

## 10. การควบคุมภายใน

### 10.1 การประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน

การประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ ครั้งที่ 4/2556 เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2556 ซึ่งมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 ท่านเข้าร่วมประชุมได้พิจารณาแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน โดยมีการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในในด้านต่างๆ 5 ส่วน องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบติดตาม (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ 4)

คณะกรรมการมีความเห็นว่าบริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในที่มีความเพียงพอและเหมาะสมกับขนาดของกิจการและสภาพการณ์ปัจจุบันของบริษัทฯ

### 10.2 การตรวจสอบภายในของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีหน่วยงานตรวจสอบควบคุมภายในตั้งแต่ปี 2542 โดยในอดีต การรายงานผลตรวจสอบควบคุมภายในจะรายงานตรงถึงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ต่อมาบริษัทฯ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบในเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ซึ่งกรรมการตรวจสอบทุกท่านผ่านการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยแล้ว ซึ่งภายหลังจากการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายตรวจสอบภายในได้รายงานตรงถึงคณะกรรมการตรวจสอบทุกไตรมาส

ปัจจุบัน ฝ่ายควบคุมภายในมีนายเกษม อากเนย์สุวรรณ เป็นหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยมีพนักงานทั้งหมด 3 ท่าน และจะมีการรับพนักงานเพิ่มเป็นประมาณ 7 ท่าน โดยแบ่งออกเป็น 2 หน่วยงานได้แก่ 1) Internal audit ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบ และ 2) Risk and compliance ซึ่งเป็นผู้วางระบบควบคุมภายใน

บริษัทฯ ได้ว่าจ้าง บริษัท ไพร่ชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด (“PWC”) เพื่อสอบทานระบบควบคุมภายใน ในระหว่างวันที่ 4 มกราคม ถึง 1 กุมภาพันธ์ 2556 และมีการรายงานผลให้แก่ผู้บริหารระดับสูง และติดตามประเด็นที่บริษัทฯ ทำการปรับปรุงแก้ไขจนถึง 28 กุมภาพันธ์ 2556 โดยมีของเขตการดำเนินงานใน 5 หัวข้อ ได้แก่ องค์กรและสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบติดตาม และได้ครอบคลุมถึงกระบวนการหลักที่สำคัญ 7 กระบวนการ ได้แก่ การรับรู้รายได้และลูกหนี้ การจัดหาและจัดซื้อ การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดซื้อ เก็บรักษา และจัดทำทะเบียนที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ การรับรู้ค่าใช้จ่าย เจ้าหนี้และการจ่ายเงิน การปิดบัญชีและรายงานทางการเงิน การควบคุมทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทฯ ได้รายงานผลการสอบทานระบบควบคุมภายในโดย PWC ให้คณะกรรมการตรวจสอบรับทราบแล้ว และคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาให้ฝ่ายตรวจสอบภายในฯ ควรตรวจติดตามผลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการควบคุมภายในให้เสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2556

ต่อมา ณ วันที่ 1 เมษายน 2556 บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงไปแล้วคงเหลือประเด็นปลีกย่อยที่อยู่ระหว่างการดำเนินการและจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2556 ดังนี้

- บริษัทฯ โดยฝ่ายควบคุมภายในได้จัดทำใบกำหนดหน้าที่งาน (Job description) ของประธานคณะกรรมการและกรรมการผู้่อำนวยการใหญ่ ที่ได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทฯ และจะจัดให้มีระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงและอนุมัติระเบียบวิธีปฏิบัติในหัวข้อระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างแล้วจากกรรมการผู้่อำนวยการใหญ่ ส่วนระเบียบว่าด้วยการจัดการทรัพย์สินอยู่ระหว่างนำเสนอเพื่ออนุมัติประกาศใช้ต่อไป
- บริษัทฯ อยู่ระหว่างการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับส่วนงานกฎหมายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
- บริษัทฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการพิจารณาจัดหาบริษัทภายนอก เพื่อทำงานประมวลและออกรายงานต่างๆ ให้บริษัทฯ จากระบบบัญชีรายได้ (REVERA) เพื่อบันทึกในระบบบัญชี (AFIS) ซึ่งจะทำให้มีการบันทึกรายการที่ถูกต้องมากขึ้น อย่างไรก็ตามปัจจุบันบริษัทฯ ได้ดำเนินการให้ไม่มีผลต่างระหว่างระบบรายได้ (REVERA) และระบบบัญชี (AFIS) เรียบร้อยแล้ว

### 10.3 ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี

บริษัทสำนักงาน เอ็นส์ท แอนด์ ยัง จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ สำหรับปีสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2555 ได้ให้ข้อสังเกตการตรวจสอบบัญชีของบริษัทฯ รายงานข้อสังเกตฉบับร่าง วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2556 และวันที่ได้รับความเห็นของฝ่ายบริหารคือวันที่ 2 เมษายน 2556 ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีคำชี้แจงและการดำเนินการโดยสรุปดังนี้

#### 1. ระบบการจัดซื้อและจำหน่าย

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
<p>1.1 ควรมีการควบคุมการเบิกสินค้า วัสดุสิ้นเปลือง และการตรวจรับสินค้าจากสต็อก ตรวจรับสินค้าโดยเจ้าหน้าที่ สต็อกและแผนกบัญชีเจ้าหน้าที่ รวมถึงควรมีการส่งเอกสารการให้บริการซ่อมบำรุง เพื่อให้แผนกบัญชีบันทึกรายการได้ครบถ้วน</p>	<p>ควรเพิ่มขึ้นตอนการตรวจสอบการเบิกสินค้า วัสดุสิ้นเปลือง และการตรวจรับสินค้าของฝ่ายช่าง นอกจากนี้ แผนกช่างควรออกใบแจ้งหนี้ให้กับแผนกบัญชีเมื่อซ่อมบำรุงแล้วเสร็จ เพื่อให้การบันทึกบัญชีครบถ้วน</p> <p>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</p> <p>บริษัทฯ มีกระบวนการในการเบิกสินค้า วัสดุสิ้นเปลือง ตรวจรับสินค้า รวมถึงการส่งเอกสาร แต่อาจมีความผิดพลาดหรือหละหลวมของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ บริษัทฯ กำชับการปฏิบัติงานให้เข้มงวดขึ้น และจะกำหนดขั้นตอนในการเบิกสินค้าโดยผู้มีอำนาจอนุมัติในการเบิก และจะดำเนินการปรับปรุงให้การบันทึกรายการสินค้าและสิ่งนี้ครบถ้วน</p>

## 2. ระบบขายและลูกค้า

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
2.1 ควรมีนโยบายในการตั้งสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ	<p>ควรมีการกำหนดนโยบายการตั้งสำรองเพื่อหนี้สงสัยจะสุญ รวมทั้งสอบทานความเพียงพอ อย่างน้อยทุกไตรมาส หรือถูกหักเดือน</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ กำหนดเป็นนโยบายกาและประกาศใช้แล้วตั้งแต่ 28 กุมภาพันธ์ 2556</p>
2.2 ควรมีการกำหนดวงเงินสินเชื่อสำหรับลูกค้า	<p>ควรมีการกำหนดวงเงินสำหรับลูกค้าแต่ละราย โดยพิจารณาจากความสามารถ ประวัติการจ่ายเงินของลูกค้า</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ มีนโยบายในการให้วงเงินสินเชื่อลูกค้า ตามวงเงิน Bank Guarantee ที่วางไว้กับบริษัทฯ</p>
2.3 ควรมีการจัดทำสัญญาทุกครั้งที่ทำให้บริการ Charter Flight	<p>เพื่อป้องกันข้อโต้แย้งในการให้บริการ ควรจัดทำสัญญาที่มีลายเซ็นตอบรับจากลูกค้าทุกครั้งที่ทำให้บริการ</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>การบริการ Charter Flight ส่วนใหญ่จะมีการทำเป็นสัญญา อย่างไรก็ตาม บริการ Charter Flight ที่ไม่มีสัญญาส่วนมากเป็นบริการเพื่อการพยาบาล (Medical flight) ซึ่งเป็นบริการที่เร่งด่วน จึงไม่ได้มีการจัดทำสัญญาก่อนให้บริการ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้กำชับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทำสัญญาสำหรับ Medical Flight ภายในไตรมาส 2 ปี 2556</p>
2.4 ควรมีการตรวจสอบการบันทึกอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศประจำเดือนของบริษัท	<p>ควรมีผู้สอบทานอัตราแลกเปลี่ยนประจำเดือนของบริษัทที่ได้บันทึกลงในระบบว่าได้บันทึกถูกต้องตามรายงานที่ได้รับจากพนักงานผู้จัดทำ</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>ในทางปฏิบัติ บริษัทฯ มีการสอบทานอัตราแลกเปลี่ยนจากหน้าจอคอมพิวเตอร์อย่างไรก็ดี บริษัทฯ จะทำรายงานเพื่อการตรวจสอบตามที่ได้รับคำแนะนำ</p>

## 3. รายการระหว่างบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
3.1 ควรมีเอกสารประกอบการกู้ยืมระหว่างบริษัทฯ และบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงควรมีการติดดอกเบี้ยระหว่างกัน และการกำหนดให้มีการยื่นยันขอระหว่างบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน	<p>เพื่อป้องกันการโต้แย้ง ควรจัดทำเอกสารหรือหลักฐาน เช่น ตัวสัญญาใช้เงิน หรือสัญญากู้ยืมเงิน ทุกคราวที่มีการกู้ยืม รวมถึงควรติดดอกเบี้ยกับบริษัทในเครือในอัตราที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการถูกประเมินดอกเบี้ยรับ และเพื่อให้การลงบัญชีของบริษัทเป็นไปอย่างถูกต้อง</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ จะดำเนินการให้มีสัญญากู้ยืมทุกครั้ง และจะมีการติดอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสม และอยู่ระหว่างจัดทำนโยบายในการส่งหนังสือยื่นยันขอระหว่างบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน โดยจะดำเนินการภายในการปิดบัญชีไตรมาส 1 ปี 2556 ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการชำระและรับชำระเงินกู้ยืมบางส่วนแล้วและส่วนที่เหลือจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนเมษายน 2556</p>

## 4. ระบบสินค้าคงเหลือ

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
4.1 ควรมีการจัดทำคู่มือการตรวจนับสินค้าคงเหลือ	<p>ควรจัดทำคู่มือการตรวจนับสินค้าคงเหลือแก่พนักงานที่ได้รับมอบหมายในการนับสินค้า เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องของการตรวจนับ</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ อยู่ระหว่างการจัดทำคู่มือการตรวจนับสินค้าคงเหลือ โดยจะดำเนินการให้แล้วเสร็จในไตรมาส 2 ปี 2556</p>
4.2 ควรบันทึกบัญชีสินค้าฝากขายให้ถูกต้อง	<p>ควรบันทึกเงินที่ได้จากสินค้าฝากขายในรายการเจ้าหน้าที่สินค้าฝากขายในงบดุลก่อน แล้วเมื่อจ่ายเงินให้ผู้ฝากขายจึงบันทึกกำไรในงบกำไรขาดทุน</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ มีแผนที่จะยกเลิกกิจกรรมสินค้าฝากขายในไตรมาสสองปี 2556 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ จะดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ</p>

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
4.3 ควรมีการบันทึกบัญชีสินค้าและอะไหล่คงเหลือด้วยราคาเงินบาทตั้งแต่วันที่ซื้อ	<p>ควรบันทึกสินค้าอะไหล่คงเหลือโดยทำการแปลงค่าอัตราแลกเปลี่ยนต่างๆ เป็นเงินบาท เพื่อให้มูลค่าสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้อง</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>ปัจจุบันระบบการบันทึกไม่สามารถดำเนินการได้ บริษัทฯ จะปรับปรุงระบบเป็นเวอร์ชันใหม่เพื่อรองรับการดำเนินการ ซึ่งคาดว่าจะดำเนินการได้ในไตรมาส 3 ปี 2556</p>
4.4 ควรมีการจัดทำรายงานแยกอายุสินค้าคงเหลือ นโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ ควรติดตามผลแตกต่างที่เกิดจากการตรวจนับสินค้าคงเหลืออย่างทันเวลา มีการตรวจสอบก่อนการบันทึกลงในระบบสินค้าคงเหลือ และทำเครื่องหมายอย่างชัดเจนที่ตัวสินค้า เพื่อทราบถึงสินค้าล้าสมัยและชำรุดเสียหาย	<p>ควรดำเนินการตามข้อสังเกตเพื่อให้การบันทึกบัญชีและการตั้งสำรองค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพเป็นไปอย่างถูกต้อง</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ รับทราบและจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการตั้งสำรองค่าเผื่อสินค้าเสื่อมสภาพ และดำเนินการติดตามและแก้ไขผลแตกต่างที่เกิดจากการตรวจนับสินค้าคงเหลืออย่างทันเวลา และดำเนินการกำชับให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลการบันทึกสินค้าคงเหลือ และดำเนินการทำเครื่องหมายตามข้อเสนอแนะทุกประการ</p>

## 5. ระบบสินทรัพย์ถาวร

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
5.1 ควรมีการจัดทำทะเบียนคุมรถยนต์และจัดให้มีการต่อภาษีสำหรับรถยนต์ทุกคัน	<p>ควรจัดทำทะเบียนคุมรถยนต์ และจัดให้มีการต่อภาษีเพื่อให้ทราบถึงการมีอยู่จริง</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ มีทะเบียนคุมสินทรัพย์ แต่จะจัดให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันในไตรมาสที่ 2 ปี 2556</p>
5.2 วงเงินคุ้มครองการประกันภัยไม่ครอบคลุมมูลค่าสุทธิตามบัญชีของเครื่องบิน	<p>ควรเพิ่มวงเงินคุ้มครองของกรมธรรม์ให้ครอบคลุม เพื่อลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้</p> <p><u>ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร</u></p> <p>บริษัทฯ จัดทำกรมธรรม์ให้ครอบคลุมมูลค่าสุทธิตามบัญชีของเครื่องบินแล้ว</p>

## 6. ระบบเงินเดือน

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
6.1 จากการสุ่มตรวจพบว่ามีการบันทึกบัญชีผิดพลาด	ฝ่ายบุคคลควรมีการตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ  ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร บริษัทฯ จะกำชับให้ฝ่ายบุคคลมีการสอบทานที่รัดกุมยิ่งขึ้นในการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

## 7. อื่นๆ

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ
7.1 ควรจัดให้มีทะเบียนคุณสมบัติที่นำไปค้าประกัน จำนวนและจำแนกกับสถาบันการเงิน	ควรจัดให้มีทะเบียนคุณสมบัติ  ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร บริษัทฯ มีทะเบียนคุณสมบัติ แต่จะจัดให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันในไตรมาสที่ 2 ปี 2556
7.2 ควรจัดให้มีใบหุ้นสำหรับเงินลงทุนในบริษัทย่อย	ควรขอใบหุ้นจากบริษัทที่ไปลงทุน เพื่อใช้แสดงกรรมสิทธิ์ในเงินลงทุนดังกล่าว  ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร บริษัทฯ ได้แจ้งให้บริษัทย่อยดังกล่าวจัดทำใบหุ้นให้บริษัทฯ ภายในไตรมาส 2 ปี 2556
7.3 ควรมีการสอบทานบัญชีย่อยกับบัญชีคุมยอด	ควรมีการจัดทำบัญชีคุมยอดเพื่อให้มั่นใจว่ารายละเอียดในบัญชีย่อยตรงกับบัญชีคุมยอด  ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร บริษัทฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการ
7.4 รายงาน Flyer bonus ควรมีการตรวจสอบจาก FFP Manager	ควรมีการตรวจสอบและสอบทานความถูกต้องของรายงาน Flyer bonus โดยผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องก่อนจัดส่งข้อมูลให้แผนกบัญชี  ความคิดเห็นของฝ่ายบริหาร บริษัทฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการให้มีการสอบทาน

#### 10.4 การตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ปี 2556

บริษัทฯ มีกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ดังนี้

- การตรวจสอบการวางแผนเครือข่ายเส้นทางบินว่ามีกระบวนการและขั้นตอนในการหาเส้นทางการบินใหม่ที่รัดกุมหรือไม่ และมีการศึกษาความเสี่ยงที่เพียงพอหรือไม่
- การตรวจสอบความเพียงพอของระบบปฏิบัติการ โดยรวมของกระบวนการกิจกรรมจัดซื้อของทั้งองค์กร ระบบรายได้จากการขายตั๋วและรายได้อื่น การปฏิบัติการสนามบินสมุย กิจกรรมครัวการบินที่สนามบินสมุย ระบบบริหารจัดการในส่วนปฏิบัติการการบิน ภาคพื้น และฝ่ายเทคนิค
- การตรวจสอบสินค้าคงเหลือและสินทรัพย์ถาวร
- การเข้าตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูงในบริษัท การบินกรุงเทพบริการภาคพื้น จำกัด บริษัท ครัวการบินกรุงเทพ จำกัด และบริษัท ภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด โดยบริษัทฯ จะเข้าไปศึกษากิจกรรมที่สำคัญของแต่ละบริษัทดังกล่าว แล้วจึงระบุกิจกรรมที่จะทำการตรวจสอบต่อไป