

9. การควบคุมภายในและรายการระหว่างกัน

9.1 การควบคุมภายใน

กลุ่มบริษัทบางจาก ให้ความสำคัญกับการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยบริษัทฯ ดำเนินการตามกรอบการควบคุมภายในของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ซึ่งกำหนดองค์ประกอบหลักที่จำเป็นในการควบคุมภายในไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. การควบคุมภายในองค์กร 2. การประเมินความเสี่ยง 3. การควบคุมการปฏิบัติงาน 4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และ 5. ระบบการติดตาม

คณะกรรมการบริษัท มีความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยสรุปการประเมินระบบควบคุมภายใน ได้ดังนี้

1. การควบคุมภายในองค์กร

บริษัทฯ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้ระบบการควบคุมภายในดำเนินไปได้ตามที่บริษัทฯ มุ่งหวัง โดยมีสายงานกำกับองค์กรเป็นหน่วยงานกลางในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของหน่วยงานต่างๆ อย่างชัดเจนและวัดผลได้เป็นรูปธรรม เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่วนควบคุมภายในเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO รวมทั้งมีการสื่อสารให้ความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงานเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญและเสริมสร้างให้เกิดระบบการควบคุมภายในที่ดี

บริษัทฯ มีการปรับปรุงนโยบายการทำงาน คู่มือการทำงาน การจัดโครงสร้างองค์กรและคณะทำงานต่างๆ ช่วยให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงให้ความสำคัญต่อความซื่อสัตย์สุจริต และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้กรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม และการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องความเสี่ยงของการทุจริต (Fraud Risk) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) โดยกำหนดให้พนักงานแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของพนักงานผ่านระบบ HR-Services เพื่อความสะดวก และความทันสมัยของข้อมูลอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจัดทำเป็นคู่มือ นโยบาย CG ให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนยึดถือเป็นข้อพึงปฏิบัติ โดยได้มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในหัวข้อต่างๆ อาทิ หลักสำคัญ

พื้นฐาน 6 ประการของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ (Accountability, Responsibility, Transparency, Equitable Treatment, Vision to Create Long Term Value และ Ethics) และ No Gift Policy และ Do & Don't รวมถึงมีการสื่อสารข้อความสั้นๆ จากผู้บริหารถึงพนักงาน เกี่ยวกับการทำความดี และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อปฏิบัติให้เห็นเป็นแบบอย่างโดยผู้นำองค์กร (Tone at the Top) เป็นต้น บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรม CG Day ประจำปี 2565 (ปีที่ 17) ร่วมกับบริษัทในกลุ่ม โดยในปีนี้บริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าภาพจัดงานในหัวข้อ “Digital Transformation กับการกำกับดูแลกิจการที่ดี” เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกในนโยบาย CG อย่างต่อเนื่อง และจัดงานสัมมนา คู่ค้าประจำปี 2565 (ปีที่ 9) โดยมีการให้ความรู้เกี่ยวกับ Supplier Code of Conduct แก่คู่ค้าเพื่อสนับสนุนให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมถึงยังคงสนับสนุนคู่ค้าให้เข้าร่วมเป็น “แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย” อันเป็นการตอกย้ำความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

2. การประเมินความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร (Enterprise-wide Risk Management Committee: ERMC) ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร พัฒนาระบบการจัดการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐานสากล ISO 31000 ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงทางกลยุทธ์ การดำเนินงาน การเงิน และความเสี่ยงทางด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน การปฏิบัติตามข้อกำหนด และความเสี่ยงต่อการเกิดทุจริตคอร์รัปชัน เป็นต้น ทั้งนี้ กระบวนการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมในทุกระดับขององค์กร ได้แก่ ระดับองค์กร กลุ่มธุรกิจ/กลุ่มงาน ส่วนงาน และกระบวนการทำงาน อีกทั้งยังมีกระบวนการในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของโครงการลงทุนในทุกๆ โครงการ ทั้งในและต่างประเทศ และเพื่อให้ธุรกิจเกิดการพัฒนายั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อม สังคม ภายใต้การกำกับดูแลองค์กร (Environmental, Social and Governance) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงของบริษัทในกลุ่ม/บริษัทร่วมทุนเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม เฝ้าระวังและติดตามผลกระทบในภาพรวม เพื่อให้เกิดการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งในภาพรวมกลุ่มบริษัทฯ สามารถดำเนินการจัดการความเสี่ยงบรรลุผลได้ตามเป้าหมาย

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้พิจารณานโยบายและบริหารจัดการความเสี่ยงหลักของบริษัทฯ ให้มีความเชื่อมโยง สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ และ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร ซึ่งมีการกำหนดสถานการณ์ต่างๆ และการแพร่ระบาดของโรคระบาดที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยบริษัทฯ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ออกเป็น 2 กรณี เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง อีกทั้งได้นำดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator: KRI) มาใช้ในกระบวนการติดตามการเฝ้าระวังโอกาสการเกิดขึ้นของความเสี่ยงนั้นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงรองรับเพิ่มเติม เพื่อลดผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กรและมีการควบคุมความเสี่ยงสำคัญระดับองค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือจากความเสี่ยงที่ไม่คาดหมายและส่งผลกระทบต่อความสามารถทางธุรกิจ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การก่อวินาศกรรม เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงทางการเมือง โรคระบาดรุนแรง และอุบัติเหตุต่างๆ บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Taskforce) ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบ เตรียมความพร้อมด้านกลยุทธ์ กระบวนการ ทรัพยากร และทบทวนแผน ในการรับมือกับความเสี่ยงและภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในภาวะฉุกเฉิน ไม่หยุดชะงัก และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยได้นำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301:2019 มาใช้ในองค์กร ซึ่งครอบคลุมพื้นที่สำนักงานใหญ่ โรงกลั่นน้ำมันบางจากและศูนย์จ่ายน้ำมันบางจาก สำนักงานธุรกิจภาคกลางและศูนย์จ่ายน้ำมันบางปะอินและได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน ซึ่งเป็นการรับรองว่าบริษัทฯ มีระบบในการเตรียมพร้อมรองรับภาวะวิกฤตและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียว่าบริษัทฯ จะสามารถรับมือและตอบสนองต่อเหตุการณ์วิกฤตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่อง

3. การควบคุมการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ มีกิจกรรมการควบคุม โดยใช้ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) เป็นเครื่องมือในการวางแผนและควบคุม มีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อตรวจสอบซึ่งกันและกัน มีการทบทวนและกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และวงเงินอำนาจอนุมัติในแต่ละระดับเพื่อความเหมาะสมต่อการดำเนินธุรกิจ มีการนำเทคโนโลยีการลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อความคล่องตัวทางธุรกิจ ขณะเดียวกันยังมีการถ่วงดุลและตรวจสอบอำนาจจากหน่วยงานและคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งโดยเฉพาะ เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายใน คณะกรรมการลงทุน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร เป็นต้น

บริษัทฯ มีการจัดทำเอกสาร หลักฐานให้มีการแบ่งส่วนและบุคคลผู้รับผิดชอบหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น มีการดูแลป้องกันทรัพย์สินของบริษัทฯ ไม่ให้สูญหาย หรือใช้ไปในทางที่ไม่เหมาะสม มีการติดตามธุรกรรมที่มีผลผูกพันบริษัทฯ ระยะยาว โดยให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้ มีมาตรการป้องกันไม่ให้นำโอกาสหรือประโยชน์ของบริษัทฯ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน และมีการสื่อสารเพื่อเน้นย้ำวิธีปฏิบัติในการบริหารจัดการและควบคุมข้อมูลภายในบริษัทฯ เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีการบริหารจัดการและการควบคุมดูแลข้อมูลภายในบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ มีการกำหนดวิธีการเพื่อให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดียิ่งขึ้น มีการกำหนดนโยบายการจัดการกระบวนการทำงาน เพื่อให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทำงานที่ได้ออกแบบหรือกำหนดไว้ และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงจุดควบคุมและมาตรการการควบคุมเพื่อลดความเสี่ยง เป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานและเป้าหมายของบริษัทฯ โดยใช้ระบบ e-Work Manual ในการติดตามการจัดทำและปรับปรุงคู่มือการทำงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังมีการสื่อสารเน้นย้ำ และจัดสัมมนาให้ความรู้เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานมีการปฏิบัติสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 รวมถึงได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและข้อกำหนดการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องตามกฎหมาย โดยได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27018:2019 ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถระบุตัวตนได้ (Personal Identifiable Information)

บริษัทฯ มีมาตรการที่รัดกุมเหมาะสมในกรณีที่บริษัทฯ มีการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ฯลฯ เพื่อป้องกันการถ่ายเทผลประโยชน์ เช่น ต้องผ่านขั้นตอนการอนุมัติโดยผู้ไม่มีส่วนได้เสียในธุรกรรมนั้น รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลการทำธุรกรรมดังกล่าวตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันตามมาตรฐานการบัญชี

บริษัทฯ มีการจัดตั้งคณะทำงานด้านบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS Management Team) เป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแลและบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและข้อกำหนด

การรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในเรื่องระบบเฝ้าระวังเหตุการณ์ผิดปกติที่มีลักษณะของภัยคุกคามระบบกรองจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ระบบป้องกันมัลแวร์ระบบไฟร์วอลล์ รวมถึงมีการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงข้อกำหนดการรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยง ตลอดจนวิธีการป้องกันภัยคุกคามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีมาตรการเพื่อสร้างความตระหนักรู้ต่อภัยคุกคามที่สามารถสร้างความเสียหายให้กับธุรกิจ จนได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System) ISO/IEC 27001:2013 และได้รับ Letter of Compliance ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องกับการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Guidelines for Cybersecurity) ISO/IEC 27032:2012 เป็นรายแรกในประเทศไทย และได้รับการรับรองต่อเนื่องจนปัจจุบัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ในส่วนของระบบควบคุมการกลั่นน้ำมัน ISO/IEC 27001:2013 ต่อเนื่องจนปัจจุบันด้วยเช่นกัน

บริษัทฯ มีแนวทางการกำกับดูแล และมีกระบวนการติดตามดูแลการดำเนินงานของบริษัทฯ ร่วมกับบริษัทย่อยให้เป็นไปตามกลยุทธ์ทางธุรกิจ กรอบนโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการควบคุมดูแลในด้านต่างๆ ผ่านคณะกรรมการและคณะทำงาน ได้แก่ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร (Enterprise-wide Risk Management Committee: ERMC) คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee: AC) คณะทำงานที่ดูแลรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการบริหารการลงทุน (Strategic Investment Management) และการวางแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมกระบวนการทำงานระหว่างบริษัทในเครือ (Subsidiary Synergy & Strategic Alignment)

4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ มีการทบทวนแผนดิจิทัล (Digital Roadmap) อย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ทั้งในส่วนของการทำงานด้านโรงกลั่นฯ ด้านการตลาด และด้านระบบงานหลักที่สำคัญ ได้แก่ การเงิน บัญชี และด้านบริหารงานบุคคล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านโรงกลั่นฯ มีการใช้ระบบ Data Analytic ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิต การใช้เทคโนโลยี 5G ในการบริหารความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงานโรงกลั่นฯ การใช้เทคโนโลยี GPS ในการบริหารจัดการข้อมูลและควบคุมค่าใช้จ่ายในการขนส่งส่วนด้านการตลาด มีการใช้ Digital Card เพื่อเพิ่มช่องทางการขยายฐานสมาชิกบัตรบางจาก และมีการใช้ระบบ Data Analytic ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านการตลาดเพื่อจัดทำแผนการตลาดรายบุคคลให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น รวมถึงการให้สมาชิกบัตรบางจากประเมินความพึงพอใจในงานบริการผ่านโมบายส์แอปพลิเคชันเพื่อการปรับปรุงคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมี การนำเอา RPA (Robotic Process Automation) มาใช้ในกระบวนการที่มีข้อมูลปริมาณมากและมีการทำงานซ้ำๆ

บริษัทฯ มีช่องทางและกระบวนการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่างๆ อย่างถูกต้องรวดเร็ว ผ่านช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้มั่นใจว่าสารนั้นๆ ถึงผู้รับ เช่น ระบบอินทราเน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เสียงตามสาย หน้าจอคอมพิวเตอร์พนักงาน ป้ายประกาศดิจิทัล และยังมีการเสริมด้วยช่องทางไลน์ นอกจากนี้ ได้จัดให้มีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์ซึ่งเป็นช่องทางสื่อสารที่ได้รับความนิยมด้วยความรวดเร็วในการสื่อสารข้อมูล เช่น เว็บไซต์และเฟซบุ๊กองค์กร เพื่อให้เข้าถึงและใช้งานง่าย สามารถค้นหาข้อมูลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ได้ทันที เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตจากพนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น โดยสามารถแจ้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือจดหมายธรรมดา ซึ่งจะได้รับความคุ้มครองและเข้าสู่กระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขต่อไป

5. ระบบการติดตาม

บริษัทฯ มีระบบการติดตามการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่วางไว้ มีส่วนควบคุมภายในทำหน้าที่จัดให้มีการประเมินการควบคุมภายใน (Control Self-Assessment: CSA) ระดับองค์กร โดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินความเพียงพอและเหมาะสมของระบบการควบคุมภายใน รวมถึงจัดให้มีการประเมินการควบคุมภายในระดับกระบวนการโดยเจ้าของกระบวนการทำงานในรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับกระบวนการทำงานที่สำคัญ และมีฝ่ายตรวจสอบภายในทำหน้าที่ประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในตามแผนการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ หากพบข้อบกพร่องของการควบคุมภายใน ฝ่ายตรวจสอบภายในได้มีการติดตามการแก้ไข เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะเป็นไปตามเป้าหมาย