

10. การควบคุมภายใน

10.1 สรุปภาพรวมระบบควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการจัดให้มีและรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายใน ซึ่งจะครอบคลุมถึงการควบคุมทางการเงิน การดำเนินงาน การกำกับดูแลกิจการ และการบริหารความเสี่ยง ดังนั้นคณะกรรมการบริษัทจึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจและหน้าที่ในการสอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ สอบทานให้บริษัทมีระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล สอบทานให้มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และสอบทานให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท

ผู้ตรวจสอบภายในอิสระ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบประเมินผลอย่างอิสระเกี่ยวกับการควบคุมภายใน รวมทั้งสอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ โดยบริษัทได้แต่งตั้ง บริษัท สอบบัญชี ไอ วี แอล จำกัด เป็นผู้ตรวจสอบภายในอิสระของบริษัทตั้งแต่ปี 2555 เพื่อทำการตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในอิสระได้มีข้อเสนอแนะต่างๆ และบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงระบบควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณาความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทตามแบบประเมินของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในวันที่ 7 มิถุนายน 2556 และเสนอความเห็นเบื้องต้นต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2556 ในวันที่ 7 มิถุนายน 2556 โดยคณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและร่วมกันประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัท ตามแบบประเมินของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ดังกล่าว ภายใต้หัวข้อประกอบ 5 ด้านที่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน อันได้แก่

- 1) องค์กรและสภาวะแวดล้อม
- 2) การบริหารความเสี่ยง
- 3) การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร
- 4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล
- 5) ระบบการติดตาม

จากความเห็นเบื้องต้นของคณะกรรมการตรวจสอบประกอบกับการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร สรุปได้ว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทมีความเพียงพอและสอดคล้องกับแบบประเมินระบบการควบคุมภายในของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยเฉพาะในส่วนของ การควบคุมภายในที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว (ตามข้อ 3.3 ถึง 3.7 ของแบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน)

นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีของบริษัท คือ บริษัท สอบบัญชี ดี ไอ เอ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นผู้ตรวจสอบทางการเงินประจำปี 2556 และงวด 3 เดือน ปี 2557 ได้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในทางด้านบัญชีการเงินของบริษัท ซึ่งมีรายละเอียดตามข้อ 10.3 ข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชี

10.2 ระบบควบคุมภายในของบริษัท

บริษัทมีผู้ตรวจสอบภายในอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทและบริษัทย่อย รวมทั้งจัดทำรายงานเสนอแก่คณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมทุกครั้ง โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณารายงานการตรวจสอบภายในร่วมกับผู้ตรวจสอบภายในอิสระเพื่อให้ข้อเสนอแนะที่จำเป็นในการปรับปรุงนโยบายของผู้ตรวจสอบภายในอิสระและเพื่อปรับปรุงระบบควบคุมภายในของบริษัท ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบจะประชุมกันอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และจะจัดทำรายงานความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาและเปิดเผยในรายงานประจำปีของบริษัท

บริษัทได้จัดทำคู่มือวงเงินและอำนาจในการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจ และการสั่งการต่างๆ ตามระดับตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายการทบทวนคู่มือดังกล่าวทุกปี เพื่อความเหมาะสมกับสภาพการดำเนินธุรกิจในอนาคต

10.3 ข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชี

10.3.1 ข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชีสำหรับงวด 3 เดือน ปี 2556

บริษัท สอบบัญชี ดี ไอ เอ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัท ได้ตั้งข้อสังเกต ซึ่งเกิดจากการตรวจสอบงบการเงินรายปีสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2556 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อสังเกตผู้สอบบัญชี	สถานะการแก้ไข	ความคืบหน้าในการแก้ไข
1. ระบบรับเงิน : เงินรับล่วงหน้าค่าขายสิทธิ์รถยนต์		
บริษัทมีเงินรับล่วงหน้าค่าขายสิทธิ์รถยนต์ให้พนักงาน ซึ่งไม่มีระบบการควบคุมการจัดเก็บเงินค้างงวดและบริษัทไม่มีการออกใบแจ้งหนี้ค้างงวดที่ครบกำหนดจ่ายชำระให้พนักงานแต่ละคนทราบ จึงทำให้ไม่มีการจัดทำรายงานลูกหนี้ที่ครบกำหนดและไม่สามารถวิเคราะห์อายุลูกหนี้ที่ค้าง	แก้ไขเรียบร้อยแล้ว	สาเหตุที่บริษัทไม่ได้จัดทำใบแจ้งหนี้เป็นรายบุคคลและไม่ได้จัดทำรายงานวิเคราะห์อายุหนี้ เนื่องจากบริษัทจะหักค้างงวดผ่านระบบการจ่ายผลตอบแทนค่านายหน้าหรือเงินเดือนของพนักงาน และรถยนต์ที่ขายสิทธิ์ให้พนักงานยังคงเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท จึงเชื่อว่าไม่มีค้างงวดที่เรียกเก็บไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามบริษัทได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้สอบบัญชี โดยการบันทึกข้อมูลการขายสิทธิ์รถยนต์ให้พนักงานเข้าระบบโปรแกรมบัญชีของบริษัท โดยระบบจะออกใบแจ้งหนี้ของพนักงานเป็นรายบุคคลทุกต้นเดือนและมีรายงานอายุหนี้ที่จะใช้ในการบริหารลูกหนี้ โดยจะเริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน 2556 เป็นต้นไป
		เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2556 ผู้ตรวจสอบภายใน

ข้อสังเกตผู้สอบบัญชี	สถานะการแก้ไข	ความคืบหน้าในการแก้ไข
		<p>อิสระ ได้รายงานต่อกรรมการตรวจสอบว่าจากการตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า บริษัทมีการดำเนินการแก้ไขประเด็นดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>2. ระบบการปล่อยสินเชื่อตามสัญญาเช่าซื้อ</p>		
<p>จากการตรวจสอบลูกหนี้เช่าซื้อ พบว่ามีกรกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน รายละเอียดดังนี้</p> <p>2.1 การจัดทำสัญญา กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น วันที่ ข้อมูลที่อยู่ลูกค้า และวันที่ขาย เป็นต้น</p> <p>2.2 การกรอกสัญญา กรอกด้วยดินสอ และการกรอกข้อมูลค่างวดในสัญญากับการรับรองตกลงชำระค่างวดไม่ตรงกัน</p> <p>2.3 ระบุราคาเช่าซื้อในสัญญาไม่สม่ำเสมอ เช่น บางสัญญาระบุเป็นราคาก่อนหักส่วนลด บางสัญญาระบุเป็นสัญญาหลังหักส่วนลด</p> <p>2.4 ไม่มีระบบและระเบียบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อจากรายหนึ่ง ไปอีกรายหนึ่ง</p>	<p>แก้ไขเรียบร้อยแล้ว</p>	<p>บริษัทได้ตรวจสอบข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารลูกหนี้ของบริษัทแล้ว พบว่าข้อมูลถูกต้องและสามารถนำมาใช้งานได้ แต่สัญญาที่ผู้สอบบัญชีตรวจพบ เกิดจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้บันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ไม่ได้แจ้งให้ฝ่ายขายแก้ไขข้อมูลในสัญญาให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งบริษัทได้แจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อบันทึกข้อมูลให้ถูกต้อง รวมทั้งเพิ่มวิธีการควบคุมโดยให้ฝ่ายขายทำการตรวจสอบสัญญาว่าสัญญามีข้อมูลครบถ้วนถูกต้องแล้ว จึงส่งให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูลในระบบต่อไป และบริษัทได้มีการจัดทำรายงานการยึดคืนสินค้าจากระบบโปรแกรมสัญญาเช่าซื้อแล้วเพื่อใช้ในการควบคุมความครบถ้วนของรายการดังกล่าว</p> <p>เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2556 ผู้ตรวจสอบภายในอิสระ ได้รายงานต่อกรรมการตรวจสอบว่าจากการตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า บริษัทมีการดำเนินการแก้ไขประเด็นดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว</p>

ข้อสังเกตผู้สอบบัญชี	สถานะการแก้ไข	ความคืบหน้าในการแก้ไข
<p>3. ระบบการรับชำระ</p> <p>จากการตรวจสอบการรับชำระพบว่ากรณีรับชำระค่างวดจากลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อแล้วนำฝากเคาน์เตอร์เซอร์วิสระบบการตัดลูกหนี้ไม่ตรงกับวันที่รับเงินจริง เช่น บริษัทได้รับชำระเงินวันที่ 29 ธันวาคม 2555 นำฝากเคาน์เตอร์เซอร์วิสวันที่ 30 ธันวาคม 2555 เงินเข้าธนาคารของบริษัทวันที่ 2 มกราคม 2556 บริษัทตัดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อวันที่ 2 มกราคม 2556 ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อและวิเคราะห์อายุลูกหนี้ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญแสดงไม่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามบริษัทได้มีการปรับปรุงรายการบัญชีดังกล่าวให้ถูกต้องแล้ว ณ สิ้นงวด</p>	แก้ไขเรียบร้อยแล้ว	<p>บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขโดยมีการบันทึกรายการนำฝากเงินตามผู้สอบบัญชีได้เสนอแนะแล้ว ซึ่งรายการเงินฝากที่ทางพนักงานได้จัดเก็บเงินและนำฝากธนาคารแต่ยังไม่เข้ามายังบัญชีเงินฝากธนาคารของบริษัทนั้น บริษัทได้บันทึกรายการบัญชีไว้เป็นเงินฝากระหว่างทาง</p> <p>เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2556 ผู้ตรวจสอบภายในอิสระ ได้รายงานต่อกรรมการตรวจสอบว่าจากการตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า บริษัทมีการดำเนินการแก้ไขประเด็นดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว</p>
<p>4. ระบบคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ</p> <p>จากการตรวจสอบรายละเอียดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อของบริษัท พบว่าบริษัทใช้โปรแกรม Excel ในการประมวลผลในการคำนวณรับรู้รายได้ และจัดทำลูกหนี้รายตัว ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวไม่มีระบบป้องกันการประมวลผลไม่ครบ ซึ่งมีผลทำให้บริษัทรับรู้รายได้คลาดเคลื่อนและรายละเอียดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อคงเหลือไม่ตรงกับยอดคงเหลือตามบัญชีแยกประเภท</p>	แก้ไขเรียบร้อยแล้ว	<p>บริษัทอยู่ระหว่างการพัฒนาซอฟต์แวร์เช่าซื้อที่สามารถควบคุมและจัดทำรายงานที่ตรงใช้ในการบริหารรวมถึงมีการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบบัญชีได้โดยตรง แต่ในระหว่างนี้บริษัทได้จัดทำโปรแกรมการออกรายงานที่จำเป็นต้องใช้ในการปิดบัญชีและจัดทำงบการเงินได้โดยไม่ต้องใช้โปรแกรม excel ซึ่งจะทำได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น โดยรายการดังกล่าวจะเริ่มใช้เพื่อบันทึกบัญชีตั้งแต่เดือนเมษายน 2556 เป็นต้นไป</p> <p>เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2556 ผู้ตรวจสอบภายในอิสระ ได้รายงานต่อกรรมการตรวจสอบว่าจากการตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่าระบบดังกล่าวสามารถนำมาใช้ในการปิดบัญชีและใช้ในการบริหารได้อย่างถูกต้องและทันเวลา</p>

10.3.2 ข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชีสำหรับงวด วันที่ 31 ธันวาคม 2556

บริษัท สอบบัญชี ดี ไอ เอ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัท ได้ตั้งข้อสังเกต ซึ่งเกิดจากการตรวจสอบงบการเงินรายปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชี	สถานะการแก้ไข	ความคืบหน้าในการแก้ไข
1. ระบบคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ		
บริษัทได้พัฒนาโปรแกรมระบบเช่าซื้อมาใช้แทนโปรแกรม Excel ในการประมวลผลระบบลูกหนี้ การคำนวณการรับรู้รายได้ และจัดทำลูกหนี้รายตัว ซึ่งรายงานจากโปรแกรมดังกล่าวแสดงข้อมูลในคอลัมน์ไม่สัมพันธ์กัน ทำให้ยากต่อการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยต้องใช้รายงานหลายรายงานกระทบหาข้อมูล เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่น จึงต้องใช้เวลาในการตรวจสอบมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้บริษัทฯ ปิดบัญชีไม่ทันเวลา	แก้ไขเรียบร้อยแล้ว	บริษัทได้แก้ไขโปรแกรมดังกล่าวให้มีข้อมูลที่ทำให้สามารถกระทบรายการทางบัญชีและเพื่อสนับสนุนรายการเพื่อปิดบัญชีให้ได้อย่างทันเวลา
2. บัญชีพักหนี้สิน		
จากการตรวจสอบงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 พบรายการ “บัญชีพักหนี้สิน” ซึ่งเกิดจากการรับเงินค่างวดจากลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ บางส่วนของค่างวด เมื่อได้รับเงินครบตามค่างวดที่ต้องชำระ บริษัทจะนำไปบันทึกตัดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า รายการเงินรับค่างวดบางส่วนเป็นของสัญญาที่ปิดบัญชีแล้วจำนวน 103 สัญญา เป็นจำนวนเงิน 39,380 บาท ทำให้ยอดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อคลาดเคลื่อน รายการตัดหนี้สูญคลาดเคลื่อน และส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของยอดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	บริษัทได้มีการควบคุมโดยมีเจ้าหน้าที่คอยติดตามรายละเอียดของโอนเงินเข้าบัญชีดังกล่าว เพื่อให้สามารถบันทึกรายการได้ทันที อย่างไรก็ตาม รายการบางรายการที่ยังค้างนานเนื่องจากการติดต่อมาจากลูกค้าผู้โอน และไม่สามารถคาดเดาได้ว่าเป็นลูกค้ารายใด เนื่องจากจำนวนเงินตามสัญญาแต่ละรายจะเท่าๆกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการตรวจสอบได้ตอนที่มีการติดตามทวงถามไปยังลูกค้า อย่างไรก็ตามบริษัทได้แสดงรายการดังกล่าวไว้หักกับลูกหนี้คงเหลือ ซึ่งทำให้มีการแสดงรายการในงบการเงินที่ถูกต้องแล้ว และสำหรับรายการรับเงินจากลูกค้าบางส่วนบริษัทได้ส่งข้อมูลดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบเพื่อให้มีการบันทึกหรือปรับปรุงรายการค้างดังกล่าวให้ถูกต้องต่อไป นอกจากนี้บริษัทจะกำชับให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับลูกค้าให้ระบุรายชื่อบุคคลและเบอร์โทรศัพท์ของผู้ชำระ

ข้อสังเกตผู้สอบบัญชี	สถานะการแก้ไข	ความคืบหน้าในการแก้ไข
		เงินในใบนำฝากเงิน (Pay in) และ fax เข้ามายังบริษัทเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการชำระเงินต่อไป
3. เงินสำรองการขาย		
<p>จากการตรวจสอบบัญชี เงินสำรองการขายพบว่าเงินสำรองฝ่ายขายจำนวน 3,532 รายส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ลาออกแล้ว ซึ่งตามระเบียบปฏิบัติที่รบ.2-17/2554 บริษัทจะดำเนินการคืนส่วนที่เหลือ เมื่อครบกำหนด 90 วัน หรือจนกว่าจะตรวจสอบว่าไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการเงิน โดยพนักงานที่ลาออก ส่วนใหญ่ลาออกเกิน 90 วัน แต่บริษัทฯ ไม่ดำเนินการเคลียร์เงินสำรองการขายดังกล่าวให้เป็นไปตามระเบียบ ซึ่งทำให้งบการเงินอาจแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงและการบริหารงานไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี</p>	อยู่ระหว่างดำเนินการ	<p>ข้อมูลสถานะ ของเงินสำรองการขายประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานที่ยังไม่ลาออก จำนวน 1,017 ราย จำนวนเงิน 20,352,783 บาท 2. พนักงานที่ลาออก แต่ยังไม่ถึงกำหนดคืนเงินตามระเบียบ จำนวน 434 ราย จำนวนเงิน 2,173,904 บาท 3. พนักงานที่ลาออก และสามารถติดต่อรับเงินคืนได้แล้ว จำนวน 2,081 ราย จำนวนเงิน 4,770,514 บาท <p>ทั้งนี้ในไตรมาสที่ 1/2557 บริษัทได้มีการจ่ายคืนและเคลียร์เงินสำรองการขายดังกล่าวแล้วจำนวน 1,907,670 บาท ซึ่งรายการที่จ่ายคืนพนักงานล่าช้าเนื่องจากพนักงานส่วนหนึ่งไม่ได้มาติดต่อรับเงินสำรองดังกล่าวกับบริษัท และบริษัทเห็นว่าควรบันทึกรายการดังกล่าวค้างไว้เพื่อรอพนักงานมาติดต่อรับเงินหรือเคลียร์รายการค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นตามระเบียบ</p>

10.4 ข้อสังเกตจากผู้ตรวจสอบภายในอิสระ

บริษัทได้แจ้ง บริษัท สอบบัญชี ไอ วิแอล จำกัด เพื่อทำการตรวจสอบระบบควบคุมภายในของบริษัท และกำหนดให้มีการรายงานผลโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ โดยบริษัท สอบบัญชี ไอ วิแอล จำกัด ได้เข้าปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ครอบคลุมการประเมิน 11 หัวข้อ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุมภายใน
2. ระบบงานขายและเช่าซื้อ
3. ระบบงานเครดิต
4. ระบบบริหารงานกลาง
5. ระบบงานเปลี่ยนสารกรอง
6. ระบบงานลูกค้าสัมพันธ์
7. ระบบงานจัดซื้อ
8. ระบบงานทรัพยากรบุคคล
9. ระบบงานผลิต
10. ระบบงานคลังสินค้า
11. ระบบงานซ่อมบำรุง

จากการตรวจสอบพบว่าบริษัทมีข้อบกพร่องภายใน ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง และจากการตรวจสอบติดตามความคืบหน้าในเดือนเมษายน 2556 ถึง เดือนพฤษภาคม 2556 บริษัท สอบบัญชี ไอ วิแอล จำกัด พบว่าบริษัทได้ปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอนี้จากการตรวจสอบภายในครบถ้วนแล้ว ซึ่งจากผลการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอนี้ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ตรวจสอบภายในมีความเห็นว่า บริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในอย่างเพียงพอและเหมาะสมแล้ว

10.5 การพัฒนาระบบควบคุมภายในเพิ่มเติม

นอกจากนี้บริษัทยังมีการพัฒนาระบบควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทมีนโยบายที่จะพัฒนาระบบต่างๆ เกี่ยวกับระบบควบคุมภายในเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 รายละเอียดดังนี้

10.5.1 เงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย

- เปิดบัญชีเงินธนาคารในนามของบริษัท และมอบอำนาจให้ผู้จัดการสาขาร่วมกับพนักงานเป็นผู้มีสิทธิ์เบิกถอนเงินมาใช้ในการดำเนินงานในรูปของเงินทรอง
- ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับการเบิกจ่ายเงินทรองจ่าย และการเคลียร์เงินทรองจ่าย ให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงาน และการเปิดบัญชีในนามบริษัท
- กำหนดให้สาขาที่จะเบิกเงินทรองจ่ายต้องจัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย เพื่อประกอบการเบิกเงินทรองจ่ายในแต่ละครั้ง และกำหนดให้ทุกสาขาต้องสรุปการเบิกใช้เงินทรองจ่ายและยอดเงินคงเหลือทุกอาทิตย์ โดยต้องนำส่งเอกสารหลักฐานการใช้จ่าย และใบนำฝากธนาคารที่ต้องนำฝากเงินคงเหลือคืนเข้าบัญชีเงินฝาก

ธนาคารทุกครั้ง โดยหลักฐานการใช้จ่ายเมื่อรวมกับเงินที่นำฝากแล้ว ต้องเท่ากับเงินที่ตรงจ่ายที่เบิกในแต่ละครั้ง

10.5.2 สินค้ำคงคลัง

10.5.2.1 สินค้าสำเร็จรูป

- ระหว่างช่วงการขายในต่างจังหวัด นอกจากพนักงานขับรถ/พนักงานในทีมแจ้งรายงานติดตั้งและยอดสินค้าคงเหลือทุกสิ้นวันแล้ว จะกำหนดให้ซูเปอร์ไวเซอร์แจ้งยืนยันยอดสินค้าคงเหลือ และนำส่งแก่ฝ่ายคลังสินค้าอย่างน้อยทุกสิ้นปีบัญชี
- ฝ่ายตรวจสอบภายในจะดำเนินการสุ่มตรวจสอบการทำงานของฝ่ายคลังและกระทบยอดความถูกต้องระหว่างฝ่ายบัญชีและฝ่ายคลังทุกสิ้นเดือน
- ในช่วงของการตรวจนับสินค้าคงคลังประจำปี รถยนต์ทุกคันที่อยู่ต่างจังหวัดจะต้องเข้ามาตรวจนับสินค้าที่สำนักงานใหญ่

10.5.2.2 วัตถุดิบ

- บริษัทได้ปรับปรุงการบันทึกและเบิกจ่ายวัตถุดิบประเภท Activated carbon โดยใช้หน่วยอ้างอิงในการดำเนินงานเป็นหน่วยเดียวกัน ได้แก่หน่วยลิตร จากเดิมที่บางส่วนกำหนดเป็นหน่วยลิตรและบางส่วนเป็นหน่วยกิโลกรัมเพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการบันทึกสินค้าคงเหลือประเภทวัตถุดิบ
- กำหนดให้พนักงานส่งคืนวัตถุดิบคงเหลือในกระบวนการผลิตแก่คลังสินค้าภายใน 1 อาทิตย์ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการตรวจนับ

10.5.3 สินค้าฝากขาย

- บริษัทจะทำการยืนยันยอดทั้งยอดขายสินค้าและยอดสินค้าคงเหลือ กับทางลูกค้า อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน
- บริษัทจะตรวจนับสินค้าคงเหลือที่ลูกค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และปรับปรุงผลต่างจากการตรวจนับสินค้าในบัญชีต่อไป

ทั้งนี้บริษัทสอบบัญชี ไอ วิแอล จำกัด ได้จัดทำรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในเพิ่มเติม โดยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลบริษัท ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 ถึง วันที่ 6 ธันวาคม 2556 และได้นำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วในเดือนธันวาคม 2556 ซึ่งผู้บริหารของบริษัทรับทราบและมีนโยบายที่จะดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ บริษัทสอบบัญชี ไอ วิแอล จำกัด ตั้งแต่วันที่ธันวาคม 2556 ทั้งนี้รายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

	ข้อสังเกต	ความเห็นของฝ่ายบริหาร
<p>1</p> <p>1.1</p>	<p>การควบคุมเงินสดในมือ เงินสดย่อย และเงินทดรองจ่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ บางรายการที่มีการเบิกจ่ายเกินกว่าวงเงินสูงสุดที่กำหนดไว้ ซึ่งรายการดังกล่าวสามารถจ่ายเป็นเช็คได้ แต่บริษัทได้จ่ายเป็นเงินสดในมือหรือเงินสดย่อยแทน เช่น ค่าไปรษณีย์-โทรเลข ค่าซ่อมบำรุง ค่าซื้อสิ่งของและบริการ เป็นต้น <p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ บริษัทควรเข้มงวดไม่ให้มีการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายผ่านเงินสดในมือและเงินสดย่อยเกินจำนวนสูงสุดที่กำหนดไว้ ยกเว้นกรณีจำเป็น เพื่อเป็นการป้องกันการหลบหลีกกระบวนการจ่ายเงินโดยเช็ค ซึ่งมีขั้นตอนการตรวจสอบและการจัดทำเอกสารหลักฐานที่เข้มงวดกว่า เช่น ต้องมีการจัดทำเอกสารใบขออนุมัติสั่งซื้อและใบสั่งซื้อ และมีกระบวนการตรวจสอบ-อนุมัติก่อนจ่ายเช็ค 	<ul style="list-style-type: none"> ■ การดำเนินการเบิกจ่ายดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัท ที่ระบุให้การเบิกจ่ายวงเงินสดย่อยสูงสุดต่อรายการโดยปกติไม่เกิน 3,000 บาท อย่างไรก็ตามในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อาจมีหากมีกรณีเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการในรูปเงินสดซึ่งเกินกว่าวงเงินสูงสุดดังกล่าว โดยสามารถดำเนินการให้ผู้บริหารระดับสูงอนุมัติการเบิกจ่ายได้เป็นครั้งคราวตามคู่มืออำนาจการอนุมัติ ซึ่งทางบริษัทได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวมาโดยตลอด ■ บริษัทจะพิจารณายกเลิกรายการเบิกเงินสดย่อยบางรายการที่สามารถประเมินระยะเวลาและยอดการชำระได้ล่วงหน้า ออกจากรายการเร่งด่วนที่ต้องจ่ายจากเงินสดย่อย โดยจะให้ดำเนินการชำระเงินผ่านขั้นตอนการจัดซื้อปกติและจ่ายชำระเป็นเช็ค ■ บริษัทจะควบคุมอย่างเคร่งครัด ไม่ให้มีการเบิกเกินวงเงินสูงสุดที่กำหนดไว้โดยไม่มีเหตุจำเป็น และเพิ่มบทลงโทษหากมีการฝ่าฝืน และประกาศให้พนักงานรับทราบทั่วกันรวมทั้งปรับปรุงการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายให้อยู่ในรูปการจ่ายเช็คให้มากที่สุด
<p>1.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ บริษัทมีการจ่ายเงินสดในมือ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อจ่ายค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับพนักงานเป็นหลัก อย่างไรก็ตามบริษัทมีการจ่ายเงินไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่น เพื่อจ่ายค่ารับรอง ค่าสินค้าพรีเมียม ค่าจอคอมพิวเตอร์ ค่าเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ ค่าซ่อมแซม และเงินทดรองจ่าย เป็นต้น <p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ บริษัทควรควบคุมให้มีการจ่ายเงินสดในมือให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่บริษัทกำหนดไว้ เพื่อเป็นการป้องกันการหลบหลีกกระบวนการจ่ายเงินโดยเช็ค ซึ่งมีขั้นตอนการตรวจสอบและการจัดทำเอกสารหลักฐานที่เข้มงวดกว่า เช่น ต้องมีการจัดทำเอกสารใบขออนุมัติสั่งซื้อและใบสั่งซื้อ และมี 	<ul style="list-style-type: none"> ■ บริษัทจะดำเนินการยกเลิกวงเงินสดในมือ โดยให้คงเหลือแค่เงินสดย่อยและทบทุนวงเงินให้เหมาะสมภายในเดือนธันวาคม 2556 และจะควบคุมให้มีการจ่ายค่าใช้จ่ายโดยเงินสดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเท่าที่จำเป็น

	ข้อสังเกต	ความเห็นของฝ่ายบริหาร
	<p>กระบวนการตรวจสอบ-อนุมัติก่อนจ่ายเช็ค</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทควรหลีกเลี่ยงการจ่ายค่าใช้จ่ายด้วยเงินสด เนื่องจากยากต่อการพิสูจน์ความมีตัวตนของผู้รับ 	
<p>1.3</p>	<p><u>เงินทรองจ่าย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทมีการเบิกจ่ายเงินทรองจ่ายโดยเงินสดในมือเพื่อนำไปจ่ายค่าใช้จ่ายพนักงาน เช่นค่าน้ำมัน ค่าเบี้ยเลี้ยงพนักงาน เป็นจำนวนมากและหลายรายการ ▪ บริษัทมีการเบิกจ่ายเงินทรองจ่ายเพื่อนำไปจ่ายค่าใช้จ่ายพนักงานเกินจำนวนค่าใช้จ่ายที่จ่ายจริง ซึ่งจากการสุ่มสอบทานรายการเคลียร์เงินทรอง พบว่ามีการเคลียร์ค่าใช้จ่ายจริงน้อยกว่าเงินที่จ่ายทรองที่เบิกไป <p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทควรควบคุมการจ่ายเงินทรองในจำนวนที่เหมาะสมและมีรายละเอียดประมาณการค่าใช้จ่ายประกอบการพิจารณา และควรเพิ่มกระบวนการตรวจสอบให้เข้มงวดมากขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำเงินไปใช้ส่วนตัว ▪ บริษัทควรหลีกเลี่ยงการจ่ายค่าใช้จ่ายด้วยเงินสด เนื่องจากยากต่อการพิสูจน์ความมีตัวตนของผู้รับ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เนื่องจากการเบิกเงินทรองจ่ายดังกล่าว อ้างอิงจากการประมาณการค่าใช้จ่ายในแต่ละวันและจำนวนพนักงานที่คาดว่าจะมาทำงาน ซึ่งพนักงานที่ไม่มาทำงานจะไม่มีเงินจ่าย จึงทำให้มีการเบิกเงินทรองจ่ายไปมากกว่าที่จ่ายจริง แต่อย่างไรก็ตามรายการดังกล่าวได้มีการนำเงินที่เหลือมาเคลียร์คืนบริษัทภายในระยะเวลาที่กำหนด ▪ บริษัทจะพิจารณาปรับปรุงการจ่ายค่าใช้จ่ายพนักงานให้ไปจ่ายผ่านบัญชีเงินธนาคารของพนักงานให้มากที่สุด โดยจะจ่ายผ่านเงินสดเท่าที่จำเป็น และจะควบคุมไม่ให้เกิดการเบิกจ่ายเงินทรองเกินความจำเป็น
<p>1.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ เงินสดย่อยสาขา มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ เงินสดย่อยสาขาที่ไม่มีผู้จัดการสาขาทุกสาขา ไม่มีการสุ่มตรวจนับโดยเจ้าหน้าที่ของแผนกประสานงานสาขาตามที่กำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติงาน ○ บางสาขาที่มีการถือเงินสดย่อยคงเหลือในมือไว้เกินกว่าระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ <p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทควรมีการระบุระยะเวลาหรือความถี่ในการสุ่มตรวจนับเงินสดย่อยที่สาขาให้ชัดเจน และควรควบคุมให้มีการสุ่มตรวจนับตามระยะเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งจัดทำรายงานการตรวจนับเงินสดย่อยพร้อมลงลายมือชื่อผู้ถือเงินสดและผู้ตรวจนับเป็นหลักฐานการตรวจนับ เพื่อเป็นการสอบย้อนความถูกต้องและความครบถ้วนของยอดคงเหลือของเงินสดย่อย ▪ บริษัทควรควบคุมให้สาขาถือเงินสดย่อยคงเหลือในมือให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่บริษัทกำหนดไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทจะจัดทำระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับควบคุมเงินสดย่อยให้ชัดเจนและมีการควบคุมภายในที่เพียงพอ ตามคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายใน เช่น การสุ่มตรวจนับเงินสดย่อยอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้ารวมทั้งควบคุมให้มีการถือปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดไว้
<p>2</p>	<p>การควบคุมสินค้าคงเหลือ</p>	
<p>2.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทมีการจัดทำเอกสารการโอนสินค้าระหว่างคลัง แต่ยังไม่ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ฝ่ายบริหารได้กำชับให้พนักงานมีการจัดทำ

	ข้อสังเกต	ความเห็นของฝ่ายบริหาร
	<p>การจัดทำเอกสารการ โอนสินค้าเพื่อทดสอบและสินค้าเสียระหว่างคลัง ทำให้ยอดคงเหลือตามจริงในแต่ละคลังสินค้าไม่ตรงกับยอดคงเหลือตามรายงาน</p> <p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทควรกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารการ โอนสินค้าระหว่างคลังทุกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าการ โอนย้ายสินค้าดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้มีอำนาจตามที่กำหนดไว้แล้ว และเป็นการป้องกันสินค้าสูญหายโดยไม่ถูกตรวจพบ 	<p>เอกสารการ โอนสินค้าระหว่างคลังให้ครบถ้วน</p>
<p>3</p>	<p>การกำหนดต้นทุนมาตรฐาน</p>	
<p>3.1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทมีการเบิกใช้วัตถุดิบบางรายการ ไม่สอดคล้องกับสูตรการผลิต <p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทควรตรวจสอบและปรับปรุงการกำหนดหน่วยนับให้ตรงกัน เพื่อให้มีการบันทึกการขายและคำนวณต้นทุนการผลิตอย่างถูกต้อง ▪ บริษัทควรเพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบข้อมูลการบันทึกรับ-เบิกในการค้ำสินค้าให้ถูกต้องมากขึ้น เพื่อให้รายงานสินค้าคงเหลือน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการบริหารงานคลังสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ▪ บริษัทควรมีการสอบทานสาเหตุของการเบิกใช้ที่ไม่ตรงตามสูตรการผลิต เพื่อป้องกันการเบิกใช้เกินจริง หรือมีของเหลือจากการผลิตแต่ไม่ส่งคืนเมื่อผลิตเสร็จ หรือมีของเสียแต่ไม่รายงาน และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงปริมาณการใช้วัตถุดิบสูตรการผลิตให้ใกล้เคียงกับที่ใช้จริงต่อไป 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทได้แก้ไขรายการและเพิ่มรหัสของสินค้ากึ่งสำเร็จรูปเพิ่มเติม และกำหนดให้บันทึกการขายเบิก และรับให้ถูกต้องตามหน่วยของสินค้า ▪ สารกรองปัจจุบันได้ทำการตรวจสอบปริมาณการใช้และการแปลงเป็นปริมาตรเพื่อให้การเบิกวัตถุดิบสารกรองมีความใกล้เคียงกับสารกรองที่มีการใช้จริง และตรงตามต้นทุนมาตรฐาน ▪ บริษัทจะควบคุมให้มีการตรวจสอบผลต่างอย่างสม่ำเสมอ
<p>3.2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ จากการตรวจสอบไม่พบหลักฐานในการอนุมัติ การกำหนดเวลาที่ใช้ในการผลิตของสินค้าแต่ละชนิด ที่นำมาใช้ในการปันส่วนค่าแรงทางและค่าใช้จ่ายในการผลิต ▪ บริษัทไม่มีการกำหนดให้มีการทบทวนเวลาที่ใช้ในการผลิตของสินค้าแต่ละชนิดอย่างสม่ำเสมอ <p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทควรกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกำหนดเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าแต่ละชนิดให้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ รวมถึงกำหนดให้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปันส่วนค่าใช้จ่ายในการผลิตเป็นไปอย่างถูกต้องและใกล้เคียงกับที่เกิดขึ้นจริงมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริษัทอยู่ระหว่างการปรับปรุงต้นทุนมาตรฐานใหม่ โดยจะให้ฝ่ายผลิตทำการสอบทานเวลาที่ใช้ในการผลิตของสินค้าแต่ละชนิด และนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติใช้ต่อไป ▪ วงด 3 เดือน ปี 2557 บริษัทดำเนินการปรับปรุงต้นทุนมาตรฐานใหม่ และนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติใช้เรียบร้อยแล้ว

นอกจากนี้ บริษัทสอบบัญชี ไอ วิแอล จำกัด ได้จัดทำรายงานการตรวจสอบภายใน ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 และนำเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ แล้ว ซึ่งผู้บริหารของบริษัทรับทราบและมีนโยบายที่จะดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ บริษัทสอบบัญชี ไอ วิแอล จำกัด โดยสรุปหัวข้อการตรวจสอบและความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในได้ดังนี้

1. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการ : บริษัทมีการควบคุมภายในและการบริหารจัดการอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยบริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบต้นทุนมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการควบคุมภายในและการบริหารจัดการ

2. การปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท : จากรายการที่เลือกตรวจสอบ หน่วยงานได้ถือปฏิบัติตามระเบียบและวิธีการที่บริษัทกำหนดไว้แล้ว

3. รายการระหว่างบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน : รายการระหว่างบริษัทที่เกี่ยวข้องกันได้ถือปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างกัน และตามหลักเกณฑ์เดียวกันกับบุคคลภายนอก

4. โปรแกรมระบบลูกหนี้เช่าซื้อ : บริษัทได้จัดให้มีการควบคุมระบบงานอย่างเพียงพอ มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ โปรแกรมระบบลูกหนี้เช่าซื้อไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีการตรวจสอบข้อมูลที่นำเข้าโดยฝ่ายบัญชี มีการประมวลผลการคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ต้องรับรู้เป็นรายได้ของแต่ละสัญญา การคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มตอนตั้งลูกหนี้ และภาษีมูลค่าเพิ่มคงเหลือรอนำส่ง ถูกต้องตามควร มีรายงานประจำวันที่น่าไปใช้บันทึกบัญชีในแต่ละประเภทรายการบัญชีได้ครบถ้วน โดยฝ่ายบัญชีมีการตรวจสอบรายงานประจำวัน/ประจำเดือนกับรายการที่บันทึกบัญชีและยอดคงเหลือว่าถูกต้องตรงกัน และสามารถออกรายงานที่ใช้ในการบริหารงานได้หลายรูปแบบ และจากการสอบทานผู้ตรวจสอบภายในพบว่า มีข้อมูลและรายงานบางส่วนที่แสดงข้อมูลไม่ถูกต้องตรงกันอันเกิดจากข้อบกพร่องของโปรแกรมซึ่งบริษัทได้ตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องตรงกันแล้ว