

10. การควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการของบริษัท ครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 โดยมีกรรมการตรวจสอบทั้งสามท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการบริษัท ได้ประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท โดยทำการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร แล้วสรุปได้ว่าการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท ในด้านต่างๆ 5 ส่วน ประกอบด้วย

1. องค์กรและสภาพแวดล้อม (Organizational Control and Environmental Measures)
2. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management Measure)
3. การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร (Management Control Activities)
4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information and Communication Measure)
5. ระบบการติดตาม (Monitoring)

คณะกรรมการมีความเห็นว่าบริษัท มีระบบการควบคุมภายในเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องของบุคคลดังกล่าว (ตามส่วนที่ 3 ข้อ 3.3 ถึง 3.7 ของแบบประเมิน) อย่างเพียงพอแล้ว สำหรับการควบคุมภายในหัวข้ออื่น คณะกรรมการบริษัท เห็นว่าบริษัท มีการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมแล้วเช่นกัน

10.1 การดำเนินการเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

บริษัท มีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อทำหน้าที่สอบทานให้บริษัท มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสอบทานการปฏิบัติงานของบริษัท ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะมีการประชุมร่วมกันอย่างน้อยทุกไตรมาส เพื่อพิจารณาและดำเนินการให้มีรายงานทางการเงินที่ถูกต้องและมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วนและเพียงพอ รวมถึงการพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งในการประชุมจะมีผู้สอบบัญชีเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อสังเกตจากการตรวจสอบบัญชีของบริษัท

เพื่อให้ระบบควบคุมภายในของบริษัท เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัท มีการจัดตั้งแผนกตรวจสอบภายในเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยผู้ตรวจสอบภายในดังกล่าวได้จัดทำรายงานผลการประเมินและตรวจสอบระบบควบคุมภายในของบริษัท และนำเสนอรายงานให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบทราบโดยตรงอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกไตรมาส ซึ่งบริษัท ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในมาโดยตลอด

10.2 ข้อสังเกตของฝ่ายตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

ในปี 2555 แผนกตรวจสอบภายในได้เข้าตรวจสอบและติดตามระบบการบริหารงานหลักด้านต่างๆ ประกอบด้วย การตรวจสอบเอกสารใบสำคัญจ่าย (Payment Voucher) การตรวจสอบแผนกวิศวกรรมและบริการ การตรวจสอบสาขา การตรวจสอบเอกสารใบสำคัญจ่ายเงินสดย่อย (Petty Cash Voucher) และการตรวจสอบการโอนสินค้าแผนกคลังสินค้า โดยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้บริษัท แก้ไขปรับปรุง เพื่อเพิ่มการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) ในการปฏิบัติงานทุกๆ ระบบงาน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาคุณภาพของระบบการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องและจะส่งผลทำให้บริษัท มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งผลจากการตรวจสอบโดยส่วนใหญ่ระบบควบคุมภายในของบริษัท มีแนวทางและการปฏิบัติที่เหมาะสม ในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบ บริษัท ได้ทำการแก้ไขปรับปรุงประเด็นต่างๆ ตามที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะไว้เรียบร้อยแล้ว โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

- การตรวจสอบการจ่ายชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ และการเบิกจ่าย จากเอกสารใบสำคัญจ่าย (Payment Voucher) ซึ่งจากการตรวจสอบเอกสารต่างๆ ส่วนใหญ่มีการลงนามครบถ้วนตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่แนบกับเอกสาร Payment ครบถ้วน
- การตรวจสอบแผนกวิศวกรรมและบริการ โดยการตรวจสอบเอกสารใบรับซ่อมของศูนย์บริการ Smart Bar รวมทั้งตรวจสอบเงินค่าบริการ-อะไหล่ ที่รับชำระจากลูกค้าที่ระบุไว้ในเอกสารใบรับซ่อม เปรียบเทียบกับจำนวนเงินของบิลขายในระบบ

พบว่า ใบรับซ่อมบางรายการเอกสารไม่ครบถ้วน และมีการบันทึกข้อมูลบางรายการในระบบไม่ถูกต้อง ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว

- การตรวจสอบสาขา ทั้งตรวจนับสินค้าคงคลัง และตรวจนับเงินทอน และเงินสดจากการขายสินค้า ซึ่งผลจากการตรวจนับสินค้าคงคลังตามสาขาส่วนใหญ่ครบถ้วน รายการสินค้าที่ขาด /เกิน มีจำนวนน้อยมาก เนื่องจากนโยบายของบริษัทฯ หากมีสินค้าขาดในสาขา พนักงานในสาขานั้นๆ ต้องร่วมกันรับผิดชอบ สำหรับการตรวจนับเงิน ทอนพบว่าบางสาขามีการเก็บเงินทอนปะปนกับเงินสดค่าขาย ซึ่งบริษัทฯ ได้กำชับให้ทุกสาขาแยกเก็บเงินทอนต่างหากจากเงินสดค่าขาย
- การตรวจสอบเอกสารใบสำคัญจ่ายเงินสดย่อย (Petty Cash Voucher) พร้อมเอกสารหลักฐานที่ได้รับจากการจ่ายเงิน และตรวจสอบการบันทึกข้อมูลการจ่ายเงินในระบบ โดยเปรียบเทียบกับเอกสาร พบว่าเอกสารต่างๆ ส่วนใหญ่มีการระบุรายละเอียดต่างๆ และแนบเอกสารในการเบิกครบถ้วน สำหรับการบันทึกข้อมูลการจ่ายเงินในระบบส่วนใหญ่บันทึกถูกต้อง อาจมีการบันทึกวันที่ ที่เบิกเงินไม่ตรงกับใบสำคัญจ่ายเงินสดย่อย และบันทึกรหัสแผนกไม่ถูกต้องบ้างแต่ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตาม ได้มีการกำชับให้พนักงานฯตรวจสอบการบันทึกให้ถูกต้อง
- การตรวจสอบการโอนสินค้า แผนกคลังสินค้า เพื่อเปรียบเทียบกับการบันทึกข้อมูลการโอนสินค้าในระบบ จากเอกสาร ใบสินค้าออก ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า การลงนามในเอกสารใบโอนสินค้าไม่ครบถ้วน ซึ่งปัจจุบันได้กำชับให้แจ้งพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกรายให้ลงนามให้ถูกต้อง และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่แผนกคลังสินค้าดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ และพบว่าการบันทึกรับสินค้าไม่ทันเวลา โดยใช้ระยะเวลาในการบันทึกสินค้า ซึ่งได้กำชับให้แผนกคลังสินค้าทำการตรวจเช็คการโอนในระบบทุกวัน และทุกสาขา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

สำหรับงวด 9 เดือนแรกไตรมาส 4 ปี 2556 แผนกตรวจสอบภายในได้เข้าตรวจสอบและติดตามระบบการบริหารงานหลักด้านต่างๆ ประกอบด้วย

รายละเอียดที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการของบริษัทฯ
<u>การตรวจนับสินค้าคงคลังแผนกขาย</u> <u>(สายผลิตภัณฑ์โซลูชันกราฟิก)</u> - พบสินค้าบางรายการที่ใกล้จะหมดอายุ	- สินค้ารายการที่ใกล้จะหมดอายุ ควร รีบนำไปจำหน่ายก่อน และหาก หมดอายุ ควรรับส่งเคลมกับผู้ จำหน่าย	- ดำเนินการตามที่แผนกตรวจสอบ แนะนำ
<u>การขายสินค้า (ขายเชื้อ) แผนกขาย</u> <u>(สายผลิตภัณฑ์โซลูชันกราฟิก)</u> - เอกสารใบกำกับภาษี / สำเนาใบส่ง สินค้า ส่วนใหญ่มีการลงนามตาม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตาราง อำนาจอนุมัติครบถ้วน เฉพาะกรณี ที่ส่งสินค้าทางไปรษณีย์ (EMS) จะ ไม่มีการลงนามของผู้รับของ	- ใบกำกับภาษี / สำเนาใบส่งสินค้า ต้องมีการลงนามให้ครบถ้วน เพื่อ เป็นหลักฐานในการรับและการซื้อ สินค้าจากบริษัทฯ กรณีที่เป็นการ ส่งสินค้าทางไปรษณีย์ (EMS) เจ้าหน้าที่ควรแนบสำเนาเอกสารใน การส่งไปรษณีย์ แนบกับใบกำกับ ภาษีไว้เป็นหลักฐาน	- ดำเนินการตามที่แผนกตรวจสอบ แนะนำ
<u>การขายสินค้า (ขายเชื้อ) สำหรับลูกค้า</u> <u>องค์กร</u> - เอกสารการขายส่วนใหญ่มีการลง นามครบถ้วนตามขั้นตอนการ	-	-

รายละเอียดที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการของบริษัทฯ
ปฏิบัติงาน และตารางอำนาจอนุมัติ - การชำระเงินของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นไปตามกำหนด		
<u>การสั่งซื้อสินค้าแผนกจัดซื้อ</u> - ตรวจสอบเอกสารการสั่งซื้อกับข้อมูลการสั่งซื้อในระบบ และตรวจสอบการชำระเงินค่าสินค้าให้กับผู้จำหน่ายจากเอกสารใบสำคัญจ่าย พบว่าเอกสารใบสั่งซื้อและเอกสารใบสำคัญจ่ายมีการลงนามตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตารางอำนาจอนุมัติครบถ้วน	-	-
<u>การขายสินค้าหน้าร้าน</u> - ตรวจสอบเอกสารใบเสร็จรับเงินรายงานการขายประจำวัน สำเนาสลิปบัตรเครดิต พร้อมกับการตรวจสอบการให้ส่วนลดการค้า รวมทั้งตรวจนับเงินสดร่วมกับแคชเชียร์ พบว่าใบเสร็จรับเงินมีการลงนามไม่ครบถ้วนในส่วนของผู้จัดการสาขา สำหรับการให้ส่วนลดส่วนใหญ่เป็นไปตามอำนาจอนุมัติ	- เอกสารใบเสร็จรับเงินควรมีการลงนามให้ครบถ้วนทั้งผู้จัดการสาขา ผู้รับเงิน และผู้รับสินค้า - กรณีมีการให้ส่วนลดพิเศษ ต้องขออนุมัติจากผู้มีอำนาจทุกครั้ง	- เพื่อให้การปฏิบัติงานหน้าร้านเป็นไปอย่างสะดวกมากขึ้น ได้แก้ไขเอกสารใบเสร็จรับเงินสำหรับร้านค้าเหลือเพียงการลงนาม 2 จุด เฉพาะผู้รับสินค้า และผู้รับเงิน - กรณีที่จะให้ส่วนลดพิเศษ สามารถ email ขออนุมัติ จากผู้มีอำนาจ และจะต้องแนบ email ดังกล่าวแนบกับบิลขาย เพื่อเป็นหลักฐาน

10.3 ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ

บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ได้นำเสนอรายงานข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบบัญชี สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555 ที่เป็นผลจากการที่ผู้สอบบัญชีได้สอบทานประสิทธิภาพระบบการควบคุมทางบัญชีของบริษัทฯ ตามที่เห็นว่าจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบให้รัดกุมและเหมาะสม โดยรายงานข้อสังเกตดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	การดำเนินการของบริษัทฯ
<u>ภาษี</u> ราคาซื้อขายสินค้าระหว่างบริษัทฯ กับบุคคลหรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง	■ ข้อสังเกต บริษัทฯ มีรายการซื้อขายสินค้ากับผู้ถือหุ้นใหญ่และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการสอบถามฝ่ายบริหารและจากข้อมูลที่ได้รับ บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายและขั้นตอนในการตรวจสอบรายการซื้อขาย รวมทั้งนโยบายราคาของรายการดังกล่าว	■ บริษัทฯ จะดำเนินการให้รายการซื้อขาย ระหว่างกัน เป็นราคาที่เปรียบเทียบได้กับบุคคลภายนอก (arm-length basis) สามารถเปรียบเทียบกับราคาตลาดได้ เช่น เปรียบเทียบกับราคาขายของผู้จำหน่ายรายอื่น หรือหากมีความ

หัวข้อ	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	การดำเนินการของบริษัท
	ข้อเสนอแนะ เพื่อระบบควบคุมภายในที่ดีสำหรับรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ราคาซื้อขายระหว่างกันควรเป็นราคาที่เปรียบเทียบได้กับบุคคลภายนอก (arm-length basis) สามารถเปรียบเทียบกับราคาตลาดได้ หรือหากแตกต่างจากราคาตลาด ก็ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่พิสูจน์ได้ว่ายุติธรรม และควรมีเอกสารประกอบ เพื่อยืนยันรายการซื้อขายในแต่ละรายการ	แตกต่างในเรื่องของเงื่อนไขสามารถพิสูจน์ได้ว่ายุติธรรม โดยมีเอกสารประกอบ เพื่อยืนยันการซื้อขาย
<u>การซื้อขายสินค้า</u> ใบรับสินค้า (อะไหล่)	- ข้อสังเกต จากการสุ่มตรวจใบรับสินค้า บริษัท ไม่มีการลงนามรับสินค้าในใบรับสินค้าบางฉบับโดยผู้ตรวจรับสินค้า - ข้อเสนอแนะ บริษัท ควรมีผู้ลงนามรับสินค้าในใบรับสินค้าทุกฉบับ เพื่อตรวจสอบคุณภาพและจำนวนสินค้าให้ถูกต้องตามใบสั่งซื้อของบริษัท	ผู้บริหารได้มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ประสานงาน ศูนย์บริการ (SmartBar) เป็นผู้ลงนามรับสินค้าทั้งหมด เพื่อเป็นหลักฐานในการรับสินค้า และแนบใบรับสินค้ากับใบเสร็จรับเงิน เพื่อเป็นการยืนยันความครบถ้วนในการรับสินค้าตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2556
<u>เงินสดจ่าย</u> การกระทบบยอดเงินฝากธนาคาร	- ข้อสังเกต จากการตรวจสอบรายงานการกระทบบยอดเงินฝากในบัญชีธนาคารของบริษัท พบว่า ไม่มีการลงนามรับรองโดยเจ้าหน้าที่อาวุโสของบริษัท - ข้อเสนอแนะ การกระทบบยอดเงินฝากในธนาคาร เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อผิดพลาดต่างๆ ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ บริษัท จึงควรให้มีการตรวจสอบและลงนามรับรองในรายงานการกระทบบยอดเงินฝาก	บริษัท ได้แต่งตั้งให้ผู้จัดการฝ่ายบัญชีเป็นผู้ตรวจสอบการกระทบบยอดเงินฝากในบัญชีธนาคารของบริษัท โดยรายงานต้องมีการลงนามรับรองโดยผู้ตรวจสอบและเก็บไว้เป็นข้อมูลของบริษัท ตั้งแต่ เดือนมกราคม ปี 2556
<u>อื่นๆ</u> วงเงินคุ้มครองประกันภัย	ข้อสังเกต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัท มีมูลค่าทางบัญชีสุทธิของสินค้าคงคลังและสินทรัพย์ถาวรเป็นจำนวน 182 ล้านบาท และจำนวน 40 ล้านบาท ตามลำดับ แต่บริษัท ทำประกันภัยคุ้มครองค่าเสียหายของสินค้าคงคลังและสินทรัพย์ถาวรไว้เพียงจำนวน 123 ล้านบาท และ 37 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบริษัท ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุก่อให้เกิดความเสียหายต่อสินค้าคง	บริษัท เห็นควรที่จะเพิ่มวงเงินประกันภัยให้คุ้มครองมูลค่าของสินค้าคงคลังและสินทรัพย์ถาวรทั้งหมดของบริษัท เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว <u>และได้ดำเนินการเพิ่มวงเงินคุ้มครองประกันภัยเรียบร้อยแล้ว</u>

หัวข้อ	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	การดำเนินการของบริษัทฯ
	คลังหรือสินทรัพย์ถาวร ■ ข้อเสนอแนะ บริษัทฯ ควรเพิ่มวงเงินประกันภัยให้เพียงพอที่จะคุ้มครองสินค้าคงคลังและสินทรัพย์ถาวรของบริษัทฯ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุต่างๆ ต่อสินค้าคงคลังหรือทรัพย์สินถาวรของบริษัทฯ	