

13. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง**13.1 ความเห็นของคณะกรรมการต่อการควบคุมภายใน**

ในการประชุมคณะกรรมการของบริษัท ครั้งที่ 13/25576 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 9 พฤษภาคม 25576 ซึ่งมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 4 ท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบการควบคุมภายใน โดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ในด้านต่างๆ และมีความเห็นดังนี้

1. ความเพียงพอของระบบสภาพแวดล้อมควบคุมเกี่ยวกับภายในองค์กรและสภาพแวดล้อม
 - บริษัทฯ มีการกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) ที่ชัดเจน เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยมีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ
 - บริษัทฯ มีการแต่งตั้งกรรมการอิสระซึ่งมีคุณสมบัติตามประกาศของ ก.ล.ต. เป็นกรรมการตรวจสอบ โดยปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่ตราคณะกรรมการตรวจสอบ
 - บริษัทฯ มีการจัดทำโครงสร้างสายงานอย่างเหมาะสม โดยแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท
 - บริษัทฯ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมผู้บริหารหรือพนักงานให้มีความพร้อมกับตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน
 - บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และอำนาจดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ปฏิบัติอยู่ในบริษัท บริษัทฯ สนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ การวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การติดตามที่เหมาะสม มีการจัดทำโครงสร้างการบริหารที่ดี มีข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
2. การกำหนดวัตถุประสงค์มีความชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
 - บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักหรือพันธกิจในภาพรวม
 - บริษัทฯ มีการเผยแพร่และชี้แจงวัตถุประสงค์ขององค์กรให้กับฝ่ายบริหาร โดยการจัดประชุม Management Meeting ปีละ 2 ครั้ง
 - บริษัทฯ มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยได้จัดทำเป็นแผนงานประจำปี (Strategic Implementation Plan – SIP) บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายหลักของบริษัทฯ อย่างชัดเจน และได้มีการเผยแพร่และชี้แจงวัตถุประสงค์ให้กับฝ่ายบริหารและพนักงานทราบ โดยการสื่อสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และบอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนแผนงาน กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และปัจจัยเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ
3. ความครบถ้วนของการบ่งชี้เหตุการณ์

- บริษัทฯ มีการวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอน เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงของกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ทั้งด้านกลยุทธ์ การดำเนินงาน การเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ รวมถึงการวิเคราะห์โอกาสในการเกิดทุจริต

- บริษัทฯ มีการระบุความเสี่ยงเรียงลำดับความเสี่ยงสูงไปจนถึงความเสี่ยงต่ำ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ความเสี่ยง

- บริษัทฯ ได้ระบุตัวบ่งชี้เหตุการณ์หรือปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยพิจารณาแหล่งความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่ครอบคลุมต่อการเปลี่ยนแปลงของทุกระดับ

4. ความมีประสิทธิภาพในการประเมินความเสี่ยง

- บริษัทฯ มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนดกลยุทธ์ในการการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำกับดูแลและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของทุกหน่วยงาน และติดตามความคืบหน้าในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการประชุมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

- บริษัทฯ มีการระบุความเสี่ยงที่อาจจะมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมีโอกาสเกิดทุจริต โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยทางด้าน Business Risk, Financial Risk, Operational Risk และ IT Risk

- บริษัทฯ จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้กับผู้บริหารระดับต้นขึ้นไปได้เข้าใจ

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

5. ความมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความเสี่ยง

- บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยง โดยเลือกจัดการกับความเสี่ยงระดับสูงเป็นอันดับแรก และมีการพิจารณาทางเลือกที่จะบริหารความเสี่ยงนั้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

- บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงและรายงานผลความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยกำหนดกลยุทธ์การตอบสนองต่อความเสี่ยงในแต่ละระดับและในภาพรวม โดยพิจารณาทางเลือกที่จะบริหารความเสี่ยงนั้น ซึ่งได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลด การโอนให้ผู้อื่น และการยอมรับความเสี่ยงไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทฯ ได้พิจารณาทางเลือกที่มีความคุ้มค่าสูงสุด และมีประสิทธิภาพสูงสุด

6. ความเพียงพอของกิจกรรมการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร

- บริษัทฯ มีแผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีการประกาศใช้อย่างเหมาะสม
- บริษัทฯ มีการจัดทำอำนาจอนุมัติ (Delegation of Authority) โดยระบุอำนาจหน้าที่ และวงเงินอนุมัติการเบิกจ่ายของฝ่ายบริหารในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน
- บริษัทฯ มีการแบ่งแยกหน้าที่การอนุมัติรายการ, การบันทึกบัญชี และการจัดเก็บทรัพย์สิน ออกจากกันอย่างชัดเจน
- บริษัทฯ มีหน่วยงานทางการเงินและหน่วยงานกฎหมาย ในการติดตามดูแลการปฏิบัติตามเงื่อนไขของการธุรกรรมกับบุคคลภายนอก และยังมีผู้ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก ตรวจสอบความถูกต้องด้วย
- บริษัทฯ มีการจัดทำ Investment Evaluation และ Budget Planning และมีหน่วยงานที่จะดำเนินการติดตามควบคุมให้การลงทุนอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้
- บริษัทฯ มีคณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎระเบียบและกฎหมายที่กำหนด
- บริษัทฯ มีการบริหารจัดการ และจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ SAP และระบบ Business Intelligence (BI) สำหรับนำข้อมูลที่มีอยู่มาจัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับมุมมองในการวิเคราะห์
- บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักหรือพันธกิจในภาพรวม และชี้แจงวัตถุประสงค์ขององค์กรให้กับฝ่ายบริหาร โดยการจัดประชุม Management Meeting ปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังกำหนดให้จัดทำแผนงานประจำปี Strategic Implementation Plan (SIP) ซึ่งหน่วยงานต่างๆ จะทำแผนงานฯ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน โดยเน้นกิจกรรมการควบคุมแบบป้องกันเป็นหลัก รวมทั้งมีการประเมินและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่า วิธีการจัดการความเสี่ยงหรือกิจกรรมการควบคุมนั้น ได้มีการนำไปปฏิบัติจริง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูง ยังได้มีการทบทวนนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และกิจกรรมการควบคุมเป็นระยะๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

7. ความเหมาะสมของการจัดการระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

- บริษัทฯ มี Intelligent Data Center เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลที่ช่วยผู้บริหารในการติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยบริษัทได้รับมาตรฐาน ISO 27001
- บริษัทฯ มี Back up Site ในการจัดเก็บข้อมูลสำรองของระบบสารสนเทศ
- บริษัทฯ มีการกำหนดและจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นในการดำเนินงาน เพื่อให้คณะกรรมการมีข้อมูลที่สำคัญอย่างเพียงพอในการตัดสินใจ

- บริษัท มีการบริหารจัดการ และจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ SAP และระบบ Business Intelligence (BI) สำหรับนำข้อมูลที่มีอยู่มาจัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับมุมมองในการวิเคราะห์
- บริษัท มีการส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารบางวาระสำหรับการประชุมให้แก่คณะกรรมการบริษัทล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน
- บริษัท มีการจัดเก็บข้อมูลเป็น 2 รูปแบบ คือ สำเนาเอกสาร และอิเล็กทรอนิกส์
- บริษัท มีนโยบายบัญชีตามหลักมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีผู้สอบบัญชีภายนอกเข้าสอบทานงบการเงินทุกไตรมาส และรับรองงบการเงินของบริษัททุกปี
- บริษัท มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ไว้ในแบบแสดงข้อมูลประจำปี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบภายใน
- บริษัท มีช่องทางให้บุคคลภายใน และภายนอกแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยส่งถึงเลขาธิการคณะกรรมการตรวจสอบทางไปรษณีย์ หรือ e-mail
- บริษัท มีเว็บไซต์เผยแพร่วิธีการแจ้งเบาะแส และปกป้องผู้แจ้งเบาะแส โดยกำหนดให้แจ้งเบาะแสพร้อมหลักฐานส่งถึงประธานกรรมการตรวจสอบบริษัท มีระบบสารสนเทศและข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อนำไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงหรือเพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทันเวลา และมีระบบรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศและข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ตลอดจนมีการกำหนดแผนสำรองฉุกเฉิน สำหรับป้องกันในเรื่องความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ขณะที่มีความยืดหยุ่นระบบไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ บริษัท ยังมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องย้อนหลังได้ (Audit Trail)

8. ความสม่ำเสมอของระบบการการติดตามและปรับปรุงแผนการดำเนินงานธุรกิจผล

- บริษัท มีการจัดทำผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับแผนงานประจำปี (SIP) ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน
- บริษัท มีการปรับปรุง/แก้ไข สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้สอดคล้อง กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหาร
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน กำหนดแผนการตรวจสอบของบริษัท เป็นประจำทุกปี รวมทั้งจัดทำ Audit Programs ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน รายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำ อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบให้กับฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหาร
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้ติดตามและประเมินผลเรื่องดังกล่าว พร้อมรายงานต่อฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบเป็นการบริษัท มีการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัด (KPI) ที่กำหนดในแต่ละระดับอย่างเหมาะสมสม่ำเสมอ และมีระบบการวิเคราะห์ ประเมินและติดตามผลการดำเนินงาน โดย

กำหนดให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและการรายงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งรายงานต่อหัวหน้างานระดับสูงต่อไป เพื่อให้มั่นใจได้ว่า มาตรการและระบบการควบคุมภายในนั้น มีประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อปัจจัยเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา

13.2 ผลสรุปรายงานการตรวจสอบภายในของบริษัทฯ

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

วัตถุประสงค์โดยรวมของการตรวจสอบภายใน คือ การทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร โดยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายใน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของบริษัทฯ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบภายในจะอยู่ในรูปของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เป็นไปตามนโยบาย แผน และวิธีปฏิบัติงานตามที่บริษัทฯ กำหนดไว้

- ข้อมูลทางด้านการบัญชี การเงิน และการดำเนินงาน มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีความสมบูรณ์ของสารสนเทศ
- วิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่า มีความเหมาะสมเพียงพอ และสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
- การใช้ทรัพยากรว่า เป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของพนักงานในระดับต่างๆ ว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
- ประเมินผลความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

เนื่องจากลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ จะต้องใช้บุคลากรในการให้บริการและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์จำนวนมาก การตรวจสอบภายในจึงให้ความสำคัญกับการบันทึกเวลาการทำงานของพนักงานและความมีอยู่จริงของพนักงาน นอกจากนี้ยังเน้นการตรวจสอบเกี่ยวกับความครบถ้วนของทรัพย์สินและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

โดยในปี 2556~~5~~ ที่ผ่านมา บริษัทฯ มีประเด็นที่พบจากการตรวจสอบและแนวทางแก้ไข/ป้องกันดังนี้

1. ด้านทรัพยากรบุคคลและธุรการ

- การจัดหาอัตรากำลังสำหรับ Customer Service Staff (CSS) ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย
แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: ได้มอบหมายให้ส่วนงานสรรหาและว่าจ้างดำเนินการเก็บสถิติ และวัดผลอย่างใกล้ชิด เพื่อสามารถนำไปวางแผน และปรับปรุง กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดหาอัตรากำลังคนให้ได้ตามเป้าหมาย
- ไม่พบ Action Plan สำหรับแนวทางปรับปรุง/ แก้ไข สาเหตุการลาออกที่ชัดเจน

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: - ได้มอบหมาย HR ทำ Action Plan สำหรับแนวทางในการจัดการเรื่องดังกล่าว

- ไม่พบหลักฐานการคืนทรัพย์สิน และตัดสิทธิ์ของพนักงานลาออกว่าครบถ้วนหรือไม่

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนทรัพย์สิน รวมถึงมีแบบฟอร์มการแจ้งคืนทรัพย์สินเมื่อพนักงานลาออก แต่พบว่าพนักงานบางคนไม่ได้กรอกข้อมูล หรือกรอกไม่ครบถ้วน

2. การบริหารจัดการด้านการขาย

- สัญญาครบกำหนดแต่ยังไม่ได้คืนหนังสือค้ำประกัน

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: นำเรื่องการติดตามหนังสือค้ำประกันไว้ใน Monthly - Sale Report เพื่อให้มีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ

- ความครบถ้วนของการจัดทำรายงานให้กับลูกค้าตามสัญญา

พบว่าการจัดทำรายงานการปฏิบัติงานให้กับลูกค้าบางฉบับ เป็นการจัดทำแบบ Manual ซึ่งอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ และทำให้ลูกค้าได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: ให้มีการตรวจทานอย่างละเอียด ก่อนทำการจัดส่ง ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง และจะกำหนด KPI ให้กับหัวหน้างาน ในเรื่องของความถูกต้องในการจัดทำรายงาน

- การคำนวณการจ่าย Incentive (Pay Per Performance Project) ต้องรวบรวมข้อมูลโดยใช้ Manual ซึ่งต้องใช้เวลามากในการจัดทำ และตรวจสอบรายงาน นอกจากนี้อาจเกิดข้อผิดพลาดในการจ่ายผลตอบแทนดังกล่าว

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: อยู่ระหว่างทดสอบระบบ Genesys ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการดึงข้อมูล Incentive ได้

- การเปรียบเทียบการลงทุน และผลตอบแทน ที่เกิดขึ้นจริง จากการทำโครงการ Pay Per Performance พบว่าผลตอบแทนในเรื่อง Head Count และประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity) ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: จากการวิเคราะห์ ROI พบว่ามีความคุ้มค่า เนื่องจากสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินงาน ได้มากกว่าจำนวนเงินที่จ่าย Incentive

- การบันทึกเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน ณ สถานที่ของลูกค้า บางแห่งโดยใช้ใบบันทึกการปฏิบัติงาน (Manual) ซึ่งอาจมีการแก้ไขหรือลงเวลาไม่ถูกต้องตามจริง จึงอาจทำให้การจ่ายค่าจ้างไม่ถูกต้อง

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยได้เปลี่ยนวิธีการบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ของลูกค้าให้เป็นการบันทึกด้วยเครื่องสแกนลายนิ้วมือ

- การติดรหัสทรัพย์สินและแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินในแถบรหัสทรัพย์สินไม่ครบถ้วน ซึ่งอาจทำให้การตรวจนับทรัพย์สินไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจมีการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินโดยไม่ทราบว่าเป็นของหน่วยงานใด

แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดแถบรหัสทรัพย์สินที่มีรายละเอียดทรัพย์สินเพิ่มเติมครบถ้วนทุกรายการแล้ว

- การเก็บรักษาทรัพย์สินที่ชำรุดและไม่ได้ใช้งานบางประเภทไม่เป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงาน
 แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องส่งคืนทรัพย์สินที่ ไม่ได้ใช้งานหรือชำรุดให้แก่ฝ่าย
 ธุรการผู้รับผิดชอบดูแล
- การจัดเก็บเอกสารไม่ครบถ้วน เช่น เอกสารใบสั่งซื้อที่มีการยกเลิก ไม่ถูกจัดเก็บไว้ในแฟ้มให้ครบถ้วนและเรียง
 ตามลำดับเลขที่ (Running No.)
 แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้ดำเนินการแก้ไขให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องการจัดเก็บเอกสารดังกล่าวให้ถูกต้องครบถ้วน

2. ด้านการเงินและบัญชี

- การเคลียร์เงินทดรองจ่ายของพนักงานไม่เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ
 แนวทางแก้ไข/ป้องกัน: บริษัทฯ ได้เน้นย้ำถึงหลักเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการเคลียร์เงินทดรองจ่ายให้กับผู้เบิก
 ทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดตามเงินทดรองจ่ายที่มียอดค้างนานให้ครบถ้วน
 และบริษัทฯ จะไม่จ่ายเงินทดรองจ่ายให้กับพนักงานที่ยังคงมียอดเงินทดรองจ่ายค้าง

13.3 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. ควรให้พนักงานลงนามรับทราบเกี่ยวกับการทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ระดับความเสี่ยง: ปานกลาง บริษัทฯ ยังไม่ได้จัดให้พนักงานลงนามประจำปี รับทราบถึงการห้ามทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัทฯ ตามที่ได้วางนโยบายไว้ ทั้งนี้ในปี 2556 บริษัทฯ ไม่มีรายการที่เกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์	บริษัทฯ ควรจัดให้มีการบังคับใช้นโยบาย โดยให้พนักงานรับทราบการทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะผู้บริหาร	รับทราบและจะจัดให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย	พนักงานที่ยังไม่ได้ลงนามรับทราบส่วนใหญ่เป็นพนักงานรุ่นเก่า บริษัทฯ อยู่ระหว่างดำเนินการติดตามให้พนักงานลงนามรับทราบเกี่ยวกับการทำรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
2. ควรมีการแจ้งจำนวนพนักงานและเงินเดือนในรายงานการกระทบยอดการจ่ายเงินเดือน (Payroll Reconciliation) ระดับความเสี่ยง: ต่ำ ปัจจุบันบริษัทฯ กระทบยอดการจ่ายเงินเดือนจากทะเบียนการจ่ายเงินเดือนสมุดบัญชีแยกประเภท และภ.จ.ด.1	การทำรายงานกระทบยอดการจ่ายเงินเดือน (Payroll reconciliation) เป็นวิธีการตรวจสอบที่ดี ที่ทำให้มั่นใจได้ว่ามีการจ่ายเงินเดือนถูกต้องตามจำนวนพนักงานที่ลาออกและเข้าทำงานใหม่	รับทราบและจะปฏิบัติตาม	

<p>อย่างไรก็ตามบริษัทฯควรมีการระบยอดการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานและเงินเดือนเปรียบเทียบกับเดือนก่อน รายงานดังกล่าวจะช่วยอธิบายผู้บริหารถึงการเปลี่ยนแปลงของเงินเดือนแต่ละเดือน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและอนุมัติ</p>			
--	--	--	--

ทั้งนี้สำหรับปีสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2556 ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ ไม่ได้มีการออกรายงานข้อสังเกตจากการตรวจสอบบัญชีแก่บริษัทฯ