

10. การควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการของบริษัท ซีซีเอ็น-เทค จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 2/2557 เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2557 โดยมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 ท่านเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการได้ประเมินระบบการควบคุมภายในโดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร และกรรมการตรวจสอบ ซึ่งกรรมการตรวจสอบได้อนุมัติแบบประเมินความเสี่ยงพหุของระบบการควบคุมภายใน

จากการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่างๆ 5 ส่วน คือ องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบติดตาม คณะกรรมการมีความเห็นว่า บริษัทมีระบบการควบคุมภายในสำหรับเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว (ตามข้อ 3.3 ถึง 3.7 ของแบบประเมินความเสี่ยงพหุของระบบการควบคุมภายใน) อย่างเพียงพอแล้ว สำหรับการควบคุมภายในในหัวข้ออื่นๆ ของระบบการควบคุมภายใน คณะกรรมการเห็นว่า บริษัทมีการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งมีระบบการติดตามควบคุมดูแลการดำเนินงานที่จะสามารถป้องกันทรัพย์สินของบริษัทอันเกิดจากการที่ผู้บริหารนำไปใช้โดยมิชอบหรือโดยไม่มีอำนาจเพียงพอได้

ในเดือนมีนาคม 2553 – กุมภาพันธ์ 2554 บริษัทได้ว่าจ้างบริษัท ไอเอ คอนซัลแทนท์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้เป็นผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท โดยทำหน้าที่สอบทานระบบควบคุมภายในเบื้องต้น เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทมีระบบควบคุมภายในเบื้องต้นที่เหมาะสม และมีการนำระบบควบคุมภายในและวิธีการปฏิบัติงานไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในบริษัทต่อไป

จากรายงานการตรวจสอบภายในที่จัดทำโดย บริษัท ไอเอ คอนซัลแทนท์ (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 7-8 กันยายน 2553 ผู้ตรวจสอบภายในได้ติดตามการดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขการควบคุมภายในของบริษัทตามที่ผู้ตรวจสอบภายในได้เคยเสนอแนะไว้แล้วเมื่อเดือนกรกฎาคม 2553 ซึ่งบริษัทได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

ต่อมาในเดือนเมษายน 2554 บริษัทได้ว่าจ้าง บริษัท ไอร์ธวิน จำกัด ให้ทำหน้าที่ เป็นผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในของบริษัทแทนบริษัท ไอเอ คอนซัลแทนท์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งได้สิ้นสุดสัญญาการให้บริการแก่บริษัท โดยระหว่างวันที่ 11 เมษายน 2554 ถึงวันที่ 18 เมษายน 2554 บริษัท ไอร์ธวิน จำกัด ได้ทำการสอบทานรายการที่เกี่ยวข้องกับรายได้ ค่าใช้จ่าย และนโยบายต่างๆ ที่สำคัญที่บริษัทได้จัดทำเพิ่มเติม ได้แก่ นโยบายการลงทุน นโยบายการจ้างที่ปรึกษา นโยบายการจ้างช่วง นโยบายการจ่ายเงินค่านายหน้าให้บุคคลภายนอก และนโยบายการจัดการทรัพย์สิน ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงและจัดทำเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ ในระหว่างปี 2554 บริษัท ไอร์ธวิน จำกัด ได้ทำการสอบทานการปฏิบัติงานเรื่อง การรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายและนโยบายของบริษัท และทำการสอบทานตามกระบวนการทางธุรกิจหลักของบริษัทในแต่ละไตรมาส อันได้แก่ การสอบทานงานบริหารงานการขาย การบริหารงานด้านบัญชีและการเงิน การบริหารงานด้านจัดซื้อและการบริหารงานด้านบริการทางเทคนิค ในไตรมาสที่ 1 ปี 2554 ถึง ไตรมาสที่ 4 ปี 2554 ตามลำดับ

ในปี 2555 บริษัท ไอร์ธวิน จำกัด ได้ทำการสอบทานตามกระบวนการทางธุรกิจหลักของบริษัทในลักษณะเดียวกับปี 2554 โดยสอบทานงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล งานด้านบัญชี งานด้านระบบสารสนเทศและด้านจัดซื้อ ในไตรมาสที่ 1/2555 งานด้านบริหารงานขายและงานด้านบัญชีในไตรมาสที่ 2/2555 งานด้านบริการทางเทคนิคและด้านจัดซื้อในไตรมาสที่ 3/2555 งานการบริหารงานแผนกบัญชี และแผนกการเงินและจัดซื้อ ในไตรมาสที่

4/2555 ครั้งที่ 1 และงานบริหารงานฝ่ายขาย เรื่องการจ่ายค่านายหน้า, ค่าที่ปรึกษา, ค่าทำการตลาดร่วม ในไตรมาสที่ 4/2555 ครั้งที่ 2

สำหรับปี 2556 บริษัท ไชยธวิน จำกัด ได้ทำการติดตามผลการแก้ไขจากผลการตรวจสอบเรื่องการจ่ายค่านายหน้า, ค่าที่ปรึกษา สำหรับไตรมาสที่ 4/2555 ระบบการบริหารงานขาย ในไตรมาสที่ 1/2556 การบริหารงานบริการทางเทคนิค ในไตรมาสที่ 2/2556 การบริหารงานการพัฒนาธุรกิจและทรัพยากรบุคคลในไตรมาสที่ 3/2556 และการบริหารงานแผนกบัญชีการเงินและแผนกจัดซื้อในไตรมาสที่ 4/2556

ทั้งนี้รายงานผลการตรวจสอบภายในแต่ละครั้งที่ผ่านมาได้ผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท โดยบริษัทได้มีการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะตามรายงานผลการตรวจสอบและรายงานผลการติดตามการแก้ไขแล้วล่าสุดในแต่ละส่วนงานของ บริษัท ไชยธวิน จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 4/2554 ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2555

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
<p><u>การปรับเวลาการให้บริการด้านเทคนิคกับลูกค้า</u></p> <p>จากการสอบทานรายการ Complaint ของแผนก SI พบว่าลูกค้าราย บมจ. โตโยไทย กำหนดให้เข้าไปบริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เข้าในเวลาดำเนิน 9.00 น. ของวันถัดไป ซึ่งเมื่อพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขให้ลูกค้า มาปฏิบัติงานตอนเช้ารับทราบปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง และจัดเตรียมอะไหล่เพื่อไปเปลี่ยนให้ลูกค้า จะใช้เวลาพอสมควร และไปถึงสำนักงานของลูกค้าเวลาประมาณ 9.30 - 10.00 น. ทำให้ลูกค้าตำหนิเรื่องเวลาไปให้บริการช้ากว่าที่ลูกค้ากำหนด</p>	<p>เนื่องจากบริการให้เช่าอุปกรณ์ด้านเครื่อง PC เป็นสายธุรกิจหลักหนึ่งของบริษัท และลูกค้าราย บมจ. โตโยไทย มีการเช่าเครื่อง PC จำนวนประมาณ 500 เครื่อง ดังนั้น เมื่ออุปกรณ์ที่ให้เช่าขัดข้องซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของลูกค้า และเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนก SI ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการรวมทั้งคำนึงถึง SLA ด้วย จึงควรต้องรีบแก้ปัญหาเรื่องนี้เพื่อไม่ให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อลูกค้าและบุคคลภายนอกด้วย อาจพิจารณาดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการภายในฝ่ายให้มีประชุมศึกษาเรื่องร้องเรียนแก้ไขปัญหาของ 	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน โดยทางฝ่ายจะใช้ระบบสั่งงานผ่าน Service Center ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบถึงงานที่ต้องดำเนินการก่อนออกปฏิบัติงานล่วงหน้า และสามารถเตรียมล่วงหน้าสำหรับวันถัดไป (กรณี Next business day) ได้ ซึ่งระบบดังกล่าวจะสามารถดำเนินการได้ภายใน Q1 ของปี 2555</p> <p>ในส่วนกรณีบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทางฝ่าย จะทำการหารือเพื่อ</p>	<p>ฝ่ายบริการเทคนิคได้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยจัดให้มีพนักงานหมุนเวียนเข้าไปประจำที่สำนักงานของลูกค้าทุกวัน โดยไม่ต้องเข้าบริษัทและรับเรื่องการแจ้งปัญหาได้โดยตรงจากลูกค้า รวมทั้งเรื่องการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ตามแผนซ่อมบำรุงทำการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น และทำตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ไม่มีการ Compliant เรื่องการแก้ไขล่าช้าอีกแล้วในปัจจุบัน ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
	<p>ลูกค้า (MA, Warranty, เป็นต้น) ในช่วงเย็นของทุกวันที่ได้รับแจ้ง (กรณี Next business day) เพื่อการเตรียมการล่วงหน้า สำหรับวันถัดไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับเวลาทำงานของพนักงานที่ต้องเข้าให้บริการให้เหลื่อมก่อนเวลาปกติ เพื่อการเตรียมการในตอนเช้า - กรณีไม่เกี่ยวกับการเตรียมงานแต่เป็นเรื่องบุคคล ผู้จัดการควรแก้ปัญหาพร้อมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล 	แก้ไขร่วมกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	2556
<p>การจัดเก็บตลับหมึกเครื่องพิมพ์ของแผนก OS</p> <p>การจัดเก็บทรัพย์สินที่รับคืนจากลูกค้า เช่น เครื่องพิมพ์ที่ให้เช่าและตลับหมึกพบว่า เครื่องพิมพ์จัดเก็บในห้องที่มีกุญแจปิด ส่วนตลับหมึกที่รอตรวจสอบสภาพและนำกลับไปเติมหมึก Refill จะจัดเก็บไว้ด้านนอกของหน้าตัวอาคารที่มีระเบียงบ้านเป็นหลังคากันแดด ซึ่งมีสถานที่ค่อนข้างจำกัด และจะใช้วิธีนำผ้าไปมาปิดคลุมเพื่อกันแดดและฝน</p>	<p>แผนก OS ควรเสนอขอปรับปรุงพื้นที่การจัดเก็บตลับหมึกที่รอการเติมหมึก Refill ที่วางไว้นอกตัวอาคาร โดยใช้ผ้าไปปิดคลุม แต่ผ้าฝนตกก็ไม่สามารถรองรับได้ แผนก OS ควรพิจารณาดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เปรียบเทียบกระบวนการให้ Supplier นำกลับไปโดยเร็ว ลดปริมาณ Stock ที่สำนักงานให้ลดลงมากที่สุดในแต่ละวัน 2. ปรับปรุงการทำผนังปิดและทำโครงหลังคาเพิ่มเติมหรือจัดหาตู้ใส่ตลับหมึกที่ปิดล็อกได้ในกรณีที่ต้องมี Stock เป็นเวลานาน 	เห็นด้วยกับความ คิด เห็น ของ ผู้ตรวจสอบภายใน โดยทางฝ่ายจะจัดการประชุม เพื่อปรึกษาหารือกับทางฝ่ายจัดซื้อเพื่อหาแนวทางในการเร่งรัดกระบวนการเพื่อลดปริมาณ Stock คงค้างที่สำนักงานให้ลดลงมากที่สุดในแต่ละวัน ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2555 และจากการเร่งรัดกระบวนการที่คาดว่าจะดำเนินการ จะทำ	แผนก OS จะเร่งเคลียร์ตลับเก่าให้เร็วขึ้นและจะเก็บตลับเก่ามาเติมหมึกให้น้อยลงเพราะตลับเก่าที่ชำรุด กำจัดยากตามรายงานการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2555

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
		ให้ปริมาณตลับหมึกที่ค้างอยู่เหลือปริมาณที่น้อยลง และสามารถจัดเก็บภายในอาคารสำนักงานได้	
<p>มาตรฐานด้านความปลอดภัยทรัพย์สินของสำนักงานแผนก OS</p> <p>มาตรการด้านความปลอดภัยทรัพย์สินของสำนักงานแผนก OS จากการสังเกตการติดตั้ง Server ของแผนก OS เพื่อรองรับระบบ CCTV ที่เปิดใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง โดยตั้งอยู่บริเวณชั้นหนึ่งได้บันไดทางขึ้นชั้นสอง โดยชั้นหนึ่งจะจัดให้เป็นสำนักงานของแผนก OS จะมีเครื่องปรับอากาศจำนวน 1 เครื่องสำหรับสำนักงาน ซึ่งเปิดใช้ตามเวลาปฏิบัติงานปกติ</p>	<p>เนื่องจาก Server ของแผนก OS เปิดใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้มีความเสี่ยงในเรื่องโอกาสที่จะเกิดเพลิงไหม้จากการเปิดเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยไม่มีปิดพัก ดังนั้นเพื่อเป็นการจำกัดมูลค่าความเสียหายทรัพย์สินของบริษัทที่อาจเกิดขึ้น แผนก OS ควรดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ควรจัดให้มีการทำประกันภัยทรัพย์สินสำนักงานในส่วนเฉพาะของบริษัท และ - ควรมีการจัดซื้อถึงดับเพลิงเพิ่มเติมเพื่อเป็นมาตรการรองรับกรณีที่เกิดเพลิงไหม้ขึ้นได้ 	<p>เห็นด้วยกับความ คิด เห็น ของ ผู้ตรวจสอบภายใน จากที่กล่าวมาตัวอุปกรณ์ดังกล่าวสามารถทำงานได้ต่อเนื่อง ในสภาวะแวดล้อมปกติได้ แต่เพื่อเป็นการป้องกันเหตุอื่นที่อาจทำให้เกิดความเสียหายทาง ฝ่าย จะ เข้าดำเนินการจัดสภาวะแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงานของอุปกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น และจะทำการจัดหาถึงดับเพลิงตามคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายใน</p>	<p>แผนก OS อยู่ระหว่างกระบวนการจัดซื้อถึงดับเพลิง ตามรายงานการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2555</p>

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 1/2555 ลงวันที่ 2 เมษายน 2555

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
<p>แผนกทรัพยากรบุคคล</p> <p>จากการตรวจสอบแบบฟอร์มสัญญาเช่าซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสวัสดิการพนักงาน พบว่า</p>	<p>ควรจะเป็นสัญญาให้ทุนเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อเป็นสวัสดิการ</p>	<p>เห็น ด้วย กับ ผู้ตรวจสอบภายใน กำหนดแผนการแก้ไข</p>	<p>จากการตรวจสอบแบบฟอร์มสัญญาเช่าซื้อคอมพิวเตอร์เพื่อเป็น</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
<p>ไม่มีการหักเงินคืนบริษัทเป็นงวดๆ และกรรมสิทธิ์ของเครื่องเป็นของพนักงานที่ใช้สิทธิ์ การระบุสัญญาเช่าซื้อ จึงไม่ตรงกับสัญญาที่ใช้</p>	<p>พนักงานมากกว่า ดังนั้นแผนกทรัพยากรบุคคล ควรเปลี่ยนชื่อจากสัญญาเช่าซื้อเป็นสัญญาให้ทุนเพื่อซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กแทน โดยรายละเอียดเนื้อหาต่างๆ ของสัญญายังคงเดิมไว้ไม่ต้องเปลี่ยนแปลง</p>	<p>โดยเริ่มใช้ในเดือนเมษายน 2555</p>	<p>สวัสดิการพนักงานพบว่า ได้ปรับปรุงแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้วตามรายงานการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2555</p>
<p><u>แผนกบัญชี</u> ประกาศของ ปปช. เรื่องการยื่นแบบรายรับ - รายจ่าย กรณีที่เป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ</p>	<p>แผนกบัญชีกรณีศึกษาแบบรายการของ ปปช. ที่ยื่นแบบฯ ประจำปี ควรมีการกำหนดรหัสโครงการทั้งรายรับ-รายจ่ายที่เกี่ยวข้องของโครงการนั้นๆ อาจปรึกษากับแผนก IT เพื่อให้ดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากโปรแกรมบัญชีของบริษัทออกมาให้อยู่ในรูปแบบยื่นรายงานที่ ปปช. กำหนด เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน</p>	<p>เห็นด้วยกับ ผู้ตรวจสอบภายใน โดยในขณะนี้ทางแผนกบัญชีได้มีการเริ่มเก็บต้นทุนในแต่ละโครงการลงในโปรแกรมที่ทาง ฝ่าย IT เป็นผู้สร้างอยู่แล้ว จึงทำให้สามารถลงรายรับรายจ่ายที่เกี่ยวข้องของโครงการนั้นๆ ได้ทันที</p>	<p>จากการติดตามสอบทาน แผนกบัญชีได้มีการเริ่มเก็บต้นทุนในแต่ละโครงการลงในโปรแกรมที่ทางแผนก IT เป็นผู้สร้างอยู่แล้ว ตามรายงานการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2555</p>
<p><u>แผนก IT</u> จากการประเมินตามแบบของ ICQ และสอบถามวิธีการปฏิบัติงานของแผนก IT พบว่าเมื่อแผนก IT ได้สำรองข้อมูล (back up) ประจำสัปดาห์แล้วก็จัดเก็บสื่อบันทึกข้อมูล เช่น ฮาร์ดดิสก์ข้อมูลจัดเก็บไว้ในห้อง Server</p>	<p>แผนก IT ไม่ควรนำดิสก์สื่อบันทึกข้อมูลไว้รวมในห้อง Server เพราะถ้าเกิดเพลิงไหม้ จะมีความเสี่ยงที่ข้อมูลจะสูญหายเหมือนกัน ดังนั้นควรหาสถานที่แยกเก็บออกจากกัน หรือจัดเก็บห้องมั่นคงของธนาคาร หรือสถานที่เหมาะสมอื่นๆ ที่บริษัทเห็นสมควร เพื่อเป็นการลดโอกาสความเสี่ยงการ</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของ ผู้ตรวจสอบภายใน</p>	<p>ด้านการสำรองข้อมูล ปัจจุบันมีการทำสำรองเป็นรายสัปดาห์และเก็บรักษาแยกต่างหากอีกอาคาร ตามสรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 2/2556 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2556 บริษัทได้อนุมัติแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
	สูญหายของข้อมูลที่สำคัญ ข้อมูลไว้ (back up) ในกรณีเพลิงไหม้ จากการเก็บสื่อบันทึกข้อมูลไว้ในสถานที่เดียวกัน		ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan) ตามรายงานการประชุมกรรมการบริหารครั้งที่ 10/2556 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2556 ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2557
<p>แผนกจัดซื้อ</p> <p>จากการประเมินตามแบบของ ICQ และสอบทานสัญญาเช่าทรัพย์สินของลูกค้าพบว่า ในสัญญาเช่าของโรงพยาบาล กรุงเทพ ในข้อ 8 ระบุว่า "กรณีความเสียหายใด ๆ ที่เกิดจากอุบัติเหตุ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุสุดวิสัยอื่นๆ อันจะโทษฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมิได้ คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายไม่ต้องรับผิดชอบซึ่งกันและกันตามข้อตกลงในสัญญานี้"</p> <p>ในสัญญาเช่าของ บมจ. โตโยไทยฯ ในข้อ 9 "ผู้เช่าไม่ต้องรับผิดชอบต่อการสูญหายใดๆ ที่เกิดขึ้นแก่คอมพิวเตอร์ อันไม่ใช่ความผิดของผู้เช่า ตลอดระยะเวลาที่คอมพิวเตอร์อยู่ในความครอบครองของผู้เช่า ในกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์เกิดสูญหาย ปราศจากการครอบครอง ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดผู้เช่าต้องแจ้งให้ผู้ให้เช่าทราบทันที และผู้เช่ายินดีชดใช้ค่าเสียหายเป็น</p>	<p>ในเบื้องต้น แผนกจัดซื้อควรจัดให้มีการทำประกันภัยทรัพย์สินให้เช่า โดยเฉพาะรายที่มีทรัพย์สินให้เช่าอยู่ที่ลูกค้ามีมูลค่าสูง เช่น ในเครือโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยเฉพาะสาขาที่ทรัพย์สินให้เช่ามีมูลค่าเกิน 1 ล้านบาทขึ้นไป และ บมจ.โตโยไทยฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p>1. ในการประกันภัยทรัพย์สินให้เช่า อย่างน้อยควรมีการประกันภัยเพลิงไหม้ทรัพย์สิน หรือภัยธรรมชาติอื่นๆ เนื่องจากในสัญญาเช่าได้ยกเว้นความรับผิดชอบในส่วนนี้ของลูกค้าไว้ ส่วนกรณีประกันภัยทรัพย์สินสูญหายในสัญญาเช่าได้ระบุความรับผิดชอบของลูกค้าให้ครอบคลุมบางส่วนไว้แล้ว และโอกาสที่ทรัพย์สินให้เช่าจะสูญหาย</p>	<p>ไม่เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน โดยแบ่งเป็น 2 กรณี คือ</p> <p>1. PC ทางลูกค้าไม่ยินยอมให้เข้าไปตรวจเช็คและที่ผ่านมาก็ยังไม่มีปัญหารวมถึงทางเราสามารถรับผลกระทบนั้นได้</p> <p>2. Printer ทางลูกค้ามีหลายแห่ง แต่ละแห่งก็มีการวาง Printer กระจายกันไปหลายที่รวมถึงในจำนวนทั้งหมดที่แจ้งมาในปีนี้จะหมดสัญญา 1 สัญญา มีจำนวนประมาณ 700 กว่าเครื่อง ซึ่งคาดว่าจะไม่ต่อสัญญาจึงทำให้มูลค่าลดลงมา โดยเราจะนำข้อเสนอไปพิจารณา</p>	<p>ในเรื่องการประกันภัยทรัพย์สินให้เช่า บริษัทได้มีการสอบราคาค่าเบี้ยประกันภัยทรัพย์สินให้เช่าของลูกค้ากับบริษัท เมืองไทยประกันภัย ตามใบเสนอราคาเลขที่ สค.วศ. 0735/53 ลงวันที่ 2 กันยายน 2553 มูลค่าทรัพย์สินที่เอาประกันภัยจำนวน 8 ล้านบาท ทั้งนี้ทางบริษัทแจ้งให้ทราบว่าตัวแทนบริษัทประกันภัยขอเข้าประเมินทรัพย์สินในที่ตั้งของทรัพย์สินให้เช่า ซึ่งบริษัทได้สอบถามความเห็นไปยังบริษัทลูกค้าที่เช่าทรัพย์สินเพื่อขอให้ไปดำเนินการดังกล่าว และบริษัทลูกค้าแจ้งกลับมาว่าไม่สะดวกในการอนุญาต</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
<p>จำนวนลิบเท้าของค่าเช่าต่อเดือนของเครื่องที่เช่าที่ระบุในใบเสนอราคาการเช่าของเครื่องดังกล่าว ยกเว้นในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นสามารถขอให้ทั้งสองฝ่ายมาพิจารณาพร้อมกันเพื่อหาข้อตกลงที่เหมาะสมยอมรับได้ทั้งสองฝ่ายเป็นกรณีๆ ไป" และตามการประเมินความเสี่ยงของผู้ตรวจสอบภายใน ในปี 2553 ได้เคยให้ข้อเสนอแนะกับบริษัทในการจัดทำประกันภัยทรัพย์สินให้เช่า แต่เมื่อแผนกจัดซื้อได้ติดต่อบริษัทประกันภัย ได้รับแจ้งว่าต้องมีการตรวจสอบทรัพย์สินที่ทำประกันภัย และต้องไปตรวจสอบในบริเวณสถานที่ตั้งทรัพย์สินของบริษัทลูกค้า ซึ่งบริษัทคาดว่า อาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจ และอาจไม่ให้ความร่วมมือ ก็เป็นได้ โดยเฉพาะลูกค้าประจำที่ใช้บริการอย่างยาวนาน เช่น บมจ. ไทโยไทยฯ ดังนั้น ในปัจจุบันจึงยังไม่ได้ทำประกันภัยทรัพย์สินให้เช่า ทำประกันภัยเฉพาะอาคาร และทรัพย์สินสำนักงานของบริษัท เท่านั้น</p>	<p>จากการพิจารณาทั้งหมด เป็น ไป ค่ อ น ข้าง ยาก เนื่องจากเป็นทรัพย์สินชิ้นค่อนข้างใหญ่ และในการนำไปขายต่อก็ต้องเป็นร้านที่จำหน่ายอุปกรณ์ IT เป็นส่วนใหญ่เท่านั้น</p> <p>2. ในการคัดเลือกบริษัทประกันภัย ควรซื้อประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่ลูกค้าใช้บริการอยู่แล้วในแต่ละราย เพื่อที่บริษัทประกันภัยจะได้รับทำประกันภัยได้สะดวกยิ่งขึ้น เพราะในด้านของบริษัทประกันภัยเองจะมีความเสี่ยงเท่าเดิม แต่เพิ่มเพียงวงเงินที่รับประกันภัยทรัพย์สินเพิ่มขึ้น</p>	<p>สำหรับงานใหม่โดยจะเสนอกับลูกค้าก่อนจะเห็นตัวว่า ถ้าจะมีการทำประกันจะได้หรือไม่</p>	<p>ให้เข้าพื้นที่บริษัท ดังนั้นบริษัทจึงยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำประกันภัยทรัพย์สินให้เช่า ตามสรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 4/ 2555 ครั้งที่ 1 ลงวันที่ 11 มกราคม 2556</p>

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 2/2555 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2555

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
ฝ่ายขาย จากการสอบทานแบบฟอร์มพิจารณาคุณสมบัติลูกค้ารายใหม่และขออนุมัติการให้เครดิตของลูกค้า พบว่ามีรายละเอียดการขออนุมัติและการพิจารณาเครดิตของลูกค้า แต่ไม่มีการระบุชื่อลูกค้าในแบบฟอร์มพิจารณาฯ แต่จะเย็บรวมกับเอกสารประกอบการพิจารณาของลูกค้าไว้ กรณีจะทราบว่าเป็นการพิจารณาลูกค้ารายใดต้องดูจากเอกสารประกอบของลูกค้าเป็นหลัก	ฝ่ายขาย ควรปรับปรุงแบบฟอร์มพิจารณาคุณสมบัติลูกค้ารายใหม่และขออนุมัติการให้เครดิตของลูกค้า โดยเพิ่มการระบุรายชื่อและเลขที่ของลูกค้าเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บและสืบค้นเอกสารแบบฟอร์มพิจารณาฯ ของลูกค้าได้สะดวกยิ่งขึ้น	เห็นด้วยกับผู้ตรวจสอบภายใน และจะกำหนดแก้ไขในวันที่ 22-24 พฤษภาคม 2555	ฝ่ายขายได้ปรับปรุงแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว ตามรายงานการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555
แผนกบัญชี จากการสอบทานรายงานลูกหนี้การค้า สิ้นเดือนมีนาคม 2555 ในการแสดงยอดหนี้ค้างและระยะเวลาเกินกำหนดชำระ (overdue) ซึ่งเป็นรายงานที่ฝ่ายการเงินร้องขอ พบว่าบางรายการมีการคำนวณจำนวนวันที่เกินกำหนดไม่ถูกต้อง ด้วยการบวกจำนวนเดือนและจำนวนวันที่เกินกำหนด จากการสอบถามวิธีการทำงาน พบว่า ต้องนำข้อมูลจากโปรแกรมบ้านเชียงมาคำนวณเพิ่มเติมใน Excel file ดังนั้นทำให้อาจเกิดข้อผิดพลาดได้	เพื่อให้การออกรายงานตามคำขอที่ใช้เป็นประจำมีความถูกต้องเสมอ ทางแผนกบัญชีอาจสร้างรายงานโดย 1. กรณีดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลและสร้างรายงานบน Excel ควรใช้การตั้งค่าสูตรคำนวณและหลีกเลี่ยงการคำนวณด้วยมือ 2. ร้องขอให้แผนก IT เขียนรายงานจากการดึงข้อมูลโดยตรงและคำนวณด้วยโปรแกรม	เห็นด้วยกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยทางแผนกบัญชีจะทำการดึงข้อมูลจากโปรแกรมบ้านเชียงและทำการสร้างรายงานบน Excel โดยใช้สูตรคำนวณในการตั้งค่าซึ่งในสิ้นเดือนเมษายน 2555 ทางแผนกได้เริ่มปฏิบัติแล้ว	แผนกบัญชีปรับปรุงวิธีการทำรายงานโดยดึงข้อมูลจากโปรแกรมบ้านเชียงและทำการสร้างรายงานโดยใช้สูตรบนโปรแกรม Excel ในการคำนวณ ตามรายงานการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 3/ 2555 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2555

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
แผนกการเงินและจัดซื้อ จากการสอบทานรายการจ่ายเงินให้	แผนกการเงินและจัดซื้อ	เห็นด้วยกับผู้ตรวจสอบ	ในเดือนตุลาคม

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
ผู้ขายสินค้าของบริษัทฯ ช่วงเดือนมกราคม - กันยายน 2555 พบว่า ในรายการบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของบริษัทฯ หลังหักรายการจ่ายต่างๆ และมียอดเงินคงเหลือในบัญชีฝากออมทรัพย์ของบริษัทฯ ณ สิ้นเดือน มีจำนวนเงินคงเหลือระหว่าง 10 - 48 ล้านบาท	ควรมีการเก็บข้อมูลการจ่ายเงินรายเดือนย้อนหลังของบริษัทฯ ใช้ในการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินประจำวัน/ประจำสัปดาห์ และประจำเดือน เพื่อหายอดการจ่ายเงินรวมเฉลี่ยประจำเดือนว่ามียอดสูงสุดเป็นจำนวนเท่าใด และบวกค่าประมาณรายจ่ายตามบริษัทฯ คาดว่ามีรายจ่ายพิเศษที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น เผื่ออีกประมาณ 20-30% ของยอดฯ ดังกล่าว โดยเงินฝากส่วนที่เหลือจากการหักรายการจ่ายทั้งหมดแล้ว ควรนำไปฝากไว้ในบัญชีอื่นที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าบัญชีออมทรัพย์ เช่น K-MONEY หรือบัญชีเงินฝากประจำ เป็นต้น ให้เหมาะสมกับการใช้จ่ายเงินของบริษัทฯ เพื่อบริษัทฯ จะได้มีดอกเบี้ยรับที่มากขึ้น	ภายใน แต่ปัจจุบันเริ่มมีการเก็บข้อมูลย้อนหลังอยู่แล้ว และได้นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารทุกครั้งที่ในเรื่อง Cash in Cash out เพราะทางแผนกการเงินและจัดซื้อต้องการเก็บสถิติที่ต้องนำไปวางนโยบายในเรื่องเงินสดคงเหลือเพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป	2555 แผนกการเงินและจัดซื้อ มีการโอนจากเงินฝากออมทรัพย์ปกติมาไว้ที่บัญชีเงินฝาก K-Money เพิ่มขึ้นอีกประมาณ 10 ล้านบาท จากเดิม 11 ล้านบาท รวมเป็น 21 ล้านบาท ตามรายงานการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2556

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 4/ 2555 ครั้งที่ 1 ลงวันที่ 11 มกราคม 2556

ขอบเขตและเรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ
การบริหารงานแผนกบัญชี แผนกการเงินและจัดซื้อ 1. จากการติดตามผลการแก้ไขตามรายงานข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี (ML) ข้อมูลปี 2555 ถึงวันที่ 20 ธันวาคม 2555 มีรายละเอียดดังนี้ 1.1 เอกสารสัญญารายการค่าที่ปรึกษา การจ้างช่วง (Sub Contract) คำนายหน้าให้กับบุคคลภายนอก และการจ่ายค่าจ้างทำการตลาด ในปี 2555 ของบริษัทฯ	1.1 จากการสุ่มสอบทานรายการจ้างที่ปรึกษาจำนวน 2 รายการ, การจ้างช่วง (Sub Contract) จำนวน 10 รายการ, การจ่ายค่านายหน้าให้บุคคลภายนอกจำนวน 13 รายการ และการจ่ายค่าจ้างทำการตลาดร่วมจำนวน 1 รายการ มีเอกสารสัญญาจ้างประกอบรายการแล้ว

ขอบเขตและเรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจสอบ
1.2 เอกสารการบันทึบบัญชีรายการค่าที่ปรึกษา การจ้างช่วง (Sub Contract) ค่านายหน้าที่ย้ายให้กับบุคคลภายนอก และการจ่ายค่าจ้างทำการตลาด ในปี 2555 ของบริษัท	1.2 จากการสอบทานเอกสารการบันทึบบัญชี เดือน กันยายน - พฤศจิกายน 2555 พบว่า แผนกบัญชีมีการแบ่งแยกหน้าที่การบันทึบบัญชี โดยสอบทานเอกสาร Bank Voucher, ใบสำคัญทั่วไป และเอกสารการบันทึบบัญชีอื่นๆ มีการลงนามของผู้จัดทำ, ผู้ตรวจสอบ และผู้อนุมัติ แล้ว

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 4/ 2555 ครั้งที่ 2 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลสอบทาน
<p>งานบริหารงานฝ่ายขาย เรื่องการจ่ายค่านายหน้า, ค่าที่ปรึกษา และค่าทำการตลาดรวม</p> <p>1. เรื่องการจ่ายค่านายหน้า, ค่าที่ปรึกษา</p> <p>จากการสอบทานรายการจ่ายค่านายหน้า, ค่าที่ปรึกษาของบริษัท ที่เป็นบุคคลธรรมดา พบว่ามีเอกสารประกอบการจ่ายเงินเป็นสำเนาบัตรประชาชน, สัญญาการเป็นนายหน้า และค่าที่ปรึกษา โดยจ่ายเป็นเช็คระบุชื่อ หรือโอนเงินเข้าบัญชีของผู้รับค่านายหน้า แต่ไม่มีรายละเอียดด้านข้อมูลทั่วไปของผู้รับ เช่น อีเมล, เบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อ, สถานที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งบริษัทได้ติดต่อนายหน้ารายใหญ่ 2 อันดับแรก จากจำนวนนายหน้าทั้งหมด 12 ราย ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.94 ของยอดค่านายหน้าของปี 2555 มาให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ตรวจสอบภายในส่วนสำหรับนายหน้ารายอื่นๆ บริษัทไม่สามารถติดต่อได้เนื่องจากพนักงานฝ่ายขาย(AE) ที่ดูแลการประมูลงานนั้นๆ ลาออกแล้ว และไม่มีใครทราบเบอร์ติดต่อกับนายหน้าดังกล่าว</p>	<p>ฝ่ายขายควรมีการจัดทำทะเบียนของผู้รับเป็นนายหน้า, ที่ปรึกษาของบริษัท ในลักษณะเดียวกับการจัดทำทะเบียนผู้ขายของแผนกการเงินและจัดซื้อ โดยให้ผู้ที่จะรับงานต้องทำใบประวัติและลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูลและเอกสาร และต้องมีข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ เช่น อีเมล, เบอร์โทรศัพท์, สถานที่ทำงาน เป็นต้น เพื่อจะได้เป็นประวัติของนายหน้า หรือที่ปรึกษาของบริษัท จะใช้ติดต่อกันเพิ่มเติม และสามารถติดต่อได้โดยพนักงานอื่นๆ โดยไม่ไปผูกติดกับพนักงานรายใดรายหนึ่ง โดยจัดให้มีผู้ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และมีอนุมัติรายการ เป็นต้น</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีบุคคลธรรมดา จะจัดทำทะเบียนคุมงานที่มีค่านายหน้า จะเพิ่มอีเมล เบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อเข้าไปในสัญญา หรือ บันทึกข้อตกลง โดยจะให้ Admin Sale เป็นผู้รับผิดชอบ และเริ่มต้นตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2556 เป็นต้นไป</p> <p>กรณีรายที่ปรึกษา จะทำการเพิ่มประวัติ, ความเชี่ยวชาญ, ประสบการณ์ หรือประวัติการทำงานของบุคคลเข้าไปในสัญญา หรือบันทึกข้อตกลง โดยจะให้ Admin Sale เป็นผู้รับผิดชอบ และเริ่มต้นตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2556 เป็นต้นไป</p>	<p>ฝ่ายขายได้มีการจัดทำทะเบียนของผู้ที่รับเป็นนายหน้า, ที่ปรึกษาของบริษัท และมีเก็บข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อ เช่น อีเมล, เบอร์โทรศัพท์ เพิ่มเติมแล้ว ตามรายการติดตามผลสอบทานเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2556</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผล สอบทาน
	กรณีเป็นนิติบุคคล ควรทำประวัติบริษัท และขอเอกสารหนังสือรับรองของบริษัทหน้า/ที่ปรึกษาพร้อมประทับตราบริษัทเพิ่มเติม กรณีรายชื่อที่ปรึกษา ควรมีการเพิ่มเรื่อง Profile, ความเชี่ยวชาญ, ประสบการณ์ หรือ ประวัติทำงานของบุคคล เพิ่มเติม	กรณีที่เป็นรายนิติบุคคล จะทำการเพิ่มประวัติและเอกสารหนังสือรับรองของบริษัทหน้า/ที่ปรึกษาพร้อมทั้งประทับตราบริษัทเข้าไปในสัญญาหรือบันทึกข้อตกลง โดยจะให้ Admin Sale เป็นผู้รับผิดชอบ และเริ่มต้นตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2556 เป็นต้นไป ไม่เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีบุคคลธรรมดา กรณีที่ต้องทำประวัติและลงลายชื่อรับรองโดยวิธีปฏิบัติแล้ว บริษัทมีสัญญา หรือ บันทึกข้อตกลงค่านายหน้า ซึ่งต้องแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและลงลายมือชื่อในสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงอยู่แล้ว	

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 1/ 2556 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2556

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผล ตรวจสอบ
การบริหารงานขาย 1. เรื่องการอนุมัติให้ส่วนลดในกรณีการประกวดราคาหน่วยงานราชการ จากการสอบทานรายการประกวดราคาโครงการปรับปรุงโครงข่าย	บริษัท ควรออกระเบียบวิธีปฏิบัติงานในการเข้าประกวดราคาของหน่วยงานราชการ	เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน โดยจะเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่	บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลตรวจสอบ
<p>ความเร็วสูง เพื่อกิจการด้านอุตุนิยมวิทยา กรมอุตุนิยมวิทยา กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สัญญาเลขที่ สข. 131/2553 ลงวันที่ 30 กันยายน 2553 (BU/53) มูลค่าตามสัญญา จำนวน 20,380,000.00 บาท พบว่า การประกวดราคาดังกล่าวมีส่วนลดค่อนข้างมาก</p> <p>จากการสอบถามผู้บริหารของบริษัทเพิ่มเติม ทราบว่าในการประกวดราคาดังกล่าว เจ้าของผลิตภัณฑ์รายหนึ่งที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการประกวดราคาฯ ได้ร้องขอส่งตัวแทนฯ เข้าร่วมการประกวดราคาฯ โดยตรงโดยมีข้อเสนอให้ส่วนลดเพิ่มเติมเฉพาะครั้งนี้เป็นกรณีพิเศษ ซึ่งไม่เกี่ยวกับราคาสุดท้ายที่บริษัทเสนอ แต่ขอเก็บราคาส่วนลดไว้เป็นความลับ ไม่แจ้งให้บริษัทฯ ทราบล่วงหน้า โดยจะแจ้งส่วนลดให้ทราบในขั้นตอนการบันทึกการส่งราคาประกวดในครั้งสุดท้ายเท่านั้น ผู้บริหารจึงพิจารณาอนุมัติราคาประกวดฯ ให้พนักงานขายที่รับมอบอำนาจ มีเพียงแค่ราคาเดียวเท่านั้น ส่วนราคาที่ตัวแทนลดให้เป็นพิเศษนั้น ให้พนักงานขายประสานกับตัวแทนลดราคาลงจากราคาสุดท้ายที่บริษัทเสนอแล้วทำการบันทึกราคาฯ ซึ่งในการประกวดราคาครั้งนั้น ในการบันทึกการส่งราคาสุดท้าย เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกตัวเลขการส่งข้อมูลราคา จากราคาที่ผู้บริหารอนุมัติไว้ใน Cost Sheet ของบริษัท จำนวน 25,380,000.00 บาท แต่จากการ</p>	<p>เพิ่มเติมในเรื่องพนักงานขายที่เข้าร่วมการประกวดราคาของหน่วยงานราชการที่ใช้วิธีการประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้</p> <p>1) กรณีปกติ ควรกำหนดให้มีเพียงพนักงานบริษัท หรือผู้ได้รับมอบหมายจากบริษัทเท่านั้น และมีพนักงานที่ไปอย่างน้อย 2 คน โดยกำหนดให้มีขั้นตอนการสอบทานการบันทึกราคาฯ คือให้คนแรกเป็นผู้บันทึกตัวเลขราคา และให้คนที่สองทำหน้าที่สอบทานความถูกต้องของตัวเลขที่บันทึกก่อนส่งว่าถูกต้องตามราคาที่ผู้บริหารอนุมัติไว้หรือไม่</p> <p>2) กรณีมีบุคคลอื่นที่ไม่ใช่พนักงานบริษัทฯ ขอไปร่วมการประกวดราคาฯ และผู้บริหารไม่ได้ อนุมัติ ราคา ส่วนลดในการประกวดราคาว่า ราคาสุดท้ายเป็นจำนวนเท่าใดนั้น ควรกำหนดให้มีพนักงานระดับผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณาวงเงินส่วนลดตาม</p>	<p>1 มิถุนายน 2556 เป็นต้นไป</p>	<p>สำหรับหน่วยราชการของฝ่ายขายเพิ่มเติมลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2556 ให้ฝ่ายขายปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวแล้ว ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2556</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลตรวจสอบ
<p>ประสานงานของพนักงานขายกับตัวแทนฯ ปรากฏว่าในการบันทึกส่งราคาฯ บันทึกเป็น 20,380,000.00 บาท</p> <p>จากการสันนิษฐานของฝ่ายบริหารทราบว่าอาจเกิดจากการคำนวณราคาส่วนลดผิดของพนักงานขาย จากส่วนลดของตัวแทนฯ จำนวน 5 แสนบาทเป็น 5 ล้านบาทในเครื่องคิดเลขก่อนบันทึกจริง ซึ่งพนักงานขายที่ได้รับมอบอำนาจให้ไปดำเนินการ ก็แสดงความรับผิดชอบต่อการผิดพลาดดังกล่าว โดยขอลาออกจากการเป็นพนักงาน โดยไม่ได้ระบุรายละเอียดที่แน่ชัดของสาเหตุที่ผิดพลาดสำหรับกรณีดังกล่าว</p> <p>ซึ่งถ้าเป็นกรณีปกติทั่วไปพนักงานขายเมื่อได้รับราคาอนุมัติต่ำสุดจากผู้บริหารแล้ว ก็จะบันทึกราคาสุดท้ายตามที่ผู้บริหารได้อนุมัติไว้เท่านั้น ซึ่งที่ผ่านมายังไม่เคยมีข้อผิดพลาดเหมือนกรณีข้างต้นแต่อย่างใด</p>	<p>ระเบียบของบริษัทฯ เช่น พนักงานระดับผู้อำนวยการฝ่ายขายขึ้นไป เข้าร่วมการประกวดราคาด้วย เพื่อพิจารณาอนุมัติส่วนลดของการประกวดราคาในขั้นตอนสุดท้าย</p>		
<p>2. เรื่องการจัดเก็บใบ Cost Sheet ในการประกวดราคา</p> <p>จากการสอบถามรายการประกวดราคาของบริษัท ในปี 2554-2555 พบว่า ในรายการที่บริษัทไม่ชนะการประกวดราคาโดยส่วนใหญ่จะไม่มีใบ Cost Sheet จัดเก็บไว้ในแฟ้มการประกวดราคา จากการสอบถามเพิ่มเติม ทราบว่าการประกวดราคาของหน่วยงาน ในบางกรณีบริษัทซื้อซองประกวดราคา และยื่นเรื่อง</p>	<p>ฝ่ายขายควรปฏิบัติตามระเบียบการทำงานของบริษัทฯ ในเรื่องการจัดเก็บใบ Cost Sheet ที่บริษัทฯ เข้าประกวดราคาของทุกรายการในแฟ้มตามรายชื่อโครงการให้ครบถ้วน</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และได้กำหนดให้จัดทำและจัดเก็บ Cost Sheet ทุกกรณี ทั้งโครงการที่แพ้และชนะ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2556</p>	<p>ในการจัดเก็บใบ Cost Sheet ที่ไม่ครบถ้วน AE/BU1 แจ้งให้ทราบว่าในระบบสามารถจัดทำ Cost Sheet ออกมาได้เลย โดยไม่ต้องทำจาก Excel แล้วนำข้อมูลมาใส่ในระบบอีก จึงทำ</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลตรวจสอบ
<p>คุณสมบัตินักเทคนิคไปก่อนที่จะติดต่อผู้ขายผลิตภัณฑ์ และไม่สามารถต่อรองราคากับผู้ขายผลิตภัณฑ์ เพื่อได้ราคาที่แข่งขันได้ เช่น กรณีผู้ขายผลิตภัณฑ์ได้ตกลงเป็นพันธมิตรกับผู้เข้าประกวดราคารายอื่นแล้ว ซึ่งตามปกติผู้ขายผลิตภัณฑ์ก็จะไม่ให้ราคากับรายอื่น ๆ อีก จึงทำให้ไม่สามารถทำราคาต้นทุนที่แข่งขันราคาได้ ซึ่งบริษัท พิจารณาแล้วว่าไม่สามารถชนะการประกวดราคา แต่ต้องส่งราคาเข้าร่วมการประกวดฯ</p> <p>เนื่องจากในการประกวดราคาของหน่วยราชการมีเงื่อนไขว่า หลังจากซื้อของฯ และผ่านการพิจารณาคุณสมบัติทางเทคนิคแล้ว จะไม่สามารถขอลอนตัวจากการประกวดราคาในครั้งนั้นได้ ถ้าลอนตัวจะถูกขึ้นบัญชีดำ ซึ่งหลังจากจบการประกวดราคาฯ พนักงานขายที่รับผิดชอบ ไม่ได้ติดตามใบ Cost Sheet มาจัดเก็บไว้ในแฟ้มรายการประกวดให้ครบถ้วน</p>			<p>หนังสือบันทึกข้อความให้พนักงานขายทุกทีมทราบขั้นตอนปฏิบัติงานดังกล่าว ให้เริ่มใช้งานการบันทึก Cost Sheet ในระบบตั้งแต่วันที่ 8 กรกฎาคม 2556 โดยไม่ต้องพิมพ์ Cost Sheet ออกมาจัดเก็บ ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2556</p>
<p>3. เรื่องการเปรียบเทียบยอดขายเทียบเป้าหมายไตรมาส 1/2556</p> <p>จากการสอบทานการเปรียบเทียบยอดขายเทียบกับเป้าหมายประจำไตรมาสที่ 1/2556ซึ่งกำหนดไว้ที่ทีมละ 43.75 ล้านบาท พบว่า ยอดขายสะสมของทีมขายBU1 และทีมขาย BU2 อยู่ที่ประมาณ 8.2ล้านบาทและ 12.4 ล้านบาท ตามลำดับ โดยทีม BU2 ยังขาดบุคลากรในทีมถึง4ตำแหน่ง ซึ่งมีโอกาสที่ยอดขายจะไม่สามารถเป็นไปตามเป้าหมายประจำปีที่กำหนดไว้ได้</p>	<ol style="list-style-type: none"> ฝ่ายขายควรวางแผนเพิ่มโอกาสในการขายให้มากขึ้นกว่าปกติเพื่อชดเชยเป้าหมายที่เคยกำหนดไว้ของตำแหน่งที่ขาดบุคลากรดังกล่าว เช่น ในอุตสาหกรรมที่บริษัทยังไม่มีฐานลูกค้า เป็นต้น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายขาย อาจทำการ 	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน โดยจะให้พนักงานขายขยายฐานลูกค้าในอุตสาหกรรมอื่นๆ โดยเริ่มแผนดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2556 และจะให้แผนกบุคคลเร่งสรรหา</p>	<p>ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2556</p> <p>1. ฝ่ายขายมีแผนการเพิ่มจำนวนลูกค้าเป้าหมายในกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ ให้มากขึ้นจากเดิม โดยจะมีฐานลูกค้าเพิ่มอีกจำนวน 38 ราย เพื่อ</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลตรวจสอบ
	พิจารณาและวิเคราะห์กรณีการเข้าออกในตำแหน่งของพนักงานขาย ถึงสาเหตุที่อาจทำให้มีการออกในส่วน front-office นี้ เช่นบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ในตัวผลิตภัณฑ์หรือธุรกิจของบริษัท หรือการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงตั้งแต่กระบวนการสรรหาจนการปฏิบัติงาน	บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการขาย และมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์จัดอบรมให้เข้าใจผลิตภัณฑ์และวิธีการขายอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2556	เพิ่มโอกาสในการขายให้มากขึ้น 2. เรื่องพนักงานขายที่ยังไม่เต็มอัตราของฝ่ายขายอยู่ระหว่างดำเนินการให้แผนกบุคคลเร่งสรรหาบุคคลากรที่มีประสิทธิภาพในการขายเพิ่มเติม

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 2/2556 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2556

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามการตรวจสอบ
<u>แผนกติดตั้งระบบ (IM)</u> 1. เรื่องการรายงานการปฏิบัติงานของแผนกติดตั้งระบบ (IM) ประจำเดือน ปัจจุบันการรายงานฯ ในที่ประชุมจะรายงานเฉพาะสถิติของงานที่สำเร็จและที่ยังทำอยู่ ในแต่ละเดือนเท่านั้น ซึ่งยังขาดการประเมินในแง่ประสิทธิภาพของการจัดการให้เป็นที่ไปตามแผน	แผนกติดตั้งระบบ(IM) ควรเพิ่มรายงานในข้อมูลเปรียบเทียบความล่าช้าของงาน เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการปรับปรุงการควบคุมงานให้เป็นที่ไปตามแผนที่กำหนดและวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของความล่าช้า และมุ่งเน้นลดจำนวนความล่าช้าลงในอนาคต	เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน โดยทางแผนกติดตั้งระบบ(IM) จะนำระบบ CRM ที่ทางฝ่ายขายใช้งานอยู่ในปัจจุบันมาใช้งานเพื่อควบคุมการดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงาน และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาจัดทำรายงานที่มีรายละเอียดตามผู้ที่ตรวจสอบภายในแนะนำ วันที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้น : วันที่ 15 สิงหาคม 2556	ด้านแผนก IM ได้มีการนำโปรแกรม CRM มาใช้งานแล้ว ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามการตรวจสอบ
<p>แผนกสารสนเทศ (IT)</p> <p>2. เรื่องการจัดการด้านป้องกันภัยคุกคามและความเสียหายของระบบสารสนเทศ</p> <p>จากการสังเกตการณ์ห้อง Server และสอบถามวิธีการบริหารจัดการด้านป้องกันภัยคุกคามและความเสียหายของระบบสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการสำรองข้อมูลปัจจุบันมีการสำรองเป็นรายสัปดาห์และเก็บรักษาแยกต่างหากอีกอาคาร - ด้านการตรวจเช็คการทำงานของอุปกรณ์ภายในห้อง Server มีการปฏิบัติแต่ไม่ได้มีลงบันทึก ทั้ง อุปกรณ์สำรองไฟฟ้า(UPS), การสำรองข้อมูล(Back up process) และอุณหภูมิภายในห้อง เป็นต้น - การจัดการด้าน Networking cabling ปัจจุบันไม่มี Layout ของการเชื่อมต่อจาก Patch Panel รวมทั้ง Wire Marking ของสาย LAN เป็นต้น - ด้านความปลอดภัยของระบบ ปัจจุบันยังไม่ได้ดำเนินการป้องกันการเข้าถึงระบบสารสนเทศของบริษัทออกเป็นระเบียบให้พนักงานปฏิบัติตามเช่น การเปลี่ยน Password เป็นประจำ หรือ การให้สิทธิ์ในการ Remote Access เป็นต้น 	<p>แผนก IT สามารถปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยจากภัยคุกคามฯ ให้ดีขึ้นได้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเพิ่มมาตรการควบคุมการเข้าระบบจากภายนอกบริษัท เช่นการตรวจสอบผู้ที่จำเป็นต้องใช้ Remote Access ผ่านระบบ VPN 2. การกำหนดการควบคุมการใส่ Password อย่างเคร่งครัด เช่น ต้องเปลี่ยนทุกที่เดือน และการตั้งรหัสที่ไม่น้อยและง่ายเกินไปในการเดา เป็นต้น การกำหนดเมนูการใช้ Application Software แต่ละระบบ อย่างรัดกุม 3. การกำหนดแผนกฉุกเฉินด้าน IT เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งการกำหนดทีมในการทำงาน และ Procedure ในการทำงานรวมทั้งลำดับความสำคัญ (Prioritize) ในแต่ระบบก่อนหลัง เป็นต้น และ 	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน ทางแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการเพิ่มเติมและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ โดยจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2556</p>	<p>ด้านแผนก IT ได้มีการทำแผนฉุกเฉินฯ และอื่นๆ แล้ว เช่น การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และการเข้าถึงข้อมูลเป็นต้น แต่ยังไม่อนุมัติจากที่ประชุมผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งคาดว่าจะได้รับอนุมัติภายในเดือนตุลาคม 2556 ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556</p> <p>บริษัทได้อนุมัติแผนรับสถานการณ์ฉุกเฉินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan) ตามรายงานการประชุมกรรมการบริหารครั้งที่ 10/2556 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2556 ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2557</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามการตรวจสอบ
	<p>4. การป้องกันความเสียหายเบื้องต้นควรจัดให้มีการ Back up เป็นประจำทุกวัน</p> <p>5. การตรวจสอบการใช้งานของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เช่น UPS รวมทั้งการจดบันทึกผลของการตรวจสอบ</p> <p>6. การจดบันทึกการตรวจสอบการสำรองข้อมูล Back up process ผลของการ Back up รวมทั้ง Media ที่ใช้ควรเก็บในสถานที่ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น</p> <p>7. การจดบันทึกของการ Maintenance อุปกรณ์ และ Server รวมทั้ง อุณหภูมิภายในห้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เมื่อเกิดปัญหา</p> <p>8. ควรจัดทำ wire marking ของระบบ Network Cabling เพื่อง่ายและเร็วต่อการบริหารจัดการในการเชื่อมต่อและลดความผิดพลาด</p>		

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 3/2556 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2556

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลการตรวจสอบ
<p>แผนกผลิตภัณฑ์ (PS)</p> <p>1. เรื่องรายงานการประชุมประจำเดือนของแผนกผลิตภัณฑ์ (PS) จากการสอบถามรายงานการประชุมประจำเดือนของแผนกผลิตภัณฑ์ (PS) พบว่า ปัจจุบันมีการนำเสนองานโดยลงรายละเอียดทั้งงานที่ค้างอยู่และงานที่เสร็จแล้วในส่วนของการสรุปซึ่งอาจมีจำนวนมาก แต่ไม่มีการสรุปหรือแสดงยอดของงานที่ล่าช้าเป็นจำนวนเท่าใด</p>	<p>1. ทางแผนกฯ ควรจัดทำเป็นรายงานสรุป เป็นจำนวนเปิด Request เท่าใด Complete เท่าใด Open เท่าใด โดยรายละเอียดของแต่ละ Request ควรอยู่ในภาคผนวก</p> <p>2. ควรเพิ่มเติมในจำนวนของความล่าช้าของ Request เป็นจำนวนเท่าใด เพื่อใช้ในการบริหารจัดการวิเคราะห์สาเหตุความล่าช้าของงาน</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น : วันที่ 30 พฤศจิกายน 2556</p>	<p>แผนกผลิตภัณฑ์ (PS) ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว ตามรายงานการติดตามผลการสอบถามเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2557</p>
<p>แผนกบุคคล</p> <p>1. เรื่องระบบ Time Attendance ของแผนกบุคคล จากการสอบถามการบันทึกข้อมูลการเข้า-ออกของพนักงานจาก Card ID พบว่า ในปัจจุบันนำข้อมูลฯ ออกเป็นรายงาน PDF File เพื่อมาบันทึกในรายงาน Time Attendance อีกครั้งในโปรแกรม Excel</p>	<p>แผนกบุคคลควรปรึกษากับแผนก IT เพื่อหาวิธีการที่สะดวกขึ้นในการพัฒนาระบบ Time Attendance ให้อยู่บนฐานข้อมูลเดียวกันเพื่อออกรายงานจากระบบ โดยไม่ต้องบันทึกซ้ำในโปรแกรม Excel อีกครั้งหนึ่ง</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน มีแผนพูดคุยหาข้อมูลสรุป ภายในเดือนธันวาคม 2556</p>	<p>แผนกทรัพยากรบุคคล ได้แจ้งให้แผนก IT ของบริษัทฯ ช่วยจัดทำโปรแกรมด้านบุคคลเพิ่มเติมแล้ว ตาม Request IT เลขที่ IT 561277 ลงวันที่ 6/11/56 ตามรายงานการติดตามผลการสอบถามเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2557</p>
<p>2. เรื่องการบันทึกประวัติการอบรมของพนักงาน จากการสอบถามข้อมูลการใช้งานโปรแกรม Prosoft ของบริษัทฯ พบว่า</p>	<p>ในกรณีที่แผนก IT จะพัฒนาโปรแกรมใช้งานด้านทรัพยากรบุคคลเอง แผนกบุคคลควรประสานงานกับ</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน มีแผนพูดคุยหาข้อมูลสรุป ภายในเดือน</p>	<p>แผนก IT ของบริษัทฯ ช่วยจัดทำโปรแกรมด้านบุคคลเพิ่มเติมแล้ว ตาม</p>

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลการตรวจสอบ
บริษัท มีการใช้งานของโปรแกรมในส่วนการทำเงินเดือนและประวัติของพนักงานเท่านั้น ในส่วนของการบันทึกประวัติการอบรมของพนักงานจะบันทึกในโปรแกรม Excel ยังไม่ได้บันทึกในโปรแกรม Prosoft และจากการสอบถามแผนก IT เพิ่มเติม ทราบว่าแผนก IT มีแนวทางที่จะพัฒนาโปรแกรมการใช้งานด้านบุคคลเองเพื่อใช้งานภายในบริษัทฯ โดยจะไม่พัฒนาจากโปรแกรมสำเร็จรูป Prosoft	แผนก IT เพื่อให้การพัฒนาโปรแกรมใหม่สามารถรองรับในเรื่องการบันทึกประวัติการอบรมของพนักงานบริษัทได้	ธันวาคม 2556	Request IT เลขที่ IT 561277 ลงวันที่ 6/11/56 ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2557

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 4/2556 ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2557

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลการตรวจสอบ
<u>แผนกการเงินและจัดซื้อ</u> 1. การประเมินผู้ขาย 1.1 เรื่องการกำหนดเวลาการประเมินผู้ขาย จากการสอบทานเอกสาร WP-PU-002 เรื่องขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขายผลิตภัณฑ์/ผู้รับจ้างช่วง และการประเมินผลงานของแผนกจัดซื้อ พบว่ามีการกำหนดขั้นตอนในการประเมินผู้ขายแล้ว แต่ในเรื่องเวลาการประเมิน ยังไม่มีการกำหนดในระเบียบการปฏิบัติงาน มีแต่แนวการปฏิบัติงานในการประเมินผู้ขายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	แผนกจัดซื้อ ควรมีการปรับปรุงระเบียบการปฏิบัติงาน เรื่องขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขาย โดยกำหนดเวลาการประเมินผู้ขายเพิ่มเติม โดยให้มีการประเมินผู้ขายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	เห็นด้วยกับคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายใน โดยปรับปรุงวิธีการประเมินผู้ขายแล้วเสร็จภายใน วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557	แผนกการเงินและจัดซื้อ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อแนะนำแล้ว ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2557
1.2 เรื่องรายงานสรุปผลการประเมินผู้ขาย จากการสอบทานใบประเมินผู้ขายของแผนกจัดซื้อ พบว่า ปัจจุบันมี	1. แผนกจัดซื้อควรนำข้อมูลที่ได้ประเมินมาจัดทำเป็นรายงานสรุปการให้เกรดกับผู้ขายแต่ละรายในทุกครั้งที่มีการ	เห็นด้วยกับคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายใน ดำเนินการทุกวันที่มีการส่งมอบสินค้า เริ่มต้น	แผนกการเงินและจัดซื้อ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อแนะนำแล้ว ตามรายงาน

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลการตรวจสอบ
<p>การประเมินผู้ขายโดยให้คะแนนตามใบสั่งซื้อแต่ละใบ โดยแยกเป็น 5 ด้าน เช่น ด้าน Delivery ประเมินโดยแผนกจัดซื้อ, ด้าน Environment ประเมินโดยแผนกบริการเทคนิค เป็นต้น ซึ่งยังไม่มีการนำข้อมูลดังกล่าวมาสรุปเป็นรายงานผลการประเมินผู้ขาย</p>	<p>การประเมินเพื่อจุดประสงค์ในการพัฒนาผู้ขายให้มีบริการที่ดียิ่งขึ้น</p> <p>2. แผนกจัดซื้อควรพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงมีส่วนร่วมในการประเมินให้คะแนนผู้ขายด้วย เช่น ด้าน Delivery ผู้มีหน้าที่รับสินค้าโดยตรงเป็นแผนกสต็อก ดังนั้นจึงควรมีส่วนร่วมหรือรับผิดชอบในการประเมินผู้ขาย, ด้าน Environment การให้ความร่วมมือต่างๆ จากผู้ขาย แผนกจัดซื้อ ควรมีส่วนร่วมในการประเมินด้วย เป็นต้น</p>	<p>ตั้งแต่วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2557</p>	<p>การติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2557</p>
<p><u>แผนกบัญชี</u></p> <p>1. เรื่องการปรับปรุงแบบฟอร์มการรับสินค้าเข้า</p> <p>จากการสอบทานใบรับสินค้าเข้าของแผนกบัญชี พบว่า ชื่อภาษาอังกฤษในใบรับสินค้า เป็นชื่อ Tax Invoice ซึ่งอาจทำให้เกิดการสับสนในการจัดเก็บเอกสารได้ เนื่องจากใบรับสินค้าเข้าเป็นเอกสารที่ใช้เฉพาะภายในเท่านั้น และในใบรับสินค้าไม่มีกรระบุเลขที่ใบสั่งซื้อเพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของการสั่งซื้อสินค้า</p> <p>จากการสอบถามเพิ่มเติม ทราบว่าแผนกบัญชีได้นำแบบฟอร์มเอกสาร Tax Invoice ในโปรแกรมบ้านเชียงมาปรับปรุงใช้เป็นใบรับสินค้าเข้า แต่ไม่ได้เปลี่ยนตัวอักษรอังกฤษ</p>	<p>แผนกบัญชีควรเปลี่ยนชื่ออังกฤษที่ใช้รับสินค้าให้เหมาะสมกว่าเดิมเช่น Receive Slip เป็นต้น และควรแสดงเลขที่ใบสั่งซื้อเพิ่มเติมในแบบฟอร์มใบรับสินค้าเข้า เพื่อให้การตรวจสอบความถูกต้องเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว</p>	<p>เห็นด้วยกับคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายในทางแผนกบัญชีได้ดำเนินการเปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษในใบรับสินค้าจาก Tax Invoice มาเป็น Receive Slip และได้แสดงเลขที่ใบสั่งซื้อเพิ่มเติมในแบบฟอร์มใบรับสินค้าแล้ว โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2557</p>	<p>แผนกบัญชี ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้ว ตามรายงานการติดตามผลการสอบทานเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2557</p>

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 1/2557 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2557

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลการตรวจสอบ
<p>1. เรื่องการต่อสัญญา MA ของลูกค้า จากการสอบถามวิธีการปฏิบัติงาน เรื่องการต่ออายุ MA ของลูกค้า ทราบว่าแผนก Service จะส่งข้อมูล MA ของลูกค้าที่ใกล้จะครบกำหนด ในสัญญาให้ Sales ที่รับผิดชอบ ทราบ เพื่อติดต่อลูกค้าในการต่อสัญญา ซึ่งในกรณีที่ได้รับการต่อสัญญา MA จากลูกค้า Sales ก็ส่งข้อมูลให้แผนก Services เพื่อบันทึกข้อมูลรายละเอียดระยะเวลาการต่อสัญญาในระบบต่อไป ส่วนถ้าลูกค้าไม่มีการต่อสัญญา Sales ก็ไม่ได้ส่งข้อมูลให้แผนก Services ทราบ</p>	<p>ฝ่ายขายควรที่จะกำหนดให้ Sales ที่รับผิดชอบเรื่องการต่ออายุ MA ให้แจ้งผลการต่อสัญญา MA ของลูกค้าให้แผนก Services ทราบ ทั้งกรณีที่ลูกค้าต่อ หรือไม่ต่อสัญญา MA ก็ตาม ในกรณีที่ ไม่ต่อสัญญา ควรจะระบุเหตุผลของลูกค้าที่ไม่ต่อด้วย ส่วนแผนก Service เมื่อได้รับข้อมูลการต่อสัญญา MA จาก Sales ที่รับผิดชอบแจ้งผลให้ทราบแล้ว ควรจะจัดทำเป็นรายงานสรุปผลยอดรายการต่อ/ไม่ต่อสัญญา MA พร้อมเหตุผลของลูกค้า นำเสนอให้ผู้บริหารของบริษัททราบเป็นรายเดือน</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และจะเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2557 เป็นต้นไป</p>	<p>ขอแนะนำการติดตามผลมารายงานในไตรมาสที่ 3/57 โดยรวมกับผลติดตามของแผนกบริการลูกค้า เนื่องจากเรื่องการต่ออายุ MA ของลูกค้า ต้องมีการประสานการปฏิบัติงานระหว่างฝ่ายขาย และการตลาดกับฝ่ายบริการทางเทคนิค ตามรายงานการติดตามผลการสอบทาน เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2557</p>
<p>2. เรื่องโครงการเพื่อสนับสนุนแผนกกลยุทธ์ของฝ่ายการตลาด จากการสอบถามแผนการดำเนินการตลาดและการวิเคราะห์ SWOT พบว่า กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) ในด้านการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการวิเคราะห์ด้านการตลาด ยังไม่พบว่ามีการทำเป็นโครงการไว้ในแผนดำเนินการรวมของฝ่าย Marketing</p>	<p>แผนการตลาดควรจัดทำเป็นโครงการเพื่อการวิเคราะห์ด้านการตลาดไว้ในแผนทำงานรวมของฝ่าย Marketing เช่น การวิเคราะห์ Channel ของผลสำเร็จในการขาย ยกตัวอย่างเช่น Lead ที่สำเร็จได้จากแหล่งใดบ้าง เช่น จากเจ้าของ Product / จากผู้บริหาร / จากผู้บริหารงานขายเอง เป็นต้น วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างยอดขายกับสื่อแต่ละประเภท เป็นต้น</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และจะเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2557 เป็นต้นไป</p>	<p>ขอแนะนำการติดตามผลมารายงานในไตรมาส 3/57 โดยรวมกับผลติดตามของแผนกบริการลูกค้า โดยขอติดตามรายละเอียดในเรื่องโครงการสนับสนุนของแผนกการตลาดเพิ่มเติมตามรายงานการติดตามผลการสอบทาน เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2557</p>

สรุปรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในประจำไตรมาสที่ 2/2557 ลงวันที่ 6 สิงหาคม 2557

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลการตรวจสอบ
<p>1. แผนกติดตั้งระบบ IM</p> <p>1.1 เรื่องการระบุรายละเอียดในใบ Service Report</p> <p>จากการสอบทานเอกสารใบ Service Report ของแผนกติดตั้งระบบ (IM) พบว่า บางรายการไม่มีการระบุตาม check list; Install, Warranty, MA, Charge ในแบบฟอร์มและข้อมูลบางตัวเช่น service by, service type เป็นต้น เช่น เลขที่ 11285 Ref.BU156-1036 ขาดการระบุในช่อง Service Type เป็นต้น</p>	<p>แผนก IM ควรกำชับพนักงานที่บันทึกการปฏิบัติงานในใบ Service Report ให้ระบุรายละเอียดในช่อง Service Type ให้ครบถ้วน</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในวันที่ 31 กรกฎาคม 2557</p>	-
<p>2. แผนกผลิตภัณฑ์และโซลูชั่น (PS)</p> <p>2.1 เรื่องอุปกรณ์สาธิต (DEMO)</p> <p>2.1.1 รายการยืมอุปกรณ์สาธิต (DEMO) ค้างนาน</p> <p>- จากการสอบทานแฟ้มเอกสารใบสาธิตอุปกรณ์ที่ให้ลูกค้ายืม DEMO ที่ค้างนาน พบว่ามีรายการที่เกินกำหนดวันคืนและยังไม่ได้รับคืนจำนวน 1 รายการคือ ใบสาธิตอุปกรณ์ เลขที่ PS570001 Project No. BU1560136/BD570006 วันที่ ยืม 14/1/57 กำหนดรับคืน 28/1/57</p> <p>- จากการสอบทานเอกสารในแฟ้ม พบว่ามีการจัดเก็บใบสาธิตอุปกรณ์ที่ให้ลูกค้ายืม กับเอกสารใบยืมสินค้าจาก Vender จัดเก็บรวมในแฟ้มเดียวกัน ซึ่งใส่ Tab กั้นแยกเอกสารเท่านั้น โดยการจัดเก็บเอกสารจะเก็บรวมกันทั้งใบยืมที่</p>	<p>แผนกผลิตภัณฑ์ฯ ควรให้พนักงานที่รับผิดชอบการติดตามทรัพย์สิน (DEMO) คืบตามกำหนดเวลาการยืมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการหมุนเวียนอุปกรณ์สาธิต (DEMO) ให้ลูกค้าได้ทดลองใช้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>แผนกผลิตภัณฑ์ฯ ควรแยกรายการใบสาธิตที่ให้ลูกค้าค้างส่งกับรายการที่คืนแล้วออกจากกันให้ชัดเจน โดยเพิ่ม Tab กั้นเอกสารในแฟ้มเอกสารเพิ่มเติม เพื่อเวลาติดตามรายการคืนจากลูกค้า</p>	<p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และจะดำเนินการเสร็จสิ้นได้ประมาณวันที่ 29 สิงหาคม 2557</p> <p>เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และจะดำเนินการเสร็จสิ้นได้ประมาณวันที่ 29 สิงหาคม 2557</p>	-

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นของผู้บริหารบริษัท	การติดตามผลการตรวจสอบ
ลูกค้านำส่ง หรือ คืนสินค้าแล้ว, ซึ่งการจัดเก็บเอกสารใบยืมสินค้าจาก Vendor ก็จัดเก็บในลักษณะทำนองเดียวกัน	ตามกำหนดยืมสามารถทราบได้ทันที, ส่วนเอกสารยืมสินค้ามาจาก Vendor ก็ปฏิบัติในลักษณะทำนองเดียวกัน		
2.1.2 รายการยืมอุปกรณ์สาธิต (DEMO) ค้างนาน - จากการสอบถามทะเบียนทรัพย์สินคอมพิวเตอร์ (DEMO) ของแผนกผลิตภัณฑ์ พบว่าข้อมูลทรัพย์สินในทะเบียนทรัพย์สินเป็นข้อมูลที่แผนกบัญชีส่งให้แผนกผลิตภัณฑ์ ซึ่งรายการทรัพย์สินจะเรียงตามวันที่ได้ทรัพย์สินมา	แผนกผลิตภัณฑ์ฯ ควรจัดให้มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลของทรัพย์สินในทะเบียนทรัพย์สินใหม่ให้ชัดเจน เช่นจัดประเภททรัพย์สินตาม product type ของบริษัท และ location ของการจัดเก็บหรือตามสถานที่ตั้งเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของแผนกฯและสะดวกในการตรวจนับ หรือติดตามรายการทรัพย์สินคืน	เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และจะดำเนินการเสร็จสิ้นได้ประมาณวันที่ 29 สิงหาคม 2557	-
3. แผนกบริการลูกค้า (CS) จากการสอบถามการปฏิบัติงานของแผนกบริการลูกค้า (CS) พบว่า มีการปฏิบัติงานตามระเบียบบริษัท เรื่องขั้นตอนการแจ้งหนวดอายุการรับประกัน (MA) เลขที่: WP-CS-004 ลว. 1 ตุลาคม 2556 ซึ่งกำหนดให้แผนก CS ส่งข้อมูลรายงานการแจ้งหนวด MA ล่วงหน้า 3 เดือน ส่งให้แผนกบริหารงานขายหน่วยธุรกิจที่ 1, 2 (BU 1, 2) ทุกเดือนเท่านั้น	แผนก CS ควรเพิ่มขั้นตอนการติดตามผลในระเบียบการปฏิบัติงานเพิ่มเติม โดยขอให้แผนก BU 1, 2 แจ้งผลการไม่ต่อ MA ของลูกค้า พร้อมระบุสาเหตุที่ไม่ต่อให้แผนก CS ทราบ เพื่อจัดทำเป็นรายงานสรุปการไม่ต่อ MA ให้ผู้บริหารรับทราบเป็นรายเดือนเพิ่มเติม	เห็นด้วยกับความเห็นของผู้ตรวจสอบภายใน และได้ดำเนินการเสร็จสิ้นในวันที่ 31 กรกฎาคม 2557	-

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2555 สำนักงานปิติเสวี ผู้สอบบัญชีของบริษัท ได้รายงานสรุปการควบคุมประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีของบริษัท หลังจากเข้าตรวจสอบบัญชีประจำปี สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 โดยผู้สอบบัญชีได้เข้าศึกษาและประเมินระบบบัญชีและระบบควบคุมภายในของบริษัท แล้ว พบว่าบริษัทได้จัดให้มีระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอตามสมควร เพื่อควบคุมให้การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของฝ่ายบริหาร จัดการให้มีการดูแลทรัพย์สินเพื่อให้ความมั่นใจได้ถึงความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบันทึกบัญชีของบริษัทและเพื่อให้การจัดทำงบการเงินเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

ทั้งนี้ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทครั้งที่ 4/2556 เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2556 สำนักงาน ปิติเสวี ผู้สอบบัญชีของบริษัท ได้รายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบแล้วว่าไม่มีข้อสังเกตจากการตรวจสอบ บัญชีของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555

ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2557 สำนักงาน ปิติเสวี ผู้สอบบัญชีของบริษัท ได้รายงานสรุปการตรวจสอบงบ การเงินของบริษัทสำหรับปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 โดยได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อสังเกต

บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างประเทศที่ประเทศญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา เป็นจำนวนเงิน 1.19 ล้านบาท ค่าใช้จ่าย ดังกล่าวเป็นการจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางของลูกค้ำหน่วยงานรัฐวิสาหกิจรายหนึ่ง เพื่อไปดูงานของผู้ผลิต ระบบชื่อ Aruba ซึ่งใช้ในโครงการติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Solution) ให้ลูกค้ำรายนั้น โดยการเดินทางไปดูงาน เกิดขึ้นภายหลังจากที่ลูกค้ำได้ตกลงทำสัญญาติดตั้งผลิตภัณฑ์แล้ว ซึ่งโดยปกติการศึกษาดูงานในลักษณะนี้ควรเกิดขึ้น ก่อนที่จะตัดสินใจว่าจ้างติดตั้ง รายการค่าใช้จ่ายดังกล่าว อนุมัติโดยกรรมการผู้จัดการ เนื่องจากเห็นว่า เพื่อเป็นการ ยืนยันและให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้ำว่าสินค้า Aruba ที่บริษัทใช้ในการติดตั้งเป็นสินค้าที่ใช้แพร่หลายในต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากได้ประชุมกับฝ่ายจัดการ พบว่า ไม่มีรายการในลักษณะเช่นนี้อีก

ข้อเสนอแนะ

ในการพิจารณารายการค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้ำหน่วยงานของรัฐในลักษณะนี้ ควรดำเนินการโดยการรับรู้ร่วมกับ คณะกรรมการบริหารเพื่อความรอบคอบในการพิจารณา และหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการ ทุจริตคอร์รัปชั่นของหน่วยงานราชการ

ความเห็นผู้บริหาร

ผู้บริหารของบริษัทชี้แจงว่า หากพบว่ามียารายการค่าใช้จ่ายให้กับลูกค้ำหน่วยงานของรัฐก็จะนำเสนอให้คณะกรรมการ ตรวจสอบได้พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นและความสมเหตุสมผลก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติ พร้อมทั้งนำเสนอเอกสารแจ้งถึงลูกค้ำถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้ำจะได้รับจากคูค้ำของบริษัทเพื่อความ โปร่งใสของรายการและมีหลักฐานในการตรวจสอบ