

10. การควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท เจ มาร์ท จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2554 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบควบคุมภายใน โดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารของบริษัท และตอบแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่างๆ 5 ส่วน คือ องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศ และการสื่อสารข้อมูลและระบบการติดตาม คณะกรรมการมีความเห็นว่า บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับสภาพและลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท นอกจากนี้ คณะกรรมการได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายบริหารดำเนินการพัฒนาคุณภาพของระบบการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) สำหรับผลการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทที่ผ่านการพิจารณาจากฝ่ายบริหารแล้ว มีดังนี้

1. องค์กรและสภาพแวดล้อมของบริษัท

บริษัทมีโครงสร้างองค์กรและมีสภาพแวดล้อมที่ดีที่ส่งเสริมระบบการควบคุมภายในให้สามารถดำเนินไปได้ตามที่บริษัทวางนโยบายไว้ โดยมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างชัดเจนและวัดผลได้เป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่องค์กร อีกทั้งยังมีการแบ่งระดับชั้นพนักงานรวมถึงขอบเขตหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

2. การบริหารความเสี่ยง

บริษัทมีการประเมินผลการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และมีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยผู้บริหารของบริษัทจะมีการประชุมรายเดือนเพื่อวิเคราะห์และกำหนดมาตรการเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้น

3. การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร

บริษัทมีการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารได้ในระดับที่ดี โดยมีการกำหนดอำนาจและระดับการอนุมัติรายการอย่างเหมาะสม มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันการทุจริต บริษัทยังมีนโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในกรณีรายการระหว่างกัน โดยในการอนุมัติรายการทุกระดับชั้น ผู้ที่มีส่วนได้เสียหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะไม่มีอำนาจอนุมัติ หรือออกเสียงเพื่ออนุมัติรายการดังกล่าว นอกจากนี้บริษัทยังมีนโยบายการควบคุมการดำเนินงานของบริษัทย่อยอย่างใกล้ชิดโดยส่งตัวแทนคณะกรรมการบริษัทเป็นคณะกรรมการของบริษัทย่อย และเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัทย่อย อีกทั้งยังมีการรายงานผลการดำเนินงานของบริษัทย่อยให้กับคณะกรรมการบริษัท ทราบอย่างสม่ำเสมอโดยรายงานผ่านการประชุมคณะกรรมการบริษัท

4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทมีระบบการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเพียงพอ และมีการจัดทำรายงานที่มีสาระสำคัญและข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ครบถ้วนให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาก่อนประชุมทุกครั้ง และมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบเป็นหมวดหมู่ โดยเฉพาะเอกสารทางบัญชีที่มีความสำคัญต่อการจัดทำรายงานทางการเงินให้คณะกรรมการพิจารณา

5. ระบบการติดตาม

บริษัทมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ฐานข้อมูลบริษัทให้เป็นประโยชน์ในการติดตามผลตอบรับจากลูกค้าและคู่ค้าโดยกำหนดนโยบายและมอบหมายให้สำนักตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ และให้จัดทำรายงานผลการติดตาม เสนอโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้พิจารณาและดำเนินการแก้ไขต่อไป

ในงวดปี 2554 บริษัท แกรนท์ ธอนตัน จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทได้ออกจดหมายเพื่อเสนอแนะการควบคุมภายในให้แก่บริษัท สรุปได้ดังนี้

<p>ประเด็น</p> <p>บริษัทมีรายได้ดอกเบี้ยจากการให้เช่าซื้อ โดยรับรู้เป็นรายได้ดอกเบี้ยเมื่อได้รับชำระเงินค่างวดจากลูกค้าหรือตามเกณฑ์เงินสด ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะไม่มีผลแตกต่างจากการบันทึกบัญชีโดยรับรู้รายได้ตามงวดเวลาหรือเกณฑ์ค่างวดหากลูกค้าชำระเงินค่างวดตามปกติและไม่มีการผิดนัดชำระหนี้ ดังนั้นถ้าลูกค้ามีการผิดนัดชำระหนี้ บริษัทจะรับรู้รายได้ดอกเบี้ยรับต่ำกว่าที่ควรจะเป็น</p> <p>อย่างไรก็ตามในการสอบทานงบการเงินในไตรมาสที่ 3 ปี 2554 พบว่า มีผลแตกต่างดังกล่าว ซึ่งแม้ว่าจะมีจำนวนที่ไม่มีความสำคัญต่อการเงิน แต่ก็อาจมีผลกระทบที่มากขึ้นในอนาคตและไม่เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป</p> <p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>บริษัทควรรับรู้รายได้ดอกเบี้ยดังกล่าวตามเกณฑ์ค่างวดเพื่อให้เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อให้งบการเงินแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานโดยถูกต้องตามที่ควร</p>	<p>ความเห็น</p> <p>บริษัททราบถึงมาตรฐานบัญชีดังกล่าว เกี่ยวกับการรับรู้รายได้ดอกเบี้ยจากการให้เช่าซื้อ ตามเกณฑ์ค่างวด แต่เนื่องจากบริษัทได้เริ่มให้บริการผ่อนชำระค่าสินค้าประเภทโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้าในเดือน มีนาคม 2554 โดย ณ 30 กันยายน 2554 บริษัทมีลูกหนี้เช่าซื้อ จำนวน 21.63 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.3 ของสินทรัพย์รวม ณ 30 กันยายน 2554 และ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการถึง ณ 30 กันยายน 2554 บริษัทได้บันทึกรายได้ดอกเบี้ยจากการให้เช่าซื้อ ทั้งสิ้น 1.2 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.03 ของรายได้รวม หรือ คิดเป็นร้อยละ 1.08 ของกำไรสุทธิ สำหรับงวด 9 เดือนแรกของปี 2554</p> <p>สำหรับการบันทึกรายได้ดังกล่าวบริษัทได้ทำการรับรู้รายได้ตามเกณฑ์เงินสด ซึ่งแตกต่างจากมาตรฐานบัญชีที่กำหนดให้รับรู้รายได้ตามงวดเวลาหรือเกณฑ์ค่างวด โดยบริษัทได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์เงินสดและเกณฑ์ค่างวดทุกเดือน แต่เนื่องจากมีผลแตกต่างมีเพียงเล็กน้อยไม่เกิน 0.05 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.96 ของรายได้ดอกเบี้ยจากการให้เช่าซื้อ ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 0.1 ของกำไรสุทธิ สำหรับงวด 9 เดือนแรกของปี 2554 บริษัทจึงยังมิได้รับรู้รายได้ดอกเบี้ยเช่าซื้อตามเกณฑ์ค่างวด บริษัทจึงยังมิได้รับรู้รายได้ดอกเบี้ยเช่าซื้อตามเกณฑ์ค่างวด</p> <p>การดำเนินงาน/ความคืบหน้า</p> <p>อย่างไรก็ตามภายในสิ้นปี 2554 บริษัทจะได้รับการปรับเปลี่ยนการรับรู้รายได้จากเกณฑ์เงินสดเป็นเกณฑ์ค่างวดตามมาตรฐานบัญชีกำหนด</p>
---	---

ในปี 2553 บริษัท แกรนท์ ธอนตัน จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทได้ออกจดหมายเพื่อเสนอแนะการควบคุมภายในให้แก่บริษัท สรุปได้ดังนี้

ประเด็น/ข้อเสนอแนะ	ความเห็น/การแก้ไข / ความคืบหน้า
<p>ประเด็น จากการตรวจสอบพบว่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทมีรายได้ค้างรับ – ส่งเสริมการขาย คงค้างเป็นระยะเวลานานกว่า 180 วัน จำนวนเงิน 40.19 ล้านบาท รายการดังกล่าวเป็นข้อตกลงระหว่างผู้บริหารของบริษัทกับบริษัทที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ เพื่อสนับสนุนยอดขายของบริษัทในปีที่ผ่านมา หลังจากวันที่ 31 ธันวาคม 2553 บริษัทได้รับชำระแล้วบางส่วน</p> <p>ข้อเสนอแนะ บริษัทควรพิจารณาแจ้งรายละเอียดรายได้ส่งเสริมการขายค้างรับ ให้ผู้บริหารรับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการติดตามทวงถามจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ กรณีไม่มีความคืบหน้าควรพิจารณาการตั้งสำรอง ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญบางส่วนหรือทั้งจำนวนหรือควรพิจารณากลับรายการรายได้ค้างรับ เพื่อใ้งบการเงินแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานโดยถูกต้องตามที่ควร</p>	<p>ความเห็น บริษัทมีการรายงานยอดรายได้ค้างรับให้ผู้บริหารรับทราบอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกสัปดาห์ ซึ่งผู้บริหารของบริษัทมีความเห็นว่าไม่ควรตั้งสำรองรายได้ค้างรับจำนวนดังกล่าว เนื่องจาก ณ วันที่รายงานในงบการเงินบริษัทพิจารณาว่ามีความเป็นไปได้ที่จะเก็บเงินดังกล่าวได้เต็มจำนวน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาส่วนใหญ่บริษัทจะเก็บเงินได้ตามจำนวนที่ตั้งไว้ และหากบริษัทพบว่ามีความน่าจะเป็นที่จะไม่ได้รับเงินดังกล่าว บริษัทจะพิจารณากลับรายการดังกล่าวโดยไม่ชักช้า</p> <p>การดำเนินงาน/ความคืบหน้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 บริษัทได้รับชำระค่าส่งเสริมการขายครบถ้วนแล้วทั้งจำนวน</p>
<p>ประเด็น ผู้สอบบัญชีพบว่าบริษัทได้บันทึกบัญชีสินค้าของแถมจากการซื้อสินค้าไม่ถูกต้อง โดยบันทึกสินค้าของแถมเป็นส่วนลดจากการซื้อ และ บันทึกสินค้าใน lot ที่ซื้อมาพร้อมของแถม ด้วยราคาที่สูงที่สุด วิธีการดังกล่าวทำให้สินค้าใน lot ที่ซื้อมาพร้อมของแถม แสดงราคาทุนของสินค้าสูงเกินไป และถ้าคงเหลือเป็นสินค้าคงเหลือ ณ วันสิ้นปี สินค้าคงเหลือจะแสดงยอดสูงเกินไป และต้นทุนขายแสดงยอดต่ำเกินไป อย่างไรก็ตาม ผลกระทบดังกล่าวไม่มีสาระสำคัญต่องบการเงิน</p> <p>ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี เพื่อให้บริษัทบันทึกบัญชีอย่างเหมาะสม บริษัทควรนำสินค้าที่ได้รับมาเป็นของแถมมาเฉลี่ยต้นทุนของสินค้าที่ซื้อมาใน lot เพื่อให้สินค้าคงเหลือแสดงมูลค่าอย่างเหมาะสม อีกทั้งเพื่อใ้งบการเงินแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานโดยถูกต้องตามที่ควร</p>	<p>ความเห็น บริษัทมีนโยบายการบันทึกสินค้าของแถมโดยเฉลี่ยต้นทุนกับสินค้าที่ซื้อมา แต่ข้อผิดพลาดดังกล่าวเกิดจากความบกพร่องจากการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ</p> <p>การดำเนินงาน/ความคืบหน้า เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดดังกล่าว บริษัทจึงได้มอบหมายให้ผู้ควบคุมงานตรวจสอบก่อนการบันทึกบัญชีทุกครั้ง สำหรับในไตรมาส 3/2554 ผู้สอบบัญชีได้ทำการสอบทานและไม่พบข้อผิดพลาดดังกล่าว</p>

ประเด็น/ข้อเสนอนี้	ความเห็น/การแก้ไข / ความคืบหน้า
<p><u>ประเด็น</u> จากการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีพบว่าบริษัทไม่ได้นำค่าใช้จ่ายในการขายที่จะเกิดขึ้นมาพิจารณาในการคำนวณหามูลค่าสุทธิที่คาดว่าจะได้รับของสินค้าคงเหลือ แม้ว่ารายการดังกล่าวจะไม่มีสาระสำคัญต่อการเงินโดยรวม แต่ก็ไม่ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป</p> <p><u>ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี</u> บริษัทควรพิจารณานำค่าใช้จ่ายในการขายมารวมในการคำนวณมูลค่าสุทธิที่คาดว่าจะได้รับ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป</p>	<p><u>ความเห็น</u> บริษัทไม่ได้นำค่าใช้จ่ายในการขายมารวมในการคำนวณมูลค่าสุทธิที่คาดว่าจะได้รับ เนื่องจากค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีปริมาณที่น้อยมาก เพราะบริษัทจะไม่พิจารณาจ่ายค่าคอมมิชชั่นในกรณีจำหน่ายสินค้าที่ล้าสมัย</p> <p><u>การดำเนินงาน/ความคืบหน้า</u> บริษัทพิจารณาตั้งสำรองค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการขายตามความเห็นของผู้สอบบัญชี ตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2554 เป็นต้นไป</p> <p>สำหรับ ปี 2554 บริษัทได้พิจารณานำค่าใช้จ่ายในการขายที่เกิดขึ้นมารวมในการคำนวณเพื่อหามูลค่าสุทธิที่คาดว่าจะได้รับของสินค้าแล้ว แต่ยอดค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีมูลค่าต่ำมาก จึงไม่มีผลกระทบต่อมูลค่าสุทธิที่คาดว่าจะได้รับของสินค้าคงเหลือ ดังนั้นบริษัทจึงพิจารณาไม่นำค่าใช้จ่ายดังกล่าวมารวมในการคำนวณ</p>
<p><u>ประเด็น</u> จากการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีพบว่าบริษัทมีการจัดทำอายุของสินค้าไม่เหมาะสม จากสินค้าที่ขายไปแล้วในอดีตแต่มีการรับคืนมาจากลูกค้า</p> <p>โดยระบบจะเริ่มนับอายุสินค้าดังกล่าวใหม่จากวันที่เกิดรายการ ซึ่งวิธีการดังกล่าวทำให้อายุของสินค้าดังกล่าวมีการคำนวณที่ไม่ถูกต้อง รายงานอายุสินค้าคงเหลือจึงคลาดเคลื่อน และอาจมีผลต่อการตัดสินใจ หรือการวางแผนของผู้บริหาร</p> <p><u>ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี</u> เพื่อให้รายงานอายุของสินค้าคงเหลือถูกต้อง บริษัทควรพิจารณาสอบทานรายงานสินค้าที่ได้รับคืนมาจากลูกค้า ซึ่งเป็นสินค้าเก่า เนื่องจากทำให้การคำนวณอายุของสินค้าคงเหลือไม่ถูกต้อง และอาจทำให้การคำนวณค่าเผื่อสินค้าล้าสมัยไม่ถูกต้อง</p>	<p><u>ความเห็น</u> จากการตรวจสอบข้อมูลของฝ่ายบัญชีพบว่าข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีเกิดจากการบันทึกสินค้าคืนตามนโยบายรับประกันสินค้า 14 วัน เมื่อบริษัทรับสินค้าคืน ระบบจะเริ่มนับอายุสินค้าดังกล่าวใหม่โดยไม่ได้อำนาจเดิมของโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว ทำให้อายุสินค้าคงเหลือคลาดเคลื่อน</p> <p>ผู้บริหารพยายามปรับปรุงระบบแต่ไม่พิจารณาดำเนินการเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงระบบที่สูงประกอบกับบริษัทมีสินค้าคืนไม่ถึงร้อยละ 0.17 ของต้นทุนขาย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.15 ของยอดขาย ในแต่ละเดือน</p> <p><u>การดำเนินงาน/ความคืบหน้า</u> บริษัทมีแผนที่จะปรับปรุงระบบ Oracle ของบริษัท โดยบริษัทจะดำเนินการปรับปรุงระบบอายุสินค้าคงเหลือให้ถูกต้องในครั้งนี้อย่างแน่นอน และคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2556</p>

ในปี 2553 บริษัทได้จ้างบริษัท เอ็นส์ แอนด์ ยัง คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซท จำกัด (E&Y) เพื่อทำการตรวจสอบระบบการทำงานของบริษัทและบริษัทย่อย ในระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2553 ถึง วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2553 โดยเน้นกระบวนการขายส่งของบริษัท และได้เข้าติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบในครั้งก่อน ระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 โดยมีรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
1. จากการสุ่มตรวจโดย E&Y พบว่าราคาขายส่งในระบบ Oracle ไม่ถูกต้องตามราคาที่ได้รับอนุมัติในเอกสาร Price List จำนวน 2 รายการ จากทั้งหมด 25 รายการที่สุ่มตรวจ ณ วันที่ตรวจมีรายการทั้งสิ้น 176 รายการ	✓			โดยปกติฝ่ายบัญชีและการเงินจะตรวจสอบราคาขายส่งโดยเทียบกับ Price List เป็นหลัก และพนักงานขายส่งจะใช้ราคาใน Price List ในการกำหนดราคาโดยไม่ได้อ้างอิงกับราคาที่บันทึกใน Oracle ทำให้ที่ผ่านมามีบริษัทไม่เคยขายสินค้าแตกต่างจากราคาใน Price List เลย สำหรับข้อมูลราคาในระบบ Oracle จะถูกปรับปรุงเมื่อมีการขายจริง(ราคาใน Oracle มีได้นำไปใช้อ้างอิงในส่วนตัว) และพบว่ามีแตกต่างจากราคาใน Price List ทุกรายการ บริษัทได้จัดให้มีพนักงานที่ดูแลและปรับปรุงราคาใน Oracle ให้สอดคล้องกับราคาใน Price list อย่างสม่ำเสมอ
2. จากการตรวจสอบโดย E&Yพบว่าใบลดหนี้ชั่วคราว ระหว่าง กรกฎาคม 2552 ถึง ธันวาคม 2552ซึ่งใช้เป็นเอกสารในการพิจารณาขออนุมัติการลดหนี้เนื่องจากการปรับราคาขายจำนวน 25 รายการ จากทั้งหมด 866 รายการ พบว่าใบลดหนี้จำนวน 1 รายการ ซึ่งมีมูลค่า 1,700 บาท ไม่มีหลักฐานการลงนามอนุมัติโดยรองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	✓			รายการที่เอกสารไม่สมบูรณ์มีเหตุมาจากบริษัทต้องออกใบลดหนี้เป็นการเร่งด่วนผู้มีอำนาจจัดการกิจการภายนอก จึงใช้การอนุมัติด้วยวาจา และขออนุมัติภายหลัง ทำให้เอกสารไม่สมบูรณ์ อย่างไรก็ดี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์อย่างครบถ้วน บริษัทได้มอบหมายให้ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงินมีอำนาจอนุมัติใบลดหนี้เพิ่มเติมนับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2553 เป็นต้นไป ภายหลัง E&Y ได้เข้าไปตรวจเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ - 4 มีนาคม 2554 ไม่พบข้อผิดพลาดดังกล่าว

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
3. จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าการบันทึกวงเงินเครดิตในระบบ Oracle ของลูกค้าขายส่ง 1 ราย ไม่ถูกต้องตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ	✓			จากการตรวจสอบของข้อมูลฝ่ายบริหารเป็นข้อผิดพลาดของพนักงานที่บันทึกข้อมูลลงในระบบ Oracle ซึ่งพบเพียง 1 รายการ จากรายการทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2554 บริษัทมีนโยบายที่จะให้แผนกขายส่งสำเนาเอกสารยืนยันการปรับวงเงินให้ ผู้จัดการแผนกบัญชี ปรับปรุงวงเงินตามที่ได้รับการอนุมัติในระบบ Oracle ให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริง อีกทั้งยังมอบหมายให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการสายงานบัญชีสาขาและบัญชีขาย เป็นผู้ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง ภายหลัง E&Y เข้าไปตรวจสอบในช่วง 22 กุมภาพันธ์ – 4 มีนาคม 2554 ไม่พบข้อผิดพลาดดังกล่าวแล้ว
4.จากการสุ่มสอบทานเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติวงเงินเครดิตสำหรับลูกค้าขายส่งรายใหม่จำนวน 4 ราย จากจำนวนลูกค้าขายส่งรายใหม่ จำนวน 39 ราย ในช่วงไตรมาส 3 และ 4 ปี 2552 โดย E&Y พบว่ามีเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติวงเงินไม่ครบถ้วนจำนวน 4 ราย	✓			จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารได้แจ้งว่าลูกค้าดังกล่าวเป็นกลุ่มลูกค้าซึ่งบริษัทพยายามติดตามเอกสารมาอย่างต่อเนื่อง แต่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมิได้จัดส่งเอกสารสำคัญบางรายการและฝ่ายขายให้ความเห็นว่าลูกค้าดังกล่าวเป็นลูกค้าที่มีประวัติการซื้อขายดีไม่เคยผิดนัดชำระหนี้จึงมีความเห็นให้บริษัทให้วงเงินเครดิตกับลูกค้ากลุ่มดังกล่าวโดยให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารอนุมัติวงเงินตามนโยบายของบริษัท ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานบริษัทจึงได้มอบอำนาจเพิ่มเติมให้รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารสามารถอนุมัติวงเงินเครดิตได้กรณีที่หลักฐานหรือเอกสารประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วน
5. จากการสอบทานโดย E&Y พบว่าการลงนามสอบทานข้อมูลวงเงินเครดิตในระบบ Oracle ผู้สอบทานไม่ได้ลงนามอย่างครบถ้วน) อาจเข้าใจได้ว่าการสอบทานไม่ครบถ้วน	✓			ข้อบกพร่องดังกล่าวเกิดจากความประมาทของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้บริษัทได้กำชับให้พนักงานที่สอบทานลงนามเอกสารอย่างครบถ้วน

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
6. จากการตรวจสอบโดย E&Yพบว่ามีการให้สิทธิแก่ผู้ปฏิบัติงานบางรายเกินกว่าหน้าที่ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความถูกต้องของข้อมูลของบริษัท จำนวน 2 ราย	✓			สำหรับข้อบกพร่องที่ตรวจพบทั้ง 2 ราย ฝ่ายสารสนเทศได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วเมื่อ 31 มีนาคม 2554 ทั้งนี้เพื่อความรัดกุมในการทำงานบริษัทได้กำหนดให้ฝ่ายสารสนเทศเข้าไปดำเนินการแก้ไขและจัดทำรายงานสรุปให้ผู้มีอำนาจแต่ละหน่วยงานสอบทานทุกไตรมาส โดยได้เริ่มปฏิบัติแล้ว นับตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2554

บริษัทได้จ้างบริษัท เอ็นส์ แอนด์ ยัง คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซท จำกัด (E&Y) เพื่อทำการตรวจสอบระบบการทำงานของบริษัทและบริษัทย่อย ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2553 โดยเน้นกระบวนการขายสินค้าหน้าร้าน และได้เข้าติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบในครั้งก่อน ระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 โดยมีรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
1. จากการสุ่มสอบถาม บันทึกภายใน เรื่องการขอแจ้งปรับราคาสินค้า สำหรับการขายสินค้าหน้าร้านและการขายสินค้าผ่านห้างสรรพสินค้า โดย E&Y จำนวน 25 ฉบับ จากข้อมูลทั้งหมด 205 ฉบับ ในระหว่างช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2553 พบว่าเอกสารจำนวน 4 ฉบับ ไม่มีการสอบถามหรือลงนามอนุมัติเอกสารขอแจ้งปรับราคาสินค้าโดยผู้ดำเนินการบริหารสายงานการตลาดและการขาย	✓			เนื่องจากในช่วงเวลาที่มีการแจ้งปรับราคาสินค้านั้น ผู้อำนวยการบริหารงานสายงานการตลาดและการขาย ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจติดภารกิจเดินทางไปต่างประเทศ จึงไม่สามารถลงนามได้ อย่างไรก็ตามผู้ดำเนินการบริหารงานสายงานการตลาดและการขายได้อนุมัติทางวาจา และได้จัดส่งเอกสารเพื่อลงนามอนุมัติย้อนหลัง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างถาวรบริษัทได้กำหนดให้ผู้จัดการแผนกผลิตภัณฑ์อนุมัติการปรับราคาสินค้าหน้าร้าน

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
2.จากการสุ่มสอบทานบันทึกภายใน เรื่องขอแจ้งปรับราคาสินค้า จำนวน 25 ฉบับ ในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2553 โดย E&Y พบว่าเอกสารจำนวน 9 ฉบับ ไม่มีหลักฐานการสอบทานความถูกต้องของข้อมูลราคาขายในระบบ Oracle (ระบบบัญชี ERP) ของบริษัท ก่อนโอนไปยังระบบ Soft Square (ระบบ Sales Solutions ของบริษัท)	✓			บริษัทได้กำหนดให้มีการจัดพิมพ์รายงานการปรับ/เพิ่มราคาสินค้าออกจากระบบ Oracle หลังจากบันทึกข้อมูลราคาขายสินค้าและนำส่งให้ผู้มีอำนาจตรวจสอบความถูกต้องกับเอกสารการอนุมัติปรับราคาสินค้า พร้อมลงนามในรายงาน โดยในกรณีผู้อำนวยการบริหารสายงานการตลาดและการขายไม่สามารถสอบทานได้ บริษัทได้กำหนดให้ผู้จัดการแผนกผลิตภัณฑ์เป็นผู้รับผิดชอบแทน จากการสุ่มสอบทานบันทึกภายในโดย E&Y ในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2553 ถึง 11 กุมภาพันธ์ 2554 เรื่อง รายละเอียดการปรับราคา และการบันทึกข้อมูลราคาขายในระบบ Oracle จำนวน 25 รายการ พบว่า ราคาขายในระบบ Oracle ตรงกับราคาขายตามบันทึกภายใน และมีหลักฐานการลงนามสอบทานความถูกต้องโดยผู้มีอำนาจบนรายงานที่จัดพิมพ์จากระบบ Oracle
3. จากการสุ่มสอบทานการโอนข้อมูลราคาขายสินค้าจากระบบ Oracle กับราคาขายในระบบ Soft Square โดย E&Y พบว่าราคาขายสินค้าที่ปรับใหม่จำนวน 2 รายการ ในระบบ Oracle ไม่ตรงกับราคาขายในระบบ Soft Square	✓			ข้อผิดพลาดดังกล่าวเป็นข้อผิดพลาดจากระบบในการ Integrate ข้อมูล และมีหน่วยความจำไม่พอ ทำให้ข้อมูลที่ Integrate เข้าในระบบไม่ครบถ้วน แต่ทั้งนี้ไม่ส่งผลกระทบต่อการขายสินค้า เนื่องจากผู้จัดการสาขา จะถือราคาสินค้าตามบันทึกราคาขายเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามบริษัทได้ทำการ upgrade โปรแกรม เพื่อไม่ให้มีปัญหาในการโอนถ่ายข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2554 ได้ติดตั้งโปรแกรมครบถ้วนพร้อมใช้งานแล้วทุกสาขา

บริษัทได้จ้างบริษัท เอ็นส์ แอนด์ ยัง คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซท จำกัด (E&Y) เพื่อทำการตรวจสอบระบบการทำงานของบริษัทและบริษัทย่อย ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2553 โดยเน้นกระบวนการจัดเก็บรายได้จากการให้เช่าพื้นที่ และได้เข้าติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบในครั้งก่อน ระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 โดยมีรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
1. จากการสุ่มสอบทานข้อมูลการจัดทำสัญญา โดย E&Y จำนวน 25 รายการจากทั้งหมด 243 รายการ พบว่ามี 2 รายการที่มีการระบุข้อมูลในสัญญาเช่า/บริการไม่ถูกต้อง	✓			ข้อแตกต่างของรายการที่ไม่ตรงสัญญาเป็นการเรียกเก็บเงินค้ำประกันค่าไฟฟ้าตามระเบียบบริษัท ซึ่งแตกต่างจากจำนวนที่ระบุในสัญญาเนื่องจากบริษัทรับโอนสัญญามาจากเจ้าของพื้นที่ที่เดิมที่เป็นผู้บริหารเอง ทำให้การแก้ไขสัญญาจะทำได้เมื่อสัญญาเดิมหมดอายุ ปัจจุบันบริษัทได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
2. จากการตรวจสอบโดย E&Y ในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2553 จากจำนวน 25สัญญา พบว่าในสัญญาเช่า/บริการไม่ได้ระบุค่าไฟฟ้าเหมาจ่ายที่เรียกเก็บจากผู้เช่าในสัญญาเช่า/บริการให้ครบถ้วนจำนวน 1 สัญญา	✓			บริษัทได้ปรับปรุงแก้ไขสัญญา ซึ่งปรับปรุงจากสัญญาเดิม และส่งเอกสารสัญญาชุดปรับปรุงให้ฝ่ายกฎหมายตรวจสอบและแก้ไข ก่อนประกาศใช้จริง ภายหลังจากการสุ่มสอบทานเอกสารสัญญาเช่า/บริการที่ปรับปรุงใหม่โดย E&Y จำนวน 25 รายการ จากทั้งหมด 338 รายการ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2553 ถึง 11 กุมภาพันธ์ 2554 พบว่าบริษัทได้มีการระบุค่าไฟฟ้าเหมาจ่ายที่เรียกเก็บจากผู้เช่าในสัญญาเช่า/บริการเรียบร้อยแล้ว
3. จากการสุ่มตรวจสอบบันทึกภายใน ในการทำสัญญาเช่า/บริการทั้งหมด 25 รายการ โดย E&Y ในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2553 พบว่าค่าเช่าพื้นที่จำนวน 2 รายการ ที่เรียกเก็บตามสัญญาเช่า/บริการไม่สอดคล้องกับที่กำหนดตาม Price List	✓			เนื่องจากผู้เช่าพื้นที่ 2 ราย ที่ผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบเป็นผู้เช่ารายเดิมจากเจ้าของพื้นที่ที่เดิมบริหารพื้นที่เองและได้โอนมาเช่าพื้นที่กับบริษัท ภายหลังที่บริษัทเข้ามาบริหารพื้นที่ ประกอบกับพื้นที่ดังกล่าวยังไม่สามารถบริหารพื้นที่ให้มีเป็นที่รู้จักมากพอ ทำให้บริษัทไม่สามารถปรับขึ้นค่าเช่าได้ตาม Price List ที่กำหนด ส่งผลให้อัตราค่าเช่าต่ำกว่า Price List เกินกว่า 10% ดังนั้นบริษัทจึงดำเนินการให้รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารลงนามอนุมัติรายการดังกล่าวตามนโยบายของบริษัทเรียบร้อยแล้ว

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
<p>4. จากการตรวจสอบโดย E&Yจำนวน 25 รายการ จากทั้งหมด 338 รายการ ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2553 ถึง 11 กุมภาพันธ์ 2554 พบประเด็นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่มีการอนุมัติค่าเช่าพื้นที่ในกรณีที่มีส่วนลดมากกว่าร้อยละ 10 จำนวน 1 รายการ จากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 2. พบสัญญาจำนวน 4 ฉบับที่มีระยะเวลาในการจัดส่งสัญญาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องลงนามเกินกว่า นโยบายที่บริษัทกำหนด 	✓			<p>ในส่วนที่ไม่มีการอนุมัติ บริษัทได้ทำการแก้ไขให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเป็นผู้อนุมัติรายการดังกล่าวอย่างครบถ้วนแล้ว</p> <p>สำหรับการลงนามในสัญญาไม่ทันกำหนด โดยปกติบริษัทมีนโยบายที่จะดำเนินการลงนามในสัญญาให้แล้วเสร็จภายใน 14 วันสำหรับลูกค้าในกรุงเทพ และ 21 วัน สำหรับลูกค้าต่างจังหวัด โดยลูกค้าจำนวน 4 ราย ที่ E&Y ตรวจสอบนั้นเป็นการที่สัญญาลงนามล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งบริษัทคาดว่า จะไม่มีผลกระทบเนื่องจากบริษัทยังสามารถเก็บเงินจากลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และในขั้นตอนการต่อสัญญาลูกค้าจะต้องลงนามในหนังสือยืนยันการต่อสัญญาส่งให้บริษัทก่อน จึงจะสามารถใช้พื้นที่ต่อได้ ซึ่งลูกค้าทั้ง 4 รายดังกล่าวบริษัทก็ได้ส่งหนังสือยืนยันครบถ้วนภายในกำหนดเวลานโยบายแล้ว</p>
<p>5. จากการตรวจสอบโดย E&Yพบประเด็นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานที่ลาออกจำนวน 2 ราย ยังคงได้รับสิทธิในการใช้งานระบบ Soft Square และระบบ Oracle 2. พนักงานจำนวน 7 ราย ได้สิทธิการใช้งานไม่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ 	✓			<p>ที่ผ่านมาบริษัทได้มีกำหนดวิธีปฏิบัติให้ทางฝ่ายบุคคล จะต้องจัดส่งรายชื่อพนักงานลาออกมาให้ทางฝ่าย IT ทุกสิ้นเดือน เพื่อลบชื่อออกจากระบบ และทุกไตรมาส บริษัทกำหนดให้ผู้มีอำนาจของแต่ละหน่วยงานสอบทาน User เพื่อเป็นการตรวจสอบอีกครั้ง</p> <p>แต่ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นข้อบกพร่องของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ทั้งนี้บริษัทได้ทำการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้วเมื่อ วันที่ 31 มีนาคม 2554 อย่างไรก็ตามบริษัทจะกำชับให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างรัดกุมมากยิ่งขึ้น</p>

บริษัทได้จ้างบริษัท เอ็นส์ที แอนด์ ยิง คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซท จำกัด (E&Y) เพื่อทำการตรวจสอบระบบการทำงานของบริษัทและบริษัทย่อย ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2552 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2553 โดยเน้นกระบวนการตรวจสอบกระบวนการประมวลซื้อหนี้และเร่งรัดหนี้สิน และได้เข้าติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบในครั้งก่อน ระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 โดยมีรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
1. จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าบริษัทบันทึกรายการลูกหนี้ในระบบประมวลซื้อหนี้และระบบติดตามหนี้สินไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน	✓			เจเอ็มทีได้ทำการบันทึกข้อมูลลูกหนี้ในระบบคลาดเคลื่อนจำนวน 16,565.57 บาท จากยอดมูลหนี้ตามสัญญา 28,244,348.54 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.06 เนื่องจากความบกพร่องของพนักงานระดับปฏิบัติการ และ เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2553 เจเอ็มทีได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้องแล้ว อีกทั้งบริษัทได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน และ กำชับให้หัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ตรวจสอบภายใน (E&Y) ได้เข้าไปตรวจสอบเพิ่มเติมระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 พบว่าข้อมูลมูลค่าลูกหนี้รวมในระบบประมวลซื้อหนี้ตรงกับระบบติดตามหนี้สินครบถ้วน
2. จากการสุ่มสอบทานการบันทึกข้อมูลลูกหนี้โดย E&Y จำนวน 2 กลุ่มธุรกิจ จากทั้งหมด 5 กลุ่มธุรกิจในช่วงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 ถึง 11 กุมภาพันธ์ 2554 พบว่าข้อมูลจำนวนสัญญาในกลุ่มธุรกิจในระบบติดตามหนี้สิน และระบบประมวลซื้อหนี้ ไม่ถูกต้องตรงกันจำนวนสัญญา 9 สัญญา	✓			เนื่องจากช่วงเวลา E&Y เข้าทำการตรวจสอบเอกสารสัญญากลุ่มหนี้โดยคุณภาพดังกล่าว เป็นช่วงเวลาภายหลังการเข้าซื้อหนี้โดยคุณภาพกลุ่มดังกล่าวไม่นาน และเจเอ็มทีอยู่ระหว่างการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารสัญญาลูกหนี้ ซึ่งในขั้นตอนการดำเนินการหากเจเอ็มทีพบว่าสัญญาของลูกหนี้รายใดมีข้อบกพร่อง อันจะส่งผลให้เจเอ็มทีไม่มีสิทธิเรียกร้องในหนี้ดังกล่าว เจเอ็มทีจะพิจารณาขายคืน และส่งผลให้จำนวนสัญญาในระบบประมวลหนี้สินและระบบติดตามหนี้สินไม่ตรงกัน ทั้งนี้ภายหลังจากกระบวนการตรวจสอบข้อมูลของเจเอ็มทีแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2554 พบว่ากลุ่มหนี้ดังกล่าวมีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
3. จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าการคำนวณจำนวนเงินค่าโอนสิทธิ์สำหรับการขายคืนลูกหนี้ให้แก่ผู้ขายไม่ถูกต้อง ทำให้บริษัทได้รับเงินค่าโอนสิทธิ์น้อยไปจำนวน 1,985.65 บาท	✓			ข้อบกพร่องที่ทางผู้ตรวจสอบภายในพบเกิดจากความบกพร่องของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งคำนวณผิดพลาด และส่งผลให้บริษัทรับเงินค่าโอนสิทธิ์น้อยไป 1,985.65 บาท ดังนั้นเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดในอนาคต บริษัทจึงได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสอบถามความถูกต้องของการคำนวณเงินค่าโอนสิทธิ์สำหรับการขายคืนลูกหนี้ (ผู้ตรวจสอบภายใน) E&Y ได้เข้าไปตรวจสอบเพิ่มเติมระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 พบว่าการคำนวณเงินค่าโอนสิทธิ์การขายคืนถูกต้องและเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างบริษัทและผู้ขาย
4. จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าบริษัทบันทึกตัดส่วนลดในระบบประมวลซื้อหนี้และระบบติดตามหนี้สินล่าช้า	✓			ข้อสังเกตดังกล่าวเกิดจากฝ่ายบริหารหนี้สินจัดส่งเอกสารขอส่วนลดการประนอมหนี้ไปที่ฝ่ายบัญชีเพื่อบันทึกตัดส่วนลดไม่ครบถ้วน จึงทำให้การดำเนินงานล่าช้า ดังนั้นบริษัทจึงกำหนดให้ฝ่ายบริหารหนี้สินตรวจสอบข้อมูลการให้ส่วนลดในเอกสารส่วนลดการประนอมหนี้กับข้อมูลการชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างสม่ำเสมอ และจัดส่งเอกสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์ให้ฝ่ายบัญชีเพื่อทำการตรวจสอบและบันทึกตัดส่วนลดในระบบทันทีหลังจากลูกหนี้ชำระเงิน
5. จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าการติดตามหนี้สำหรับลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างล่าช้าไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด	✓			ข้อสังเกตดังกล่าวเกิดจากการที่บริษัทให้พนักงานเร่งรัดติดตามหนี้ โดยเร็ว จึงกำหนดเป็นนโยบายให้พนักงานติดตามหนี้จะต้องติดตามหนี้ภายใน 7 วัน นับจากวันที่รับหนี้มาบริหาร แต่ในทางปฏิบัติผู้ติดตามหนี้จะเลือกติดตามหนี้จากลูกหนี้รายใหม่ (เป็นลูกหนี้ที่ไม่เคยติดตามมาก่อน) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่บริษัทคาดว่าจะได้รับการชำระหนี้ได้ง่ายและรวดเร็วกว่า ทำให้ในกลุ่มลูกหนี้รายเดิม บริษัทไม่ได้ติดตามให้ได้ตามนโยบายเพราะคาดว่าโอกาสการได้รับชำระมีน้อย

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
				เพื่อให้นโยบายการดำเนินงานสอดคล้องกับการดำเนินการจริง บริษัทจึงปรับปรุงนโยบายการปฏิบัติงานกับลูกหนี้รายเดิม โดยได้ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2553 ผู้ตรวจสอบภายใน (E&Y) ได้เข้าไปตรวจสอบเพิ่มเติมระหว่างวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554 ถึง 4 มีนาคม 2554 พบว่าบริษัทดำเนินการติดตามหนี้สินเป็นไปตามนโยบายการปฏิบัติงานของบริษัท
6. จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าบริษัทควรปรับปรุงการจัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงินชั่วคราวให้รัดกุมยิ่งขึ้น	✓			แต่เดิมบริษัทมีการจัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จชั่วคราวแต่ไม่ได้ระบุเลขที่ และวันที่เบิกใบเสร็จชั่วคราวไว้ในรายละเอียดในทะเบียนคุม ประกอบกับในขั้นตอนการนำส่งใบเสร็จชั่วคราวคืน ใบเสร็จชั่วคราวที่ระบุในทะเบียนคุมไม่สอดคล้องกับเอกสารจริงและเอกสารประกอบไม่ครบถ้วน ภายหลังการตรวจสอบบริษัทได้มีการปรับปรุงทะเบียนคุมโดยระบุเลขที่ใบเสร็จรับเงินชั่วคราว จำนวนใบเสร็จรับเงินชั่วคราว ที่ใช้ไปและยังไม่ได้ใช้ จำนวนเงินในใบเสร็จรับเงินชั่วคราว วันที่นำส่งคืนใบเสร็จรับเงินชั่วคราว พร้อมระบุผู้คืนผู้รับ และ วันที่คืนใบเสร็จรับเงินชั่วคราวอย่างชัดเจน
7. จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าพนักงานเก็บเงินภาคสนามนำฝากเงินเข้าธนาคารไม่ทันภายในสิ้นวัน และ บางรายการไม่มีหลักฐานการลงนามรับฝากเงินโดยฝ่ายบัญชีและการเงิน	✓			กรณีดังกล่าวเป็นกรณีที่พนักงานภาคสนามนำเงินไปเข้าธนาคารไม่ทันสิ้นวันเนื่องจากพนักงานต้องติดตามเก็บเงินกับลูกหนี้จำนวนหลายราย บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายเพิ่มเติม ในกรณีที่พนักงานภาคสนามไม่สามารถนำเงินไปฝากธนาคารทันกำหนดและให้นำเงินสดดังกล่าวส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ธุรการรับเงินและนำฝากฝ่ายบัญชีและการเงินภายในสิ้นวันนั้น และพนักงานฝ่ายการเงินจะต้องลงนามในการรับฝากทุกครั้ง แต่ในทางปฏิบัติพบว่าในบางครั้งพนักงานภาคสนามไม่สามารถที่จะกลับมาส่งมอบเงินสดทันในเวลาทำงานปกติ ทำให้ไม่สามารถนำฝากเงินให้ฝ่ายบัญชีและการเงินได้ บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายเพิ่มเติมให้ พนักงานสนาม

ประเด็น	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็น
				นำเงินที่เก็บได้ไปฝากกับผู้จัดการที่ดูแล และจัดให้มีการลงนามรับฝาก และหากผู้จัดการที่ดูแลไม่อยู่ให้นำฝากไว้ที่ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายธุรการในกรณีที่ไม่สามารถนำเงินสดได้ทันในเวลาดำเนินงานปกติ ปัจจุบันบริษัทได้เพิ่มเติมระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับกรณีที่พนักงานภาคสนามไม่สามารถนำเงินกลับมาฝากได้ทันเวลาปกติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
8.จากการตรวจสอบโดย E&Y พบว่าบริษัทควรปรับปรุงสิทธิในการเข้าถึงระบบติดตามหนี้สินให้เป็นปัจจุบันและให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	✓			ประเด็นดังกล่าวเกิดจากการที่เจเอ็มที่มีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูงกว่าส่วนงานอื่นๆของบริษัท และตามนโยบายฝ่ายบุคคลจะจัดส่งข้อมูลการลาออกและการโอนย้ายพนักงานให้กับฝ่ายสารสนเทศทุก ๆ สัปดาห์ ทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน บริษัทจึงได้ปรับปรุงนโยบายให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเร่งรัดแจ้งรายชื่อพนักงานที่ลาออกต่อฝ่ายสารสนเทศทันทีที่มีการลาออกและโอนย้ายพนักงาน เพื่อให้สิทธิการใช้ระบบปฏิบัติการของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามประเด็นดังกล่าวจะไม่ส่งผลเสียหายต่อบริษัทเนื่องจากพนักงานที่ลาออกไม่สามารถเข้าสู่ระบบปฏิบัติการได้ เพราะการเข้าสู่ระบบปฏิบัติการของบริษัทจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ของบริษัทเท่านั้น ประกอบกับการเข้าสำนักงานของบริษัทพนักงานต้องมีบัตรประจำตัวพนักงาน และต้องแสดงบัตรต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกครั้ง ทำให้พนักงานที่ลาออกไม่สามารถเข้ามาใช้ระบบข้อมูลบริษัทได้ เพื่อความรัดกุมมากยิ่งขึ้นบริษัทได้กำหนดให้แผนกสารสนเทศดำเนินการจัดทำรายงานรายชื่อและสิทธิการเข้าระบบให้หัวหน้างานตรวจสอบทุก 3 เดือน