

10. การควบคุมภายใน

10.1 ความเห็นของคณะกรรมการต่อการควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ ครั้งที่ 8/2555 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2555 ซึ่งมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 ท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบการควบคุมภายใน โดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ คือ

1. องค์กรและสภาพแวดล้อม
2. การบริหารความเสี่ยง
3. การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร
4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล
5. ระบบติดตาม

คณะกรรมการมีความเห็นว่า บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอสำหรับเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว อีกทั้ง บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในในหัวข้ออื่นๆ ที่เพียงพอ และสามารถทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และมีความโปร่งใส

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่านเมื่อเดือนกันยายน 2555 และกำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจหน้าที่สอบทานให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ อีกทั้งได้กำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยทุกไตรมาส เพื่อสอบทานให้บริษัทฯ มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้อง และพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมาย ประกาศและข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุน คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

10.2 ผลสรุปรายงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ

ในเดือนมกราคม ปี 2555 ถึงมกราคม ปี 2556 ฝ่ายตรวจสอบภายใน ได้มีการสอบทานและการประเมินผลภาพรวมของการดำเนินงานและระบบควบคุมภายใน โดยมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

หัวข้อ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ข้อเสนอแนะ	ผลการตรวจสอบติดตาม
1. สภาพแวดล้อมของการควบคุมโดยรวมภายในองค์กร	✓		1. ข้อมูลต่างๆ ที่นำเสนอเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นรายการทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ	ติดตาม ณ เดือนมกราคม 2556 - ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของสำนักงาน คปภ. ได้จัดแสดงไว้อย่างครบถ้วนบน www.thaire.co.th ภายใต้หัวข้อ Investor Relation / Financial Disclosure - บริษัทฯ ได้พัฒนา website เป็นของตนเอง คือ www.thairelife.co.th ตั้งแต่เดือนมกราคม 2556 โดยพร้อมให้ข้อมูลแก่นักลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Division)	✓		1. เอกสารที่เป็นรายการเปลี่ยนแปลงต่างๆพร้อมทั้ง requirement ที่เกี่ยวข้องควรเก็บเป็นเอกสารลายลักษณ์อักษรรวมไปถึงสรุปสถานะการเปลี่ยนแปลงต่างๆในระบบปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง 2. การควบคุมสิทธิต่างๆควรมีการระบุถึงทั้งองค์กรและควรมีการควบคุมสิทธิของแต่ละ user อยู่อย่างสม่ำเสมอ 3. ควรมีการตรวจสอบ log เมล์ transaction อยู่อย่าง เป็นกำหนดระยะเวลาโดยอาจจะกำหนดเป็น keyword ต่างๆในการสอบทานรายการ 4. ควรมีการปรับปรุงนโยบายการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามพรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ	ติดตาม ณ เดือน ธันวาคม 2555 1. บริษัทฯ ได้ลงขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของIT ไว้ในระบบ Intranet ของบริษัทฯ หน่วยงานที่ต้องการร้องขอแก้ไขระบบงานสารสนเทศแจ้งความต้องการให้ฝ่าย IT ทราบ ฝ่าย IT ส่ง Business Analyst (BA) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน และทำการพิจารณาอนุมัติ Change Request Form และ มีการจัดทำ UAT Signed Off Sheet แสดงถึงรายละเอียดของแต่ละส่วนงานที่ทำการพัฒนา ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร 2. บริษัทฯ มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูล และการกำหนดสิทธิ์ต่างๆ ของพนักงานซึ่งจะถูกควบคุมโดยฝ่ายบริหารของบริษัทฯ อนุมัติผ่านระบบแจ้งความต้องการ Lotus Note ทุกครั้งก่อน

หัวข้อ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ข้อเสนอแนะ	ผลการตรวจสอบติดตาม
			<p>คอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550</p> <p>5. เอกสารที่ใช้ในการลงบันทึกการตรวจรับเทป Backup นั้นไม่มีการเซ็นรับรองการตรวจรับต่างๆ</p> <p>6. Software Checklist ควรจัดทำให้ครบถ้วนในทุกส่วนงานรวมถึงการจัดทำสรุปรายงานสถานะของการใช้งาน Computer ต่างๆ และ Notebook ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p>	<p>การใช้งาน</p> <p>3. บริษัทฯ ทำการสอบถาม log mail transaction โดยเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT เป็นประจำทุกวัน มีการเพิ่ม Customer Address lists เพื่อป้องกันการรับ-ส่ง mail รายชื่อผิดปกติดังกล่าวให้ติด Spam mail</p> <p>4. บริษัทฯ มีการจัดทำนโยบายรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและระบบข้อมูลไว้ในระบบ Intranet ตลอดจนจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับความปลอดภัย และการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศให้พนักงานลงนามรับทราบก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 โดยนโยบายดังกล่าวบังคับใช้กับบริษัทในเครือทั้งหมด</p> <p>5. บริษัทฯ มีการ Backup สำรองข้อมูลในทุกวันทำการ ในการสำรองข้อมูลลงบนเทป และ External Hard disk มีการสลับสับเปลี่ยน และ External Hard disk เพื่อสำรองข้อมูลในแต่ละระบบ Server ปฏิบัติการ ทุกเช้าฝ่าย IT นำส่งอุปกรณ์สำรองข้อมูลในแต่ละวันให้ เจ้าหน้าที่ส่งเอกสารไปเก็บไว้ในตู้เซฟที่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาชิดลม โดยมีการลงชื่อและข้อมูลการนำส่งเทปไว้ในทะเบียนการนำส่งเทปอย่างถูกต้องครบถ้วน</p> <p>6. บริษัทฯ มีการจัดทำทะเบียนคุณสมบัติสินทรัพย์ IT เพื่อแสดงถึงสถานะของการใช้งานว่าสินทรัพย์ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด เพื่อใช้ในการตรวจนับสินทรัพย์</p>

หัวข้อ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ข้อเสนอแนะ	ผลการตรวจสอบติดตาม
				ประจำปี
3. ฝ่ายการลงทุน (Investment Division)	✓		ไม่มี	-
4. ฝ่ายบัญชี และการเงิน (Accounting and Finance Divisions)	✓		<ol style="list-style-type: none"> ถึงแม้ว่าข้อมูลต่างๆจะทันต่อเวลาให้กับผู้ใช้รายงานต่างๆอย่างไรก็ตามฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรหาทางประสานงานรวมถึงปรับกระบวนการให้การจัดทำรายงานต่างๆเป็นไปตามกำหนดที่วางไว้ การกระทบยอดรายการระหว่างบริษัทกับลูกค้านั้นควรมีผู้สอบทานและอนุมัติรายการกระทบยอดนั้น 	<p>ติดตาม ณ เดือนธันวาคม 2555</p> <ol style="list-style-type: none"> ปัจจุบันการปิดบัญชีประจำเดือนใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ การปิดบัญชีประจำไตรมาส หรือประจำปีใช้ระยะเวลาไม่เกิน 3 สัปดาห์ ฝ่ายสนับสนุนข้อมูลเป็นผู้ยืนยันยอดกับลูกค้าโดยมีผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจเป็นผู้ลงนามสอบทานและอนุมัติ จากนั้นพนักงานการเงินจะโทรศัพท์ยืนยันยอดกับฝ่ายการเงินของลูกค้าอีกครั้งเพื่อนำมาจ่ายเงิน
5. ฝ่ายบริหารจัดการข้อมูล (Data Support Division) (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นฝ่ายสนับสนุนข้อมูล)	✓		ไม่มี	-
6. ฝ่ายบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Resources Division)	✓		<ol style="list-style-type: none"> ควรมีการประสานงานไปยังหัวหน้างานในแต่ละแผนกในการอนุมัติอำนาจสิทธิของ application ต่างๆและความต้องการอื่นๆที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรับพนักงานเนื่องจากปัญหาส่วนมากที่เกิดขึ้นพบว่าการขอสิทธิการใช้โปรแกรมต่างๆนั้นส่วนมากจะทำเมื่อเจ้าหน้าที่พนักงานเริ่มงานแล้ว 	<p>ติดตาม ณ เดือน พฤษภาคม 2555</p> <ol style="list-style-type: none"> ในการกำหนดสิทธิ์การใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงาน มีการอนุมัติจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องผ่านระบบแจ้งความต้องการ Lotus Notes ทุกครั้งก่อนพนักงานเริ่มปฏิบัติงาน หากเป็นการขอสิทธิกรณีเร่งด่วนทางฝ่าย IT ได้รับแจ้งจากผู้บริหารโดยตรง อาจดำเนินการเปิดสิทธิดังกล่าวได้ในทันที แต่ต้องแจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าไปทำรายการขอเปิดสิทธิดังกล่าวผ่าน

หัวข้อ	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ข้อเสนอแนะ	ผลการตรวจสอบติดตาม
				ระบบแจ้งความต้องการ Lotus Notes ในภายหลัง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเปิดสิทธิเข้าใช้ระบบงานสารสนเทศ
7. ฝ่ายบริหารสำนักงาน (Office Administration Division)	✓		<ol style="list-style-type: none"> ควรพิจารณาถึงช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อทำการตรวจสอบจำนวนของวัสดุที่เหลืออยู่อย่างน้อยปีละครั้ง การจัดเก็บเอกสารสัญญาต่างๆ ควรจัดเก็บในตู้เอกสารที่ปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าจะมีการสแกนเก็บสำเนาไว้เป็นเอกสารอ้างอิง 	<p>ติดตาม ณ เดือนธันวาคม 2555</p> <ol style="list-style-type: none"> -ฝ่ายจัดการเห็นว่า ณ ปัจจุบันยังไม่มีควมจำเป็นต้องตรวจนับเนื่องจากบริษัทฯ ใช้วัสดุสำนักงานในปริมาณน้อย และไม่มีวัสดุสำนักงานราคาแพง การจัดซื้อ แต่ละครั้งฝ่ายธุรการจะดำเนินการตามใบเสนอซื้อที่แผนกสนับสนุนข้อมูลร้องขอ ฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นผู้ควบคุมการเบิกใช้งบประมาณดังกล่าว ซึ่งแต่ละปีจำกัดอยู่ที่ไม่เกิน 20,000 บาท เมื่อซื้อมาแล้วผู้ช่วยผู้จัดการแผนกสนับสนุนข้อมูลเป็นผู้เซ็นรับของในใบกำกับสินค้า และรับผิดชอบจัดเก็บไว้ในตู้วัสดุสำนักงาน ที่จัดเก็บวัสดุสำนักงานตั้งอยู่ภายในห้องปฏิบัติงานซึ่งใช้ระบบคีย์การ์ดเข้าออกได้เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ในเดือนธันวาคม 2554 บริษัทฯ ได้มีการตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในเรื่อง การพิจารณารับประกัน และการจัดการค่าสินไหมทดแทน (ครอบคลุมการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายที่ปรึกษาทางการแพทย์ และฝ่ายพิจารณารับประกันภัย) โดยมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

ประเด็นที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ	ความคิดเป็นผู้บริหาร
<p>การบันทึกข้อมูลนอกระบบ ไม่เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ เนื่องจากมีรายการคงค้างนานเกินกว่า 90 วัน และไม่มี การเปรียบเทียบตัวเลขที่บันทึกจริงกับตัวเลขประมาณการ</p> <p><u>ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น</u></p> <p>ข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำงบการเงินมีความผิดพลาดอย่างเป็นสาระสำคัญ ซึ่งเป็นผลต่อการใช้รายงานทางการเงินทั้งทางด้านการจัดการบริหาร และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ</p> <p>ข้อบังคับตามกฎหมาย</p> <p><u>ระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น</u></p> <p>ต่ำ เนื่องจากผลแตกต่างจากตัวอย่างที่สุ่มเลือกนั้นรายการที่ค้างเกินกว่า 90 วัน มีจำนวนลดลงจากปี 2553</p>	<p>บริษัทฯ ควรมีการปรับปรุงรายการประมาณการรายการบันทึกนอกระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากรายการนอกระบบนั้นๆ มีระยะเวลานานเกินกว่า 90 วัน</p>	<p><u>แนวทางในการจัดการ</u></p> <p>ผู้ตรวจสอบงานรับประกันชีวิตต่อ จะต้องติดตามงานที่ได้ตั้งนอกระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องทำการบันทึกงานที่ได้ตั้งนอกระบบให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน และถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ต้องแจ้งหัวหน้าผู้ดูแลบริษัทนั้นๆ โดยทันที</p>

ต่อมา ในเดือนมีนาคม 2555 บริษัทฯ ได้มีการติดตามผลการตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในเรื่อง การพิจารณารับประกัน และการจัดการค่าสินไหมทดแทนของรายงานในเดือนธันวาคม 2554 โดยมีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

ประเด็นที่เคยทำการเสนอแนะ	สรุปผลการตรวจสอบ
<p>การบันทึกข้อมูลนอกระบบ ไม่เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้</p> <p>เนื่องจากมีรายการคงค้างนานเกินกว่า 90 วัน และไม่มี การเปรียบเทียบตัวเลขที่บันทึกจริงกับตัวเลขประมาณการ</p>	<p>ปฏิบัติแล้วผลการตรวจสอบอยู่ในเกณฑ์ “ดีขึ้น” ผู้ตรวจสอบงานรับประกันชีวิตต่อมีการติดตามงานที่ได้ตั้งนอกระบบอย่างสม่ำเสมอ มีการแจ้งถึงสาเหตุของการไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดกับหัวหน้าผู้ดูแลบริษัทนั้นๆ และรายการนอกระบบที่ค้างนานเกินกว่า 90 วัน ในปัจจุบันมีจำนวนรายการอยู่ในแนวโน้มที่ลดลง ตลอดจนบริษัทฯ ทำการประมาณการโดยขอข้อมูลในขั้นต้นจากลูกค้าก่อน เพื่อพิจารณาในการประมาณการบันทึกงานนอกระบบ จึงทำให้ผลต่างที่เกิดขึ้นมีความใกล้เคียงกับรายการบันทึกที่เกิดขึ้นจริง</p>

ประเด็นที่เคยทำการเสนอแนะ	สรุปผลการตรวจสอบ
<p><u>ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น</u></p> <p>ข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำงบการเงินมีความผิดพลาดอย่าง เป็นสาระสำคัญ ซึ่งเป็นผลต่อการใช้รายงานทางการเงินทั้ง ทางด้านการจัดการบริหาร และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซ้ำบังคับตามกฎหมาย</p> <p><u>ระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น</u></p> <p>ต่ำ เนื่องจากผลแตกต่างจากตัวอย่างที่สุ่มเลือกนั้นรายการ ที่ค้างเกินกว่า 90 วัน มีจำนวนลดลงจากปี 2553</p>	

ในเดือนธันวาคม 2555 บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการตรวจสอบและประเมินการควบคุมภายในฝ่ายบัญชีและการเงิน และฝ่ายบุคคล โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

ฝ่ายบัญชีและการเงิน

กระบวนการทำงาน	ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง
1. สภาวะแวดล้อมการควบคุม	รายการกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติในปี 2555 ยังไม่ครบถ้วน ได้แก่ ยังไม่ได้ทดสอบตรวจนับทรัพย์สินเนื่องจากติดภารกิจย้ายสำนักงาน <i>ความเสี่ยง – ปานกลาง</i>	ควรกำหนดแผนตรวจนับทรัพย์สินในเร็ววัน	กำหนดให้ตรวจนับทรัพย์สินภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2556 โดยได้เข้าดำเนินการตรวจนับทรัพย์สินแล้วเมื่อเดือนมีนาคม 2556
2. กระบวนการรับเงินและการติดตามรายการค้างรับค้างจ่ายกับลูกค้า	2.1 การรับเงิน ไม่มีข้อสังเกต 2.2 การติดตามรายการค้างรับค้างจ่ายกับลูกค้า <i>ความเสี่ยง – ต่ำ</i> พบสัญญารับประกันภัยต่อที่ค้างรับข้อมูลประมาณการบบัญชีจากลูกค้า (Estimate) ตั้งแต่ 2 ไตรมาสขึ้นไป โดยมีสาเหตุมาจากลูกค้า	2.1 ไม่มี 2.2 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจควรแจ้งฝ่ายบัญชีอยู่เสมอว่ามีสัญญาใดที่ลูกค้าล่าช้า และสาเหตุกับวิธีแก้คืออะไร	2.1 ไม่มี 2.2 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจเก็บข้อมูลรายการ ปัญหา และกำหนดการแก้ไข และแจ้งฝ่ายบัญชีในการปิดงานแต่ละงวด
3. กระบวนการจ่ายเงินและการบริหารเงินสด	3.1 การควบคุมการนำส่งเงินตามกฎหมายในเวลาที่กำหนด ไม่มีข้อสังเกต 3.2 การบริหารเงินสด <i>ความเสี่ยง – ปานกลาง</i> รายงานประมาณการเคลื่อนไหวเงินสดเร็วกว่าวันจริง 1 วันทำการ เนื่องจากบันทึกวันที่รับเช็ค ในขณะที่ใช้เวลาขึ้นเงินวันถัดไป	3.1 ไม่มี 3.2 ควรบันทึกด้วยวันที่คาดว่าเงินจะเข้าธนาคาร	3.1 ไม่มี 3.2 จำเป็นต้องบันทึกแบบเดิมเพื่อเปรียบเทียบกับใบบันทึกการรับเงิน แต่จะเพิ่มหมายเหตุในรายงานประมาณการเคลื่อนไหวเงินสดว่าอาจมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 2 วันทำการ

กระบวนการทำงาน	ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง
	3.3 การตรวจจ่าย <u>ความเสี่ยง – ปานกลาง</u> พบว่าผู้สอบทานรายการจ่ายแก่บริษัทที่เกี่ยวข้องกันเป็นคนเดียวกับคนที่ออกใบแจ้งหนี้มา เนื่องจากในอดีตเป็นบริษัทในกลุ่มเดียวกัน	3.3 ควรแบ่งแยกหน้าที่ให้ชัดเจน	3.3 ได้จัดแบ่งหน้าที่ใหม่ตามบริษัทที่พนักงานสังกัด โดยแยกพนักงานออกจากกันอย่างชัดเจน
4. กระบวนการจัดทำรายงานทางการเงิน	4.1 การควบคุมการนำส่งรายงานตามกฎหมาย ในเวลาที่กำหนด ไม่มีข้อสังเกต 4.2 การควบคุมรูปแบบรายงาน ไม่มีข้อสังเกต 4.3 การควบคุมความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ รายงาน <u>ความเสี่ยง – ปานกลาง</u> พบรายการค้างชำระใบเสร็จรับเงินเกิน 2 เดือน กับบริษัทที่เกี่ยวข้องเนื่องจากมีเหตุการณ์สุดวิสัย	4.1 ไม่มี 4.2 ไม่มี 4.3 บริษัทฯ ควรเรียกเก็บเงินตามใบเสร็จก่อนเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ โดยอาจให้บริษัทเจ้าของค่าใช้จ่ายเปิดตรวจสอบจ่ายคืนมาก่อน	4.1 ไม่มี 4.2 ไม่มี 4.3 จะให้เจ้าหน้าที่ติดตามให้เป็นไปตามระเบียบ

ฝ่ายบุคคล

กระบวนการทำงาน	ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง
1. การสรรหาพนักงาน	<p>1.1 <u>ไม่มีการจัดทำแบบขออนุมัติอัตราจ้างพนักงานทดแทน ความเสี่ยง – ปานกลาง</u> การไม่จัดทำแบบขออนุมัติอาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานเกินความจำเป็น</p> <p>1.2 <u>Interview guideline ไม่ครบทุกตำแหน่ง ความเสี่ยง – ปานกลาง</u> อาจทำให้ได้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติไม่ครบถ้วน</p> <p>1.3 <u>มีการ orientation จาก HR เท่านั้น ความเสี่ยง – ต่ำ</u> พนักงานขาดโอกาสในการศึกษาการทำงานฝ่ายอื่น</p> <p>1.4 <u>ขาดการสอบถามการกรอกข้อมูลพนักงานที่ผ่านการทดลองงาน ความเสี่ยง – ต่ำ</u> มีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ต่างๆที่พนักงานจะได้รับ</p>	<p>1.1 ให้จัดทำตามแบบฟอร์มที่กำหนด</p> <p>1.2 ควรกำหนด interview guideline ให้ครบทุกตำแหน่ง</p> <p>1.3 ควรพิจารณาให้พนักงานใหม่ได้ศึกษาแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน</p> <p>1.4 ควรสอบถามข้อมูลก่อนส่งข้อมูล</p>	<p>1.1 กรอกแบบฟอร์มและขออนุมัติตามระเบียบก่อนการสรรหาทุกครั้ง</p> <p>1.2 ให้แต่ละฝ่ายเตรียมข้อมูลจัดทำ interview guideline</p> <p>1.3 ทบทวน orientation program ของพนักงานใหม่</p> <p>1.4 สอบถามความครบถ้วน รวมถึงให้ข้อมูลเพิ่มเติมหากพนักงานมีข้อสงสัย</p>
2. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	<p>การติดตามผลการฝึกอบรมไม่ครบถ้วน ทำให้การอบรมขาดประสิทธิภาพ <i>ความเสี่ยง – ปานกลาง</i></p>	<p>ควรติดตามผลการฝึกอบรมตามกำหนด</p>	<p>ติดตามผลและพัฒนาการอบรมให้มีประสิทธิภาพขึ้น</p>
3. การบริหารค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนพนักงาน	<p>ขาดเอกสารการเบิกจ่ายสวัสดิการ <i>ความเสี่ยง – ปานกลาง</i></p>	<p>ควรกำหนดเอกสารขั้นต่ำประกอบการเบิกจ่าย</p>	<p>จะมีการกำหนดเอกสารขั้นต่ำประกอบการเบิกจ่าย</p>

ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2556 บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการตรวจสอบและประเมินการควบคุมภายในกระบวนการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

กระบวนการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต

ฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ได้ตรวจสอบประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการควบคุมภายในสำหรับส่วนงานที่สำคัญของกระบวนการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมการควบคุม การพัฒนาผลิตภัณฑ์การตลาดและช่องการขาย การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขการรับประกันภัย และการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละผลิตภัณฑ์ สัญญาประกันชีวิตต่อระหว่างบริษัทฯ และบริษัทประกันชีวิตตรง และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ คปภ. โดยสรุปผลรายงานการตรวจสอบดังนี้

- บริษัทฯ ได้ออกแบบจัดวางระบบการควบคุมภายในสำหรับส่วนงานที่สำคัญไว้เป็นอย่างดี รองรับการบรรลุประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่สำคัญอย่างสม่ำเสมอ

จากการตรวจสอบ ฝ่ายตรวจสอบภายในให้ความเห็นประเมินการควบคุมภายในของบริษัทฯ สำหรับกระบวนการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตว่าระบบการควบคุมภายในของส่วนงานดังกล่าวเป็นที่น่าพอใจ ทั้งนี้ ฝ่ายตรวจสอบภายในมีข้อสังเกตที่มีระดับความเสี่ยงต่ำ 1 ประเด็น โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

กระบวนการทำงาน	ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุง
1. การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย และเงื่อนไขการรับประกันภัย และการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละผลิตภัณฑ์	การจัดฝึกอบรมแนวทางการพิจารณารับประกันภัย (Underwriting Guidelines) กับบริษัทลูกค้า มิได้บันทึกประวัติการจัดฝึกอบรมในแต่ละโครงการที่ต้องจัด ความเสี่ยง – ต่ำ อาจทำให้ขาดหลักฐานในการควบคุมภาพรวมทุกโครงการที่ต้องจัดฝึกอบรมให้มั่นใจว่าผู้รับผิดชอบโครงการได้จัดการฝึกอบรมอย่างครบถ้วนเพียงพอ และใช้เนื้อหาการอบรมฉบับที่เหมาะสม	ควรบันทึกประวัติการจัดฝึกอบรมสำหรับทุกโครงการที่ต้องจัด ระบุผู้เข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่ และใช้เนื้อหาการอบรมฉบับใด ทั้งนี้ อาจเพิ่มเติมข้อมูลดังกล่าวไว้ในทะเบียนคุมงานที่มีอยู่แล้ว หรือบันทึกไว้ในเอกสารประกอบการฝึกอบรม	บันทึกประวัติการจัดฝึกอบรมสำหรับทุกโครงการที่ต้องจัด ระบุผู้เข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่ และเนื้อหาการอบรมที่ใช้ โดยเพิ่มเติมข้อมูลดังกล่าวไว้ในทะเบียนคุมงานที่มีอยู่แล้ว และบันทึกไว้ในเอกสารประกอบการฝึกอบรม

10.3 รายงานการประเมินระบบการควบคุมภายในและระเบียบวิธีปฏิบัติการณ์ลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัท ประกันชีวิตจัดทำโดยบริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศนายทะเบียนประกันชีวิต เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขให้ผู้สอบบัญชีประเมินระบบการควบคุมภายในและระเบียบวิธีปฏิบัติการณ์ลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันชีวิต บริษัทฯ ได้ว่าจ้าง บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด ให้จัดทำรายงานการประเมินระบบการควบคุมภายในและระเบียบวิธีปฏิบัติการณ์ลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันชีวิต สำหรับรอบปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555 โดยสามารถสรุปดังนี้

การประเมินประสิทธิภาพระบบการตรวจสอบภายใน

การประเมินประสิทธิภาพระบบการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ จะพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

- โครงสร้างหน่วยงานตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาความเหมาะสมด้านจำนวนบุคลากร พื้นฐานการศึกษาและความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน
- ความเป็นอิสระ ความสามารถในการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- ขอบเขตการตรวจสอบ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน แนวทางการตรวจสอบ วิธีการและความถี่ในการตรวจสอบ และ
- ระบบการรายงานและการติดตาม โดยพิจารณาความเหมาะสมของการนำเสนอรายงานการตรวจสอบต่อผู้บริหารเกี่ยวกับสาระสำคัญ ความครบถ้วน และการติดตามการแก้ไขปัญหา

บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด ได้รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพระบบการตรวจสอบภายในตลอดจนข้อสังเกตต่างๆ สรุปได้ว่า

1. โครงสร้างการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ มีสายการบังคับบัญชาและการรายงานผลการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท
2. ฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัทฯ มีการกำหนดหน้าที่งานอย่างชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในมีประสบการณ์ สอดคล้องและเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ นอกจากนี้แผนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในประจำปี 2555 อ้างอิงข้อมูลจากการประเมินความเสี่ยงของฝ่ายบริหารความเสี่ยงจึงครอบคลุมทุกส่วนงาน
3. รายงานการผลการตรวจสอบภายในได้นำเสนอประเด็นที่พบจากการตรวจสอบ และได้ระบุระดับความสำคัญของข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจสอบ โดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่พบชี้แจงข้อเท็จจริง และจัดลำดับการแก้ไขให้เหมาะสม

การประเมินประสิทธิภาพการลงทุน

การประเมินประสิทธิภาพการลงทุนของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาและรายงานเกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติการลงทุนในเรื่องต่อไปนี้

- ระบบการควบคุมภายในระดับผู้บริหาร ในด้านการป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดจากการกระทำโดยมิชอบหรือไม่มีอำนาจ
- การปฏิบัติตามนโยบาย และมีระเบียบวิธีปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- การบริหารการลงทุนประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ และ
- การบริหารความเสี่ยงโดยมีการระบุอย่างชัดเจนถึงความเสี่ยงที่บริษัทฯ ประสบหรืออาจประสบ รวมถึงผลกระทบที่อาจจะได้รับจากความเสี่ยง และมีมาตรการในการจัดการเพื่อลดความเสี่ยงนั้นๆ

บริษัท สำนักงาน เอ็นเอส แอนด์ ยัง จำกัด ได้รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการลงทุนตลอดจนข้อสังเกตต่างๆ สรุปได้ว่า

1. บุคลากรของฝ่ายลงทุนมีพื้นฐานความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายซึ่งมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. การอนุมัติการลงทุนเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนและคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายลงทุนของบริษัทฯ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ควรมีการทบทวนระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนอยู่เสมอ เพื่อให้คู่มือมีความทันสมัย และเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เนื่องจากว่าระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนที่บริษัทฯ ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการลงทุนที่ได้รับอนุมัติเมื่อปี 2545
3. แผนงานและงบประมาณด้านการลงทุนระหว่างปีมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

10.4 ความเห็นของผู้สอบบัญชี

- ไม่มี -