

## แนวทางปฏิบัติในเรื่องการตรวจสอบภายในของบริษัทประกันภัย (Internal Audit)

บริษัทประกันภัยควรจัดให้มีการตรวจสอบภายใน เพื่อให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างอิสระ อันจะช่วยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

การตรวจสอบภายในของบริษัท อาจกระทำโดยหน่วยงานดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทหรือหน่วยงานตรวจสอบภายในของกลุ่มบริษัท
2. ผู้ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ (Outsource)

หน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทหรือหน่วยงานตรวจสอบภายในของกลุ่มบริษัท

ผู้ที่ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของบริษัทประกันภัยต้องประกอบด้วยคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้ **กฎบัตร** (Charter) กำหนดภารกิจหรือข้อกำหนดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เป็นลายลักษณ์อักษร

**ความเป็นอิสระ** (Independence)

ผู้ตรวจสอบภายใน ควรมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบกิจการต่างๆ ขององค์กร ความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในวัดได้จากเสรีภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในสามารถใช้วิจารณญาณที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความอิสระในการเข้าถึงทรัพย์สิน สมุดบัญชี เอกสารต่างๆ และสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำกรตรวจสอบ นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีอำนาจอย่างเพียงพอในการรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะโดยปราศจากการแทรกแซงของฝ่ายบริหารหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด

การที่ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบอย่างเพียงพอ จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมาย หรือแผนการตรวจสอบที่วางไว้ และคุณภาพของงานโดยเฉพาะผลการตรวจสอบจะสอดคล้องกับเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น จึงสามารถให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการแก้ไขปรับปรุงองค์กร

ตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในที่ The Institute of Internal Auditors หรือ IIA กำหนดขึ้น ได้กล่าวถึงความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน ดังนี้

1. สถานภาพในองค์กร (Organizational Status)
2. ความมีใจเป็นอิสระ (Objectivity)

### 1. สถานภาพในองค์กร (Organizational Status)

- 1.1 สถานภาพในองค์กรของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรอยู่ในระดับสูงพอที่จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบให้สำเร็จลุล่วงไปได้
- 1.2 ผู้ตรวจสอบภายในควรได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและคณะกรรมการ เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจ และปฏิบัติงานได้อย่างอิสระปราศจากการแทรกแซง
- 1.3 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรรายงานตรงต่อบุคคลในองค์กรที่มีอำนาจเพียงพอที่จะ

- 1.3.1 ส่งเสริมความเป็นอิสระ
- 1.3.2 ส่งเสริมการปฏิบัติงานตรวจสอบให้สามารถกระทำได้ในขอบเขตที่กว้างเพียงพอ
- 1.3.3 ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม
- 1.4 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรมีโอกาสติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการ ซึ่งการติดต่ออย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในความเป็นอิสระ และเป็นวิธีที่จะทำให้คณะกรรมการ และผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้รับทราบเรื่องที่น่าสนใจร่วมกัน
- 1.5 คณะกรรมการควรเป็นผู้ให้ความเห็นชอบการแต่งตั้ง หรือถอดถอนผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- 1.6 วัตถุประสงค์ อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรกำหนดให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหารและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนนำมาปฏิบัติ
- 1.7 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรเสนอรายงานสรุปเกี่ยวกับแผนการตรวจสอบ แผนบุคลากร และงบประมาณของหน่วยงานตรวจสอบภายในต่อฝ่ายบริหารเพื่อขออนุมัติและเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อรับทราบเป็นประจำทุกปี กรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของระหว่างปีต้องนำเสนอด้วยเช่นเดียวกัน
- 1.8 ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องเสนอรายงานกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานต่อฝ่ายบริหารและคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี หรืออาจเสนอรายงานบ่อยครั้งได้ตามความจำเป็น สาระของรายงานควรเน้นให้เห็นถึงผลการตรวจสอบที่สำคัญ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง ในกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามแผนต่างๆ ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญควรเสนอเหตุผลประกอบด้วย

## 2. ความมีใจเป็นอิสระ (Objectivity)

- 2.1 ความมีใจเป็นอิสระ หมายถึง สภาวะของจิตใจเป็นอิสระ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในทุกคนต้องมีอยู่ในขณะที่ทำการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลความคิดเห็นของผู้อื่นในเรื่องที่ทำการตรวจสอบ
- 2.2 ความมีใจเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมุ่งมั่นในคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ โดยไม่ยอมให้เกิดการสมยอม ซึ่งทำให้งานด้อยคุณภาพลง ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่ตกอยู่ในสภาวะที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่า ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ตรวจสอบได้อย่างเที่ยงธรรม ซึ่งอาจหลีกเลี่ยงได้จากสภาพการณ์ต่างๆ ดังนี้
  - 2.2.1 ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบงานหรือเรื่องที่ตนเองมีส่วนได้เสียหรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) จะทำให้ไม่สามารถใช้วิจารณญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติ
  - 2.2.2 ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในทราบว่าตนเองมีส่วนได้เสียหรือมีอคติในงานที่ตนตรวจสอบ ต้องรายงานให้ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายในทราบ เพื่อเปลี่ยนตัวผู้ตรวจสอบภายในใหม่

- 2.2.3 การมอบหมายงานให้แก่ผู้ตรวจสอบภายใน ถ้าสามารถกระทำได้ควรมีการหมุนเวียนเป็นระยะ ๆ
- 2.2.4 ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่ควรมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการปฏิบัติงานประจำที่มีใช้งานตรวจสอบ กรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นที่มีใช้งานตรวจสอบ ต้องถือว่าผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่นั้น ในฐานะของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ หากผู้ตรวจสอบภายในต้องมาตรวจสอบกิจกรรมที่ตนเองเคยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหรือรับผิดชอบจะทำให้ขาดอิสระในการแสดงความคิดเห็น
- 2.2.5 พนักงานที่ถูกย้ายมาอยู่หน่วยงานตรวจสอบภายในหรือถูกยืมตัวมาช่วยงานชั่วคราว ไม่ควรได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบกิจกรรมใดๆ ที่ผู้นั้นเคยรับผิดชอบ จนกว่าเวลาจะล่วงเลยไปพอสมควรแล้ว
- 2.2.6 ผลของการตรวจสอบภายใน ต้องได้รับการสอบทานก่อนส่งรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่างานตรวจสอบนั้น ๆ ได้มีการปฏิบัติด้วยวิจรรย์ญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติ
- 2.3 ความมีอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน จะยังคงมีอยู่เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเป็นเพียงผู้เสนอแนะ หรือให้ความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการควบคุมระบบงานและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ก่อนที่จะนำไปใช้งาน

สำหรับการออกแบบระบบงาน การนำระบบงานมาใช้งาน การปฏิบัติงาน การร่างระเบียบปฏิบัติงานนั้น ไม่ใช้งานในหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้ความมีใจเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในลดน้อยลงไป

#### โครงสร้างของหน่วยงานตรวจสอบภายใน (Organization Structure of Internal Audit Office)

1. หน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรอยู่ในระดับสูงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบได้อย่างเต็มที่
2. ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรรายงานตรงต่อบุคคลในองค์กรที่มีอำนาจเพียงพอที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระ สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบในขอบเขตที่กว้างเพียงพอ และข้อเสนอแนะในรายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหาร และมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม
3. หน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรมีจำนวนผู้ตรวจสอบภายในที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้องจัดทำแผนภูมิการจัดแบ่งส่วนงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้น และนำเสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำออกใช้งาน ในการจัดทำแผนภูมิการจัดแบ่งส่วนงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน จะขึ้นอยู่กับขนาดของแต่ละองค์กร ลักษณะการประกอบกิจการ ความซับซ้อนของงาน ตลอดจนการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบภายใน

## คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ที่จะเป็นผู้ตรวจสอบภายในที่ดี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในวิชาชีพและความรู้ในสาขาอื่น ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสมอีกหลายประการ ดังนี้

### 1. ความรอบรู้ในวิชาชีพ

- 1.1 มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้มาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน และเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน
- 1.2 มีความรอบรู้เข้าใจในหลักการบริหาร และเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินการบริหารงานขององค์กรที่ผิดแผกไปจากหลักการบริหารงานที่ดี
- 1.3 มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมายธุรกิจ ภาษีอากร การเงิน การวิเคราะห์เชิงปริมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- 1.4 มีความสามารถในการสื่อความ การทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ การวิเคราะห์ การประเมินผล การเขียนรายงาน และมีเทคนิคการนำเสนอที่ดี
- 1.5 มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร การวางแผนงาน การจัดทำงานงบประมาณ การบริหารเวลา และการควบคุมคุณภาพงาน

### 2. คุณสมบัติส่วนตัว

- 2.1 มีความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกเช่นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ในสิ่งที่ตนเองกระทำอยู่อย่างดี และมีความเชื่อมั่นในการกระทำนั้น ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกที่ก่อให้เกิดความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
- 2.2 มีความซื่อสัตย์สุจริตและจริงใจต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานทุกคน
- 2.3 มีมนุษยสัมพันธ์ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงานและพัฒนาตนเองด้วยการหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ
- 2.5 มีความยึดมั่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์และประเมินจากการตรวจสอบ
- 2.6 มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่สรุปว่าคำบอกกล่าวที่ได้รับนั้นเป็นจริง จนกว่าจะได้พิจารณาเหตุผลที่ชัดเจนเสียก่อน
- 2.7 มีปฏิภาณ ไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเที่ยงธรรม
- 2.8 เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการใหม่ๆ มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาของผู้บริหาร

ผู้ตรวจสอบภายในต้องดำรงซึ่งจรรยาบรรณสำหรับวิชาชีพการตรวจสอบภายใน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อฝ่ายบริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม ขยันขันแข็ง และด้วยความรับผิดชอบ

2. ต้องมีความจงรักภักดีในทุกกรณีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรหรือต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ ต้องไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม
3. ต้องไม่กระทำการใด ๆ ซึ่งจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงต่อวิชาชีพการตรวจสอบภายในหรือต่อองค์กร
4. ต้องไม่กระทำการใด ๆ ให้เกิดข้อขัดแย้งในส่วนได้เสียขององค์กร หรือมีอคติในการปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยขาดความเที่ยงธรรม
5. ต้องไม่รับสิ่งที่เป็นผลประโยชน์ส่วนตัวจากพนักงาน ผู้ซื้อ ลูกค้า ผู้จำหน่าย หรือจากผู้ที่มาติดต่อธุรกิจกับองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดความเสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือทำให้การใช้ดุลยพินิจเบี่ยงเบนไป
6. ต้องให้บริการเฉพาะงานที่พิจารณาเห็นว่าจะสำเร็จได้ด้วยความสามารถแห่งวิชาชีพ
7. ต้องรับรองวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมและสอดคล้องกับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน
8. ต้องระมัดระวังรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการตรวจสอบ ต้องไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของบุคคลใด ๆ ในลักษณะที่ผิดกฎหมายหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร
9. ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่สำคัญในรายงาน การละเว้นไม่เปิดเผยจะต้องไม่ทำให้รายงานนั้นบิดเบือนหรือปิดบังการปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย
10. ต้องพยายาม ปรับปรุง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
11. ต้องธำรงไว้ซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานเยี่ยงมืออาชีพ มีคุณธรรม และมีศักดิ์ศรี

#### การจัดทำคู่มือการตรวจสอบภายใน

คู่มือการตรวจสอบภายใน เป็นเอกสารที่ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเพื่ออธิบาย แนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ การปฏิบัติตนเพื่ออยู่รวมกันภายใต้การบริหารงานของผู้บริหารองค์กรและผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน

สาระสำคัญในคู่มือการตรวจสอบภายใน ควรสอดคล้องและอ้างอิงได้กับนโยบายโดยรวมขององค์กร วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจสอบที่กำหนดขึ้น

ข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติเรื่องต่าง ๆ ที่นำมาเป็นสาระสำคัญในคู่มือตรวจสอบภายในแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. ด้านเทคนิคการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน
2. ด้านการบริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารหน่วยงาน การบริหารงานบุคคล การบริหารงานตรวจสอบ และการจัดทำรายงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี
3. การปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในได้รับทราบ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติ และเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในส่วนของด้านเทคนิคการตรวจสอบและด้านการบริหาร

### การวางแผนการตรวจสอบ

ในการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรมีการวางแผนการตรวจสอบ เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แผนการตรวจสอบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. แผนการตรวจสอบระยะยาว เป็นแผนการตรวจสอบที่กำหนดล่วงหน้า 3-5 ปี ซึ่งงานที่กำหนดในแผนการตรวจสอบระยะยาวจะต้องสอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. แผนการตรวจสอบระยะสั้น หรือแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งรายละเอียดในแผนจะต้องสอดคล้องกับรายละเอียดของแผนการตรวจสอบระยะยาว และต้องมีการประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับก่อนหลังของกิจกรรมที่จะทำการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่า กิจกรรมที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องทำการตรวจสอบก่อน และทุกกิจกรรมต้องได้รับการตรวจสอบตามแผน

### กระบวนการตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตามขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบ และนำเทคนิคในการตรวจสอบมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมีคุณภาพ

ขั้นตอนของกระบวนการตรวจสอบ มีดังนี้

1. การสำรวจขั้นต้น (Preliminary Survey) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในเรียนรู้เกี่ยวกับงานของหน่วยงานที่จะทำการตรวจสอบในรายละเอียดและระบบงานที่จะเลือกมาตรวจสอบ ซึ่งทำให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถประเมินความเสี่ยงก่อนเลือกงานมาตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ
2. การประเมินความเสี่ยง จะใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่จะเข้าทำการตรวจสอบ เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้ประโยชน์จากผลการตรวจสอบภายใน ในการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องสำคัญๆ ได้ทันเวลา
3. การจัดทำแนวการตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในต้องวางแผนสำหรับงานตรวจสอบแต่ละงาน โดยมีขั้นตอนต่างๆ เริ่มตั้งแต่ การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตงาน การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นการพิจารณาอุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ ที่จะตรวจสอบ การเขียนแนวการตรวจสอบ (Audit Program) รวมทั้งการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ ในการวางแผนการตรวจสอบผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องมีการเตรียมการอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะตรวจสอบเรื่องใดก็ตาม สิ่งสำคัญที่ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนจัดทำก็คือแนวการตรวจสอบ (Audit Program) ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ
4. การปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม
5. การจัดทำรายงานและติดตามผล

รายงานผลการตรวจสอบที่เสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และมีความชัดเจน เพียงพอที่จะให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจถึงข้อเท็จจริงหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อพิจารณาสั่งการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

มาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบได้ระบุให้ผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ต้องรายงานผลการตรวจสอบตามวิธีการ โดยมีสาระที่สำคัญ ดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องรายงานผลการตรวจสอบหลังจากที่ได้ตรวจสอบเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว เป็นลายลักษณ์อักษร การรายงานผลการตรวจสอบในระหว่างปฏิบัติการ อาจทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือด้วยวาจาอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้
2. ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องร่วมพิจารณาข้อสรุปและข้อเสนอแนะกับผู้บริหารในระดับต่างๆ ที่เห็นว่าเหมาะสม ก่อนออกรายงานผลการตรวจสอบขั้นสุดท้าย เป็นลายลักษณ์อักษร
3. ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องรายงานผลการตรวจสอบด้วยความเที่ยงธรรม มีความชัดเจน กระชับ สร้างสรรค์ และทันเวลา
4. รายงานผลการตรวจสอบ ควรระบุถึง วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผลการตรวจสอบ ในบางกรณี ควรมีข้อคิดเห็นของผู้ตรวจสอบเสนอในรายงานด้วย
5. รายงานผลการตรวจสอบ ควรมีข้อเสนอแนะเรื่องที่เหมาะสมได้รับการแก้ไขปรับปรุง และควรรายงานผลการตรวจสอบกรณีที่เป็นเรื่องที่น่าพอใจ รวมทั้งรายงานการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วด้วย
6. ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน อาจรวมอยู่ในรายงานผลการตรวจสอบก็ได้
7. ผู้อำนวยการหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ควรสอบถามและให้ความเห็นชอบในรายงานผลการตรวจสอบฉบับสุดท้ายก่อนส่งออกไป และควรตัดสินใจด้วยว่า จะส่งรายงานดังกล่าวให้ใครบ้าง

#### บทบาทของหน่วยงานตรวจสอบภายในอื่น ๆ

##### การทุจริตในองค์กร

ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบในการตรวจสอบและประเมินความเพียงพอของมาตรการการควบคุมภายในที่กำหนดโดยฝ่ายบริหาร เพื่อป้องกันการทุจริต ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ในเรื่องการทุจริตอย่างเพียงพอ และสามารถเข้าใจถึงสัญญาณเตือนหรือข้อบ่งชี้ที่ว่าการทุจริตอาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบจุดอ่อนทางด้าน การควบคุมภายในที่มีสาระสำคัญ การดัดแปลงหรือเพิ่มเติมวิธีการตรวจสอบ จะช่วยให้สามารถยืนยันหรือขจัดความสงสัยเกี่ยวกับการทุจริตได้ ในกรณีที่มีข้อสงสัยว่าการทุจริตหรือข้อผิดพลาดไม่อาจกำจัดออกไปโดยวิธีการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรปรึกษาเรื่องดังกล่าวกับฝ่ายบริหาร อย่างไรก็ตาม องค์กรไม่ควรคาดหวังว่าผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเท่ากับผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่ในการค้นหาและตรวจสอบการทุจริตโดยเฉพาะ อีกทั้งวิธีการตรวจสอบด้วยความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional care) ก็ไม่สามารถเป็นหลักประกันว่าการตรวจสอบจะพบการทุจริตได้เสมอไป โดยสรุปแล้ว บทบาทความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายในต่อการทุจริตมีดังนี้

1. ในการสอบทานระบบการควบคุมภายใน ผู้ตรวจสอบภายในควรพิจารณาและให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับจุดอ่อนที่มีสาระสำคัญที่ตรวจพบจากระบบการควบคุมภายในนั้นว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดทุจริตหรือข้อผิดพลาดหรือไม่
2. ในการสอบทานกิจกรรมที่ตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรตื่นตัวและตระหนักถึงโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ซึ่งรวมถึงการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารเพื่อป้องกันการทุจริต
3. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานการตรวจสอบทุจริต ซึ่งอาจหมายรวมถึงการตรวจสอบการทุจริตที่เกิดขึ้นแล้ว หรือการทุจริตที่ยังเป็นที่สงสัยอยู่

การป้องกันและการค้นหาการทุจริตเป็นงานที่ทำหายสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน และเป็นงานที่ช่วยฝ่ายบริหาร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่มีการทุจริตและไม่มีอุปสรรค ดังนั้นการวางแผนอย่างระมัดระวังรอบคอบ ตลอดจนการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมที่จะตรวจสอบจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน หน่วยงานตรวจสอบภายในจำเป็นต้องประสานงานกับฝ่ายบริหารอย่างใกล้ชิด และฝ่ายบริหารต้องเห็นความสำคัญโดยสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการทำการตรวจสอบนั้น

#### ผู้ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ (Outsource)

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทควรเป็นผู้ทำหน้าที่ในการคัดเลือกผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ หรือ Outsourcing ซึ่งปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการคัดเลือก มีดังต่อไปนี้

1. ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
2. ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงาน และคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท
3. ความรู้ ความเข้าใจ ในธุรกิจประกันภัย
4. ความเป็นอิสระ
5. ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งค่าตอบแทน ซึ่งต้องระบุไว้ในหนังสือตอบรับงาน หรือสัญญาการว่าจ้างอย่างชัดเจน

เมื่อบริษัทได้ทำการว่าจ้างผู้ตรวจสอบภายในจากภายนอกกิจการ ควรทำความเข้าใจในเรื่องขอบเขตของงานตรวจสอบ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ ควรตกลงในเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบ และช่วงเวลาที่ผู้ตรวจสอบจะเข้ามาตรวจสอบ ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในที่บริษัทว่าจ้างไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกับผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอกของบริษัท

กรรมการ/ผู้บริหารของบริษัทควรทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้รับการตรวจสอบ ถึงความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มักไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบภายใน และเข้าใจว่าการตรวจสอบภายในเป็นการจับผิดผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การตรวจสอบภายในเป็นการช่วยให้การทำงานของบริษัทบรรลุเป้าหมาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบภายใน ในการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถาม เพื่อให้การตรวจสอบภายในสำเร็จตามวัตถุประสงค์

คณะกรรมการตรวจสอบควรติดต่อกับผู้ตรวจสอบภายในเป็นประจำ เพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา และเมื่อพบจุดอ่อนของการดำเนินงาน หรือในระบบการควบคุมภายใน ข้อผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ หรือการทุจริต คณะกรรมการตรวจสอบควรดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในทันที นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบควรประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อพิจารณาตัดสินใจว่าจ้างต่อไป หรือจัดหาผู้ตรวจสอบภายในอื่น