวัสดุสิ้นเปลือง ค่าปรับปรุงที่ดินและค่าซ่อมแซมยานพาหนะไม่สมบูรณ์
- (๑๖) การเบิกจ่ายค่าตอบแทนและเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายต่างๆ ของ ปณอ.ไม่ถูกต้องตามเงื่อนไข/หลักเกณฑ์ที่กำหนด
- (๑๗) การเบิกจ่ายค่าจ้างทำความสะอาดเกินกว่าความเป็นจริง

การติดตามผลการตรวจสอบ จากการติดตามผลการตรวจสอบ จำนวน ๒๗๕ หน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงมาก จำนวน ๔ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๕ ความเสี่ยงสูง จำนวน ๑๓๐ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๗ และความเสี่ยงปานกลาง จำนวน ๑๔๑ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๗ ผลการติดตาม พบว่า หน่วยรับตรวจได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒๗๑ หน่วยงาน คงเหลือ จำนวน ๔ หน่วยงาน (ปณอ.สว่างแดนดิน คปณ.ช่องจอม ปณอ.หนองใหญ่ และ ปณอ.กุดจับ) ซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของฝ่ายวินัยและสอบสวน (วส.)

๗.๑.๓ แผนงานตรวจสอบระบบการกำกับดูแลการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

(๑) การตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ระบบธนาณัติออนไลน์ (EMO) ระบบบริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay At Post) ระบบโอนเงินเวสเทิร์นยูเนียน (Western Union) (ระบบธนาณัติอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ (EUROGIRO) ปณท ได้ยกเลิกข้อตกลงการให้บริการกับบริษัท EUROGIRO ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓) ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจจำนวน ๓ หน่วย คือ ฝ่ายพัฒนาโซลูชันดิจิทัล (พท.) ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) และฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนด้านดิจิทัล (สท.)

ผลการตรวจสอบ พบว่า หน่วยรับตรวจมีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ทั้งในเรื่องการกำหนดมาตรการในการควบคุมการเข้าถึงและการพิสูจน์ตัวตน ผู้ใช้งานการรักษาความลับและความถูกต้องของระบบสารสนเทศ การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของการให้บริการ เพื่อให้ระบบสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ใช้งานและตอบสนองความต้องการของธุรกิจ

(๒) การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

ระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่เดือนมิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑ หน่วย คือ ฝ่ายระบบบริการธุรกิจไปรษณีย์ (รป.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

จากการสอบทานการประเมินการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การประกอบธุรกิจบริการชำระเงินของ ปณท ทั้ง ๓ บริการ ได้แก่ บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT

POST SERVICE) บริการธนาคัตอิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC MONEY ORDER) และบริการโอนเงินระหว่างประเทศเวสเทิร์นยูเนียน (WESTERN UNION) ที่ รป. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗ หน่วยงาน ดังนี้

บริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑. บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT POST SERVICE)	บช. กง. บค. รป. พท. สท. คท.
๒. บริการธนาคัตอิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC MONEY ORDER)	รป. คท. พท. บค.
๓. บริการโอนเงินระหว่างประเทศเวสเทิร์นยูเนียน (WESTERN UNION)	บค. รป. พท. บช. ขป. คท.

ผลการตรวจสอบ พบว่า การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงมีความเพียงพอทุกกิจกรรม โดยมีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ บันทึกสั่งการ ตลอดจน คู่มือการปฏิบัติงาน สามารถควบคุมและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างเพียงพอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นขั้นตอนและสอดคล้องกัน สามารถตรวจสอบได้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ตามข้อ ๔.๒.๒ ด้านธรรมาภิบาล ข้อ (๓) การควบคุมภายในตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนช.๖/๒๕๖๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

๗.๑.๔ แผนงานตรวจสอบระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (FOM – Front Office Management)

ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - มิถุนายน ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจจำนวน ๒ หน่วย คือ ฝ่ายพัฒนาโซลูชันดิจิทัล (พท.) และฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.)

ผลการตรวจสอบ พบว่า หน่วยรับตรวจมีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ทั้งในเรื่องการกำหนดมาตรการในการควบคุมการเข้าถึง การพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ การรักษาความลับของข้อมูล และความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

(๑) การควบคุมการเข้าถึง และการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้

พบว่า มีการควบคุมการเข้าถึงระบบตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น ๘ กลุ่ม ซึ่งมีการบริหารจัดการรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งาน (User Password Management) ตามระเบียบปณท ฉบับที่ ๒๙๙ ว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท นอกจากนี้มีการบันทึกข้อมูลการเข้าใช้งานสถานะของการทำรายการ (STATUS_CODE) รายละเอียดการทำธุรกรรม (DESCRIPTION) และรายละเอียดข้อผิดพลาดอื่น ๆ จากการสุ่มตรวจสอบข้อมูล พบว่า มีการบันทึกข้อมูลการเข้าใช้งานของระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (FOM-Front Office Management) และรายละเอียดในการทำธุรกรรมในระบบฯ และจัดเก็บบันทึกข้อมูลการเข้าใช้งานและการทำธุรกรรมหรือการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญของระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (FOM-Front Office Management) ไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

(๒) การรักษาความลับของข้อมูล และความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ

พบว่า มีการควบคุมการนำเข้าข้อมูลในโปรแกรม ถ้าผู้ใช้งานกรอกข้อมูลผิดพลาดระบบจะแจ้งเตือนให้กรอกข้อมูลให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด หรือไม่สามารถกรอกข้อมูลที่ไม่ถูกต้องลงในช่องกรอกข้อมูลได้จนกว่าจะดำเนินการกรอกข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนดไว้เท่านั้น ระบบจึงจะยินยอมให้กรอกข้อมูลได้ แล้วจึงนำข้อมูลที่ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไปประมวลผลต่อไป

นอกจากนี้มีการทำสัญญาเช่าระบบเครือข่ายไปรษณีย์ Online กับบริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น จำกัด จำนวน ๑,๔๖๐ หน่วยงาน โดยใช้เทคโนโลยีแบบ MPLS (Multi-Protocol Label Switching) หรือ IP-VPN เชื่อมต่อไปยังสาขาได้ทุกรูปแบบผ่านเครือข่ายวงจรสื่อสารความเร็วสูง ประกอบด้วยระบบเครือข่ายหลักและวงจรสื่อสารหลัก (Main Link) หรือระบบเครือข่ายสำรองและวงจรสื่อสารสำรอง (Backup Link) ซึ่งผู้ให้เช่าจะต้องจัดหาผู้ให้บริการที่แตกต่างกันของระบบเครือข่าย ซึ่งมีลักษณะการเชื่อมโยงข้อมูลจากที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) มายังเครื่องแม่ข่ายส่วนกลาง (Data Center) ผ่านทาง Firewall ของบริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น จำกัด (UIH) จากนั้นจะถูกส่งมาที่ Core Switch ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) ผ่าน Firewall และเข้า Data Power (ทำหน้าที่เป็น Load Balance ซึ่งจะช่วยกระจายการร้องขอ (Request) จากเครื่องแม่ข่ายที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) แต่ละแห่งที่มายังเครื่องแม่ข่ายส่วนกลาง (Data Center)) จากนั้นจะกลับไปที่ Firewall อีกครั้งหนึ่ง และเข้าสู่เครื่องแม่ข่ายที่อยู่ใน New CA POS Zone ที่มีเครื่องแม่ข่ายระบบ Back office Management (BOM), Transfer and Delivery (TND) ฯลฯ จากการสอบถาม พบว่า ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) มีการจัดเก็บข้อมูลล็อก (Log File) ของเครื่องแม่ข่ายผ่าน Firewall ของ ปณท และมีการ Config Firewall ให้ส่งข้อมูลล็อก (Log File) ไปที่ RSA Security Analytics ด้วย Protocol : UDP เพื่อให้ RSA Security Analytics ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลล็อก (Log File), วิเคราะห์ข้อมูลล็อก (Log File) และแสดงผลข้อมูลล็อก (Log file) ต่าง ๆ รวมถึงสามารถตรวจจับการโจมตีหรือภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลล็อก (Log file) เชิงลึกเพื่อแจ้งเตือนผู้ดูแลระบบตาม Rules ที่ตั้งค่าไว้ ทำให้สามารถการทราบถึงการโจมตีต่าง ๆ และดำเนินการป้องกันได้อย่างรวดเร็ว

(๓) การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของการให้บริการ

มีการแก้ไขปัญหา บันทึกลับเหตุการณ์ และการรายงานกรณีระบบสารสนเทศได้รับความเสียหายผ่านศูนย์ Helpdesk ของฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนด้านดิจิทัล (สท.) ซึ่งมีช่องทางในการแจ้งปัญหาของระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติ (FOM-Front Office Management) ทั้งหมด ๓ ช่องทาง คือ ทางโทรศัพท์ ทาง Self Service และทาง Chat นอกจากนี้ระบบฯ มีการสำรองข้อมูลของ Application Server และ Database Server ซึ่งมีการตั้งตารางเวลา (Schedule) ให้สำรองข้อมูลแบบ Daily, Weekly และ Monthly รวมถึงมีการจัดทำแผนทดสอบการกู้คืนระบบฐานข้อมูล ตามนโยบายการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑:๒๐๑๓ ในหัวข้อ Effectiveness Measurement (A ๑๒.๓.๑) โดยกำหนดเป้าหมายการกู้คืนระบบฐานข้อมูลทั้งหมดของ ปณท ไว้มากกว่าหรือเท่ากับ ๙๐% ของข้อมูลที่ได้สำรองไว้ทั้งหมด โดยมีการทดสอบการกู้คืนระบบฐานข้อมูลอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ในปี ๒๕๖๔ ได้กำหนดเป้าหมายการกู้คืนระบบฐานข้อมูลไว้มากกว่าหรือเท่ากับ ๙๐% ของข้อมูลทั้งหมด

รวมถึงมีการติดตามตรวจสอบ (Monitor) เครื่องแม่ข่ายที่ใช้งานผ่านระบบคอมพิวเตอร์เสมือน (VMware) ด้วยโปรแกรม Solarwinds และโปรแกรม VMware vSphere ซึ่งสามารถแสดงสถานะ CPU, Memory และ Hard disk ของเครื่องแม่ข่ายแต่ละเครื่องได้แบบ Real-time หรือสามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ และมีการจัดทำรายงานเชิงวิเคราะห์การใช้งานทรัพยากร (CPU, RAM, Hard disk) ของระบบ Virtualization ภายใต้ VMWare และ Nutanix ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน จากการสอบถามรายงานฯ ของเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ พบว่า มีการพิจารณาความพร้อมใช้งานของทรัพยากร (CPU, RAM, Hard disk) บนระบบคอมพิวเตอร์เสมือนว่าสามารถรองรับ Workload ในปัจจุบันได้

๗.๑.๕ แผนงานตรวจสอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจจำนวน ๒ หน่วย คือ ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล (กท.) และฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.)

ผลการตรวจสอบ พบว่า การดำเนินการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ ปณท มีนโยบาย/มาตรการที่สามารถรองรับการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติ และศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง (DR-Site) มีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ดังนี้

(๑) การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

มีการจัดทำแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประจำปี ๒๕๖๔ ดังนี้

แผนงานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

- ทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และโครงสร้างคณะทำงานของ BCM ซึ่งนโยบายและโครงสร้างคณะทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA) ทั้งทางด้าน IT และ Non IT และทบทวนการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA)
- ทบทวนการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินความต่อเนื่องทางธุรกิจ รวมถึงการกำหนดจุดประกาศภาวะ BCM

แผนงานที่จะดำเนินการในขั้นถัดไป

- จัดประชุมคณะอนุกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อย่างงานการทบทวนกิจกรรมสำคัญการประเมินความเสี่ยง และกลยุทธ์ BCM
- จัดทำ Content เพื่อสร้างการตระหนักรู้เพื่อรองรับการขยายขอบเขตการจัดทำระบบ BCM ให้ครอบคลุมทั้ง ปณท รวมทั้งการเผยแพร่ BCM ให้กับหน่วยงานภายนอก
- ทบทวนแผนงานในระบบ BCM และปรับปรุงแผนงานให้เป็นปัจจุบัน
- ชักซ้อมและทดสอบแผนงานในระบบ BCM รวมถึงการรายงานผลการทดสอบต่อคณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ปณท ตามลำดับ
- ตรวจสอบประเมินภายในระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ปี ๒๕๖๔ และนำเสนอผลเข้า Management Review

สำหรับการสอบทานการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ พบว่า กท. ได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติดังนี้

- การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis : BIA)
- การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA)
- การกำหนดกลยุทธ์แผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การจัดทำแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การสื่อสารและฝึกอบรมแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- การทดสอบปรับปรุงและการสอบทานการบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ

(๒) การติดตั้งและบริหารจัดการการควบคุมการเข้าถึงทางกายภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์
สำรอง ปณท

พบว่า ปณท ได้ตกลงเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองเพื่อสนับสนุน
การดำเนินงาน/การบริหารความต่อเนื่องของธุรกิจและสถานที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีเกิดภัยพิบัติจากบริษัท
อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และได้มีการต่อสัญญาจ้างบริการศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง สัญญา
เลขที่ สป(ส) ๑๐/๒๕๖๔ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔ ซึ่งพบว่า มีกระบวนการขอเข้าถึงศูนย์คอมพิวเตอร์
สำรองของ ปณท โดย จะต้องอนุมัติเห็นชอบจากผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจของ ปณท เป็นผู้ลงนาม (ฝ่ายโครงสร้าง
พื้นฐานดิจิทัล (คท.)) ซึ่งที่ ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองของ ปณท มีการกำหนดมาตรการควบคุมการเข้า - ออก
พื้นที่ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ มาตรการการนำอุปกรณ์เข้า - ออก รวมถึงข้อปฏิบัติในการเข้าใช้งานพื้นที่
ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ และมีเครื่องมือควบคุมการเข้า - ออกศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ พร้อมทั้งกำหนดผู้ที่มีสิทธิแก้ไข
ปรับเปลี่ยนมาตรการ และเครื่องมือดังกล่าวตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเท่านั้น

(๓) การบริหารจัดการการใช้เครื่องมือและเทคนิคการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
ระบบสารสนเทศของศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ปณท

มีเครื่องมือและเทคนิคในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเพื่อควบคุมความครบถ้วน
ของข้อมูลและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ เมื่อทำการสำรองข้อมูลและโยกย้ายการทำงานของระบบ
ระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์หลักไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง โดยข้อมูลระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์หลักกับ
ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ห้ามห่างกันเกิน ๒ ชั่วโมง และในการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายระหว่างศูนย์
คอมพิวเตอร์หลักกับศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ปณท ได้ใช้บริการเครือข่ายส่วนบุคคล (Private Link) และใช้
สายใยแก้วนำแสง (Fiber optic) ซึ่งเป็นสายที่มีความเสถียรสูง พร้อมทั้งติดต่อสื่อสารกันด้วยโปรโตคอล
MPLS (Multi-Protocol Label Switching) ที่มีความรวดเร็วและมั่นคงปลอดภัยในการรับ - ส่งข้อมูล
รวมทั้งมีการตรวจเช็คและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกวัน และจัดทำรายงานการตรวจเช็ค
และบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ส่งให้ ปณท เป็นประจำทุกเดือน ซึ่งจะทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์
(Preventive Maintenance : PM) ปีละ ๑๒ ครั้ง (๑ เดือนต่อ ๑ ครั้ง)

(๔) กระบวนการทางธุรกิจและระบบสารสนเทศที่สำคัญสามารถทำงานได้เมื่อเกิดเหตุ
ภัยพิบัติ

มีการจัดทำแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติระบบงานสารสนเทศ (IT Disaster
Recovery Plan) เพื่อรองรับและควบคุมเหตุภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นต่อศูนย์คอมพิวเตอร์ของ ปณท และผ่าน
การอนุมัติจากผู้บริหารอย่างเป็นทางการ ซึ่งแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติดังกล่าวได้มีการทบทวนและ
ปรับปรุงข้อมูลรายละเอียดเรื่องโครงสร้างทีมงานและเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายรวมทั้งวิธีการดำเนินงาน
เมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔ โดยครอบคลุมระบบงานสารสนเทศที่สำคัญทั้ง ๑๑ ระบบงาน

รวมทั้งมีการทดสอบความพร้อมใช้งานของศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ปณท เมื่อวันที่
๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ซึ่งผลการทดสอบการกู้คืนระบบอยู่ภายในระยะเวลา RTO ที่กำหนดไว้ ๔ ชั่วโมง
โดยผลการทดสอบครั้งนี้รวมใช้เวลา ๒ ชั่วโมง ๓๘ นาที

(๕) การป้องกันภัยคุกคามของทรัพยากรสารสนเทศจากสภาพแวดล้อม หรือวินาศภัยอื่น
บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการศูนย์
คอมพิวเตอร์สำรองของ ปณท นั้น ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของ
ข้อมูลและระบบสารสนเทศ ISO ๒๗๐๐๑:๒๐๑๓ มาตรฐานสากลด้านการจัดการบริการด้านเทคโนโลยี-
สารสนเทศ ISO ๒๐๐๐๑:๒๐๐๑ และมาตรฐานการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO ๒๒๓๐๑:๒๐๑๒

รวมถึงสถานที่ตั้งได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ก่อนทำการออกแบบสร้างศูนย์คอมพิวเตอร์ (INET Data Center)

๗.๑.๖ แผนงานตรวจสอบระบบการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Cyber Security)

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – ตุลาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) ผลการตรวจสอบ พบว่า หน่วยรับตรวจมีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ทั้งในเรื่องการกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ รวมถึงการกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ ดังนี้

(๑) ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑

ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) ได้รับการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ ประจำปี ๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๙-๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ จากรายงานผลการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ พบความไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด ๑ รายการ Annex ๑๒.๑.๒ Change Management คือ การปรับปรุงกระบวนการ Change Management โดยใช้ระบบบริหารจัดการการเข้าถึงระบบสารสนเทศ (IDM) เข้ามาใช้ควบคู่กับรูปแบบเดิม แต่ไม่พบคู่มือที่แสดงถึงกระบวนการใหม่ จากการติดตาม พบว่า ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) ดำเนินการพัฒนาระบบฯ และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบฯเสร็จสมบูรณ์แล้ว หลังจากนั้นจะจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานต่าง ๆ ของ ปณท ต่อไป

(๒) การกำกับดูแลและการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์

ปณท มีการประกาศใช้นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๔ เพื่อใช้ในการป้องกันหรือรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์และฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) มีการมอบหมายหน้าที่ในการป้องกันหรือรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้แก่ ส่วนศูนย์ปฏิบัติการดิจิทัล (ศท.) และส่วนระบบความปลอดภัยดิจิทัล (ปท.) รวมถึงมีการจัดจ้างผู้ให้บริการในการเฝ้าระวังด้านความปลอดภัยสารสนเทศ หรือ Managed Security Service Provider (MSSP) เพื่อบริการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้นให้แก่ ปณท

นอกจากนี้ ปณท ได้มีการจ้างบริการทดสอบเจาะระบบและตรวจสอบช่องโหว่ของระบบงาน เครื่องแม่ข่าย และอุปกรณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กับบริษัท อีซีคิวริตี้ (ไทยแลนด์) โดยมีขอบเขตงานการทดสอบ ดังนี้

- การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing) จากเครือข่ายภายนอก ปณท (Internet) ด้วยวิธี Black-box Testing
 - การทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing) จากเครือข่ายภายใน ปณท (Intranet) ด้วยวิธี Gray-box Testing
 - การตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) จากเครือข่ายภายใน ปณท
- ซึ่งกำหนดการบริการทดสอบเจาะระบบและตรวจสอบช่องโหว่ ผู้รับจ้างจะต้อง

ทำการทดสอบเจาะระบบจำนวน ๒ รอบ คือ การทดสอบรอบแรก และการทดสอบซ้ำ เพื่อตรวจสอบผลการปิดช่องโหว่ ว่าช่องโหว่ที่พบได้รับการแก้ไขแล้วหรือยังมีช่องโหว่เหลืออยู่โดยหลังจากทำการทดสอบรอบแรกแล้วเสร็จ ผู้รับจ้างจะต้องเว้นช่วงเวลาให้ ปณท ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือปิดช่องโหว่เป็นระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน

๗.๑.๗ แผนงานตรวจสอบการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนเดือนกันยายน - พฤศจิกายน ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจ จำนวน ๒ หน่วย คือ ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล (กท.) และบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณท ดบ.) ผลการตรวจสอบ พบว่า กระบวนการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยรับตรวจได้ดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจของ สคร. ด้านที่ ๕ (การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล) และมีการจัดทำแผนงานการกำกับดูแลฯ รวมทั้งมีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) สอดคล้องตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปได้ดังนี้

(๑) กระบวนการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการตรวจสอบ พบว่า ปณท โดยฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล (กท.) มีแผนงานการกำกับดูแลองค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

- มีการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มที่ ๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ปณท/พนักงาน (สายงานอื่น) และ กลุ่มที่ ๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/พนักงานในสายงานธุรกิจบริการดิจิทัล ซึ่งได้ดำเนินการถ่ายทอดแนวทางการกำกับดูแลฯ ไปยังบุคลากรทั้ง ๒ กลุ่มแล้ว เมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๔

- มีกระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation) ที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งในส่วนของ People Process Technology และการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม

- มีการประเมินการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน การวิเคราะห์และประเมินประสิทธิผล เพื่อนำมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- มีการกำกับดูแลด้านการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความโปร่งใส โดยมีแนวปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- มีการกำหนดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) ของ ปณท สอดคล้องตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับ ปณท.ดบ โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ทส.) มีการจัดทำแผนงานการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งเน้นไปในเรื่องการดำเนินงานทางกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

- มีการจัดทำคำสั่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลด้านการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งหมด ๔ ฉบับ ได้แก่ ๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกฎหมายว่าด้วยการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ๒. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ๓. คำสั่งแต่งตั้งทีมบริการข้อมูล (Data Steward Team) ๔. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Council)

- มีการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด และได้ประกาศใช้ เมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ ลงนามโดย นายพริษฐ์ อุดมกิจสกุล กรรมการผู้จัดการ และอยู่ระหว่างการจัดทำระเบียบว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และระบบจัดเก็บข้อมูล เพื่อป้องกันความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. ๒๕๖๒

- มีบุคลากรที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๙๕ คน จากทั้งหมด ๙ ฝ่ายงาน ในวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔ และได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Policy) กับผู้บริหารและพนักงานของ ปณท ดบ. ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงปัจจุบัน และมีแผนดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างต่อเนื่องไปจนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ตามที่กำหนดไว้ในแผนงานการปฏิบัติงานปี

- มีการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ ไว้ทั้งหมด ๕ กระบวนการ ได้แก่

- (๑) กระบวนการตอบสนองเมื่อเกิดเหตุละเมิดความเป็นส่วนตัว
- (๒) กระบวนการเปลี่ยนแปลงประกาศความเป็นส่วนตัว
- (๓) กระบวนการจัดเก็บคำยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Consent)
- (๔) กระบวนการในการจัดเก็บคำร้องการใช้สิทธิ์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (๕) กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอก

- มีการกำหนดแบบฟอร์มของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ. ๒๕๖๒ ไว้ทั้งหมด ๕ แบบฟอร์ม ได้แก่

- (๑) ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างองค์กร
- (๒) หนังสือยินยอมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- (๓) หนังสือคำร้องขอใช้สิทธิ์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
- (๔) เอกสารแจ้งการละเมิดความเป็นส่วนตัว (Data Breach Notice)
- (๕) ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Processing Agreement)

รวมทั้ง ปณท ดบ. อยู่ระหว่างดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำ TOR การว่าจ้างผู้วางระบบการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ระบบการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลประเภท Offline และ Online

- (๒) การสอบทานการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ

จากการตรวจสอบ พบว่า ปณท มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ การดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ของ สคร. ด้านที่ ๕ (การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล) ในหัวข้อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation) ประกอบด้วย

- การวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมขององค์กร (Enterprise Architecture)
- การบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ (Project Management)
- การจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management)

ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของแผนงานการกำกับดูแลฯ ที่ ปณท กำหนดไว้

๗.๑.๘ แผนงานตรวจสอบการบริหารจัดการธุรกิจไปรษณีย์ (สินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ด)

ระยะเวลาดำเนินการเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายบริหารประสิทธิภาพลูกค้าบริการไปรษณีย์ (ปป.) ผลการตรวจสอบ พบว่า ระบบการควบคุมภายในของการจำหน่ายสินค้าแบบออฟไลน์ยังไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดหน่วยงานให้มีหน้าที่ควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานระบบสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินการ ไม่สามารถแสดงยอดคงเหลือของสินค้า หรือใช้เป็น

ทะเบียนควบคุมสินค้าได้ สำหรับการรายงาน ผลการดำเนินงาน มีการรายงานรายได้ แต่ไม่แสดงรายการ จ่ายเงินค่าต้นทุนสินค้า สรุปผลการตรวจสอบได้ ดังนี้

(๑) การควบคุมและการตรวจสอบการดำเนินงาน

ก. ฝ่ายบริหารประสบการณ์ลูกค้าบริการไปรษณีย์ (ปป.) ได้กำหนดโครงสร้าง ราคาจำหน่ายสินค้าผ่านระบบออนไลน์และออฟไลน์ และได้ขออนุมัติหลักการในกรณีสินค้าเน่าเสีย ชำรุด และหมดอายุ มอบหมายผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติตัดบัญชีสินค้า หากเกิดกรณีเน่าเสีย และหมดอายุ แต่ไม่พบ การกำหนดประเภทผลผลิตทางการเกษตร/ชนิดของผลไม้ หากเกิดกรณีเสียหาย หรืออัตราการคลายน้ำ ที่ชัดเจนผู้ตรวจสอบภายในได้เสนอแนะให้ทบทวนหรือกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้บริการจำหน่ายสินค้า ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- การกำหนดวิธีการคัดเลือกสินค้า/ผู้ประกอบการให้มีความชัดเจนและมีความ พร้อมต่อการจำหน่ายสินค้า
- กำหนดหลักการดำเนินการบริหารจัดการสินค้าแต่ละประเภท
- การกำหนดอัตราส่วนแบ่งรายได้แยกตามประเภทของสินค้าโดยเฉพาะ สินค้าการเกษตร
- กำหนด/ทบทวนการตัดบัญชี การเน่าเสีย หมดอายุ ทุกรายการ โดยเฉพาะสินค้าประเภทผลผลิตทางการเกษตร/ผลไม้

ซึ่งหน่วยรับตรวจ ได้ดำเนินการประสานงานกับฝ่ายระบบบริการธุรกิจไปรษณีย์ (รป.) เพื่อทบทวนการกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการจำหน่ายสินค้าแล้ว เมื่อวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

ข. มีการรายงานรายการจำหน่ายสินค้าแบบออนไลน์/ออฟไลน์เป็นรายเดือน นำเสนอประธานสายงานธุรกิจองค์กรทราบ แต่ไม่พบการรายงานต้นทุนของสินค้าที่ ปณท ต้องจ่ายเงิน เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นรายได้-ค่าใช้จ่าย จากการดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบภายในได้แนะนำให้แสดงรายการ ต้นทุนค่าสินค้าที่ ปณท ต้องจ่ายในแต่ละเดือน เพิ่มเติมในรายงานการจำหน่ายสินค้าออนไลน์ และออฟไลน์ ซึ่งหน่วยรับตรวจอยู่ระหว่างการหาแนวทางร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (รป.)

(๒) การจำหน่ายสินค้าและการให้บริการ

ก. การส่งสินค้าผ่านระบบอรรย์ทั่วไทยส่งได้ที่ไปรษณีย์ (Misdaily) ผู้ที่สามารถ ส่งสินค้าได้ คือ ที่ทำการไปรษณีย์ (ปณ.) และหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งพบว่าหน่วยงานต้นสังกัดบางแห่ง ส่งสินค้าให้ ปณ. โดยไม่ได้สอบถามความต้องการ ผู้ตรวจสอบภายในมีข้อสังเกตว่าการส่งสินค้ามาจำหน่าย แต่ละครั้งควรส่งในปริมาณที่เหมาะสมสามารถจำหน่ายได้ก่อนสินค้าหมดอายุหรือเน่าเสีย โดยให้ ผู้รับผิดชอบในการจำหน่ายเป็นผู้ส่งสินค้า ซึ่งจะประเมินความต้องการของลูกค้าและความสามารถในการจำหน่ายสินค้าได้

ข. การจัดทำทะเบียนควบคุม พบว่า ระบบ Misdaily ไม่สามารถเรียกแสดง รายงานที่ใช้เป็นทะเบียนควบคุมสินค้าได้ และไม่พบการกำหนดวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้ถือปฏิบัติเป็น แนวทางเดียวกัน

ค. การลงรับสินค้าเข้าระบบ พบว่า ปณ. บางแห่งไม่ได้ลงรับสินค้าเข้าระบบ หรือลงรับไม่ครบถ้วน ปณ. บางแห่งลงรับสินค้าเมื่อมีการส่งเงิน ซึ่งจากการตรวจสอบไม่พบการกำหนดวิธี ปฏิบัติที่ชัดเจน และไม่พบการมอบหมายให้หน่วยงาน ควบคุม ตรวจสอบ การลงรับสินค้าเข้าระบบ

ง. การจำหน่ายสินค้าและการส่งเงินเข้าระบบ CA POS ไม่พบการกำหนด ระยะเวลาในการส่งเงินค่าจำหน่ายสินค้า และการมอบหมายหน่วยงาน ในการตรวจสอบควบคุมการส่งเงินค่า จำหน่ายสินค้า

จ. การโอนและการส่งคืนสินค้า พบว่า ยอดจำนวนสินค้าที่โอนหรือส่งคืนยังคงปรากฏยอดอยู่ในรายงานสรุป การสั่ง, ส่ง, รับเข้า, นำเงินเข้า ในช่อง “ผลต่างรับเข้า-ส่งเงิน”

ฉ. การจ่ายเงินค่าสินค้าให้ร้านค้าหรือผู้ขาย ปณ.ติดต่อร้านค้าดำเนินการจ่ายเงินค่าสินค้าตามระยะเวลาที่ตกลงกัน (๑๔ - ๓๐ วัน) ซึ่งสินค้าบางชนิดยังจำหน่ายไม่ได้ หรือ ปณ. ที่จำหน่ายสินค้ายังไม่ได้ส่งเงินค่าจำหน่ายสินค้าเข้าระบบ CA POS แต่ ปณท จ่ายเงินค่าสินค้าระยะเวลาที่กำหนด

ผู้ตรวจสอบภายในมีข้อสังเกตว่าการจ่ายเงินค่าสินค้า ปณท ควรดำเนินการในรูปแบบเดียวกับการจ่ายเงินค่าสินค้าเบ็ดเตล็ด/สินค้าฝากขายบนระบบ CA POS โดย ปณท จะจ่ายเงินค่าสินค้าเมื่อมีการจำหน่ายสินค้าได้ และขอเสนอแนะให้ดำเนินการดังนี้

๑. ชักซ้อมวิธีปฏิบัติสำหรับการให้บริการการสินค้าแบบออฟไลน์ โดยให้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติในการจำหน่ายสินค้าและระยะเวลาการส่งเงินค่าจำหน่ายสินค้าที่ชัดเจน กำหนดหน่วยงานที่ควบคุมตรวจสอบและติดตามการลงรับสินค้าเข้าระบบ และติดตามควบคุมตรวจสอบการส่งเงินค่าจำหน่ายสินค้าตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. ตรวจสอบและติดตามหรือสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัด ตรวจสอบและติดตามการจำหน่ายสินค้าและการส่งเงินเข้าระบบ CA POS ให้ครบถ้วน

๓. ควรกำหนดสิทธิการส่งสินค้าในระบบฯ รวมทั้งการรับสินค้าเข้าระบบฯ ได้เฉพาะหน่วยงานที่เป็นผู้จำหน่าย สำหรับหน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานกำกับดูแล ควรกำหนดสิทธิให้เฉพาะการควบคุมตรวจสอบ และการติดตามการดำเนินงาน สำหรับ ปณ.ติดต่อร้านค้าให้ส่งสินค้าเฉพาะการส่งผ่านระบบฯ เท่านั้น

๔. ให้ปรับปรุงระบบฯ ให้สามารถควบคุมตรวจสอบข้อมูลการให้บริการจำหน่ายสินค้าแบบออฟไลน์ได้ ดังนี้

- สามารถแสดงรายงานสถานะสินค้าคงเหลือของแต่ละรายการได้
- สามารถแสดงการเคลื่อนไหวของรายการสินค้าได้ (รับเข้า-จ่ายออก)
- แสดงรายการการโอนหรือการส่งคืนสินค้า และตัดยอดคงเหลือในทะเบียนควบคุมได้
- สามารถแสดงรายงานการส่งสินค้าจาก ปณ. ติดต่อร้านค้า การรับเข้าสินค้าของ ปณ.ปลายทาง และการส่งเงินเข้าระบบ CA POS ของสินค้าแต่ละรายการ เพื่อใช้ประกอบการจ่ายเงินค่าสินค้าให้ร้านค้าหรือผู้ขายสินค้า (แสดงรายการในรายงานเดียว)
- สามารถเรียกรายงานต้นทุนค่าสินค้า และรายงานการส่งเงินค่าจำหน่ายสินค้า ในแต่ละรายการสินค้า เพื่อให้สามารถประเมินรายได้จากการจำหน่ายสินค้าแต่ละรายการได้

ซึ่งหน่วยรับตรวจ ได้ประสานงานหาแนวทางร่วมกับฝ่ายระบบบริการธุรกิจไพรซ์มีย์ (รป.) และฝ่ายพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัล (บท.) ซึ่งเป็นผู้พัฒนา/แก้ไขระบบ Misdaily เพื่อให้ระบบ Misdaily มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

๗.๑.๙ แผนงานตรวจสอบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (การบริหารจัดการข้อร้องเรียน)

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน-สิงหาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจ ๑ หน่วยงาน คือ ฝ่ายบริการลูกค้า (บค.) ผลการตรวจสอบ พบว่า หน่วยรับตรวจมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการ

รับเรื่องและการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อยุติ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามที่ ปณท กำหนด และสำหรับการดำเนินงานตามเกณฑ์ Enabler ด้านที่ ๔.๒ การมุ่งเน้นลูกค้า (หัวข้อที่ ๕.๓ การจัดการข้อร้องเรียน) ตามข้อสังเกตจากการประเมินระบบ SE-AM หน่วยรับตรวจอยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการจัดการของ ปณท ปี ๒๕๖๔ สรุปผลการตรวจสอบ ดังนี้

(๑) การดำเนินงานการกลั่นกรอง/การรับเรื่องร้องเรียน และการส่งต่อเรื่องร้องเรียน มีการควบคุมการรับเรื่องร้องเรียน การกลั่นกรองประเภทเรื่องที่ได้รับทุกครั้ง จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔ (ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔) พบว่า มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔๕ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนผ่านช่องทาง THP Contact Center ๑๕๔๕ จำนวน ๔๐ เรื่อง และมีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ เป็นไปตามระเบียบ ปณท ฉบับที่ ๓๐๒ ว่าด้วยการร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และหน่วยรับตรวจได้มีการติดตามผล และรายงานนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ ปณท และคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท

(๒) การบริหารและการจัดการทรัพยากร

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔ (เมษายน-มิถุนายน) จำนวนทั้งสิ้น ๔๕ เรื่อง พบว่า ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ จำนวน ๒๙ เรื่อง สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ๒๕ เรื่อง (๕๕.๖%) เกินระยะเวลาที่กำหนด ๔ เรื่อง (๘.๙%) สำหรับเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๖ เรื่อง ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑๐ เรื่อง (๒๒.๒%) และเกินระยะเวลาที่กำหนด ๖ เรื่อง (๑๓.๓%) เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน กับเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน พบว่า การจัดการข้อร้องเรียนของไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๔ และ ๒/๒๕๖๔ (เดือนมกราคม-มิถุนายน ๒๕๖๔) มีการดำเนินการได้ ๕๙.๖๐% ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด โดยข้อร้องเรียนที่ดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพนักงานขับรถขนส่งไปรษณีย์ขับรถไม่สุภาพ และการปฏิบัติหน้าที่/พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยรับตรวจได้ทำบันทึกขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งรัดผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการติดตามทวงถามก่อนวันครบกำหนด แต่อาจไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ ในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในได้ เสนอแนะให้กำหนดมาตรการเพื่อใช้ในการติดตาม ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน นำเสนอ ปณท สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดต่อไป

ซึ่งหน่วยรับตรวจ ได้พิจารณาจากข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย พบว่าเรื่องร้องเรียนที่มีปัญหาส่วนใหญ่ คือ ผู้ขนส่ง จึงได้มีการจัดทำบันทึกแจ้งไปยังฝ่ายแผนงานปฏิบัติการ (ผป.) ฝ่ายจัดระบบศูนย์ไปรษณีย์ (จศ.) ฝ่ายยานพาหนะขนส่ง (ยส.) ปน.๑-๔ ปช.๑-๑๐ และ ปณท.ดบ. เพื่อแจ้งให้ทราบถึงตัวชี้วัดและขอความร่วมมือให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรณีพนักงานขับรถขนส่งไปรษณีย์ไม่สุภาพ เพื่อมาบูรณาการแนวทาง แก้ไขปัญหาในภาพรวมของ ปณท ต่อไป ซึ่งฝ่ายต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการติดตามเรื่องร้องเรียนแล้ว

(๓) การดำเนินงานตามเกณฑ์ Enabler ด้านที่ ๔.๒ การมุ่งเน้นลูกค้า (หัวข้อที่ ๕.๓ การจัดการข้อร้องเรียน)

ปณท กำหนดเป้าหมายที่ระดับคะแนน ๒.๗๐๐๐ หน่วยรับตรวจอยู่ระหว่างการดำเนินการตามข้อสังเกต ได้แก่

ก. การเผยแพร่ถ่ายทอดเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอก ปณท

- ข. กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน และถ่ายทอดไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗
- ค. กำกับ ติดตาม ผ่านสายงาน และสรุปสถิติรายงานสรุปให้คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) และคณะกรรมการ ปณท ทราบรายไตรมาส และรายปี
- ง. จัดซื้อจัดจ้าง (สัญญาใช้บริการ) ในการจัดการติดตาม โดยอยู่ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง คาดว่าจะได้รายชื่อผู้ชนะการแข่งขันในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔
- จ. นำแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นเลิศ หรือ Best Practice จัดเก็บลงระบบดิจิทัลผ่านระบบ KMS ของฝ่ายพัฒนาบุคลากร (พบ.) เพื่อนำมาส่งเสริมทักษะพัฒนาความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ (E-Learning)
- ฉ. พิจารณาทบทวนนโยบาย ระเบียบ และคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ของ ปณท

๗.๑.๑๐ แผนงานตรวจสอบการบริหารทรัพยากรบุคคล

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนกันยายน – พฤศจิกายน ๒๕๖๔ หน่วยรับผิดชอบ คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ทบ.) และฝ่ายพัฒนาบุคลากร (พบ.) ผลการตรวจสอบ พบว่า สายงานสนับสนุนประสิทธิภาพองค์กร ด้านทรัพยากรบุคคล ได้ดำเนินงานตามแผนแม่บททรัพยากรบุคคล ปณท ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ สนับสนุนแผนวิสาหกิจ ปณท ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ ในยุทธศาสตร์ “เพิ่มผลผลิตของกระบวนการทำงาน” กลยุทธ์การบริหารทุนมนุษย์และการพัฒนาทุนมนุษย์รวมทั้งการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ปี ๒๕๖๓ สรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้

(๑) การดำเนินงานตามแผนแม่บททรัพยากรบุคคล

ก. การบริหารอัตรากำลัง ปัจจุบัน ปณท มีอัตรากำลังประกอบด้วย พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง และผู้รับจ้างทำของ (จ้างเหมา) รวม ๔๐,๑๕๘ อัตรา (สถานะ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔) ซึ่งลดลงจากปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑,๑๕๕ อัตรา (ปี ๒๕๖๓ มีอัตรากำลัง ๔๑,๓๑๓ อัตรา) ในขณะที่กรอบอัตรากำลัง มีจำนวน ๓๕,๓๙๔ อัตรา (จำนวนอัตรากำลังปัจจุบันสูงกว่ากรอบอัตรากำลัง ๔,๗๖๔ อัตรา)

แผนการดำเนินงานระยะสั้นที่ส่งผลต่อการลดอัตรากำลัง และลดค่าใช้จ่าย พนักงาน (สถานะเดือนตุลาคม ๒๕๖๔) การดำเนินงานที่ส่งผลให้อัตรากำลังลดลง ได้แก่ การไม่จัดสรรอัตรากำลังทดแทนผู้เกษียณอายุการปรับลดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ลดลง การไม่จัดสรรทดแทนการพ้นสภาพทุกกรณี ซึ่งปี ๒๕๖๔ สามารถลดอัตรากำลังได้ รวม ๘๓๑ อัตรา และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินโครงการ Early Retirement ซึ่งมีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๓๖๗ คน นอกจากนี้ยังมีแผนงานอื่น ๆ ที่สนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายพนักงาน เช่น แผนการประเมินค่างาน, แผนการวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อวิเคราะห์อัตรากำลังส่วนขาด/ส่วนเกิน, แผนการพัฒนาบุคลากรที่มีความจำเป็นในกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มสืบทอดตำแหน่ง และกลุ่มผู้มีสมรรถนะสูง, แผนพัฒนาบุคลากรส่วนเกิน ที่มีความพร้อมในการบรรจุในหน่วยงานที่มีส่วนขาด และแผนการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการกำหนดประเภทบุคลากรในงานนำจ่ายเป็นกลุ่มเดียว

ข. การพัฒนาบุคลากร ปณท ปี ๒๕๖๔ ได้แก่

๑. การพัฒนาบุคลากรรองรับการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับกลุ่มบริการดั้งเดิม การพัฒนาด้านดิจิทัลรองรับกลุ่มบริการเพิ่มมูลค่า และการพัฒนาด้านรองรับการดำเนินธุรกิจกลุ่มบริการใหม่ โดยได้มีการจัดการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรในรูปแบบบูรณาการ หรือ Blended Learning และมี

การกำหนดตัวชี้วัด รวมทั้งมีการติดตามผลการฝึกอบรมประจำปี เป็นการประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้หรือสนับสนุนในการปฏิบัติงานได้

๒. การพัฒนาบุคลากรรองรับเส้นทางความก้าวหน้า บุคลากรระดับบริหาร ตั้งแต่กลุ่มผู้บริหาร, กลุ่มผู้มีสมรรถนะสูงหรือคนเก่ง (Talents) และกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successors) ปี ๒๕๖๔ ได้มีการจัดฝึกอบรมกลุ่มสมรรถนะสูงหรือคนเก่ง (Talents) ได้แก่ หลักสูตร Modern Manager Online Program, New Manager Online Program และ Talent Online Program Plus สำหรับกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successors) ได้ดำเนินการพัฒนากลุ่มผู้บริหารสายงาน ผู้จัดการฝ่ายและผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย เข้าร่วม การอบรมในหลักสูตร การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง, Executive Online Program, Successor Online Program

ค. การประยุกต์ใช้ระบบสมรรถนะ ปี ๒๕๖๔ ปณท ได้ทบทวนสมรรถนะ โดยออกแบบสมรรถนะหลักใหม่ (Core Competency : TPOST) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และสามารถนำมาใช้ประเมินความเหมาะสมและศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้าง (กรณีพิเศษ) รวมทั้งจัดทำสมรรถนะ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การจัดการงาน (Managerial Competency) เชิงวิชาชีพ (Functional Competency) และเชิงเทคนิค (Technical Competency)

ง. การบริหารแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง

๑. การบริหารจัดการคนเก่ง ได้ดำเนินการทบทวนและจัดทำหลักเกณฑ์ การคัดกรองบุคคล ที่จะอยู่ในกลุ่มผู้ที่มีสมรรถนะสูง (Talent) กลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานระดับ ๖-๘ ที่มีใช้ ตำแหน่งผู้บังคับบัญชา และเป็นพนักงาน ปณท มาแล้วไม่น้อยกว่า ๖ ปี มีอายุการปฏิบัติงานที่เหลือนจนถึงวัน เกษียณอายุ ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี ขณะนี้อยู่ระหว่างสายงาน/สำนัก พิจารณาคัดเลือก เพื่อดำเนินการพัฒนาให้ มีศักยภาพที่เหมาะสม

๒. การวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง ดำเนินการทบทวนและจัดทำเกณฑ์ การคัดกรองผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ได้แก่ ตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงาน (รจป.) ตำแหน่ง รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (รจป.) ตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย และตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขณะนี้อยู่ระหว่าง สายงาน/สำนัก พิจารณาคัดเลือกผู้ที่อยู่ในกลุ่ม เพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล (IDP) เพื่อเสริมสร้าง ศักยภาพ (จุดแข็ง) และปิด Gap (จุดอ่อน)

จ. แผนเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรของ ปณท ประจำปี ๒๕๖๔ ประกอบด้วย การศึกษาข้อมูลแบรนด์ “ไปรษณีย์ไทย” การสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากร ปณท รับทราบ กิจกรรม ร่วมตอบคำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร กิจกรรม I-SURE All มีการติดตามและประเมินผล และรายงาน สรุปผลเสนอ ปณท ขณะนี้อยู่ระหว่าง ทบ. สรุปผลนำเสนอ ปณท คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม ๒๕๖๔

ฉ. แผนสร้างความผูกพันของบุคลากร ปณท ปี ๒๕๖๔ ได้มีการดำเนินการแล้ว ดังนี้

๑. การจัดทำนโยบายเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร ปณท
๒. การสำรวจและประเมินผลความผูกพันของบุคลากร ปณท (Engagement Survey)
๓. จัดทำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความผูกพันของบุคลากร
๔. จัดกิจกรรมสร้างความผูกพัน ๒ กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรม THP TAG TEAM : Have to Listen และกิจกรรม THP SHARING : แชร์แอนด์แชร์

(๒) การดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

ปี ๒๕๖๓

ก. ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

ข้อสังเกต การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ครอบคลุม Output/Outcome ควรบูรณาการ ในมิติที่สามารถสะท้อนหรือขับเคลื่อนผลผลิตและผลลัพธ์ระหว่างแผนฯ ต่าง ๆ ได้

การดำเนินงาน ตามแผนแม่บททรัพยากรบุคคล ปณท ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมแผนงานที่สำคัญ โดยเฉพาะแผนปฏิบัติการและงานสนับสนุน Output คือ ลดการจัดสรรจำนวน ๕๐๓ อัตรา Outcome คือ ชะลอการเพิ่มอัตรากำลังและลดการทดแทน ผู้เกษียณอายุให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

ข. การบริหารทุนมนุษย์

ข้อสังเกต ควรมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน หรือการศึกษาเวลาทำงาน ให้ครอบคลุม ในทุกกระบวนการที่สำคัญ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนอัตรากำลัง การวิเคราะห์อุปสงค์และอุปทานกำลังคน การวิเคราะห์ให้อัตรากำลังส่วนขาด ส่วนเกิน ในแต่ละส่วนงาน ในการจัดทำแผนอัตรากำลังระยะสั้นและระยะยาวที่มีประสิทธิภาพ

การดำเนินงาน การดำเนินการวิเคราะห์ให้อัตรากำลังส่วนขาด/ส่วนเกิน ทั้งหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานในส่วนการปฏิบัติการ โดยใช้สถิติปริมาณงานมาคำนวณกับมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า อัตรากำลังในปัจจุบันสามารถรองรับปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม

ข้อสังเกต การพัฒนาผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร ควรสอดคล้องกับความสามารถในการหารายได้/งบประมาณขององค์กร

การดำเนินงาน ปณท มีนโยบายการช่วยเหลือและสนับสนุนบุคลากรด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับปี ๒๕๖๔ การดำเนินการด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ จะเน้นเรื่องการปรับปรุงกระบวนการ

ค. การพัฒนาทุนมนุษย์

ข้อสังเกต ควรมีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการพัฒนา (ROI in employee development) เพื่อใช้ในการตัดสินใจการพัฒนาปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากร การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ในการเรียนรู้และพัฒนาทุนมนุษย์ รวมถึงการสืบทอดตำแหน่ง/การบริหารจัดการคนเก่ง/การจัดการสายอาชีพในองค์กร ควรบูรณาการในมิติที่สามารถสะท้อนผลผลิตและผลลัพธ์ระหว่างแผน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงาน การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการพัฒนา (ROI in employee development) อยู่ระหว่างดำเนินการ, การเรียนรู้และการพัฒนา ปณท ได้เปิดหลักสูตร Online บนระบบ THP Learning ให้บุคลากรเข้าศึกษาออนไลน์ผ่านบน platform ของ SCB Academy และ Beyond Training มีการสำรวจความรู้พื้นฐานด้านดิจิทัลของบุคลากร และแจ้งจัดทำแบบประเมินและรายงาน Competency บนระบบ THP Learning, การสืบทอดตำแหน่ง/การบริหารจัดการคนเก่ง/การจัดการสายอาชีพ มีการพัฒนาบุคลากรกลุ่มผู้บริหารกลุ่มผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successors) กลุ่มจำเริญเพื่อทดแทนผู้เกษียณอายุ และกลุ่มผู้มีสมรรถนะสูง (Talents) ๕ หลักสูตร รวมทั้งการให้ทุนการศึกษา

ง. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

ข้อสังเกต การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ในการสร้างความผูกพันองค์กร/ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร/การจัดการการเปลี่ยนแปลง/จรรยาบรรณและจริยธรรม ควรบูรณาการในมิติที่สามารถสะท้อนหรือขับเคลื่อนผลผลิตและผลลัพธ์ระหว่างแผน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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 รถยนต์ที่นำมาใช้งาน ต้องทำประกันภัยไม่ต่ำกว่าประเภท 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) การจัดทำข้อสัญญาฯ 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) การเรียกรับหลักประกันสัญญา ไม่พบหลักฐานการสอบทานที่เป็นหนังสือไปยังธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามบันทึกที่ ปณท จห.(วท)/๑๓๘๙ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙ เรื่อง ชักซ้อมวิธีปฏิบัติการสอบทานหลักประกันที่เป็นหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยธนาคาร จำนวน ๗ รายการ

(๑๒) การปรับราคาค่าจ้างขนส่งผู้โดยสารไปรษณีย์เพิ่มขึ้น ไม่พบเอกสารยืนยันการตอบกลับของผู้ขนส่ง ซึ่งไม่เป็นไปตามรายละเอียดของสัญญาฯ 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 เพื่อเป็นการสอบทานหลักประกันที่เป็นหนังสือค้ำประกันที่ออกโดยธนาคารเรียบร้อยแล้ว

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.) จากการสอบทานการโอนเงินค่าสินค้าคืนให้แก่ผู้ฝากส่งผ่านทาง 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

(๓) ฝ่ายควบคุมคุณภาพพระบบปฏิบัติการ (คภ.) จากการสอบทานมาตรฐานคุณภาพบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ตามมาตรฐานการให้บริการของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (Customer Service Standard) พบว่า การให้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓ ตามที่ได้รับรายงานจาก ปณ. ศป. ปน./ปช. พบข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการ EMS ดังนี้

- ก. ขั้นตอนการรับฝาก สาเหตุเกิดจากระบุรหัสไปรษณีย์ผิดพลาดและประกันวัน/เวลาผิด จำนวน ๓๐๐ ชิ้น จากปริมาณงานรับฝากทั้งหมด ๑๘,๕๒๐,๖๙๑ ชิ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐๒
- ข. ขั้นตอนการส่งต่อ สาเหตุเกิดจากการคัดเลือกผิด ขาด/เกิน สูญหาย และเสียหาย) จำนวน ๑๕,๕๒๑ ชิ้น จากปริมาณงานส่งต่อทั้งหมด ๖๖,๕๔๒,๗๕๓ ชิ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒๓
- ค. ขั้นตอนการนำจ่าย สาเหตุเกิดจากเมลล์ผิดเขตจ่าย/สาเหตุอื่น ๆ นำจ่ายล่าช้า สูญหายและเสียหาย จำนวน ๙๐,๓๑๓ ชิ้น จากปริมาณงานนำจ่ายทั้งหมด ๒๖,๐๐๙,๗๙๓ ชิ้น คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๔๗

ทั้งนี้ ปณท ได้กำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพโดยลดข้อผิดพลาดในด้านความล่าช้ามิให้เกิดขึ้นเกิน ๒% ด้านความเสียหายมิให้เกิดขึ้นเกิน ๒% และด้านความสูญหายมิให้เกิดขึ้นเกิน ๑% โดย คภ. ได้แก้ไขและป้องกันปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นสำหรับบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ

นอกจากนี้ จากการสอบทานการควบคุมคุณภาพการส่งต่อไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ณ ศป.EMS (ศูนย์ e-Commerce) พบว่า การปฏิบัติงานโดยรวมเรียบร้อย มีเพียงจุดอ่อนในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของ ปณท และสิ่งของที่ส่งทาง EMS COD และ E-Parcel ซึ่งมีมูลค่าสูงตามจำนวนเงินที่เรียกเก็บจากผู้รับโดยเฉพาะ สลากกินแบ่งรัฐบาล หนังสือเดินทาง (Passport) เป็นสิ่งของฝากส่งทางไปรษณีย์ ที่มีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งต้องส่งผ่านเข้ามาที่ ศูนย์ e-Commerce เพื่อทำการคัดแยกส่งต่อไปยังปลายทาง

(๔) เรื่องอื่น ๆ ซึ่งส่งผลให้ ปณท เกิดความเสียหายทั้งด้านการเงินและมีใช้การเงิน โดยจากการสอบทานการค้างชำระค่าบริการฝากส่ง พบว่า ผู้ประกอบการชื่อ เมธา ตูหา ใบอนุญาตเลขที่ รล. ๔๐/๒๕๖๓ ตามบันทึกที่ ปณท รล.(รม.๑)/๒๕๔๕ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ใช้บริการพิมพ์จำหน่ายผ่านโปรแกรม Proship พร้อมเรียกเก็บเงินค่าสินค้าปลายทาง ซึ่งได้ค้างชำระค่าบริการฝากส่ง จำนวน ๕,๗๖๓ ชิ้น เป็นเงิน ๑๔๔,๐๗๕.- บาท ภายหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้ลงวันที่ ๑๑, ๑๗, ๒๔, ๒๕, ๒๖ และ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ จาก ปจ.ขอนแก่น แต่ยังไม่มีชำระค่าบริการแต่อย่างใด โดยสถานะล่าสุด ปช.๔ ได้มีหนังสือที่ ปณท ปช.๔ (อบ)/๑๒๐๔ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ มอบอำนาจให้นายเขตศักดิ์ วงศ์วัฏญญ นิติกร ๗ ผู้รับมอบอำนาจช่วง เข้าแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองขอนแก่น ดำเนินคดีอาญากับ นายเมธา ตูหา, น.ส.ชลิตา คุ่มสุวรรณ และนายวิทย์ แซ่โล้ว ในข้อหาพร้อมฉ้อโกงค่าบริการฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ พร้อมกับได้มีการดำเนินการทางวินัย โดยมีคำสั่ง ปช.๔ ที่ ๙๙/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและรายละเอียดเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวแล้ว

การติดตามผลการตรวจสอบ

๑. การนำส่งเงินเรียกเก็บค่าสินค้า COD และ E-Parcel เข้าระบบ New CA POS หน่วยรับตรวจได้จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งรัดที่ทำการในสังกัดให้นำส่งเงินค่าสินค้าฯ เข้าระบบแล้ว

๒. การมอบหมาย COD ในเว็บไซต์ Thailandpost COD Web Admin (๒๔๒๒) หน่วยรับตรวจได้จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีการติดตามการปฏิบัติงานของที่ทำการไปรษณีย์อย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะการมอบหมาย COD ในเว็บไซต์ฯ ก่อนออกจำหน่าย เพื่อให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามบันทึก สั่งการที่ ปณท กำหนด และลดการถูกปรับและการชดเชยค่าเสียหายให้แก่ลูกค้า/ลูกค้า

๓. การควบคุมคุณภาพการส่งต่อไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ ณ ศป. EMS หน่วยรับตรวจได้จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ประจำจุดต่าง ๆ เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของ ปณท และสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์

๔. การค้างชำระค่าบริการฝากส่ง หน่วยรับตรวจได้ดำเนินการปรับปรุงแบบฟอร์มขอใช้บริการลูกค้า e-Commerce (ส่วนของผู้ใช้บริการ) เรียบร้อยแล้ว

หน่วยรับตรวจได้จัดทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการกำหนดมาตรการในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ COD ในกรณีที่มีการฝ่าฝืน ละเลย ขาดการเอาใจใส่ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการ ปณท กำหนดไว้

๗.๑.๑๓ แผนงานตรวจสอบการบริหารงานของสำนักงานไปรษณีย์

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจ คือ สำนักงานไปรษณีย์นครหลวง ๑ (ปน.๑) สำนักงานไปรษณีย์นครหลวง ๔ (ปน.๔) สำนักงานไปรษณีย์เขต ๑ (ปช.๑) และสำนักงานไปรษณีย์เขต ๓ (ปช.๓) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

(๑) การจัดซื้อจัดจ้าง

- ก. การจัดทำและเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง (e-GP) และของ ปณท ไม่พบการจัดทำและเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ รายการการ
- ข. จัดทำรายงานขอซื้อขอจ้าง พบว่า ไม่ได้ระบุเหตุผลความจำเป็นแหล่งที่มาของราคากลางกำหนดเวลาที่ต้องการใช้พัสดุ จำนวน ๗ รายการ
- ค. การจัดทำ/เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดราคากลางและการคำนวณราคากลาง พบว่า เอกสารการคำนวณราคากลาง ไม่เป็นไปตามรูปแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด ตลอดจนไม่พบการเผยแพร่รายละเอียดและการคำนวณราคากลางผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง (e-GP) และของ ปณท ๕ รายการ
- ง. ไม่พบเอกสารการตรวจสอบผู้เสนอราคาว่าเป็นผู้ทำงานของ ปณท และการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่าเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน จำนวน ๑๙ รายการ และไม่พบเอกสารใบเสนอราคาของผู้ขายเพื่อพิจารณาผลการจัดซื้อ จำนวน ๑ รายการ

- จ. ไม่พบเอกสารหลักฐานแสดงการประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคาในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของ ปณท จำนวน ๘ รายการ
 - ฉ. สังเกตการณ์งานปรับปรุงตกแต่งสถานที่ของ คปณ.ปตท.ปึกธงชัย พบว่า ป้าย Back Drop พร้อม INKJET มีขนาดพื้นที่จริงน้อยกว่าเอกสารแสดงราคากลางในการก่อสร้าง (BOQ)
 - ช. จากการตรวจสอบภาพถ่ายรั้วงานก่อสร้างรั้วมาตรฐานคอนกรีตบล็อก ที่ทำการไปรษณีย์บำเหน็จณรงค์ จ.ชัยภูมิ ตามรายงานข้อสังเกตของ คณะกรรมการตรวจรับ พบว่า รั้วที่บริษัทส่งมอบเป็นรั้วที่ไม่ได้มาตรฐานงานก่อสร้างที่ดีทั้งงานก่อสร้างโครงสร้างและงานตกแต่ง เนื่องจากไม่ได้แนว ไม่ได้ฉาก และไม่ได้ระดับ อาจส่งผลให้ ปณท มีค่าใช้จ่ายในการทุบ รื้อ และก่อสร้างใหม่เพราะรั้วจะเอียงล้มไปรูกล้าที่ข้างเคียง เนื่องจากไม่สามารถต้านทานแรงดันของคันดินที่ถมด้านในพื้นที่ ปณ.บำเหน็จณรงค์ ซึ่งสูงกว่าพื้นที่ด้านนอกรั้ว
- (๒) การดำเนินการเกี่ยวกับสินทรัพย์
- ก. การโอนและตัดจำหน่ายสินทรัพย์ พบว่า ปจ.นครราชสีมา ปจ.ชัยภูมิ และ ปจ.บุรีรัมย์ ไม่ได้ดำเนินการโอนและตัดจำหน่ายสินทรัพย์ในระบบ Web-Pre Asset จำนวน ๖ รายการ และที่ ปจ.ชัยภูมิ และ ปจ.บุรีรัมย์ ไม่พบการตัดจำหน่ายครุภัณฑ์เครื่องฉายภาพ Multimedia LCD Projector ที่ได้รับการทดแทน ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๒ รายการ
 - ข. ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการดำเนินการเกี่ยวกับการติดรหัสประจำสินทรัพย์ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ พบว่า ที่ทำการ ฯ ดำเนินการติดรหัสประจำสินทรัพย์แบบใหม่ตามระบบ ERP ยังไม่ครบถ้วน ได้แก่ ปณภ.บางเสาธง ปณศ.บางนา ปณศ.บางปู ปจ.นครราชสีมา ปจ.ชัยภูมิ ปจ.บุรีรัมย์ ทั้งนี้ ปณภ.ค่ายบางระจัน และ ปณภ.บางบาล ไม่สามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากยังไม่ได้ดำเนินการติดรหัสประจำสินทรัพย์แบบใหม่ตามระบบ ERP
 - ค. สุ่มตรวจสอบความมีอยู่จริงของสินทรัพย์ในระบบ ERP ตามทะเบียนควบคุมของหน่วยงาน จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ ทั้งนี้ ไม่พบสินทรัพย์ตามทะเบียนทั้งสิ้น ๘๘๗ รายการ จาก ๓,๔๙๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๐
 - ง. ตรวจสอบการจัดทำรายงานผลการตรวจนับสินทรัพย์และครุภัณฑ์ขนาดเล็กในส่วนที่ไม่ได้นำเข้าระบบ ERP พบว่า มี ๑๖ ที่ทำการ ฯ รายงานผลการตรวจนับสินทรัพย์ฯ ล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ ปณท กำหนดสำหรับ ปณศ.บางปู และ ปจ.สระบุรี ยังไม่ได้ดำเนินการตรวจนับและรายงานผลฯ
 - จ. ตรวจสอบสินทรัพย์ที่ไม่ได้ใช้งาน/เสื่อมสภาพ และสินทรัพย์ที่หมดความจำเป็นในการใช้งาน พบว่ามีสินทรัพย์บางส่วนที่ชำรุด เสื่อมสภาพ และหมดความจำเป็นในการใช้งาน ตั้งอยู่ตามแผนกต่าง ๆ และไม่ได้มี

การใช้งาน บางส่วนได้ถูกจัดเก็บไว้ในโกดังหรือห้องเก็บของของหน่วยงานนั้น ๆ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งว่า สินทรัพย์บางส่วน ไม่สามารถซ่อมแซมได้แล้ว แต่ยังไม่ได้มีการขออนุญาตตัดจำหน่าย และมีสินทรัพย์บางชนิดที่ไม่สามารถดำเนินการติดตั้งเองได้ (เครื่องอบฟิล์มหด)

การติดตามผลการตรวจสอบ หน่วยรับตรวจได้จัดทำบันทึกซักซ้อมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว

๗.๑.๑๔ แผนงานตรวจสอบการสื่อสารองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔ จำนวน ๑ หน่วยงาน คือ ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร (ภก.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ พบว่า

- (๑) การจัดทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมคู่มือการปฏิบัติงาน มีการนำเสนอต่อคณะกรรมการ ปณท เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓ และมีประกาศคณะกรรมการ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เรื่อง นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓
- (๒) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการ (CSR in Process) ระยะยาว Roadmap ๕ ปี (ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘) และแผนปฏิบัติการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในกระบวนการ (CSR in Process) ประจำปี ๒๕๖๔ ซึ่งคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้มีมติรับทราบ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
- (๓) การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยจัดทำโครงการไปรษณีย์ไทยเพิ่มสุข แบ่งเป็น ๓ งาน ได้แก่ งานเสริมศักยภาพชุมชนที่สำคัญ ๔ ชุมชน, งานใช้ศักยภาพด้านขนส่งสนับสนุนชุมชน/สังคม และงานสิ่งแวดล้อมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งได้มีการรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เสนอต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีทุกไตรมาส
- (๔) การติดตามผลการดำเนินงานด้าน CSR in Process โดยปณท มีการกำหนดแนวทาง การติดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) โดย ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร (ภก.) มีหน้าที่ติดตามผลการดำเนินงานโดยรวบรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัด และประเมินผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายเสนอ ผู้บริหารตามสายบังคับบัญชาทุกเดือน รวมถึงมีการนำเสนอรายงานติดตามผลการดำเนินงานและความคืบหน้าของโครงการเสนอต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทุกไตรมาส

(๕) การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของ รัฐวิสาหกิจ มีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ และแผน เสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนสำคัญ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกชุมชน ที่สำคัญ ดังนี้

- ก. ระยะทางระหว่างชุมชนกับสำนักงานไปรษณีย์เขต/ที่ทำการไปรษณีย์
- ข. ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินกิจการหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ ของ ปณท
- ค. จำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบ/จำนวนผู้ที่ได้รับประโยชน์ จากการเข้าร่วม โครงการกับ ปณท
- ง. ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการของ ปณท มีกลุ่มเปราะบาง ผู้ด้อยโอกาส รวมอยู่ด้วย
- จ. การใช้ความสามารถพิเศษของ ปณท ในการช่วยเหลือกันได้
- ฉ. เครือข่ายสนับสนุนอื่นในพื้นที่เพื่อร่วมช่วยเหลือกันได้
- ช. การพัฒนามีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ หรือตอบสนองต่อนโยบาย ภาครัฐ
- ซ. การพัฒนามีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ซึ่ง ปัจจุบันมี ๔ ชุมชนที่ผ่านการคัดเลือก ได้แก่ วิสาหกิจชุมชนแปรรูป ผลผลิตเกษตรบ้านลำช้าง จังหวัดลำพูน สำนักงานไปรษณีย์เขต ๕ , วิสาหกิจชุมชนไข่เค็มไชยา อสม. จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำนักงานไปรษณีย์ เขต ๘, ชุมชนรอบที่ทำการศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ และโรงเรียนตำรวจตระเวน ชายแดนไปรษณีย์ไทยบ้านห้วยหมากหล้า จ.อุดรธานี

(๖) สอบทานการดำเนินงาน CSR in Process ณ จุดปฏิบัติงานจริงของ ส่วนงานย่อย จำนวน ๑ หน่วยงาน คือ ฝ่ายสื่อสารการตลาด (สต.) ได้สอบถามวิธีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับ บริการของ ปณท ที่เกี่ยวข้อง กับ CSR in Process พบว่า สต. ได้ดำเนินงานตามแผนงานการดำเนินงานด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR in Process) แผนปฏิบัติงานที่ ๑๘ Post Family ซึ่งมีการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอก โดยจัดทำเนื้อหาสื่อที่เกี่ยวข้องกับบริการขนส่งข้าวและสินค้าทางการเกษตรต่างๆ ,บริการ ยืมตู้-๑๙ และบริการส่งยาและเวชภัณฑ์ให้แก่โรงพยาบาล

๗.๑.๑๕ แผนงานตรวจสอบการบริหารแผนงานโครงการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายจัดระบบศูนย์ไปรษณีย์ (จศ.) ฝ่ายบริหารลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการไปรษณีย์ (ปป.) ฝ่ายสื่อสาร การตลาด (สต.) และฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล (กท.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

(๑) การดำเนินงานแผนงานโครงการ พบว่า

ก. ฝ่ายจัดระบบศูนย์ไปรษณีย์ (จศ.) มีการจัดทำแผนการติดตั้งเครื่องคัดแยก สิ่งของส่งทางไปรษณีย์แบบ Cross Belt Sorter โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการจัดซื้อ/จัดหาเครื่องคัดแยก สิ่งของส่งทางไปรษณีย์ให้กับศูนย์ไปรษณีย์ จำนวน ๘ ศูนย์ และมีงบประมาณลงทุนที่ได้รับการจัดสรรจาก ปณท จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท และมีการจัดทำแผนก่อสร้างศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพฯ (แห่งใหม่)

โดยมีเป้าหมายในการดำเนินการจัดหาที่ดิน และก่อสร้างอาคารใช้เป็นศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพ (แห่งใหม่) พร้อมทั้งติดตั้งเครื่องคัดแยกสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่ทันสมัย และมีงบประมาณลงทุนที่ได้รับการจัดสรรจาก ปณท จำนวนทั้งสิ้น ๔,๖๕๓,๐๐๐,๐๐๐ ล้านบาท

ข. ฝ่ายสื่อสารการตลาด (สต.) มีการจัดทำแผนบริหารแคมเปญ โดยใช้ DATA ระบบสมาชิก ปณท โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มสมาชิกใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีเป้าหมายรายได้จำนวน ๓๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท และมีงบประมาณลงทุนที่ได้รับการจัดสรรจาก ปณท จำนวนทั้งสิ้น ๒๓๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท

ค. ฝ่ายบริหารลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการไปรษณีย์ (ปป.) มีการจัดทำแผนพัฒนาระบบจัดการด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร (Total Document Handling : TDH) โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาระบบจัดการด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร (Total Document Handling : TDH) แล้วเสร็จและเปิดให้บริการ พร้อมทั้งประเมินผลการให้บริการและขยายฐานผู้ใช้บริการ และมีงบประมาณลงทุนที่ได้รับการจัดสรรจาก ปณท จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท

ง. ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล (กท.) มีการจัดทำแผนงานการกำกับดูแลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยมีเป้าหมายในแผนการทำธรรมาภิบาลข้อมูล Data Governance มี Data Catalog และ Metadata Repository มีการจำแนกข้อมูล/กำหนดหมวดหมู่ข้อมูล และระบุคำอธิบายข้อมูล (Metadata) มีเกณฑ์การวัดและประเมินผลด้านคุณภาพข้อมูล และรายงานผลการประเมินผลด้านคุณภาพข้อมูลการดำเนินการด้านจัดหา Big Data Platform ได้ผู้รับจ้างดำเนินการพัฒนา Big Data Platform และมีงบประมาณลงทุนที่ได้รับการจัดสรรจาก ปณท จำนวนทั้งสิ้น ๒,๙๐๐,๐๐๐ บาท และมีการจัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถระบบ CA POS โดยมีของแพลตฟอร์มเพื่อตอบสนองความต้องการในอนาคตที่ ปณท คาดหวังประกอบด้วยการกำหนดฟังก์ชันที่ต้องมีในระบบใหม่ การกำหนดสถาปัตยกรรมระบบที่เหมาะสม (Client Server หรือ Web based) และการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบ CA POS (สร้างความสามารถเพิ่มเติมบนแพลตฟอร์ม CA POS หรือ ซอฟต์แวร์ชั้นในตลาดมาทดแทน CA POS ทั้งหมด และมีงบประมาณลงทุนที่ได้รับการจัดสรรจาก ปณท จำนวนทั้งสิ้น ๕๐๐,๐๐๐,๐๐๐ ล้านบาท

(๒) ผลสำเร็จของแผนงานโครงการ พบว่า

ก. แผนการติดตั้งเครื่องคัดแยกสิ่งของส่งทางไปรษณีย์แบบ Cross Belt Sorter ปัจจุบัน จศ. มีผลการดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนการประกาศเผยแพร่ข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการ (ประชาพิจารณ์) /การพิจารณาปรับปรุงข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นไปตามแผนวิสาหกิจ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘ และแผนก่อสร้างศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพฯ (แห่งใหม่) ปัจจุบันอยู่ระหว่างคณะทำงานศึกษาความต้องการและรูปแบบการลงทุนในการจัดตั้งศูนย์คัดแยก และกระจายสินค้าแห่งใหม่ (วังน้อย) พิจารณาความต้องการใช้งานพื้นที่ และกำหนดแนวทาง/รูปแบบการดำเนินโครงการร่วมลงทุนระหว่าง ปณท และเอกชนเมื่อคณะทำงานศึกษาความต้องการและรูปแบบการลงทุนในการจัดตั้งศูนย์คัดแยกและกระจายสินค้าแห่งใหม่ (วังน้อย) พิจารณาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะดำเนินการกำหนดวิธีการ/ขอบเขตการดำเนินงานของโครงการร่วมลงทุนฯ และสอบถามความสนใจในโครงการร่วมลงทุนของภาคเอกชน และจัดทำร่างข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) สำหรับการจ้างที่ปรึกษาในการศึกษาวิเคราะห์โครงการซึ่งเป็นไปตามแผนวิสาหกิจ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๘

ข. แผนบริหารแคมเปญ โดยใช้ DATA ระบบสมาชิก ปัจจุบัน สต. มีผลการดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนจัดกิจกรรมกระตุ้นการสมัครสมาชิก ปณท (Recruit Members) พร้อมยอมรับเงื่อนไขการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน

ค. แผนพัฒนาระบบจัดการด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร (Total Document Handling : TDH) ปัจจุบัน ปป. มีผลการดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนการประกาศผลการคัดเลือก / ทำสัญญาร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจพัฒนาระบบจัดการด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร/ระบบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามแผนวิสาหกิจ บริษัทไพรซ์นิยไทย จำกัด ปี ๒๕๖๔ – ๒๕๖๘

ง. แผนงานการกำกับดูแลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ปัจจุบัน กท. มีผลการดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนจัดทำการวิเคราะห์ทางการเงิน เพื่อกำหนดแนวทางการยื่นข้อเสนอ และกำหนดเกณฑ์การประเมินผู้ยื่นข้อเสนอ ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ และแผนพัฒนาขีดความสามารถระบบ CA POS ธุรกิจหลักของ ปณท ปัจจุบันอยู่ระหว่างคณะทำงานร่างข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ว่าจ้างผู้ดำเนินงาน Project Management Office (PMO) ขออนุมัติข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ว่าจ้างผู้ดำเนินงาน Project Management Office (PMO) และตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษา (บก.๐๔) ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล ปณท ปี ๒๕๖๔ – ๒๕๖๘

๗.๑.๑๖ แผนงานตรวจสอบบริษัทในเครือ (การให้บริการ Logispost ของบริษัท ไพรซ์นิยไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด)

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับผิดชอบ คือ บริษัท ไพรซ์นิยไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณท.ดบ.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ

(๑) ไม่พบเอกสารหลักฐานการรับส่งมอบระหว่างแผนกลำเลียง (ปณท) กับแผนก Logispost THPD และมีการจัดทำเอกสารแต่ขั้นตอนการจัดทำไม่เป็นไปตามระบบควบคุมภายในที่ดี

(๒) การนำจ่าย Logispost ไม่พบการจัดทำบัญชีรายการรับมอบ-ส่งมอบ Roll Pallet และการระบุสาเหตุการนำจ่ายไม่สำเร็จไว้ในระบบ TMS รวมถึงกรณีการนำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ บางแห่งมีการรับเงินนำมาเข้าระบบ ณ ที่ทำการด้วยตัวเอง ซึ่งไม่เป็นไปตามสัญญาความร่วมมือการให้บริการโลจิสติกส์โพสต์

(๓) การเก็บข้อมูลสถิติชิ้นงานรับเข้า ณ THPD ศป.หลักสี่ ไม่มีการบันทึกในไฟล์ Template (Excel) ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการหรือการตัดสินใจได้

(๔) การคำนวณค่าบริการ Logispost ที่ ปณท เรียกเก็บจากลูกค้า มีอัตราค่าบริการต่ำกว่าที่ผู้ตรวจสอบภายในคำนวณใหม่ จำนวน ๑๙ รายการ รวมเป็นเงิน ๑๒,๙๓๑.๔๘ บาท

(๕) การจัดทำรายงานข้อมูลสถิติการสอบสวน/ร้องเรียน การสอบสวนและการพิจารณาเพื่อชดเชยค่าเสียหายมีความล่าช้า

๗.๑.๑๗ แผนงานตรวจสอบการประเมินระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔ หน่วยรับผิดชอบ คือ ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ (กก.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

(๑) การสุ่มสอบทานการประเมินการควบคุมภายใน ณ จุดปฏิบัติงานส่วนงานย่อย จำนวน ๒๒ หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ (กก.) ฝ่ายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คป.) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ทบ.) ฝ่ายบริหารเปลี่ยนแปลงองค์กร (บก.) ฝ่ายการขายและการตลาดบริการไปรษณีย์ (ขป.) ฝ่ายระบบธุรกิจบริการขนส่งและโลจิสติกส์ (รล.) ฝ่ายบริหารลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ระหว่างประเทศ (บร.) ฝ่ายพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัล (บท.) ศูนย์ไปรษณีย์ EMS ปณ.ฝ.ห้าแยกปากเกร็ด ปณ.ท.ไทรน้อย ปจ.ฉะเชิงเทรา ศป.กบินทร์บุรี ปณ.กบินทร์บุรี ศป.ขอนแก่น ปณ.บ้านฝาง ปจ.ขอนแก่น ปจ.นครพนม ปจ.มุกดาหาร ศป.อุบลราชธานี ปณ.ภ.วารินชำราบ ปจ.อุบลราชธานี พบว่า หน่วยงานมีจุดควบคุมการปฏิบัติงานเป็นไปตามแบบประเมินการควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รายงานไว้ นอกจากนี้ ได้สอบทานรายละเอียดเอกสารประกอบจุดควบคุมกระบวนการทำงานของการประเมินการควบคุมภายในตามที่ได้รายงานไว้ในแบบรายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค.๔) รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค.๕) ผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน (แบบ ปค.๕ ต.) พบว่า ภารกิจหลักของหน่วยงานมีการกำหนดจุดควบคุม รวมถึงมีการปฏิบัติงานจริงในจุดควบคุมที่ได้รายงานไว้ตามหัวข้อกิจกรรม

(๒) ปณท มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบ มีการกำหนดโครงสร้างการกำกับดูแลด้านการบริหารความเสี่ยง มีการจัดทำและทบทวนนโยบายบริหารความเสี่ยง คู่มือการบริหารความเสี่ยง กฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน รวมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ตลอดจนมีการติดตามและควบคุมความเสี่ยง การสื่อสารและรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อ ปณท และคณะกรรมการ ปณท เป็นรายไตรมาส รวมทั้งมีการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) และแนวทางการปิด Gap เพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านที่ ๓ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ ปณท ปี ๒๕๖๔ มีคุณภาพและสอดคล้องเหมาะสมกับระดับคะแนนเป้าหมายที่ ปณท กำหนดไว้

๗.๑.๑๘ แผนงานตรวจสอบเฉพาะกิจ (Ad-Hoc Projects) ไม่มีการดำเนินงาน เนื่องจากไม่พบประเด็นความเสี่ยงที่ต้องดำเนินการตรวจสอบโดยเฉพาะ

๗.๒ บทบาทการให้คำปรึกษา (Consulting Service)

มุ่งเน้นบทบาทการให้คำปรึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท เพื่อเพิ่มคุณค่าของงานตรวจสอบ โดยมีการดำเนินการตามแผนการให้บริการคำปรึกษา จำนวน ๓ แผนงาน ดังนี้

๗.๒.๑ แผนงานการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง

ระยะเวลาดำเนินการเดือนมิถุนายน – ธันวาคม ๒๕๖๔ หน่วยงานขอรับคำปรึกษา คือ สายงานสนับสนุนประสิทธิภาพองค์กร (ส.) ได้รวบรวมประเด็นข้อตรวจพบที่มีนัยสำคัญและมีความเสี่ยงสูงจากการตรวจสอบการจ้างที่ปรึกษาของ ปณท เพื่อดำเนินการให้คำแนะนำปรึกษากับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น

(๑) การจัดทำข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) และการคำนวณราคากลาง การจ้างที่ปรึกษา ตามแนวทางที่กำหนดในหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค.๐๙๐๓/ว ๙๙ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ เรื่อง แนวทางการใช้อัตราค่าตอบแทนที่ปรึกษาไทยอัตราใหม่ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร.๐๕๐๖/ว ๑๒๘ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๖ เรื่อง หลักเกณฑ์ราคากลาง การจ้างที่ปรึกษา สำหรับหลักเกณฑ์อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทางการพิจารณาจ่ายประจำปี สำนักงานงบประมาณ ธันวาคม ๒๕๖๓ เป็นการจัดทำเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ กำหนดเป็นแนวทางในการขอตั้งงบประมาณประจำปีของหน่วยงานเท่านั้น

(๒) การจัดทำตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษา (บก.๐๔) ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๓๓.๒/ว ๒๐๖ ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง คู่มือแนวทางการประกาศรายละเอียดข้อมูลราคากลางและการคำนวณราคากลางเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ

(๓) การกำหนดคุณสมบัติของที่ปรึกษาในข้อกำหนดการจ้าง เช่น การระบุตำแหน่งที่ปรึกษา คุณวุฒิการศึกษา/สาขา ประสบการณ์ของที่ปรึกษา การกำหนดตัวคูณอัตราค่าตอบแทน และการจัดทำตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษา (แบบ บก.๐๔)

(๔) การกำหนดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซึ่งต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทของค่าใช้จ่ายให้มีความสอดคล้องกับรายละเอียดของ TOR และหลักเกณฑ์ของสำนักงบประมาณ

(๕) การจัดทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา ในประเด็นการจัดทำประกันภัย หากคณะกรรมการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไม่ได้ต้องการให้ผู้รับจ้างจัดทำประกันภัย ก็สามารถตัดข้อสัญญาดังกล่าวออกจากสัญญาจ้างที่ปรึกษาได้ ตามประกาศคณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เรื่อง แบบสัญญาเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ แบบสัญญาจ้างผู้เชี่ยวชาญรายบุคคลหรือจ้างบริษัทที่ปรึกษา (๙) เป็นข้อความหรือเงื่อนไขเพิ่มเติม ซึ่งหน่วยงานของรัฐผู้ทำสัญญาอาจเลือกใช้หรือตัดออกได้ตามข้อเท็จจริง

๗.๒.๒ แผนงานเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าทำการไปรษณีย์ (Head Postmaster)

ระยะเวลาดำเนินการเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๖๔ ซึ่งได้มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานปัจจุบันที่สำคัญ โดยพิจารณาประเด็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงจากผลการตรวจสอบที่ผ่านมา ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีภายนอก ประเด็นความต้องการ/คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างสำนักตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ ตลอดจนแนวทางการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อจัดทำคู่มือตรวจสอบการปฏิบัติงานสำหรับการไปรษณีย์ (Audit Guide for Post Office) สำหรับเผยแพร่/สื่อสารและสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการสื่อสารและเผยแพร่คู่มือฯ ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง และสำนักงานไปรษณีย์เขตทั่วประเทศ รวมถึงเว็บไซต์ศูนย์เรียนรู้สำนักตรวจสอบภายใน (<http://intra.praisanee.com/iakc>) เว็บไซต์ระบบ E-Learning ปลูก (<https://thplearning.thailandpost.com>) หรือระบบ เผยแพร่สื่อความรู้ออนไลน์ (Knowledge Management System : <https://kms.thailandpost.co.th>)

๗.๒.๓ การให้บริการคำแนะนำปรึกษาอื่น ๆ ระยะเวลาดำเนินการเดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ ซึ่งเป็นการให้คำแนะนำปรึกษาผ่าน “ระบบให้คำแนะนำปรึกษาของสำนักตรวจสอบภายใน” และช่องทางอื่น ๆ โดยมีผู้ขอรับคำปรึกษาจากสำนักตรวจสอบภายใน รวมทั้งสิ้น ๗๓ เรื่อง แบ่งออกเป็น ๕ หมวด ดังนี้

เรื่องที่ให้บริการคำแนะนำปรึกษา	
๑. การจัดซื้อจัดจ้าง	๑.๑ การเบิกจ่ายค่าเช่า ๑.๒ การจัดซื้อหน้ากากอนามัย ๑.๓ การจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลือง
๒. การเงินและการบัญชี	๒.๑ การเปิด-ปิดตู้รับ-จ่าย การตรวจนับเงินสดและเอกสารมีค่าแทนตัวเงิน การใช้งานแบบตรวจนับเงินสดและการส่งมอบเงินสดหลังเวลา จำนวน ๑๐ เรื่อง ๒.๒ การแต่งตั้งคณะกรรมการเก็บรักษาเงินของที่ทำการ จำนวน ๕ เรื่อง ๒.๓ การบริหารการเงินที่ทำการ จำนวน ๔ เรื่อง ๒.๔ สินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ด จำนวน ๑ เรื่อง ๒.๕ การชำระค่าบริการ/สินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๖ เรื่อง ๒.๖ การปิดบัญชีสิ้นวัน/สิ้นเดือน จำนวน ๑ เรื่อง
๓. คุณภาพบริการ	๓.๑ การรับฝาก-ส่งต่อ และนำจ่าย จำนวน ๗ เรื่อง ๓.๒ การจ่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล จำนวน ๓ เรื่อง
๔. บริการไปรษณีย์	๔.๑ การให้บริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) จำนวน ๓ เรื่อง ๔.๒ บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ จำนวน ๔ เรื่อง ๔.๓ การจำหน่ายรอยประทับไปรษณียากร (Label) จำนวน ๖ เรื่อง
๕. บริหารงานทั่วไป	๕.๑ การบริหารงานของที่ทำการ จำนวน ๒ เรื่อง ๕.๒ การปฏิบัติตามกฎหมาย ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอก เงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุน ทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพ ทำลายล้างสูง จำนวน ๒ เรื่อง ๕.๓ การเบิกจ่ายค่ารับรองของที่ทำการ จำนวน ๒ เรื่อง ๕.๔ เรื่องทั่วไปอื่น ๆ จำนวน ๔ เรื่อง

๗.๓ การพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนงานพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ โดยนำผลที่ได้รับจากการประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน การประเมินตนเองของ ผู้ตรวจสอบภายใน และการประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบ การประเมินความพึงพอใจ ของผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน รวมถึง ผลการประเมินการดำเนินงานของรัฐบาล (Baseline) Core Business Enablers ด้านที่ ๘ โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มาใช้เป็นกรอบการพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน และเป็นไปตาม แนวทางที่กำหนดในคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐบาล กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๕๕

การพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน ปี ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๖ กิจกรรม ผลการดำเนินงานในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๓ สรุปได้ดังนี้

๗.๓.๑ การบริหารจัดการงานตรวจสอบภายใน

สำนักตรวจสอบภายใน พัฒนาระบบบริหารจัดการงานตรวจสอบ (Audit Management System : AMS THP) สำหรับบริหารจัดการงานตรวจสอบภายในตั้งแต่กระบวนการวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการดำเนินงาน และสนับสนุนข้อมูลเพื่อประกอบการบริหารงานของผู้บริหาร ซึ่ง ปณท กำหนดให้ใช้งานระยะที่ ๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ และระยะที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕

๗.๓.๒ การพัฒนาศักยภาพด้านการตรวจสอบภายใน

การสร้างเครื่องมือ หรือพัฒนาแนวทางการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง (Continuous Auditing) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) กำหนดแนวทางการพัฒนาเครื่องมือและวิธีการตรวจสอบ ให้กับผู้ตรวจสอบภายใน โดยจัดทำคู่มือการใช้งานฟังก์ชันในระบบ SAP เกี่ยวกับการตรวจสอบการจัดส่งสินค้าไปรษณีย์ สำหรับใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบการจัดส่งสินค้าไปรษณีย์ของที่ทำไปรษณีย์นครหลวง ๑ - ๔

๗.๓.๓ การรักษาคุณภาพงานตรวจสอบ

การปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบ กำหนดให้มีคณะทำงานประเมินคุณภาพงานตรวจสอบ ประจำปี ๒๕๖๔ โดยทำการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบครอบคลุมทั้งมาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards) และมาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards) และติดตามการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้

(๑) ผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบในภาพรวม ปี ๒๕๖๔ สรุปได้ ดังนี้

ก. ไม่พบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๕๕ และมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) (Does Not Conform : DC)

ข. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความสอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๕๕ และมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) แต่เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน ควรกำหนดให้มีการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) จำนวน ๑ ข้อ ซึ่งจะดำเนินการปรับปรุงในปี ๒๕๖๕ ต่อไป

(๒) ผลการติดตามการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวนทั้งสิ้น ๑๕ ประเด็น สำนักตรวจสอบภายในได้มีการดำเนินการตามข้อสังเกตครบถ้วนทุกประเด็น

๗.๓.๔ ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียกับงานตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินงานตามข้อสังเกตจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ หัวข้อ คือ การพัฒนาระบบบริหารจัดการงานตรวจสอบ (Audit Management System : AMS THP) (ผู้บริหารระดับสูง) การจ้างที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร SAP (คณะกรรมการตรวจสอบ)

๗.๓.๕ การบริหารจัดการความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน

(๑) **การพัฒนาฐานข้อมูลการทุจริต** สำนักตรวจสอบภายในมีการพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบภายใน และเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับกรณี/

เหตุการณ์การทุจริตที่เคยเกิดขึ้น ซึ่งจะสามารถช่วยป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในได้เห็นชอบให้ใช้งานระบบฐานข้อมูลการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๔

(๒) การบริหารจัดการความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน เป็นกิจกรรมที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้มีการทบทวนและกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาข้อมูลป้อนกลับจากการดำเนินงาน และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อรวบรวมและจัดทำองค์ความรู้ให้เป็นระบบ รวมทั้งมีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยการจัดประชุมกิจกรรมปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การจัดให้มีกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ผ่านศูนย์เรียนรู้ด้านการตรวจสอบ, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งนี้ ในปี ๒๕๖๔ ได้มีการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในสำนักตรวจสอบภายใน ดังนี้

ก. คู่มือการปฏิบัติงาน ที่ได้รับการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งได้มาจากประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล ได้รวมทั้งสิ้น ๑๒ เรื่อง คือ

๑. คู่มือการดูสถานการณ์เงินฯ tableau ปณท
๒. คู่มือวิธีการตรวจสอบเงินเชื่อ
๓. คู่มือการตรวจสอบสิทธิผู้ใช้งาน CA POS
๔. คู่มือการตรวจสอบการให้บริการส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง COD
๕. คู่มือการตรวจสอบการรับชำระค่าบริการสินค้า
๖. คู่มือการตรวจสอบการปิดบัญชีวันสิ้นเดือน
๗. คู่มือการตรวจสอบการนำจ่าย E-Parcel
๘. คู่มือการตรวจสอบการนำจ่าย COD
๙. คู่มือการจัดการความรู้เรื่องการตรวจสอบภายใน
๑๐. คู่มือการตรวจสอบทุจริต
๑๑. คู่มือการจัดซื้อจัดจ้าง
๑๒. บทความการตรวจสอบพิเศษและเรื่องร้องเรียน

ข. จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากร จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

๑. ความเสี่ยงกับการตรวจสอบภายใน
๒. ความรู้พื้นฐานของ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
๓. การลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์
๔. วิธีการตรวจสอบกิจกรรมการซื้อและการจ้างพัสดุดังประเภท
๕. งานตรวจ ทำไมไม่ตอบโต้ เพราะ...
๖. การประยุกต์ใช้ Excel ในการตรวจสอบบริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ
๗. การใช้งานโปรแกรม Excel ในการสอบทานงานบริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD)
๘. เทคนิคการตรวจสอบการเบิก-ส่งเงินระหว่างที่ทำการกับธนาคาร และที่ทำการกับที่ทำการ
๙. การตรวจสอบงานบริหารทั่วไป (การจัดทำคำสั่งที่ทำการไปรษณีย์)

๗.๓.๖ การจ้างที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP)

สำนักตรวจสอบภายในดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาภายนอกในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) ร่วมกับผู้ตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายใน ในปี ๒๕๖๕ จำนวน ๓ แผนงาน ประกอบด้วย แผนงานตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง แผนงานตรวจสอบการเงินและการบัญชี (กระบวนการบัญชีและทรัพย์สิน) แผนงานตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ERP (SAP)

๗.๔ การบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักตรวจสอบภายในตระหนักถึงความสำคัญของการสรรหา การพัฒนาและการรักษาบุคลากรของสำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมทั้งในด้านจำนวนและด้านทักษะ ความรู้/ความชำนาญด้านวิชาชีพ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่มีอยู่สามารถปฏิบัติงานและดำเนินการกิจได้ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงได้จัดทำแผนงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย ๓ แผน ผลการดำเนินงานในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปได้ดังนี้

๗.๔.๑ แผนอัตรากำลังและสรรหาบุคลากร

แผนอัตรากำลังและสรรหาบุคลากรสำนักตรวจสอบภายใน มีการสรรหาบุคลากรทดแทนกรณีเกษียณอายุ จำนวน ๔ อัตรา โดยได้รับการจัดสรรทดแทนแล้ว จำนวน ๒ อัตรา (ผู้จัดการฝ่ายพัฒนางานตรวจสอบ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ ๒) และอยู่ระหว่าง ปณท พิจารณาการสรรหา จำนวน ๒ อัตรา (หัวหน้าสายงานตรวจสอบ ๑ และหัวหน้าสายงานตรวจสอบ ๑) สำหรับกรณีเสียชีวิต ได้รับการจัดสรรทดแทนแล้ว จำนวน ๑ อัตรา (หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ ๒) มีอัตรากำลังครบถ้วนตามกรอบอัตรากำลังของสำนักตรวจสอบภายใน จำนวน ๔๘ อัตรา

๗.๔.๒ แผนสืบทอดตำแหน่ง

สำนักตรวจสอบภายใน ดำเนินการพัฒนากลุ่ม Successor และ Talent ให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น

- การตรวจสอบกระบวนการทางธุรกิจและการตรวจสอบแบบบูรณาการ
- How to Transform Internal Audit to Digital
- Modern Manager Program
- New Manager Online Program
- Talent Online Program
- กฎหมายสินทรัพย์ระบบดิจิทัล
- ยกระดับการทำงานด้วยระบบดิจิทัล
- Approaching the ๒๐๒๑ Quarterly Accounting Webcast
- สัมมนาใหญ่ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (สตท.) ประจำปี ๒๕๖๔ หัวข้อ "Innovation IA : Recalibration for COVID Environment"
- หลักสูตร Fraud & IA โครงการอบรมความรู้ด้านการบัญชีนิติวิทยา เทคนิคและความเชื่อมโยงการเก็บรวบรวมข้อมูลทางบัญชี
- IA Clinic หัวข้อ “การตรวจสอบและการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงินในสถานการณ์ COVID – ๑๙ และหัวข้อ “การตรวจสอบทุจริตในโลกยุคดิจิทัล”

๗.๔.๓ แผนการพัฒนาบุคลากร

สำนักตรวจสอบภายใน ได้สนับสนุนให้บุคลากรด้านการตรวจสอบภายในเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาและสอบวุฒิบัตรวิชาชีพในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านการตรวจสอบภายในและงานในหน้าที่อย่างน้อย ๔๐ ชั่วโมงต่อคนต่อปี เพื่อพัฒนาศักยภาพและสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ในปี ๒๕๖๔ มีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) สำนักตรวจสอบภายใน จึงเน้นการจัดฝึกอบรม/สัมมนา ในหลักสูตรต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Online อย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพตรวจสอบภายใน และเพิ่มทักษะด้านอื่นที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย ๘๔.๕๓ ชั่วโมง/คน/ปี โดยจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ทุกคนมีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม/สัมมนา ปี ๒๕๖๔ (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร) ไม่ต่ำกว่า ๔๐ ชั่วโมง/คน/ปี

(๒) มีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตร CPIAT ปี ๒๕๖๔ จำนวน ๓ คน และปี ๒๕๖๓ จำนวน ๓ คน แต่เนื่องจาก ปี ๒๕๖๔ สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยไม่เปิดรับสมัครสอบ ส่งผลให้บุคลากรของสำนักตรวจสอบภายในที่เข้ารับการอบรม ปี ๒๕๖๔ และ ปี ๒๕๖๓ ไม่สามารถเข้ารับการสอบวัดผลเพื่อรับวุฒิบัตรได้ จึงไม่มีการวัดผลการดำเนินการประเมิน “จำนวนบุคลากรที่ได้รับวุฒิบัตรเกี่ยวกับวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ปี ๒๕๖๔”

(๓) บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะด้านตามแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ของสำนักตรวจสอบภายใน ที่ได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ และคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท มีมติอนุมัติแผนฯ ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๔ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๙๓ คน (ยกเว้นบุคลากรของผู้เสียชีวิตและเกษียณอายุ จำนวนรวม ๕ คน) โดยการพัฒนาเป็นไปตามผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) จำนวน ๒ หัวข้อต่อคน

สำนักตรวจสอบภายใน มีผู้ได้รับประกาศนียบัตร ดังนี้

(๑) วุฒิบัตรผู้ตรวจสอบภายใน ระบบสารสนเทศรับอนุญาต (Certified Information System Auditor – CISA) จำนวน ๑ ราย

(๒) วุฒิบัตรผู้ตรวจสอบภายในของประเทศไทย (CPIAT) ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย จำนวน ๑๐ ราย

(๓) วุฒิบัตรด้านการตรวจสอบภายใน (IACP) ของสภาวิชาชีพบัญชี จำนวน ๘ ราย

(๔) การจัดฝึกอบรมหลักสูตรภายใน สำนักตรวจสอบภายในจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร ผ่านระบบ THP Learning ของ ปณท อย่างน้อยคนละ ๕ หลักสูตร (จากทั้งหมด ๘ หลักสูตร) ซึ่งบุคลากรทุกคนได้เรียนรู้ผ่านระบบฯ และผ่านการทดสอบหลังเรียน (Post-Test) สรุปได้ดังนี้

หลักสูตร	จำนวนบุคลากร (คน)
๑. หลักสูตรตามกฎหมายและนโยบาย	
๑.๑ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ควรทราบ	๑๐๒
๑.๒ หลักสิทธิมนุษยชนและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	๙๘
๑.๓ วินัยและการรักษาวินัย (พนักงาน)	๙๙

หลักสูตร	จำนวนบุคลากร (คน)
๒. หลักสูตรสนับสนุนธุรกิจองค์กร	
๒.๑ การบันทึกข้อมูลแจ้งศุลกากรล่วงหน้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (ITMATT)	๕๗
๒.๒ การชำระค่าภาษีอากรสิ่งของประเภทที่ ๒ ผ่าน Application Wallet@Post	๖๕
๓. หลักสูตรสำหรับสายงานปฏิบัติการ	
๓.๑ บริการ Thailandpostmart	๘๙
๓.๒ บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ในประเทศ	๘๗
๓.๓ บริการ eCo-post	๕๙

๘. การรักษาคุณภาพงานตรวจสอบ

สำนักตรวจสอบภายใน จัดให้มีการประเมินคุณภาพ รักษา และปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และให้มีการติดตามประสิทธิผลของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินผลทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘.๑ การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบตามบทบาท หน้าที่ภารกิจ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในด้านการให้ความมั่น และด้านการให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบภายใน ในปี ๒๕๖๔ ดำเนินการประเมินฯ ๑ ครั้ง โดยผู้บริหารระดับสูง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน พบว่า ระดับความความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารระดับสูงต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็น ๘๗.๔๐% แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารระดับสูง ปณท มีความเชื่อมั่นโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบตามบทบาท หน้าที่ ภารกิจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้านการให้ความมั่น และด้านการให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบภายในในระดับมาก

๘.๒ การประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ที่มีต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน

เป็นการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบตามบทบาท หน้าที่ภารกิจ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในด้านการให้ความมั่น และด้านการให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบภายใน อย่างน้อยปีละครั้ง โดยใช้ “แบบประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ที่มีต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน” เป็นเครื่องมือในการประเมิน

คณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ ตาม “แบบสอบถามความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ที่มีต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔” ที่ได้รับความเห็นชอบ จำนวน ๓ ชุด คิดเป็น ๑๐๐%

ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณทที่มีต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๔.๗๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยแบ่งเป็น ๒ ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๔.๗๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และด้านการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๔.๖๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๘.๓ การประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบ

การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ภายหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบทุกครั้ง เพื่อรับฟังความเห็นของผู้รับการตรวจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้ความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน มีการประเมินความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในจากผู้รับการตรวจ จำนวน ๑,๐๑๐ หน่วยงาน คิดเป็น ๙๗.๔๐% จากจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๓๗ หน่วยงาน

ผลการประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีคะแนนความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็น ๙๕.๒๐% สูงกว่าเป้าหมาย ที่กำหนด (๔.๓๕) เท่ากับ ๐.๔๑ คิดเป็น ๘.๒๐% โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้านการให้ความเชื่อมั่น ๔.๗๗ คิดเป็น ๙๕.๔๐% และด้านการให้คำปรึกษา ๔.๖๘ คิดเป็น ๙๓.๖๐% แสดงให้เห็นว่าผู้ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างมีคุณภาพ มีการพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และเป็นไปตามหลักการ แนวทาง จรรยาบรรณ และมาตรฐานที่กำหนด

๘.๔ การประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ

การประเมินการให้ความร่วมมือตามบทบาทและความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของทุกหน่วยรับตรวจสอบ โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจของการปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๑,๓๗๔ หน่วยงาน

ผลการประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ มีค่าคะแนนความร่วมมือของหน่วยรับตรวจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็น ๙๓.๒๐% อยู่ในระดับมากที่สุด ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ ๕ ประเด็น ตามลำดับคะแนนดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| (๑) ช่วยยืนยันสาระสำคัญที่นำเสนอในรายงานผลการตรวจสอบให้มีความถูกต้องและเข้าใจตรงกันกับผู้ตรวจสอบภายใน | ๔.๗๓ (๙๔.๖๐%) |
| (๒) จัดเตรียมข้อมูล เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อพร้อมรับการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน | ๔.๗๒ (๙๔.๔๐%) |
| (๓) ให้ข้อมูล ชี้แจง ตอบข้อซักถาม รวมถึงค้นหาเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ผู้ตรวจสอบภายใน | ๔.๗๒ (๙๔.๔๐%) |
| (๔) ให้ข้อหารือและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นข้อตรวจพบและ แนวทางการแก้ไขหรือปรับปรุงในการประชุมปิดตรวจ | ๔.๗๑ (๙๔.๒๐%) |
| (๕) การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะหรือความเห็นที่ตกลงร่วมกันในรายงานผลการตรวจสอบครั้งก่อน | ๔.๖๔ (๙๒.๘๐%) |

๘.๕ การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร

การประเมินการปฏิบัติงานตรวจสอบจากภายในองค์กรให้ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ของสำนักตรวจสอบภายในทุก ๆ แง่มุม เทียบเคียงกับมาตรฐานการตรวจสอบภายใน หลักการ แนวทาง และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๕๕ มาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) และแนวทางปฏิบัติที่ดีของการตรวจสอบภายใน (Best Practices)

โดยคณะทำงานประเมินคุณภาพงานตรวจสอบฯ ดำเนินการประเมินการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายใน รวมทั้งติดตามการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓ ผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่า

๑. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบ-ภายใน (IIA Standards) และคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๕๕ (Generally Conform : GC) แต่เพื่อเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานควรกำหนดให้ มีการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) จำนวน ๑ ข้อ

มาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน		ข้อสังเกต
๑๒๒๐	ความระมัดระวังในทางวิชาชีพ	ควรมีการสอบทาน/ติดตาม/ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบ รวมถึงชักชวนการปฏิบัติงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กำหนด ในกฎบัตรสำนักตรวจสอบภายใน คู่มือการบริหารงานตรวจสอบภายใน คู่มือการตรวจสอบภายใน และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

๒. ผลการดำเนินการตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑๕ ประเด็น สำนักตรวจสอบภายในได้มีการดำเนินการตามข้อสังเกตดังกล่าวครบถ้วนทุกประเด็น

๘.๖ การประเมินตนเองของหน่วยตรวจสอบภายใน

การประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน เป็นภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ผลที่ได้รับจากการประเมินตนเอง จะนำมาพัฒนาบทบาทความรับผิดชอบ และปรับปรุงกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน หัวข้อในการประเมินประกอบด้วย

- ๑) บทบาทและความรับผิดชอบ
- ๒) ความเป็นอิสระ
- ๓) ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการตรวจสอบ
- ๔) ความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร ผู้สอบบัญชี และหน่วยงานกำกับดูแล
- ๕) บุคลากร การพัฒนาและการฝึกอบรม
- ๖) การวางแผนการตรวจสอบเชิงกลยุทธ์
- ๗) การวางแผนในรายละเอียดและการปฏิบัติงานตรวจสอบ
- ๘) การรายงานและการปิดการตรวจสอบ
- ๙) ความมั่นใจในคุณภาพ
- ๑๐) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง

ผลการประเมิน พบว่า สำนักตรวจสอบภายในดำเนินการเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ดี โดยมีคะแนนผลการประเมินในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับ ๔ (คะแนนสูงสุด) ซึ่งในการดำเนินงานไม่พบปัญหา/อุปสรรคที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์แต่ประการใด

๘.๗ การประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน

การประเมินตนเองรายบุคคลของผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน ซึ่งใช้วิธีประเมินแบบ ๑๘๐ องศา คือ ผู้ตรวจสอบภายในประเมินตนเอง (Self-Assessment) และผู้บังคับบัญชาโดยตรงประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายใน (Supervisor Assessment)

ผลการประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ ดังนี้

(๑) ผลการประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ มีค่าเฉลี่ยรวมช่องว่างการปฏิบัติงาน เท่ากับ ๐.๑๗ หมายถึง ระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่จริงสูงกว่าระดับสมรรถนะที่

คาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินปี ๒๕๖๓ (ค่าเฉลี่ย ๐.๐๕) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์เดียวกัน (ระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่จริงสูงกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง)

(๒) ระดับช่องว่างการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตรวจสอบภายใน จำนวนร้อยละ ๕๔.๖๙ ไม่มีช่องว่างการปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบภายใน จำนวนร้อยละ ๔๕.๓๑ มีช่องว่างการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (-๑.๐๐ ถึง -๐.๒๐) อยู่ในเกณฑ์ยังคงต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนาใน ๕ ประเด็นหลัก คือ การเตรียมการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการให้คำแนะนำปรึกษา

๙. ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

๙.๑ รายงานความเป็นอิสระในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ และกฎบัตรสำนักตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔

สำนักตรวจสอบภายในมีบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น ๙๘ อัตรา (สถานะ ณ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔) ซึ่งบุคลากรสำนักตรวจสอบภายในทุกคนได้รายงานการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๔ ผ่านระบบ Google Docs โดยใช้ E-mail ปณท ของแต่ละคนในการ Log - In เพื่อยืนยันตัวตนในการรายงานฯ ผลปรากฏว่าบุคลากรสำนักตรวจสอบภายในทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ สรุปลได้ ดังนี้

๙.๑.๑ การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ ไม่พบเหตุที่อาจถูกบั่นทอนหรือข้อจำกัดใดที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบหรือบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมแต่อย่างใด มีการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในที่มีหลักเกณฑ์อันควรประพฤติของผู้ตรวจสอบภายในซึ่งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม และหลักวิชาชีพที่เหมาะสมประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความเที่ยงธรรม (Objectivity) การรักษาความลับ (Confidentiality) และความสามารถในหน้าที่ (Competency) และสอดคล้องตามกฎบัตรของสำนักตรวจสอบภายใน ปณท ปี ๒๕๖๔

๙.๑.๒ การรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรมจากการปฏิบัติงานตรวจสอบหรือให้คำแนะนำปรึกษา พบว่า

(๑) บุคลากรสำนักตรวจสอบภายในไม่รับของขวัญ หรือผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบใดจากพนักงานหรือบุคคลภายนอกที่จะทำให้เกิดหรือก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ

(๒) ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม

ก. ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ไม่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบในงานหรือหน่วยงานที่ตนเองเคยรับผิดชอบมาก่อนในปีที่ผ่านมา

ข. ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบในหน่วยงานที่ตนเองมีคู่สมรส บิดา มารดา บุตร หรือบุตรบุญธรรม และหรือญาติสนิทปฏิบัติงานหรือเป็นผู้บริหารอยู่ในหน่วยงานนั้น

ค. การปฏิบัติหน้าที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทาง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้งการกระทำใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระ เที่ยงธรรม

ง. การรายงานหรือเปิดเผยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ถ้าหากละเว้นหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ ไม่พบเหตุที่อาจถูกบั่นทอนหรือข้อจำกัดใดที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบหรือบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมแต่อย่างใด

๙.๒ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔

สำนักตรวจสอบภายในมีการพิจารณาสับเปลี่ยนผู้ตรวจสอบภายในอย่างน้อยทุก ๓ ปี หรือตามความเหมาะสม รวมทั้งมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบภายในสับเปลี่ยนหมุนเวียนการเข้าตรวจสอบที่ทำการในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง (ปน.) สำนักงานไปรษณีย์เขต (ปข.) ไม่ให้ซ้ำกับการเข้าตรวจสอบครั้งก่อน เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานในรูปแบบและแนวทาง ดังนี้

๙.๒.๑ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานภายในฝ่ายงาน

(๑) การหมุนเวียนงานภายในสายงานตรวจสอบ จำนวน ๖๔๐ แห่ง

(๒) การหมุนเวียนงานข้ามสายงานตรวจสอบ จำนวน ๑๕๕ แห่ง

๙๐.๒.๒ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานข้ามฝ่ายงาน จำนวน ๑๕ แห่ง

การปฏิเสธข้อเรียกร้อง (Disclaimer)

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดย สำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูล และประโยชน์สำหรับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) โดยเฉพาะเท่านั้น ปณท ขอสงวนสิทธิ์ทั้งหลาย ในรายงานฉบับนี้ โดยห้ามบุคคลอื่นใดที่ไม่ได้รับอนุญาตจาก ปณท นำรายงานฉบับนี้ไปใช้ไม่ว่าทั้งหมดหรือ แต่บางส่วนก็ตาม ไม่ว่าด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ โดยเปิดเผยในรูปแบบใดๆ ก็ตาม การจัดทำสำเนา การแจกจ่าย เผยแพร่ หรือถือเอาประโยชน์ในทางอื่นใดในรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้ ปณท ขอปฏิเสธโดยแจ้งชัดต่อการเรียกร้อง ให้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากบุคคลที่สามที่มีการนำเนื้อหาของรายงานฉบับนี้ไปใช้

ข้อจำกัดการใช้รายงาน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อใช้ในการภายในสำหรับสำนักตรวจสอบ ภายใน ผู้รับการตรวจ คณะผู้บริหาร และคณะกรรมการ ปณท เท่านั้น และไม่อนุญาตให้นำรายงานฉบับนี้ ไปใช้อ้างอิงเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ระบุไว้ข้างต้น และการอ้างอิงรายงานฉบับนี้โดยปราศจาก ความยินยอมจาก ปณท และทำให้ ปณท ได้รับความเสียหาย ถือเป็นความผิดตามกฎหมาย
