

## 10. ระบบควบคุมภายใน

### 10.1 ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบควบคุมภายในของบริษัท

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2554 เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2554 โดยมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน เข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่างๆ 5 ส่วน คือ องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม คณะกรรมการเห็นว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายใน ในเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวข้างต้น (ตามส่วนที่ 3 ข้อ 3.3 ถึง ข้อ 3.7 ของแบบประเมิน) อย่างเพียงพอแล้ว สำหรับการประเมินในเรื่องอื่นๆ คณะกรรมการมีความเห็นว่ามีความเพียงพอแล้วเช่นกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

(1) องค์กรและสภาพแวดล้อม

บริษัทมีการจัดโครงสร้างองค์กร กำหนดนโยบาย ขอบเขตหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ โดยมีการจัดทำแผนการดำเนินการและงบประมาณเพื่อช่วยควบคุมการดำเนินงาน

(2) การบริหารความเสี่ยง

บริษัทมีการพิจารณาประเมินความเสี่ยงทั้งที่มาจากภายนอกและภายในอย่างสม่ำเสมอ พร้อมกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายในอนาคต คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท ได้ติดตามสาเหตุของปัจจัยความเสี่ยง และมาตรการในการลดความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทได้มอบหมายให้ผู้บริหารฝ่ายงานต่างๆ แจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตามมาตรการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้

(3) การควบคุมการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร

บริษัทมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ และวงเงินอนุมัติของฝ่ายบริหารที่ชัดเจน โดยจัดทำอำนาจอนุมัติ และคู่มือจริยธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นมาตรฐานและก่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน บริษัทมีการจัดทำข้อกำหนดการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวไว้ในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท

(4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทมีระบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร รวมทั้งระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระเบียบสามารถตรวจสอบได้

(5) ระบบการติดตาม

ฝ่ายบริหารของบริษัทมีการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน ทบทวนเป้าหมายและนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาถึงสาเหตุและแนวทางการปรับปรุง และมีการตรวจสอบภายในโดยผู้ตรวจสอบภายในเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัท

### 10.2 ความเห็นเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของผู้สอบบัญชี

จากการตรวจสอบงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อยสำหรับปี 2553 ผู้สอบบัญชีในขณะนั้น คือ สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ ได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2553 ซึ่งบริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอ็มพีเอส จำกัด ("PWC") เข้ามาทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเพื่อติดตามความคืบหน้าการดำเนินการของบริษัทในการแก้ไขปรับปรุงข้อสังเกตต่างๆ ของผู้สอบบัญชีปี 2553 ซึ่งในการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว PWC ใช้ข้อมูลของบริษัทตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2554 โดย PWC รายงานว่าบริษัทได้แก้ไขปรับปรุงข้อสังเกตต่างๆ ของผู้สอบบัญชีปี 2553 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ประเด็นข้อสังเกตที่สำคัญของผู้สอบบัญชีและการแก้ไขของบริษัทสามารถสรุปได้ดังนี้

- ที่ผ่านมามีบริษัทไม่มีการพิจารณาฐานะการเงิน วงเงินสินเชื่อ และไม่มีการให้ลูกหนี้การค้าต่างประเทศเปิดดวงเงิน L/C หรือชำระเงินต้นจำล่วงหน้า ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเรียกชำระเงินได้ในภายหลัง ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะโดยได้กำหนดเป็นนโยบายสำหรับการขายต่างประเทศ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2554 ในกรณีที่ เป็นลูกการค้าต่างประเทศรายใหม่จะต้องพิจารณาและประเมินความสามารถในการจ่ายชำระค่าสินค้าทุกราย รวมทั้งพิจารณากำหนด

เงื่อนไขการจ่ายชำระค่าสินค้าให้ชัดเจน ซึ่งบริษัทมีนโยบายเก็บเงินมัดจำค่าสินค้าในอัตราร้อยละ 20 หรือพิจารณาให้เปิด L/C ตามความเหมาะสมกับเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจในประเทศนั้นๆ สำหรับลูกค้าต่างประเทศก่อนปี 2554 บริษัทไม่มีนโยบายเรียกเก็บเงินมัดจำสินค้าล่วงหน้า หรือกำหนดให้ลูกค้าเปิด L/C เนื่องจากบริษัทต้องการเปิดตลาดต่างประเทศ และลูกค้าต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกัน และมีการติดต่อกันมานานและได้รับชำระค่าสินค้าตามกำหนด

- การขายสินค้าให้ลูกค้าต่างประเทศบางรายการมีเอกสารประกอบการส่งออกไม่ครบถ้วน เช่น ไม่มีใบขนสินค้า ขาเอกมีเพียงการลงลายมือชื่อรับสินค้าโดยบริษัทขนส่ง เป็นต้น อาจส่งผลทำให้บริษัทมีความเสี่ยงในการถูกประเมินภาษีมูลค่าเพิ่มได้ ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีบริษัทนำส่งแบบเสียภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับการขายสินค้าให้ลูกค้าต่างประเทศอย่างถูกต้องและไม่เคยมีประเด็นข้อสงสัยจากกรมสรรพากร อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะโดยกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการส่งออกโดยต้องมีเอกสารอย่างใดอย่างหนึ่งให้ครบถ้วนระหว่างเอกสารส่งสินค้า (Bill of Lading) ใบขนสินค้าขาออก หรือจดหมายยืนยันถึงการได้รับสินค้าของลูกค้า เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันการส่งออกสินค้าของบริษัท โดยได้ดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน 2554 เป็นต้นไป

- บริษัทพิจารณาค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ/ล้าสมัยจากอัตราการหมุนเวียนของสินค้า โดยไม่ได้พิจารณาจากรายงานวิเคราะห์อายุสินค้าคงเหลือ ทั้งนี้บริษัทได้จัดทำรายงานวิเคราะห์อายุสินค้าคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553 ตามข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี เพื่อเปรียบเทียบกับวิธีอัตราการหมุนเวียนของสินค้า พบว่าทั้ง 2 วิธี มีตัวเลขการตั้งค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ/ล้าสมัยที่ใกล้เคียงกัน และ PWC ไม่พบประเด็นข้อผิดพลาดอย่างเป็นสาระสำคัญเรื่องการตั้งค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ/ล้าสมัยจากอัตราการหมุนเวียนของสินค้า นอกจากนี้ บริษัทมีนโยบายในการจัดทำรายงานวิเคราะห์อายุสินค้าคงเหลือในงวดต่อไปอย่างต่อเนื่อง

- ในกรณีที่เป็นการขายส่งสินค้า บริษัทมีการจัดทำรายงานการเคลื่อนไหวโดยหน่วยงานบัญชีเพื่อใช้ในการควบคุมและตรวจนับ โดยไม่มีการจัดทำรายงานสินค้าคงเหลือที่ส่งไปฝากขาย ณ จุดขาย อาจทำให้ไม่สามารถควบคุมเจ้าหน้าที่ขาย ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะโดยกำหนดให้มีการจัดทำรายการสินค้าคงเหลือเป็นรายเดือน ณ จุดขาย เริ่มตั้งแต่ปลายปี 2552 โดยพนักงานขายเรียบร้อยแล้ว

จากการตรวจสอบงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อยสำหรับปี 2554 โดยผู้สอบบัญชี คือ บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอ็มเอเอส จำกัด ("PWC") ได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2554 โดยสรุปดังนี้

| ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี   | การดำเนินการของบริษัท   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PWC ได้ตรวจสอบจนเป็นที่พอใจในส่วนของความเพียงพอในการตั้งค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ/ล้าสมัยสำหรับปี 2554 อย่างไรก็ตาม PWC ได้แนะนำให้บริษัทดำเนินการติดตามและตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจถึงความเพียงพอของการตั้งค่าเผื่อ รวมทั้งเพื่อให้สินค้าคงเหลือสะท้อนมูลค่าสินค้าคงเหลือตามราคายุติธรรมทุกรายการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำหรับสินค้าที่ไม่มีวันหมดอายุ บริษัทควรพิจารณาถึงปัจจัยอื่นที่สำคัญเพิ่มเติมที่อาจมีผลกระทบต่อการศึกษาตั้งค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ/ล้าสมัย รวมทั้งติดตามยอดขายสินค้าที่เกิดขึ้นจริงสำหรับสินค้าเคลื่อนไหวซ้ำที่ตั้งค่าเผื่อไว้ในอัตราร้อยละ 50 ว่ามีความเหมาะสมและสะท้อนถึงมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับ (Net Realisable Value) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม</li> <li>- สำหรับสินค้าที่มีวันหมดอายุ ให้บริษัทติดตามผลขาดทุนที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้วสำหรับสินค้าที่ใกล้หมดอายุ เพื่อพิจารณาการตั้งค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ/ล้าสมัยในอัตราที่เหมาะสม</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ปัจจุบัน บริษัทมีนโยบายและทำการพิจารณาตั้งค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ/ล้าสมัยด้วยหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับประเภทของสินค้าและลักษณะการจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ดังนี้                         <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สินค้าที่ไม่มีวันหมดอายุ บริษัทพิจารณาตั้งค่าเผื่อสินค้า ดังนี้                                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละ 50 ของมูลค่าสินค้าที่มีอัตราการหมุนของสินค้ามากกว่า 1.5 ปี (จัดเป็นสินค้าเคลื่อนไหวช้า)</li> <li>- ร้อยละ 100 ของมูลค่าสินค้าที่มีราคาขายหักค่าใช้จ่ายในการขายน้อยกว่าต้นทุนสินค้า (วิธี NRV)</li> </ul> </li> <li>2. สินค้าที่มีวันหมดอายุ บริษัทพิจารณาตั้งค่าเผื่อสินค้า ดังนี้                                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละ 50 ของมูลค่าสินค้าที่มีอัตราการหมุนของสินค้ามากกว่า 1.5 ปี และสินค้ามีอายุคงเหลือมากกว่า 6 เดือน จัดเป็นสินค้าเคลื่อนไหวช้า</li> <li>- ร้อยละ 100 ของมูลค่าสินค้าที่มีอายุน้อยกว่า 6 เดือน</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul> |

| ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี   | การดำเนินการของบริษัท  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละ 100 ของมูลค่าสินค้าที่มีราคาขายหักค่าใช้จ่ายในการขายน้อยกว่าต้นทุนสินค้า (วิธี NRV)</li> </ul> บริษัทรับทราบในประเด็นที่ผู้สอบบัญชีเสนอแนะและจะดำเนินการติดตามและตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจถึงความเพียงพอ รวมทั้งเพื่อให้สินค้าคงเหลือสะท้อนมูลค่าสินค้าคงเหลือตามราคาขายสุทธิรวมทุกรายการ   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บริษัทไม่มีหน่วยงานกลางในการสอบทานการคำนวณค่าคอมมิชชั่น จึงส่งผลทำให้มีการคำนวณที่ไม่ถูกต้องตามที่ควรจะเป็น</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี โดยได้มอบหมายให้ฝ่ายการเงินโดยรองผู้อำนวยการฝ่ายเป็นศูนย์กลางในการควบคุม รวบรวม ตรวจสอบการคำนวณและการจ่ายเงินค่าคอมมิชชั่นให้ถูกต้องครบถ้วน และทันเวลาตามนโยบายและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าคอมมิชชั่นของบริษัทตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2555</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บริษัทไม่มีคู่มือมาตรฐานในการกำหนดค่าทางเทคนิคต่างๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT System) รวมถึงการกำหนดรหัสต่างๆ ในการเข้าสู่ระบบ เช่น ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่าน การจำกัดจำนวนครั้งที่ใส่รหัสผ่านไม่ถูกต้อง เป็นต้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 โดยปรับปรุงการกำหนดค่ารหัสผ่านสำหรับระบบงาน Oracle ให้มีการเปลี่ยนรหัสผ่านทุก 30 วัน และจำกัดจำนวนครั้งที่ใส่รหัสผ่านไม่ถูกต้องไม่เกิน 5 ครั้ง รวมทั้งมีการกำหนดแผนการดำเนินการในการเพิ่มเติมกระบวนการควบคุมที่สำคัญ ดังนี้                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีการตรวจสอบความปลอดภัย (Vulnerable Scanning) ของระบบเครือข่าย และได้ติดตั้งอุปกรณ์ Firewall เพื่อป้องกัน Hacker และไวรัสต่างๆ ประมาณเดือนมีนาคม 2555</li> <li>- จัดให้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ทางเทคนิคของระบบต่างๆ เพิ่มเติม เช่น ระบบเครือข่าย (Network) ระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล และระบบงาน เป็นต้น โดยบริษัทได้เริ่มตรวจสอบและปรับปรุงความสมบูรณ์ของระบบเครือข่ายและระบบปฏิบัติการต่างๆ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2555</li> </ul> </li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บริษัทไม่มีระบบการจับเก็บการบันทึกกิจกรรม (Audit log) ในแต่ละระดับของระบบข้อมูลสารสนเทศ และยังไม่มีการสร้างวิธีการทำงานเพื่อตรวจสอบและติดตามดูแลการบันทึกกิจกรรมสำหรับเหตุการณ์ที่ผิดปกติ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี โดยได้ทำการสร้างวิธีการทำงาน (Procedure) เพื่อใช้เป็นแนวทางจับเก็บบันทึกกิจกรรม (Audit log) สำหรับระบบเครือข่ายและ Domain Controller เพื่อใช้ในการติดตามดูแลกิจกรรมที่ผิดปกติและนำเอาเครื่องมือมาช่วยในการวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบทำการตรวจสอบกิจกรรมที่ผิดปกติ และทำการพิจารณาขยายการจับเก็บและตรวจสอบสำหรับระบบปฏิบัติการและระบบฐานข้อมูลเพิ่มเติม และบริษัทได้เริ่มทำการเก็บ Log ของ Active Directory ซึ่งเป็น Domain Controller และ ระบบเครือข่ายบนอุปกรณ์เก็บ Log แบบส่วนกลาง ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2555</li> </ul>  |

### 10.3 ความเห็นเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายใน

บริษัทได้แต่งตั้งบริษัท อาร์ พี เจ เอ็ม โค้ชซิ่ง จำกัด ("RPJM") เป็นผู้ตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของบริษัทตั้งแต่ปลายปี 2553 โดย RPJM ได้ประเมินและตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของบริษัทซึ่งมีข้อสังเกตและเสนอแนะของระบบที่สำคัญ เช่น การจัดทำใบสั่งซื้อ การจัดเก็บเงินสด การรับรู้รายได้ และระบบสินค้าคงเหลือ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอเอส จำกัด ("PWC") เข้ามาทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเพื่อติดตามความคืบหน้าการดำเนินการของบริษัทในการแก้ไขปรับปรุงข้อสังเกตต่างๆ ของผู้ตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน ซึ่งในการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว PWC ใช้ข้อมูลของบริษัทตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 มิถุนายน 2554 โดย PWC รายงานว่าบริษัทได้แก้ไขปรับปรุงข้อสังเกตต่างๆ ของผู้ตรวจสอบภายในเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ประเด็นข้อสังเกตที่สำคัญของตรวจสอบภายในและการแก้ไขของบริษัทสามารถสรุปได้ดังนี้

| ธุรกรรม  | ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน  | การดำเนินการของบริษัท   |
|--|--|---|
| ธุรกรรมเกี่ยวกับฝ่าย Merchandising Marketing (MM)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ในการพิจารณาว่าบริษัทจะจัดจำหน่ายสินค้าใหม่ที่ทดลองขายเป็นสินค้าประจำ บริษัทไม่มีการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณาความคุ้มค่าเพียงพอของสินค้าใหม่นั้น บริษัทมีการจัดประชุมผลการทดสอบการออกอากาศรายเดือนกรณีที่สินค้าไม่ประสบความสำเร็จ จะดำเนินการปิดการขายโดยจะจัดส่งข้อความผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพียงแต่ไม่ได้จัดพิมพ์เอกสารไว้เป็นหลักฐานเท่านั้น</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขโดยจัดพิมพ์และเก็บรายงานการประชุมและ E-Mail ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาความคุ้มค่าและผลตอบแทนสินค้าใหม่ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2554</li> </ul>  |
| ธุรกรรมเกี่ยวกับฝ่าย Supply Chain Management (SCM) | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทมีการบันทึกตั้งลูกหนี้ ยอดขาย ภาษีมูลค่าเพิ่ม และบันทึกลดยอดสินค้าใน Stock Card เมื่อมีการจัดส่งสินค้าจากคลังสินค้าหลักไปยังจุดรับส่งสินค้าเพื่อนำสินค้าส่งต่อไปยังลูกค้าต่อไป ซึ่งการบันทึกบัญชีในลักษณะดังกล่าวเป็นการบันทึกรับรู้รายได้ก่อนที่ลูกค้าจะได้รับสินค้าซึ่งไม่เป็นไปตามมาตรฐานบัญชี</li> <li>เมื่อลูกค้ารับสินค้าเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จุดรับส่งสินค้า (Hub) เป็นทั้งผู้บันทึกเลขที่ Batch และเป็นผู้รับผิดชอบนำเงินสดเข้าฝากธนาคาร โดยไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้มีการปรับปรุงนโยบายการรับรู้รายได้ให้เป็นการรับรู้รายได้เมื่อมีการโอนความเสี่ยง และผลตอบแทนที่เป็นสาระสำคัญของความเป็นเจ้าของสินค้าแก่ผู้ซื้อ ตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2553 และมีการปรับปรุงย้อนหลังงบการเงินให้เสมือนบันทึกมาตั้งแต่ต้น ซึ่งมีผลกระทบต่องบการเงินปี 2552</li> <li>บริษัทได้จัดให้มีระบบควบคุมภายในในการตรวจสอบความครบถ้วนของการนำส่งเงินสดของจุดรับส่งสินค้า ให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา โดยใช้วิธี             <ol style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานการเงินติดตาม Batch ที่ยังไม่รับชำระ ความถี่รายวัน</li> <li>หน่วยงาน RMF ติดตามใบเสร็จรับเงินใบส่งของในระบบ KMIS ที่ยังไม่มีการบันทึกรับสินค้าเกินกว่า 3 วัน ความถี่รายวัน</li> <li>บริษัทมีการติดตามสาเหตุของผลแตกต่างระหว่างจำนวนสินค้าที่นับได้</li> </ol> </li> </ul> |

| ธุรกิจ   | ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน  | การดำเนินการของบริษัท   |
|--|--|---|
| ธุรกิจเกี่ยวกับฝ่าย Retail Marketing Fulfillment (RMF) | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ในการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสาขา Showcase จะจัดพิมพ์เอกสารใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน/ใบส่งของจากระบบล่วงหน้า แล้วจึงโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าเพื่อจัดส่งสินค้า ซึ่งลูกค้าอาจยังไม่พร้อมรับสินค้า และอาจส่งผลทำให้บริษัทบันทึกรายได้โดยยังไม่มีการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า</li> <li>■ เมื่อลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าหน้าร้าน เจ้าหน้าที่ประจำสาขา (Showcase) รูปแบบ RMF จะจัดทำใบส่งขายในระบบ KMIS และจัดพิมพ์ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของจากระบบ KMIS พร้อมกับรับเงินและส่งสินค้าให้ลูกค้า ซึ่งใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของ ที่ให้กับลูกค้ายังเป็นสถานะของใบส่งขายในระบบ KMIS รายการค่านี้อยังไม่มีการบันทึกบัญชีในระบบ Oracle ใบส่งขายดังกล่าวจะเปลี่ยนสถานะเป็นใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของ เมื่อเจ้าหน้าที่แผนกบัญชีทำการโอนถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Oracle พร้อมกับลดยอดสินค้าคงเหลือจากคลังสินค้าในระบบ Oracle การปฏิบัติงานดังกล่าวอาจทำให้สินค้าคงเหลือในระบบ Oracle สูงกว่าสินค้าที่คงเหลือจริง และทำให้การรับรู้รายได้ของบริษัทล่าช้า</li> </ul> | <p>และจำนวนในระบบ ทั้งนี้ยังได้ทำการปรับปรุงทุกรายการที่ตรวจพบให้เป็นไปตามจำนวนที่นับได้จริง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ บริษัทพิจารณาว่ากระบวนการในการออกเอกสารใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน/ใบส่งของจากระบบล่วงหน้าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า บริษัทจึงดำเนินการแก้ไขตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2553 โดยบริษัทได้ทำการตัดรายได้ส่วนที่ยังส่งมอบไม่สำเร็จเพื่อให้บริษัทรับรู้รายได้ตามมาตรฐานบัญชีทุกวันสิ้นงวด</li> <li>■ บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขโดยกำหนดนโยบายแปลงใบส่งขายเป็นใบส่งของและตัดสินค้าวันละครึ่ง คือช่วงเวลา 8.00-11.00 น. เว้นแต่วันสิ้นเดือน เพิ่มรอบ 18.00-21.00 น. ซึ่งทำให้บริษัทมีการบันทึกรายการขายสินค้าหน้าร้านถูกต้องตามระยะเวลาที่เกิดรายการขายแล้ว</li> </ul> |
| ประเด็นอื่นๆ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ บริษัทยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการตรวจนับสินค้าโดยตรง แต่จะใช้วิธีให้พนักงานฝ่ายบัญชีเป็นผู้ส่งตรวจนับ บริษัทจึงยังไม่มีแผนการตรวจนับตลอดทั้งปี และไม่พบรายงานผลการติดตามหากการตรวจนับจริงตัวเลขไม่ตรงกับยอดในระบบ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2554 บริษัทได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนการเข้าตรวจนับสินค้าคงเหลือที่ระบุวันเวลาเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน โดยหน่วยงาน Jumper ทำการตรวจนับสินค้าคงเหลือเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ต่อเดือน โดย Jumper จะรายงานผลการตรวจนับไปยังหน่วยงานต้นสังกัด คือ RMF หากพบผลแตกต่าง บริษัทจะดำเนินการสอบทานหาสาเหตุของผลต่างซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของพนักงานในสาขาที่บันทึกหรือตัดสินค้าในลักษณะใกล้เคียงกัน สลับกัน แล้วจึงทำการปรับเข้าระบบต่อไป</li> </ul>   |

นอกเหนือจากประเด็นหลักที่กล่าวข้างต้น ผู้ตรวจสอบภายในได้ตรวจสอบเพิ่มเติมในส่วนของธุรกรรมการขายสินค้า จัดส่ง และรับชำระ และธุรกรรมการจัดซื้อ จัดจ้าง และการจ่ายชำระ โดยได้ตรวจพบประเด็นเกี่ยวกับการบันทึกบัญชีล่าช้า ในเรื่องของการบันทึกยอดลูกหนี้เมื่อนำเงินค่าสินค้าฝากธนาคารเรียบร้อยแล้ว หรือการบันทึกค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่ข้อบกพร่องดังกล่าวเกิดจากความล่าช้าในการส่งเอกสารให้ฝ่ายบัญชีเพื่อบันทึกรายการ อย่างไรก็ตาม บริษัทมีระเบียบปฏิบัติกำหนดให้มีการบันทึกสินค้าหรือบริการ รวมทั้งบันทึกยอดลูกหนี้ทันทีที่ได้รับเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี ซึ่งบริษัทได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานตามระเบียบที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด อีกทั้งบริษัทจะได้จัดทำรายการปรับปรุง ณ วันสิ้นงวด เพื่อให้การบันทึกบัญชีต่างๆ ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีเป็นประจำทุกงวดอยู่แล้ว