

10. การควบคุมภายใน

10.1 ความเห็นของคณะกรรมการต่อการควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการของบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ซึ่งมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 4 ท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบการควบคุมภายใน โดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท ในด้านต่างๆ และมีความเห็นดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

บริษัทฯ สนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การติดตามที่เหมาะสม มีการจัดทำโครงสร้างการบริหารที่ดี มีข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. การกำหนดวัตถุประสงค์

บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายหลักของบริษัทอย่างชัดเจน และได้มีการเผยแพร่และชี้แจงวัตถุประสงค์ให้กับฝ่ายบริหารและพนักงานทราบ โดยการสื่อสารผ่านทางระบบอินทราเน็ต และบอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนแผนงาน กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และปัจจัยเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ

3. การบ่งชี้เหตุการณ์

บริษัทฯ ได้ระบุตัวบ่งชี้เหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยพิจารณาแหล่งความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัท มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่ครอบคลุมต่อการเปลี่ยนแปลงของทุกระดับ

4. การประเมินความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ของการประเมินความเสี่ยงในแต่ละระดับไว้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร ซึ่งได้ประเมินทั้ง 2 ด้าน คือ ผลกระทบต่อความเสียหายที่จะเกิดเหตุการณ์นั้น (Impact) และโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง (Likelihood) เพื่อพิจารณาระดับค่าของความเสี่ยงที่อาจเป็น ระดับสูง กลาง หรือต่ำ พร้อมทั้งหาวิธีในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น

5. การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยกำหนดกลยุทธ์การตอบสนองต่อความเสี่ยงในแต่ละระดับและในภาพรวม โดยพิจารณาทางเลือกที่จะบริหารความเสี่ยงนั้น ซึ่งได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลด การโอนให้ผู้อื่น และการยอมรับความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทฯ ได้พิจารณาทางเลือกที่มีความคุ้มค่าสูงสุด และมีประสิทธิผลสูงสุด

6. กิจกรรมการควบคุม

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน โดยเน้นกิจกรรมการควบคุมแบบป้องกันเป็นหลัก รวมทั้งมีการประเมินและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่า วิธีการจัดการความเสี่ยงหรือกิจกรรมการควบคุมนั้น ได้มีการนำไปปฏิบัติจริง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูง ยังได้มีการทบทวนนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และกิจกรรมการควบคุมเป็นระยะๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

7. สารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ มีระบบสารสนเทศและข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงหรือเพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทันเวลา และมีระบบรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ตลอดจนมีการกำหนดแผนสำรองฉุกเฉิน สำหรับป้องกันในเรื่องความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ขณะที่มียุติภัยร้ายแรงจนระบบไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องย้อนหลังได้ (Audit Trail)

8. การติดตามผล

บริษัทฯ มีการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัด (KPI) ที่กำหนดในแต่ละระดับอย่างเหมาะสมสม่ำเสมอ และมีระบบการวิเคราะห์ ประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน โดยกำหนดให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและการรายงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งรายงานต่อหัวหน้างานระดับสูงต่อไป เพื่อให้มั่นใจได้ว่า มาตรการและระบบการควบคุมภายในนั้น มีประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อปัจจัยเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา

10.2 ผลสรุปรายงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ

ที่ผ่านมา บริษัทฯ มิได้มีฝ่ายตรวจสอบภายในของตนเอง การตรวจสอบที่ผ่านมา เป็นการตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจสอบภายในของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ที่มีหน้าที่ตรวจสอบบริษัทย่อยทุกบริษัท อย่างไรก็ตามที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 มีมติอนุมัติโครงสร้างองค์กร โดยจัดให้มีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นของตนเอง ทั้งนี้หน่วยงานตรวจสอบภายในจะขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

วัตถุประสงค์โดยรวมของการตรวจสอบภายใน คือ การทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร โดยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายใน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของบริษัทฯ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบภายในจะอยู่ในรูปของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่า

- การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เป็นไปตามนโยบาย แผน และวิธีปฏิบัติงานตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้
- ข้อมูลทางด้านการบัญชี การเงิน และการดำเนินงาน มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีความสมบูรณ์ของสารสนเทศ
- วิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สิน มีความเหมาะสมเพียงพอ และสามารถพิสูจน์ความมืออยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
- การใช้ทรัพยากรว่า เป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของพนักงานในระดับต่างๆ ว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
- ประเมินผลความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

เนื่องจากลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ จะต้องใช้บุคลากรในการให้บริการและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์จำนวนมาก การตรวจสอบภายในจึงให้ความสำคัญกับการบันทึกเวลาการทำงานของพนักงานและมืออยู่จริงของพนักงาน นอกจากนี้ยังเน้นการตรวจสอบเกี่ยวกับความครบถ้วนของทรัพย์สินและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

โดยในปี 2555 ที่ผ่านมา บริษัทฯ มีประเด็นที่พบจากการตรวจสอบและแนวทางแก้ไข/ป้องกันดังนี้

1. ด้านทรัพยากรบุคคลและบุคลากร

- การบันทึกเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน ณ สถานที่ของลูกค้า บางแห่งโดยใช้ใบบันทึกการปฏิบัติงาน (Manual) ซึ่งอาจมีการแก้ไขหรือลงเวลาไม่ถูกต้องตามจริง จึงอาจทำให้การจ่ายค่าจ้างไม่ถูกต้อง

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยได้เปลี่ยนวิธีการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ของลูกค้าให้เป็นการบันทึกด้วยเครื่องสแกนลายนิ้วมือ

- การติดรหัสทรัพย์สินและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินในแถบรหัสทรัพย์สินไม่ครบถ้วน ซึ่งอาจทำให้การตรวจนับสินทรัพย์ไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจมีการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินโดยไม่ทราบว่าเป็นของหน่วยงานใด

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดแถบรหัสทรัพย์สินที่มีรายละเอียดทรัพย์สินเพิ่มเติมครบถ้วนทุกรายการแล้ว

- การเก็บรักษาทรัพย์สินที่ชำรุดและไม่ได้ใช้งานบางประเภทไม่เป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องส่งคืนทรัพย์สินที่ไม่ได้ใช้งานหรือชำรุดให้แก่ฝ่ายธุรการผู้รับผิดชอบดูแล

- การจัดเก็บเอกสารไม่ครบถ้วน เช่น เอกสารใบสั่งซื้อที่มีการยกเลิก ไม่ถูกจัดเก็บไว้ในแฟ้มให้ครบถ้วนและเรียงตามลำดับเลขที่ (Running No.)

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องการจัดเก็บเอกสารดังกล่าวให้ถูกต้องครบถ้วน

2. ด้านการเงินและบัญชี

- การเคลียร์เงินทดรองจ่ายของพนักงานไม่เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้เน้นย้ำถึงหลักเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการเคลียร์เงินทดรองจ่ายให้กับผู้เบิก ทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดตามเงินทดรองจ่ายที่มียอดค้างนานให้ครบถ้วน และบริษัทฯ จะไม่จ่ายเงินทดรองจ่ายให้กับพนักงานที่ยังคงมียอดเงินทดรองจ่ายค้าง

10.3 ความเห็นของผู้สอบบัญชี

บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ที แอนด์ ยัง จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ สำหรับปีสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2555 ได้เสนอรายงาน ข้อสังเกตจากการตรวจสอบบัญชี (Audit Management Letter) ของบริษัทฯ รายละเอียด ดังนี้

ข้อสังเกต	ข้อเสนอแนะ	ความเห็นผู้บริหาร	สรุปผลการติดตามและปรับปรุงโดยผู้บริหารของบริษัทฯ
1. ควรให้พนักงานลงนามรับทราบ เกี่ยวกับการทำรายการที่อาจมีความ ชัดแย้งทางผลประโยชน์ <u>ระดับความเสี่ยง: ปานกลาง</u> บริษัทฯ ยังไม่ได้จัดให้พนักงานลงนาม ประจำปี รับทราบถึงการห้ามทำรายการที่ อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับ บริษัทฯ ตามที่ได้วางนโยบายไว้ ทั้งนี้ในปี 2556 บริษัทฯ ไม่มีรายการที่เกี่ยวกับความ ชัดแย้งทางผลประโยชน์	บริษัทฯ ควรจัดให้มีการบังคับใช้ นโยบายโดยให้พนักงาน รับทราบการทำรายการที่อาจมี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ อย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะ ผู้บริหาร	รับทราบและจะจัด ให้มีการปฏิบัติตาม นโยบาย	พนักงานที่ยังไม่ได้ลงนาม รับทราบส่วนใหญ่เป็นพนักงาน รุ่นเก่า บริษัทฯ อยู่ระหว่าง ดำเนินงานติดตามให้พนักงาน ลงนามรับทราบเกี่ยวกับการทำ รายการที่อาจมีความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์
2. ควรมีการแจ้งจำนวนพนักงานและ เงินเดือนในรายงานการกระทบยอดการ จ่ายเงินเดือน (Payroll Reconciliation) <u>ระดับความเสี่ยง: ต่ำ</u> ปัจจุบันบริษัทฯ กระทบยอดการจ่าย เงินเดือนจากทะเบียนการจ่ายเงินเดือน สมุดบัญชีแยกประเภท และภ.จ.ด. 1 อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ควรมีการกระทบยอด การเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานและ เงินเดือนเปรียบเทียบกับเดือนก่อน รายงาน ดังกล่าวจะช่วยอธิบายผู้บริหารถึงการ เปลี่ยนแปลงของเงินเดือนแต่ละเดือน เพื่อ เป็นข้อมูลในการตรวจสอบและอนุมัติ	การทำรายงานกระทบยอดการ จ่ายเงินเดือน (Payroll reconciliation) เป็นวิธีการ ตรวจสอบที่ดี ที่ทำให้มั่นใจได้ ว่ามีการจ่ายเงินเดือนถูกต้อง ตามจำนวนพนักงานที่ลาออก และเข้าทำงานใหม่	รับทราบและจะ ปฏิบัติตาม	