

10. การควบคุมภายใน

10.1 การประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในโดยคณะกรรมการบริษัท

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2555 เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2555 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบควบคุมภายในโดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหารเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัท ทั้ง 5 ส่วน คือ

- (1) องค์กรและสภาพแวดล้อม
- (2) การบริหารความเสี่ยง
- (3) การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร
- (4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล
- (5) ระบบการติดตาม

ภายหลังจากการประเมินแล้วคณะกรรมการมีความเห็นว่า บริษัท มีระบบควบคุมภายในในเรื่องการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวอย่างเพียงพอแล้ว และมีระบบควบคุมภายในในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ส่วน ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอในการที่จะป้องกันทรัพย์สินอันเกิดจากการที่ผู้บริหารนำไปใช้โดยมิชอบหรือโดยไม่มีอำนาจ รวมถึงมีระบบการตรวจสอบภายในที่มีความอิสระในการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน นอกจากนี้บริษัท ยังมีระบบการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่ทำให้กรรมการ ผู้สอบบัญชี และผู้มีอำนาจตามกฎหมายสามารถตรวจสอบได้ภายในระยะเวลาอันควร

10.2 ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีสำหรับระบบการควบคุมภายในของบริษัท

บริษัทสอบบัญชี ดีไอ เอ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทได้เข้าประเมินและทดสอบระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีของบริษัท เพื่อติดตามการแก้ไขประเด็นปัญหาที่พบจากการตรวจสอบบัญชีประจำปี 2554 และได้นำเสนอรายงานข้อสังเกตเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งมีประเด็นสำคัญโดยสรุปดังนี้

ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี	การดำเนินการของบริษัท
<p>สินค้าคงเหลือ</p> <p>- บรรจุกฎบัตรของบริษัทจำนวน 2.99 ล้านบาทที่จัดส่งให้บริษัทอื่นเพื่อบรรจุเป็นสินค้าสำเร็จรูปแล้วส่งกลับคืนมาให้บริษัท ซึ่งบริษัททำการบันทึกบัญชีโดยการตัดบรรจุกฎบัตรดังกล่าวออกจากคลังสินค้าและบันทึกเป็นต้นทุนขายเมื่อจัดส่งบรรจุกฎบัตรออกไป ซึ่งตามข้อเท็จจริงแล้ว บรรจุกฎบัตรดังกล่าวยังคงถือเป็นส่วนหนึ่งของสินค้าคงเหลือ ณ วันสิ้นงวด การบันทึกบัญชีด้วยวิธีดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อสินค้าคงเหลือ (บรรจุกฎบัตร) ที่มีมูลค่าต่ำไปและบัญชีต้นทุนขายมีมูลค่าสูงไป อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ปรับปรุงรายการดังกล่าวแล้วในงบการเงินสำหรับปี สิ้นสุด ณ 31 ธันวาคม 2554</p>	<p>- บริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับบรรจุกฎบัตรระหว่างทางแล้ว โดยจัดทำรายงานเพื่อการตรวจสอบทุกเดือน และนำยอดคงเหลือดังกล่าวมาบันทึกบัญชีในงบการเงินในการปิดบัญชีทุกสิ้นงวด เพื่อให้การบันทึกบัญชีเป็นไปอย่างถูกต้อง</p>

ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชี	การดำเนินการของบริษัท
การจดทะเบียนสาขา - ข้อมูลในหนังสือรับรองกระทรวงพาณิชย์ ณ 31 ธันวาคม 2554 บริษัทได้ทำการจดทะเบียนเพิ่มจำนวนสาขาให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน	- บริษัทได้ทำการจดทะเบียนเพิ่มจำนวนสาขากับกระทรวงพาณิชย์ให้เป็นปัจจุบันแล้ว และจะทำการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อมีการเปิดสาขาเพิ่ม
ระบบควบคุมการจ่ายเงินและการบันทึกบัญชี - การบันทึกเช็คจ่าย: บริษัทบันทึกการจ่ายเช็คเมื่อมีการจัดทำเช็ค และบันทึกค้างเช็คจ่ายเมื่อมีผู้มารับเช็ค โดยทุกสิ้นเดือนบริษัทมิได้จัดทำรายงานกระทบบยอดเช็คจ่ายคงเหลือที่ยังไม่มีผู้มารับ - การอนุมัติการจ่าย: การจ่ายเงินค่าสินค้าให้ supplier บางรายการไม่มีผู้ตรวจสอบก่อนการจ่ายชำระตามเอกสารใบเตรียมจ่ายเงิน - การจัดทำเช็ค: การจ่ายเช็คบางฉบับไม่มีการทำ A/C Payee หรือขีดคร่อมผู้ถือบนนตัวเช็ค	- บริษัทได้จัดทำรายงานกระทบบยอดเช็คจ่ายคงเหลือที่ยังไม่มีผู้มารับ เพื่อลงบัญชีเป็นตัวเงินจ่ายเรียบร้อยแล้ว - บริษัทได้จัดให้มีการสอบถามข้อมูลก่อนการอนุมัติจ่ายแล้วตามขั้นตอนการวางบิลและจ่ายเช็ค - บริษัทได้จัดให้มีการควบคุมเช็คเปล่าทุกฉบับ โดยทำ A/C Payee ก่อนนำไปใช้เรียบร้อยแล้ว

10.3 นโยบายการดำเนินการตรวจสอบภายใน

บริษัทให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในที่ดีและเพียงพอ โดยให้สามารถควบคุมความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยบริษัทได้มีการจัดทำนโยบาย ระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่การดำเนินงานตามหลักการการตรวจสอบและถ่วงดุล (check and balance) อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ระบบการควบคุมภายในของบริษัทมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อการปรับปรุงต่อเนื่องในระยะยาว ในช่วงปลายปี 2553 บริษัทจึงได้แต่งตั้งผู้มีความรู้ความสามารถ ซึ่งได้แก่ บริษัท เวล แพลนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด ซึ่งมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจสอบภายในให้กับบริษัทจดทะเบียนหลายแห่ง ให้ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท รวมทั้งแต่งตั้ง นางสาวหัสยา ใจบุญชาติดี ซึ่งเป็นผู้บริหารของ บริษัท เวล แพลนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด ดำรงตำแหน่งเป็นเลขานุการกรรมการตรวจสอบ นำเสนอผลการตรวจสอบภายในต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อยทุกๆ 3 เดือน

10.4 ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน

ในช่วงปี 2554 ต่อเนื่องถึงปี 2555 บริษัท เวล แพลนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด ได้ทำการประเมินความเสี่ยงของระบบการดำเนินงานของบริษัท นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และวางแผนการตรวจสอบภายในโดยพิจารณาเข้าตรวจสอบตามลำดับผลกระทบที่มีต่อการดำเนินกิจการ โดยทำการเข้าตรวจสอบกระบวนการหลักที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินกิจการก่อน ซึ่งแผนการตรวจสอบดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบแล้ว ทั้งนี้ ในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้ตรวจสอบภายในได้ปฏิบัติงานประเมินความเสี่ยงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยเข้าทำการตรวจสอบระบบการควบคุมภายในจำนวน 6 กระบวนการหลัก ได้แก่ (1) กระบวนการขายและการตลาด (2) กระบวนการบริหารคลังสินค้า (3) กระบวนการจัดซื้อ (4) กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ (6) กระบวนการบริหารสินทรัพย์ถาวร โดยผู้ตรวจสอบภายในมีความเห็นว่าบริษัทได้มีการกำหนดแนวทางควบคุมภายในซึ่งสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีการจัดทำคู่มือระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน (Work procedure) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งแยก

อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม มีการจัดทำผังทางเดินเอกสาร (Flow chart) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน รวมทั้งได้มีการประกาศอำนาจอนุมัติไว้อย่างครบถ้วน

อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการประเมินจุดที่ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อบริษัท ซึ่งบริษัทได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะดังกล่าว โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการรายงานผลการตรวจสอบภายในรวมทั้งความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขของบริษัทต่อคณะกรรมการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) กระบวนการขายและการตลาด

ผู้ตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบกระบวนการขายและการตลาดครั้งแรกในช่วงเดือนมีนาคม 2554 ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าบริษัทได้มีการกำหนดการควบคุมภายในสำหรับกระบวนการขายและการตลาด ซึ่งสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- บริษัทจัดทำประมาณการยอดขายสินค้ารายเดือนของแต่ละสาขาและประมาณการในภาพรวม เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานด้านการขายให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงาน และเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดในการดำเนินงาน
- มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับกระบวนการขายเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น โครงการรับประกันความพึงพอใจของลูกค้า การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในแต่ละเดือน การกำหนดราคาขาย และหลักเกณฑ์การให้ส่วนลด เป็นต้น
- มีการใช้โปรแกรม C-Smile ช่วยในกระบวนการปฏิบัติงานของบริษัท เช่น การขายสินค้า การบริหารคลังสินค้า และการบันทึกบัญชี เป็นต้น
- มีการใช้โปรแกรม POS (Point of Sales) ช่วยในกระบวนการขายสินค้าที่หน้าร้านแต่ละสาขา
- มีการกำหนดวิธีการและการตรวจสอบการนำฝากเงินสดของแต่ละสาขาเข้าธนาคาร

อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นการควบคุมภายในที่ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมบางประเด็น ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจติดตามผลการปรับปรุงตามข้อแนะนำในเดือนมกราคม 2555 และเดือนเมษายน 2555 โดยมีบางประเด็นที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่ม ซึ่งบริษัทได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว โดยสรุปดังนี้

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
ในการเปิดบิลขายสินค้าให้กับพนักงาน เช่น ค่าสินค้า ค่าชุดฟอร์ม พบการบันทึกบัญชีไม่ถูกต้องตามงวดบัญชี เนื่องจากฝ่ายการเงินจัดทำใบเสร็จรับเงินให้พนักงานในเดือนถัดไป	บริษัทได้จัดทำใบเสร็จรับเงินได้ถูกต้องตรงกับงวดที่มีรายการเกิดขึ้นแล้ว รวมทั้งได้มีเพิ่มการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการหักเงินค่าสินค้าและค่าชุดฟอร์มของพนักงาน ให้มีผลบังคับแล้ว
บริษัทไม่มีการกำหนดอำนาจอนุมัติในใบกำกับภาษี โดยใบกำกับภาษีไม่มีการลงนามในช่อง “ผู้รับมอบอำนาจ” และไม่สามารถตรวจสอบการอนุมัติในใบกำกับภาษีแต่ละประเภทได้ และพบความไม่ถูกต้องของการจัดทำใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบแทนใบกำกับอย่างย่อ	บริษัทได้ปรับปรุงรูปแบบของใบกำกับภาษีแล้ว และได้มีการกำหนดอำนาจอนุมัติในใบกำกับภาษีแล้ว อย่างไรก็ตาม พบว่าอำนาจอนุมัติดังกล่าวยังไม่เหมาะสมกับการดำเนินงานจริง จึงได้ปรับปรุงการกำหนดอำนาจอนุมัติให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทได้ปรับปรุงการจัดทำใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบอย่างถูกต้องแล้ว

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
<p>การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้ส่วนลด โดยกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากลูกค้าสั่งซื้อสินค้าในจำนวนที่จะได้ส่วนลดตามหลักเกณฑ์ แต่บริษัทไม่สามารถจัดส่งสินค้าให้ได้ครบเนื่องจากสินค้าขาด แต่ลูกค้ายังคงได้ส่วนลดตามจำนวนที่สั่งซื้อ</p>	<p>บริษัทมีความเห็นว่ากรณีดังกล่าวเป็นความรับผิดชอบของบริษัทที่ไม่สามารถจัดส่งสินค้าได้ตามที่ลูกค้าสั่งซื้อ จึงเห็นควรให้ส่วนลดต่อลูกค้าตามจำนวนที่ลูกค้าสั่งซื้อ และได้ดำเนินการแก้ไขระเบียบปฏิบัติเรื่องหลักเกณฑ์การให้ส่วนลดให้สอดคล้องกัน</p>
<p>การเรียกเก็บค่าบริการจากแฟนไฮส ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญาแฟนไฮส โดยมีทั้งที่เรียกเก็บมากและน้อยกว่าที่ระบุไว้ในสัญญา เช่น มีการเรียกเก็บค่าบริการขนส่งร้อยละ 5 เพิ่มเติมจากสัญญา และเรียกเก็บค่าดำเนินการร้อยละ 10 ตามสัญญาแต่เป็นมูลค่าที่ยังมิได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7 เป็นต้น นอกจากนี้พบว่าการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าของคู่สัญญาแฟนไฮส 2 รายในนามบุคคลธรรมดาตามที่เคยเรียกเก็บมาในอดีต แทนที่จะเรียกเก็บในนามคู่สัญญาแฟนไฮส</p>	<p>บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขการเรียกเก็บเงินจากแฟนไฮสให้เป็นไปตามสัญญาแล้วตั้งแต่เดือนมีนาคม 2555 นอกจากนี้ได้ปรับปรุงการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าให้เป็นการเก็บเงินจากคู่สัญญาแฟนไฮสทั้งหมด</p>
<p>จากการสอบถามราคาขายสินค้ากลุ่ม Non-cosmetic ให้กับแฟนไฮส มีการตรวจพบสินค้า 1 รายการ คือ Standy Promotion ซึ่งบริษัทไม่ได้ทำการปรับปรุงราคาขาย เมื่อต้นทุนในการซื้อเปลี่ยนแปลง</p>	<p>กรณีดังกล่าวเป็น Standy promotion ซึ่งจัดอยู่ในสิ่งตกแต่งร้าน เป็นกรณีที่ปรับราคาไม่บ่อย โดยบริษัทได้เพิ่มขึ้นตอนการปรับราคาในขั้นตอนการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว</p>

(2) กระบวนการบริหารคลังสินค้า

ผู้ตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบกระบวนการบริหารคลังสินค้าครั้งแรกในช่วงเดือนมิถุนายน 2554 ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าบริษัทได้มีการกำหนดการควบคุมภายในสำหรับกระบวนการบริหารคลังสินค้า ซึ่งสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- บริษัทใช้โปรแกรม C-Smile และ POS ในการควบคุมกระบวนการบริหารคลังสินค้า รวมทั้งระบบอื่นๆที่เชื่อมต่อกัน
- มีการตรวจนับสินค้าคงเหลือทุกสิ้นเดือน
- การจัดเรียงสินค้า มีการกำหนด Location เพื่อระบุตำแหน่งของการจัดเก็บสินค้าภายในคลัง
- มีการจัดระบบด้านความปลอดภัยในคลังสินค้า ตัวอย่างเช่น
 - ห้ามพนักงานนำสิ่งของเข้ามาในคลังสินค้า มีการจัดล็อกเกอร์ให้พนักงานเก็บของใช้ส่วนตัว มีการตรวจค้นตัวพนักงานก่อนเข้าออกคลังสินค้า
 - มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในคลังสินค้าและอาคารหลายจุด
 - มีการติดตั้งดับเพลิงภายในคลังสินค้าและอาคารหลายจุด
- กำหนดผู้รับผิดชอบภายในคลังสินค้าอย่างชัดเจน เช่น แบ่งผู้รับสินค้า ผู้จัดสินค้า ผู้รับขนส่งสินค้าจากหน้าร้าน เป็นต้น

- มีการใช้เครื่องสแกนเนอร์ช่วยในการจัดสินค้า โดยใช้วิธีการสแกนบาร์โค้ดสินค้า เพื่อความถูกต้องและลดความผิดพลาดในการจัดเก็บสินค้า เป็นต้น

ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นการควบคุมภายในที่ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมบางประเด็น ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจติดตามผลการปรับปรุงตามข้อแนะนำในเดือนมิถุนายน 2555 โดยมีบางประเด็นที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่ม ซึ่งบริษัทได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว โดยสรุปดังนี้

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
บริษัทที่มีการสั่งซื้อบรรจุภัณฑ์จากต่างประเทศ โดยที่บรรจุภัณฑ์ดังกล่าวจะถูกจัดส่งไปยังโรงงานผู้ผลิตโดยตรง และบริษัทจะบันทึกรับสินค้าเมื่อจ่ายเงินครบถ้วนโดยไม่ได้จัดเก็บเอกสารยืนยันว่าได้มีการจัดส่งสินค้าถึงโรงงานผลิตแล้ว และไม่มีกรยืนยันยอดคงเหลือของบรรจุภัณฑ์ที่เก็บไว้ที่โรงงานผู้ผลิต ซึ่งอาจทำให้ยอดสินค้าคงคลังที่บริษัทบันทึกบัญชีไม่ตรงกับยอดสินค้าคงเหลือที่เก็บอยู่ที่โรงงานผู้ผลิต	บริษัทมีการยืนยันยอดคงเหลือของบรรจุภัณฑ์กับโรงงานผลิตทั้งในและต่างประเทศแล้ว อย่างไรก็ตาม กระบวนการดังกล่าวส่งผลให้โรงงานผู้ผลิตบางรายปฏิเสธที่จะเก็บบรรจุภัณฑ์ให้กับบริษัท เนื่องจากมีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการทำงาน ดังนั้นบริษัทจึงยกเลิกการส่งบรรจุภัณฑ์ไปฝากไว้ที่โรงงานผู้ผลิตทุกรายและควบคุมยอดบรรจุภัณฑ์ทั้งหมดด้วยตนเอง
มีการจัดทำใบรับสินค้าย้อนหลังสำหรับสินค้าประเภทวัสดุสิ้นเปลือง (Non-cosmetic) โดยเกิดขึ้นในกรณีที่มีการสั่งซื้อเร่งด่วน หรือจัดซื้อสินค้าก่อนการจัดทำใบสั่งซื้อ	บริษัทได้ทำการปรับปรุงขั้นตอนปฏิบัติงานในการซื้อ Non-cosmetic ใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว โดยอนุญาตให้มีการจัดทำใบสั่งซื้อหลังจากวันที่ซื้อสินค้าได้ในกรณีจัดซื้อเร่งด่วน แต่ต้องไม่เกิน 7 วันนับจากวันที่ซื้อสินค้า
พบ 1 รายการที่มีการให้รหัสสินค้าในสูตรการผลิต ไม่ตรงกับรหัสในใบสั่งซื้อ ซึ่งอาจทำให้การบันทึกต้นทุนสินค้าสำเร็จรูปเกิดความคลาดเคลื่อน	กรณีที่ตรวจพบเป็นผลิตภัณฑ์ที่เพิ่งมีการเปลี่ยนรหัสสินค้าใหม่ ทำให้พนักงานเกิดความสับสน โดยบริษัทจะดำเนินการกำชับพนักงานและให้มีการตรวจสอบใบสั่งผลิตและรหัสสินค้าอีกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดกรณีดังกล่าว ในปัจจุบันบริษัทได้ทำการแก้ไขปรับปรุงรหัสสินค้าในสูตรการผลิตแล้ว นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการแก้ไขรหัสสินค้าในสูตรการผลิต โดยให้ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นผู้แจ้ง ฝ่ายจัดซื้อเป็นผู้แก้ไข และฝ่ายบัญชีเป็นผู้ตรวจสอบ โดยมีการลงนามรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรทุกขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่าสูตรการผลิตจะได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องเมื่อมีการเปลี่ยนรหัสสินค้าใหม่
ไม่พบการติดตามทวงถามบรรจุภัณฑ์จากโรงงานผลิต สำหรับใบสั่งผลิตที่ยกเลิก	บริษัทได้จัดทำหลักเกณฑ์และขั้นตอนการยกเลิกใบสั่งผลิต พร้อมเรียกคืนวัสดุที่ถูกต้องที่ถูกต้องแล้วเพื่อทำการรับคืนมาในระบบแล้ว

(3) กระบวนการจัดซื้อ

ผู้ตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อในช่วงเดือนสิงหาคม 2554 ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าบริษัทได้มีการกำหนดการควบคุมภายในสำหรับกระบวนการจัดซื้อ ซึ่งสามารถช่วยให้งานปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- มีการจัดทำนโยบายการจัดซื้อจัดหาขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลือง (Non-cosmetic) ขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- มีการใช้โปรแกรม C-Smile ซึ่งเป็น Enterprise Resource Management (ERP) ช่วยในกระบวนการจัดซื้อ เช่น ขั้นตอนการเปิดใบสั่งซื้อ การบันทึกบัญชีในแต่ละขั้นตอนของการรับสินค้า การบันทึกเจ้าหนี้และการจ่ายชำระเงิน เป็นต้น
- กำหนดให้มีการประเมินผลผู้ขายอย่างน้อยปีละครั้ง

ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นการควบคุมภายในที่ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมบางประเด็น ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจติดตามผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะในเดือนสิงหาคม 2555 โดยมีบางประเด็นที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่ม ซึ่งบริษัทได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว โดยสรุปดังนี้

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
ยังไม่มีข้อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และการควบคุมติดตามรายการใบสั่งผลิต ทำให้มีใบสั่งผลิตค้างปลายรายการ	กำหนดให้ฝ่ายจัดซื้อติดตามรายการสั่งผลิต และมีรายงาน Work in Process ซึ่งสามารถตรวจสอบใบสั่งผลิตค้างได้
ควรมีการแบ่งแยกหน้าที่งาน ระหว่างงานธุรการและงานจัดซื้อ	บริษัทได้แยกหน้าที่และผู้รับผิดชอบงานธุรการและงานจัดซื้อจากกันเรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้กำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
ควรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการจัดจ้างผู้รับเหมา ตกแต่งร้านให้ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร	ได้มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดจ้างผู้รับเหมา ตกแต่งร้านขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเรียบร้อยแล้วตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2555 โดยได้มีการปรับปรุงให้ครอบคลุมยิ่งขึ้นในเรื่องการกำหนดระยะเวลาการส่งเอกสารและการติดตามเอกสารตามคำแนะนำเพิ่มเติมของผู้ตรวจสอบภายใน

(4) กระบวนการจัดการระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤษภาคม 2555 ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าบริษัทได้มีการกำหนดการควบคุมภายในสำหรับกระบวนการจัดการระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- บริษัทจัดให้มีนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- มีการซื้อลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายสำหรับ ระบบปฏิบัติการ (Operation system) ที่ใช้ในเครื่องคอมพิวเตอร์
- มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในโปรแกรม C-Smile สำหรับแต่ละตำแหน่งงาน
- มีการจัดทำแผนสำรองภาวะฉุกเฉินด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Contingency Plan for Information Technology System)
- มีการติดตั้งเครื่องสแกนลายนิ้วมือที่ห้อง server เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูล

- มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการสนับสนุนผู้ใช้ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นการควบคุมภายในที่ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมบางประเด็น ซึ่งบริษัทได้ทำการแก้ไขปรับปรุงแล้ว โดยสรุปดังนี้

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
ยังไม่มีมีการจัดทำเอกสาร “การบริหารจัดการสิทธิการใช้งานระบบและรหัสผ่าน” ขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร แม้ว่าในทางปฏิบัติจะมีการดำเนินการแล้ว แต่การที่ไม่มีเอกสารดังกล่าวทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์หรือไม่	บริษัทดำเนินการจัดทำเอกสารดังกล่าวรวมทั้งคู่มือเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นเพื่อแจกให้กับพนักงานเรียบร้อยแล้ว
ยังมิได้มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการสำรองข้อมูล ทำให้ระยะเวลาในการสำรองข้อมูลยังไม่ตรงกัน	บริษัทได้เพิ่มเติมขั้นตอนปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวแล้ว

(5) กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ผู้ตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2555 ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าบริษัทได้มีการกำหนดการควบคุมภายในสำหรับกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- มีการกำหนดคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- มีการกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์จากยอดขายทั้งปี เพื่อใช้ในการประเมินผลิตภัณฑ์ว่าจะสั่งผลิตเพิ่มหรือว่าจะหยุดการขายแล้วทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวใหม่มาแทน
- จัดให้มีนโยบายการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ โดยทำแผนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ประจำปี และนำเสนอผู้บริหารอนุมัติ
- มีกระบวนการติดตามวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ทุกครึ่งปี

ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นการควบคุมภายในที่ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมบางประเด็น ซึ่งบริษัทได้ทำการแก้ไขปรับปรุงแล้ว โดยสรุปดังนี้

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
ควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น ปัจจุบันขั้นตอนการปฏิบัติงานยังไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดขั้นตอนย่อยต่างๆ และมีบางส่วนที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน	บริษัทดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว
พบ 1 รายการว่าสูตรการผลิตในระบบงาน C-Smile แตกต่างจากรหัสสินค้าในใบสั่งซื้อ	ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้เพิ่มขั้นตอนการทำงาน กรณีการเปลี่ยนแปลงสูตรผลิตหรือส่วนประกอบอื่นๆ โดยฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์จะแจ้งให้ฝ่ายจัดซื้อรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ฝ่ายจัดซื้อเข้าไปแก้ไขข้อมูลได้ถูกต้อง รวมทั้งมีฝ่ายบัญชีเป็นผู้ตรวจสอบการแก้ไข ซึ่งได้ปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
	บริษัทได้มีการตรวจเช็คสำหรับผลิตภัณฑ์อื่นว่าสูตรการผลิตในระบบและรหัสสินค้าในใบสั่งซื้อถูกต้องตรงกัน

(6) กระบวนการบริหารสินทรัพย์ถาวร

ผู้ตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบกระบวนการบริหารสินทรัพย์ถาวรในเดือนกรกฎาคม 2555 ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าบริษัทได้มีการกำหนดการควบคุมภายในสำหรับกระบวนการบริหารสินทรัพย์ถาวร ซึ่งสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- มีการกำหนดนโยบายสินทรัพย์ถาวร และขั้นตอนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสินทรัพย์ขึ้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
- จัดให้มีโปรแกรมบัญชีช่วยในการบันทึกบัญชีและการคำนวณค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์
- กำหนดให้มีการให้รหัสทรัพย์สินแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และติตรหัสทรัพย์สินที่ทรัพย์สินเพื่อความถูกต้องของทรัพย์สินแต่ละรายการ
- กำหนดให้มีแฟ้มทรัพย์สินรายสาขา เพื่อจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของสาขาแต่ละรายการ เป็นต้น
- กำหนดให้มีการตรวจนับทรัพย์สินของบริษัทปีละ 1 ครั้ง

ผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับประเด็นการควบคุมภายในที่ยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมบางประเด็น ซึ่งบริษัทได้ทำการแก้ไขปรับปรุงแล้ว โดยสรุปดังนี้

ข้อสังเกตของผู้ตรวจสอบภายใน	การดำเนินการของบริษัทจากการตรวจติดตามของผู้ตรวจสอบภายใน
ควรปรับปรุงนโยบายสินทรัพย์ถาวรให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ครอบคลุมการให้รหัสทรัพย์สินทุกรายการ และควรกำหนดค่าจำกัดความของทรัพย์สินให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการจัดประเภททรัพย์สิน	บริษัทดำเนินการปรับปรุงนโยบายสินทรัพย์ถาวรรวมทั้งกำหนดค่าจำกัดความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเรียบร้อยแล้ว
ควรมีการปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สิน เนื่องจากควรมีแยกรหัสทรัพย์สินให้ชัดเจนยิ่งขึ้น	บริษัทได้ตรวจนับทรัพย์สินอีกครั้งเพื่อจัดประเภทรายการและรหัสให้ถูกต้อง และได้ดำเนินการปรับปรุงทะเบียนทรัพย์สินเรียบร้อยแล้ว โดยผู้ตรวจสอบภายในทำการสุ่มตรวจที่สำนักงานใหญ่พบว่ามีการติตรหัสครบถ้วน
ควรเพิ่มเติมการกำหนดขั้นตอนการส่งซ่อม และติดตามทรัพย์สินที่ส่งซ่อม	บริษัทได้ปรับปรุงขั้นตอนการส่งซ่อมทรัพย์สินให้ครอบคลุมในส่วนของการบันทึกสถานะในระบบงาน การติดตามทรัพย์สิน เป็นต้น โดยทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างส่งซ่อมจะอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายซ่อมบำรุง