

13. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

13.1 สรุปภาพรวมระบบควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการจัดให้มีและรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายใน ซึ่งจะครอบคลุมถึงการควบคุมทางการเงิน การดำเนินงาน การกำกับดูแลกิจการ และการบริหารความเสี่ยง ดังนั้นคณะกรรมการบริษัทจึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจและหน้าที่ในการสอบทานให้ บริษัทฯมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ สอบทานให้บริษัทฯมีระบบควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล สอบทานให้มีการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และสอบทานให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทฯ

ผู้ตรวจสอบภายในอิสระมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบประเมินผลอย่างอิสระเกี่ยวกับการควบคุมภายใน รวมทั้งสอบทานให้บริษัทฯปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางการ โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้ง บริษัท ดี ไอ เอ ออดิท จำกัด เป็นผู้ตรวจสอบภายในอิสระของบริษัทฯตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2557 เพื่อทำการตรวจสอบและประเมินระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในอิสระได้มีข้อเสนอแนะต่างๆ และบริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง

ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2559 ในวันที่ 30 มีนาคม 2559 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณาความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯตามแบบประเมินของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและร่วมกันประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ตามแบบประเมินของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ดังกล่าว ภายใต้อंकประกอบ 5 ด้านที่มีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน อันได้แก่

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

จากความเห็นเบื้องต้นของคณะกรรมการตรวจสอบประกอบกับการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร สรุปได้ว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯมีความเพียงพอและสอดคล้องกับแบบประเมินระบบการควบคุมภายในของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยเฉพาะในส่วนของ การควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคล

นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ คือ บริษัท ซี ดับเบิ้ลยู ดับเบิ้ลยู พี จำกัด เป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินประจำปี 2557 และ ปี 2558 ได้มีข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในทางด้านบัญชีการเงินของบริษัทฯ ซึ่งมีรายละเอียดตามข้อ 13.3 ข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชีสำหรับ ปี 2558

13.2 ระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ

บริษัทฯมีผู้ตรวจสอบภายในอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯและบริษัทย่อย รวมทั้งจัดทำรายงานเสนอแก่คณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมทุกครั้ง โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้พิจารณารายงานการตรวจสอบภายในร่วมกับผู้ตรวจสอบภายในอิสระเพื่อให้ข้อเสนอแนะที่จำเป็นในการปรับปรุงนโยบายของผู้ตรวจสอบภายในอิสระและเพื่อปรับปรุงระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบจะประชุมกันอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และจะจัดทำรายงานความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาและเปิดเผยในรายงานประจำปีของบริษัทฯ

บริษัทฯได้จัดทำคู่มือวงเงินและอำนาจในการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจ และการสั่งการต่างๆ ตามระดับตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ บริษัทฯมีนโยบายการทบทวนคู่มือดังกล่าวทุกปี เพื่อความเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานในอนาคต

13.3 ข้อสังเกตจากผู้สอบบัญชีสำหรับ ปี 2558

บริษัท ซี ดับเบิ้ลยู ดับเบิ้ลยู พี จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของบริษัทฯ ได้ตั้งข้อสังเกต ซึ่งเกิดจากการตรวจสอบงบการเงินรายปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อสังเกตผู้สอบบัญชี	ข้อเสนอแนะ	ความคืบหน้าในการแก้ไข
1. ตามที่บริษัทฯได้เปลี่ยนวิธีการตราสินค้าจากวิธีถัวเฉลี่ยเป็นวิธีเข้าก่อนออกก่อนนั้น โปรแกรมบัญชีที่ใช้ในการตราสินค้าดังกล่าวยังไม่สามารถแสดงรายการเคลื่อนไหวสินค้าตามวิธีเข้าก่อนออกก่อนได้ แสดงได้เพียงมูลค่าคงเหลือตามวิธีเข้าก่อนออกได้เท่านั้น ทั้งนี้ประเด็นดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของการแสดงมูลค่าสินค้าคงเหลือของกิจการและเป็นภาระของบริษัทฯในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่จัดทำมาจากโปรแกรมบัญชีดังกล่าว	บริษัทฯควรให้เจ้าของโปรแกรมแก้ไขประเด็นดังกล่าวเพื่อความถูกต้องของการแสดงรายการเคลื่อนไหวสินค้า	ปัจจุบันบริษัทฯมีการตรวจสอบความถูกต้องในระบบ excel และอยู่ระหว่างการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของระบบ BITNIX เพื่อปรับปรุงระบบและจัดทำรายงานดังกล่าว
2. บริษัทฯบันทึกต้นทุนของเวชภัณฑ์บางรายการไม่ครบถ้วนตามรอบระยะเวลาบัญชี เนื่องจากบริษัทฯยืมเวชภัณฑ์จากผู้จัดจำหน่ายมาให้บริการแก่ผู้ป่วยก่อน หลังจากนั้นจึงทำการสั่งซื้อเวชภัณฑ์ดังกล่าว ซึ่งการสั่งซื้ออาจเป็นรอบบัญชีในเดือนถัดไป ทำให้บริษัทฯบันทึกต้นทุนบริการไม่ครบถ้วน	บริษัทฯควรมีระบบในการควบคุมการรับรู้ต้นทุนบริการเกี่ยวกับ การ ยืม เวชภัณฑ์มาใช้ให้ครบถ้วนถูกต้องตามรอบบัญชี เพื่อให้แสดงรายการถูกต้อง	บริษัทฯได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งรายงานสรุปใบสั่งซื้อเวชภัณฑ์ ดังกล่าวให้แผนกบัญชีทุกสิ้นเดือน ทั้งนี้เพื่อให้มีการบันทึกต้นทุนได้ตรงรอบบัญชีทุกเดือน โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน มกราคม 2559 เป็นต้นไป

ข้อสังเกตผู้สอบบัญชี	ข้อเสนอแนะ	ความคืบหน้าในการแก้ไข
<p>3. จากการส่งหนังสือยืนยันยอดเจ้าหนี้การค้า พบว่าเจ้าหนี้การค้ารายใหญ่ 3 รายตอบกลับมามีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าตามบัญชี ซึ่งจากการติดตามสาเหตุพบว่า</p> <p>3.1 ผู้แทนขายส่งสินค้าและออกใบกำกับสินค้า โดยที่บริษัทฯมิได้ออกใบสั่งซื้อ</p> <p>3.2 สินค้าไม่ตรงกับความต้องการ</p> <p>3.3 ผู้แทนขายส่งสินค้าไม่ครบถ้วน</p> <p>3.4 ยกเลิกบิลเนื่องจากไม่ตรงกับใบสั่งซื้อ</p> <p>ทั้งนี้ ผลต่างข้างต้นถือเป็นการไม่ปฏิบัติตามระบบการสั่งซื้อสินค้า และขาดการติดตามการเคลียร์สินค้าในขั้นตอนการรับของและการคืนของ</p>	<p>บริษัทฯ ไม่ควรให้ผู้แทนขายส่งสินค้า พร้อมเอกสารใบกำกับสินค้า โดยยังไม่ทำการสั่งซื้อ และควรกำหนดให้ผู้มีหน้าที่ตรวจรับสินค้า ประสานงานกับผู้จัดจำหน่ายเพื่อทำการคืนสินค้า หรือเปลี่ยนเอกสารให้เรียบร้อย โดยเร็ว เพื่อให้บริษัทฯ รับรู้รายการถูกต้องครบถ้วน</p>	<p>บริษัทฯ ได้ตรวจสอบพบว่าสาเหตุที่เกิดผลต่างจากข้อ 3.2, 3.3 และ 3.4 นั้นเป็นเหตุการณ์ปกติที่อาจเกิดขึ้นได้ เนื่องจากคู่ค้าอาจส่งของที่ไม่ตรงความต้องการ หรือ ส่งสินค้าเพียงบางส่วนสำหรับรักษาผู้ป่วยก่อน และอาจต้องมีการยกเลิกบิลที่ไม่ตรงกับใบสั่งซื้อ ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับที่ผู้สอบบัญชีเสนอแนะ โดยส่งพนักงานส่งเอกสาร “ใบแจ้งการแก้ไขใบกำกับภาษี/เปลี่ยนหรือคืนสินค้า” แก่ผู้ขายเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขเอกสารเมื่อมีการรับของในกรณีดังกล่าวข้างต้น</p> <p>สำหรับข้อ 3.1 นั้น บริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและสื่อสารกับพนักงานที่เกี่ยวข้องให้รับยาต่อเมื่อพบเอกสารใบสั่งซื้อสินค้าประเภทนั้นตามที่ผู้สอบบัญชีเสนอแนะแล้วเท่านั้น อีกทั้งกรณีที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ได้มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และลงโทษตามความเหมาะสม</p>

13.4 ข้อสังเกตจากผู้ตรวจสอบภายในอิสระ

บริษัทฯ ได้ว่าจ้าง บริษัท ดี ไอ อี ออดิท จำกัด เพื่อทำการตรวจสอบระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ และกำหนดให้มีการรายงานผล โดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ โดยได้เข้าปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ระดับองค์กร และระดับกิจกรรม ดังนี้

1. ระบบการควบคุมรายได้ ลูกหนี้ การรับเงินประจำวันและการนำฝากธนาคาร
2. ระบบการควบคุมการเบิกจ่ายยา และเวชภัณฑ์
3. ระบบการควบคุมการบริหารคลังยา
4. ระบบการควบคุมการจ่ายเช็คและฐานะทางการเงิน
5. ระบบการควบคุมการจ่าย-เบิกขาดเซชเงินสต็อกย และเงินทรองจ่าย
6. ระบบการควบคุมทรัพย์สินบุคคล เงินเดือนและค่าแรง
7. ระบบการควบคุมทรัพย์สินถาวร

จากการตรวจสอบพบว่าบริษัทฯมีข้อบกพร่องภายใน ซึ่งบริษัทฯได้ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง และจากการตรวจสอบติดตามความคืบหน้า บริษัท ดี ไอ เอ ออดิท จำกัด ตามรายงานฉบับลงวันที่ 22 กันยายน 2558 พบว่าบริษัทฯได้ปรับปรุงแก้ไขข้อเสนอนี้จากการตรวจสอบภายในแล้ว คงค้าง 3 ประเด็นดังนี้

หัวข้อ	ความเห็นผู้บริหาร	ระดับความเสี่ยง	ความคืบหน้าในการแก้ไข
1 Job Description	อยู่ระหว่างการจัดทำ JD 6 ตำแหน่งซึ่งเป็นตำแหน่งใหม่จากทั้งหมด 153 ตำแหน่ง	ต่ำ	ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
2 เพิ่มประวัติผู้ขาย	บริษัทฯจัดทำเพิ่มประวัติผู้ขายแล้ว จำนวน 305 ราย จากทั้งหมด 394 ราย คิดเป็น 77.41%	ต่ำ	ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
3 สัญญาแพทย์	บริษัทฯมีการจัดทำสัญญาแพทย์แบบประจำ (Full Time) โดยมีการลงนามในสัญญาอย่างครบถ้วนและถูกต้องแล้ว และสัญญาแพทย์แบบชั่วคราว (Part Time) อยู่ระหว่างการจัดทำให้ครบถ้วน	ต่ำ	ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว