

**13. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง**

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 ซึ่งมีคณะกรรมการตรวจสอบครบทั้งสามท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้พิจารณาประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท ตามแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยการสอบถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารในด้านต่างๆ 5 ส่วน คือ

- 1) สภาพแวดล้อมการควบคุม
- 2) การประเมินความเสี่ยง
- 3) มาตรการควบคุม
- 4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล
- 5) ระบบการติดตาม

ภายหลังการประเมิน คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่า ในสภาพปัจจุบัน บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและสอดคล้องกับแบบประเมินการควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยเฉพาะในส่วนของระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวนั้น (ตามข้อ 10.2.1 และข้อ 12.1 ถึง 12.3 ของแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน) บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมและเพียงพอ รวมทั้งยังได้มีการจัดจ้างบริษัทอิสระจากภายนอกเพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจและประเมินระบบควบคุมภายในของบริษัท พร้อมทั้งรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

รายละเอียดเกี่ยวกับแบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในอยู่ในเอกสารแนบ 2

ทั้งนี้ ผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ได้เข้าตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 และงบการเงินรวมของบริษัทสำหรับงวด 9 เดือนสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2558 พร้อมทั้งได้สอบถามประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีของบริษัทตามที่เห็นว่าจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบให้รัดกุมและเหมาะสม รวมทั้งตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีเพื่อแสดงว่า งบการเงินแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญ และได้ทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ทั้งนี้ ผู้สอบบัญชีได้แจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2558 ว่า ผู้สอบบัญชีมีข้อสังเกตจากการตรวจสอบบัญชีของบริษัท และบริษัทได้แต่งตั้งบริษัท ไอเอ ซิกเนเจอร์ จำกัด (“ผู้ตรวจสอบภายใน”) ซึ่งเป็นบริษัทอิสระจากภายนอก เพื่อตรวจติดตามการปรับปรุงและแก้ไขของบริษัทตามข้อสังเกตที่ได้รับจากผู้สอบบัญชี ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
1. ระบบรายได้และต้นทุน			
1.1 จากการตรวจสอบการบันทึกรายได้ค่านายหน้าและค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายพบว่า รายได้ค่านายหน้าและค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายไม่ได้ บันทึกตามวันที่	การบันทึกรายได้ค่าบริการและค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องควรบันทึกตามวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการบันทึกบัญชีขาย บัญชีค่าใช้จ่าย และบัญชีอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้งบการเงินแสดงสถานะทางการเงินของกิจการได้ถูกต้อง	รายได้ค่าบริการปี 2557 บริษัทได้ทำการกระทบยอดและคำนวณรายได้เพื่อบันทึกในเดือนธันวาคม 2557 แล้ว และในปี 2558 ได้ทำการบันทึกรายได้	ไม่พบข้อสังเกตใดๆ จากรายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
<p>กรมธรรม์มีผลบังคับ แต่บันทึกตามวันที่ได้รับรายงานจากบริษัทประกันภัย</p>	<p>เหมาะสม</p>	<p>ค่าบริการที่เกิดขึ้นตรงตามงวดรายเดือนที่เกิดรายการครบถ้วนถูกต้องแล้ว ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายของ ยอด วันที่ 16-31/12/2557 บริษัทได้ทำการบันทึกค่าใช้จ่ายค้างจ่ายในเดือนธันวาคม 2557 แล้ว และในปี 2558 บริษัทได้ทำการบันทึกค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตรงตามงวดรายเดือนที่เกิดรายการครบถ้วนถูกต้องแล้ว</p>	
<p>1.2 จากการตรวจสอบการบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันพบว่า บริษัทจะบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันตามวันที่รับเงินจากบริษัทประกัน ซึ่งจะบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันและบันทึกเบี้ยประกันรับคืนเต็มจำนวนที่ได้รับ และจะจ่ายค่าเบี้ยประกันคืนให้กับลูกค้าในรอบถัดไป ทำให้การบันทึกรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการยกเลิกประกันไม่ถูกต้องตามงวดที่เกิดรายการ</p>	<p>การบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันควรบันทึกตามรอบบัญชีที่เกิดขึ้นจริง โดยบันทึกตามวันที่กรมธรรม์ไม่มีผลบังคับใช้ ทั้งนี้ เมื่อบริษัทได้รับคืนเงินค่าเบี้ยประกันจากบริษัทประกันภัยแล้ว ควรบันทึกรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ครบถ้วนทันที กล่าวคือ เมื่อบริษัทบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรบันทึกค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายคืนให้กับลูกค้าด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการบันทึกบัญชีรายได้จากการยกเลิกประกันและบัญชีอื่นที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>บริษัทได้กำหนดให้ทางฝ่ายบัญชีทำการบันทึกให้ถูกต้องตรงตามงวดที่เกิดขึ้น ซึ่งทางฝ่ายบัญชีได้ทำการกระทบยอด และปรับปรุงให้ถูกต้องแล้วในปี 2558</p>	<p>ไม่พบ ข้อสังเกตใดๆ จาก รายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท</p>
<p>2. ระบบรับเงินและระบบจ่ายเงิน</p>			
<p>2.1 ควรมีการสอบทานรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร แม้ว่าบริษัทจะมีการจัดรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารทุกเดือน และรายงานกระทบยอดดังกล่าวได้จัดทำโดยหัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน แต่จากการสอบทานพบว่า รายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝาก</p>	<p>เนื่องด้วยการจัดทำงบกระทบยอดเงินฝากธนาคารเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่บริษัทสามารถใช้ป้องกันและตรวจสอบการทุจริตได้ แต่มาตรการดังกล่าวนี้อาจไม่มีประสิทธิภาพได้ถ้างบกระทบยอดเงินฝากธนาคารไม่ได้รับการสอบทานวิธีการจัดทำหรือสอบทานความถูกต้องของรายการต่างๆ ที่ตรวจสอบพบจากการจัดทำงบกระทบยอดเงินฝากธนาคาร ผู้สอบบัญชีแนะนำให้บริษัทจัดให้มีการสอบทานความถูกต้องของรายการกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ละรายการโดยเจ้าหน้าที่ระดับ</p>	<p>เดิมทางบริษัทมีการจัดทำและสอบทานรายละเอียดประกอบยอดคงค้างรายเดือนในรูปแบบของซอฟต์แวร์และพิมพ์เอกสารแนบประกอบรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารโดยไม่มีกรลงนาม จากข้อแนะนำดังกล่าว ทางบริษัทได้จัดพิมพ์และสอบทานพร้อมลงนามเพื่อรายงานกระทบ</p>	<p>สอบทานรายละเอียดกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร ณ วันที่ 31 ส.ค. 58 และ 30 ก.ย. 58 พบว่า ฝ่ายบัญชีและการเงินจัดทำรายละเอียดและแนบเอกสารประกอบ รวมทั้งลงนามผู้จัดทำ ผู้ตรวจสอบครบถ้วน</p>

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
ธนาคารไม่มีหลักฐานการสอบทาน วันที่สอบทาน และวันที่มีการจัดทำรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร	อาวุโสเป็นประจำทุกเดือนพร้อมทั้งลงนามวันที่สอบทาน และวันที่จัดทำรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้ง เพื่อเป็นหลักฐานการสอบทานความคิดเห็นของผู้บริหาร	ยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยเริ่มตั้งแต่รายละเอียดกระทบยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	
2.2 ใบสำคัญจ่าย และเอกสารประกอบการจ่ายเงิน บางฉบับไม่มีการประทับตรา “จ่ายแล้ว” บนใบสำคัญจ่าย และเอกสารประกอบการจ่ายเงินที่จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว	เพื่อการควบคุมภายในที่ดีทางการเงิน กล่าวคือ ป้องกันการนำเอกสารที่ได้เบิกจ่ายเงินได้แล้วมาเบิกซ้ำอีก พนักงานจ่ายเช็คจึงควรประทับตรา “จ่ายแล้ว” ลงบนใบสำคัญจ่าย และเอกสารประกอบการจ่ายเงินทุกฉบับทันทีที่ได้จ่ายให้แก่ผู้รับแล้ว	ทางบริษัทขอมีนโยบายในการประทับตรา “จ่ายแล้ว” บนใบสำคัญจ่าย และเอกสารประกอบการจ่ายเงินที่จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว จากข้อเสนอนี้ดังกล่าว ได้กำชับให้ทางการเงินเพิ่มความระมัดระวังในการทำงานและตรวจสอบความครบถ้วนทุกครั้ง	สุ ม ส อ บ ท า น เ อ ก ส า ร ประกอบการบันทึกบัญชีจ่ายชำระหนี้ในเดือน ก.ย. 58 จำนวน 15 รายการ พบว่า ฝ่ายบัญชี และการเงินจัดทำใบสำคัญจ่าย แนบเอกสารประกอบการจ่ายชำระ และประทับตรา “จ่ายแล้ว” พร้อมลงนามครบถ้วน
3. ระบบเงินเดือน			
3.1 บริษัทไม่มีการจัดทำกระทบยอดเงินเดือนและค่าจ้าง เพื่อกระทบยอดผลต่างต่างของเงินเดือนระหว่างเงินเดือนของเดือนปัจจุบัน และเงินเดือนของเดือนที่ผ่านมาเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนพนักงานและจำนวนเงิน เพื่อเป็นข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารในการตรวจสอบ	บริษัทควรพิจารณากำหนดระเบียบปฏิบัติให้พนักงานที่รับผิดชอบด้านระบบเงินเดือนจัดทำงบกระทบยอดเงินเดือนและค่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งแนบกับรายงานสรุปเงินเดือนและค่าจ้าง เพื่อให้ฝ่ายบริหารสอบทานและใช้เป็นข้อมูลประกอบการอนุมัติการจ่ายเงินเดือน ซึ่งรายงานการกระทบยอดดังกล่าวจะเป็นสิ่งช่วยให้ฝ่ายบริหารของบริษัทมั่นใจได้ว่าไม่มีการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างให้กับพนักงานที่ลาออกจากบริษัทแล้ว	ทางฝ่ายบริหารมีความเห็นด้วยในเรื่องนี้ และได้ให้ทางฝ่ายบุคคลทำการกระทบยอดรายเดือน โดยเปรียบเทียบเดือนปัจจุบันกับเดือนที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการสอบทานและใช้เป็นข้อมูลประกอบการอนุมัติการจ่ายเงินเดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2558	สอบทานรายละเอียดการกระทบยอดบัญชีเงินเดือนระหว่างเดือน ก.ค. - ก.ย. 58 พบว่า ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายบัญชีและการเงินจัดทำรายละเอียดกระทบยอดครบถ้วน
3.2 บริษัทไม่มีการจัดทำสัญญาจ้างงานสำหรับผู้บริหาร	ควรจัดให้มีสัญญาจ้างงานระหว่างบริษัทและพนักงาน เพื่อเป็นเอกสารหลักฐานที่ผูกพันทางกฎหมายและเพื่อให้แน่ใจว่า ยอดเงินเดือนที่บันทึก เป็นค่าใช้จ่ายของบริษัทจริงและบันทึกถูกต้องครบถ้วน	ทางบริษัทได้มีการจัดทำสัญญาจ้างงานสำหรับผู้บริหารครบถ้วนแล้ว	สอบทานเอกสารสัญญาจ้างพนักงาน และฝ่ายบริหาร พบว่าจัดทำสัญญาจ้าง และได้รับการลงนามครบถ้วน
4. เรื่องทั่วไป			
4.1 จากการตรวจสอบพบว่าใบสำคัญทั่วไปบางฉบับไม่มีลายเซ็นผู้มีอำนาจอนุมัติ ซึ่งอาจทำให้ข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชีอาจจะไม่ถูกต้องพบหรือป้องกันได้	ใบสำคัญทั่วไปเป็นเอกสารที่สำคัญสำหรับการลงบัญชี ดังนั้น จึงควรมีเจ้าหน้าที่อาวุโสสอบทานความถูกต้องของรายการบัญชีแต่ละรายการ พร้อมทั้งลงนามเป็นหลักฐาน เพื่อให้แน่ใจว่า การปรับปรุงข้อมูลทางบัญชีโดยผ่านใบสำคัญทั่วไปมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	ทางบริษัทได้มีการจัดทำบุคลากรด้านบัญชีและกำหนดนโยบายการลงบัญชี โดยใบสำคัญทั่วไปและใบสำคัญอื่น ต้องมีการตรวจสอบและลงนามทุกครั้ง	สุ ม ส อ บ ท า น เ อ ก ส า ร ประกอบการบันทึกปรับปรุงรายการบัญชีในเดือน ก.ย. 58 จำนวน 15 รายการ พบว่า ใบสำคัญทั่วไปได้รับการลงนามผู้จัดทำ และผู้อนุมัติครบถ้วนทุก

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
4.2 จากการสอบทานพบว่า บริษัท มีการจัดทำรายละเอียดประกอบยอดคงค้างของบัญชีสำหรับรายการที่สำคัญ เช่น ยอดคงค้างเจ้าหน้าที่การค้า ยอดคงค้างลูกหนี้ รายการยอดคงค้างต่างๆ แต่ไม่มีหลักฐานการสอบทานความถูกต้องของรายละเอียดประกอบยอดคงค้างของบัญชีดังกล่าว	เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของรายละเอียดประกอบยอดคงค้างของบัญชี และติดตามหาสาเหตุของความแตกต่างของยอดคงค้างสำหรับรายการที่สำคัญ ผู้สอบบัญชีแนะนำให้บริษัทจัดให้มีการสอบทานความถูกต้องโดยเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งลงนามเป็นหลักฐานการสอบทาน	เพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี  เดิม ทางบริษัทมีการจัดทำและสอบทานรายละเอียดประกอบยอดคงค้างรายเดือนในรูปแบบของซอฟต์แวร์ จากข้อแนะนำดังกล่าวทางบริษัทได้จัดพิมพ์และสอบทานเก็บในรูปแบบเอกสารแล้ว โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2557	รายการ  ผู้สอบทานรายละเอียดกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร ณ วันที่ 31 ส.ค. 58 และ 30 ก.ย. 58 จำนวน 29 บัญชี พบว่า ฝ่ายบัญชี และการเงินจัดทำรายละเอียดและแนบเอกสารประกอบ รวมทั้งลงนามผู้จัดทำผู้ตรวจสอบ ครบถ้วน

อนึ่ง ผู้สอบบัญชีได้แจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 ว่า ผู้สอบบัญชีไม่มีข้อสังเกตจากการตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัทสำหรับงวด 9 เดือนสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2558

นอกจากนั้น ผู้สอบบัญชีมีข้อสังเกตจากการสอบทานระบบ IT เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2558 ซึ่งปัจจุบันบริษัทได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อสังเกต	การประเมินความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะ	คำตอบของผู้บริหาร
<b>การเข้าถึงระบบงานและข้อมูล</b>				
<b>1. ควรมีการควบคุมการเข้าถึงระบบงานและข้อมูลของผู้ใช้ที่มีสิทธิ์สูงให้เข้มงวดขึ้น</b>				
จากการตรวจสอบพบว่าการจัดเก็บบัญชีใช้งานและรหัสผ่านของผู้มีสิทธิ์ใช้งานระดับสูงของทุกระบบนั้นถูกจัดเก็บภายในของความปลอดภัยและของนั้นถูกจัดเก็บอยู่ในตู้เอกสารของผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินบริษัทอาจไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงทีอันเนื่องมาจากไม่สามารถได้รหัสผ่านที่จะเข้าระบบได้</li> <li>- ถ้าของความปลอดภัยที่จัดเก็บรหัสผ่านนั้นไม่ได้ถูกจัดเก็บภายในสถานที่ปลอดภัยอาจเกิดความเสี่ยงในกรณีที่ระบบถูกเข้าถึงได้โดยผู้ไม่มีสิทธิ์</li> </ul>	<p>ทางสำนักงานอัยยาได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รหัสผ่านของผู้มีสิทธิ์ใช้งานระดับสูงของแต่ละระบบควรถูกจัดเก็บโดยแยกของปิดผนึกและถูกลงนามโดยผู้มีอำนาจอนุมัติ ในกรณีที่มีการฉีกซองเกิดขึ้นก็จะถูกสังเกตได้</li> </ul>	<p>แผนงานการแก้ไข: ทางบริษัทได้ทำการแก้ไขดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้มีสิทธิ์ใช้งานระดับสูงของแต่ละระบบจะถูกจัดเก็บแยกของกันของจะถูกปิดผนึกและลงนามโดยผู้มีอำนาจอนุมัติ</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ของรหัสผ่านควรถูกจัดเก็บภายในสถานที่ปลอดภัยสูงสุดและในกรณีฉุกเฉินรหัสผ่านก็สามารถถูกนำมาใช้งานได้โดยผู้มีสิทธิ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ของที่เก็บบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้มีสิทธิ์ใช้งานระดับสูงของแต่ละระบบถูกจัดเก็บที่สถานที่ปลอดภัย โดยมีคุณวิรัชชัย ชีวานนท์ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เป็นผู้ถือกุญแจ</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- รหัสผ่านของผู้มีสิทธิ์ใช้งานระดับสูงควรถูกเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้มีสิทธิ์ใช้งานระดับสูงต่างๆ 90 วัน</li> </ul>
				<p><b>ผู้รับผิดชอบ:</b> ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><b>วันที่แผนงานการแก้ไขเสร็จสิ้น:</b> ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว</p>

ข้อสังเกต	การประเมินความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะ	คำตอบของผู้บริหาร
<b>2. การควบคุมการเข้าถึงระบบและข้อมูลโดยพนักงานที่ลาออกแล้วให้เข้มงวดขึ้น</b>				
จากการตรวจสอบพบว่าการจำกัดสิทธิ์ หรือการยกเลิกบัญชีใช้งานของพนักงานที่ได้ลาออกไปแล้วนั้นไม่ได้ถูกจัดการทันที โดยบัญชีใช้งานดังกล่าวยังคงค้างอยู่ในระบบโดยเฉลี่ย 25 วัน	สูง	- โดยปกติบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของพนักงานที่ลาออกไปแล้วมักจะเป็นสาเหตุของการเข้าถึงระบบโดยผู้ใช้งานที่ไม่มีสิทธิ์ ซึ่งในกรณีเกิดเหตุดังกล่าวทางบริษัทอาจไม่สามารถระบุตัวตนของการเข้าถึงระบบโดยผู้ไม่มีสิทธิ์เข้าระบบได้	- พนักงานที่จะลาออกควรแจ้งให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทราบถึงความจำเป็นในการลาออกก่อนวันลาออกจะมีผลและทางฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องทำการยกเลิกบัญชีผู้ใช้งานของพนักงานที่ลาออกนั้นทันทีที่วันลาออกมีผลบังคับ	<p><b>แผนงานการแก้ไข:</b> - ทำการแต่งตั้งให้ฝ่ายบุคคลเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการรวบรวมรายชื่อพนักงานที่จะลาออกหรือได้ลาออกเป็นรายวัน และแจ้งให้ทุกหน่วยงานในบริษัท รวมถึงหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศทราบเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นต่อไป</p> <p>- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องทำการยกเลิกบัญชีผู้ใช้งานของพนักงานที่ลาออกออกในการเข้าถึงระบบงานทุกระบบ ทันทีที่ได้รับแจ้ง</p> <p>- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการพัฒนาระบบแจ้งเพื่อให้ฝ่ายบุคคลทำการบันทึกรายชื่อพนักงานที่ลาออกให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ โดยบัญชีรายชื่อของพนักงานที่ลาออกจะถูกยกเลิกโดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนั้นแล้วบันทึกของระบบจะถูกจัดเก็บเพื่อการตรวจสอบ</p> <p>- คณะทำงานบริหารความเสี่ยงของบริษัทจะทำการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าบัญชีผู้ใช้งานของพนักงานที่ลาออกได้ถูกยกเลิกทันทีภายในเวลาที่กำหนด และไม่มีการเข้าถึงระบบงานโดยพนักงานที่ได้ลาออกไปแล้ว</p> <p><b>ผู้รับผิดชอบ:</b> ผู้จัดการฝ่ายบุคคล <b>วันที่แผนงานการแก้ไขเสร็จสิ้น:</b> ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว</p>

ข้อสังเกต	การประเมินความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะ	คำตอบของผู้บริหาร
<b>3. การควบคุมการตรวจตราในการเข้าถึงระบบงานต้องเข้มงวดขึ้น</b>				
จากการตรวจสอบพบว่าเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการตรวจสอบระบบบันทึกงานการรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงระบบ แต่ไม่ได้มีการบันทึกผลของรายงานเอาไว้	ต่ำ	- ขั้นตอนที่สำคัญของการปกป้องการรักษาความปลอดภัยของระบบงานสารสนเทศคือการควบคุมการตรวจตราการเข้าถึงระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยปกติแล้วระบบจะทำการบันทึกข้อมูลการเข้าถึงระบบเพื่อที่จะให้ผู้ตรวจสอบทราบว่ามีการเข้าถึงระบบโดยผู้ไม่หวังดีหรือไม่ ซึ่งผู้ดูแลระบบจะได้มีมาตรการในการจัดการที่จำเป็นอย่างทันเวลาที่	- จุดประสงค์หลักของการควบคุมการตรวจตราระบบงานการักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงระบบก็เพื่อจะทราบถึงข้อสังเกตที่สำคัญหรือทราบถึงเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ และเพื่อเป็นการแสดงถึงการควบคุมการตรวจตราดังกล่าว ผู้ควบคุมจะต้องทำการตรวจสอบบันทึกข้อมูลการเข้าถึงระบบอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งให้มีการจัดพิมพ์ ลงนาม และจัดเก็บเป็นหลักฐานของการควบคุมการตรวจตราดังกล่าว การกระทำนี้เป็นเครื่องยืนยันว่าไม่มีข้อสังเกตที่สำคัญหรือมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติใดๆเกิดขึ้น	<p><b>แผนงานการแก้ไข:</b> - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทจะเริ่มทำการควบคุมการตรวจตราระบบบันทึกงานการักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงระบบ และบันทึกผลการควบคุมของรายงานดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ ในกรณีพบข้อสังเกตที่สำคัญหรือมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำการควบคุมการตรวจตรา และบันทึกผลรายงานนี้เป็นรายสัปดาห์</p>
		- ผู้บริหารจะไม่สามารถระบุได้ว่ามีการละเมิดระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบงานหรือไม่ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือรายงานในการควบคุมการตรวจตราในการเข้าถึงระบบงาน		
				<p><b>ผู้รับผิดชอบ:</b> ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><b>วันที่แผนงานการแก้ไขเสร็จสิ้น:</b> ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว</p>

ข้อสังเกต	การประเมินความเสี่ยง	รายละเอียดของความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะ	คำตอบของผู้บริหาร
<b>4. การควบคุมการเข้าออกของศูนย์คอมพิวเตอร์ต้องเข้มงวดขึ้น</b>				
จากการตรวจสอบพบว่าในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงาน ยังคงมีผู้ใช้งานบางส่วนที่ไม่มีความจำเป็นที่จะได้รับสิทธิ์ในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงานแต่มีสิทธิ์เข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์ อาทิเช่น กรรมการผู้จัดการ ผู้พัฒนาระบบงาน เป็นต้น	ต่ำ	- การเข้าถึงศูนย์คอมพิวเตอร์ได้อาจจะทำให้มีการเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าในระบบรักษาความปลอดภัยของระบบงานได้ ซึ่งอาจทำให้มีประเด็นความเสี่ยงจากการเข้าถึงระบบงานโดยผู้ไม่มีสิทธิ์ได้	- สิทธิ์ในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์ควรจะมีการให้แล้วแต่กรณีและควรให้เฉพาะผู้ที่มีความจำเป็นเท่านั้น พนักงานบางตำแหน่งเช่นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้พัฒนาระบบงาน ควรถูกจำกัดสิทธิ์ในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์	<p><b>แผนงานการแก้ไข:</b> - สิทธิ์ในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ถูกให้เป็นกรณีเฉพาะผู้ที่มีความจำเป็นเท่านั้นคือ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้พัฒนาระบบงานอีกหนึ่งท่าน (ผู้ปฏิบัติงานในกรณีเจ้าหน้าที่สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถปฏิบัติงานได้) เจ้าหน้าที่บริหารระดับสูง รวมถึงกรรมการผู้จัดการ และผู้พัฒนาระบบงานท่านอื่นๆ ได้ถูกจำกัดสิทธิ์ในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p><b>ผู้รับผิดชอบ:</b> ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><b>วันที่แผนงานการแก้ไขเสร็จสิ้น:</b> ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว</p>
<b>การสำรวจและการกักขัง</b>				
<b>5. ควรให้มีการทดสอบการกักขังระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) เป็นประจำ</b>				
จากการตรวจสอบพบว่าระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) ไม่ได้รวมอยู่ในแผนการทดสอบการกักขังระบบงานอื่นๆที่บริษัทได้ปฏิบัติเป็นประจำ	ต่ำ	- ถ้าระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) ไม่ได้ถูกทดสอบการกักขังในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ทางผู้บริหารก็ไม้อาจมั่นใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณเงินเดือนที่ทำการสำรองไว้จะสามารถถูกนำมาใช้งานได้จริงในกรณีเกิดเหตุจำเป็น	- ทางสำนักงานอัยยแนะนำว่าบริษัทควรจะรวมระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) ไว้ในแผนงานทดสอบการกักขังระบบงาน และให้ทำการทดสอบการกักขังอย่างสม่ำเสมอ	<p><b>แผนงานการแก้ไข:</b> ทางบริษัทได้รวมระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) ไว้ในแผนการทดสอบการกักขังระบบงาน</p> <p><b>ผู้รับผิดชอบ:</b> ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><b>วันที่แผนงานการแก้ไขเสร็จสิ้น:</b> แผนงานได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว และการทดสอบการกักขังระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) จะถูกนำไปปฏิบัติในรอบการทดสอบในเดือนกันยายน 2558)</p>



นอกจากนี้ บริษัทได้แต่งตั้งบริษัท ไอเอ ซิกเนเจอร์ จำกัด (“ผู้ตรวจสอบภายนอก”) ซึ่งเป็นบริษัทอิสระจากภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามระบบควบคุมภายในของบริษัท โดยผู้ตรวจสอบภายนอกได้เข้าตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในของบริษัทและบริษัทย่อยในระหว่างวันที่ 12-19 มิถุนายน 2558 และได้ตรวจสอบเพื่อติดตามผลการแก้ไขครั้งที่ 1 ในระหว่างวันที่ 25-31 สิงหาคม 2558 ซึ่งสามารถสรุปผลการตรวจสอบได้ดังนี้

กระบวนการที่ประเมิน	วันที่ตรวจสอบ						
	25 - 31 ส.ค. 2558				12 - 19 มิ.ย. 2558		
	ประสิทธิภาพการควบคุม	ระดับความเสี่ยง	Rank	เพิ่มขึ้น (ลดลง)	ประสิทธิภาพการควบคุม	ระดับความเสี่ยง	Rank
1 การขายประกันภัยรถยนต์ (Partner)	95.16%	L	8	8.06%	87.10%	L	8
2 การขายประกันภัยรถยนต์ (Non-Partner)	97.92%	L	6	4.17%	93.75%	L	2
3 การขายประกันชีวิต สุขภาพ และอุบัติเหตุ (Partner)	90.00%	L	14	12.50%	77.50%	M	12
4 การรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานรับเรื่องเคลมฯ	87.50%	L	16	55.00%	32.50%	H	17
5 การบริหารกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์	97.96%	L	5	3.06%	94.90%	L	1
6 การบริหารลูกหนี้	97.06%	L	7	29.41%	67.65%	M	14
7 การจ่ายผลตอบแทนพนักงาน ตัวแทน	91.38%	L	13	18.97%	72.41%	M	13
8 การรับรู้อย่างได้ค่านายหน้า	94.44%	L	10	8.33%	86.11%	L	9
9 การจัดซื้อทั่วไป (วัสดุสิ้นเปลือง สินทรัพย์ถาวร)	100.00%	L	1	8.33%	91.67%	L	4
10 การควบคุมเจ้าหน้าที่การค้าและการจ่ายชำระหนี้	100.00%	L	1	7.69%	92.31%	L	3
11 การควบคุมเงินฝากธนาคาร	100.00%	L	1	11.11%	88.89%	L	5
12 การควบคุมเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย	93.18%	L	12	4.55%	88.64%	L	6
13 การจัดทำงบประมาณเพื่อการวางแผนและควบคุม	89.29%	L	15	25.00%	64.29%	H	15
14 การควบคุมสินทรัพย์ระยะยาว	94.12%	L	11	5.88%	88.24%	L	7
15 การยื่นแบบแสดงรายการภาษี	100.00%	L	1	14.29%	85.71%	L	10
16 การบริหารทรัพยากรบุคคล	84.31%	L	17	36.27%	48.04%	H	16
17 การควบคุมระบบสารสนเทศ	94.92%	L	9	15.25%	79.66%	M	11
ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการควบคุมภายในรวม	94.54%			15.76%	78.79%		

หลังจากนั้น ผู้ตรวจสอบภายนอกได้ดำเนินการตรวจสอบให้ความเชื่อมั่นต่อระบบควบคุมภายในจำนวน 8 ระบบที่สำคัญในระหว่างวันที่ 23 – 29 กันยายน 2558 และระหว่างวันที่ 16 ตุลาคม 2558 – 3 พฤศจิกายน 2558 และพบว่าบริษัทและบริษัทย่อยมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในเพียงพอและไม่พบความเสี่ยงหรือผลกระทบที่เป็นประเด็นอย่างมีสาระสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจสอบภายนอกมีข้อสังเกตเพิ่มเติม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร
1. และ 2. การควบคุมงานขายประกันภัยรถยนต์ (Partner และ Non-Partner):  พบการปฏิบัติงานบางกระบวนการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร เช่น ในกระบวนการประเมินคุณภาพรายชื้อลูกค้า เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาจ่ายชำระค่าฐานข้อมูล และการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพการขายของพนักงานขาย ซึ่งทั้งการติดตามจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 ที่อาจไม่ต่อเนื่องเล็กน้อย แต่ไม่กระทบต่อประสิทธิภาพงานขาย	- ควรกำหนดเป็นนโยบายและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินคุณภาพรายชื้อลูกค้าที่ได้รับจากผู้ให้บริการจัดหาข้อมูลเป็นประจำทุก... อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมกำหนดให้มีการตรวจสอบให้ดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาความเหมาะสมของราคาค่าบริการ จัดหา รวมถึงพิจารณาใช้งานฐานข้อมูลจากผู้ให้บริการแต่ละรายได้ต่อไป  - กำหนดเป็นวิธีปฏิบัติงานให้ทุกโครงการขายดำเนินการในมาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ ทุกโครงการต้องบันทึกและจัดเก็บไฟล์เสียง ที่ถือเป็นข้อตกลงทั้งระหว่างบริษัทกับลูกค้า หรือบริษัทกับบริษัทประกันภัยไว้เป็นหลักฐานใน Success File ทั้งหมด รวมถึงต้องกำหนดให้มีการตรวจสอบเอกสารอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์แคมเปญที่ Upload เข้าไว้ในระบบต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน  - ควรกำหนดเป็นรอบในการติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุก... อย่าง	เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ดำเนินการแก้ไข โดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว รวมถึงฝ่ายบริหารได้ให้ข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้เพิ่มเติมดังนี้  1. ควรเร่งกำหนดเป็นรอบในการติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 อย่างชัดเจน เช่น ติดตามทุกสัปดาห์ หรือทุกๆ 3 วัน เป็นต้น เนื่องจากเห็นว่าอาจเป็นแนวทางสำคัญในการกระตุ้นยอดขาย  2. ควรปรับปรุงระบบ Call Soft ให้รวมเมนูการติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 ไว้เป็น Function หนึ่งในเมนูขายของพนักงานขาย เพื่อเป็นเครื่องมือเตือนให้ทำการติดตามอย่างต่อเนื่องและครบถ้วน

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร
	ชัดเจน รวมถึงควรพัฒนาระบบ Call Soft ให้รองรับการแจ้งเตือนพนักงานชายให้ทำการติดตามและบันทึกผลติดตามตามนโยบายที่กำหนด โดยกำหนดในรูปแบบของ Require Fields ที่ต้องบันทึกผลข้อมูลที่เป็นให้ครบถ้วนอยู่เสมอ - ควรจัดฝึกอบรมและทบทวนวิธีการบันทึกและใช้งานเมนูติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ วงดที่ 1 ให้กับพนักงานชายอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุก...	
3. การควบคุมงานชายประกันชีวิต สุขภาพ และอุบัติเหตุ (Partner): พบการปฏิบัติงานบางกระบวนการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร เช่น การติดตามสถานะของงานตีกลับจากหน่วยตรวจสอบคุณภาพ (QC) และการติดตามจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต วงดที่ 1 ที่อาจไม่ต่อเนื่องเพียงเล็กน้อย อีกทั้งการจัดเก็บข้อมูลประกอบการติดตามไม่สมบูรณ์ แต่ไม่กระทบต่อประสิทธิภาพงานชาย	- ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ Running No. ของใบคำขอเอาประกัน (APP ID) พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปสถานะความผิดปกติของใบคำขอเอาประกันให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุก... - ควรติดตั้งโปรแกรมบันทึกเสียงสนทนาในเครื่องโทรศัพท์ของหัวหน้าทีมชาย และผู้จัดการโครงการ เพื่อให้สามารถบันทึกการสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานได้ - ควรกำหนดให้พนักงานชายบันทึกสถานะการโทรติดตามลูกค้าในระบบทุกครั้ง โดยอาจทำเป็น Required Filed หรือ Drop Down List สำหรับให้พนักงานเลือกสถานะ หากไม่ระบุไม่สามารถดำเนินการต่อได้ - ควรกำหนดระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ และผู้รับผิดชอบในการยกเลิกใบคำขอเอาประกันในระบบสารสนเทศ เช่น เมื่อติดต่อลูกค้าไม่มากกว่า 4 ครั้ง เป็นต้น โดยต้องกำหนดให้ระบุสาเหตุในการยกเลิกทุกครั้ง	เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมถึงฝ่ายบริหารได้ให้ข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้เพิ่มเติมดังนี้ 1. กำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการหาสาเหตุความผิดปกติของระบบสารสนเทศทั้งเรื่องของ เลขที่ใบคำขอเอาประกัน และการ Assign Case แต่ไม่มีการโทรติดต่อลูกค้า พร้อมรายงานผลการสอบทานให้ฝ่ายบริหารรับทราบ 2. กำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถเลือกสถานะโดยกำหนดเป็น Required Field รวมถึงกำหนดสถานะ “รอการยกเลิก” พร้อมต้องระบุสาเหตุให้ครบถ้วน และกำหนดผู้รับผิดชอบอนุมัติยกเลิกข้อมูลในระบบ โดยอาจให้ผู้จัดการโครงการหรือผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้อนุมัติ 3. กำหนดหลักเกณฑ์ในการยกเลิกใบคำขอเอาประกันในระบบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมประกาศใช้ทุกโครงการ
4. การควบคุมระบบบริหารลูกหนี้ประกันภัยรถยนต์: พบผลต่างระหว่างบัญชีแยกประเภทกับรายงานลูกหนี้-เงินสำรองจ่ายเพียงเล็กน้อยไม่มีสาระสำคัญ เนื่องจากลูกค้าจ่ายเงินขายและเกินจากค่าธรรมเนียมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ รวมถึงพบผลต่างระหว่างยอดที่ทดสอบคำนวณกับรายงานลูกหนี้-เงินสำรอง	ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ฝ่ายบริหารรับทราบข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายใน

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร
จ่าย ซึ่งเกิดจากรายงานลูกหนี้-เงินสำรองจ่ายแสดงยอดที่รวมค่า พ.ร.บ. ทั้งที่ลูกค้าได้ยกเลิก พ.ร.บ. ไปแล้ว		
5. การรับรู้รายได้ค่านายหน้า: พบการรับรู้รายได้ค่านายหน้าตามสัญญาฉบับบริษัทประกันภัยที่ไม่ได้เรียกเก็บเงินค่าจัดพิมพ์กรมธรรม์บางรายการ และรับรู้รายได้ค่านายหน้าไม่ตรงตามสัญญาเนื่องจากบริษัทประกันแจ้งว่าเป็นกรมธรรม์ประเภทพิเศษ รวมถึงไม่ได้คำนวณเงินคืนกรณียกเลิกกรมธรรม์บางรายการ แต่ไม่กระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดรายได้ อย่างเป็นสาระสำคัญ	<p>- ควรพิจารณาสอบถามและจัดทำหนังสือสอบถามการจ่ายรายได้ค่านายหน้าอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>- ควรพิจารณาปรับเปลี่ยนวิธีการรับรู้รายได้ค่าบริการโดยยกเลิกการถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเปอร์เซ็นต์การยกเลิก พ.ร.บ.</p>	<p>เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมถึงฝ่ายบริหารได้ให้ข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้เพิ่มเติมดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดให้ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ประสานงานกับบริษัทประกันภัย เพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับค่านายหน้าประกันภัยและค่าบริการจัดพิมพ์กรมธรรม์ที่จ่ายผลตอบแทนไม่ตรงตามเงื่อนไขในสัญญา</li> <li>กำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินประสานงานกับบริษัทประกันภัย เพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการคืนเงินกรณีลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์</li> <li>กำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินปรับเปลี่ยนวิธีการถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก กรณีลูกค้ายกเลิก พ.ร.บ. สำหรับการรับรู้รายได้ค่าบริการ กรณีที่ลูกค้ายกเลิก พ.ร.บ. ในเดือนใดให้นำมาเป็นรายการปรับลดรายได้ค่าบริการในเดือนนั้น</li> </ol>
6. การจ่ายผลตอบแทนพนักงานและตัวแทน: พบการปฏิบัติงานบางกระบวนการยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร เช่น การคำนวณหักมูลค่าการยกเลิกประกัน และการคำนวณจ่าย Reward แต่ไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการจ่ายผลตอบแทนพนักงานขาย	<p>- ควรให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดขอบเขตและหลักเกณฑ์ในการเรียกรายงานในระบบ Call Soft แบบอัตโนมัติทุกเดือน ทั้งการจ่าย Commission, Incentive, และ Reward</p> <p>- ควรกำหนดให้คำนวณ Commission, Incentive, และ Reward ผ่านระบบสารสนเทศทั้งหมด รวมถึงการคำนวณยกเลิก และจ่ายเงินคืนให้กับพนักงานขายด้วย หากในกรณีที่ยังไม่สามารถคำนวณผลตอบแทนผ่านระบบได้ ควรจัดทำทะเบียนสรุปรายละเอียดการจ่าย และการหักเงินประกัน เพื่อใช้สำหรับสอบทานการคำนวณเงินคืนให้กับพนักงานขาย</p> <p>- ผู้ที่ทำหน้าที่สอบทานการคำนวณผลตอบแทน ต้องสอบทานแหล่งที่มาของข้อมูล รอบการเรียกรายงาน เกณฑ์การเรียกรายงาน เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด โดยให้สอบทานจาก Data ที่เรียกจากระบบเท่านั้น</p>	<p>เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว</p>
7. การบริหารกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์:	<p>- ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพควรปรึกษากับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ระบบสามารถดึงค่าเงื่อนไขตามที่บริษัทประกันภัยกำหนด</p>	<p>เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่</p>

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร
<p>พบ การ ปฏิบัติ งาน บาง กระบวน การ ที่ เป็น ไป ตาม เกณฑ์ ที่ บริษัท กำหนด เช่น การ แจ้ง งาน ไป ยัง บริษัท ประกันภัย บาง รายการ ที่ ไม่ เป็น ไป ตาม เงื่อนไข การ แจ้ง งาน การ ยก เลิก และ ส่ง คืบ น กรม ธรรม์ ประกันภัย รถยนต์ ให้ บริษัท ประกัน บาง รายการ ล่า ช้า กว่า วันที่ แจ้ง ยก เลิก กับ บริษัท ประกัน การ คืบ น เงิน ให้ ลูก ค้า ไม่ เป็น ไป ตาม เกณฑ์ ที่ บริษัท กำหนด และการ ไม่ ส่ง ออก เอกสาร กรม ธรรม์ ประกันภัย รถยนต์ ให้ ลูก ค้า หลัง จาก ที่ ได้รับ ชำระ เงิน แต่ ไม่ กระ ทบ ต่อ ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ใน การ บริหาร กรม ธรรม์ ประกันภัย รถยนต์</p>	<p>เช่น เอกสาร ที่ จำ เป็น กำหนด ระยะเวลา รอ ก่อน วัน คืบ น ครอง เป็น ต้น เพื่อให้ ระบบ แจ้ง เตือน ให้ เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบ คุณ ภาพ ปล่อย งาน และ ส่ง เรื่อง ต่อ ให้ เจ้าหน้าที่ รุ ร การ แจ้ง งาน กับ บริษัท ประกันภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ บัง คับ บัญ ชา แผน ก รุ ร การ ควร สุ่ม ตรวจสอบ การ ปฏิบัติ งาน ของ เจ้าหน้าที่ ผู้ รับ ผิด ชอบ ยก เลิก และ ส่ง คืบ น กรม ธรรม์ ให้ บริษัท ประกันภัย และ สุ่ม ตรวจสอบ การ ปฏิบัติ งาน ของ เจ้าหน้าที่ ผู้ รับ ผิด ชอบ ส่ง กรม ธรรม์ ให้ ลูก ค้า เพื่อให้ มั่น ใจ ว่า การ รวบรวม เอกสาร ส่ง ออก ครบ ถ้วน ตรง ตาม เวลา ที่ กำหนด</li> <li>- ฝ่าย เทคโนโลยี สาร สน เทศ ควร ปรับ แก่ เงื่อนไข การ ยก เลิก อัตโนมัติ (Auto Cancel) ให้ ครอบคลุม เงื่อนไข การ ขาย มาก ขึ้น</li> <li>- ควร กำ ชับ ให้ ผู้ อนุ มติ (หัวหน้า หน่วยงาน ต่าง ๆ) ที่ รับ แจ้ง เรื่อง การ ยก เลิก จาก ลูก ค้า) ตรวจสอบ รายละเอียด การ คืบ น เงิน ใน เอกสาร ใบ ขอ คืบ น เงิน เบี้ย ประกันภัย รถยนต์ ให้ ลูก ค้า ก่อน ส่ง ให้ ฝ่าย รุ ร การ เพื่อ บันทึ ก รายการ รอคืบ น เงิน ใน ระบบ</li> <li>- ผู้ บัง คับ บัญ ชา แผน ก รุ ร การ ควร สุ่ม เรียก รายการ รอคืบ น เงิน เพื่อ สอบ ทาน ความ ครบ ถ้วน ของ การ คืบ น เงิน ให้ ลูก ค้า ตาม รอบ ระยะเวลา ที่ บริษัท กำหนด</li> </ul>	<p>เรียบร้อยแล้ว</p>
<p>8. การ รับ เรื่อง ร้อง เรียน และการ ประสาน งาน และ รับ เรื่อง เกล มฯ: พบ การ บันทึ ก รับ เรื่อง ร้อง เรียน ของ โครงการ TM3, TM6 และ TM8 ที่ ยัง ไม่ เป็น ระบบ รอ ง รับ การ บันทึ ก ผล อัตโนมัติ และ บันทึ ก เสี่ยง การ สทน หา</p>	<p>ไม่มี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p>	<p>ฝ่ายบริหารรับทราบข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายใน</p>

ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 ได้รับทราบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในตามที่กล่าวข้างต้นเรียบร้อยแล้ว