

## 10. การควบคุมภายใน

บริษัทให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในเสมอมา โดยคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำการสอบทานและประเมินระบบการควบคุมภายใน และเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อกำหนดแนวทางการกำกับดูแลกิจการ ตลอดจนการควบคุมภายในด้านต่างๆ ให้มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากร การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และจัดให้รายงานทางการเงินมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้จัดให้มีฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในของบริษัทและบริษัทย่อย เช่น ในด้านการปฏิบัติงาน บริษัทได้จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจได้ว่าพนักงานปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามที่กำหนดไว้ มีการตรวจสอบผลการให้บริการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งยังมีการนำหลักการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (The Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission) มาใช้ เพื่อประเมินและจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของบริษัท โดยฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบและความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท ซึ่งในปี 2554/2555 ฝ่ายตรวจสอบได้เสนอแนะให้บริษัทปรับปรุงในประเด็นต่างๆ อาทิเช่น การนำระบบ KPI (Key Performance Indicator) มาใช้วัดผลการทำงานของพนักงานในทุกฝ่ายงาน การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกระบบงาน และทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานตั้งแต่การบริหารจัดการรายชื่อผู้ใช้งานระดับสูง การจัดเก็บและการสอบทานทะเบียนประวัติการใช้งาน (Log) การจัดให้มีไฟฟ้าสำรองเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับกรณีเกิดเหตุการณ์ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ไปจนถึงการจัดทำแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานสำรองในกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ ควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองที่สามารถทำงานทดแทนศูนย์คอมพิวเตอร์หลักในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และการจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยข้อเสนอแนะดังกล่าวบริษัทอยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2555 นี้ ส่วนข้อเสนอแนะเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างของระบบงานบัญชีเพื่อให้การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานเป็นไปอย่างรัดกุมมากขึ้น นั้น บริษัทอยู่ระหว่างการศึกษาเพื่อจัดหาเครื่องมือในการจัดเก็บและสอบทานทะเบียนประวัติการใช้งาน (Log) ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ของปี 2555 ส่วนในระยะยาว บริษัทมีแผนที่จะดำเนินการเปลี่ยนระบบงานบัญชีในอีก 2 ปีข้างหน้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

สำหรับข้อสังเกตการณ์ของผู้สอบบัญชีและความเห็นของผู้บริหารสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2555 มีดังนี้

ข้อสังเกตการณ์ของผู้สอบบัญชี	ระดับ ความเสี่ยง	ความเห็นของผู้บริหาร
1. บริษัทมิได้จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงาน ซึ่งเป็นช่องทางที่พนักงานสามารถสื่อสารกับบริษัทโดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อตนเอง อันอาจจะทำให้บริษัทได้รับรู้ถึงความผิดปกติหรือการกระทำที่นำสงสัยในหน่วยงานต่างๆ ได้	ต่ำ	ผู้บริหารได้จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นของพนักงานในสำนักงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้สื่อสารกับบริษัทโดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อตนเองเรียบร้อยแล้ว
2. บริษัทมิได้จัดทำข้อมูลใบแจ้งหนี้และการชำระเงินเป็นรายเดือนเพื่อจัดส่งให้กับลูกค้า ซึ่งจะเป็นการยืนยันธุรกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างกัน และทำให้บริษัทและ/หรือลูกค้าสามารถตรวจสอบความผิดปกติที่เกิดขึ้นได้	ต่ำ	ผู้บริหารชี้แจงว่าจะพยายามดำเนินการจัดทำข้อมูลใบแจ้งหนี้และการชำระเงินรายเดือนเพื่อส่งให้กับลูกค้ารายใหญ่ 20 รายแรกภายในปีบัญชี 2555/2556
3. จากการสุ่มตรวจสอบใบสำคัญจ่ายของบริษัท พบใบสำคัญจ่ายบางฉบับมิได้ถูกประทับตราคำว่า "ชำระแล้ว" ภายหลังจากที่เช็คสิ่งจ่ายถูกเรียกเก็บแล้ว ซึ่งอาจทำให้บริษัทไม่สามารถยืนยันได้ว่ารายการดังกล่าวจะไม่ถูกเรียกเก็บซ้ำอีก	ต่ำ	ผู้บริหารชี้แจงว่าข้อผิดพลาดดังกล่าวเป็นข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล ซึ่งได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจทานงานให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และให้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานให้ถูกต้องโดยเคร่งครัด

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2555 เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2555 ซึ่งมีคณะกรรมการตรวจสอบทั้ง 3 ท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการบริษัทได้ทำการพิจารณาและประเมินความเสี่ยงพหุของระบบการควบคุมภายในที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของบริษัท โดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่างๆ คือ

1. องค์กรและสภาพแวดล้อม
2. การบริหารความเสี่ยง
3. การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร
4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล
5. ระบบติดตาม

คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่าในสภาพปัจจุบัน บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและสอดคล้องกับแบบประเมินความเสี่ยงพหุของการควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการ กสท. โดยเฉพาะในส่วนของ การควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว (ตามข้อ 3.3 ถึง 3.7 ของแบบประเมินความเสี่ยงพหุของระบบควบคุมภายใน) บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม และเพียงพอ สำหรับการควบคุมภายในหัวข้ออื่น คณะกรรมการบริษัทเห็นว่า ปัจจุบันบริษัทมีการควบคุมภายในที่เพียงพอในระดับเชื่อมั่นได้