

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 โดยเฉพาะในส่วนของการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 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 งบการเงินรวมของบริษัทสำหรับงวด 9 เดือนสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2558 และงบการเงินรวมของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 พร้อมทั้งได้สอบถามประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีของบริษัทตามที่เห็นว่าจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบให้รัดกุมและเหมาะสม รวมทั้งตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีเพื่อแสดงว่า งบการเงินแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญ และได้ทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ทั้งนี้ ผู้สอบบัญชีได้แจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2558 ว่า ผู้สอบบัญชีมีข้อสังเกตจากการตรวจสอบบัญชีของบริษัทจากงบการเงินรวมปี 2557 และบริษัทได้แต่งตั้งบริษัท ไอเอ ซิกเนเจอร์ จำกัด (“ผู้ตรวจสอบภายใน”) ซึ่งเป็นบริษัทอิสระจากภายนอก เพื่อตรวจสอบติดตามการปรับปรุงและแก้ไขของบริษัทตามข้อสังเกตที่ได้รับจากผู้สอบบัญชี ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 ได้รับทราบผลการตรวจสอบติดตามการปรับปรุงและแก้ไขของบริษัทที่ดำเนินการโดยผู้ตรวจสอบภายในเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
1. ระบบรายได้และต้นทุน			
1.1 จากการตรวจสอบการบันทึกรายได้ค่านายหน้าและค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายพบว่า รายได้ค่านายหน้าและค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายไม่ได้บันทึกตามวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ แต่บันทึกตามวันที่ได้รับรายงานจากบริษัทประกันภัย	การบันทึกรายได้ค่าบริการและค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องควรบันทึกตามวันที่กรมธรรม์มีผลบังคับ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการบันทึกบัญชีขาย บัญชีค่าใช้จ่าย และบัญชีอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะทำให้งบการเงินแสดงสถานะทางการเงินของกิจการได้ถูกต้องเหมาะสม	รายได้ค่าบริการปี 2557 บริษัทได้ทำการกระทบยอดและคำนวณรายได้เพื่อบันทึกในเดือน ธ.ค. 2557 แล้ว และในปี 2558 ได้ทำการบันทึกรายได้ค่าบริการที่เกิดขึ้นตรงตามงวดรายเดือนที่เกิดรายการครบถ้วนถูกต้องแล้ว ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการขายของยอดวันที่ 16 - 31 ธ.ค. 2557 บริษัทได้ทำการบันทึกค่าใช้จ่ายค้างจ่ายในเดือน ธ.ค. 2557 แล้ว และในปี 2558 บริษัทได้ทำการบันทึกค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตรงตามงวดรายเดือนที่เกิดรายการครบถ้วนถูกต้องแล้ว	ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบและพบว่าข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีได้มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
1.2 จากการตรวจสอบการบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันควบบันทึกตามรอบบัญชีที่เกิดขึ้นจริง โดยบันทึกตามวันที่กรมธรรม์ไม่มีผลบังคับใช้ ทั้งนี้ เมื่อบริษัทได้รับคืนเงินค่าเบี้ยประกันจากบริษัทประกันภัยแล้ว ควรบันทึกรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ครบถ้วนทันที กล่าวคือ เมื่อบริษัทบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรบันทึกค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายคืนให้กับลูกค้าด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการบันทึกบัญชีรายได้จากการยกเลิกประกันและบัญชีอื่นที่เกี่ยวข้อง	การบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันควบบันทึกตามรอบบัญชีที่เกิดขึ้นจริง โดยบันทึกตามวันที่กรมธรรม์ไม่มีผลบังคับใช้ ทั้งนี้ เมื่อบริษัทได้รับคืนเงินค่าเบี้ยประกันจากบริษัทประกันภัยแล้ว ควรบันทึกรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ครบถ้วนทันที กล่าวคือ เมื่อบริษัทบันทึกรายได้จากการยกเลิกประกันและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรบันทึกค่าเบี้ยประกันภัยที่ต้องจ่ายคืนให้กับลูกค้าด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ เพื่อความถูกต้องครบถ้วนในการบันทึกบัญชีรายได้จากการยกเลิกประกันและบัญชีอื่นที่เกี่ยวข้อง	บริษัทได้กำหนดให้ทางฝ่ายบัญชีทำการบันทึกให้ถูกต้องตรงตามงวดที่เกิดขึ้น ซึ่งทางฝ่ายบัญชีได้ทำการกระทบยอด และปรับปรุงให้ถูกต้องแล้วในปี 2558	ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบและพบว่าข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีได้มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
2. ระบบรับเงินและระบบจ่ายเงิน			
2.1 ควรมีการสอบทานรายงานกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร	เนื่องด้วยการจัดทำกระทบยอดเงินฝากธนาคารเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่บริษัทสามารถใช้ป้องกันและตรวจสอบการทุจริตได้ แต่มาตรการดังกล่าวนี้อาจไม่มีประสิทธิภาพได้	เดิมทางบริษัทมีการจัดทำและสอบทานรายละเอียดประกอบยอดคงค้างรายเดือนในรูปแบบของซอฟต์แวร์	สอบทานรายละเอียดกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร ณ วันที่ 31 ส.ค. 58 และ 30 ก.ย. 58 พบว่า ฝ่ายบัญชีและการเงิน

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
รายงานกระทบบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารทุกเดือน และรายงานกระทบบยอดดังกล่าวได้จัดทำโดยหัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน แต่จากการสอบทานพบว่า รายงานกระทบบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารไม่มีหลักฐานการสอบทาน วันที่สอบทาน และวันที่มีการจัดทำรายงานกระทบบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร	ด้างบกระทบบยอดเงินฝากธนาคารไม่ได้รับการสอบทานวิธีการจัดทำหรือสอบทานความถูกต้องของรายการต่างๆ ที่ตรวจสอบพบจากการจัดทำงบกระทบบยอดเงินฝากธนาคาร ผู้สอบบัญชีแนะนำให้บริษัทจัดให้มีการสอบทานความถูกต้องของรายการกระทบบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ละรายการโดยเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสเป็นประจำทุกเดือนพร้อมทั้งลงนามวันที่สอบทาน และวันที่จัดทำรายงานกระทบบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้ง เพื่อเป็นหลักฐานการสอบทานความคิดเห็นของผู้บริหาร	ไฟล์และพิมพ์เอกสารแนบประกอบรายงานกระทบบยอดบัญชีเงินฝากธนาคารโดยไม่มีมีการลงนาม จากข้อแนะนำดังกล่าว ทางบริษัทได้จัดพิมพ์และสอบทานพร้อมลงนามเพื่อรายงานกระทบบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยเริ่มตั้งแต่รายละเอียดกระทบบยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2557	จัดทำรายละเอียดและแนบเอกสารประกอบ รวมทั้งลงนามผู้จัดทำ ผู้ตรวจสอบครบถ้วน
2.2 ใบสำคัญจ่ายและเอกสารประกอบการจ่ายเงินบางฉบับไม่มีการประทับตรา “จ่ายแล้ว” บนใบสำคัญจ่าย และเอกสารประกอบการจ่ายเงินที่จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว	เพื่อการควบคุมภายในที่ดีทางด้านกรจ่ายเงิน กล่าวคือ ป้องกันการนำเอกสารที่ได้เบิกจ่ายเงินได้แล้วมาเบิกซ้ำอีก พนักงานจ่ายเช็คจึงควรประทับตรา “จ่ายแล้ว” ลงบนใบสำคัญจ่าย และเอกสารประกอบการจ่ายเงินทุกฉบับทันทีที่ได้จ่ายให้แก่ผู้รับแล้ว	ทางบริษัทขอยืนยันนโยบายในการประทับตรา “จ่ายแล้ว” บนใบสำคัญจ่าย และเอกสารประกอบการจ่ายเงินที่จ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว จากข้อเสนอนี้ทางบริษัทได้กำชับให้ทางการเงินเพิ่มความระมัดระวังในการทำงานและตรวจสอบความครบถ้วนทุกครั้ง	สุ่มสอบทานเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีจ่ายชำระหนี้ในเดือน ก.ย. 58 จำนวน 15 รายการ พบว่า ฝ่ายบัญชีและการเงินจัดทำใบสำคัญจ่าย แนบเอกสารประกอบการจ่ายชำระ และประทับตรา “จ่ายแล้ว” พร้อมลงนามครบถ้วน
3. ระบบเงินเดือน			
3.1 บริษัทไม่มีการจัดทำงบกระทบบยอดเงินเดือนและค่าจ้าง เพื่อกระทบบยอดผลแตกต่างของเงินเดือนระหว่างเงินเดือนของเดือนปัจจุบัน และเงินเดือนของเดือนที่ผ่านมาเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนพนักงานและจำนวนเงิน เพื่อเป็นข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารในการตรวจสอบ	บริษัทควรพิจารณากำหนดระเบียบปฏิบัติให้พนักงานที่รับผิดชอบด้านระบบเงินเดือนจัดทำงบกระทบบยอดเงินเดือนและค่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งแนบกับรายงานสรุปเงินเดือนและค่าจ้าง เพื่อให้ฝ่ายบริหารสอบทานและใช้เป็นข้อมูลประกอบการอนุมัติการจ่ายเงินเดือนซึ่งรายงานการกระทบบยอดดังกล่าวจะเป็นสิ่งช่วยให้ฝ่ายบริการของบริษัทมั่นใจได้ว่าไม่มีการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างให้กับพนักงานที่ลาออกจากบริษัทแล้ว	ทางฝ่ายบริหารมีความเห็นด้วยในเรื่องนี้ และได้ให้ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทำการกระทบบยอดรายเดือน โดยเปรียบเทียบเดือนปัจจุบันกับเดือนที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการสอบทานและใช้เป็นข้อมูลประกอบการอนุมัติการจ่ายเงินเดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน ม.ค. 2558	สอบทานรายละเอียดการกระทบบยอดบัญชีเงินเดือนระหว่างเดือน ก.ค. - ก.ย. 58 พบว่า ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายบัญชีและการเงินจัดทำรายละเอียดการกระทบบยอดครบถ้วน
3.2 บริษัทไม่มีการจัดทำสัญญาจ้างงานสำหรับผู้บริหาร	ควรจัดให้มีสัญญาจ้างงานระหว่างบริษัทและพนักงาน เพื่อเป็นเอกสารหลักฐานที่ผูกพันทางกฎหมายและเพื่อให้แน่ใจว่า ยอดเงินเดือนที่บันทึก เป็นค่าใช้จ่ายของบริษัทจริงและบันทึกถูกต้องครบถ้วน	ทางบริษัทได้มีการจัดทำสัญญาจ้างงานสำหรับผู้บริหารครบถ้วนแล้ว	สอบทานเอกสารสัญญาจ้างพนักงาน และฝ่ายบริหาร พบว่าจัดทำสัญญาจ้าง และได้รับการลงนามครบถ้วน

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
4. เรื่องทั่วไป			
4.1 จากการตรวจสอบพบว่า ใบสำคัญทั่วไปบางฉบับไม่มีลายเซ็นผู้มีอำนาจอนุมัติ ซึ่งอาจทำให้ข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชีอาจจะไม่ถูกตรวจพบหรือป้องกันได้	ใบสำคัญทั่วไปเป็นเอกสารที่สำคัญสำหรับการลงบัญชี ดังนั้น จึงควรมีเจ้าหน้าที่อาวุโสสอบทานความถูกต้องของรายการบัญชีแต่ละรายการ พร้อมทั้งลงนามเป็นหลักฐาน เพื่อให้แน่ใจว่า การปรับปรุงข้อมูลทางบัญชีโดยผ่านใบสำคัญทั่วไปมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	ทางบริษัทได้มีการจัดทหานบุคลากรด้านบัญชีและกำหนดนโยบายการลงบัญชีโดยใบสำคัญทั่วไปและใบสำคัญอื่น ต้องมีการตรวจสอบและลงนามทุกครั้งเพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี	ผู้สอบทานเอกสารประกอบการบันทึกปรับปรุงรายการบัญชีในเดือน ก.ย. 58 จำนวน 15 รายการ พบว่า ใบสำคัญทั่วไปได้รับการลงนามผู้จัดทำ และผู้อนุมัติครบถ้วนทุกรายการ
4.2 จากการสอบทานพบว่า บริษัท มีการ จัด ทำ รายละเอียดประกอบยอดคงค้างของบัญชีสำหรับรายการที่สำคัญ เช่น ยอดคงค้างเจ้าหน้าที่การค้า ยอดคงค้างลูกหนี้ รายการยอดคงค้างต่างๆ แต่ไม่มีหลักฐานการสอบทานความถูกต้องของรายละเอียดประกอบยอดคงค้างของบัญชีดังกล่าว	เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของรายละเอียดประกอบยอดคงค้างของบัญชี และติดตามหาสาเหตุของความแตกต่างของยอดคงค้างสำหรับรายการที่สำคัญ ผู้สอบบัญชีแนะนำให้บริษัทจัดให้มีการสอบทานความถูกต้องโดยเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโสเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งลงนามเป็นหลักฐานการสอบทาน	เดิม ทางบริษัทมีการจัดทำและสอบทานรายละเอียดประกอบยอดคงค้างรายเดือนในรูปแบบของซอฟต์แวร์ จากข้อแนะนำดังกล่าว ทางบริษัทได้จัดพิมพ์และสอบทานเก็บในรูปแบบเอกสารแล้ว โดยเริ่มตั้งแต่รายละเอียดประกอบยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2557	ผู้สอบทานรายละเอียดครบถ้วน ยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร 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 และครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559 ว่า ผู้สอบบัญชีไม่มีข้อสังเกตเพราะไม่มีประเด็นจากการตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัทสำหรับงวด 9 เดือนสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2558 และสำหรับงวดปี 2558 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558

นอกจากนั้น ผู้สอบบัญชีมีข้อสังเกตจากการสอบทานระบบ IT เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2558 และวันที่ 29 มกราคม 2559 ซึ่งปัจจุบันบริษัทได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว โดยบริษัทได้แต่งตั้งบริษัท ไอเอ ซิกเนเจอร์ จำกัด (“ผู้ตรวจสอบภายใน”) ซึ่งเป็นบริษัทอิสระจากภายนอก เพื่อตรวจติดตามการปรับปรุงและแก้ไขของบริษัทตามข้อสังเกตที่ได้รับจากผู้สอบบัญชี ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559 ได้รับทราบผลการตรวจติดตามการปรับปรุงและแก้ไขของบริษัทที่ดำเนินการโดยผู้ตรวจสอบภายในเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
1. การเข้าถึงผ่านระบบ (Logical access to program and data)			
1.1 การควบคุมสิทธิการเข้าใช้งานในระดับสูงสุด (High privileged IDs)	ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้มีสิทธิสูงสุด (Highest privilege user) สำหรับแต่ละระบบถูกจัดเก็บไว้ในของเดียวกันและจัดเก็บในลิ้นชักของผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ	แผนงานการแก้ไข: บริษัทได้ทำการแก้ไขดังนี้ - บัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้มีสิทธิใช้งานระดับสูงสุดของแต่ละระบบจะถูกจัดเก็บแยกจากกัน ของจะถูกปิดผนึกและลงนามโดยผู้มีอำนาจอนุมัติ - ของที่เก็บบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านของผู้มีสิทธิใช้งานระดับสูงสุดของแต่ละระบบถูกจัดเก็บที่สถานที่ปลอดภัย โดยมีคุณธวัชชัย ชีวานนท์ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เป็นผู้ถือกุญแจ - ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศได้ทำการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้มีสิทธิใช้งานระดับสูงทุกๆ 90 วัน	- มีการกำหนดแผนสำหรับการควบคุม และจำกัดสิทธิสูงสุด ดังนี้ 1. ID & Password สำหรับสิทธิในการควบคุมสูงสุดแบ่งแยกโดยการใส่ของปิดผนึกของแต่ละระบบแยกออกจากกัน โดยมีคุณธวัชชัย ชีวานนท์ ซึ่งดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เป็นผู้ถือรหัสไว้แต่เพียงผู้เดียว 2. สำหรับพนักงาน IT ของบริษัท ASN จะต้องมีการเปลี่ยนทุกๆ 90 วัน - ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะในส่วนของการกำหนดแผนสำหรับการควบคุมและจำกัดสิทธิสูงสุด
1.2 การควบคุมผู้ใช้ระบบที่ลาออกแล้ว			
ชื่อผู้ใช้งานของพนักงานที่ลาออกแล้วทั้งหมดที่สุ่มเลือกมายังคงมีอยู่ใน application และพบว่า พนักงานที่ลาออกบางคนไม่ได้ถูกปิดการใช้งานโดยพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศในเวลาที่เหมาะสม อีกทั้งผู้ใช้งานบางคนถูกเปิดการใช้งานอีกครั้งหลังจากวันที่มีผลสิ้นสุดการจ้าง	- ควรแจ้งให้ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศทราบก่อนวันที่มีผล และฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศควรทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ทันทีที่พนักงานออกจากบริษัท - รหัสผู้ใช้งานในระดับ application ของพนักงานที่ลาออกควรถูกปิดการใช้งานโดยอัตโนมัติ และในกรณีที่ต้องการเปิดการใช้งานอีกครั้ง ควรได้รับการอนุมัติอย่างเป็นทางการ	แผนงานการแก้ไข: บริษัทได้กำหนดแผนงานการแก้ไขดังนี้ - ทำการแต่งตั้งให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการรวบรวมรายชื่อพนักงานที่ลาออก หรือได้ลาออกเป็นรายวัน และแจ้งให้ทุกหน่วยงานในบริษัท รวมถึงฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศทราบเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นต่อไป - ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศจะต้องทำการยกเลิกบัญชีผู้ใช้งานของพนักงานที่ลาออกเพื่อจะได้ไม่สามารถเข้าถึงระบบงานทุกระบบทันทีที่ได้รับแจ้ง	ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศพัฒนาระบบสำหรับจัดการในส่วน of พนักงานที่ลาออกและให้สิทธิพนักงานที่เข้ามาใหม่ โดยกำหนดให้เมื่อมีพนักงานลาออก ระบบจะปิดสิทธิการเข้าถึงระบบของพนักงานคนนั้น จากนั้นจะกำหนดการเข้าถึงใหม่สำหรับพนักงานใหม่ที่เข้ามาและได้วางขั้นตอนร่วมกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการดำเนินการขั้นตอนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
งานโดยไม่ได้รับอนุมัติอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ ยังมีการสร้างรหัสผู้ใช้งานเข้าต่อพนักงาน 1 คน	ทางการและเก็บไว้เป็นหลักฐาน	- ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศได้ทำการพัฒนาระบบแจ้งเพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทำการบันทึกรายชื่อพนักงานที่ลาออกให้ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศทราบ โดยบัญชีรายชื่อของพนักงานที่ลาออกจะถูกยกเลิกโดยฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ นอกจากนั้นแล้ว บันทึกของระบบจะถูกจัดเก็บเพื่อการตรวจสอบ - คณะทำงานบริหารความเสี่ยงของบริษัทจะทำการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่า บัญชีผู้ใช้งานของพนักงานที่ลาออกได้ถูกยกเลิกทันทีภายในเวลาที่กำหนด และไม่มีการเข้าถึงระบบงานโดยพนักงานที่ได้ลาออกไปแล้ว	
1.3 การควบคุมติดตามการเข้าถึงผ่านระบบ (Logical access monitoring control)			
จากการตรวจสอบได้ตั้งข้อสังเกตไปที่ log การเข้าใช้งานของบุคลากรโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศจากช่วงเวลาที่ผ่านมา แต่ผลการตรวจสอบพบว่า การเข้าใช้งานระบบยังไม่ได้ถูกเปิดใช้หรือไม่ได้มีการเก็บบันทึกข้อมูล	- ควรตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยสำหรับการเข้าใช้งานระบบ คือ จะเน้นติดตามลักษณะการเข้าใช้งานที่ผิดปกติ หรือรายการที่ผิดปกติเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานเมื่อมีการตรวจสอบ ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบควรมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เก็บเป็นบันทึกความปลอดภัย (log)	แผนงานการแก้ไข: ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศของบริษัทจะเริ่มทำการควบคุมการตรวจตราระบบบันทึกรายงานการรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงระบบ และบันทึกผลการควบคุมของรายงานดังกล่าวเพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขได้ทันทีในกรณีพบข้อสังเกตที่สำคัญหรือมีเหตุการณ์ที่ไม่ปกติเกิดขึ้น ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศจะทำการควบคุมการตรวจตรา และบันทึกผลรายงานนี้เป็นรายสัปดาห์	ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศพัฒนาระบบสำหรับการจัดเก็บ Log การเข้าใช้งานระบบ Call Soft เรียบร้อยแล้ว
1.4 การควบคุมการเข้าถึงทางกายภาพ (Physical access control)			
พบว่า ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศบางคนจำเป็นต้องเข้าถึงห้องคอมพิวเตอร์	การเข้าไปในห้องคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่ายควรได้รับการอนุญาตเมื่อจำเป็นเท่านั้น ทั้งนี้กรรมการผู้จัดการ และผู้พัฒนาระบบควรถูกจำกัดสิทธิ์	แผนงานการแก้ไข: สิทธิในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ถูกจำกัดให้เป็นกรณีเฉพาะผู้ที่มีความจำเป็นเท่านั้น คือ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ เจ้าหน้าที่สนับสนุนเทคโนโลยีและสารสนเทศ และผู้พัฒนาระบบงานอีกหนึ่งท่าน (ผู้ปฏิบัติงานในกรณี	- มีการตรวจสอบสิทธิในการอนุญาตเข้าใช้งานห้องคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่าย มีทั้งหมด 4 คน ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีสิทธิ์ในการเข้าใช้งานทั้งสิ้น

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
เครื่องแม่ข่าย อีกทั้งมีผู้ใช้งานบางคนที่ไม่จำเป็นต้องเข้าไปในห้องคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่าย แต่มีการเข้าถึง เช่น กรรมการผู้จัดการ และผู้พัฒนาระบบ เป็นต้น		เจ้าหน้าที่สนับสนุนเทคโนโลยีและสารสนเทศไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เจ้าหน้าที่บริหารระดับสูง รวมถึงกรรมการผู้จัดการ และผู้พัฒนาระบบงานท่านอื่นๆ ได้ถูกจำกัดสิทธิ์ในการเข้าในศูนย์คอมพิวเตอร์	- ตรวจสอบผู้มีสิทธิในการเข้า server จากอุปกรณ์เครื่องรูดบัตร (ยี่ห้อ HIP) ย้อนหลัง 3 เดือนเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 30 มกราคม 2559 พบว่า กรรมการผู้จัดการ และผู้พัฒนาระบบได้ถูกระงับสิทธิ์ในการเข้าห้องคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่ายแล้ว
2. การจัดการการเข้าถึงระบบสารสนเทศ (Manage Access)			
2.1 การควบคุมรหัสผ่าน			
การตั้งค่าการกำหนดรหัสผ่าน (Password parameter) ใน Windows Operation System และ Application บางเรื่องยังไม่ถูกกำหนดไว้อย่างปลอดภัยตามแนวปฏิบัติที่ดี	- บริษัทควรทบทวนนโยบายการกำหนดรหัสผ่านให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดี และแก้ไขการตั้งค่าการกำหนดรหัสผ่าน (Password parameter) ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ 1) นโยบายการกำหนดรหัสผ่าน - การกำหนดจำนวนครั้งของการเปลี่ยนรหัสผ่าน ก่อนที่จะนำรหัสเก่ามาใช้ - ความยาวขั้นต่ำของรหัสผ่าน (8 ตัวอักษรหรือมากกว่า) 2) นโยบายการออกจากระบบ - ระยะเวลาในการปิดใช้งานชั่วคราว (ตลอดไปจนกว่าจะปลดล็อคโดยผู้ดูแลระบบ) - ระยะเวลาในการยกเลิกการปิดใช้งานชั่วคราว (60 นาที)	แผนงานการแก้ไข: มอบหมายให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดรหัสผ่านและตั้งค่าพารามิเตอร์ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีตามข้อเสนอแนะ	ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะในส่วนของ การตั้งค่าพารามิเตอร์ของระบบ Windows Server & Application Level
3. การสำรองและกู้คืน (Backup and Recovery)			
3.1 การทดสอบการกู้ข้อมูลของระบบ CS Payroll บริษัททดสอบการ	- บริษัทควรมีการทดสอบนำข้อมูลเก่าของโปรแกรม CS Payroll มาทดสอบใช้งานว่า	แผนงานการแก้ไข: บริษัทได้รวมระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) ไว้ในแผนการทดสอบการกู้ระบบงาน โดยการทดสอบการกู้	มีการทดสอบการ Recovery/ Replace Data จริงตามเอกสารการแจ้งขอทดสอบการกู้คืนข้อมูล

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหาร	ผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
ผู้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ แต่กระบวนการทดสอบการกู้ข้อมูลไม่รวมถึงระบบ CS Payroll	สามารถใช้งานได้ปกติหรือไม่ และควรจะรวมระบบงานคำนวณเงินเดือน (CS Payroll) ไว้ในแผนงานทดสอบการกู้ระบบงาน และให้ทำการทดสอบการกู้ระบบอย่างสม่ำเสมอ	ระบบงานคำนวณเงินเดือน จะถูกนำไปปฏิบัติในรอบการทดสอบในเดือนกันยายน 2558	

นอกจากนี้ บริษัทได้แต่งตั้งบริษัท ไอเอ ซิกเนเจอร์ จำกัด (“ผู้ตรวจสอบภายนอก”) ซึ่งเป็นบริษัทอิสระจากภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามระบบควบคุมภายในของบริษัท โดยในระหว่างวันที่ 12-19 มิถุนายน 2558 และระหว่างวันที่ 25-31 สิงหาคม 2558 ผู้ตรวจสอบภายในได้เข้าตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในในภาพรวมของบริษัทและบริษัทย่อย จำนวน 17 กระบวนการ ซึ่งได้แก่

กระบวนการทั้งหมด	วันที่ตรวจสอบให้ความเชื่อมั่น (ตรวจสอบในรายละเอียด)
1. การขายประกันภัยรถยนต์ (Partner) 2. การขายประกันภัยรถยนต์ (Non-Partner) 3. การขายประกันชีวิต สุขภาพ และอุบัติเหตุ (Partner) 4. การรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานรับเรื่องเคลมฯ	ระหว่างวันที่ 23 – 29 กันยายน 2558*
5. การบริหารกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ 6. การบริหารลูกหนี้ 7. การจ่ายผลตอบแทนพนักงาน ตัวแทน 8. การรับรู้รายได้ค่านายหน้า	ระหว่างวันที่ 16 ตุลาคม 2558 – 3 พฤศจิกายน 2558*
9. การจัดซื้อทั่วไป (วัสดุสิ้นเปลือง สินทรัพย์ถาวร) 10. การควบคุมเจ้าหนี้การค้า และการจ่ายชำระหนี้ 11. การควบคุมเงินฝากธนาคาร 12. การควบคุมเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย 13. การจัดทำงบประมาณเพื่อการวางแผนและควบคุม 14. การควบคุมสินทรัพย์ระยะยาว 15. การยื่นแบบแสดงรายการภาษี 16. การบริหารทรัพยากรบุคคล 17. การควบคุมระบบสารสนเทศ	ระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2559 – 1 กุมภาพันธ์ 2559**

หมายเหตุ: * ผู้ตรวจสอบภายในมีข้อสังเกตจากการตรวจสอบในรายละเอียด โดยได้เข้าตรวจติดตามผลการแก้ไขของ 8 กระบวนการแรกในระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2559 – 1 กุมภาพันธ์ 2559

** ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีข้อสังเกตจากการตรวจสอบในรายละเอียดสำหรับ 9 กระบวนการหลัง

หลังจากนั้น ผู้ตรวจสอบภายในได้ดำเนินการตรวจสอบให้ความเชื่อมั่นต่อระบบควบคุมภายใน (ตรวจสอบในรายละเอียด) จำนวน 17 กระบวนการดังกล่าวในระหว่างวันที่ 23 – 29 กันยายน 2558 ระหว่างวันที่ 16 ตุลาคม 2558 – 3 พฤศจิกายน 2558 และระหว่างวันที่ 22 มกราคม 2559 – 1 กุมภาพันธ์ 2559 และพบว่าบริษัทและบริษัทย่อยมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในเพียงพอและไม่พบความเสี่ยงหรือผลกระทบที่เป็นประเด็นอย่างมีสาระสำคัญ โดยได้รายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2558 และที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559 รับทราบผลการตรวจสอบ 8 กระบวนการแรก และ 9 กระบวนการหลัง ตามลำดับ โดยผู้ตรวจสอบภายในได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบ 8 กระบวนการแรก แต่ไม่มีข้อสังเกตจากการตรวจสอบ 9 กระบวนการหลัง ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในได้เข้าตรวจติดตามผลการแก้ไขของ 8 กระบวนการแรกดังกล่าวในระหว่างวันที่ 22 มกราคม – 1 กุมภาพันธ์ 2559 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
1. และ 2. การควบคุมงานขายประกันภัยรถยนต์ (Partner และ Non-Partner): - ไม่มีการจัดทำรายงานสรุปประเมินคุณภาพรายชื่อลูกค้าเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาจ่ายชำระค่าฐานข้อมูลให้กับผู้ให้บริการจัดหาข้อมูล - ไม่ได้การบันทึกไฟล์เสียงผลการสอบถามข้อมูลการขอส่วนลดลูกค้าปีต่อจากบริษัทประกันไว้เป็นหลักฐาน และไม่ได้ปรับปรุงอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ในระบบให้ครบถ้วน - ในการติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัย	- ควรกำหนดเป็นนโยบายและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประเมินคุณภาพรายชื่อลูกค้าที่ได้รับจากผู้ให้บริการจัดหาข้อมูลเป็นประจำตามที่บริษัทกำหนดอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมกำหนดให้มีการตรวจสอบให้ดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความเหมาะสมของราคาค่าบริการจัดหา รวมถึงพิจารณาใช้ฐานข้อมูลจากผู้ให้บริการแต่ละรายได้ต่อไป - กำหนดเป็นวิธีปฏิบัติงานให้ทุกโครงการขายดำเนินการตามมาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ ทุกโครงการต้องบันทึกและจัดเก็บไฟล์เสียง ที่ถือเป็นข้อตกลงทั้งระหว่างบริษัทกับลูกค้า หรือบริษัทกับบริษัทประกันภัยไว้เป็นหลักฐานใน Success File ทั้งหมด รวมถึงต้องกำหนดให้มีการตรวจสอบเอกสารอัตราค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์แคมเปญที่ Upload เข้าไว้ในระบบต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน - ควรกำหนดเป็นรอบในการติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ย	เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายในโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยที่ฝ่ายบริหารได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขเพิ่มเติมสำหรับข้อสังเกตดังนี้ 1. ควรเร่งกำหนดเป็นรอบในการติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 อย่างชัดเจน เช่น ติดตามทุกสัปดาห์ หรือทุกๆ 3 วัน เป็นต้น เนื่องจากเห็นว่าอาจเป็นแนวทางสำคัญในการกระตุ้นยอดขาย 2. ควรปรับปรุงระบบ Call Soft ให้รวมเมนูการติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 ไว้เป็น Function หนึ่งในเมนูขายของพนักงานขาย เพื่อเป็นเครื่องมือเตือนให้ทำการติดตามอย่างต่อเนื่องและครบถ้วน	- ผู้จัดการทั่วไปได้จัดทำประกาศเรื่อง การบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้สำหรับประเมินประสิทธิภาพของรายชื่อลูกค้าที่ได้รับ ณ วันที่ 10 พ.ย. 2558 โดยผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการแต่ละโครงการเป็นผู้จัดทำรายงานการประเมินรายชื่อผู้ขาย โดยเรียกจากระบบสารสนเทศ พร้อมจัดส่งให้กับผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้พิจารณาทุกสิ้นเดือน - ปัจจุบันบริษัทได้เปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขอส่วนลดลูกค้าจากบริษัทประกันภัย โดยให้ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้ส่ง e-mail เพื่อขออนุมัติจากบริษัทประกันทุกครั้ง ซึ่งจากการสอบถามไม่พบการขอส่วนลดลูกค้าปีต่อจากบริษัทประกันภัย - ปัจจุบัน มอบหมายให้หัวหน้าโครงการในแต่ละส่วนเป็นผู้ปรับปรุง

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
<p>รถยนต์ งวดที่ 1 ของพนักงานขาย พบว่ามีบางส่วนที่ไม่มีการติดตาม หรือติดตามไม่ต่อเนื่อง</p>	<p>ประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำตามที่บริษัทกำหนด รวมถึงควรพัฒนาระบบ Call Soft ให้รองรับการแจ้งเตือนพนักงานขายให้ทำการติดตามและบันทึกผลติดตามตามนโยบายที่กำหนด โดยกำหนดในรูปแบบของ Require Fields ที่ต้องบันทึกข้อมูลที่เป็นให้ครบถ้วนอยู่เสมอ และควรจัดฝึกอบรมและทบทวนวิธีการบันทึกและใช้งานเมนูติดตามการจ่ายชำระค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ งวดที่ 1 ให้กับพนักงานขายอย่างต่อเนื่องเป็นประจำตามที่บริษัทกำหนด</p>		<p>อัตราค่าเบี้ยประกันภัยในระบบ และให้ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้สอบถามความครบถ้วนของการปรับปรุงข้อมูล ซึ่งจากการสอบถาม พบว่ามีการปรับปรุงอัตราค่าเบี้ยประกันภัยครบถ้วน ถูกต้อง</p> <p>- ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถติดตามการรับเงินเมื่อใกล้ถึงกำหนดรวมอยู่ในเมนูการรายงานให้ลูกค้า (List แบบหน้าเดียว) ครบถ้วน และจากการสอบถามจากระบบ Call Soft พบว่า ลูกค้าที่ยังไม่จ่ายชำระและใกล้ถึงวันคุ้มครอง (7 วันก่อนวันคุ้มครอง) ระบบฯ จะขึ้นเป็นรายชื่อลูกค้าที่ต้องโทรติดตามในเวลา 9.00 น. ของทุกวัน และจากการสอบถามการติดตามค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ พบว่ามีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ</p>
<p>3. การควบคุมงานขายประกันชีวิต สุขภาพ และอุบัติเหตุ (Partner):</p> <p>- จากการตรวจสอบการเรียงลำดับเลขที่ใบคำขอเอาประกัน (APP ID) จากรายงานการขายประกันชีวิต (Success Report) ไม่พบข้อมูลการขายของลูกค้าจำนวน 3 รายในระบบ และไม่มีไฟล์เสียงทางโทรศัพท์ และในการเรียกรายงานการขายประกันภัยรถยนต์มีการกำหนดเงื่อนไขการส่งข้อมูลไม่ครอบคลุม ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้องตรงกัน</p> <p>- ได้ทดสอบคุณภาพการขายแบบไม่เปิดเผยตัวตน (mystery shopper) ด้วยการแทรกเคสด่วน (Assign Case) ให้กับพนักงานงาน พบว่ามีการ</p>	<p>- ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ Running No. ของใบคำขอเอาประกัน (APP ID) พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปสถานะความผิดปกติของใบคำขอเอาประกันให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำตามที่บริษัทกำหนด</p> <p>- กำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดตามหาสาเหตุของระบบที่ไม่ติดต่อลูกค้ากลับ เมื่อครบกำหนดระยะเวลานัดหมาย รวมทั้งปรับปรุงสถานะ Default ของ</p>	<p>เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยที่ฝ่ายบริหารได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขเพิ่มเติมสำหรับข้อสังเกตดังนี้</p> <p>1. กำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการหาสาเหตุความผิดปกติของระบบสารสนเทศ ทั้งเรื่องของเลขที่ใบคำขอเอาประกัน และการ Assign Case แต่ไม่มีการโทรติดต่อลูกค้า พร้อมรายงานผลการสอบถามให้ฝ่ายบริหารรับทราบ</p> <p>2. กำหนดให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถเลือกสถานะโดยกำหนดเป็น Required Field รวมถึงกำหนดสถานะ “รอการยกเลิก”</p>	<p>- ปัจจุบันหัวหน้าโครงการ หรือเจ้าหน้าที่ธุรการขายเป็นผู้ตรวจสอบความครบถ้วนของใบคำขอเอาประกันพร้อมจัดทำรายงานสรุปสถานะความผิดปกติของใบคำขอเอาประกันทุกเดือน และจากการสอบถามความครบถ้วนของใบคำขอเอาประกันพบว่า เลขที่ (Running No.) ใบคำขอเอาประกันเรียงลำดับครบถ้วน นอกจากนี้ ผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำรายละเอียดของ Field ข้อมูล (Code) สำหรับการ Query Report ของแต่ละประเภทรายงานไว้ และจากการทดสอบการ Query Report พบว่าสามารถเรียกข้อมูลได้ตรงความต้องการและการเรียกรายงานในแต่ละรอบมีความสม่ำเสมอและครบถ้วน</p> <p>- ในการทดสอบการมอบหมายงาน และการแทรกเคสด่วนให้กับพนักงานขาย (Assign Case) พบว่า หัวหน้าโครงการสามารถเพิ่มและแทรกเคสด่วนได้ ซึ่งระบบสารสนเทศมีการ Popup ไปที่หน้าจอ</p>

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
<p>ติดต่อเพื่อเปิดการขายแต่ไม่ต่อเนื่อง รวมทั้งไม่ติดตามงานเมื่อได้รับแจ้งให้ติดต่อกลับมาอีกครั้ง และจากการตรวจสอบคุณภาพไฟล์เสียง พบว่า รายงานยอดขายแสดงสถานะ “รอตรวจสอบ” ไม่ถูกต้อง เนื่องจากบางรายการยังไม่ได้ปิดการขาย แต่สถานะในระบบจะ Default เป็น “รอตรวจสอบ” เสมอ</p> <p>- ไม่พบข้อมูลไฟล์เสียงการติดตามงานตีกลับจากลูกค้า หรือบางรายการไม่ได้ติดตามลูกค้า จนกระทั่ง APP ยกเลิก รวมถึงบันทึกหมายเหตุ และสถานะในการติดต่อกับลูกค้าไม่ครบถ้วน เนื่องจากใช้โทรศัพท์ที่ไม่สามารถบันทึกเสียงได้ในการติดตาม</p>	<p>ระบบให้เป็นไปตามที่พนักงานขายเลือก</p> <p>- ควรติดตั้งโปรแกรมบันทึกเสียงสนทนา ในเครื่องโทรศัพท์ของหัวหน้าทีมขาย และผู้จัดการโครงการ เพื่อให้สามารถบันทึกการสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานได้ และควรกำหนดให้พนักงานขายบันทึกสถานะการโทรศัพท์ติดตามลูกค้าในระบบทุกครั้ง โดยอาจทำเป็น Required Filed หรือ Drop Down List สำหรับให้พนักงานเลือกสถานะ หากไม่ระบุไม่สามารถดำเนินการต่อได้ รวมทั้งควรกำหนดระเบียบ หรือ หลักเกณฑ์ และผู้รับผิดชอบในการยกเลิกใบคำขอเอาประกันในระบบสารสนเทศ โดยต้องกำหนดให้ระบุสาเหตุในการยกเลิกทุกครั้ง</p>	<p>พร้อมต้องระบุสาเหตุให้ครบถ้วน และกำหนดผู้รับผิดชอบยกเลิกข้อมูลในระบบ โดยอาจให้ผู้จัดการโครงการหรือผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้อนุมัติ</p> <p>3. กำหนดหลักเกณฑ์ในการยกเลิกใบคำขอเอาประกันในระบบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมประกาศใช้ทุกโครงการ</p>	<p>ของพนักงานขาย และโทรศัพท์ติดต่อกับลูกค้าได้ปกติ ซึ่งในกรณีที่พนักงานขายระบุสถานะ “Follow” หรือติดต่อกลับภายหลัง ระบบสารสนเทศจะแทรกรายการติดตามวัน-เวลาที่นัดหมายไว้ และสามารถโทรศัพท์ติดต่อกับลูกค้าได้ถูกต้องตามเวลาที่นัดหมาย นอกจากนี้ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับปรุงข้อมูลในระบบสารสนเทศ โดยสถานะที่ระบบ Default ให้นำนั้นจะเป็นไปตามเงื่อนไขที่พนักงานขายเลือก ซึ่งจากการทดสอบรายงานยอดขายในเดือน ธ.ค. 2558 พบว่า สถานะที่พบถูกต้องตามสถานะที่พนักงานขายเลือก โดยไม่พบสถานะ “รอตรวจสอบ” คงค้างในรายงานฯ</p> <p>- ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการได้จัดทำเอกสาร Request Development Software Form เพื่อร้องขอการติดตั้งโปรแกรมบันทึกเสียงสำหรับหัวหน้าทีมขาย และได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจแล้ว โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับปรุงระบบ Visual Basic ให้สามารถบันทึกผลการโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ รวมทั้งสามารถเลือกสถานะในระบบได้ ทั้งนี้ จากการสอบถามข้อมูลการโทรศัพท์และการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ พบว่า มีการโทรศัพท์ติดตามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและบันทึกผลในระบบครบถ้วน</p>
<p>4. การควบคุมระบบบริหารลูกหนี้ประกันภัยรถยนต์:</p> <p>- พบผลต่างระหว่างบัญชีแยกประเภทกับรายงานลูกหนี้-เงินสำรองจ่ายเพียงเล็กน้อยไม่มีสาระสำคัญ เนื่องจากลูกค้าจ่ายเงินขาดและเกิน</p>	<p>ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p>	<p>ฝ่ายบริหารรับทราบข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายใน และกำชับให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทำการกระทบยอดและปรับปรุงรายการให้ถูกต้องทุกสิ้นเดือน</p>	<p>จากการทดสอบยอดคงเหลือตามบัญชีลูกหนี้เงินสำรองจ่าย ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2558 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานแสดงยอดคงเหลือถูกต้องครบถ้วน</p>

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
<p>จากค่าธรรมเนียมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ รวมถึงพบผลต่างระหว่างยอดที่ทดสอบคำนวณกับรายงานลูกหนี้-เงินสำรองจ่าย ซึ่งเกิดจากรายงานลูกหนี้-เงินสำรองจ่ายแสดงยอดที่รวมค่า พ.ร.บ. ทั้งที่ลูกค้าได้ยกเลิก พ.ร.บ. ไปแล้ว</p>			
<p>5. การรับรู้รายได้ค่านายหน้า:</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการคำนวณรายได้ค่านายหน้าและค่าบริการบางรายการไม่ตรงตามเงื่อนไขในสัญญาฉบับบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยบริษัทประกันภัยแจ้งว่าเป็นรายการค่าธรรมเนียมที่ลดค่าเบี้ยแล้วจึงไม่จ่ายผลตอบแทนตามข้อกำหนด - มี 1 รายการที่ไม่ได้คำนวณรายได้ค่านายหน้ากรณีที่ลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์และต้องจ่ายคืนบริษัทประกันภัย เนื่องจากบริษัทประกันภัยไม่ได้กำหนดให้จ่ายคืน - มีผลต่างจากการรับรู้ค่าบริการเนื่องจากบริษัททยอยรับรู้รายได้ค่าบริการโดยคำนวณค่าเฉลี่ยของ พ.ร.บ. ที่ยกเลิก 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรพิจารณาสอบถามและจัดทำหนังสือสอบถามการจ่ายรายได้ค่านายหน้าอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร - ควรพิจารณาสอบถามและจัดทำหนังสือสอบถามการจ่ายรายได้ค่านายหน้าอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร - ควรพิจารณาปรับเปลี่ยนวิธีการรับรู้รายได้ค่าบริการโดยยกเลิกการถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเปอร์เซ็นต์การยกเลิก พ.ร.บ. 	<p>เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยที่ฝ่ายบริหารได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขเพิ่มเติมสำหรับข้อสังเกตดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดให้ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ประสานงานกับบริษัทประกันภัย เพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับค่านายหน้าประกันภัยและค่าบริการจัดพิมพ์กรมธรรม์ที่จ่ายผลตอบแทนไม่ตรงตามเงื่อนไขในสัญญา 2. กำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินประสานงานกับบริษัทประกันภัยเพื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการคืนเงินกรณีลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์ 3. กำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินปรับเปลี่ยนวิธีการถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก กรณีลูกค้ายกเลิก พ.ร.บ. สำหรับการรับรู้รายได้ค่าบริการ กรณีที่ลูกค้ายกเลิก พ.ร.บ. ในเดือนใดให้นำมาเป็นรายการปรับลดรายได้ค่าบริการใน 	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีกรมธรรม์ประเภทพิเศษ บริษัทประกันภัยมีการกำหนดอัตราค่านายหน้าและกำหนดไม่จ่ายค่าพิมพ์กรมธรรม์เป็นการเฉพาะสำหรับรถยนต์ประเภทหนึ่งเท่านั้น ซึ่งจากการทดสอบการคำนวณค่านายหน้าของบริษัทประกันภัยรายดังกล่าวในรอบกรมธรรม์คุ้มครองระหว่างวันที่ 16 - 31 ธ.ค. 2558 พบว่าผู้ปฏิบัติงานคำนวณค่านายหน้าถูกต้อง - บริษัทประกันภัยได้แจ้งยืนยันทาง e-mail ว่า ไม่มีการเรียกคืนค่านายหน้าจากตัวแทนกรณีที่ลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์หลังวันคุ้มครองยกเว้นกรณีที่บริษัทวางบิลไม่ตรงรอบ จะถูกบริษัทประกันเรียกคืนค่านายหน้า - จากการสุ่มสอบถามการคำนวณรายได้ค่าบริการจาก พ.ร.บ. ประจำเดือน พ.ย. 2558 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานคำนวณรายได้ค่าบริการโดยยกเลิกการคำนวณแบบถัวเฉลี่ย มาเป็นการคำนวณตามวันที่คุ้มครองและวันที่ยกเลิกแล้ว

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
<p>6. การจ่ายผลตอบแทนพนักงานและตัวแทน:</p> <p>- มีการคำนวณ Commission Incentive, และ Reward บางรายการเพื่อจ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงานไม่ถูกต้อง เนื่องจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้สอบทานการคำนวณ ใช้วิธีเปรียบเทียบกับนโยบาย/หลักเกณฑ์การจ่าย Commission และ Incentive เท่านั้น แต่ไม่ได้สอบทานแหล่งที่มาของข้อมูล รวมทั้งไม่ได้ใช้ยอดจ่ายชำระตามไฟล์การแจ้งยกเลิกของบริษัทประกันมาคำนวณหักเงินให้กับพนักงาน</p> <p>- การจ่าย Reward ให้กับพนักงานขาย อ้างอิงตามการจذبบันทึกและจัดทำสรุปรายละเอียดการจ่ายของผู้จัดการฝ่ายขาย และหัวหน้าทีมขายเท่านั้น เนื่องจากเป็นการประกาศหลักเกณฑ์ทางวาจา โดยจะมีการจذبบันทึกหลักเกณฑ์ลงบอร์ด (ลบออกทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง) และทำสรุปข้อมูลประกาศ และผู้ที่ได้ Reward ตามที่กำหนดในไฟล์ Excel เท่านั้น</p>	<p>- ควรให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดขอบเขตและหลักเกณฑ์ในการเรียกรายงานในระบบ Call Soft แบบอัตโนมัติทุกเดือน ทั้งการจ่าย Commission, Incentive, และ Reward และควรกำหนดให้คำนวณ Commission, Incentive, และ Reward ผ่านระบบสารสนเทศทั้งหมด รวมถึงการคำนวณยกเลิก และจ่ายเงินคืนให้กับพนักงานขายด้วย หากในกรณีที่ยังไม่สามารถคำนวณผลตอบแทนผ่านระบบได้ ควรจัดทำทะเบียนสรุปรายละเอียดการจ่าย และการหักเงินประกัน เพื่อใช้สำหรับสอบทานการคำนวณเงินคืนให้กับพนักงานขาย ทั้งนี้ ผู้ที่ทำหน้าที่สอบทานการคำนวณผลตอบแทน ต้องสอบทานแหล่งที่มาของข้อมูล รอบการเรียกรายงานเกณฑ์การเรียกรายงาน เปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด โดยให้สอบทานจาก Data ที่เรียกจากระบบเท่านั้น</p> <p>- ควรกำหนดให้คำนวณ Commission, Incentive, และ Reward ผ่านระบบสารสนเทศทั้งหมด และกำหนดให้ควบคุมงบประมาณการใช้ Reward ซึ่งอาจกำหนดเป็นอัตราเปอร์เซ็นต์ของยอดขาย หรือจำนวนพนักงานขาย โดยทุกครั้งที่มีการใช้ Reward ต้องจัดเก็บ Log ข้อมูลที่ประกาศใช้ทุกครั้ง</p>	<p>เดือนนั้น</p> <p>เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดขอบเขตและหลักเกณฑ์ในการเรียกรายงานในระบบ Call Soft แบบอัตโนมัติทุกเดือน ทั้งการจ่าย Commission, Incentive, และ Reward และให้ผู้ที่ทำหน้าที่สอบทานการคำนวณผลตอบแทน ต้องสอบทานแหล่งที่มาของข้อมูล และสอบทานข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากระบบเท่านั้น</p>	<p>- ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการจัดทำเอกสาร Request Development Software Form เพื่อขอพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถคำนวณค่า Commission ในระบบได้ ซึ่งปัจจุบันสามารถใช้งานได้ครบถ้วนทุกทีม และระบบจะอ้างอิงข้อมูลตามรายชื่อของพนักงานขายที่ปิดการขายได้เท่านั้น นอกจากนี้ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับปรุงระบบสารสนเทศ โดยสามารถเลือกเฉพาะเดือนที่ต้องการเท่านั้น ไม่สามารถเลือกขอบเขตวันที่ในการเรียกรายงานได้เพื่อป้องกันการนับวันที่ใช้คำนวณซ้ำกันและส่งผลให้การคำนวณผิด ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในได้ทดสอบการเรียกรายงานยอดขายเพื่อคำนวณค่า Commission พบว่า สามารถระบุได้เพียงแค่เดือนที่ต้องการทำจ่ายเท่านั้น และจากการสุ่มสอบทานการคำนวณค่า Commission ตามรอบการจ่ายเดือน ธ.ค. 2558 พบว่า เป็นการคำนวณจากระบบสารสนเทศ ซึ่งการคำนวณครบถ้วน ถูกต้อง และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีการสอบทานแหล่งที่มาของข้อมูลและรอบการจ่ายเงินของแต่ละโครงการทุกครั้ง</p> <p>- ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้กำหนดงบประมาณการใช้ Reward ทุกเดือน พร้อมตรวจสอบมูลค่ารวมที่ใช้ในแต่ละเดือนเปรียบเทียบกับงบประมาณที่กำหนดไว้ โดยในกรณีที่ต้องการส่งเสริมการขายโดยให้ Reward หัวหน้าทีมขายจะเป็นผู้จัดทำบันทึกข้อความ พร้อมระบุเงื่อนไขในการใช้ และส่งให้หัวหน้าโครงการหรือผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้อนุมัติทุกครั้งก่อนประกาศใช้ ทั้งนี้ จากการสอบทานการจ่าย Reward พบว่า หัวหน้าทีมขายเป็นผู้จัดทำบันทึกข้อความ พร้อมระบุเงื่อนไขในการใช้ และส่งให้หัวหน้าโครงการ หรือผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้อนุมัติทุกครั้งก่อนประกาศใช้</p>

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
<p>7. การบริหารค่าธรรมเนียมประกันภัยรถยนต์:</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการแจ้งงานไปยังบริษัทประกันภัยบางรายการที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขการแจ้งงาน - การยกเลิกและสงคืนกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ให้บริษัทประกันบางรายการล่าช้ากว่าวันที่แจ้งยกเลิกกับบริษัทประกัน - พบ App. บางรายการที่เลยวันที่คุ้มครองแล้วและลูกค้าไม่ชำระเงิน แต่ระบบไม่ทำการยกเลิกอัตโนมัติ (Auto Cancel) เนื่องจากสถานะเดิมเป็น "รอยยกเลิก" ระบบจึงไม่ยกเลิกให้อัตโนมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพควรปรึกษากับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ระบบสามารถตั้งค่าเงื่อนไขตามบริษัทประกันภัยกำหนด เช่น เอกสารที่จำเป็น กำหนดระยะเวลาออกก่อนวันคุ้มครอง เป็นต้น เพื่อให้ระบบแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพปล่อยงาน และส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งงานกับบริษัทประกันภัย - ผู้บังคับบัญชาแผนกธุรการควรสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบยกเลิก และสงคืนกรมธรรม์ให้บริษัทประกันภัย และสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสงกรมธรรม์ให้ลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าการรวบรวมเอกสารส่งออกครบถ้วน ตรงตามเวลาที่กำหนด - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศควรปรับแก้เงื่อนไขการยกเลิกอัตโนมัติ (Auto Cancel) ให้ครอบคลุมเงื่อนไขการขายมากขึ้น 	<p>เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะ และได้สั่งการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้เปลี่ยนข้อตกลงกับทางบริษัทประกันภัย จากเดิมถ้าเป็นงานต่ออายุ สามารถ submit งานได้ล่วงหน้าไม่เกิน 45 วัน และถ้าเป็นงานลูกค้าใหม่ สามารถ submit งานได้ล่วงหน้าไม่เกิน 60 วัน ปัจจุบัน ได้เปลี่ยนเป็น 60 วันทุกกรณี และผู้ตรวจสอบภายในได้สุ่มสอบทานสถานะ QC Wait for Submit ณ วันที่ 22 ม.ค. 2559 พบว่า เป็นไปตามเงื่อนไขการแจ้งงานกับบริษัทประกันภัย - หัวหน้าโครงการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ธุรการยกเลิกสงคืนกรมธรรม์ที่ยกเลิกแล้ว ให้บริษัทประกันทุกวันพฤหัสบดี และจากการสุ่มสอบทานการสงคืนเอกสารกรมธรรม์ประกันภัย ระหว่างวันที่ 1 ธ.ค. 2558 – 22 ม.ค. 2559 ไม่พบการสงคืนล่าช้าเกิน 7 วัน - หัวหน้าโครงการฝ่ายธุรการจัดทำ Request Development Software Form ระบุความต้องการสร้างปุ่ม Query ข้อมูลเพื่อตรวจสอบรายการที่ระบบไม่ Auto Cancel ให้ โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแจ้งว่าได้จัดทำหน้าจอแสดงรายการ "ค้างรอยยกเลิก" ของฝ่ายธุรการ เป็นหน้าจอที่ทำขึ้นมาใหม่ แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 5 พ.ย. 2558 อนึ่ง บริษัทมีรายงาน "ค้างรอยยกเลิก" เพื่อใช้ตรวจสอบรายการค้างที่ระบบไม่ Auto Cancel ให้ หากพบรายการที่มี App Status = 1 (รอยยกเลิก) จะเข้าไปเปลี่ยนสถานะใหม่เป็น Success จากนั้นระบบจะยกเลิกให้โดยอัตโนมัติ (Auto Cancel) โดยจากการสอบทานรายการค้างรอยยกเลิก ณ วันที่ 22 ม.ค. 2558 พบรายการ App Status = 1 จำนวน 1 รายการ ซึ่งหัวหน้าโครงการฝ่ายธุรการแจ้งว่าเป็นรายการที่ไม่จำเป็นต้องส่งยกเลิกใบคำขอเอาประกัน เนื่องจากทางบริษัทไม่ได้ส่งยืนยันติดตามการออกกรมธรรม์ให้กับ

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
<p>- การคำนวณคืนเงินให้ลูกค้าไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด</p> <p>- ไม่ส่งออกเอกสารกรรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ให้ลูกค้าหลังจากที่ได้รับชำระเงิน</p>	<p>- ควรกำกับให้ผู้อนุมัติ (หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ที่รับแจ้งเรื่องการขอยกเลิกจากลูกค้า) ตรวจสอบรายละเอียดการคืนเงินในเอกสารใบขอคืนเงินเบี้ยประกันภัยรถยนต์ให้ลูกค้า ก่อนส่งให้ฝ่ายธุรการเพื่อบันทึกรายการขอคืนเงินในระบบ และผู้บังคับบัญชาแผนกธุรการควรสุ่มเรียกรายการขอคืนเงิน เพื่อสอบถามความครบถ้วนของการคืนเงินให้ลูกค้าตามรอบระยะเวลาที่บริษัทกำหนด</p> <p>- ผู้บังคับบัญชาแผนกธุรการควรสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งกรรมธรรม์ให้ลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่า รวบรวมเอกสารส่งออกครบถ้วนตรงตามเวลาที่กำหนด</p>		<p>บริษัทประกันก็จะเสมือนเป็นการยกเลิกใบค่าขอเอาประกันโดยอัตโนมัติ</p> <p>- มีการจัดทำประกาศภายในแผนกเร่งรัดหนี้สิน กำหนดให้ในปี 2559 จะนำเรื่องการคำนวณค่าความคุ้มครองมาเป็นส่วนหนึ่งของ KPI และกำหนดให้ผู้อนุมัติที่เกี่ยวข้องกับการคืนเงินให้ลูกค้าในแต่ละขั้นตอน ต้องตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการบันทึกข้อมูลในเอกสารใบขอคืนเงินเบี้ยประกันภัยรถยนต์ให้ลูกค้า โดยจากการสอบถามเอกสารใบขอคืนเงินเบี้ยประกันภัยรถยนต์ให้ลูกค้า พบว่า มีเขียนวิธีการคำนวณไว้ในเอกสารด้วย เพื่อให้ง่ายต่อการสอบถาม และระบุขออนุมัติอนุโลมค่าธรรมเนียมยกเลิกหรือค่าความคุ้มครองครบถ้วน และจากการสุ่มสอบถามการขออนุมัติคืนเงินเบี้ยประกันภัยรถยนต์ให้ลูกค้า ระหว่างเดือน ธ.ค. 2558 พบว่าการคำนวณค่าความคุ้มครองถูกต้อง และจากการสุ่มสอบถามการบันทึกวันที่บัญชีคืนเงิน พบว่า บันทึกครบถ้วนถูกต้องตามรอบที่ทำการคืนเงินให้ลูกค้า</p> <p>- กรณีได้รับเอกสารกรรมธรรม์ก่อนได้รับชำระเงินจากลูกค้า หัวหน้าโครงการฝ่ายธุรการแจ้งว่า กำหนดให้เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบรายงานรับชำระเงินงวดแรก กับ ใบนำฝาก/ใบนำส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ และจากการสุ่มสอบถามการปฏิบัติงานดังกล่าว พบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการมีการตรวจสอบเป็นประจำทุกวัน</p>
<p>8. การรับเรื่องร้องเรียนและการประสานงานและรับเรื่องเคลมฯ:</p> <p>- การบันทึกกับเรื่องร้องเรียนของทีมงานขายบางทีมยังไม่มีการรับการบันทึกเสียงการสนทนา ระหว่างลูกค้าและพนักงาน</p>	<p>ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p>	<p>ฝ่ายบริหารรับทราบข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายใน โดยจะติดตั้งโปรแกรมบันทึกเสียงสนทนาในเครื่องโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ธุรการขาย และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ เพื่อให้สามารถ</p>	<p>- ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการจัดทำเอกสาร Request Development Software Form เพื่อร้องขอการติดตั้งโปรแกรมการบันทึกเสียงและได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจครบถ้วน ถูกต้อง และจากผลสอบถามและสังเกตการณ์ พบว่า มีการบันทึกข้อมูลไฟล์เสียงและบันทึกรายการผ่านระบบ Call Soft ครบถ้วน</p>

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของฝ่ายบริหาร	ผลการติดตามแก้ไข
		บันทึกการสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานได้	

ทั้งนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559 ได้รับทราบผลการตรวจติดตามแก้ไขข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน ตามที่กล่าวข้างต้นเรียบร้อยแล้ว