

13. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

13.1 ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัท

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2559 (ภายหลังการแปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด) เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2559 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้ประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท ตามแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยการซักถามและ/หรือตรวจสอบเอกสารหลักฐานจากฝ่ายบริหาร และอาศัยข้อมูลจากรายงานการตรวจสอบภายในที่จัดทำโดยบริษัท ตรวจสอบภายในธรรมดา จำกัด ฉบับลงวันที่ 11 สิงหาคม 2559 ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัททั้ง 5 ด้าน คือ

- 1) การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment)
- 2) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
- 3) การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control Activities)
- 4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information and Communication)
- 5) ระบบการติดตาม (Monitoring Activities)

คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่า ระบบการควบคุมภายในของบริษัทมีความเพียงพอ และเหมาะสมกับขนาดของกิจการ และสภาพการณ์ปัจจุบันของบริษัท

13.2 ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของบริษัท

บริษัทได้แจ้ง บริษัท ตรวจสอบภายในธรรมดา จำกัด¹⁾ (“ธรรมดา”) เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงโดยการอบรมและฝึกปฏิบัติเพื่อจัดระบบการควบคุมภายในให้เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน และแต่งตั้งให้ธรรมดาเป็นผู้ตรวจสอบภายในองค์กร เพื่อทำหน้าที่ประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในและตรวจสอบภายในตามความเสี่ยงขององค์กร โดยมอบหมายให้นายศักดิ์ศรี อำพัน รองประธานกรรมการบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคุณสมบัติของธรรมดาและนายศักดิ์ศรี อำพัน แล้วเห็นว่ามีความเหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว เนื่องจากมีความเป็นอิสระ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในหลากหลายธุรกิจมาเป็นระยะเวลามากกว่า 13 ปี และได้รับวุฒิปัตรีตรวจสอบภายในของประเทศไทย (CPIAT) ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้แต่งตั้ง ถอดถอน และโยกย้ายผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท

ในเดือนมกราคมและกุมภาพันธ์ ปี 2557 ธรรมดาได้อบรมหลักการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป (COSO & COSO-ERM) ให้พนักงานระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไปของบริษัท ต่อมาในช่วงเดือนมิถุนายนและกรกฎาคม ปี 2557 ธรรมดาได้เข้าประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการ

หมายเหตุ: ¹⁾ เดิมเป็นหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัท สอบบัญชีธรรมดา จำกัด ซึ่งได้แยกออกมาจัดตั้งเป็นบริษัท ตรวจสอบภายในธรรมดา จำกัด เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2559

ควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการหลัก 10 ฝ่ายงาน ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหารงานกลาง 2) ฝ่ายขายและการตลาด 3) ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ 4) ฝ่ายรถทดแทน 5) ฝ่ายช่างยนต์และบริการซ่อมภายนอก (Mobile Service) 6) ฝ่าย Call Center 7) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (I.T.) 8) ฝ่ายบุคคล 9) ฝ่ายการเงิน และ 10) ฝ่ายบัญชี และได้ออกรายงานสรุปผลการประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน (ฉบับร่าง) โดยบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต่อมาในเดือนพฤศจิกายน ปี 2557 ธรรมนิติได้เข้าติดตามการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินอีกครั้ง และออกรายงานสรุปผลการประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน ฉบับลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2558

ธรรมนิติได้เข้าปฏิบัติงานตรวจสอบต่อเนื่องตามแผนการตรวจสอบภายในที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบตามรายละเอียดดังนี้ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2558 ตรวจสอบระบบงานต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ การประสานงานให้ลูกค้านำรถเข้าซ่อมบำรุง การส่งมอบรถทดแทน และการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งได้มีการเสนอข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแก่บริษัท พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของครั้งก่อน และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาในการประชุมครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2558 ต่อมาในไตรมาสที่ 2 ปี 2558 ธรรมนิติได้เข้าตรวจสอบการบริหารต้นทุนเพื่อการจัดการ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของระบบงานก่อนๆ และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาในการประชุมครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2558 ธรรมนิติได้เข้าตรวจสอบประสิทธิภาพการซ่อมบำรุงทั้งภายในและภายนอก (Mobile Service) รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของระบบงานก่อนๆ และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาในการประชุมครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2558 และในช่วงไตรมาสที่ 4 ปี 2558 ธรรมนิติได้เข้าตรวจสอบประสิทธิภาพการเสนอราคาและการบริหารจัดการการตรวจเยี่ยมลูกค้า รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของระบบงานก่อนๆ โดยได้เสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาในการประชุมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559

สำหรับปี 2559 ธรรมนิติได้เข้าปฏิบัติงานตรวจสอบต่อเนื่องจากปี 2558 ตามแผนการตรวจสอบภายในที่ได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการตรวจสอบในเดือนพฤศจิกายน ปี 2558 และได้ปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบภายใน โดยในไตรมาสที่ 1 เป็นการเข้าตรวจสอบเกี่ยวกับการให้บริการรถเช่าของสาขา (asap) พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการแก้ไขในครั้งก่อนๆ โดยได้เสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาในการประชุมครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2559 ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของธรรมาภิบาลจากรายงานสรุปผลการประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน ฉบับลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2558 รายงานผลการตรวจสอบภายใน ทั้ง 4 ครั้งในปี 2558 และรายงานผลการตรวจสอบภายในครั้งที่ 1/2559 แล้วทั้งหมด

นอกจากนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2559 ธรรมนิติได้เข้าตรวจสอบ 2 ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ 2/2559 เรื่องเกี่ยวกับการบริหารมูลค่าซาก และครั้งที่ 3/2559 เรื่องการควบคุมต้นทุน รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการแก้ไขของระบบงานครั้งก่อน โดยได้เสนอข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบครั้งที่ 2/2559 และ 3/2559 ให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาในการประชุมครั้งที่ 2/2559 (ภายหลังการแปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด) เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2559 เรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบภายในครั้งที่ 2/2559 เกี่ยวกับการบริหารมูลค่าซาก และจากการตรวจสอบภายในครั้งที่ 3/2559 เกี่ยวกับการควบคุมต้นทุน ตามรายงานการตรวจสอบภายในฉบับลงวันที่ 11 สิงหาคม 2559 ทั้ง 2 ฉบับสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อเท็จจริงที่พบจากการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยบริษัท/ความเห็นของฝ่ายบริหาร
รายงานผลการตรวจสอบภายในครั้งที่ 2/2559 เรื่อง การบริหารมูลค่าซาก		
กรณีที่มีการประมูลงานกับหน่วยงานราชการภายหลังจากทราบผลการประมูลงานอย่างไม่เป็นทางการจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ ฝ่ายขายและการตลาดจะจัดทำบันทึกข้อความ (Memo) ให้ฝ่ายบริหารลงนามอนุมัติ เพื่อส่งให้ฝ่ายบริหารงานกลางดำเนินการสั่งซื้อรถยนต์ล่วงหน้าก่อนได้รับใบยืนยันการสั่งซื้อจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ เนื่องจากหากรอใบยืนยันการสั่งซื้อจากลูกค้า จะทำให้บริษัทไม่สามารถส่งมอบรถได้ทันเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ดี ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานของฝ่ายขายและการตลาดยังไม่ปรากฏขั้นตอนการจัดทำบันทึกข้อความ (Memo) เพื่อสั่งซื้อรถยนต์ก่อนได้รับใบยืนยันการสั่งซื้อจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ	ฝ่ายขายและการตลาดควรเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำบันทึกข้อความ (Memo) เพื่อสั่งซื้อรถยนต์ก่อนได้รับใบยืนยันการสั่งซื้อจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่อง การเสนอราคาสำหรับลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ	ฝ่ายขายและการตลาดจะดำเนินการเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำบันทึกข้อความ (Memo) เพื่อสั่งซื้อรถยนต์ก่อนได้รับใบยืนยันการสั่งซื้อจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่อง การเสนอราคาสำหรับลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559
ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรถยนต์เพื่อเช่าเร่งด่วน ในบางครั้งฝ่ายบริหารงานกลางจะนำรถยนต์ของฝ่ายรถทดแทนที่จัดซื้อใหม่ไปให้ลูกค้าเพื่อเช่าก่อน แต่ไม่ได้ทำการสั่งซื้อรถยนต์คืนให้แก่ฝ่ายรถทดแทน เป็นเหตุให้ฝ่ายรถทดแทนต้องจัดทำเอกสารบันทึกข้อความ (Memo) ให้ฝ่ายบริหารอนุมัติจัดซื้อรถยนต์ใหม่สำหรับเป็นรถทดแทนอีกครั้ง ดังนั้นในบางครั้งที่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ฝ่ายรถทดแทนอาจมีรถยนต์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งฝ่ายบริหารงานกลางควรจัดซื้อรถยนต์ใหม่คืนให้กับฝ่ายรถทดแทนเพื่อความเร็วและไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายรถทดแทน	ฝ่ายบริหารงานกลางควรเพิ่มเติมขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน ในกรณีที่นำรถยนต์ที่จัดซื้อใหม่ของฝ่ายรถทดแทนไปให้ลูกค้าเช่าก่อนนั้น โดยให้ดำเนินการเปิดใบสั่งซื้อรถยนต์คืนให้กับฝ่ายรถทดแทน และนำเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ	ฝ่ายบริหารงานกลางจะเพิ่มเติมขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559 ในกรณีที่นำรถยนต์ที่จัดซื้อใหม่ของฝ่ายรถทดแทนไปให้ลูกค้าเช่าก่อนนั้น โดยให้ดำเนินการเปิดใบสั่งซื้อรถยนต์คืนให้กับฝ่ายรถทดแทน และนำเสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ

ข้อเท็จจริงที่พบจากการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยบริษัท/ ความเห็นของฝ่ายบริหาร
ในกระบวนการจัดซื้อรถยนต์ใหม่เพื่อให้ลูกค้าเช่านั้น หากลูกค้ามีความต้องการติดตั้งประดับยนต์เพิ่มเติม ฝ่ายบริหารงานกลางจะทำการเปรียบเทียบราคาประดับยนต์ อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารงานกลางยังไม่มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่องการเปรียบเทียบราคาประดับยนต์ และหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบราคาประดับยนต์	ฝ่ายบริหารงานกลางควรจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่องการเปรียบเทียบราคาประดับยนต์ และหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบราคา เช่น จะมีการเปรียบเทียบราคาประดับยนต์ในกรณีที่ประดับยนต์มีมูลค่าเกินกว่า 100,000 บาท เป็นต้น	ฝ่ายบริหารงานกลางจะจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่องการเปรียบเทียบราคาประดับยนต์ และหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบราคา เช่น จะมีการเปรียบเทียบราคาประดับยนต์ในกรณีที่ประดับยนต์มีมูลค่าเกินกว่า 100,000 บาท เป็นต้น ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559
ผู้บริหารมีการอนุมัติราคาค่าเช่าขั้นต่ำเพื่อประมวลงานราชการผ่านโปรแกรมไลน์ (Line) โดยไม่มีการลงนามในใบเสนอราคาแบบเป็นลายลักษณ์อักษร	หากผู้บริหารมีการอนุมัติราคาค่าเช่าขั้นต่ำเพื่อประมวลงานราชการผ่านโปรแกรมไลน์ (Line) ฝ่ายขายและการตลาดควรจัดทำใบเสนอราคาอย่างเป็นทางการ ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติลงนามในใบเสนอราคาอีกครั้ง เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน	กรณีที่ผู้บริหารมีการอนุมัติราคาค่าเช่าขั้นต่ำเพื่อประมวลงานราชการผ่านโปรแกรมไลน์ (Line) ฝ่ายขายและการตลาดจะจัดทำใบเสนอราคาอย่างเป็นทางการ ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติลงนามในใบเสนอราคาอีกครั้ง เพื่อเก็บเป็นหลักฐาน โดยจะเริ่มดำเนินการภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559
ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่องการเสนอราคา (ขาย) ของฝ่ายขายและการตลาดยังไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ - ฝ่ายขายและการตลาดมีการรวบรวมราคารถยนต์และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม นำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติราคาค่าเช่าขั้นต่ำเพื่อประกอบการพิจารณาผ่านทางโปรแกรมไลน์ (Line) และทำสำเนาสรุปการขายการสนทนาแบบเป็นเอกสารประกอบการเสนอราคา - กรณีเสนอราคาแก่ลูกค้ารายเก่า ฝ่ายขายและการตลาดมีการนำใบเสนอราคาเดิมมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา กำหนดราคาที่จะเสนอในครั้งใหม่ โดยนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อพิจารณาอนุมัติใบเสนอราคา - ฝ่ายขายและการตลาดใช้ตารางการคิดค่าเช่า (Rental Rate) ของปี 2556 ประกอบการพิจารณาอัตราค่าเช่าของลูกค้ารายใหม่	ฝ่ายขายและการตลาดควรเพิ่มแนวทางการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ ไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน - การปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติราคาค่าเช่าขั้นต่ำโดยผู้มีอำนาจอนุมัติ - การปฏิบัติเกี่ยวกับการคิดราคาค่าเช่าในกรณีเสนอราคาแก่ลูกค้ารายเก่า - การปฏิบัติเกี่ยวกับการทบทวนอัตราค่าเช่ามาตรฐานประจำปี และระหว่างปี	ฝ่ายขายและการตลาดจะดำเนินการเพิ่มเติมแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าว ไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559

ข้อเท็จจริงที่พบจากการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยบริษัท/ ความเห็นของฝ่ายบริหาร
ฝ่ายขายและการตลาดมีการจัดลำดับชั้นของลูกค้าใหม่ โดยพิจารณาจากประเภทธุรกิจและงบการเงินของลูกค้า เช่น ทุนจดทะเบียน ผลประกอบการ ส่วนของผู้ถือหุ้น ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ เป็นต้น	การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดลำดับชั้นของลูกค้าใหม่	
ฝ่ายบัญชียังไม่ได้มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เกี่ยวกับการคำนวณมูลค่าซาก และการควบคุมและติดตามความเหมาะสมของอัตราราคาซากรถยนต์มาตรฐาน อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบัญชีมีการปฏิบัติโดยพิจารณาข้อมูลอัตราราคาซากรถยนต์มาตรฐานเทียบเคียงกับข้อมูลการขายรถยนต์และปัจจัยอื่นเป็นองค์ประกอบ	ฝ่ายบัญชีควรจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เกี่ยวกับการคำนวณมูลค่าซาก และการทบทวนอัตราราคาซากรถยนต์มาตรฐาน	ฝ่ายบัญชีจะจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เกี่ยวกับการคำนวณมูลค่าซาก และการทบทวนอัตราราคาซากรถยนต์มาตรฐาน ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559
รายงานผลการตรวจสอบภายในครั้งที่ 3/2559 เรื่อง การควบคุมต้นทุน		
บริษัทมีการสั่งซื้อรถยนต์ยี่ห้อ NISSAN รุ่น TEANA 2.0 XL จำนวน 1 คัน ในราคา 1,374,000 บาท เพื่อให้เช่าแก่ลูกค้า 1 ราย อย่างไรก็ตาม ฝ่ายขายและการตลาดคำนวณค่าเช่ากับผู้เช่ารายดังกล่าวโดยใช้ราคา 1,351,000 บาท ซึ่งเป็นราคาจากใบเสนอราคาเก่า ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการรับรายได้ค่าเช่าส่วนเพิ่มประมาณ 300 บาทต่อเดือน	ฝ่ายขายและการตลาดควรตรวจสอบราคาซื้อขายรถยนต์กับฝ่ายบริหารงานกลางก่อนทำการยืนยันราคาค่าเช่ารถยนต์กับลูกค้า และควรเพิ่มแนวทางปฏิบัติดังกล่าวไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน	ฝ่ายขายและการตลาดจะตรวจสอบราคาซื้อขายรถยนต์กับฝ่ายบริหารงานกลางก่อนทำการยืนยันราคาค่าเช่ารถยนต์กับลูกค้า และจะเพิ่มแนวทางปฏิบัติดังกล่าวไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559
ฝ่ายบริหารงานกลางมีการเปรียบเทียบราคารถยนต์ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่องการจัดซื้อ (รถใหม่) อย่างไรก็ตาม มีกรณีที่ฝ่ายบริหารงานกลางใช้ราคาที่ได้จากการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์จากอีซูซุกรุงเทพมหานครในการเปรียบเทียบราคา แม้ว่าอีซูซุกรุงเทพมหานครแจ้งว่าจะให้ส่วนลดเพิ่มเติมหากเข้าไปติดต่อที่โชว์รูมโดยตรง แต่ฝ่ายบริหารงานกลางไม่ได้เข้าไปติดต่อที่โชว์รูม และใช้ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามทางโทรศัพท์เปรียบเทียบกับราคาที่ได้จากผู้ขายรายอื่นๆ	ฝ่ายบริหารงานกลางควรเปรียบเทียบราคาตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน โดยระบุราคาของตัวแทนจำหน่ายในการเปรียบเทียบราคาให้ครบถ้วน	ฝ่ายบริหารงานกลางจะเปรียบเทียบราคาตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน โดยระบุราคาของตัวแทนจำหน่ายในการเปรียบเทียบราคาให้ครบถ้วน ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559

ข้อเท็จจริงที่พบจากการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยบริษัท/ ความเห็นของฝ่ายบริหาร
ข้อเท็จจริงของการนำรถยนต์เข้าศูนย์บริการภายนอกที่พบจากการตรวจสอบ มีดังนี้ ■ เกณฑ์การเช็คระยะของรถยนต์ยี่ห้อ BENZ ที่ฝ่าย Call Center จัดเก็บไว้ในแฟ้มมาตรฐานศูนย์บริการ ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์การเช็คระยะของศูนย์บริการยี่ห้อ BENZ โดยเกณฑ์การเช็คระยะที่บริษัทจัดเก็บเป็นเกณฑ์ที่ใช้กับทุกรุ่นเหมือนกัน ซึ่งแตกต่างจากเกณฑ์ที่ศูนย์บริการ BENZ ใช้ซึ่งจะมีเกณฑ์การเช็คระยะที่แตกต่างกันไปในแต่ละรุ่น ■ ฝ่าย Call Center ไม่มีการจัดเก็บเกณฑ์การเช็คระยะของรถยนต์ยี่ห้อ VOLVO และยี่ห้อ BMW ไว้ในแฟ้มมาตรฐานศูนย์บริการเพื่อใช้สำหรับพิจารณาความเหมาะสมของการนำรถยนต์เข้าศูนย์บริการภายนอก	■ ฝ่าย Call Center ควรปรับปรุงเกณฑ์ในการเช็คระยะตามที่ศูนย์บริการยี่ห้อ BENZ กำหนดไว้ ■ ฝ่าย Call Center ควรกำหนดเกณฑ์ในการเช็คระยะตามที่ศูนย์บริการยี่ห้อ VOLVO และ BMW กำหนดไว้	■ ฝ่าย Call Center จะปรับปรุงเกณฑ์ในการเช็คระยะตามที่ศูนย์บริการยี่ห้อ BENZ กำหนดไว้ ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559 ■ ฝ่าย Call Center จะกำหนดเกณฑ์ในการเช็คระยะตามที่ศูนย์บริการยี่ห้อ VOLVO และ BMW กำหนดไว้ ภายในเดือนสิงหาคม ปี 2559
ข้อเท็จจริงของการคัดเลือกและการประเมินผู้ขายที่พบจากการตรวจสอบ ดังนี้ ■ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เรื่องคัดเลือกผู้ขาย (เจ้าหน้าที่จัดซื้อทั่วไป) ระบุให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อทั่วไปส่งแบบฟอร์มคัดเลือกผู้ขายให้ซัพพลายเออร์ทุกรายของบริษัทกรอกข้อมูล พร้อมทั้งจดหมายขอเอกสารประกอบการพิจารณา เช่น หนังสือรับรองบริษัท ภพ.20 หรือ 01 บอจ.5 เป็นต้น หลังจากทำการตรวจสอบเอกสารเสร็จเรียบร้อยแล้วให้นำส่งเอกสารทั้งหมดแนบส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติลงนามในแบบฟอร์มคัดเลือกผู้ขาย อย่างไรก็ดี ในการปฏิบัติฝ่ายบัญชีเป็นผู้ดำเนินการขอเอกสาร เช่น หนังสือรับรองบริษัท ภพ.20 เป็นต้นจากผู้ขายทุกราย เพื่อบรรจุข้อมูลผู้ขายลงในระบบฐานข้อมูลของบริษัท	ฝ่ายบริหารควรกำชับให้ทุกฝ่ายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายขาย เริ่มดำเนินการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน	ฝ่ายบริหารจะกำชับให้ทุกฝ่ายงานที่มีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายขาย เริ่มดำเนินการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน ภายในเดือนกันยายน ปี 2559

ข้อเท็จจริงที่พบจากการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยบริษัท/ ความเห็นของฝ่ายบริหาร
■ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานเกี่ยวกับการประเมินผู้ขาย ระบุให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อทั่วไปดำเนินการประเมินความพึงพอใจจากบริการ / สินค้าที่บริษัทได้รับจากผู้ขายแต่ละรายที่มีการซื้อขายกันอย่างน้อยปีละ 5 ครั้งขึ้นไป โดยให้ประเมินอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่จัดซื้อทั่วไปมีการดำเนินการประเมินผู้ขายในปี 2557 แต่ไม่ได้ดำเนินการในปี 2558		

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น ธรรมชาติจะเข้าตรวจสอบติดตามการปรับปรุงแก้ไข ตามรอบการเข้าตรวจสอบครั้งถัดไปประมาณเดือนตุลาคม ปี 2559 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการควบคุมภายในของบริษัทจะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตามลำดับต่อไป

13.3 ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการสอบทานงบการเงินสำหรับงวด 6 เดือน สิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2559

บริษัท พีวี ออดิท จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทได้มีรายงานข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่พบจากการสอบถามและสอบทานงบการเงินสำหรับงวด 6 เดือน สิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2559 ฉบับลงวันที่ 15 สิงหาคม 2559 และได้เสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาในการประชุมครั้งที่ 2/2559 (ภายหลังการแปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด) เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2559 ทั้งนี้ รายงานข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการสอบทานงบการเงินดังกล่าว มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี	ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	คำชี้แจงจากผู้บริหาร
การควบคุมดูแลทางด้านบัญชี		
บริษัทยังไม่ได้จัดทำทะเบียนคุมสัญญาที่สำคัญ โดยเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2559 บริษัทได้ทำสัญญาเงินกู้กับสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง วงเงิน 138 ล้านบาท แต่ทางสำนักงานได้รับสัญญาเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2559	บริษัทควรจัดทำทะเบียนคุมสัญญาที่สำคัญ โดยทำการรวบรวมเอกสารและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อเปิดเผยข้อมูลให้ครบถ้วน	บริษัทได้มีการจัดทำทะเบียนคุมสัญญาเรียบร้อยแล้วตั้งแต่ไตรมาส 1/2559 แต่บริษัทมีความเข้าใจผิดในการแจ้งข้อมูลต่อผู้สอบบัญชีว่าหากยังไม่มียางการทางบัญชียังไม่ต้องแจ้งแก่ผู้สอบบัญชี อย่างไรก็ตาม บริษัทรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้สอบบัญชีให้ครบถ้วนแล้ว และจะดำเนินการปรับปรุงข้อมูลทะเบียนคุมสัญญาที่สำคัญให้เป็นปัจจุบันโดยตลอด

ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี	ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	คำชี้แจงจากผู้บริหาร
ลูกหนี้การค้า		
บริษัทมีลูกหนี้ 1 ราย ที่มียอดคงเหลือจำนวนเงิน 0.35 ล้านบาท เป็นยอดค้างชำระเกิน 365 วัน จำนวนเงิน 0.14 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทยังไม่ได้บันทึกค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้ดังกล่าว	บริษัทควรกำหนดวิธีปฏิบัติในการจัดการกับลูกหนี้ที่ค้างชำระนาน เช่น การติดตามทวงถามเรียกคืนรถยนต์ การดำเนินการตามกฎหมาย เป็นต้น ในกรณีที่คาดว่าจะไม่ได้รับคืน บริษัทควรบันทึกค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	ในอดีตบริษัทมีเกณฑ์การตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญโดยพิจารณาจากประวัติการชำระเงิน ความน่าเชื่อถือของลูกหนี้ และการวิเคราะห์อายุลูกหนี้ โดยกรณีลูกหนี้รายดังกล่าว บริษัทได้ยึดรถคืนแล้วเมื่อวันที่ 1 มี.ค. 2559 และโทรติดตามทวงถามการชำระหนี้มาโดยตลอด ซึ่งต่อมา บริษัทได้ให้ทนายส่งจดหมายแจ้งเตือนการค้างชำระหนี้แก่ลูกหนี้รายดังกล่าว และปัจจุบันอยู่ระหว่างการเตรียมการฟ้องร้อง อย่างไรก็ดี บริษัทจะดำเนินการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้รายดังกล่าวเต็มจำนวนในไตรมาสที่ 3/2559 เพื่อให้เป็นไปตาม นโยบายการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2559
รายการกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน		
บริษัทไม่ได้เปิดเผยรายการบัญชีและยอดคงเหลือของบริษัท ไทยสมาย ลีสซิ่ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกันในการเงินงวดก่อน	บริษัทควรมีระบบการรวบรวมรายชื่อบริษัทที่เกี่ยวข้องกันและจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงินให้ครบถ้วน	เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากผู้บริหารลืมแจ้งชื่อบริษัท ไทยสมาย ลีสซิ่ง จำกัด ต่อฝ่ายบัญชี เพื่อให้รวมในข้อมูลรายชื่อบุคคลและบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน ทำให้ฝ่ายบัญชีตรวจสอบไม่พบรายการดังกล่าวและทำให้เปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงินไม่ครบถ้วน อย่างไรก็ดี ผู้บริหารและฝ่ายบัญชีจะดำเนินการปรับปรุงและรวบรวมรายชื่อบุคคลและบริษัทที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นปัจจุบัน และจะตรวจสอบรายการทางบัญชีกับบุคคลและบริษัทที่เกี่ยวข้องกันเพื่อเปิดเผยข้อมูลในหมายเหตุประกอบงบการเงินให้ครบถ้วน