10. การควบคุมภายใน

10.1 ความเห็นของคณะกรรมการต่อการควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 4/2555 เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2555 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบควบคุมภายในโดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารของบริษัทฯ และตอบแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ 5 ส่วน คือองค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลและระบบการติดตาม คณะกรรมการมีความเห็นว่าบริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับสภาพและลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม รวมถึงระบบการควบคุมภายในในเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นใหญ่ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวอย่างเพียงพอแล้ว นอกจากนี้คณะกรรมการได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ฝ่ายบริหารดำเนินการพัฒนาคุณภาพของระบบการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) สำหรับผลการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ที่ผ่านการพิจารณาจากฝ่ายบริหารแล้วมีดังนี้

1. องค์กรและสภาพแวดล้อมของบริษัทฯ

   บริษัทฯ มีโครงสร้างองค์กรและมีสภาพแวดล้อมที่ดีที่ส่งเสริมระบบการควบคุมภายในให้สามารถดำเนินไปได้ตามที่บริษัทฯ วางนโยบายไว้โดยมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างชัดเจน และวัดผลได้เป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่องค์กร อีกทั้งยังมีการแบ่งระดับชั้นพนักงานรวมถึงขอบเขตหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

2. การบริหารความเสี่ยง

   บริษัทฯ มีการประเมินผลการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำรายสัปดาห์ และหากผู้บริหารพิจารณาเห็นประเด็นความเสี่ยงที่อาจจะมีผลกระทบต่อบริษัทฯ ผู้บริหารจะนำประเด็นดังกล่าวมาหารือในที่ประชุมเพื่อกำหนด มาตรการเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้น

3. การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร

   บริษัทฯ มีการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารได้ในระดับที่ดีโดยมีการกำหนดอำนาจ และระดับการอนุมัติรายการอย่างเหมาะสมมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันการทุจริต บริษัทฯ ยังมีนโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในกรณีรายการระหว่างกันโดยในการอนุมัติรายการทุกระดับชั้นผู้ที่มีส่วนได้เสียหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะไม่มีอำนาจอนุมัติหรือออกเสียงเพื่ออนุมัติรายการดังกล่าวนอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีนโยบายการควบคุมการดำเนินงานของบริษัทย่อยอย่างใกล้ชิดโดยส่งตัวแทนของบริษัทฯเป็นคณะกรรมการของบริษัทย่อย

4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

   บริษัทฯ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเพียงพอและมีการจัดทำรายงานที่มีสาระสำคัญและข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่ครบถ้วนให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาก่อนประชุมทุกครั้งและมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นหมวดหมู่โดยเฉพาะเอกสารทางบัญชีที่มีความสำคัญต่อการจัดทำรายงานทางการเงินให้คณะกรรมการพิจารณา

   นอกจากนั้นบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการสำรองข้อมูล โดยให้มีการสำรองข้อมูลลงเทปเป็นประจำทุกวันและเก็บเทปดังกล่าวไว้ในสถานที่ซึ่งห่างจากสำนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าหากเกิดกรณีฉุกเฉินบริษัทฯ จะยังมีข้อมูลเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

5. ระบบการติดตาม

บริษัทฯ ได้ว่าจ้างและมอบหมายบริษัท เอินส์ท แอนด์ ยัง คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซท จำกัด เป็นผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี และกำหนดให้มีการรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ และนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบอย่างตรงไปตรงมา อีกทั้งบริษัทฯ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แผนกตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ติดตามแก้ไขประเด็นที่ผู้ตรวจสอบภายในที่บริษัทว่าจ้างตรวจพบ

นอกจากนี้ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัทฯ ยังได้เชิญผู้สอบบัญชีมานำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงบการเงินของบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ทั้งนี้ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2555 ได้มีการนำเสนอประเด็นข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีต่อระบบควบคุมภายในประจำปี 2554 และรายงานของผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในสำหรับผลการติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขระบบควบคุมภายในปี 2555 โดยคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบข้อสังเกตุและผลการติดตาม และเห็นว่าไม่มีประเด็นข้อบกพร่องในระบบควบคุมภายในอย่างมีสาระสำคัญ และฝ่ายบริหารได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขประเด็นส่วนใหญ่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบเห็นชอบให้ผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในเข้าทำการประเมินความเสี่ยงในกระบวนการทางธุรกิจเพื่อจัดทำแผนการตรวจสอบระยะสั้น ครอบคลุมธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งเป็นธุรกิจใหม่ของบริษัทฯ

10.2 ความเห็นของผู้สอบบัญชีต่อระบบควบคุมภายใน

ในงวดปี 2554 และไตรมาส 2 ปี 2555 บริษัทแกรนท์ ธอนตัน จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ได้ออกจดหมายเพื่อเสนอแนะการควบคุมภายในให้แก่บริษัทฯ สรุปได้ดังนี้

1. นโยบายในการประเมินมูลค่าหลักประกันหลักทรัพย์ (ประเภทรถยนต์) ของลูกหนี้ที่เช่าซื้อ เพื่อประกอบการพิจารณาการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญ

ข้อสังเกต	ความเห็นผู้บริหารและการดำเนินการ
ในการพิจารณามูลค่าหลักประกันเพื่อประกอบการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ บริษัทฯ จะคำนวณจากราคาทรัพย์สินสุทธิตามบัญชี โดยพิจารณาจากราคาเงินสด ณ วันที่ทำสัญญา หักด้วยค่าเสื่อมราคาสะสม ซึ่งปัจจุบันอาจจะมีผลแตกต่างอย่างไม่เป็นสาระสำคัญจากมูลค่ายุติธรรมของหลักประกัน อย่างไรก็ตามราคาสุทธิตามบัญชีอาจจะมีแนวโน้มที่แตกต่างจากมูลค่ายุติธรรมอย่างมีสาระในระยะยาว ข้อเสนอแนะ บริษัทฯ ควรพิจารณาเปรียบเทียบมูลค่าหลักประกันตามบัญชีของหลักประกันดังกล่าว กับมูลค่ายุติธรรมอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุกๆ 2-3 ปี เพื่อให้สะท้อนถึงมูลค่าที่แท้จริงที่บริษัทฯ จะได้รับจากมูลค่าหลักประกันดังกล่าว เพื่อให้งบการเงินแสดงฐานะการเงินที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง	การให้เช่าซื้อส่วนใหญ่เป็นการเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ทำให้ในบางครั้งการหามูลค่ายุติธรรมเป็นไปได้ยาก บริษัทฯ จึงใช้มูลค่าหลักประกันตามหลักเกณฑ์ของสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย ซึ่งใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน อย่างไรก็ดี บริษัทฯ จะเปรียบเทียบมูลค่าหลักประกันกับมูลค่ายุติธรรมอย่างน้อยทุกๆ 2 ปี เพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างอย่างมีสาระสำคัญในระยะยาว

2. การรับรู้รายการค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า – ค่าไปรษณีย์แจ้งการโอนสิทธิ

ข้อสังเกต	ความเห็นผู้บริหารและการดำเนินการ
บริษัทฯ บันทึกรายการค่าไปรษณีย์แจ้งการโอนสิทธิเป็นค่าใช้จ่ายล่วงหน้าและทยอยรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุของประมาณการกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้ที่ซื้อมา แต่เนื่องจากการทำหนังสือแจ้งไปยังลูกหนี้แต่ละราย เป็นการบอกกล่าวการโอนสิทธิในหนี้ เพื่อให้บริษัทฯ ได้มาซึ่งสิทธิของเงินลงทุนในลูกหนี้ดังกล่าวตามกฎหมาย บริษัทฯ จึงควรบันทึกรายการดังกล่าวเป็นต้นทุนของเงินลงทุนในลูกหนี้ และทยอยตัดจำหน่ายตลอดช่วงระยะเวลาที่ได้มีการรับรู้รายได้ ข้อเสนอแนะ บริษัทฯ ควรรับรู้รายการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของมูลค่าเงินลงทุนในลูกหนี้ หรือในกรณีที่พิจารณาแล้วไม่เป็นสาระสำคัญควรบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงวดที่เกิดรายการเป็นรายจ่ายทั้งจำนวน เพื่อให้แสดงผลการดำเนินงานที่ถูกต้องเหมาะสม และให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป	บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของทางผู้ตรวจสอบบัญชี ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2555 เป็นต้นมา

3. การจัดทำคู่มือทบทวนกระแสเงินสดจากรับจากเงินลงทุนในลูกหนี้

ข้อสังเกต	ความเห็นผู้บริหารและการดำเนินการ
บริษัทฯ มีนโยบายที่จะทบทวนกระแสเงินสดรับ จากพอร์ตเงินลงทุนในลูกหนี้ทุกพอร์ต ทุกครั้งที่ออกรายงานทางการเงิน ซึ่งการทบทวนดังกล่าวจะมีผลต่อการปรับ Internal Rate of Return ในการคำนวณรายได้ของบริษัทฯ ทันทีในงวดที่มีการออกรายงาน อย่างไรก็ตาม วิธีการทบทวนดังกล่าว บริษัทฯ ยังมิได้จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ข้อเสนอแนะ บริษัทฯ ควรจัดทำวิธีการทบทวนการประเมินกระแสเงินสดรับจากพอร์ตเงินลงทุนในลูกหนี้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้อ้างอิงและเข้าใจได้ตรงกัน	เนื่องจากบริษัทฯ เพิ่งเริ่มปรับปรุงนโยบายในการรับรู้รายได้ตั้งแต่ไตรมาส 2 ปี 2555 ทำให้ ณ วันสิ้นงวดยังมิได้มีการจัดทำนโยบายการทบทวนกระแสเงินสดรับจากพอร์ตเงินลงทุนในลูกหนี้ทุกพอร์ตอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตาม ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2555 บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงและจัดทำนโยบายดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

4. รายได้ค้างรับมียอดคงค้างเป็นเวลานาน

ข้อสังเกต	ความเห็นผู้บริหารและการดำเนินการ
ในระหว่างการตรวจสอบพบว่าบัญชีรายได้ค้างรับมียอดคงค้างเป็นเวลานาน เนื่องจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจะต้องได้รับเอกสารประกอบสำหรับการขอเบิกค่าบริการครบถ้วนตามกฎระเบียบของหน่วยงานดังกล่าว อีกทั้งต้องใช้เวลาค่อนข้างนานในการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารดังกล่าว จึงทำให้ไม่สามารถทำเรื่องขอเบิกค่าบริการแล้วออกใบแจ้งหนี้ได้ทั้งๆ ที่ได้ให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ข้อเสนอแนะ บริษัทฯ ควรปรึกษากับทางหน่วยงานราชการที่เป็นลูกค้า ในการแก้ไขวิธีการเบิกจ่ายเพื่อให้บริษัทสามารถเรียกเก็บเงินค่าบริการได้ตามปกติธุรกิจ และสามารถเรียกเก็บเงินค่าบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม	ในงวดปี 2554 ผู้ว่าจ้างได้ตกลงให้บริษัทฯ ส่งเอกสารเพื่อประกอบการเรียกเก็บค่าบริการของปี 2554 ภายในเดือน มิถุนายน 2555 ซึ่งทางบริษัทฯ ได้ดำเนินการส่งเอกสารให้ผู้ว่าจ้างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และผู้ว่าจ้างมีขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารอีก 2-3 เดือน หลังได้รับเอกสารจาก ทั้งนี้บริษัทฯ ได้มีการออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บแล้วบางส่วน โดยคาดว่าจะออกใบแจ้งหนี้ได้ทั้งหมดภายในเดือนกันยายน 2555 สำหรับปี 2555 ทางบริษัทฯ ได้เจรจากับผู้ว่าจ้างรายดังกล่าวเพื่อปรับปรุงวิธีการเบิกจ่าย เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเรียกเก็บเงินค่าบริการได้ตามปกติภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และเป็นไปตามระยะเวลา ที่สัญญาว่าจ้างได้ระบุไว้

5. นโยบายการอนุมัติการให้สินเชื่อ - คุณภาพของลูกหนี้เช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว

ข้อสังเกต	ความเห็นผู้บริหารและการดำเนินการ
ปัจจุบัน บริษัทฯ กำหนดนโยบายการอนุมัติการให้สินเชื่อสำหรับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วโดยพิจารณาจากการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ที่ได้รับโดยตรงจากลูกค้าของบริษัทฯ หรือจากฐานข้อมูลภายในบริษัทฯ เอง แต่ไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งภายนอกอื่น ซึ่งอาจส่งผลกระทบให้เกิดความเสี่ยงและความเสียหายจากการเรียกเก็บเงินของลูกค้าของบริษัทฯ ได้ในอนาคต ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงและความเสียหายอันอาจเกิดจากการขาดข้อมูลที่ครบถ้วนในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า บริษัทฯ ควรมีนโยบายในการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายนอก เช่น ตรวจสอบรายงานข้อมูลเครดิตของลูกค้า จากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าของบริษัทฯ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าระดับกลาง ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินและวิเคราะห์การให้วงเงินสินเชื่อเป็นไปอย่างระมัดระวังและมีหนี้เสียน้อยที่สุด	การอนุมัติสินเชื่อธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว เน้นกลุ่มเป้าหมายสำหรับลูกค้าที่ไม่ได้รับโอกาสจากสถาบันการเงินอื่น โดยจะพิจารณาอนุมัติให้กับลูกค้าที่มีความสามารถในการผ่อนชำระเหมาะสมกับรายได้ ทั้งนี้การพิจารณาจะตรวจสอบจากข้อมูลลูกค้าโดยตรงและฐานข้อมูลเชิงลึกของบริษัทฯ ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งยังมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงโดยให้เจ้าหน้าที่ภาคสนามตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าทุกรายหลังจากได้ข้อมูลทั้งหมด จะนำมาสรุปเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าแต่ละรายต่อไป ซึ่งเห็นว่ามีมาตรการเพียงพอและเหมาะสมแล้วในการป้องกันความเสี่ยง

10.3 ความเห็นของผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในต่อระบบควบคุมภายใน

บริษัทได้ว่าจ้างเอินส์ท แอนด์ ยังเพื่อทำการตรวจสอบระบบควบคุมภายในโดยในปี 2551 ได้ทำการตรวจระบบบริหารการจ่ายเงิน ต่อมาในปี 2552 ทางผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในได้ทำการตรวจสอบระบบจ่ายเงินเดือน และในปี 2553 ได้ทำการตรวจสอบระบบประมูลซื้อหนี้ และระบบเร่งรัดหนี้สิ้นทั้งระบบ สำหรับในปี 2554 ทางเอินส์ท แอนด์ ยัง ได้เข้ามาติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขในระบบประมูลซื้อหนี้ และระบบเร่งรัดหนี้สิน และล่าสุดในปี 2555 ได้เข้ามาติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขทุกระบบได้แก่ ระบบประมูลซื้อหนี้ ระบบเร่งรัดหนี้ ระบบจ่ายเงินเดือน และระบบบริหารการจ่ายเงิน

ในระหว่างวันที่ 6 - 17 กุมภาพันธ์ 2555 เอินส์ท แอนด์ ยัง ได้ทำการติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบจากการตรวจสอบที่ผ่านมาสำหรับกระบวนการประมูลซื้อหนี้และการเร่งรัดหนี้สินกระบวนการจ่ายเงินเดือนและกระบวนการบริหารการจ่ายเงินของบริษัทฯ โดยรายละเอียดแยกตามกระบวนการดังนี้

กระบวนการประมูลซื้อหนี้ และการเร่งรัดหนี้สิน

เอินส์ท แอนด์ ยังทำการตรวจสอบระบบดังกล่าวในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2554 และในครั้งนี้ได้เข้าติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบในครั้งก่อนโดยมีประเด็นและรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
1. การบันทึกตัดส่วนลดในระบบล่าช้า <u>ข้อสังเกต</u> ลูกหนี้ 1 รายจากการสุ่มสอบทานทั้งหมด 25 รายได้รับส่วนลดและจ่ายชำระเงินแล้ว แต่บริษัทฯตัดรายการดังกล่าวออกจากระบบประมูลซื้อหนี้ และระบบติดตามหนี้สินล่าช้า <u>ข้อเสนอแนะ</u> เพื่อให้ฝ่ายบัญชีสามารถบันทึกตัดรายการส่วนลดในระบบอย่างทันเวลา ในกรณีที่ฝ่ายธุรการส่งสรุปรายชื่อผู้ที่ได้รับอนุมัติส่วนลดประจำเดือนแก่ฝ่ายบัญชี ควรระบุเหตุผลของความล่าช้าในเอกสารดังกล่าวด้วยทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลลูกหนี้ในระบบถูกต้องไม่เกิดความผิดพลาดในการนำไปใช้ เช่น ติดตามหนี้ที่จ่ายชำระครบแล้ว เป็นต้น	✓			ในระบบเร่งรัดติดตามหนี้จะมีการจัดแบ่งกลุ่มงานของลูกค้าออกอย่างชัดเจน เช่น ในกรณีที่ลูกค้าขอส่วนลด และ/หรือ ปิดบัญชี เป็นต้น ทางบริษัทฯ จะแยกกลุ่มข้อมูลลูกค้ากลุ่มนี้ออกจากกลุ่มลูกค้าทั่วไปเพื่อป้องกันไม่ให้มีการติดตามหนี้สำหรับรายที่ปิดบัญชีไปแล้ว อย่างไรก็ตามข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นฝ่ายบริหารหนี้สินจะกำชับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้ส่งเอกสารทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามนโยบายของบริษัทฯต่อไป

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
2. การนำฝากเงินที่ได้รับจากลูกหนี้เข้าธนาคารภายในระยะเวลาที่กำหนด <u>ข้อสังเกต</u> เจ้าหน้าที่ธุรการนำเช็คที่ได้รับจากลูกหนี้เข้าธนาคารล่าช้า 1 รายการ จากการสุ่มสอบทานใบเสร็จรับเงินชั่วคราวทั้งหมด 25 รายการ <u>ข้อเสนอแนะ</u> ในกรณีที่ไม่สามารถนำเช็คหรือเงินที่จัดเก็บจากลูกหนี้นำฝากธนาคารภายในสิ้นวัน ควรนำฝากไว้ที่ฝ่ายบัญชี และหลังจากนั้นควรนำฝากเข้าธนาคารภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการนำเช็คหรือเงินที่จัดเก็บได้ดังกล่าวไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมหรือเกิดความเสียหาย	✓			บริษัทฯ ได้กำชับส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบและให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัทฯ ที่ให้นำเช็คหรือเงินที่จัดเก็บจากลูกหนี้มาฝากไว้ที่ฝ่ายบัญชี หากไม่สามารถนำเข้าธนาคารได้ภายในสิ้นวัน อนึ่ง ตั้งแต่เดือนเมษายน 2555 เป็นต้นไป บริษัทฯ จะไม่มีการรับชำระเงินจากลูกหนี้ โดยลูกหนี้ทั้งหมดจะชำระเงินให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยตรงตามช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
3. การตัดสิทธิ/ลบสิทธิพนักงานที่ลาออกและโอนย้ายหน่วยงานออกจากระบบติดตามหนี้สินภายในระยะเวลาที่เหมาะสม <u>ข้อสังเกต</u> เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีและสารสนเทศ **(“แผนก IT”)**ไม่ได้ตัดสิทธิการใช้งานของพนักงานที่ลาออกจำนวน 2 ราย และไม่ได้ปรับปรุงสิทธิของพนักงานที่โอนย้ายหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน จำนวน 5 ราย จากการสอบทานและสังเกตการณ์พนักงานที่ลาออก และพนักงานโอนย้ายหน่วยงานจำนวน 71 ราย	✓			เมื่อมีพนักงานลาออกทางแผนก ITจะตัดสิทธิการใช้งาน (Disable) ของพนักงานที่ลาออก และเมื่อได้รับการยืนยันข้อมูลจากหน่วยงานต้นสังกัด จึงจะทำการลบสิทธิออกจากระบบ ข้อผิดพลาดที่พบนั้นเกิดจากการรอยืนยันข้อมูลจากหน่วยงานต้นสังกัด อย่างไรก็ตามตั้งแต่เดือนมีนาคม 2555 บริษัทฯได้พัฒนาโปรแกรม User Management โดยหัวหน้าแผนกมีหน้าที่ยืนยันรายชื่อพนักงานในสังกัดทุกสิ้นเดือน อีกทั้งการเข้าสำนักงานของบริษัทฯพนักงานทุกคนจะต้องมีบัตรประจำตัวพนักงาน และต้องSCAN บัตรเพื่อเข้าทำงานทุกครั้ง พนักงานที่ลาออกแล้วจะต้องคืนบัตรให้กับแผนกทรัพยาการบุคคลก่อนวันลาออกมีผลจึงไม่สามารถเข้ามาใช้ระบบของบริษัทฯได้อีกต่อไป

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
ข้อเสนอแนะ เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการเปิดเผยข้อมูลความลับ ซึ่งอาจกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ จึงควรพิจารณาตัดสิทธิการใช้งานหรือลบสิทธิของพนักงานที่ลาออกและพนักงานโอนย้ายหน่วยงานออกจากระบบติดตามหนี้สิน โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของฝ่ายบริหารหนี้สินต้องแจ้งรายชื่อพนักงานดังกล่าวให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อสอบทานวันที่มีผลบังคับใช้ก่อนส่งรายชื่อให้แผนก ITเพื่อทำการตัดสิทธิการใช้งานหรือลบสิทธิของพนักงานดังกล่าวออกจากระบบในทันที นอกจากนี้ ฝ่ายพนักงานต้นสังกัดควรระบุการเพิ่มเขตและลบเขตลงในแบบฟอร์มการแจ้งผู้ใช้งาน เมื่อมีการโอนย้ายพนักงานก่อนส่งให้แผนก IT ดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิทธิ				ส่วนการโอนย้ายพนักงาน ข้อผิดพลาดที่พบเกิดจากพนักงานฝ่ายต้นสังกัดของพนักงานที่โอนออกไม่ได้แจ้งรายชื่อพนักงานที่โอนออกให้ทางแผนก IT ทราบ อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์มการแจ้งผู้ใช้งาน ซึ่งต้องระบุหน่วยงานที่โอนออก และหน่วยงานที่รับโอนโดยหน่วยงานที่รับโอนจะกรอกแบบฟอร์มดังกล่าวให้ครบถ้วน

กระบวนการจ่ายเงินเดือน

เอินส์ท แอนด์ ยังทำการตรวจสอบกระบวนการจ่ายเงินเดือนในช่วงเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2552 และในครั้งนี้ได้เข้าติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบในครั้งก่อน โดยมีประเด็นและรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
1. การกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับค่าคอมมิชชั่น <u>ข้อสังเกต</u> บริษัทฯ ยังไม่มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับค่าคอมมิชชั่น ในบางเรื่อง ได้แก่ ระเบียบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำหนด การจัดทำ การประกาศใช้ การยกเลิก และการจัดเก็บนโยบายการจ่ายค่าคอมมิชชั่น และระเบียบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำ การสอบทาน และการเบิกจ่ายค่าคอมมิชชั่น <u>ข้อเสนอแนะ</u> เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจ่ายค่าคอมมิชชั่นมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน และป้องกันไม่ให้เกิดการฏิบัติงานที่ผิดพลาด ซ้ำซ้อน หรือไม่มีประสิทธิผล บริษัทฯควรพิจารณากำหนดระเบียบการปฏิบัติงานของกระบวนการจ่ายค่าคอมมิชชั่นอย่างครบถ้วนเป็นลายลักษณ์อักษร	✓			บริษัทฯ ได้มีการจัดทำอัตราค่าคอมมิชชั่นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้พนักงานทราบทุกเดือน เพียงแต่อัตราค่าคอมมิชชั่นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้บริษัทฯ ไม่ได้รวบรวมและจัดทำเป็นนโยบาย ตั้งแต่เดือนเมษายน 2555 บริษัทฯ ได้จัดทำเป็นนโยบาย และมีการทำ Check list เพื่อตรวจสอบและสอบทานให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
2. การลงนามสอบทานรายงานสรุปยอดเงินได้และเงินหักโดยผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ข้อสังเกต ในการสอบทานรายงานสรุปยอดเงินได้และเงินหักโดยผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ประจำเดือนธันวาคม 2554 และมกราคม 2555 พบว่าผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ไม่ได้ลงนามในรายงานสรุปยอดเงินได้และเงินหักอย่างครบถ้วน โดยไม่ได้ลงนามสอบทานในเอกสารรายงานเงินเดือนค้างรับ รายงานคืนเงินย้อนหลัง และรายงานหักค่าโทรเกิน ทั้งนี้ ข้อมูลจากรายงานสรุปยอดเงินได้และเงินหักของพนักงานแต่ละราย จะถูกบันทึกเข้าระบบ Business Plus โดยตรง เพื่อใช้ในการคำนวณเงินเดือนจ่ายสุทธิ ข้อเสนอแนะ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลรายงานสรุปยอดเงินได้และเงินหักทุกประเภทที่บันทึกในระบบถูกต้องและครบถ้วน บริษัทฯควรกำหนดให้มีการลงนามสอบทาน โดยผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด ก่อนนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการบันทึกเข้าระบบ Business Plus	✓			เนื่องจากมีเอกสารเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมิได้นำเสนอให้ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรบุคคลลงนามสอบทาน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยจัดให้มีการลงนามสอบทานรายงานดังกล่าวโดยผู้มีอำนาจอนุมัติเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ ได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบนำเสนอรายงานให้ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรบุคคล / ประธานกรรมการบริหาร สอบทานและลงนามให้ครบถ้วนก่อนนำมาบันทึกเข้าระบบ Business Plus
3. การจัดทำและอนุมัตินโยบายการจ่ายค่าคอมมิชชั่นและการจัดเก็บนโยบายดังกล่าวอย่างเป็นระเบียบ ข้อสังเกต จากการสุ่มสอบทานนโยบายที่ใช้ในการจ่ายค่าคอมมิชชั่น พบว่าบริษัทฯไม่มีการกำหนดนโยบายการหักข้อผิดพลาดของแผนกรับส่งเอกสาร (แผนก Mr. Speed) อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและ	✓			บริษัทฯ มีการจัดทำอัตราค่าคอมมิชชั่นและประกาศให้หัวหน้างานรับทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งหัวหน้างานมีหน้าที่ต้องแจ้งให้พนักงานที่อยู่ในความดูแลรับทราบ ทั้งนี้ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2555 บริษัทฯ ได้จัดทำหมายเลขอ้างอิงและ Checklist เรียบร้อยแล้ว

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
ไม่มีการกำหนดหมายเลขอ้างอิง และการจัดทำ Checklist สำหรับนโยบายค่าคอมมิชชั่น <u>ข้อเสนอแนะ</u> เพื่อให้พนักงานเข้าใจ และทราบแนวทางและรายละเอียดในการจ่ายค่าคอมมิชชั่น บริษัทฯ ควรกำหนดนโยบายการจ่ายค่าคอมมิชชั่นทุกประเภทอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และมีรายละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอ พร้อมกันนี้ควรมีการกำหนดหมายเลขอ้างอิงและจัดทำ Checklist สำหรับนโยบายค่าคอมมิชชั่นเพื่อการจัดเก็บอย่างมีระบบและเพื่อใช้ในการควบคุมความถูกต้องในการจัดเก็บเอกสารดังกล่าว				
4. การคำนวณค่าคอมมิชชั่น <u>ข้อสังเกต</u> ผลการคำนวณค่าคอมมิชชั่นในเอกสารรายงานค่าคอมมิชชั่นของพนักงาน 1 ราย จากการสุ่มสอบทานทั้งหมด 28 รายไม่ถูกต้องและเอกสารรายงานค่าคอมมิชชั่นจำนวน 9 รายการจากการสุ่มสอบทานทั้งหมด 28 ราย ไม่มีหลักฐานการลงนามสอบทานโดยผู้จัดการอาวุโสแผนกธุรการ และจำนวน 6 รายการไม่มีหลักฐานการลงนามของผู้จัดทำเอกสารดังกล่าว <u>ข้อเสนอแนะ</u> เพื่อให้การคำนวณค่าคอมมิชชั่นที่จ่ายแต่ละเดือนถูกต้อง และเป็นไปตามนโยบายการจ่ายค่าคอมมิชชั่นที่กำหนดโดยบริษัทฯ และเงื่อนไขการจ่ายที่กำหนดโดยผู้ว่าจ้าง บริษัทฯควรเพิ่มความ	✓			ค่าคอมมิชชั่นที่คำนวณเกินไป เกิดจากข้อบกพร่องของพนักงานระดับปฏิบัติการในการคำนวณ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และบริษัทฯจะกำชับให้มีการสอบทานค่าคอมมิชชั่นอย่างรัดกุมมากยิ่งขึ้น สำหรับกรณีไม่มีการสอบทานเอกสารรายงานค่าคอมมิชชั่น เนื่องจากผู้จัดการอาวุโสแผนกธุรการมีเอกสารต้องลงนามเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่สามารถลงนามสอบทานได้ทุกฉบับ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวตั้งแต่เดือนเมษายน 2555 บริษัทฯได้กำหนดแนวปฏิบัติการจ่ายค่าคอมมิชชั่น โดยให้ผู้จัดการของแต่ละผลิตภัณฑ์เป็นผู้ลงนามสอบทานและให้ฝ่ายงบประมาณตรวจสอบก่อนส่งให้ผู้อำนวยการบริหารสายงานการตลาดเป็นผู้อนุมัติ

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
ระมัดระวังในการคำนวณค่าคอมมิชชั่นให้ถูกต้อง ตามนโยบายที่กำหนด และควรให้ผู้จัดทำและผู้จัดการอาวุโสแผนกธุรการลงนามจัดทำและสอบทานเอกสารรายงานค่าคอมมิชชั่นทุกครั้ง				
5. การจัดเก็บเอกสารประกอบการคำนวณค่าคอมมิชชั่น <u>ข้อสังเกต</u> จากการสุ่มสอบทานการคำนวณค่าคอมมิชชั่นในรายงานค่าคอมมิชชั่นและเอกสารประกอบการคำนวณค่าคอมมิชชั่น พบว่าบริษัทฯไม่มีการจัดเก็บเอกสารใบเก็บเงินและใบส่งของ ซึ่งใช้ประกอบการคำนวณค่าคอมมิชชั่นของพนักงานรับส่งเอกสาร (Mr. Speed) <u>ข้อเสนอแนะ</u> เพื่อให้เกิดการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบและง่ายต่อการค้นหาเพื่อนำมาเป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบบริษัทฯควรจัดเก็บเอกสารประกอบการคำนวณค่าคอมมิชชั่นให้ครบถ้วน รวมทั้งเรียงเลขที่เอกสารและแยกประเภทเอกสารให้เป็นระเบียบและมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารดังกล่าว พร้อมกำหนดระเบียบการจัดเก็บและทำลายเอกสารแต่ละประเภท	✓			เนื่องจากบริษัทฯ มีพื้นที่จำกัดจึงทำให้ไม่สามารถจัดเก็บเอกสารประกอบการคำนวณค่าคอมมิชชั่นอย่างครบถ้วน ทั้งนี้ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2555 บริษัทฯ ได้ออกประกาศกำหนดกฎเกณฑ์ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารของแผนก Mr. Speed ให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
6. การจัดทำระเบียบข้อบังคับการจ่ายค่าล่วงเวลา <u>ข้อสังเกต</u> บริษัทฯ ไม่ได้ระบุข้อกำหนดการจ่ายค่าล่วงเวลาในคู่มือพนักงาน หรือประกาศที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะมีการจ่ายค่าล่วงเวลาตามที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น <u>ข้อเสนอแนะ</u> เพื่อป้องกันข้อขัดแย้งและข้อเรียกร้องในการจ่ายค่าล่วงเวลา บริษัทฯ ควรระบุข้อกำหนดการจ่ายค่าล่วงเวลาในคู่มือพนักงาน หรือประกาศที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะมีการจ่ายค่าล่วงเวลาตามที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น และควรนำข้อบังคับดังกล่าวไปยื่นขอจดกับกระทรวงแรงงาน พร้อมทั้งประกาศระเบียบดังกล่าวให้พนักงานทราบทั่วกัน		✓		บริษัทฯ จะเพิ่มเติมข้อกำหนดการจ่ายค่าล่วงเวลาในคู่มือพนักงาน ซึ่งคู่มือดังกล่าวจะรวมรายละเอียดสถานที่ประกอบการใหม่ของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ มีแผนการย้ายสถานที่ประกอบการคาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2555 หลังจากนั้นจะนำคู่มือดังกล่าวไปยื่นจดทะเบียนกับกระทรวงแรงงาน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีการจ่ายค่าล่วงเวลาให้แก่พนักงานตามที่ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดอนุมัติในเอกสารแบบการขอทำงานล่วงเวลา

กระบวนการบริหารการจ่ายเงิน

เอินส์ท แอนด์ ยังทำการตรวจสอบกระบวนการบริหารการจ่ายเงินระบบดังกล่าวในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2551 และในครั้งนี้ได้เข้าติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบในครั้งก่อน โดยมีประเด็นและรายละเอียดที่สำคัญต่อไปนี้

ประเด็น ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	แก้ไขแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างปรับปรุง	ยังไม่ดำเนินการ	ความเห็นของผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าวของบริษัทฯ
1. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเงินสดย่อย <u>ข้อสังเกต</u> บริษัทฯ ไม่ได้ทำเช็คสั่งจ่ายให้ผู้รักษาวงเงินสดย่อยตามระเบียบที่กำหนด <u>ข้อเสนอแนะ</u> เพื่อป้องกันเงินสดย่อยสูญหาย หรือถูกนำไปใช้โดยไม่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ และเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม บริษัทฯ ควรทำเช็คสั่งจ่ายให้ผู้รักษาวงเงินสดย่อยตามระเบียบที่กำหนดเท่านั้น	✓			ข้อผิดพลาดดังกล่าวเกิดจากการปรับเปลี่ยนหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรักษาวงเงินสดย่อยซึ่งตามปกติหัวหน้าแผนกบัญชีเจ้าหนี้มีหน้าที่รับผิดชอบการรักษาเงินสดย่อยและการเบิกชดเชยเงินสดย่อย สำหรับการทำเบิกชดเชยเงินสดย่อยทุกครั้งจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน และผู้อำนวยการบริหารสายงานบัญชีและการเงิน ตามลำดับ