



รายงานผลการดำเนินงาน
ของสำนักตรวจสอบภายในประจำปี 2565

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำนำ

การตรวจสอบภายใน เป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในขององค์กร เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมในการสร้างความเชื่อมั่นและให้คำแนะนำปรึกษา มีการดำเนินงานอย่างเป็นอิสระและเป็นกลาง มีการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหาร เพื่อช่วยปรับปรุงการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

รายงานผลการดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของสำนักตรวจสอบภายใน ที่ได้ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน และแผนการตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกฎบัตรของสำนักตรวจสอบภายใน การดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายใน ในปี 2565 ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากฝ่ายบริหาร หน่วยรับตรวจ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกหน่วยงาน ทำให้การตรวจสอบภายในบรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

สำนักตรวจสอบภายใน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สารบัญ

	หน้า
1. บทบาทของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	1
1.1 วิสัยทัศน์ (Vision)	1
1.2 พันธกิจ (Mission)	1
1.3 วัตถุประสงค์	2
1.4 ขอบเขตการปฏิบัติงาน	2
2. คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	4
3. โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	5
4. หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	6
5. อัตรากำลังปฏิบัติงานจริงของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	8
6. งบประมาณประจำปี 2565	9
7. ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2565	10
7.1 แผนการตรวจสอบภายในประจำปี 2565	10
7.1.1 แผนการตรวจสอบกระบวนการหลัก (การตรวจสอบด้านการปฏิบัติการ)	10
7.1.1.1 แผนการตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง (ปน.1 - 2) และสำนักงานศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง (ศน.)	10
7.1.1.2 แผนการตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง (ปน.3 - 4) และสำนักงานศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง (ศน.)	12
7.1.1.3 แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 (ภป.1)	12
7.1.1.4 แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 (ภป.2)	15
7.1.2 แผนงานตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน	15
7.1.2.1 การตรวจสอบด้านการอำนวยการ	15
7.1.2.2 การตรวจสอบด้านธุรกิจองค์กร	18
7.1.2.3 การตรวจสอบด้านบริการจัดการองค์กร	18
7.1.2.4 การตรวจสอบด้านระบบบริการไปรษณีย์	20
7.1.2.5 การตรวจสอบด้านการเงินและบัญชี	22
7.1.2.6 การตรวจสอบด้านบุคคล	24
7.1.2.7 การตรวจสอบด้านเทคโนโลยี	25
7.1.2.8 การตรวจสอบตามนโยบายหรือกฎเกณฑ์ภายนอก	28
7.1.2.9 การตรวจสอบตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers)	29
7.1.2.10 แผนงานตรวจสอบเฉพาะกิจ	37
7.1.3 แผนการให้บริการคำปรึกษา	39

7.1.3.1	แผนงานเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าที่ ทำการไปรษณีย์(Head Postmaster)	39
7.1.3.2	แผนงานให้ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด)	39
7.1.3.3	การให้บริการคำแนะนำปรึกษาเรื่องที่ต้องตรวจสอบ และอื่นๆ	40
7.2	การพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	41
7.2.1	การทบทวน Skill Matrix ของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท	41
7.2.2	การพัฒนาและการรักษาบุคลากรด้านการตรวจสอบภายใน	41
7.2.3	การปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบ ของคณะทำงานประเมินคุณภาพงานตรวจสอบ ปี 2564	41
7.2.4	การประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน (Self Assessment Report : SAR)	42
7.2.5	การประเมินการประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ จากภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกรมบัญชีกลาง	42
7.2.6	การพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมภายในและภายนอกบุคคล	42
7.2.7	สร้างเครื่องมือหรือพัฒนาแนวทางการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง (Continuous - Auditing) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics)	42
7.2.8	การบริหารจัดการความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน	43
7.2.9	การเพิ่มมูลค่าและหรือยกระดับการปฏิบัติงานของ ปณท	43
7.2.10	การทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบ	44
7.3	การบริหารทรัพยากรบุคคล	45
7.3.1	แผนอัตรากำลังและสรรหาบุคลากร	45
7.3.2	แผนสืบทอดตำแหน่ง	46
7.3.3	แผนการพัฒนาบุคลากร	47
8.	การรักษาคุณภาพงานตรวจสอบ	49
8.1	การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน	49
8.2	การประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบที่มีต่อผลงานของ สำนักตรวจสอบภายใน	49
8.3	การประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบ	49
8.4	การประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ	50
8.5	การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร	50
8.6	การประเมินตนเองของหน่วยตรวจสอบภายใน	52
8.7	การประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน	53
9.	ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน	54
	รายงานความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ และกฎบัตร สำนักตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565	54

1. 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. 2561 หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุงปี 2555 ตลอดจนมีการเผยแพร่กฎบัตรของสำนักตรวจสอบภายใน เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ใน ปณท มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน ตลอดจนประโยชน์ที่ ปณท จะได้รับจากการตรวจสอบภายใน

1.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

“พัฒนางานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร”

1.2 พันธกิจ (Mission)

1.2.1 บริการให้ความเชื่อมั่น ด้วยความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด โดยแบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้ และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงินและการปฏิบัติงาน
2. สอบทานการดำเนินงานหรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพประหยัด
3. สอบทานระบบงานที่มีผลกระทบสำคัญต่อการดำเนินงานและการรายงานว่าได้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. สอบทานการประเมินความเหมาะสมและประสิทธิผลเกี่ยวกับจรรยาบรรณสำหรับผู้บริหารและพนักงานของ ปณท รวมทั้งสอบทานการบริหารความเสี่ยง
5. สอบทานความเหมาะสมของการเก็บรักษาสินทรัพย์ และทดสอบความมีอยู่จริงของสินทรัพย์นั้น
6. ประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

1.2.2 บริการให้คำแนะนำปรึกษา แก่บุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

1.2.3 พัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ด้วยการพัฒนาศักยภาพให้มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบเชิงรุก และปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตรวจสอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.3 วัตถุประสงค์

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

- 1.3.1 เพื่อความมั่นใจในความถูกต้องครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน การบัญชี การเงิน การดำเนินงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง บัญชีสั่งการ นโยบาย ภารกิจ อย่างถูกต้องเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- 1.3.2 เพื่อตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมและความเพียงพอของมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการควบคุมทางการเงิน การบัญชี การปฏิบัติงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนำมาใช้ปฏิบัติจริงได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของหน่วยรับตรวจ
- 1.3.3 เพื่อให้ ปณท ได้มีเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการควบคุมภายในให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมการตรวจสอบ โดยมุ่งหมายที่จะให้หน่วยตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทุกระดับสามารถดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยไม่มีความเสี่ยงมากเกินไป
- 1.3.4 เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยรับตรวจมีการจัดวางระบบการควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และภารกิจของ ปณท
- 1.3.5 เพื่อปกป้องรักษาสินทรัพย์ และส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และรักษาผลประโยชน์ของ ปณท
- 1.3.6 เพื่อยกระดับมาตรฐานการตรวจสอบภายในของ ปณท ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับระเบียบและมาตรฐานตามที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด
- 1.3.7 เพื่อช่วยให้หน่วยรับตรวจสามารถประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง กระบวนการควบคุม และกระบวนการกำกับดูแล ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

1.4 ขอบเขตการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย การพิจารณากระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม การกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ปณท และบริษัทในเครือ ที่ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีขึ้น และดำเนินการอยู่มีความเพียงพอ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้บริหารและหน่วยงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า

- 1.4.1 มีการกำหนดและการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- 1.4.2 ข้อมูลทางการเงิน การบริหาร และการดำเนินงานที่สำคัญมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา
- 1.4.3 ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ คณะรัฐมนตรี นโยบายและสัญญาที่เกี่ยวข้อง
- 1.4.4 มีการดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- 1.4.5 การดำเนินงานและแผนงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด
- 1.4.6 สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดของ ปณท และบริษัทในเครือ มีกระบวนการควบคุมที่มีคุณภาพ และมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 1.4.7 ให้ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้ดี
- 1.4.8 มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ปณท และบริษัทในเครือ ตามความเหมาะสม

2. คณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565



ดร.เสรี นนทสุติ
ประธานกรรมการ



ศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์
กรรมการ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมชาย ศุภธาดา
กรรมการ

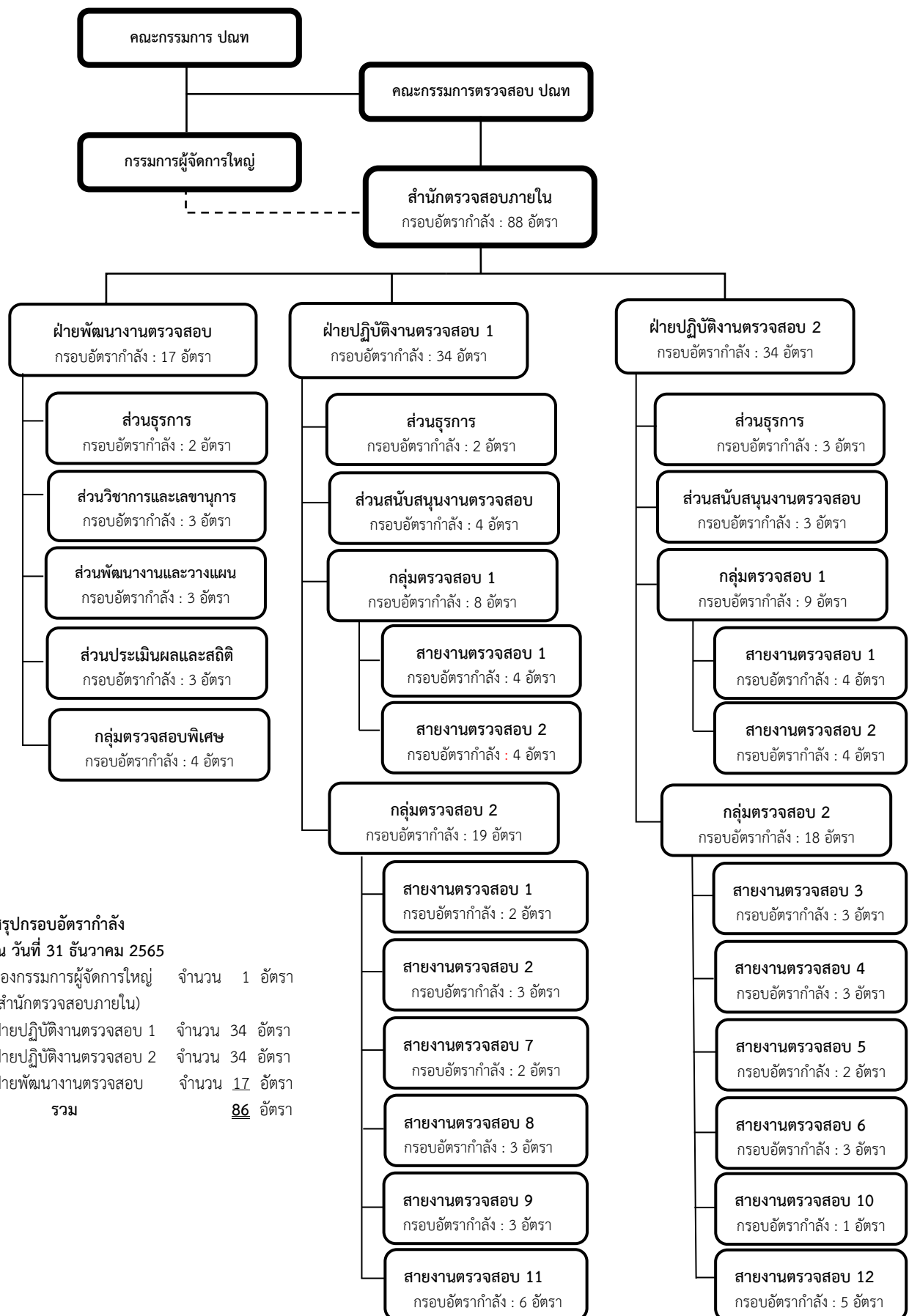


นายประเวช ยาวะโนภาส
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (สำนักตรวจสอบภายใน)
เลขานุการ
(ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 10 เมษายน 2563 ถึง 10 กันยายน 2565)



นายจิต การเดช
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (สำนักตรวจสอบภายใน)
เลขานุการ
(ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน)

3. โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



4. 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 5 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 1 (пт.1)

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

รับผิดชอบในการตรวจสอบฝ่าย/สำนักงาน และที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 1 สำนักงานไปรษณีย์เขต 2 สำนักงานไปรษณีย์เขต 7 สำนักงานไปรษณีย์เขต 8 สำนักงานไปรษณีย์เขต 9 และสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง 1-2

ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 2 (ปต.2)

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา บริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงาน และขอบเขตของงาน รวมทั้งบริการให้ความเชื่อมั่นด้วยการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระ ในกระบวนการกำกับดูแล การจัดการความเสี่ยง และการควบคุม การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน และการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของสินทรัพย์ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสัญญา โดยปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพ และยึดผู้ประกอบวิชาชีพ ประเพณีของการตรวจสอบครอบคลุมการตรวจสอบการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรวจสอบทางการเงิน และการตรวจสอบระบบสารสนเทศ (เฉพาะการตรวจสอบการควบคุมทั่วไป) ดำเนินงานตามกระบวนการตรวจสอบ จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานและจัดทำผลการดำเนินงานประจำปี ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

รับผิดชอบในการตรวจสอบฝ่าย/สำนักงาน และสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 สำนักงานไปรษณีย์เขต 4 สำนักงานไปรษณีย์เขต 5 สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 สำนักงานไปรษณีย์เขต 10 และสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง 3-4

5. อัตราากำลังปฏิบัติงานจริงของสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ประกอบด้วย

รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (สำนักตรวจสอบภายใน)	จำนวน	1	คน
ฝ่ายพัฒนางานตรวจสอบ (พต.)			
ผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	1	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	1	คน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบพิเศษ (ระดับ 8)	จำนวน	1	คน
หัวหน้าส่วน (ระดับ 8)	จำนวน	3	คน
ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ	จำนวน	3	คน
พนักงาน	จำนวน	8	คน
ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 1 (ปต.1)			
ผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	-	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	1	คน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ (ระดับ 9)	จำนวน	-	คน
หัวหน้าส่วน (ระดับ 8)	จำนวน	1	คน
หัวหน้าสายงานตรวจสอบ (ระดับ 8)	จำนวน	8	คน
ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ	จำนวน	19	คน
พนักงาน	จำนวน	5	คน
ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 2 (ปต.2)			
ผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	-	คน
ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	1	คน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ (ระดับ 9)	จำนวน	2	คน
หัวหน้าส่วน (ระดับ 8)	จำนวน	2	คน
หัวหน้าสายงานตรวจสอบ (ระดับ 8)	จำนวน	6	คน
ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ	จำนวน	19	คน
พนักงาน	จำนวน	4	คน
รวม อัตรากำลังปฏิบัติงานจริงของสำนักตรวจสอบภายใน	จำนวน	<u>86</u>	คน

สถานะ : 31 ธันวาคม 2565

6. งบประมาณ ประจำปี 2565

รายการงบประมาณที่ได้รับอนุมัติเปรียบเทียบกับรายจ่ายจริง ในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน
ประจำปี 2565

ประเภท	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ต้นปี (1)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ เพิ่ม/(ลด) ระหว่างปี (2)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ทั้งปี (3)	รายจ่ายจริง (4)	ผลต่าง (3) - (4)
ค่าใช้จ่ายตอบแทนแรงงาน (ค่าล่วงเวลา)	444,000.00	(130,000.00)	314,000.00	274,052.50	39,947.50
ค่าใช้จ่ายสวัสดิการ	919,500.00	37,500.00	957,000.00	960,321.48	(3,321.48)
ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและ ฝึกอบรมบุคลากร	300,000.00	(10,000.00)	290,000.00	195,501.91	94,498.09
ค่าเช่า	176,000.00	(2,500.00)	173,500.00	118,263.60	55,236.40
ค่าเผยแพร่และส่งเสริมฯ	-	9,660.00	9,660.00	9,020.00	640.00
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	285,000.00	(5,000.00)	280,000.00	240,482.38	39,517.62
ค่าใช้จ่ายดำเนินงานอื่น	7,350,000.00	6,519,200.00	13,869,200.00	6,797,413.46	7,071,786.54
รวมทั้งสิ้น	9,474,500.00	6,418,860.00	15,893,360.00	8,595,055.33	7,298,304.67

รายการงบประมาณที่ได้รับอนุมัติเปรียบเทียบกับรายจ่ายจริง แยกรายละเอียดตามฝ่ายต่าง ๆ
ประจำปี 2565

ประเภท	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ต้นปี (1)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ เพิ่ม/(ลด) ระหว่างปี (2)	งบประมาณ ที่ได้รับอนุมัติ ทั้งปี (3)	รายจ่าย จริง (4)	ผลต่าง (3)- (4)
ฝ่ายพัฒนางาน ตรวจสอบ (พต.)	2,482,000.00	(33,080.00)	2,448,920.00	471,299.37	1,977,620.63
ฝ่ายปฏิบัติงาน ตรวจสอบ 1 (ปต.1)	3,415,000.00	6,373,840.00	9,788,840.00	4,569,573.78	5,219,266.22
ฝ่ายปฏิบัติงาน ตรวจสอบ 2 (ปต.2)	3,577,500.00	78,100.00	3,655,600.00	3,554,182.18	101,417.82
รวมทั้งสิ้น	9,474,500.00	6,418,860.00	15,893,360.00	8,595,055.33	7,298,304.67

7. ผลการดำเนินงานประจำปี 2565

สำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) มีการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานและการตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 จำนวน 3 แผนหลัก 40 แผนงานย่อย เป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 100 ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 99.81 ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 0.19 เนื่องจากที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) ไม่สามารถส่งมอบงานงวดที่ 4 ได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด และได้ขอขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญา ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้ากว่าแผนงานที่กำหนด จำนวน 3 แผนงาน ได้แก่ แผนงานตรวจสอบการบริหารแผนงานโครงการ แผนงานตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) และแผนงานตรวจสอบการเงินและบัญชี (กระบวนการบัญชีและทรัพย์สิน) ซึ่งจะได้เร่งรัดให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ต่อไป สรุปผลการดำเนินงานได้ ดังนี้

7.1 แผนการตรวจสอบภายในประจำปี 2565

7.1.1 แผนการตรวจสอบกระบวนการหลัก (การตรวจสอบด้านการปฏิบัติการ)

7.1.1.1 แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง 1 – 2 (ปน.1 และ ปน.2) และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง (ศน.) ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2566 หน่วยรับตรวจทั้งสิ้น 151 หน่วยงาน ตรวจสอบตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2566 แล้วเสร็จจำนวน 151 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการตรวจสอบ พบว่า มีหน่วยรับตรวจที่ถือปฏิบัติเป็นไปตามข้อบังคับระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 132 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 87.42 และมีหน่วยงานที่ปฏิบัติคลาดเคลื่อนไปจากข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 19 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 12.58 ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนดแล้ว สำหรับข้อตรวจพบที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะไว้มีดังนี้

- 1) การเปิด – ปิดตู้/ห้องนิรภัย ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - การตรวจนับเงินสดในตู้นิรภัยคงเหลือต่ำกว่ายอดเงินสดในใบพิสูจน์ยอดประจำวัน (บพ-01.1)/E309
 - เงินยืมสำหรับทอนผู้ใช้บริการตรวจนับได้ต่ำกว่ายอดเงินในรายงานเงินยืมทรองจ่ายธนาณัติ (E309)
 - การแจกแจงจำนวนธนบัตรและเหรียญใน E309 ไม่ตรงกับที่ตรวจนับได้จริง
 - การนำเงินสดสำหรับทอนไม่เก็บในตู้นิรภัยประจำที่ทำการ
- 2) ตราไปรษณียากร (ชุด)/สิ่งสะสม และตราไปรษณียากร (ปลีก) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น ตราไปรษณียากร/สิ่งสะสม จำหน่ายแล้ว แต่ไม่ส่งเงินเข้าระบบ CA POS
- 3) สินค้าไปรษณีย์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - สินค้าไปรษณีย์ตรวจนับได้สูงกว่ายอดที่ปรากฏในรายงานสินค้า/ตราไปรษณียากรคงเหลือประจำวัน (I118)
 - ไม่พบเอกสารการโอนสินค้า การรับโอน และการส่งคืนตราไปรษณียากร
- 4) การรับชำระค่าบริการ/สินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่

- พบการชำระเงินมียอดต่ำกว่ารายงานสรุปการรับชำระด้วยบัตรเครดิต (E555)
 - ใบบันทึกการให้บริการ (Sales Slip EDC) และใบสรุปการขายประจำวัน (Summary Report) เก็บไว้ไม่ครบทุกรายการ
 - ไม่พบการพิมพ์รายงานการรับชำระค่าสินค้าไปรษณีย์และบริการไปรษณีย์ด้วย QR Payment (Sales Transaction) เก็บไว้เป็นหลักฐาน
 - ไม่พบการส่งมอบใบบันทึกการให้บริการ (Sale Slip EDC) และใบสรุปการขายประจำวัน (Summary Report) ผ่านสมุดรับส่งเงินภายในที่ทำการ (ป.192)
 - ไม่พบการจัดเก็บสำเนาใบรับเงิน (ระบุชื่อ-ที่อยู่ลูกค้า) แนบไว้เป็นหลักฐาน
- 5) การนำจ่าย ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- พบการนำส่งเงินของไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ต้องภาษีอากร เข้าระบบ CA POS ล่าช้า
 - เจ้าหน้าที่ลงวันเดือนปีที่รับไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ต้องภาษีอากรแทนผู้รับในบัญชีจ่ายและเก็บค่าอากรไปรษณีย์ภัณฑ์/พัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศ (ป.198)
- 6) การจำหน่ายรอยประทับไปรษณียากร (LABEL) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- พบการนำรอยประทับไปรษณียากรดวงอื่นที่มีหมายเลข Transaction (TR) และลำดับที่ Label ของรอยประทับไปรษณียากรไม่ตรงกับรายละเอียดของรอยประทับไปรษณียากรที่ยกเลิกมาฉีกในรายงาน E491 แทน
 - ไม่พบรอยประทับไปรษณียากร (Label) ที่ยกเลิกตามรายงาน E491
- 7) บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น พบหน่วยงานค้างชำระค่าบริการรับชำระค่าฝากส่งเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน)
- 8) การซื้อและการจ้างพัสดุดังประเภทของหัวหน้าที่ทำการ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- ไม่พบจัดทำบัญชีควบคุมวัสดุประจำที่ทำการ
 - ไม่ลงรายละเอียดการควบคุมการเบิก-จ่าย และยอดคงเหลือวัสดุสิ้นเปลือง
 - ไม่พบสำเนาบัญชีสรุปรายงานการซื้อและการจ้าง รายงาน ปน./ปข. ต้นสังกัด ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

การติดตามผลการตรวจสอบ ในปี 2566 มีการติดตามผลการตรวจสอบหน่วยรับตรวจ จำนวน 19 หน่วยงาน เป็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูง จำนวน 12 หน่วยงาน และความเสี่ยงปานกลาง จำนวน 7 หน่วยงาน สำหรับหน่วยรับตรวจที่มีการติดตามผลการตรวจสอบมีหน่วยงานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วจำนวน 19 หน่วยงาน

7.1.1.2 แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปราชญ์นครหลวง 3 – 4 (ปน.3 และ ปน.4) และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศูนย์ปราชญ์นครหลวง (ศน.) ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ม.ค. – ธ.ค. 2565 หน่วยรับตรวจทั้งสิ้น จำนวน 117 แห่ง โดยมีการปรับลดหน่วยรับตรวจ จำนวน 1 แห่ง คงเหลือหน่วยรับตรวจ จำนวน 116 แห่ง ในเดือน ม.ค. – ต.ค. 2565 ได้ดำเนินการตรวจสอบ แล้วเสร็จ จำนวน 116 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด **สรุปผลการตรวจสอบได้ ดังนี้**

- 1) การเปิด-ปิดห้อง/ตู้รับฝากเงินไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น การจัดทำ รายงานการแต่งตั้งหรือเปลี่ยนแปลงกรรมการเก็บรักษาเงิน (ป.193) ไม่ เป็นปัจจุบัน
- 2) ตราไปรษณียากรและสิ่งสะสม ไม่พบเป็นเงินมูลค่าสูง
- 3) สินค้าไปรษณีย์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่ สินค้าไปรษณีย์ จำหน่ายแล้วแต่ไม่ส่งเงินเข้าระบบ CA POS
- 4) การให้บริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) - พบการนำส่งเงินของบริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) เข้าระบบ CA POS ล่าช้า
- 5) การบริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ พบหน่วยงานค้างชำระค่าบริการ รับชำระค่าฝากส่งเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน)
- 6) การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น มีการใช้ User ระบบงาน TND ของผู้เกษียณอายุ เป็นผู้จัดทำบัญชีนำจ่าย และบันทึกผลการนำจ่าย รวมทั้งการบันทึกผลการนำจ่ายสลากกินแบ่ง รัฐบาล

7.1.1.3 แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 1 (ภป.1) ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2566 หน่วยรับตรวจทั้งสิ้น 586 หน่วยงาน ตรวจสอบ ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2566 แล้วเสร็จจำนวน 586 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการตรวจสอบ พบว่า มีหน่วยรับตรวจที่ถือปฏิบัติเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 442 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 75.43 และมีหน่วยงาน ที่ปฏิบัติคลาดเคลื่อนไปจากข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 144 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 24.57 ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนดแล้ว สำหรับ ข้อตรวจพบที่ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้มีดังนี้

- 1) การเปิด - ปิดตู้/ห้องรับฝากเงิน ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น การตรวจนับเงินสดคงเหลือในตู้รับฝากเงินคงเหลือต่ำกว่ายอดเงินสดในใบ พิสูจน์ยอดประจำวัน (บพ-01.1)/E309
- 2) ตราไปรษณียากร (ชุด)/สิ่งสะสม และตราไปรษณียากร (ปลีก) ไม่ปฏิบัติตาม วิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถนำเอกสารเกี่ยวกับการทำรายการโอน/ ส่งคืนมีการจัดเก็บมาแสดงได้
 - ตราไปรษณียากร/สิ่งสะสม จำหน่ายแล้วแต่ไม่ส่งเงินเข้าระบบ CA POS
- 3) สินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ด ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่

- สินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ด จำหน่ายแล้วแต่ไม่ส่งเงินเข้าระบบ CA POS
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถนำเอกสารเกี่ยวกับการทำรายการโอน/ส่งคืนมีการจัดเก็บมาแสดงได้
- 4) สินค้าไปรษณีย์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- สินค้าไปรษณีย์ จำหน่ายแล้วแต่ไม่ส่งเงินเข้าระบบ CA POS
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถนำเอกสารเกี่ยวกับการทำรายการโอน/ส่งคืนมีการจัดเก็บมาแสดงได้
- 5) การรับชำระค่าบริการ/สินค้าด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- ไม่พบหลักฐานการรับชำระด้วยการสแกน QR Code ผ่านเครื่อง EDC
 - ไม่พบยอดการชำระเงินด้วย QR Payment/Wallet@Post
 - พบการชำระเงินมียอดต่ำกว่ารายงานสรุปการรับชำระด้วยบัตรเครดิต (E555)
 - พบการส่งเงินข้ามวันทำการ
- 6) การให้บริการจัดส่งพัสดุด่วนเพื่อธุรกิจ e-Commerce (บริการ E-Parcel) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น ไม่พบหลักฐานการนำส่งเงินของบริการจัดส่งพัสดุด่วนเพื่อธุรกิจ e-Commerce (บริการ E-Parcel)
- 7) การให้บริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- ไม่พบหลักฐานการนำส่งเงินของบริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD)
 - พบการนำส่งเงินของบริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) เข้าระบบ CA POS ล่าช้า
 - การนำจ่ายไม่เป็นไปตามมาตรฐานการนำจ่าย (SLA)
- 8) การนำจ่าย ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- พบไปรษณีย์ภัณฑ์ตกค้างการนำจ่ายอยู่ภายในที่ทำการเป็นจำนวนมาก
 - ไม่พบหลักฐานการนำส่งเงินค่าไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ต้องภาษีอากร เข้าระบบ CA POS
 - พบการนำส่งเงินของไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศที่ต้องภาษีอากร เข้าระบบ CA POS ล่าช้า
- 9) การจำหน่ายรอยประทับไปรษณียากร (Label) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น ไม่พบรอยประทับไปรษณียากรที่ยกเลิกฉีกในรายงาน E491 และหรือขอใช้เงินค่ารอยประทับ
- 10) การเบิกจ่ายค่ารับรองของที่ทำการ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
- ใบสำคัญจ่าย (บสค-60) ไม่ระบุวันที่ใบรับเงินและผู้รับเงินกับผู้รับรองเป็นบุคคลคนเดียวกัน

- การเบิกจ่ายค่ารับรองเกินสิทธิและอำนาจอนุมัติ
- 11) การจ่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น มีการใช้ User ระบบงาน TND ของผู้เกษียณอายุ เป็นผู้จัดทำบัญชีนำจ่ายและบันทึกผลการนำจ่าย รวมทั้งการบันทึกผลการนำจ่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล
- 12) บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - พบหน่วยงานค้างชำระค่าบริการรับชำระค่าฝากส่งเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน)
 - พบหน่วยงานเอกชน ค้างชำระค่าธรรมเนียมรายปีบริการฝากส่งเป็นเงินเชื่อ (รายเดือน)
 - ไม่พบเอกสารหลักฐานการวางหลักทรัพย์ค้ำประกันของบริษัทเอกชน
- 13) การตรวจสอบสิทธิเข้าใช้ระบบ CA POS ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น มีการใช้ Username เข้าใช้งานระบบ CA POS ในช่วงของพนักงานที่ได้ทำการลาป่วย/ลาพักผ่อนประจำปี
- 14) การบริหารจัดการศูนย์ไปรษณีย์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - รายการจัดจ้างมีการจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจ้างขนส่งสูงไปรษณีย์ไม่เป็นไปตามระเบียบที่ ปณท กำหนด
 - ไม่พบการจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจ้างขนส่งสูงไปรษณีย์ใหม่ ทำให้ข้อกำหนดเกี่ยวกับเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถไม่เป็นไปตามระเบียบที่ ปณท กำหนด
 - ไม่พบการจัดทำบันทึกรายงานการรับของประกวดราคา
 - ไม่พบเอกสารการตรวจสอบผู้เสนอราคาว่าเป็นผู้ทำงานของ ปณท หรือส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจอื่นมาก่อน รวมถึงการถูกต้องสิทธิการเป็นผู้ขนส่งสูงไปรษณีย์ของ ปณท
 - ไม่พบเอกสารการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่า เป็นผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกันหรือไม่
 - ไม่พบเอกสารการดำเนินการตามสัญญาฯ โดยผู้ขนส่งต้องจัดให้มีการอบรมพนักงานขับรถยนต์ในสังกัด เพื่อให้ความรู้ในการขับรถยนต์ก่อนวันเริ่มสัญญาจ้าง และในครั้งถัดไปอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
 - ระยะเวลาของการใช้งานรถยนต์ขนส่งของผู้รับจ้างเกินกว่า 5 ปี ซึ่งไม่เป็นไปตามสัญญาที่ ปณท กำหนด
 - ไม่พบการดำเนินการสอบทานความถูกต้องของหนังสือค้ำประกันไปยังธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกัน

การติดตามผลการตรวจสอบ ในปี 2566 มีการติดตามผลการตรวจสอบหน่วยรับตรวจจำนวน 144 หน่วยงาน เป็นข้อตรวจพบที่มีความเสี่ยงสูงมาก จำนวน 2 หน่วยงาน ความเสี่ยงสูงจำนวน 68 หน่วยงาน และความเสี่ยงปานกลาง จำนวน 74 หน่วยงาน สำหรับหน่วยรับตรวจที่มีการติดตามผลการตรวจสอบมีหน่วยงานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วจำนวน 143 หน่วยงาน และต้องดำเนินการติดตามผลการตรวจสอบจำนวน 1 หน่วยงาน

7.1.1.4 แผนงานตรวจสอบหน่วยงานในสังกัดด้านปฏิบัติการภูมิภาค 2 (ภป.2)

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2565 หน่วยรับตรวจทั้งสิ้น 645 หน่วยงาน ตรวจสอบตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2565 แล้วเสร็จจำนวน 645 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการตรวจสอบ พบว่า มีหน่วยรับตรวจที่ถือปฏิบัติเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 455 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 70.54 และมีหน่วยงานที่ปฏิบัติคลาดเคลื่อนไปจากข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 190 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 29.46 ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่ระเบียบกำหนดแล้ว สำหรับข้อตรวจพบที่ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้มีดังนี้

- 1) การเปิด - ปิดตู้/ห้องนิรภัย ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด เช่น การตรวจนับเงินสดคงเหลือในตู้นิรภัยคงเหลือต่ำกว่ายอดเงินสดในใบพิสูจน์ยอดประจำวัน (บพ-01.1)/E309
- 2) ตราไปรษณียากรและสิ่งสะสม มียอดคงเหลือคลาดเคลื่อนต่ำกว่ารายงานสินค้า/ตราไปรษณียากรคงเหลือประจำวัน (I118)
- 3) สินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ด ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - สินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ด จำหน่ายแล้วแต่ไม่ส่งเงินเข้าระบบ CA POS
 - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถนำเอกสารเกี่ยวกับการทำรายการโอน/ส่งคืน มีการจัดเก็บมาแสดงได้
- 4) สินค้าไปรษณีย์ ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ยอดคงเหลือคลาดเคลื่อนต่ำกว่ารายงานสินค้า/ตราไปรษณียากรคงเหลือประจำวัน (I118)
- 5) การให้บริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - นำส่งเงินล่าช้า
 - นำเงินเข้าระบบ New CA POS
- 6) การบริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ มีการค้างชำระค่าบริการ เป็นเงินมูลค่าสูง
- 7) การจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ไม่ปฏิบัติตามวิธีที่ ปณท กำหนด ได้แก่
 - จัดทำหนังสือมอบอำนาจรับสลากกินแบ่งรัฐบาลไม่เป็นไปตามที่ ปณท กำหนด
 - บันทึกผลการจ่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในระบบ TND ไม่ถูกต้องตามที่ ปณท กำหนด

7.1.2 แผนการตรวจสอบกระบวนการงานสนับสนุน

7.1.2.1 การตรวจสอบด้านการอำนวยการ

1) **แผนงานตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง** ตามแผนการตรวจสอบภายในประจำปี 2565 ได้กำหนดแผนงานตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง ปี 2565 ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2565 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายก่อสร้างและบำรุงรักษา (กร.) และ ฝ่ายจัดหาและพัสดุ

(จท.) ได้ดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด รวมทั้งสิ้น 2 หน่วยรับตรวจ ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้ หน่วยรับตรวจ ทั้ง 2 แห่ง มีรายการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ ปณท ฉบับที่ 295 ว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่เกี่ยวข้องกับพาณิชย์โดยตรง พ.ศ.2562 สำหรับขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง (Work Flow) เป็นไปตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

2) แผนงานตรวจสอบการบริหารแผนงานโครงการ ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2565 หน่วยรับตรวจ ฝ่ายบริหารลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ/โลจิสติกส์ (บล.) ฝ่ายการขายและการตลาดไปรษณีย์ด่วนพิเศษ/โลจิสติกส์ (ขล.) ฝ่ายพัฒนาโซลูชันดิจิทัล (พท.) ฝ่ายบริหารลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการไปรษณีย์ (ปป.) ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและการกำกับดูแล (กท.) และฝ่ายจัดระบบศูนย์ไปรษณีย์ (จศ.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด คงเหลืออีก จำนวน 3 หน่วยงาน เนื่องจากอยู่ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) ร่วมกับที่ปรึกษา ได้แก่ ฝ่ายจัดระบบศูนย์ไปรษณีย์ (จศ.) ฝ่ายจัดหาและพัสดุ (จท.) ฝ่ายจัดระบบบริการธุรกิจไปรษณีย์ (รป.) สำหรับผลการตรวจสอบของหน่วยรับตรวจที่แล้วเสร็จมีดังนี้ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

- **แผนงานพัฒนาระบบงาน Fulfillment** รองรับการให้บริการลูกค้า e-Commerce ดำเนินงานโดย บล. เป้าหมายในการดำเนินการตามแผนงานฯ ปี 2565 คือ รายได้บริการ THP Fulfillment ไว้ไม่น้อยกว่า 15,000,000 ล้านบาท ซึ่งเป้าหมายรายได้เดือนตั้งแต่เดือนมกราคม - ตุลาคม 2565 กำหนดไว้ 11,304,000 บาท ผลการดำเนินงานมีรายได้ 14,583,745 บาท สูงกว่าเป้าหมายรายได้ที่กำหนดไว้ 4,911,745 บาท แต่ยังต่ำกว่าเป้าหมายประจำปี 15,000,000 ล้านบาท อยู่อีก 416,255 บาท สำหรับความคืบหน้าสถานะ ณ วันที่ 23 ม.ค. 2566 ผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม 2565 มีรายได้รวม 29,462,054.07 บาท สูงกว่าเป้าหมายรายได้ที่กำหนดไว้ 14,462,054.07 บาท (คิดเป็นร้อยละ 96.41)

- **แผนงานการให้บริการขนส่งสินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Cold Chain Express)** ดำเนินงานโดย ฝ่ายการขายและการตลาดไปรษณีย์ด่วนพิเศษ/โลจิสติกส์ เป้าหมายในการดำเนินการตามแผนงานฯ ปี 2565 คือ ต้องมีรายได้ 30,000,000 ล้านบาท ซึ่งเป้าหมายรายได้เดือนมกราคม-ตุลาคม 2565 กำหนดไว้ 20,790,000 บาท ผลการดำเนินงานมีรายได้ 22,800,000 บาท สูงกว่าเป้าหมายรายได้ที่กำหนดไว้ 1,290,000 บาท แต่ยังต่ำกว่าเป้าหมายประจำปี 30,000,000 ล้านบาท อยู่อีก 9,210,000 บาทสำหรับความคืบหน้าสถานะ ณ วันที่ 23 ม.ค. 2566 ผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม 2565 มีรายได้รวม 28,832,610 บาท สูงกว่าเป้าหมายรายได้ที่กำหนดไว้ 1,167,930 บาท (คิดเป็นร้อยละ 3.89)

- **แผนพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการวิเคราะห์ขั้นสูง (Big Data)** เป้าหมายในการดำเนินการตามแผนงานฯ ปี 2565 คือ กำหนดให้สามารถใช้ประโยชน์จากการดำเนินงานกรณีการใช้ประโยชน์ (use case) ทำให้ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 121 แห่ง ลดลงจากปี 2564 จำนวน 10% (Baseline ปี 2564 จำนวน 5.75 ล้านลิตร) ซึ่งสถานะการใช้น้ำมันตั้งแต่เดือนมกราคม - ตุลาคม 2565 จำนวน 3.39 ล้านลิตร ซึ่งลดลงกว่า ปี 2564

จำนวน 0.72 ล้านลิตร คิดเป็นร้อยละ 17.5% สำหรับความคืบหน้าสถานะ ณ วันที่ 23 ม.ค. 2566 การใช้ น้ำมันตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2565 จำนวน 4.65 ล้านลิตร ซึ่งลดลงกว่า ปี 2564 จำนวน 1.11 ล้านลิตร คิดเป็นร้อยละ 19.4%

- แผนพัฒนาระบบจัดการด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

(Total Document Handling : TDH) เป้าหมายในการดำเนินการตามแผนงานฯ ปี 2565 คือ ปณท ต้องมีลูกค้ายกระดับองค์กรใช้บริการ จำนวน 10 ราย ปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการระยะที่ 1 มีเวลาในการพัฒนาทั้งหมด 14 เดือน สามารถแบ่งความคืบหน้าของโครงการได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การออกแบบและพัฒนาระบบ ปัจจุบันมีความคืบหน้าที่ 21.32 % อยู่ระหว่างพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตน (e-KYC) ระบบ Digital Mailbox และระบบ e-Payment ส่วนที่ 2 การตลาดและการขาย มีความคืบหน้าอยู่ที่ 34 % อยู่ระหว่างกิจการค้าร่วม SBC กำลังออกแบบและสื่อสารด้านแบรนด์ (Brand Expression) รวมถึงโลโก้ Prompt Post ในรูปแบบภาษาไทย และจะนำเสนอต่อ ปณท

- แผนการพัฒนาขีดความสามารถระบบ CA POS (THP Core System)

เป้าหมายในการดำเนินการตามแผนงานฯ ปี 2565 คือ ต้นแบบระบบ POS (First Mile) โดยเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2565 ผู้รับจ้างขอเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์มาตรฐาน ยี่ห้อ Hypaship เป็นซอฟต์แวร์มาตรฐาน ยี่ห้อ Escher และ ปณท ได้ทำการสาธิตและทดสอบ POC ซอฟต์แวร์มาตรฐาน ยี่ห้อ Escher แล้ว ผลปรากฏว่ามีคะแนนสูงกว่า ซอฟต์แวร์ ยี่ห้อ Hypaship อยู่ 4.01 คะแนน จึงเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์หลักเป็น ยี่ห้อ Escher ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์เดิมของการดำเนินโครงการโดยไม่มี ผล ก ร ะ ท บ ต่อ ค่าใช้จ่ายและจะเป็นประโยชน์ต่อ ปณท และอยู่ระหว่าง ปณท พิจารณาแนวทางในการเจรจากับกิจการร่วมค้าเอ็กซ์เพรสเวิลด์ แทรคกิ้ง (EWT) เพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาด้วยความรอบคอบ และเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของ ปณท รวมทั้งต้องมีการกำกับดูแลการดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า และให้รายงานผลให้คณะกรรมการ ปณท ทราบต่อไป ซึ่งล่าช้ากว่าแผนการดำเนินงาน ปี 2565 (ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 40)

- แผนงานก่อสร้างศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพฯ (แห่งใหม่) โดยฝ่ายจัดระบบ

ศูนย์ไปรษณีย์ (จศ.) มีเป้าหมายในการดำเนินแผนงานฯ ปี 2565 คือ คัดเลือกที่ปรึกษาโครงการแล้วเสร็จ และที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาโครงการ (จัดทำเอกสารแผนงานโครงการ หนังสือเชิญชวนเอกชนร่วมลงทุน RFP TOR และร่างสัญญาเพื่อดำเนินโครงการในรูปแบบ PPP) ผลการตรวจสอบพบว่า ปัจจุบัน จศ. ยังอยู่ระหว่างพิจารณาทบทวนและกำหนดขอบเขตการดำเนินงานของที่ปรึกษา (TOR) ให้มีความเหมาะสมกับโครงการที่ ปณท จะดำเนินการ สำหรับขั้นตอนการคัดเลือกที่ปรึกษาโครงการ และการศึกษาวิเคราะห์โครงการของที่ปรึกษาเพื่อเตรียมโครงการนั้น จศ. ยังไม่ได้ดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว ซึ่งล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในปฏิทินการดำเนินงานปี 2565 (คิดเป็นร้อยละ 20 ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 80)

การติดตามผลการตรวจสอบ

- แผนการพัฒนาขีดความสามารถระบบ CA POS (THP Core System)

ปณท ได้ทำการเปรียบเทียบซอฟต์แวร์หลักที่ผู้รับจ้างขอเสนอเปลี่ยนแปลงแล้วพร้อมทั้งดำเนินการเจรจาทอรองกับกิจการร่วมค้า EWT ในการขอลดค่าจ้างจากเดิม 899,000,000 บาท คงเหลือเป็นเงิน 881,000,000 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) และรับค่าจ้างงวดที่ 1 จากเดิมร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา โดยส่วนที่เหลือจะรับพร้อมงวดที่ 2

- แผนงานก่อสร้างศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพฯ (แห่งใหม่) อยู่ระหว่างฝ่ายจัดระบบศูนย์ไปรษณีย์ (จศ.) ดำเนินการปรับแผนการดำเนินงาน

7.1.2.2 การตรวจสอบด้านธุรกิจองค์กร

1) แผนงานตรวจสอบบริษัทในเครือ (การจัดการคลังสินค้าน้ำยาล้างไต) ปี 2565 ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2565 หน่วยรับตรวจ บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

- ไม่พบเอกสารการรายงานค่าอุณหภูมิในการจัดเก็บน้ำยาล้างไตให้องค์การเภสัชกรรม (อภ.) เพื่อทราบเป็นรายเดือน ซึ่งไม่เป็นไปตามขอบเขตงาน ข้อ 4.4 ที่กำหนดให้ต้องรายงานค่าอุณหภูมิให้อภ. ทราบเป็นรายเดือน

- บริษัท สิงโตทองโลจิสติกส์ จำกัด ให้บริษัท เซฟโลจิสติกส์ จำกัด ขนส่งน้ำยาล้างไตมาส่งที่ศูนย์กระจายสินค้าพิษณุโลกและนครราชสีมา ซึ่งบริษัท เซฟโลจิสติกส์ จำกัด ไม่ใช่คู่สัญญาขนส่งของ ปณด

- ไม่พบหลักฐานแสดงการควบคุมการตรวจสอบสภาพรถยนต์ขนส่ง ตรวจสอบสารเสพติดและแอลกอฮอล์ของพนักงานขับรถที่นำจ่ายน้ำยาล้างไต และศูนย์กระจายสินค้าลำพูน นครราชสีมา พิษณุโลก และสุราษฎร์ธานี มีระดับอุณหภูมิที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้บนคำแนะนำข้างกล่องน้ำยาล้างไต

- ผู้ป่วยจำนวน 1 ราย ของศูนย์กระจายสินค้าพิษณุโลก แจ้งว่าไม่ได้ปฏิเสธการรับน้ำยาล้างไตแต่ผู้ป่วยรายนี้ไม่ได้รับการติดต่อจากผู้ขนส่งแต่อย่างใด

- ฝ่ายงบประมาณบัญชีและการเงิน (งบ.) ไม่มีระบบควบคุมการกระทบยอดรายการค่าขนส่งที่จะเรียกเก็บจาก อภ. กับรายการค่าจ้างขนส่งที่ต้องจ่ายให้ผู้รับจ้าง

การติดตามผลการตรวจสอบ อยู่ระหว่าง ปณด กำลังดำเนินการแก้ไขและจะรายงานผลให้ทราบภายในไตรมาสที่ 1/2566

7.1.2.3 การตรวจสอบด้านบริหารจัดการองค์กร

1) แผนงานตรวจสอบการบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามแผนการตรวจสอบภายในประจำปี 2565 ได้กำหนดแผนงานตรวจสอบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานประเมินระบบ ประจำปี 2565 ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2565 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คป.) การดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด

- สอบทานตัวชี้วัดผลสำเร็จของการจัดฝึกอบรม จำนวนผู้ได้รับการอบรมและผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ผลการตรวจสอบ จากการสอบถาม พบว่า คป. มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านความปลอดภัยฯ โดยมีแผนจัดฝึกอบรม จำนวน 10 หลักสูตร โดยสามารถดำเนินการจัดฝึกอบรมได้เป็นไปตามแผนฯ จำนวน 3 หลักสูตร ดำเนินการจัดฝึกอบรมได้

บางเขตพื้นที่ จำนวน 2 หลักสูตร และ ระวังการดำเนินงานจัดฝึกอบรม จำนวน 5 หลักสูตร **เนื่องด้วย** สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปี 2564 จนถึงปัจจุบัน

- การดำเนินงานเกี่ยวกับความปลอดภัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สภาพการทำงาน อันจะทำให้เกิดการประสบอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ หรือสุขภาพอนามัย อันเนื่องมาจากการทำงาน หรือ เกี่ยวกับการทำงาน

ผลการตรวจสอบ พื้นปูนในพื้นที่ปฏิบัติงานในบริเวณท่าขนถ่าย ชั้น 2 ของแผนกลำเลียงและขนส่งไปรษณีย์ ศป.ขอนแก่น เกิดการชำรุดเสียหาย โดยมีปริมาณความเข้มข้นของสารเคมีประเภท ฝุ่นรวม (Total Dust) และฝุ่นขนาดเล็กหายใจเข้าถึงระบบทางเดินหายใจส่วนปลาย (Respirable Dust) ฟุ้งกระจาย ปกคลุม เต็มพื้นที่ปฏิบัติงานบริเวณชั้น 2 ตามรายงานที่ได้รับจากนายสมโภชน์ ภาพพาท หัวหน้าแผนกธุรการ ศป.ขอนแก่น เบื้องต้น หน.ศป.ขอนแก่น ได้นำพัดลมขนาด 18 นิ้ว มาติดตั้งเพื่อถ่ายเทอากาศเพิ่มเติม และรดน้ำบริเวณพื้นที่ท่าขนถ่าย โดยสถานะปัจจุบันล่าสุด ณ เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 จากการสอบถาม เจ้าหน้าที่ของ ศป.ขอนแก่น นายสมโภชน์ ภาพพาท แจ้งว่า ปัญหาดังกล่าวฯ ที่ ศป.ขอนแก่น ยังไม่ได้รับการคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้ คณะผู้ตรวจสอบภายใน ปต.2 ได้แจ้งต่อ หน.ศป.ขอนแก่น และเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน ให้ทราบถึงข้อบกพร่องหรือการชำรุดเสียหายดังกล่าว ซึ่งอาจทำให้ลูกจ้าง/ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับอันตราย ต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ หรือสุขภาพอนามัย และต้องดำเนินการป้องกันอันตรายนั้นภายในขอบเขตที่รับผิดชอบ หรือได้รับมอบหมายทันทีที่ทราบ กรณีไม่อาจดำเนินการได้ ให้แจ้งผู้บริหาร (ผปข.4) หรือ ปณท.(คป.) เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า

2) แผนงานตรวจสอบการสื่อสารการตลาด ตามแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 ได้กำหนดแผนงานตรวจสอบการสื่อสารการตลาด ประจำปี 2565 ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - กันยายน 2565 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายสื่อสาร-การตลาด (สต.) การดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด

- **แผนงานการสื่อสารการตลาดของ ปณท ปี 2564** วัตถุประสงค์ของแผนงาน : สร้างการจดจำ ปณท ในการเป็นแบรนด์ในใจ (Top of Mind) ด้านผู้นำการขนส่ง และความเชื่อมโยงกับธุรกิจของลูกค้าด้วยบริการที่ครอบคลุม และพร้อมเป็นทางเลือกให้ลูกค้า (Brand Relevance) รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ปณท กับลูกค้าผ่านการสื่อสารการตลาด เพื่อให้เกิด Brand Engagement

(1) เป้าหมายการดำเนินงาน ปี 2564 - 2568 กำหนดเป้าหมายการสร้างรับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของ ปณท ไม่น้อยกว่า 25 ล้าน View&Engagement

(2) สอบทานผลการดำเนินงาน พบว่า สต. มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์และบริการของ ปณท โดยในรูปแบบออนไลน์ผ่านช่องทาง Facebook , Line OA @Thailandpost , จัดทำ Content ตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม 2564 จำนวนทั้งสิ้น 312 ชิ้นงาน โดยมีการเข้าถึงและการรับรู้ผลิตภัณฑ์และบริการของ ปณท ดังนี้

- การเข้าถึง จำนวน 49,703,324 ครั้ง
- จำนวนการคลิก จำนวน 42,883,139 ครั้ง
- ความรู้สึก/ความคิดเห็น/การแชร์ 884,238 ครั้ง

(3) การดำเนินงาน สต. สามารถสร้างการรับรู้ผลิตภัณฑ์ได้ 93,470,701 View&Engagement สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดร้อยละ 373% เนื่องจาก สต. มีการว่าจ้างซื้อสื่อบนช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เพจการตลาด เพจสำนักข่าว และ influencer (ผู้มีอิทธิพลทางความคิดของกลุ่มเป้าหมาย) พร้อม Boost Post เพื่อให้เข้าถึงเพจสำนักข่าว และ influencer (ผู้มีอิทธิพลทางความคิดของกลุ่มเป้าหมาย)

พร้อม Boost Post เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น โดยจะซื้อข่าวเพื่อกระตุ้นยอดขาย ช่วงจัดโปรโมชั่นแคมเปญสินค้าและบริการ สต. จะดูช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลอย่างไร ตั้งกลุ่มเป้าหมาย คัดเลือกเอเจนซี่ จากนั้นจะนำเรื่องเสนอ ปณท ขออนุมัติ เมื่อ ปณท อนุมัติแล้วจะทำสัญญาจ้าง ระยะเวลา 3 เดือน และจ่ายเงินงวดเดียวเมื่อเสร็จสิ้นโครงการพร้อมทั้งทางบริษัทได้จัดส่งรายงานเรียบร้อยแล้ว

(4) **ข้อเสนอแนะ** แผนงานการสื่อสารการตลาดของ ปณท ปี 2564 กำหนดเป้าหมายไว้ 25 ล้าน สามารถดำเนินงานได้ 93,470,701 View&Engagement สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

- การกำหนดเป้าหมายไว้ 25 ล้าน แต่สามารถดำเนินงานได้ 93,470,701 View&Engagement อย่างมีนัยสำคัญ
- เจ้าหน้าที่ทาง สต. มีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการทำงานโดยเลือกวิธีการเผยแพร่ข้อมูล ตั้งกลุ่มเข้าถึง เลือกช่องทางการสื่อสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และรับรู้ได้ทั่วถึง

7.1.2.4 การตรวจสอบด้านระบบบริการไปรษณีย์

1) **แผนงานตรวจสอบระบบงานนำจ่าย** ตามแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 ได้กำหนดแผนงานตรวจสอบระบบนำจ่าย ประจำปี 2565 ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน มีนาคม - พฤษภาคม 2565 หน่วยรับผิดชอบ คือ ฝ่ายแผนงาน-ปฏิบัติการ (ผป.) การดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด

- สอบทานการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการนำจ่าย

ผลการตรวจสอบ จากการสอบทานพบว่า ปณท ได้มีการอนุมัติหลักการโดยท่าน รจป.(ป) อนุมัติเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2564 ผป. ได้เสนอขออนุมัติการทดลองปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำจ่ายของที่ทำกร โดยทดลอง ในรูปแบบการนำจ่ายใหม่ 7 แห่ง ตามที่ ปช.5 ปช.6 และ ปช.7 ได้ขออนุมัติทดลองปรับฯ ได้แก่ ปณท.ดำเนินสะดวก ปณท.กำแพงแสน ปณท.บางเลน ปณท. สองพี่น้อง ปณท.อุทอง ปจ.นครสวรรค์ ปจ.เชียงใหม่ สามารถทดลองนำจ่ายรวมทุกบริการได้ตามที่เสนอเป็นระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2565

- สอบทานการกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติระบบงานนำจ่าย

ผลการตรวจสอบ พบว่า ผป. มีการแบ่งส่วนงานตามคำสั่งบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ 021248/2564 เรื่อง การแบ่งส่วนงานและหน้าที่รับผิดชอบของส่วนงานในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สั่ง ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2564 ได้กำหนดให้ฝ่ายแผนงานปฏิบัติการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายจัดระบบบริการ สั่ง ณ วันที่ 28 มิถุนายน 2554 และขอให้ ผป. ขยายผลในเรื่องสายบังคับบัญชา ตามอำนาจสั่งการ การอนุมัติการเปลี่ยนแปลงคู่มือตามการจัดโครงสร้างองค์กร รวมไปถึงส่วนงานในสังกัด นำไปสู่ตามมาตรฐานการนำจ่ายของไปรษณีย์ด่วนพิเศษ และบริการอื่นๆ ให้มีคุณภาพงานนำจ่าย ตามคู่มือคุณภาพบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ โดยฝ่ายควบคุมคุณภาพ วันที่บังคับใช้ 1 กุมภาพันธ์ 2559 ภายใต้ขอบเขตการรับรองระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เฉพาะบริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศที่รับฝาก และนำจ่าย ณ ที่ทำการไปรษณีย์ (เฉพาะไปรษณีย์ภัณฑ์ต้องอากร นำจ่าย ณ ที่อยู่ผู้รับ นำจ่ายผ่านตู้ไปรษณีย์อัจฉริยะ (iBox) ในกรุงเทพฯ และทุกจังหวัด รวมทั้งศูนย์ไปรษณีย์การใช้งานระบบฐานข้อมูลครัวเรือน

ผลการตรวจสอบ จากการสุ่มสอบถาม ณ จุดปฏิบัติงานจริงจำนวน 12 ที่ทำการ ในสังกัด ปน.1 - ปน.4 พบว่า ไม่มีที่ทำการใดนำระบบปึกหมุดคร้วเรือนมาใช้งานในทางปฏิบัติ ยกเว้น ปณศ.สำหร. ยังคงถือปฏิบัติในการนำระบบปึกหมุดมาใช้งานเพื่อเลขที่บ้านที่ปรับเปลี่ยนใหม่ ยังไม่ได้นำมาใช้เป็นคู่มือนำจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นปัจจุบัน หรือการให้บริการเขียนแผนที่แสดงจุดที่ตั้งอาคาร บ้านเรือนทดแทนการวาดด้วยมือ

- สอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเพื่อพิจารณาอัตราค่าส่งนำจ่าย

ผลการตรวจสอบ ผป. มีบันทึกให้ที่ทำการในสังกัด ปน./ปช. ต้องรายงานสถานะอัตราค่าส่งนำจ่าย/ข้อมูลตั้งต้นทางเว็บไซต์ http://10.253.28.99/Delivery_Manpower จากการสุ่มสอบถามจำนวน 12 ที่ทำการพบว่า ที่ทำการมีการเปลี่ยนแปลงสถานะอัตราค่าส่งนำจ่ายด้านไปรษณีย์ด้านจ่าย EMS ด้านจ่าย COD ที่ทำการส่วนใหญ่ไม่ได้ปรับปรุงแก้ไขรายงานสถานะอัตราค่าส่งนำจ่ายใหม่ในระบบฯ ให้เป็นปัจจุบัน

- การควบคุมตรวจสอบประสานงานการดำเนินงานระบบนำจ่าย

ผลการตรวจสอบ จากการสุ่มสอบถาม การปรับปรุงคู่มือนำจ่าย ณ จุดปฏิบัติงานจริง พบว่า ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งมีการจัดทำคู่มือนำจ่ายประจำแผนก แต่ยังไม่มีการปรับปรุงคู่มือการนำจ่ายให้เป็นปัจจุบัน หากพื้นที่เขตจ่ายของที่ทำการใด พบหมู่บ้านหรืออาคารสูงที่ก่อสร้างขึ้นใหม่ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเพิ่มข้อมูลลงในแผนที่แสดงเขตจ่ายและด้านจ่ายในแต่ละด้านเท่านั้น แต่ไม่มีการปรับปรุงคู่มือการนำจ่าย และไม่ได้จัดส่งเอกสารดังกล่าวเพื่อขออนุมัติการปรับปรุงจากต้นสังกัดแต่อย่างใด

- การนำจ่ายสินค้าเก็บเงิน ณ ที่อยู่ของผู้รับ (COD)

ผลการตรวจสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่นำจ่ายใช้แอปพลิเคชัน POD บนเครื่อง Handheld นำจ่ายสิ่งของเก็บเงินปลายทางยังไม่ใช้งานแอปพลิเคชัน Thailandpost_COD ตามบันทึกที่ ปณท จร.(ปด.1)/719 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2561 เรื่อง การให้บริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD) และบันทึกที่ ปณท รป.(รง.1)/519 ลงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง วิธีปฏิบัติกรับชำระค่าสินค้า COD ด้วย Mobile Banking ทำให้ยังพบลูกค้าที่ไม่ประสงค์ชำระเงินเป็นเงินสด โอนเงินเข้าบัญชีส่วนตัวของเจ้าหน้าที่นำจ่ายซึ่งอาจเป็นช่องว่างให้เกิดการทุจริตได้

- สอบสวนทางอิเล็กทรอนิกส์

ผลการตรวจสอบ จากการสอบถาม พบว่า ที่ทำการบางแห่ง มีเรื่องสอบสวนทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมากเรื่องที่ผู้ใช้บริการขอสอบสวน เป็นการลงสถานะนำจ่ายที่ไม่ชัดเจนทั้งสิ่งของมีหลักฐานและไม่มีหลักฐาน

2) แผนงานตรวจสอบการบริหารจัดการศูนย์ไปรษณีย์ ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม – มิถุนายน 2565 หน่วยรับผิดชอบ ศูนย์ไปรษณีย์พระนครศรีอยุธยา (ศป.อย.) และ ศูนย์ไปรษณีย์อุดรธานี (ศป.อด.) ผลการดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการตรวจสอบ สรุปได้ดังนี้

- มีการจัดทำรายงานขอจ้างไม่เป็นไปตามระเบียบ ปณท ฉบับที่ 293 ว่าด้วยการจ้างขนส่งไปรษณีย์ พ.ศ.2561 จำนวน 8 รายการ

- ไม่พบการจัดทำรายละเอียดข้อกำหนดการจ้างขนส่งไปรษณีย์ใหม่ ซึ่งไม่เป็นไปตามรายการเอกสารแนบท้ายระเบียบ ปณท ฉบับที่ 293 ว่าด้วยการจ้างขนส่งไปรษณีย์ พ.ศ.2561 ลำดับ 10 เรื่อง รายละเอียดข้อกำหนดการจ้างขนส่งไปรษณีย์ ลำดับ 11 เรื่อง รายละเอียดของยานพาหนะที่

ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร และ ลำดับ 12 เรื่อง ข้อกำหนดเครื่องบินที่ข้อมูลการเดินทางของรถ จำนวน 8 รายการ

- ไม่พบการจัดทำบันทึกรายงานการรับของประกวดราคา จำนวน 2 รายการ

- ไม่พบเอกสารการตรวจสอบผู้เสนอราคาว่าเป็นผู้ทำงานของ ปณท และไม่พบเอกสารการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาแต่ละรายว่าเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันหรือไม่ จำนวน 12 รายการ

- ผู้รับจ้างมีการใช้รถยนต์ขนส่งที่มีระยะเวลาของการใช้งานเกินกว่า 5 ปี และ 7 ปี ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญาจ้าง ฯ ที่กำหนดให้ใช้ยานพาหนะที่ผ่านการใช้งานมาไม่เกิน 5 ปี และไม่เกิน 7 ปี นับถึงวันที่สัญญานี้สิ้นสุด จำนวน 4 รายการ

- ไม่พบการสอบทานความถูกต้องของหนังสือคำประกันไปยังธนาคารผู้ออกหนังสือ จำนวน 11 รายการ

- ผู้ขนส่งจัดทำประกันความเสียหายต่อทรัพย์สินไม่เป็นไปตามสัญญาจ้างฯ จำนวน 3 รายการ

การติดตามผลการตรวจสอบ หน่วยรับตรวจได้จัดทำบันทึกซักซ้อมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการจัดทำหนังสือไปยังธนาคารผู้ออกหนังสือคำประกันเพื่อเป็นการสอบทานหนังสือคำประกันที่ออกโดยธนาคารเรียบร้อยแล้ว

7.1.2.5 การตรวจสอบด้านการเงินและบัญชี

1) แผนงานตรวจสอบการเงินบัญชี (กระบวนการบัญชีและทรัพย์สิน)

ระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2565 – มกราคม 2566 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายนโยบายบัญชี (กบ.) ฝ่ายบริหารการเงิน (กง.)

ผลการตรวจสอบ อยู่ระหว่างดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานตรวจสอบฯ ร่วมกับที่ปรึกษาฯ ตามสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) เลขที่ สป.พ)56/2565 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 มีระยะเวลาตามสัญญาจนถึงวันที่ 12 มกราคม 2565 แต่เนื่องจากบริษัท อินโนไวเซอร์ส เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งเป็นที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) ไม่สามารถส่งมอบงานงวดที่ 4 ได้ตามระยะเวลาดำเนินการ และได้ขอขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญาไปออก จำนวน 25 วัน (ครบกำหนดวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566) จึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้ากว่าแผนงานที่กำหนด

2) แผนงานตรวจสอบการเงินและบัญชี (การเบิกจ่ายค่ารับรอง)

ระยะเวลาดำเนินการเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2565 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายบริหารการเงิน (กง.) ผลการตรวจสอบ พบว่า การเบิกจ่ายเงินค่ารับรองบางรายการดำเนินการไม่ถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่ ปณท กำหนด สรุปผลการตรวจสอบได้ ดังนี้

- การเบิกจ่ายค่ารับรองสูงกว่าอัตราที่กำหนด

- (1) ปณ.สังกัด พช.1 เบิกจ่ายเกินกว่าอัตราที่กำหนด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2562 ถึงเดือน พฤษภาคม 2565 รวม 30 ครั้ง เป็นเงิน 16,500 บาท
- (2) ปณ.สังกัด พช..9 เบิกจ่ายค่ารับรอง ในเดือนธันวาคม 2564 จำนวน 2 ครั้ง รวมเป็นเงิน 2,800 บาท (เกินวงเงิน จำนวน 1,300 บาท)

- (3) ปณ.สังกัด ปช.5 เบิกจ่ายเงินค่ารับรองเดือนพฤศจิกายน 2564 - มีนาคม 2565 สูงกว่าอัตราที่กำหนด รวมเป็นเงิน 2,500 บาท
- (4) ปณ.สังกัด ปช.5 จำนวน 2 ที่ทำการ เบิกจ่ายเงินค่ารับรองโครงการพิเศษสูงกว่าอัตราที่กำหนด เนื่องจากจำนวนผู้เข้ารับการรับรองไม่สอดคล้องกับจำนวนเงินที่เบิกจ่าย ผู้ตรวจสอบภายในได้แนะนำให้ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินค่ารับรองสำหรับรายการที่เบิกจ่ายเงินสูงกว่าอัตราที่ ปณท กำหนด และเรียกเงินคืน ซึ่งหน่วยรับตรวจได้ดำเนินการแล้ว

- การเบิกจ่ายเงินค่ารับรองไม่เหมาะสม

- (1) พบการเบิกจ่ายค่ารับรองของ ปณ. สังกัด ปช.9 เป็นการเบิกจ่ายเงินเพื่อเลี้ยงนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 2 ครั้ง เป็นเงิน 4,000 บาท ผู้ตรวจสอบภายในได้แนะนำให้ตรวจสอบว่าเป็นการเบิกจ่ายเงินค่ารับรองลูกค้าหรือบุคคลภายนอกภายใต้วัตถุประสงค์ของบริษัท หรือการรับรองตามประเพณีธุรกิจทั่วไป ถูกต้องตามระเบียบที่ ปณท กำหนดหรือไม่ และดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป
- (2) พบการเบิกจ่ายเงินค่ารับรองของ ปณ. สังกัด ปช.6 เป็นการรับรองลูกค้ารายเดิม ตั้งแต่เดือนมกราคม 2564 – เดือนมีนาคม 2565 รวม 14 ครั้ง กง. ได้มีการทักท้วง แต่ ปณ. อ้างว่าเป็นลูกค้ารายใหญ่ จำเป็นต้องให้การรับรองเพื่อรักษาลูกค้าไว้ จากการตรวจสอบไม่พบเหตุผลความจำเป็น และหนังสือขออนุญาต ฝปช.6 ก่อนการเบิกจ่ายเงินค่ารับรอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิธีปฏิบัติที่ ปณท กำหนด ผู้ตรวจสอบภายในแนะนำให้ประสานงานขอทราบความเห็นจาก ปช.6 ว่าการรับรองลูกค้ารายเดิมตลอดทั้งปี มีความเหมาะสมหรือไม่ พร้อมทั้ง ขอหนังสืออนุญาต จาก ฝปช.6 กรณีการรับรองลูกค้ารายเดิม ซึ่งหน่วยรับตรวจได้ดำเนินการแล้ว

- เอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินค่ารับรองไม่ถูกต้องครบถ้วน

- (1) จัดทำแบบขอความเห็นชอบการเบิกจ่ายค่ารับรองเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติก่อนการรับรองจริง จำนวน 3 รายการ (3 ปณ.)
- (2) เบิกจ่ายเงินค่ารับรองก่อนการขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน 1 รายการ
- (3) ไม่จัดทำแบบขอความเห็นชอบการเบิกจ่ายค่ารับรอง/ไม่ขออนุมัติภายในระยะเวลาที่ กำหนดไม่ระบุจำนวนเงินที่ขออนุมัติ/ไม่ระบุชื่อผู้รับการรับรองหรือ ระบุชื่อแต่ไม่ระบุนามสกุลผู้รับการรับรอง, ระบุเหตุผลความจำเป็นในการรับรองไม่สอดคล้องกับตำแหน่งหรือหน่วยงานของผู้รับการรับรอง จำนวน 17 รายการ (12 ปณ.)
- (4) ไม่แนบใบเสร็จรับเงินประกอบการเบิกจ่ายเงิน, ใช้สำเนาใบเสร็จรับเงิน, ใช้ใบส่งของแทนใบเสร็จรับเงิน, ใบเสร็จรับเงินซื้อลูกค้า, ใบรับเงินไม่ลงลายมือชื่อผู้รับเงิน จำนวน 8 รายการ (8 ปณ.) ผู้ตรวจสอบภายในแนะนำให้ กง. เพิ่มความความระมัดระวังรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินให้มากขึ้น เนื่องจากเอกสารบางรายการหาก

รายละเอียดไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่สามารถใช้ประกอบการเบิกจ่ายเงินได้ ซึ่งหน่วยรับตรวจได้ดำเนินการแล้ว

7.1.2.6 การตรวจสอบด้านบุคคล

แผนงานตรวจสอบการดำเนินงานด้านสวัสดิการพนักงานและสิทธิ

ประโยชน์พนักงาน ระยะเวลาการตรวจสอบเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2565 หน่วยรับตรวจจำนวน 1 หน่วยงาน คือ ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ (สส.) มีวัตถุประสงค์การตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบสวัสดิการเงินกู้ของ ปณท มีการดำเนินการอย่างเหมาะสม เป็นไปตามระเบียบ วิธีปฏิบัติที่กำหนด โดยได้ดำเนินการตรวจสอบ 2 กิจกรรม คือ การให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถจักรยานยนต์ และการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาบุตร ขอบเขตการตรวจสอบ ข้อมูลการให้เงินกู้ยืม ปี 2564-2565 สรุปผลการตรวจสอบได้ ดังนี้

1) สวัสดิการการให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถจักรยานยนต์ กระบวนการให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อรถจักรยานยนต์ ประกอบด้วย การยื่นขอกู้ การเบิกจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้

- กระบวนการให้กู้ยืมเงิน และการเบิกจ่ายเงินกู้ จากการสุ่มตรวจสอบสัญญาและเอกสารประกอบการกู้ ปี 2564 - ไตรมาส 2 ปี 2565 จำนวน 294 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 20 (จำนวนทั้งหมด 1,468 สัญญา) พบว่า สส. มีการสอบทานคำขอกู้และเอกสารประกอบการยื่นขอกู้ทุกรายการก่อนเสนอ ปณท อนุมัติ แล้วจึงจัดทำสัญญาและจัดทำเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินด้วยวิธีโอนเงินให้กับร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์โดยตรง และผู้กู้ต้องส่งใบคู่มือจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ ให้ สส. เพื่อตรวจสอบก่อนส่งคืนให้ต้นสังกัดเพื่อเก็บรักษาต่อไป จนกว่าจะครบกำหนดตามสัญญา ซึ่ง สส. ดำเนินการเป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนด อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลปี 2564 พบว่า มีการเพิกถอนสิทธิผู้กู้ จำนวน 2 ราย เนื่องจากผู้กู้ไม่ส่งเอกสารใบคู่มือจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ เป็นการไม่ปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติ จึงถูกเพิกถอนสิทธิ และเรียกเงินคืนทั้งจำนวน โดยเฉลี่ยใช้ระยะเวลาการดำเนินการเพิกถอนสิทธิหนี้ 8 เดือน แต่ผู้กู้ไม่สามารถนำเงินมาคืนได้ทั้งจำนวน จึงพิจารณาให้หักเงินผ่อนชำระเงินกู้เป็นเงินงวดเพิ่มขึ้น และให้ต้นสังกัดพิจารณาลงโทษทางวินัย

- กระบวนการเรียกเก็บเงิน/การชำระเงินกู้จากการสุ่มตรวจสอบรายการการชำระหนี้ประจำเดือนมิถุนายน 2565 จำนวน 294 สัญญา พบว่า มีการชำระหนี้ตามงวดเดือนมิถุนายน 2565 เป็นปกติตรงตามงวดที่เรียกเก็บ กรณีการค้างชำระเงินงวด สส. มีการติดตามทักท้วงผ่านหน่วยงานต้นสังกัด สถานะไตรมาส 2/2565 มียอดลูกหนี้คงเหลือตามบัญชีแยกประเภททั่วไปของ กบ. 135,020,085.93 บาท สำหรับหนี้ที่ค้างชำระก่อนปี 2560 ที่ไม่สามารถเรียกเก็บหนี้จากผู้กู้ได้ เป็นเงินทั้งหมด 717,605.95 บาท มีการขอใช้เงินจากผู้รับผิดชอบแล้ว จำนวน 508,821.71 บาท คงเหลือหนี้ที่ค้างชำระอีกเป็นเงิน 208,784.24 บาท สถานะล่าสุด วส. พิจารณาหาผู้รับผิดชอบได้แล้ว เป็นเจ้าหน้าที่ สส. ทั้งหมดอีก 3 ราย โดยรับสภาพหนี้แล้ว 1 ราย อีก 2 รายอยู่ระหว่างการยื่นอุทธรณ์

2) สวัสดิการการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาบุตร กระบวนการให้กู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาบุตร ประกอบด้วย การยื่นขอกู้ การเบิกจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้ กระบวนการยื่นขอกู้และการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินกู้ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัด (ฝ่าย/สำนักงาน) เป็นไปตาม สส. รับผิดชอบการสอบทานความถูกต้องและการตรวจสอบการรับชำระเงินกู้ สส. ดำเนินการตรวจสอบเอกสารการกู้ยืมในจุดที่เป็นสาระสำคัญเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้กู้ยืมเงินเป็นไปตามระเบียบ วิธีปฏิบัติที่กำหนด หากพบรายการเอกสารไม่ครบถ้วนไม่ถูกต้อง จะทักท้วงหน่วยงานต้นสังกัดให้ดำเนินการให้ถูกต้องสำหรับกระบวนการรับชำระเงินกู้และการติดตามหนี้ สส. จะติดตามและทักท้วงผ่านหน่วยงานต้นสังกัด โดยสถานะบัญชีลูกหนี้ผ่อนชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาบุตร ประจำเดือนมิถุนายน 2565 มียอดลูกหนี้คงเหลือตาม

บัญชีแยกประเภททั่วไป 1,480,806.69 บาท มีลูกหนี้ที่หักเงินไม่ได้ 2 รายการ เนื่องจากถูกพักงาน สส. ได้ติดตามและลูกหนี้มีการผ่อนชำระอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

1. ขอให้พิจารณากำหนดบทลงโทษและอัตราค่าปรับให้มีความชัดเจน กรณีผู้กู้ที่กระทำการอันไม่สุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือผิดสัญญาผิดเงื่อนไข เช่น กรณีผู้กู้ที่สามารถนำเงินมาคืนได้ทั้งจำนวน กับกรณีผู้กู้ที่ไม่สามารถนำเงินมาคืนได้ทั้งจำนวน ควรมีการกำหนดบทลงโทษหรือค่าปรับที่แตกต่างกัน
2. ขอให้ สส. เก็บรวบรวมข้อมูลผู้กู้ที่มีการเพิกถอนสิทธิไว้ในฐานข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้กู้ยืมเงินหรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการให้กู้ยืมสวัสดิการประเภทอื่น ๆ
3. ขอให้พิจารณากำหนดระยะเวลาในการดำเนินการบอกเลิกสัญญาและเพิกถอนสิทธิให้มีความชัดเจน

ความเห็นของหน่วยรับตรวจ รับไว้ดำเนินการ โดยจะนำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะทำงาน เพื่อพิจารณากำหนดแนวทางที่เหมาะสมต่อไป คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1/2566

7.1.2.7 การตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) แผนงานตรวจสอบการบริหารจัดการอุปกรณ์ดิจิทัลและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัล ระยะเวลาดำเนินการเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2565 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนด้านดิจิทัล (สท.)

ผลการตรวจสอบ พบว่า มีการบริหารจัดการควบคุมสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการดำเนินการตามสัญญา การควบคุมการบำรุงรักษาอุปกรณ์ การรับประกันตามเงื่อนไข และกระบวนการยกเลิกและการเรียกคืนสินทรัพย์ แต่สำหรับการตรวจนับสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเครื่องเข้ายังไม่มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน สรุปผลการตรวจสอบ ได้ดังนี้

- การจัดทำทะเบียนสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการสอบทานการตรวจนับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเครื่องเข้า ประจำปี 2564 พบว่า ปณท กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการตรวจสอบและรายงานผลให้ สท. ภายในวันที่ 14 มกราคม 2565 เพื่อปรับปรุงทะเบียนควบคุมให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน แต่จากการตรวจสอบสถานะวันที่ 30 มีนาคม 2565 มีหน่วยงานที่ไม่รายงานผลการตรวจนับ จำนวน 1,044 หน่วยงาน (จากทั้งหมด 1,761 หน่วยงาน) คิดเป็นร้อยละ 59.29 ไม่พบการติดตามทักท้วงรายงานผลการตรวจนับที่ยังไม่ได้รับจากหน่วยงานต่าง ๆ การสอบทานรายงานผลฯ มีความล่าช้า และไม่พบการปรับปรุงทะเบียนควบคุมให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

- (1) ดำเนินการปรับปรุงทะเบียนควบคุมสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบนเว็บไซต์ สท. ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นข้อมูลในการควบคุมตรวจสอบที่ถูกต้องต่อไป
- (2)หารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (จท. กบ.) เพื่อกำหนดแนวทางในการควบคุมการตรวจนับสินทรัพย์ดิจิทัลที่เป็นเครื่องเข้า ให้มีความถูกต้องเหมาะสมต่อไป
- (3) หากมีการปรับปรุงแนวปฏิบัติการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Asset Management) ขอให้

กำหนดแนวทางการควบคุมการตรวจนับ การติดตามหักทวง การปรับปรุง ข้อมูลทะเบียนควบคุม ให้มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติจริงต่อไปด้วย

ความเห็นของหน่วยรับตรวจ รับข้อเสนอแนะไว้ดำเนินการ คาดว่าแล้วเสร็จ ไตรมาส 4/2565 ทั้งนี้ จากการติดตามผลการตรวจสอบหน่วยรับตรวจอยู่ระหว่างดำเนินการ

- กระบวนการในการยกเลิกและการเรียกคืนสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกำหนดแนวปฏิบัติการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็นสินทรัพย์ที่เป็นครุภัณฑ์ และสินทรัพย์ที่เป็นเครื่องเช่า โดยจะมีการขออนุมัติหลักการเมื่อมีสินทรัพย์สิ้นสุดสัญญาสำหรับสินทรัพย์ที่เป็นเครื่องเช่ากำหนดให้หน่วยงานผู้ควบคุมสัญญาเช่าแจ้งให้ผู้ให้เช่ามารับเครื่องคืนตามสัญญา หากเป็นอุปกรณ์ที่มีการจัดเก็บข้อมูลภายใน ให้ดำเนินการทำลายข้อมูลตามระเบียบก่อนส่งเครื่องคืนสำหรับสินทรัพย์ที่เป็นครุภัณฑ์เมื่อหมดอายุการใช้งานให้มีการรวบรวมรายการ ตรวจสอบสภาพ และดำเนินการตัดจำหน่ายตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง หากเป็นอุปกรณ์ที่มีการจัดเก็บข้อมูลภายใน ให้ดำเนินการทำลายข้อมูลตามระเบียบก่อนตัดจำหน่าย

- การบริหารจัดการสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินการจัดหาสินทรัพย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 แนวทาง คือ หน่วยงานผู้ใช้งานสามารถดำเนินการจัดหาเองหรือส่งให้ สท. ดำเนินการให้ โดย สท. จะดำเนินการรวบรวมนำเสนอ ปณท ขออนุมัติหลักการและดำเนินการจัดหาตามความเหมาะสม แล้วจัดสรรให้หน่วยงานต่าง ๆ ตามแผนงานที่กำหนดไว้ จากการสุ่มสอบทานรายการสัญญาที่ดำเนินการปี 2563-2565 จำนวน 4 สัญญา พบว่า มีการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนดในสัญญา โดยกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องคณะกรรมการตรวจรับจะเป็นผู้รับผิดชอบ แล้วจึงส่งข้อมูลให้ศูนย์รับแจ้งปัญหาระบบสารสนเทศ (Helpdesk) นำขึ้นระบบ เพื่อควบคุมการบำรุงรักษาและการรับประกันตามสัญญาต่อไป

การบำรุงรักษาอุปกรณ์และการรับประกันตามเงื่อนไขในสัญญา มี 2 ประเภท ได้แก่ การซ่อมแซมบำรุงรักษาแบบ On-Site Service (เป็นสินทรัพย์ที่ สท. จัดหา) และแบบไม่ On-Site Service หน่วยงานผู้ใช้งานต้องเป็นผู้นำไปซ่อมแซมเองเมื่อชำรุด จากการตรวจสอบการควบคุมการดำเนินงานเกี่ยวกับการบำรุงรักษา/ซ่อมแซมสินทรัพย์ ที่ สท. จัดหา บริษัทฯ ผู้ให้บริการตามสัญญาเข้าไปการแก้ไขปรับปรุง เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการตรวจรับเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องตามที่กำหนดในสัญญา โดย สท. จะตรวจสอบข้อมูลให้เบื้องต้น และสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ให้กับคณะกรรมการตรวจรับ

2) แผนงานตรวจสอบระบบ Pick Up Service

- การควบคุมการเข้าถึง และการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ มีการกำหนดประเภทผู้ใช้งาน (User Type) เพื่อแบ่งสิทธิ์การเข้าถึงระบบฯ และเมนูการใช้งานไว้ 15 ประเภท และมีวิธีการพิสูจน์ยืนยันตัวตน โดยใช้ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ในการเข้าถึงระบบฯ แต่ไม่มีการกำหนดเงื่อนไขในการตั้งรหัสผ่านให้สอดคล้องกับระเบียบ ปณท ฉบับที่ 299 ว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท พ.ศ. 2562 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563) หมวด 5 การควบคุมการเข้าถึงสารสนเทศ ข้อ 24.3 การบริหารจัดการการรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งาน (User Password Management) หัวข้อ 2 แนวทางในการตั้งรหัสผ่าน

ข้อเสนอแนะ ให้ผู้พัฒนาระบบฯ ดำเนินการกำหนดเงื่อนไขในการตั้งรหัสผ่านให้สอดคล้องกับระเบียบ ปณท ฉบับที่ 299 ว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท พ.ศ. 2562 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563)

ความเห็นของหน่วยรับตรวจ รับทราบ และจะดำเนินการ คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1/2566

- **การรักษาความลับของข้อมูล และความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ** มีการเข้ารหัสข้อมูล (Https) เพื่อป้องกันการดักจับข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต มีการใช้ Hash Function ในการเก็บ "รหัสผ่าน" ของบัญชีผู้ใช้งานและ "เลขบัตรประชาชน" ของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องตามระเบียบ ปณท ฉบับที่ 299 ว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท พ.ศ. 2562 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563) หมวด 6 การเข้ารหัสข้อมูล นอกจากนี้มีการจัดเก็บ Log ไว้ในเครื่องแม่ข่าย (Server) ของระบบฯ ตั้งแต่เปิดใช้งานเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งสอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มาตรา 17 ให้มีการเก็บข้อมูลการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ไว้อย่างน้อยเป็นเวลา 90 วัน

- การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ

มีกระบวนการรับแจ้งปัญหา แก้ไขปัญหา บันทึกเหตุการณ์ผ่านศูนย์ Pick Up Service มีช่องทางในการรับแจ้งปัญหา/ปรึกษาการใช้งาน/แก้ไขข้อมูลบนระบบ 3 ช่องทาง คือ 1. โทรศัพท์ 2. Line Official 3. เอกสารบันทึกข้อความ

มีการจัดเก็บสำเนาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้บน Google Drive แบบ Free Account ซึ่งสำเนาเอกสารบางฉบับมีข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ตัวอย่างเช่น สำเนาบัตรประชาชน ฯลฯ ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงในกรณีที่สำเนาเอกสารหลุดออกไปสู่ผู้ไม่ประสงค์ดี ในเบื้องต้นมีการกำหนดสิทธิ์ให้เข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะเจ้าหน้าที่ศูนย์ Pick Up Service เท่านั้น ผู้ตรวจสอบภายในจึงแนะนำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ Pick Up Service เก็บสำเนาเอกสารต่าง ๆ ไว้บน Google Drive ที่เป็น Domain ของ ปณท โดยให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ Pick Up Service แจ้งฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) เพื่อขอสร้างบัญชี e-mail 1 บัญชี ไว้สำหรับจัดเก็บสำเนาเอกสารต่างๆ และใช้ในงานที่เกี่ยวข้องของศูนย์ Pick Up Service รวมถึงมีการทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงอย่างน้อยทุกๆ 3 - 6 เดือน

- **ประสิทธิภาพการทำงานของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก** มีการติดตามตรวจสอบ (Monitor) ทรัพยากรของเครื่องแม่ข่าย ประกอบด้วย CPU, Memory, Storage และสถานะของการ Backup ระบบฯ เป็นประจำทุกวัน

3) แผนงานตรวจสอบระบบงานรองรับการให้บริการธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Wallet & Payment Gateway)

- **การควบคุมการเข้าถึง และการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้** มีการกำหนดบุคลากร และการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการทางระบบสารสนเทศของระบบฯ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1. Digital Wallet และ 2. Payment Gateway ซึ่งมีการควบคุมการเข้าถึงระบบฯ โดยกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และสร้างรหัสผ่านตามระเบียบของ ปณท ฉบับที่ 299 ว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท พ.ศ. 2562 หมวด 5 การควบคุมการเข้าถึงสารสนเทศ (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563)

- **การรักษาความลับของข้อมูล และความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ** มีการจัดเก็บข้อมูลล็อก (Log File) ของระบบไว้ 2 ประเภทคือ 1. เก็บข้อมูลล็อกไว้บนเครื่องแม่ข่าย (Server) โดยมีเฉพาะผู้ดูแลระบบ (Administrator) เท่านั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลล็อกได้ 2. เก็บข้อมูลล็อกไว้ในฐานข้อมูล ซึ่งจัดเก็บประวัติการทำรายการเพื่อให้ผู้ใช้งาน (User) ทำการตรวจสอบข้อมูลบนระบบ

ได้สะดวก (ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูประวัติการทำรายการได้อย่างเดียว ไม่สามารถลบหรือแก้ไขประวัติการทำรายการใดๆ ได้) โดยมีการจัดเก็บข้อมูลไว้นานไม่น้อยกว่า 90 วัน สอดคล้องตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มาตรา 26 ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ และสอดคล้องตามระเบียบบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ 299 ว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท พ.ศ. 2562 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563)

- การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ

มีกระบวนการแจ้งปัญหา ติดตามปัญหา และรายงานปัญหาของระบบฯ กับบริษัท ทูซีทูพี พลัส (ประเทศไทย) จำกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญที่ได้รับมอบไว้ในสัญญา ร่วมดำเนินงานสำหรับโครงการระบบงานเพื่อรองรับการให้บริการธุรกรรมการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีการปรับปรุงแก้ไขระบบ (Build Version) ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน (User) อย่างต่อเนื่อง

4) แผนงานตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ERP (SAP)

ระยะเวลาดำเนินงาน เดือน กรกฎาคม 2565 – มกราคม 2566 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายพัฒนาโซลูชันดิจิทัล (พท.) และฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (คท.) เพื่อตรวจสอบและสอบทานความมั่นคงปลอดภัยของระบบ SAP และกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ และให้มั่นใจว่าระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ERP (SAP) สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดชะงัก

ผลการตรวจสอบ อยู่ระหว่างดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ERP (SAP) ร่วมกับที่ปรึกษาฯ ตามสัญญาว่าจ้างที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) เลขที่ สป.(พ)56/2565 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2565 มีระยะเวลาตามสัญญาจนถึงวันที่ 12 มกราคม 2565 แต่เนื่องจากบริษัท อินโนไวเซอร์ส เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งเป็นที่ปรึกษาในการตรวจสอบระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (SAP) ไม่สามารถส่งมอบงานงวดที่ 4 ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และได้ขอขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญาไปออก จำนวน 25 วัน (ครบกำหนดวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2566) จึงทำให้การปฏิบัติงานล่าช้ากว่าแผนงานที่กำหนด

7.1.2.8 การตรวจสอบตามนโยบายหรือกฎเกณฑ์ภายนอก

1) แผนงานตรวจสอบการกำกับดูแลการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)) ระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่เดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2565 หน่วยรับตรวจ คือ ฝ่ายระบบบริการธุรกิจไปรษณีย์ (รป.) การดำเนินงานตรวจสอบแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด ปฏิบัติงานตามแผนงานตรวจสอบการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงิน ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ประจำปี 2564 แล้วเสร็จ โดยคณะผู้ตรวจสอบ ปต.2 ได้สอบทานการประเมินการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง การประกอบธุรกิจบริการชำระเงินของ ปณท ทั้ง 3 บริการ ที่ รป. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (PAY AT POST SERVICE)
- บริการธนาคาอิเล็กทรอนิกส์ (ELECTRONIC MONEY ORDER)
- บริการโอนเงินระหว่างประเทศเวสเทิร์นยูเนียน (WESTERN UNION)

ผลการสอบทานระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
บริการการชำระเงินทั้ง 3 บริการของ ปณท พบว่า มีความเพียงพอ ทุกกิจกรรม โดยมีการกำหนดระเบียบวิธี

ปฏิบัติ บันทึกลับสั่งการ ตลอดจน คู่มือการปฏิบัติงาน สามารถควบคุมและลดความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริต หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างเพียงพอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เพื่อใช้ควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นขั้นตอนและสอดคล้องกัน สามารถตรวจสอบได้ เป็นไปตาม หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2561 สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ตามข้อ 4.2.2 ด้านธรรมาภิบาล ข้อ (3) การควบคุมภายในตาม ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนข.6/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการประกอบ ธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

2) แผนงานการกำกับดูแลการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (การตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ)

- การควบคุมการเข้าถึง และการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ มีการควบคุม การเข้าถึงระบบฯ โดยการกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยการสร้างรหัสผ่านตาม ระเบียบของ ปณท ฉบับที่ 299 ว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท พ.ศ. 2562 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563)

- การรักษาความลับของข้อมูล และความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบ สารสนเทศ มีการเข้ารหัสข้อมูลก่อนส่งผ่านเครือข่าย รวมทั้งมีการบริหารจัดการเครือข่ายด้วยการติดตั้ง อุปกรณ์ไฟร์วอลล์ และกำหนดกฎของไฟร์วอลล์ (Firewall Rules) เพื่อควบคุมการเข้าใช้งานให้เข้าถึงระบบ ตามความเหมาะสม รวมถึงมีการดำเนินงานตามกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ (Change Management Procedure) ตามมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ISO 27001

- การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ มีการติดตาม ตรวจสอบความผิดปกติ ช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ ตรวจสอบสถานะการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลล็อก และตรวจจับการโจมตีหรือภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งมีตารางแผนการสำรอง ข้อมูล และแผนการกู้คืนข้อมูล ตามนโยบายการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และมีกระบวนการรับแจ้งปัญหา แก้ไขปัญหา และติดตามปัญหาผ่าน Helpdesk

7.1.2.9 การตรวจสอบตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers)

1) แผนงานตรวจสอบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control : RM&IC) ระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2565 หน่วยรับผิดชอบ คือ ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ (กก.) ผลการตรวจสอบสรุปได้ ดังนี้

- การประเมินและการรายงานผลการประเมินการควบคุมภายใน

(1) การสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายในระดับฝ่าย/สำนักงาน พบว่า กก. มีการกำหนดให้แต่งตั้งหรือทบทวนคำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงานประเมินระบบการควบคุม ภายในประจำฝ่าย/สำนักงาน นอกจากนี้ กก. ยังสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายใน โดยใช้แบบ รายงานการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (แบบ ปค.4) และการประเมินระบบการควบคุม ภายในตามกิจกรรมการปฏิบัติงาน ที่เป็นการกิจหลักของฝ่าย/สำนักงาน ตามที่ ปณท กำหนด โดยใช้แบบ รายงานการประเมินผลการควบคุมภายใน (แบบ ปค.5) แบบรายงานการจัดวางระบบการควบคุมภายใน

(แบบ วค.2 สำหรับฝ่าย/สำนักงาน ที่จัดตั้งขึ้นใหม่) จำนวน 60 หน่วยงาน พบว่า ฝ่าย/สำนักงานต่าง ๆ ได้รายงานผลการประเมินเรียบร้อยแล้วทุกหน่วยงาน

(2) การวิเคราะห์และสรุปผลการประเมิน กก. มีการติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินระบบการควบคุมภายในของฝ่ายงานในสังกัดสายงาน/สำนักต่าง ๆ และได้อำนาจงานเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงาน (จป.) และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (รจป.) ครบทั้ง 6 สายงาน 15 ด้าน 1 สำนัก ทราบแล้ว ซึ่งผลการประเมินการควบคุมภายในที่มีอยู่มีความเพียงพอ ทุกกิจกรรม

(3) ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ (กก.) ได้สรุปการประเมินผลการควบคุมภายในประจำปี 2565 ของไพรซิพียพื้นที่ (Area Coach) ที่ทำการไพรซิพียจังหวัด ศูนย์ไพรซิพีย ศูนย์รับฝากไพรซิพียจำนวนมาก และที่ทำการไพรซิพีย พบว่า ได้ดำเนินการประเมินผลการควบคุมการปฏิบัติงานในลักษณะการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self – Assessment: CSA) มีความเพียงพอ เหมาะสม โดยนำองค์ประกอบของการควบคุมภายใน ทั้ง 5 องค์ประกอบ 17 หลักการ มาใช้เป็นเครื่องมือการกำหนดการควบคุมภายใน และถือปฏิบัติตามคู่มือการประเมินผลการควบคุมภายใน ปี 2565

(4) การประเมินผลการควบคุมภายใน ณ จุดปฏิบัติงานของส่วนงานย่อย สอบทานการประเมินผลการควบคุมภายใน ณ จุดปฏิบัติงานของส่วนงานย่อย โดยสุ่มสอบทานจำนวน 13 หน่วยงาน พบว่า มีจุดควบคุมการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามแบบประเมินการควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รายงานไว้ภารกิจหลักของหน่วยงานมีการกำหนดจุดควบคุม รวมถึงมีการปฏิบัติตามคู่มือการประเมินผลการควบคุมภายในตามหัวข้อกิจกรรม

- สอบทานกระบวนการบริหารความเสี่ยง

(1) ธรรมนูญและวัฒนธรรมองค์กรมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการการกำกับดูแลกิจการ การบริหาร ความเสี่ยง และการพัฒนาความยั่งยืน ตามคำสั่งคณะกรรมการบริษัท ไพรซิพียไทย จำกัด ที่ 360/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการการกำกับดูแลกิจการ การบริหาร ความเสี่ยง และการพัฒนาความยั่งยืน สังกัด ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2565 ในปี 2565 มีการจัดประชุมทั้งสิ้น 7 ครั้ง คณะอนุกรรมการฯ มีการพิจารณาเห็นชอบการกำหนดแผนงานฯ ทบทวนนโยบาย และหลักเกณฑ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ซึ่งเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้

(2) การกำหนดยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์/เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategy & Objectives Setting) Objectives Setting ฝ่ายวางแผนองค์กร (วอ.) มีการจัดทำแผนวิสาหกิจประจำปี 2565 นำเสนอต่อคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และกลั่นกรองการลงทุน และจัดทำแผนวิสาหกิจประจำปี 2565 - 2569 โดยออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการจัดทำแผนวิสาหกิจ ปณท ประจำปี 2565 - 2569 แจ้งให้สายงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูล/สถิติที่สำคัญจากหน่วยงานเพื่อใช้ประกอบการจัดทำแผนวิสาหกิจฯ

(3) สอบทานกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการระบุปัจจัยเสี่ยง พบว่า ปณท ใช้ตารางจัดระดับความเสี่ยงช่วยในการพิจารณาเลือกความเสี่ยงนำมาบริหารจัดการ นำเสนอคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในประจำปีสายงานพิจารณาและ กก. จะตรวจสอบความเหมาะสมของการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงที่ Risk Owner กำหนดมาและนำเสนอให้คณะอนุกรรมการการกำกับดูแลกิจการการบริหารความเสี่ยงและการพัฒนาความยั่งยืนพิจารณาการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง

(4) การทบทวนการบริหารความเสี่ยง พบว่า ปี 2565 ปณท มีการทบทวนความเสี่ยงของ ปณท จำนวน 1 ครั้ง คณะทำงานฯ มีมติเห็นชอบการทบทวนการบริหารความเสี่ยงของ ปณท ผลการระบุความเสี่ยงเพิ่มเติม ความเสี่ยงระดับองค์กร จากเดิม 11 ปัจจัยเสี่ยงเป็น 12 ปัจจัยเสี่ยง

(5) ข้อมูลสารสนเทศการสื่อสารและการรายงานผล พบว่า การจัดทำแผนปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง ปณท ประจำปี 2565 โดยมีกิจกรรม/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และทิศทางการบริหารความเสี่ยงประจำปี ให้ความรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ และสำรวจความตระหนักด้านการบริหารความเสี่ยง ในการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงในปี 2564 ได้กำหนดเป้าหมายจำนวน 4 ช่องทาง (Intranet , วารสาร ปณท , บอร์ดประชาสัมพันธ์ และบันทึกแจ้งเวียน) ทั้งนี้ จากแผนการดำเนินการและเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ กก. ได้มีการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยง (Risk Owner) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำทุกเดือน รวมถึงเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ เรื่องการบริหารความเสี่ยงผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน 6 ช่องทาง ดังนี้ Intranet วารสาร ปณท บันทึกแจ้งเวียน การฝึกอบรม การประชุม และ Application “Line” ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง ปณท ประจำปี 2565

นอกจากนี้ กก. มีการจัดทำนโยบายการบริหารความเสี่ยง ควบคุมกระบวนการฯ และคู่มือการบริหารความเสี่ยง ปณท ฉบับปรับปรุง ปี 2565 รวมทั้งได้นำเสนอแผนและประเด็นต่างๆที่สำคัญต่อคณะกรรมการการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อพิจารณาเห็นชอบและนำเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการ ปณท ต่อไป

โดยในปี 2565 คณะอนุกรรมการการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาความยั่งยืน มีการจัดประชุมทั้งสิ้น 7 ครั้ง ตามกฎบัตรคณะกรรมการการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาความยั่งยืน ที่กำหนดให้การประชุมของคณะกรรมการฯ ควรจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง หรืออย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี

(6) การรายงานผลการดำเนินงานของกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) พบว่ามีการรายงานผลการดำเนินงานของกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) เสนอต่อที่ประชุมคณะอนุกรรมการฯ จำนวน 2 ครั้ง ในครั้งที่ 4/2565 เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2565 และในครั้งที่ 7/2565 วันที่ 26 ธันวาคม 2565

(7) การดำเนินงานตามข้อสังเกตเพื่อปิด GAP จากผลการประเมินในครั้งก่อน พบว่าการดำเนินงานตามข้อสังเกต เพื่อปิด Gap จากผลการประเมินครั้งก่อนของผู้ตรวจประเมินด้านที่ 3 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน มีทั้งหมด 8 ข้อ ดำเนินการแล้วเสร็จ 7 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 87.5 และข้อที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จำนวน 1 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 12.5 ในเรื่องการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าที่สำคัญขององค์กรที่มีใช้ปัจจัยทางการเงิน และการพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System : EWS)

2) แผนงานตรวจสอบการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology : DT)

- การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และแผนปฏิบัติการดิจิทัลขององค์กร (Digital Governance and Roadmap) กำหนดคะแนนเป้าหมาย ปี 2565 = 3.5000 จากคะแนนปี 2564 = 3.3708 โดยมีการดำเนินการ/ปรับปรุง ในปี 2565 ดังนี้

- (1) มีการทบทวนคู่มือกรอบการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล และจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล ปณท ปี 2566 ถึง 2570 (Digital

Roadmap) ซึ่งคณะอนุกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลได้พิจารณาเห็นชอบ และคณะกรรมการ ปณท พิจารณาอนุมัติใช้งานเรียบร้อยแล้ว

- (2) อยู่ระหว่างดำเนินการถ่ายทอดกระบวนการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและแผนปฏิบัติการประจำปี และประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2565
- (3) มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลและแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 จำนวน 13 แผนงาน

- **การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation)** กำหนดคะแนนเป้าหมาย ปี 2565 = 3.1500 จากคะแนนปี 2564 = 2.9667 โดยมีการดำเนินการ/ปรับปรุง ในปี 2565 ดังนี้

- (1) มีการทบทวน Baseline Architecture ในไตรมาส 3/2565 โดยได้ทบทวนระบบงานปัจจุบัน รวมถึง Business Capability สำหรับ Transition Architecture (ปี 2566 – 2567) และ Target Architecture (ปี 2568 – 2570) จะมีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพิ่ม ซึ่งคณะอนุกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล พิจารณาเห็นชอบแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร ปณท ปี 2566 (Enterprise Architecture) เพื่อนำเสนอ กจป. พิจารณาอนุมัติใช้งานในลำดับต่อไป
- (2) มีการทบทวน/จัดทำคู่มือการบริหารโครงการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการด้านคุณภาพ ซึ่งอยู่ระหว่างนำเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานธุรกิจบริการดิจิทัล (จกป.(ท)) เพื่อพิจารณาอนุมัติใช้งาน
- (3) มีการถ่ายทอดกระบวนการวิเคราะห์และจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร กระบวนการบริหารโครงการ กระบวนการจัดการด้านคุณภาพ และประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2565
- (4) มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการบริหารโครงการ (Project Management) และตัวชี้วัดของกระบวนการจัดการด้านคุณภาพ และจะมีการวิเคราะห์ประเมินตัววัดผลลัพธ์ (Outcome) ให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2565

- **การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน (Government Integration)** กำหนดคะแนนเป้าหมาย ปี 2565 = 3.0000 จากคะแนนปี 2564 = 2.1500 โดยมีการดำเนินการ/ปรับปรุง ในปี 2565 คือ มีการจัดทำแนวปฏิบัติการจำแนกข้อมูล (Data Classification Guideline) และแนวปฏิบัติการบูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูล (Data Integration and

Exchange Guideline) รวมทั้งถ่ายทอดกระบวนการของการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และมีการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลำดับต่อไป

- **การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร (Data Governance and Big Data Management)** กำหนดคะแนนเป้าหมาย ปี 2565 = 3.2500 จากคะแนนปี 2564 = 3.1000 โดยมีการดำเนินการ/ปรับปรุง ในปี 2565 ดังนี้

- (1) มีการทบทวน และจัดทำคู่มือการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งอยู่ระหว่างนำเสนอ ธกษ.(ท) เพื่อพิจารณาอนุมัติใช้งาน
- (2) อยู่ระหว่างดำเนินการถ่ายทอดกระบวนการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร และประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลำดับต่อไป
- (3) มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร จำนวน 3 แผนงาน

- **การบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management)** กำหนดคะแนนเป้าหมาย ปี 2565 = 3.9000 จากคะแนนปี 2564 = 3.7708 โดยมีการดำเนินการ/ปรับปรุง ในปี 2565 ดังนี้

- (1) มีการทบทวน/จัดทำแนวปฏิบัติการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ แนวปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงเอกสาร Document Master List และนโยบาย (Policy)/ขั้นตอนปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ
- (2) มีการสื่อสารกระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยการสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และภัยคุกคามทางด้านไซเบอร์ (Security Awareness) ประจำปี 2565
- (3) มีการกำหนดตัววัดประสิทธิผลกระบวนการ และแสดงผลลัพธ์ตามตัววัดประสิทธิผล ปี 2565
- (4) มีการดำเนินการตรวจสอบภายในและการจัดทำ Serveillance Audit ตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 ประจำปี 2565 และมีการรายงานผลการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว

- **การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและความพร้อมใช้ของระบบ (Business Continuity and Availability Management)** กำหนดคะแนนเป้าหมาย ปี 2565 = 3.0000 จากคะแนนปี 2564 = 2.8539 โดยมีการดำเนินการ/ปรับปรุง ในปี 2565 ดังนี้

- (1) มีการทบทวนกระบวนการบริหารจัดการทรัพย์สินด้านเทคโนโลยี กระบวนการบริหารจัดการคอนฟิเกอเรนซ์ กระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งทบทวนแผนการรองรับเหตุภัยพิบัติระบบงานสารสนเทศ การประเมินความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ

- (2) มีการทดสอบตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ/หรือแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2565 และมีการรายงานผลการทดสอบเรียบร้อยแล้ว
- (3) มีการสื่อสารและถ่ายทอดกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรสินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการคอนฟิгурเรชั่นกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอการบริการ และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจ และประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก

- **การดำเนินการด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร อย่างเหมาะสม (Resource Optimization Management)** กำหนดคะแนนเป้าหมาย ปี 2565 = 3.0000 จากคะแนนปี 2564 = 2.3646 โดยมีการดำเนินการ/ปรับปรุง ในปี 2565 ดังนี้

- (1) มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร รวมทั้งทบทวนเอกสารข้อแนะนำประกอบการพิจารณาการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ของ ปณท
- (2) มีประกาศนโยบายการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมนโยบายและมาตรการด้านการบริหารจัดการการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green IT) รวมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายฯ และประเมินผลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก

3) แผนงานตรวจสอบการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM) แผนงานตรวจสอบการบริหารทุนมนุษย์ มีระยะเวลาดำเนินการเดือนกันยายน-พฤศจิกายน 2565 หน่วยรับผิดชอบ จำนวน 2 หน่วยงาน คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ทบ.) และ ฝ่ายพัฒนาบุคคล (พบ.) มีวัตถุประสงค์การตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านการบริหารทุนมนุษย์เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจอย่างถูกต้องและครบถ้วน การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ปี 2564 ด้านที่ 6 การดำเนินงานด้านการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management: HCM) ได้คะแนน 3.0395 เป้าหมายที่กำหนดไว้ปี 2565 ที่ระดับคะแนน 3.2025 มีการดำเนินงานในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ (HCM Strategy) 2. การบริหารทุนมนุษย์ (Human Management) 3. การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Development) และ 4. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ (HCM Environment) เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุงปี 2565) ด้านที่ 6 การบริหารทุนมนุษย์ และมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการตามข้อสังเกตจากการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ปี 2564 ในประเด็นที่ ปณท ยังดำเนินการไม่สมบูรณ์ สรุปได้ดังนี้

- **ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ (HCM Strategy)** มีการทบทวนปัจจัยนำเข้า ทั้งปัจจัยภายใน/ภายนอก วิเคราะห์ SWOT ที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ มีการปรับกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ตามแผนแม่บททรัพยากรบุคคล ปี 2565–2569 และอยู่ระหว่างการจัดทำแผนแม่บททรัพยากรบุคคล ปี 2566–2570 มีการทบทวนการกำหนดตัวชี้วัดของแผนงานให้สะท้อนการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อใช้วัดผลการดำเนินงานในปี 2566

- การบริหารทุนมนุษย์

- (1) **อัตรากำลัง** มีการจัดทำแผนบริหารอัตรากำลังระยะสั้น และระยะยาว เพื่อบริหารค่าใช้จ่ายบุคลากร ได้แก่ แผนการประเมินค่างาน แผนการชะลอการเพิ่มอัตรากำลังและไม่ทดแทนอัตรากำลัง และโครงการ Early Retirement ดำเนินงานโครงการกลับบ้านกันเถอะ ดำเนินงานโครงการส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับพนักงานและลูกจ้างประจำที่มีคุณวุฒิเพิ่มเติม มีการพัฒนาระบบวิเคราะห์อัตรากำลัง เพื่อให้สามารถเกลี่ยอัตราให้กับหน่วยงานที่มีอัตรากำลังส่วนขาด และลดจำนวนอัตรากำลังส่วนเกินสายงานปฏิบัติการ สรุปผลการวิเคราะห์อัตรากำลังนำเสนอสายงานให้ความเห็นชอบแล้ว
- (2) **ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์** มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร ประจำปี 2565 และรายงานผลการสำรวจฯ แล้ว จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ สำหรับประเด็นที่เป็นปัญหาและมีข้อสงสัยจากผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการเบิกจ่ายสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงานของสำนักงานไปรษณีย์นครหลวง 1 ถึง 4 และจัดทำทสรุปการได้รับสิทธิสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ให้รับรู้ได้ง่าย โดยเผยแพร่และปรับปรุงเว็บไซต์ฝ่ายสวัสดิการและแรงงานสัมพันธ์ให้เป็นศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์
- (3) **ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน** การประเมินสมรรถนะ (Competency) ปี 2565 ได้ว่าจ้างการจัดทำแบบประเมินและรายงานผลเสนอ ปณท รับทราบแล้ว มีการทบทวนแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานใหม่โดยศึกษาคู่เทียบจากรัฐวิสาหกิจ 3 แห่ง และดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานปี 2565 นำเสนอ กจป. เห็นชอบแล้ว และได้จัดทำแนวทางการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ประจำปี 2566 พร้อมแจ้งเวียนการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ประจำปี 2566 ให้ด้าน/สำนักงาน ดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดที่มีผลลัพธ์ที่สำคัญ (KRA) เรียบร้อยแล้ว สำหรับแนวทางการประเมินคุณภาพ/ประสิทธิผลของกระบวนการประเมินผลงานและกำหนดค่าตอบแทนของ กจป. ธจป. และ รจป. ประจำปี 2565 ปณท ได้อนุมัติแล้ว

- การพัฒนาทุนมนุษย์

- (1) **การเรียนรู้และการพัฒนา** จัดอบรมตามแผนพัฒนาบุคลากร ปณท ประจำปี 2565 จัดอบรมหลักสูตรรองรับแผนงานสำคัญตามความจำเป็นของสายงาน/สำนัก (นอกแผนฯ) เปิดหลักสูตรอบรม Online บนระบบ THP Learning จำนวน 69 หลักสูตร มีจำนวนผู้ผ่านการอบรม

27,021 คน และดำเนินการฝึกอบรม ณ สถานที่ปฏิบัติงาน (OJT) ประจำไตรมาสที่ 1-3 มีผู้รับการพัฒนา 2,286 คน และมีการอนุมัติแผนการติดตามผลการฝึกอบรม ประจำปี 2565 จำนวน 8 หลักสูตร

- (2) การสืบทอดตำแหน่ง/การบริหารจัดการคนเก่ง/การจัดการสายอาชีพส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับพนักงานและลูกจ้างประจำ โดยปี 2565 ให้ทุนการศึกษา จำนวน 6 คน โดยจัดอบรมหลักสูตร Talent Online Program 2022 ส่งเสริมความก้าวหน้าและใช้ประโยชน์จากคนเก่ง (Talent) มีการ Coaching ในระดับผู้บริหารระดับสูงที่เกษียณอายุ เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรับช่วงบริหารงานแทนผู้บริหารงานเดิมได้ จัดการอบรมสำหรับผู้จัดการฝ่ายและผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทุกสายงาน/สำนัก

- สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

- (1) ความผูกพันองค์กร/ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร/การจัดการเปลี่ยนแปลงจรรยาบรรณและจริยธรรม

ก) ความผูกพันองค์กร ปี 2565 มีการทบทวนปัจจัยความผูกพันของบุคลากร จัดทำรายงานค่าระดับความผูกพันของบุคลากร นำเสนอ ธจป.(ส) เห็นชอบแล้ว จัดการศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ประกาศนโยบายการเสริมสร้างความผูกพันบุคลากร ปณท ผ่านสื่อ Social ต่าง ๆ และจัดกิจกรรม THP TAG TEAM : “POWER OF PASSION”

ข) กิจกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กร จัดทำ Artwork สื่อสารวัฒนธรรมองค์กร (I-SURE) เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรจัดกิจกรรม I-SURE All Star ปี 2, จัดทำแบบสำรวจการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากร ปณท ประจำปี 2565

- (2) เทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR พัฒนาระบบวิเคราะห์อัตรากำลัง โดยรวบรวมข้อมูลจากระบบ New CA POS, ระบบ QMS และระบบ Pick up Service ประมวลผลและสรุปผลการวิเคราะห์อัตรากำลัง นำ Line Open Chat มาประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร

- (3) ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดำเนินการทบทวนความเสี่ยงด้านความปลอดภัยฯ และประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพแล้ว อยู่ระหว่างการทบทวนแผนความปลอดภัยฯ ปี 2566-2570 ทบทวนระเบียบ ปณท ว่าด้วย ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเชื่อมโยงกับแผนบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) และการกำหนดผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- (4) บทบาทของงาน HR และการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งเสริมให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคล มีความรู้ความสามารถ ในการ

เป็นส่วนส่วนทางธุรกิจหรือที่ปรึกษา ด้าน HR พร้อมจัดทำแบบสำรวจ
ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ได้รับคำปรึกษา

7.1.2.10 แผนงานตรวจสอบเฉพาะกิจ จำนวน 1 แผนงาน

1) รายงานสรุปผลการตรวจสอบระบบประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamp) เนื่องจาก ปณท ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เรื่อง กระบวนการประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการส่ง - รับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จในการทดสอบนวัตกรรม หรือบริการเกี่ยวกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ คณะทำงานทดสอบระบบประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamp) ได้ขอความอนุเคราะห์ให้สำนักตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำรายงานประเมินความเสี่ยงของระบบประทับรับรองเวลาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamp) เป็นประจำทุกเดือน โดยมีระยะเวลา 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2565 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2565 โดยมีระยะเวลา 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2565 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2565

ผลการตรวจสอบ พบว่าระบบ e-Timestamp มีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ในเรื่องของการกำหนดมาตรการการควบคุมการเข้าถึงและการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ การรักษาความลับของข้อมูล ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ และการรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- การควบคุมการเข้าถึงและการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้

(1) การกำหนดบัญชีผู้ใช้ (User account) และกลุ่มผู้ใช้ (Group) บนระบบตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ พร้อมทบทวนสิทธิ์บัญชีผู้ใช้งาน มีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้ (User Group) ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม Super Admin กลุ่ม Admin และกลุ่ม End User นอกจากนี้ ไม่พบการใช้บัญชีผู้ใช้งานร่วมกัน (Shared user accounts) รวมถึงผู้ตรวจสอบภายในแนะนำให้มีการทบทวนสิทธิ์ผู้ใช้งานและบัญชีผู้ใช้งานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(2) ระบบมีการบันทึกข้อมูลการเข้าใช้งาน (Access Log) การเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ และมีการจัดเก็บอย่างปลอดภัย มีการบันทึกข้อมูลการเข้าใช้งาน (Access Log) โดยบริษัทฯ จะส่งข้อมูลการเข้าใช้งาน (Access Log) ให้ ปณท ภายใน 7 วัน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มาตรา 17

(3) การควบคุมรหัสผ่านของระบบงาน ควรเป็นไปตามระเบียบของ ปณท หรือเป็นไปตามค่าที่แนะนำ ไม่ได้มีการกำหนดเงื่อนไขการตั้งรหัสผ่าน (Password) ให้กับระบบฯ

ข้อเสนอแนะ บก. ควรมีการควบคุมการเข้าใช้งานระบบ ให้สอดคล้องตามระเบียบ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับที่ 299 ว่าด้วย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ปณท พ.ศ. 2562 (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563) หมวด 5 การควบคุมการเข้าถึงสารสนเทศ ข้อ 24.3 การบริหารจัดการรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งาน (User Password Management)

ความเห็นหน่วยรับตรวจ บก. รับทราบ และอยู่ระหว่างประสานงานให้ บริษัท ฟินิมา จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้เข้าใช้ระบบฯ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงระบบ

- การรักษาความลับของข้อมูล ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบ

สารสนเทศ

(1) การนำเข้าข้อมูล และการนำข้อมูลจากระบบไปใช้งานต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร ลูกค้าจะต้องสมัครใช้บริการระบบฯ ผ่านทาง <https://e-timestamp.thailandpost.com> โดยใช้ e-mail ขององค์กรเท่านั้น จากนั้นผู้ดูแลระบบจะทำการอนุมัติเพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้งาน (User ID) และลูกค้าจะดำเนินการจัดส่งเอกสารรายละเอียดข้อมูลบริษัทฯ ผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้จัดการฝ่ายบริหารเปลี่ยนแปลงองค์กร (ผบก.) ได้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนกรรมการผู้จัดการใหญ่ (กกป.) ในการอนุมัติการใช้บริการ e-Timestamp ของลูกค้า โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) มีเอกสารการเจรจากับ ปณท ขอให้ลูกค้าจำนวน 20 ราย ใช้บริการผ่าน Sandbox แบบไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมใด ๆ อย่างน้อยเป็นเวลาอีก 1 ปี ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 หรือจนกว่าจะมีการโอนย้ายผู้ใช้บริการรายเดิมของ สพธอ. ไปยัง ปณท เสร็จสิ้น

(2) การควบคุมการเปลี่ยนแปลง และการปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศ ฝ่ายบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร (บก.) ได้จัดทำแบบฟอร์มร้องขอการเปลี่ยนแปลงฯ และมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2565

(3) การประเมินประสิทธิภาพ (Performance) และขีดความสามารถ (Capacity) ของระบบ ระบบฯ ใช้เครื่องมือในการเฝ้าระวังและจัดการระบบ ได้แก่ Kuma และ Grafana ซึ่งสามารถตรวจสอบทรัพยากร (CPU, Memory และ Storage) และความพร้อมใช้งานของระบบฯ ว่ามีสถานะ Online/Offline แบ่งออกเป็น 3 Services ดังนี้

- 1) e-timestamp.thailandpost.com เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการระบบ e-Timestamp
- 2) thpadmin เป็นหน้าจอ Login สำหรับผู้ดูแลระบบ e-Timestamp
- 3) stamping เป็น API ของบริการ e-Timestamp

โดยเงื่อนไขและข้อกำหนด (TOR) ได้มีการเจรจาทันทีกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ให้มีระดับของการให้บริการ (Service Level Agreement) ไม่ต่ำกว่า 99.80 % ต่อเดือน หรือระบบไม่มีความสามารถในการให้บริการ (Downtime) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 27 นาที ซึ่งจากการสอบทานเครื่องมือในการเฝ้าระวังและจัดการระบบ e-Timestamp ของเดือนกันยายน 2565 พบว่าระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ ไม่พบการ Downtime ของระบบ

- การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ

(1) การสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูลของระบบสารสนเทศ ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดรายละเอียด (Specification) ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดรายละเอียด (Specification) การเข้าใช้ระบบประทับเวลาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Timestamp) ข้อ 5.6.1 ต้องจัดให้มีการจัดเก็บสำรองข้อมูลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โดยกำหนดระยะเวลาความถี่ที่ดำเนินการ วิธีการและการเก็บรักษาที่เหมาะสม ในกรณีที่ข้อมูลถูกทำลาย/ได้รับความเสียหาย จะต้องดำเนินการเรียกคืนข้อมูลเพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งาน ระบบฯ มีการสำรองข้อมูลทุกวัน ตั้งแต่เวลา 00:00 น. โดยใช้ระยะเวลาในการสำรองข้อมูล 6 ชั่วโมง สำหรับการกู้คืนข้อมูลยังไม่ได้มีการดำเนินการ เนื่องจากระบบอยู่ในช่วงทดลองการใช้งาน

(2) การบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ ตามสัญญาเช่าใช้ระบบฯ บริษัท ฟินิมา จำกัด จะต้องบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขข้อขัดข้อง ต่างๆ รวมทั้งให้คำแนะนำ และสนับสนุนการตั้งค่าการทำงานเพื่อให้ระบบฯ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งบริษัทฯ ต้องจัดส่งรายงานผลการบำรุงรักษาระบบฯ ให้ ปณท เป็นประจำทุกเดือน และมีรายละเอียดครบถ้วนตามสัญญาฯ

(3) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ

จากการสอบถามผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Survey) ประจำเดือนตุลาคม 2565 ผ่าน Google Form มีรายละเอียด ดังนี้

- 1.) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ : คิดเป็น 92.33%
- 2.) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ : คิดเป็น 95%
- 3.) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบริการ : คิดเป็น 94%
- 4.) ความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ : คิดเป็น 94.67%

นอกจากนี้ทางโครงการฯ จะนำผลลัพธ์และ Feedback ที่ได้รับจากลูกค้า ไปพัฒนาการให้บริการระบบ e-Timestamp ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.1.3 แผนการให้บริการคำปรึกษา

การดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายในปี 2565 มีบทบาทเรื่องการให้คำแนะนำปรึกษา จำนวน 3 แผนงาน ผลการดำเนินงานในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 100 สรุปได้ดังนี้

7.1.3.1 แผนงานเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหัวหน้าที่ทำกรไปรษณีย์ (Head Postmaster)

เป้าหมาย	1 เรื่อง
ผู้รับคำปรึกษา	จำนวนรวม 16 หน่วยงาน คือ ฝ่ายพัฒนาบุคลากร (พบ.) สำนักงานไปรษณีย์นครหลวง 1 – 4 (ปน.1 - ปน.4) สำนักงานไปรษณีย์เขต 1 – 10 (ปช.1 - ปช.10) และสำนักงานศูนย์ไปรษณีย์นครหลวง (ศน.)
ประเภท	การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการ
ผลการดำเนินงาน	เป็นไปตามแผน จำนวน 1 เรื่อง จัดบรรยายให้ความรู้ จำนวน 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 วันที่ 9 พฤศจิกายน 2565 รูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Meet ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 24 คน ครั้งที่ 2 วันที่ 14 ธันวาคม 2565 รูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Meet ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 75 คน ครั้งที่ 3 วันที่ 15 ธันวาคม 2565 รูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Meet ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 65 คน

7.1.3.2 แผนงานให้ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด)

เป้าหมาย	1 เรื่อง
ผู้รับคำปรึกษา	ปณด
ประเภท	การควบคุมภายใน

ผลการดำเนินงาน ไม่มีการดำเนินการ เนื่องจาก ปณด มีการปรับเปลี่ยนระยะเวลาในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร ERP

7.1.3.3 การให้บริการคำแนะนำปรึกษาเรื่องที่ตรวจสอบ และอื่นๆ

เป้าหมาย ตามที่ได้รับการร้องขอ

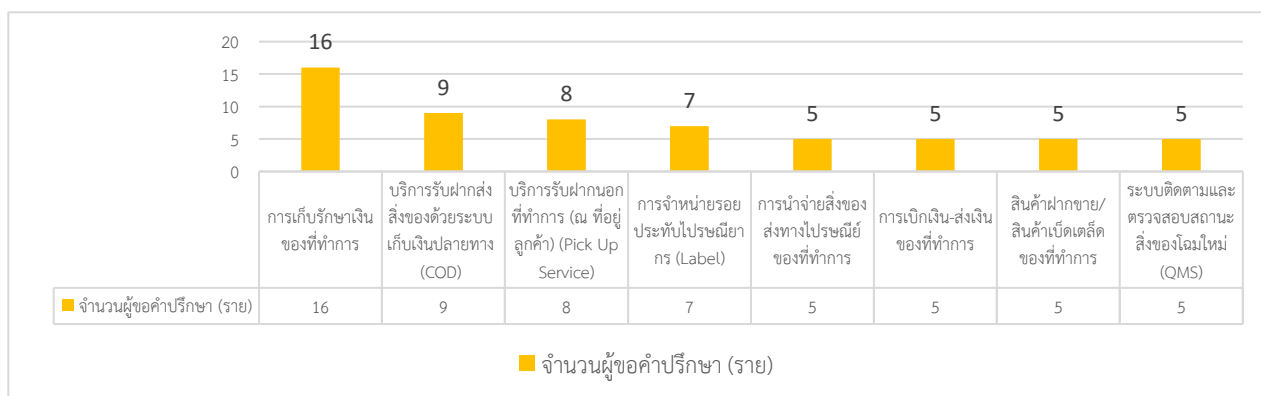
ผู้รับคำปรึกษา คณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายบริหาร

ประเภท การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลกิจการ

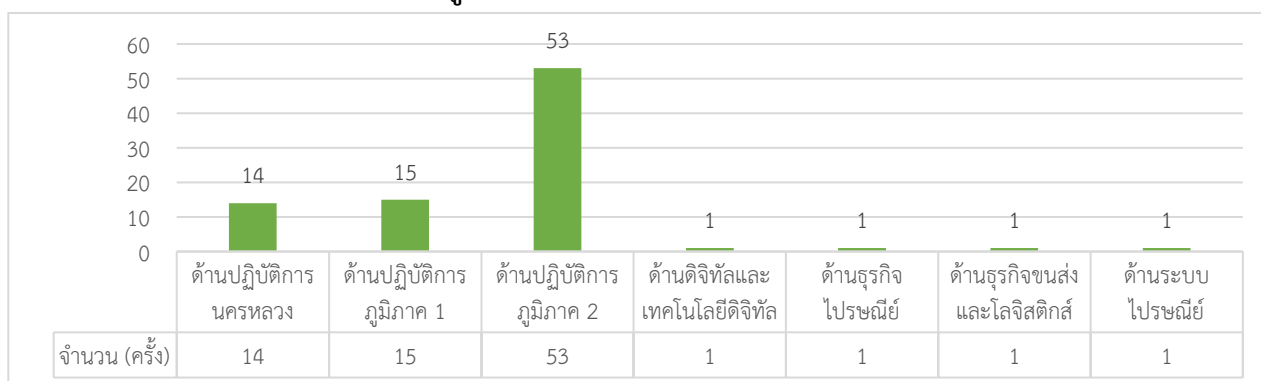
ผลการดำเนินงาน เป็นไปตามแผน จำนวน 30 เรื่อง/การร้องขอ จำนวน 87 ครั้ง

ก) คณะกรรมการตรวจสอบ ขอคำปรึกษาจากสำนักตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ จำนวน 1 เรื่อง 1 ครั้ง คือ เรื่อง การกำกับดูแลกิจการที่ดี กรณีการร่วมทุนระหว่างรัฐและเอกชน

ข) ฝ่ายบริหาร ขอคำปรึกษาจากสำนักตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการควบคุมภายใน จำนวน 29 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 86 ครั้ง โดยเรื่องที่ให้คำปรึกษาสูงสุด 5 ลำดับแรก จำนวน 8 เรื่อง คือ



สถิติของผู้ขอคำปรึกษาแยกตามสังกัด (ครั้ง)



7.2 การพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

ตามคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี 2555 กำหนดให้สำนักตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนงานพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 โดยนำผลที่ได้รับจากการประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน คือ

- การประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน
- การประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบ
- การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ต่อ

ผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน

- ผลการประเมินการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (Baseline) Core Business Enablers ด้านที่ 8 โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบการพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

การพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน ปี 2565 ประกอบด้วย 10 กิจกรรม ผลการดำเนินงานในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.50 สรุปได้ดังนี้

7.2.1 การทบทวน Skill Matrix ของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท

สำนักตรวจสอบภายใน มีการทบทวน Skill Matrix ของคณะกรรมการตรวจสอบ ปี 2565 โดยมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก โดยศึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อเสนอแนะจากการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ปี 2564

กำหนด Skill Matrix ของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ปี 2565 ไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ปี 2565 และคู่มือคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ปี 2565 พร้อมทั้งจัดส่ง Skill Matrix ของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ปี 2565 ให้คณะกรรมการชุดที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางการสรรหา/แต่งตั้ง ต่อไป

7.2.2 การพัฒนาและการรักษาบุคลากรด้านการตรวจสอบภายใน

สำนักตรวจสอบภายในได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาและการรักษาบุคลากรด้านการตรวจสอบภายใน ซึ่งคณะทำงานฯ ได้มีการทบทวนกรอบการพัฒนาและรักษาบุคลากร โดยศึกษาบริบทองค์กรและยุทธศาสตร์/กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล นโยบายขององค์กร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการทบทวนแนวทาง เครื่องมือ และวิธีการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) กำหนดกรอบสมรรถนะของบุคลากร และจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองของบุคลากรสำนักตรวจสอบภายใน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ของสำนักตรวจสอบภายในซึ่งได้จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี 2566 ปณท รับทราบ เมื่อวันที่ 15 ธ.ค. 2565 และคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท รับทราบ ในการประชุมครั้งที่ 9/2565 วันที่ 26 ธ.ค. 2565

7.2.3 การปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบของคณะทำงานประเมินคุณภาพงานตรวจสอบ ปี 2564

การปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบ สำนักตรวจสอบภายในได้แต่งตั้งคณะทำงานประเมินคุณภาพงานตรวจสอบ ประจำปี 2565 ซึ่งคณะทำงานฯ ได้ทำการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบครอบคลุมทั้งมาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards) และมาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

(Performance Standards) และติดตามการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในองค์กร ประจำปี 2564 ดังนี้

- 1) ผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบในภาพรวม ปี 2565 สรุปได้ ดังนี้
 - ก. ไม่พบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของรัฐบาลกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี 2555 และมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) (Does Not Conform : DC)
 - ข. มีบางประเด็นไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐบาลกิจ ฉบับปรับปรุง ปี 2555 หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) (Partially Conforms : PC)
 - ค. มี 7 ประเด็นที่เป็นการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Opportunity for Improvement : OFI) โดยมีประเด็นข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ ซึ่งจะดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงในปี 2566 ต่อไป

2) ผลการติดตามการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในองค์กร ประจำปี 2564 จำนวนทั้งสิ้น 1 ประเด็น สำนักตรวจสอบภายในได้มีการดำเนินการตามข้อสังเกตเรียบร้อยแล้ว

7.2.4 การประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน (Self Assessment Report : SAR)

สำนักตรวจสอบภายในได้ทำการศึกษาเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐบาลกิจ (ฉบับปรับปรุง 2565) ตามระบบการประเมินผลรัฐบาลกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM และทบทวนแบบประเมินตนเองในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน ตามเกณฑ์ SEAM ด้านที่ 8 การตรวจสอบภายใน โดยมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน (Self Assessment Report : SAR) ครบทั้ง 4 ไตรมาส

7.2.5 การประเมินการประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกรมบัญชีกลาง

สำนักตรวจสอบภายใน ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตาม “แบบประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ปีงบประมาณ 2564” และจัดส่งแบบประเมินฯ ให้กรมบัญชีกลาง พร้อมด้วยข้อมูลเอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลการประเมินในภาพรวมมีค่าคะแนน 79.5 คะแนน อยู่ในระดับ 3 (ระดับดี : Leveraging) และ คณะกรรมการตรวจสอบ ปณท มีมติรับทราบรายงานสรุปผลการประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และอนุมัติแผนพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในการประชุมครั้งที่ 6/2565 วันที่ 19 กันยายน 2565

7.2.6 การพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมภายในและภายนอกบุคคล

สำนักตรวจสอบภายใน ดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมภายในและภายนอกบุคคล โดยมีการพัฒนาระบบการใช้งานฐานข้อมูลบุคลากรสำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งได้มีการซักซ้อมวิธีการใช้งานระบบฐานข้อมูลบุคลากรสำนักตรวจสอบภายใน รวมถึงจัดทำคู่มือการใช้งานด้วย

7.2.7 สร้างเครื่องมือหรือพัฒนาแนวทางการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง (Continuous Auditing) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics)

สำนักตรวจสอบภายในได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาเครื่องมือเพื่อการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง (Continuous Auditing) ประจำปี 2565 ซึ่งคณะทำงานฯ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการและระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ ดังนี้

1) ระบบ Pick up service จากการประสานงานกับ ฝ่ายแผนงานปฏิบัติการ (ผป.) (ผู้ดูแลระบบ) ได้อนุญาตและให้สิทธิผู้ตรวจสอบภายใน ในการ Monitor ข้อมูลบนระบบ Pick up Service สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการตรวจประกอบพิจารณาการตรวจสอบของที่ทำแต่ละแห่ง และจากการประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ที่ทำการหลายแห่ง ไม่มีการควบคุมป้าย Pay Tag ที่ดี จึงเป็นสาเหตุให้ป้าย Pay Tag สูญหาย คณะทำงานฯ จึงได้จัดทำคู่มือ “ขั้นตอน การเตรียมข้อมูลการตรวจสอบป้าย Pay Tag ในระบบ” สำหรับใช้เป็นเครื่องมือให้กับผู้ตรวจสอบนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแนวทางตรวจสอบมาใช้ในการพัฒนางานตรวจสอบ เพื่อนำมาใช้ในงานตรวจสอบของที่ทำการที่มีบริการ Pick up service

2) การเบิกจ่ายค่ารับรอง ตามแผนการตรวจสอบการเงินและบัญชี คณะทำงานฯ ได้ประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 1 ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเข้าตรวจสอบที่ฝ่ายการเงิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบควบคุม ผลการตรวจสอบ พบว่า ยังมี ที่ทำการบางแห่งมีการเบิกจ่ายค่ารับรองไม่เป็นไปตาม ปณท ที่กำหนด ผู้ตรวจสอบได้ให้ข้อเสนอแนะไปดำเนินการแล้ว อย่างไรก็ตาม ในส่วนที่ทำการต่าง ๆ คณะทำงานฯ ได้ประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 1 จัดทำคู่มือการใช้ระบบ SAP (ในการเข้าดูการเบิกจ่ายค่ารับรอง) สำหรับใช้เป็นเครื่องมือให้กับผู้ตรวจสอบนำไปใช้เป็นแนวทางตรวจสอบ การเบิกจ่ายค่ารับรองของที่ทำการ แต่ละแห่ง

7.2.8 การบริหารจัดการความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน

สำนักตรวจสอบภายในได้แต่งตั้งคณะทำงานการบริหารจัดการความรู้ด้านการตรวจสอบภายใน ซึ่งคณะทำงานฯ ได้นำเสนอแนวทางการจัดการความรู้ภายในสำนักตรวจสอบภายใน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผลการตรวจสอบภายในสำนักตรวจสอบ โดยคณะทำงานฯ ได้จัดทำองค์ความรู้สำหรับเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในองค์กร ผ่านทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook, Line THP Family และศูนย์เรียนรู้สำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งได้มีการขอความร่วมมือให้ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร (ภก.) ดำเนินการออกแบบสื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว สรุปได้ ดังนี้

หัวข้อที่เผยแพร่ในสำนักตรวจสอบภายใน	หัวข้อที่เผยแพร่ใน ปณท
1) การให้บริการรับฝากนอกที่ทำการในระบบ Pick up service	1) การจัดซื้อจัดจ้างสำหรับที่ทำการไปรษณีย์
2) ทิศทาง การดำเนินธุรกิจของ ปณท ภายใต้แบรนด์ "ฟิวส์ โฟสต์" (FUZEPOST)	2) การเบิกจ่ายค่ารับรอง

7.2.9 การเพิ่มมูลค่าและหรือยกระดับการปฏิบัติงานของ ปณท

สำนักตรวจสอบภายในมีการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบที่เพิ่มมูลค่าและยกระดับกระบวนการปฏิบัติงานของ ปณท ประจำปี 2565 โดยแบ่งเป็นการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงาน/กระบวนการงาน จำนวน 5 เรื่อง และ การป้องกัน/ลดการรั่วไหลของรายได้ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 75 สรุปได้ ดังนี้

ประจำปี 2565	เรื่องการเพิ่มมูลค่าและหรือยกระดับการปฏิบัติงานของ ปณท
ไตรมาสที่ 1/2565	1) ผลงานการให้ความเชื่อมั่น โดยการเข้าตรวจสอบสามารถป้องกัน/ลดการรั่วไหลของรายได้ คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 245,513.64 .00 บาท
ไตรมาสที่ 2/2565	2) การสุ่มตรวจสอบน้ำหนักบนรอยประทับไปรษณียากร (Label) ไม่ถูกต้องตรงตามน้ำหนักจริง
	3) การประมวลผลข้อมูลการชำระเงินในระบบ Web AR และการจัดทำ ป.251
	4) ผลงานการให้ความเชื่อมั่น โดยการเข้าตรวจสอบสามารถป้องกัน/ลดการรั่วไหลของรายได้ คิดเป็นมูลค่ารวมทั้งสิ้น 271,365.44.00 บาท
ไตรมาสที่ 3/2565	5) การทบทวน/ปรับปรุงระเบียบ ปณท ฉบับที่ 45 ว่าด้วย การเก็บรักษาเงินของที่ทำกร พ.ศ. 2548 รวมถึงบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้อง (การตรวจสอบกิจกรรมการเก็บรักษาลูกกุญแจตู้নিরায়)
	6) การทบทวนระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับแนวทาง/วิธีปฏิบัติในการจำหน่ายสินค้าแบบ ออฟไลน์ (การตรวจสอบกิจกรรมการบริหารจัดการสินค้าออฟไลน์)
	7) การทบทวนมาตรการป้องกันหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการรับฝากนอก ที่ทำการ (ณ ที่อยู่ลูกค้า) ด้วยระบบ Pick Up Service (การตรวจสอบกิจกรรมการบริการรับ ฝากนอกที่ทำกร (ณ ที่อยู่ลูกค้า) ด้วยระบบ Pick up service)
	8) ผลงานการให้ความเชื่อมั่น โดยการเข้าตรวจสอบสามารถป้องกัน/ลดการรั่วไหลของรายได้ คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 48,272.00 บาท

7.2.10 การทบทวนและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบ

สำนักตรวจสอบภายในได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ คำสั่ง และบันทึกสั่งการ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีการทบทวนความเหมาะสมของกิจกรรมการตรวจสอบในแต่ละ กระบวนการและรายละเอียดต่างๆ จัดทำ Flowchart วิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และการควบคุมที่มีอยู่ เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบกระบวนการหลัก นำเสนอ รจป.(ตน) อนุมัติ เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2565 พร้อมทั้งสามารถ download คู่มือฯ ได้จากระบบ Audit Management System Thailand Post : AMS THP

สำนักตรวจสอบภายในได้รวบรวมขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการ ตรวจสอบ ตามแนวทางการปฏิบัติงาน ตามแผนงานตรวจสอบ ประจำปี 2565 นำมาจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานตรวจสอบกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

คู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบกระบวนการหลัก จำนวน 32 กิจกรรม	
1.การเก็บรักษาเงินของที่ทำกร	17.บริการตู้ไปรษณีย์เช่า
2.การแต่งตั้งกรรมการเก็บรักษาเงินประจำที่ทำกร	18.การจำหน่ายรอยประทับไปรษณียากร (Label)
3.การเบิกเงิน-ส่งเงินของที่ทำกร	19.บริการรับฝากนอกที่ทำกร (ณ ที่อยู่ลูกค้า) (Pick Up Service) (PAYPAG)
4.การจำหน่ายตราไปรษณียากรและสิ่งสะสมของ ที่ทำกร	20.บริการลูกค้าในรูปแบบพันธมิตรทางธุรกิจ (Partner@Post)
5.การจำหน่ายสินค้าฝากขาย/สินค้าเบ็ดเตล็ดของ ที่ทำกร	21.บริการตัวแทนสถาบันการเงิน (Bank@Post)
6.การจำหน่ายสินค้าไปรษณีย์ของที่ทำกร	22.บริการ Courier Post (DHL)
7.การรับชำระเงินค่าบริการ/สินค้าด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์	23.การจัดเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานของที่ทำกร
8.การปฏิบัติงานรับฝาก-ส่งต่อของที่ทำกร	24.การตรวจนับครุภัณฑ์ประจำปีของที่ทำกร

คู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบกระบวนการงานหลัก จำนวน 32 กิจกรรม	
9.การนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ของที่ทำการ	25.การซื้อและการจ้างพัสดุบางประเภทของหัวหน้าที่ทำการ
10.บริการจัดส่งพัสดุด่วนเพื่อธุรกิจ e-Commerce (E-Parcel)	26.การใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ปฏิบัติงานภายนอกที่ทำการ
11.บริการรับฝากส่งสิ่งของด้วยระบบเก็บเงินปลายทาง (COD)	27.การเบิกจ่ายค่ารับรองของที่ทำการ
12.บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินสด (ตราแดง)	28.การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หน่วยงานภายนอก
13.บริการธนาคารในประเทศ	29.การติดตามผลการตรวจสอบครั้งที่ผ่านมา
14.การจ่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล	30.การควบคุม กำกับดูแลที่ทำการไปรษณีย์อนุญาต (ปณอ.)
15.การนำจ่ายสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศต้องภาษีอากร	31.การควบคุม กำกับดูแลและสนับสนุนร้านไปรษณีย์ไทย (ปณร.)
16.บริการรับชำระค่าบริการเป็นเงินเชื่อ	32.การปฏิบัติงานที่ทำการไปรษณีย์รถยนต์ (ปณย.)
คู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบกระบวนการงานสนับสนุน จำนวน 16 กิจกรรม	
1.การบริหารจัดการอุปกรณ์ดิจิทัลและสนับสนุนการใช้งานระบบดิจิทัล	9.ระบบงานนำจ่าย
2.การเงินและการบัญชี (การเบิกจ่ายค่ารับรอง)	10.การกำกับดูแลธุรกิจบริการการชำระเงิน (การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.))
3.การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM)	11.การสื่อสารการตลาด
4.การดำเนินงานด้านสวัสดิการพนักงานและสิทธิประโยชน์พนักงาน	12.การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน
5.การตรวจสอบการควบคุมการเข้าถึง และการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้	13.การจัดซื้อจัดจ้าง
6.การตรวจสอบการรักษาความลับของข้อมูล และความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ	14.การจ้างขนส่งส่งไปรษณีย์
7.การตรวจสอบการรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ	15.การบริหารแผนงานโครงการ
8.การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงาน	16.การกระจ่ายน้ำยาล้างไตของบริษัท ไปรษณีย์ไทย ดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด.)

7.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักตรวจสอบภายในตระหนักถึงความสำคัญของการสรรหาการพัฒนาและการรักษาบุคลากรของสำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสมทั้งในด้านจำนวนและด้านทักษะ ความรู้/ความชำนาญด้านวิชาชีพ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่มีอยู่

สามารถปฏิบัติงานและดำเนินการกิจได้ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงได้จัดทำแผนงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 แผนงาน ผลการดำเนินงานในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 100 สรุปได้ดังนี้

7.3.1 แผนอัตรากำลังและสรรหาบุคลากร

แผนอัตรากำลังและสรรหาบุคลากรสำนักตรวจสอบภายใน มีการสรรหาบุคลากรทดแทนกรณีเกษียณอายุในตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 3 อัตรา โดยได้รับการจัดสรรทดแทนแล้ว จำนวน 1 อัตรา คือ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (สำนักตรวจสอบภายใน) ส่วนอีก 2 อัตรา อยู่ระหว่างพิจารณา ดำเนินการให้เหมาะสมสอดคล้องตามแนวทางที่ ปณท กำหนด โดยการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จำนวน 2 อัตรา ซึ่งปัจจุบันสำนักตรวจสอบภายในมีกรอบอัตรากำลัง จำนวนทั้งสิ้น 86 อัตรา (จากเดิม จำนวน 94 อัตรา เนื่องจากมีพนักงาน จำนวน 8 อัตรา เข้าร่วมโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด) โดยมีการจัดสรรบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงครบตามกรอบอัตรากำลังที่มีตามนโยบายของ ปณท คือไม่มีการทดแทนตำแหน่งระดับพนักงาน หากมีการเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต

7.3.2 แผนสืบทอดตำแหน่ง

สำนักตรวจสอบภายใน ดำเนินการพัฒนามูลากรกลุ่ม Successor และ Talent ให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 38 หลักสูตร สรุปได้

หลักสูตร/หัวข้อ	หน่วยงานที่จัดอบรม	รายละเอียดการอบรม	
		จำนวนชั่วโมง	ผู้บริหาร
1) หัวข้อ Easy Listening : เกร็ดความรู้ด้านบัญชีที่ AC ไม่ควรพลาด	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	2	ผพต. ผปต.2 ผช.ผปต.2
2) Executive Online Program (ผู้จัดการฝ่าย)	ปณท	-	ผปต.1
3) การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ขั้นสูง	Learning-ai.in.th	6	
4) การสร้าง AI โดยใช้ Python	Learning-ai.in.th	6	
5) การเขียนโปรแกรมขั้นสูงสำหรับ AI	Learning-ai.in.th	6	
6) บทนำปัญญาประดิษฐ์	Learning-ai.in.th	6	
7) เริ่มต้นเรียนรู้ปัญญาประดิษฐ์และการเขียนโปรแกรม	Learning-ai.in.th	5	ผปต.1
8) How to Strengthen Privacy & Cybersecurity for a Hybrid Work Environment Confirmation	DUGA	2	
9) Smart Financial and Payment infrastructure for Business กับการยกระดับประสิทธิภาพทางธุรกิจ	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	1.5	ผปต.1 ผปต.2 ผช.ผปต.2
10) AI ปัญญาประดิษฐ์ในโลกธุรกิจยุคดิจิทัล	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	1.5	ผปต.2 ผช.ผปต.2
11) THIS เครื่องมือยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันยุค ESG	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	2	ผปต.2 ผช.ผปต.2
12) Personal data protection act : PDPA	สำนักงานคณะกรรมการการรักษามั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกนช)	2	ผพต. ผช.ผปต.2
13) เทคโนโลยีร่วม(ล้ำ)สมัย : ความท้าทายของวิชาชีพบัญชี (บัญชีนิติวิทยา)	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	3	ผปต.1
14) Technology Solutions พลิกโอกาสสร้างธุรกิจปรับไลฟ์สไตล์ชีวิต รับ New Normal	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	1.5	ผปต.1 ผปต.2 ผช.ผปต.2
15) เปิดโลก Data Science Form Big Data to Big Impact	True Digital Academy	1.5	ผปต.1 ผปต.2 ผช.ผปต.2
16) การปฏิบัติงานสอบบัญชีด้วยดิจิทัล	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	1.5	ผพต. ผปต.2 ผช.ผปต.2
17) บทบาทและความคาดหวังของ AC ในการส่งเสริมการวางระบบเพื่อสร้างพลังบวก	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	1.5	ผปต.1 ผปต.2 ผช.ผปต.2
18) กฎหมาย PDPA : ผู้สอบบัญชีต้องรับมืออย่างไร	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	2	ผปต.1

หลักสูตร/หัวข้อ	หน่วยงานที่จัดอบรม	รายละเอียดการอบรม	
		จำนวนชั่วโมง	ผู้บริหาร
19) กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกับศาลยุติธรรม	สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม	6	ผปต.2 ผช.ผปต.2
20) การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับหน่วยงานควบคุมหรือกำกับดูแลหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศประจำปี พ.ศ.2565	สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (สกมช.)	3	ผปต.2 ผช.ผปต.2
21) ประสบการณ์ปฏิบัติงานบัญชีด้วยดิจิทัล	สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์	1.5	ผปต.1
22) Effective & Cross Functional Communication	ปณท	3	ผปต.1
23) วิชาการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ตอนที่ 1 - 2	ปณท	3	ผปต.1
24) นวัตกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Innovative e-Commerce)	ปณท	3	ผปต.1
25) การให้บริการรับฝากสิ่งของ (Pick Up Service)	ปณท	3	ผปต.1 ผปต.2
26) Digital Transformation In Action	ปณท	3	ผปต.1
27) Complex problem Solving & Decision Making	ปณท	6	ผปต.1 ผช.ผปต.2
28) SAP Authorization concept and Auditing Tools	Innovisor Tech Co.,Ltd.	6	ผปต.1
29) SAP MM Overview	Innovisor Tech Co.,Ltd.	6	ผปต.1
30) SAP and Risk Overview	Innovisor Tech Co.,Ltd.	6	ผปต.1
31) การให้บริการรับฝากนอกที่ทำการในระบบ Pick Up Service	ปณท	2	ผปต.1 ผปต.2
32) Professional Consultative Selling Skill	ปณท	6	ผปต.1
33) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)	ปณท	3	ผปต.1
34) Emotional Intelligence	ปณท	6	ผปต.1 ผปต.2
35) ทิศทางการดำเนินธุรกิจของ ปณท ภายใต้แบรนด์ “ฟิวส์ โพสต์” (FUZE POST)	ปณท	1.5	ผช.ผปต.2
36) NCSA Cyber Clinic 2022 ครั้งที่ 9/2565	สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.)	3	ผปต.1
37) ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในของประเทศไทย (CPIAT) รุ่นที่ 72	สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย	162	ผช.ผปต.2
38) Charismatic Plus for Your success รุ่นที่ 1	ปณท	3	ผช.ผปต.1 ผช.ผปต.2

7.3.3 แผนการพัฒนาบุคลากร

สำนักตรวจสอบภายใน ได้สนับสนุนให้บุคลากรด้านการตรวจสอบภายในเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาและสอบวุฒิบัตรวิชาชีพในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านการตรวจสอบภายในและงานในหน้าที่อย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี เพื่อพัฒนาศักยภาพและสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ในปี 2565 มีการจัดฝึกอบรม/สัมมนา ในหลักสูตรต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Online อย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพตรวจสอบภายใน และเพิ่มทักษะด้านอื่นที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย 76.49 ชั่วโมง/คน/ปี โดยจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้

1) ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ทุกคนมีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม/สัมมนา ปี 2565 (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร) ไม่ต่ำกว่า 40 ชั่วโมง/คน/ปี

2) การจัดฝึกอบรมหลักสูตรภายใน สำนักตรวจสอบภายในจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร ผ่านระบบ THP Learning ของ ปณท และ Platform ของหน่วยงานภายนอกที่ พบ. ดำเนินการรวมทั้งสิ้นคนละ 8 หลักสูตร (30 ชั่วโมง) ซึ่งบุคลากรทุกคนได้เรียนรู้ผ่านระบบฯ และผ่านการทดสอบหลังเรียน (Post-Test) จำนวนทั้งสิ้น 96 คน โดยสรุปรายละเอียดของหลักสูตรได้ ดังนี้

Platform	หลักสูตร	จำนวนชั่วโมง
THP Learning เว็บไซต์ https://thplearning.thailandpost.com	1. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ตอนที่ 1-2	3
	2. นวัตกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Innovative e-Commerce)	3
	3. การให้บริการรับฝากสิ่งของ (Pick Up Service)	3
Beyond Training เว็บไซต์ https://vcubelms.com/beyondtrainingplus	1. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) (6110290006)	3
	2. Digital Transformation in Action (6110270009)	3
	3. Effective & Cross Functional Communication (6110230006)	3
	4. Professional Consultative Selling Skill (6110220002)	6
	5. Complex Problem Solving & Decision Making (610240014)	6

3) มีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตร CPIAT ปี 2565 จำนวน 2 คน และมีบุคลากรที่ได้รับวุฒิบัตรเกี่ยวกับวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ปี 2565 จำนวน 1 คน

4) บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะด้านตามแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) สำนักตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล IDP นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท และคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท มีมติอนุมัติแผนฯ ในการประชุมครั้งที่ 2/2565 วันที่ 21 มีนาคม 2565 โดยบุคลากรสำนักตรวจสอบภายในได้มีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) จำนวนทั้งสิ้น 92 คน บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเฉพาะด้านตามผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) จำนวน 2 หัวข้อต่อคน เรียบร้อยแล้ว

สำนักตรวจสอบภายใน มีผู้ได้รับประกาศนียบัตร ดังนี้

1) วุฒิบัตรผู้ตรวจสอบภายใน ระบบสารสนเทศรับอนุญาต (Certified Information System Auditor – CISA) จำนวน 1 ราย

2) วุฒิบัตรผู้ตรวจสอบภายในของประเทศไทย (CPIAT) ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย จำนวน 11 ราย

3) วุฒิบัตรด้านการตรวจสอบภายใน (IACP) ของสภาวิชาชีพบัญชี จำนวน 8 ราย

8. การรักษาคุณภาพงานตรวจสอบ

สำนักตรวจสอบภายใน จัดให้มีการประเมินคุณภาพ รักษา และปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และให้มีการติดตามประสิทธิผลของการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยการประเมินผลทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบตามบทบาท หน้าที่ภารกิจ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในด้านการให้ความมั่น และด้านการให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบภายใน ในปี 2565 ดำเนินการประเมินฯ 1 ครั้ง โดยผู้บริหารระดับสูง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน พบว่า ระดับความความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริหารระดับสูงต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายใน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.43 คิดเป็น 88.60% แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารระดับสูง ปณท มีความเชื่อมั่นโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบตามบทบาท หน้าที่ ภารกิจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้านการให้ความมั่น และด้านการให้คำปรึกษาของสำนักตรวจสอบภายในในระดับมาก

8.2 การประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ที่มีต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน

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

คณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 ตาม “แบบสอบถามความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ที่มีต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565” ที่ได้รับความเห็นชอบ จำนวน 3 ชุด คิดเป็น 100%

ผลการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท ที่มีต่อผลงานของสำนักตรวจสอบภายใน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.22 โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ปี 2564 เท่ากับ 0.13 คะแนน (ค่าเฉลี่ยปี 2564 อยู่ที่ 4.74 คะแนน) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.83 และด้านการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85

8.3 การประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบ

การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ภายหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบทุกครั้ง เพื่อรับฟังความเห็นของผู้รับการตรวจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านการให้ความมั่นและด้านการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน มีการประเมินความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในจากผู้รับการตรวจ จำนวนทั้งสิ้น 1,840 หน่วยงาน (ด้านการให้ความมั่น 1,625 หน่วยงาน และด้านการให้คำปรึกษา 215 หน่วยงาน) คิดเป็น

94.89% จากจำนวนทั้งหมด 1,939 หน่วยงาน (ด้านการให้ความเชื่อมั่น 1,699 หน่วยงาน และด้านการให้คำปรึกษา 240 หน่วยงาน)

ผลการประเมินคุณภาพภายหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีคะแนนความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็น 94.20% สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (4.35) เท่ากับ 0.36 คิดเป็น 7.20% โดยมีคะแนนเฉลี่ยด้านการให้ความเชื่อมั่น 4.70 คิดเป็น 94.00% และด้านการให้คำปรึกษา 4.71 คิดเป็น 94.20% แสดงให้เห็นว่าผู้ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างมีคุณภาพ มีการพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และเป็นไปตามหลักการ แนวทาง จรรยาบรรณ และมาตรฐานที่กำหนด

8.4 การประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ

การประเมินการให้ความร่วมมือตามบทบาทและความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของทุกหน่วยรับตรวจสอบ โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจของการปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนงานตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 จำนวน 1,699 หน่วยงาน

ผลการประเมินการให้ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจ มีค่าคะแนนความร่วมมือของหน่วยรับตรวจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็น 95.00% อยู่ในระดับมากที่สุด ความร่วมมือของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ 5 ประเด็น ตามลำดับคะแนนดังนี้

- | | |
|--|---------------|
| (1) จัดเตรียมข้อมูล เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อพร้อมรับการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน | 4.73 (94.60%) |
| (2) ให้ข้อมูล ชี้แจง ตอบข้อซักถาม รวมถึงค้นหาเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ผู้ตรวจสอบภายใน | 4.75 (95.00%) |
| (3) ให้ข้อหารือและความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นข้อตรวจพบ และแนวทางการแก้ไขหรือปรับปรุงในการประชุมปิดตรวจ | 4.77 (95.40%) |
| (4) ช่วยยืนยันสาระสำคัญที่นำเสนอในรายงานผลการตรวจสอบให้มีความถูกต้องและเข้าใจตรงกันกับผู้ตรวจสอบภายใน | 4.81 (96.20%) |
| (5) การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะหรือความเห็นที่ตกลงร่วมกันในรายงานผลการตรวจสอบครั้งก่อน | 4.70 (94.00%) |

8.5 การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร

การประเมินการปฏิบัติงานตรวจสอบจากภายในองค์กรให้ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ของสำนักตรวจสอบภายในทุก ๆ แ่งมุม เทียบเคียงกับมาตรฐานการตรวจสอบภายใน หลักการ แนวทาง และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐบาลกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี 2555 มาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) และแนวทางปฏิบัติที่ดีของการตรวจสอบภายใน (Best Practices)

โดยคณะทำงานประเมินคุณภาพงานตรวจสอบฯ ดำเนินการประเมินการปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักตรวจสอบภายใน รวมทั้งติดตามการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี 2564 ผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี 2565 พบว่า

8.5.1 ผลการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี 2565 (การปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards) และมาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards) ไม่พบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของ

รัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง ฉบับปรับปรุง ปี 2555 และมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) (Does Not Conform : DC) แต่มีบางประเด็นไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ ฉบับปรับปรุง ปี 2555 หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (IIA Standards) (Partially Conforms : PC) รวมทั้งมีประเด็นที่เป็นการเพิ่มคุณภาพของการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Opportunity for Improvement : OFI) โดยมีประเด็นข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ประเด็น

ลำดับ	มาตรฐานสากล สำหรับ การปฏิบัติงานวิชาชีพการ ตรวจสอบภายใน	ระดับการ ประเมิน	ข้อสังเกต
1	1100 ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม	OFI	ควรมีการรายงานยืนยันความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมการปฏิบัติ ตามหลักจรรยาบรรณ และกฎบัตรสำนักตรวจสอบภายในของหัวหน้า หน่วยงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งเกษียณอายุราชการใน ปี 2565 โดยเป็นการรายงานฯ ตั้งแต่ต้นปี 2565 ถึงวันพ้นสภาพ (ตั้งแต่เดือน 1 มกราคม – 30 กันยายน 2565) เพื่อให้การปฏิบัติมี ความครบถ้วนตามหลักจรรยาบรรณ และกฎบัตรสำนักตรวจสอบภายใน ยิ่งขึ้น
2	2000 การบริหารหน่วย ตรวจสอบภายใน	OFI	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ควรมีการประชุมหารือกับกรรมการ ผู้จัดการใหญ่ และนำข้อมูลจากการหารือมาใช้ประกอบการพิจารณา จัดทำแผนการตรวจสอบ
3	2100 ลักษณะของงาน	PC	ควรมีการติดตามการประเมินผลการบริหารความเสี่ยงขององค์กร อย่างต่อเนื่อง และสื่อสารผลการบริหารความเสี่ยงให้ผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อที่จะนำผลมาใช้ในการปรับปรุง แผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ
4	2300 การปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย	PC	ควรมีข้อมูลที่แสดงว่ามีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการวิเคราะห์ แขนงเป็น เอกสารประกอบไว้ระบบ AMS
5	2300 การปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย	OFI	ควรมีการกำหนดแนวทาง/วิธีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบของไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมไว้ในคู่มือการตรวจสอบภายใน
6	2400 การสื่อสารผลการ ปฏิบัติงาน	PC	การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบกรณีมีข้อเสนอแนะ ควรแยก ประเด็นข้อเสนอแนะ ออกจากช่องข้อตรวจพบ และ ควรระบุการวิเคราะห์ สาเหตุ ผลกระทบ ข้อเสนอแนะ ความสำคัญของข้อเสนอแนะ ความเห็นของ หน่วยงานรับตรวจให้ชัดเจน ครบถ้วน
7	2400 การสื่อสารผลการ ปฏิบัติงาน	PC	การให้ความเห็นภาพรวมในท้ายรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ควรพิจารณา ถึงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และความเสี่ยงขององค์กร รวมทั้งความคาดหวัง ของผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และ ผู้มีส่วนได้เสียอื่น

8.5.2 ผลการดำเนินการตามข้อสังเกตจากการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบจากภายในองค์กร ประจำปี 2564 จำนวน 1 ประเด็น สำนักตรวจสอบภายในได้มีการดำเนินการตามข้อสังเกตดังกล่าวแล้ว ดังนี้

ลำดับ	ข้อสังเกต	สถานะการดำเนินงาน
1	ควรมีการสอบทาน/ติดตาม/ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ ตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบ รวมถึงซักซ้อมการ ปฏิบัติงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎบัตรสำนักตรวจสอบภายใน	ดำเนินการแล้ว โดย ปต.1 ปต.2 ได้มีการกำกับ/ ซักซ้อมปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด ให้เพิ่ม ความ ระวังในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดรอบคอบมาก ยิ่งขึ้น โดยถือปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง บันทึกลังการ และ

ลำดับ	ข้อสังเกต	สถานะการดำเนินงาน
	คู่มือบริหารงานตรวจสอบภายใน คู่มือการตรวจสอบภายใน และบันทึกสั่งการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน	คู่มือการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายในอย่างเคร่งครัด

8.6 การประเมินตนเองของหน่วยตรวจสอบภายใน

การประเมินตนเองรายบุคคลของผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน ซึ่งใช้วิธีประเมินแบบ 180 องศา คือ ผู้ตรวจสอบภายในประเมินตนเอง (Self Assessment) และผู้บังคับบัญชาโดยตรงประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจสอบภายใน (Supervisor Assessment)

ผลการประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 ดังนี้

8.6.1 ผลการประเมินตนเอง พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมช่องว่างสมรรถนะ เท่ากับ 0.02 หมายถึง ระดับสมรรถนะการทำงานที่มีอยู่จริงสูงกว่าระดับสมรรถนะที่คาดหวัง

8.6.2 ระดับช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรสำนักตรวจสอบภายใน จำนวนทั้งสิ้น 93 คน พบว่ามีบุคลากร จำนวน 51 คน (ร้อยละ 54.84) มีช่องว่างสมรรถนะในระดับปานกลาง (<0 ถึง -1.0) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยังคงต้องได้รับการพัฒนา และมีบุคลากร จำนวน 42 คน (ร้อยละ 45.16) ไม่มีช่องว่างสมรรถนะ โดยไม่มีบุคลากรที่มีช่องว่างสมรรถนะในระดับสูง (<-1.0)

8.6.3 ข้อเสนอแนะจากผลจากการประเมินตนเอง มีสมรรถนะอยู่ในเกณฑ์ที่ยังคงต้องได้รับการพัฒนา ดังนี้

กลุ่มระดับงาน (Job Level)	สมรรถนะอยู่ในเกณฑ์ที่ยังคงต้องได้รับการพัฒนา		
	MC	FC	TC
- ผู้จัดการฝ่าย (ระดับ 10) - ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย (ระดับ 9)	การมองหาโอกาสทางธุรกิจ	การวิเคราะห์ข้อมูล	การติดตามผลการตรวจสอบ
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ (ระดับ 9) - หัวหน้าสายงานตรวจสอบ/หัวหน้าส่วน/หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบพิเศษ (ระดับ 8)	การมองหาโอกาสทางธุรกิจ	1. การบริหารความเสี่ยง 2. การให้คำปรึกษา	การปฏิบัติงานตรวจสอบ
- ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน (ระดับ 6-7) - พนักงาน (สนับสนุน) (ระดับ 6-7)	การมองหาโอกาสทางธุรกิจ	การบริหารโครงการ	การควบคุมภายใน
- ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน (ระดับ 1-5) - พนักงาน (สนับสนุน) (ระดับ 1-5)	การมองหาโอกาสทางธุรกิจ	การวิเคราะห์ข้อมูล	การเตรียมการตรวจสอบ

สำนักตรวจสอบภายใน จะนำผลการประเมินตนเองฯ (ช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap)) เพื่อนำไปประกอบการวางแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) เป็นการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะ ความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคตของ ปณท ต่อไป

8.7 การประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน (Self Assessment Report : SAR)

สำนักตรวจสอบภายในทำการประเมินตนเอง โดยใช้แบบประเมินตนเองของสำนักตรวจสอบภายใน (Self Assessment Report : SAR) - IA-Q07 ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ ปณท เป็นเครื่องมือ มีหลักเกณฑ์การประเมินสำคัญ 4 ด้าน ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ หน่วยตรวจสอบภายใน (ด้านคุณสมบัติ) หน่วยตรวจสอบภายใน (ด้านการปฏิบัติงานและผลงาน) และหน่วยรับตรวจ สถานะวันที่ 31 ธันวาคม 2565 ดังนี้

ผลการดำเนินงานดำเนินการแล้วประมาณ 92.54 ของเนื้องานรวมทั้งหมด

1. คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คะแนน 54.67 (น้ำหนักร้อยละ 15) คิดเป็น 13.67 %
2. หน่วยตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ คะแนน 77 (น้ำหนักร้อยละ 15) คิดเป็น 14.44 %
3. หน่วยตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานและผลงาน คะแนน 128 (น้ำหนักร้อยละ 65) คิดเป็น 59.43 %
4. หน่วยรับตรวจ คะแนน 20 (น้ำหนักร้อยละ 5) คิดเป็น 5.00 %

ความเห็นเพิ่มเติม

ควรเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม การรวบรวมเอกสารหลักฐานผลการดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายใน ให้รองรับในแต่ละประเด็น การจัดทำข้อมูลการนำเสนอให้ผู้ประเมินสามารถเข้าใจได้โดยง่าย และอาจมีการมอบหมายหน้าที่หรือกำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละเรื่องอย่างชัดเจนเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

9. ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

รายงานความเป็นอิสระในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ และกฎบัตรสำนักตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565

สำนักตรวจสอบภายในมีบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 86 อัตรา (สถานะ ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2565) ซึ่งบุคลากรสำนักตรวจสอบภายในทุกคนได้รายงานการปฏิบัติงานประจำปี 2565 ผ่านระบบ Google Docs โดยใช้ E-mail ปณท ของแต่ละคนในการ Log - In เพื่อยืนยันตัวตนในการรายงานฯ ผลปรากฏว่าบุคลากรสำนักตรวจสอบภายในทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ สรุปลได้ ดังนี้

1) การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี 2564 ไม่พบเหตุที่อาจถูกบั่นทอนหรือข้อจำกัดใดที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบหรือบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมแต่อย่างใด มีการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในที่มีหลักเกณฑ์อันควรประพฤติของผู้ตรวจสอบภายในซึ่งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม และหลักวิชาชีพที่เหมาะสมประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความเที่ยงธรรม (Objectivity) การรักษาความลับ (Confidentiality) และความสามารถในหน้าที่ (Competency) และสอดคล้องตามกฎบัตรของสำนักตรวจสอบภายใน ปณท ปี 2565

2) การรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรมจากการปฏิบัติงานตรวจสอบหรือให้คำแนะนำปรึกษา พบว่า

- บุคลากรสำนักตรวจสอบภายในไม่รับของขวัญ หรือผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบใดจากพนักงานหรือบุคคลภายนอกที่จะทำให้เกิดหรือก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ

- ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม

(1) ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ไม่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบในงานหรือหน่วยงานที่ตนเองเคยรับผิดชอบมาก่อนในปีที่ผ่านมา

(2) ผู้ตรวจสอบภายใน/ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ ไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบในหน่วยงานที่ตนเองมีคู่สมรส บิดา มารดา บุตร หรือบุตรบุญธรรม และหรือญาติสนิทปฏิบัติงานหรือเป็นผู้บริหารอยู่ในหน่วยงานนั้น

(3) การปฏิบัติหน้าที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทาง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้งการกระทำใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระ เที่ยงธรรม

(4) การรายงานหรือเปิดเผยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ถ้าหากละเว้นหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปี 2565 ไม่พบเหตุที่อาจถูกบั่นทอนหรือข้อจำกัดใดที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบหรือบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรมแต่อย่างใด

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
