11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

1. การควบคุมภายใน

บริษัทมีวิสัยทัศน์ในการมุ่งมั่นที่จะทำให้ลูกค้ามีความสุขอย่างยั่งยืน ได้รับบ้าน คอนโดมิเนียม และบริการที่โดนใจด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยและมีคุณภาพระดับสากล ในทำเลใกล้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ และตั้งใจพัฒนาบุคลากรและองค์กรเพื่อส่งมอบที่อยู่อาศัยและบริการอันเปี่ยมไปด้วยคุณค่า ภายใต้การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อพนักงาน สังคม สิ่งแวดล้อม และผู้ถือหุ้น สอดคล้องกับหลักบรรษัทภิบาล

คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายจัดการกำหนดให้การควบคุมภายในของบริษัทเป็นไปตามกรอบการควบคุมภายในของ COSO 2013 (The Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission) โดยมีสำนักตรวจสอบภายในทำหน้าที่ประเมินการควบคุมภายในขององค์กร การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กร มีอำนาจในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมภายใน การประเมินผล และการรายงานเกี่ยวกับการควบคุมภายในของบริษัท โดยคณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานผลการประเมินการควบคุมภายใน ซึ่งจัดทำขึ้นโดยฝ่ายจัดการและสำนักตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2563 เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563 คณะกรรมการบริษัทได้ประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัทด้านต่างๆ 5 องค์ประกอบ ตามแบบประเมินของสำนักงานคณะกรรมการกำกับดูแลหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) จากผลการประเมินโดยรวม บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอเหมาะสม มีประสิทธิผลต่อการดำเนินธุรกิจ และมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาระบบการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สิน และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสากล ครอบคลุมทั้งในระดับภาพรวมขององค์กรไปจนถึงระดับกิจกรรม ยกเว้นในเรื่องการประเมินความเสี่ยงด้านทุจริตคอร์รัปชั่น อย่างไรก็ดี บริษัทมีแนวทางที่จะแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว โดยกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงในด้านทุจริตคอร์รัปชั่นในปี 2563 ทั้งนี้บริษัทได้จัดให้มีบุคลากรอย่างเพียงพอในการดำเนินการตามระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีระบบการควบคุมภายในสำหรับติดตามควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย เพื่อป้องกันทรัพย์สินของบริษัทและบริษัทย่อยจากการนำไปใช้โดยมิชอบหรือไม่มีอำนาจ รวมถึงการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง และบุคคลที่เกี่ยวโยงกันอย่างเพียงพอแล้ว

นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชีของบริษัท คือ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินรายไตรมาสและประจำปี ได้ให้ความเห็นว่า บริษัทมีข้อสังเกตจากการสอบทานการควบคุมทั่วไปในระบบสารสนเทศ (IT General Control) การสอบทานเฉพาะระบบงาน (Application Control) โดยไม่มีข้อสังเกตที่มีระดับความเสี่ยงสูง แต่ข้อสังเกตที่มีระดับความเสี่ยงปานกลาง ได้แก่ สิทธิของพนักงานที่โอนย้ายหน่วยงาน ยังไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนตามหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ในระยะเวลาที่เหมาะสม ทำให้เกิดความเสี่ยงที่ผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องได้ และไม่มีการกำหนดกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินการของตารางการทำงานของระบบ (Job Schedule) ที่ใช้สำหรับส่งข้อมูลระหว่างระบบปฏิบัติการด้านบัญชี (SAP) และ ระบบปฏิบัติการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-RE) ทำให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินการแก้ไขหากเกิดความผิดพลาดอย่างทันเวลา ซึ่งข้อสังเกตทั้งหมด บริษัทได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

การประเมินการควบคุมภายใน 5 องค์ประกอบที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment)

บริษัทส่งเสริมให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจของบริษัท เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างยั่งยืน โดยบริษัทได้จัดโครงสร้างองค์กรอย่างเหมาะสม และมีการบริหารจัดการด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจ โดยได้เผยแพร่ให้กรรมการและพนักงานทุกคนของบริษัทรับรู้เพื่อนำไปปฏิบัติ โดยได้ประกาศไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท www.ananda.co.th อาทิเช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชั่น และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต (Whistleblower) ในปี 2562 บริษัทกำหนดให้การปฏิบัติตัวอย่างซื่อตรงและมีคุณธรรมจริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งของ ANANDA DNA ในหัวข้อ WE ARE TRUSTWORTHY & TRANSPARENT : พวกเราทำตนให้เป็นที่เชื่อถือและน่าไว้วางใจ เพื่อเน้นย้ำให้บุคลากรดำเนินงานด้วยความโปร่งใส

1.2 บริษัทกำหนดโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายหลักของกิจการ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ทิศทาง นโยบาย กลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อธุรกิจที่มีวิวัฒนาการสู่ความเป็นดิจิตัล และกำหนดให้มีการพิจารณาแผนธุรกิจ งบประมาณประจำปี รวมทั้งทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ฝ่ายจัดการปฏิบัติตามแผนงานให้เป็นไปตามทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ มีการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนเพื่อให้ฝ่ายจัดการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัท โดยกำหนดให้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

บริษัทได้มุ่งเน้นที่จะสรรหาและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีมาตรฐานและเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร มีระบบการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Ananda : KPA) อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานและติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ และมีการทบทวนเป้าหมายประจำปีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในระยะสั้นและระยะยาวของบริษัท รวมทั้งให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ทั้งความรู้เฉพาะทาง (Functional) ความรู้ด้านธุรกิจ (Hard Skill) และทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skill) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลและมีกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่งที่สำคัญเพื่อเตรียมพร้อมกรณีขาดบุคลากรในตำแหน่งนั้น ๆ อย่างทันเวลา

ส่วนที่ 2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งปัจจัยภายในและภายนอก โดยคณะกรรมการบริษัทจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้มีการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Corporate Risk) ให้ครอบคลุมทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ และสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยประเมินความเสี่ยง ด้านต่างๆ ดังนี้

1) ด้านกลยุทธ์
2) ด้านการเงิน
3) ด้านการปฏิบัติงาน
4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
5) ด้านชื่อเสียงและกำกับปฏิบัติการ

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีฝ่ายบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่พัฒนา ปรึกษาหารือและให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ เพื่อบูรณาการกระบวนการบริหารความเสี่ยงกับกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำหน้าที่ติดตามผลการบริหารความเสี่ยงอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง และฝ่ายบริหารความเสี่ยงได้จัดทำกรอบบริหารความเสี่ยงองค์กร (Conceptual Model) ทั้งนี้เพื่อให้แนวทางการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของบริษัท ซึ่งนำเสนอ

1) เป้าหมายของการบริหารความเสี่ยง
2) เครื่องมือสำหรับบริหารความเสี่ยงขององค์กรอนันดา
3) บทบาทและความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงองค์กร

คณะกรรมการบริษัทได้มอบอำนาจให้คณะกรรมการบริหารพิจารณาอนุมัติ เฉพาะโครงการลงทุนพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทธุรกิจคอนโดมิเนียมและธุรกิจบ้านจัดสรรของบริษัท และธุรกิจโรงแรมและเซอร์วิส อพาร์ทเม้นท์ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ส่วนที่ 3 การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control Activities)

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้ระบบการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีกระบวนการกำกับดูแลธุรกิจต่าง ๆ ที่บริษัทลงทุนตามโครงสร้างของบริษัท เพื่อให้กลุ่มธุรกิจมีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามกรอบนโยบาย แนวปฏิบัติ และทิศทางกลยุทธ์ของบริษัท โดยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 บริษัทกำหนดโครงสร้างองค์กร มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับผู้บริหารตามสายงานต่าง ๆ เพื่อความมั่นใจว่ามีระบบตรวจสอบ และคานอำนาจกันได้ ให้การบริหารจัดการและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดอำนาจการอนุมัติตามแต่ละลำดับขั้นอย่างชัดเจน ไว้ในคู่มืออำนาจดำเนินการ

3.2 บริษัทกำหนดนโยบาย ระเบียบการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัท และกำหนดมาตรการควบคุมทั้งระดับบริษัท ฝ่ายงาน และกระบวนการ ให้มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงและลักษณะเฉพาะขององค์กร โดยมีการควบคุมทั้งแบบไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Manual) และ แบบใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Automated) ทั้งนี้บริษัทมีการทบทวนนโยบาย ระเบียบการปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัทในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอดังนี้

1) บริษัทนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น การบริหารการก่อสร้างและการติดตามความก้าวหน้าของโครงการ (Procore) การบริหารจัดการงานด้านการขายและการตลาด (Salesforce) การพัฒนาระบบการทำงานด้านการออกแบบ เพื่อให้มองเห็นแบบเป็น 3 มิติ (BIM 360 Doc) การบริหารจัดการงานจัดซื้อจัดจ้าง (SAP Ariba Phase 1-2) การบริการแจ้งซ่อมห้องชุดสำหรับลูกค้า (Application AMC care (ขวัญใจ)) การบริหารการจ่ายค่าคอมมิชชั่นให้กับเอเจนซี่ (Ananda Commission) การให้บริการ

ลูกค้า (Application Smart Living) การจองห้องชุดผ่านทางระบบออนไลน์ (Booking Online) การจ่ายเงินดาวน์ออนไลน์ การตรวจสอบคะแนนสะสม การรับส่วนลดและข้อเสนอพิเศษ การติดตามข่าวสารของบริษัท โครงการต่างๆ (Ananda Member Club Application : AMC) การวางแผนการทำงานก่อสร้างโครงการ (Alice) และมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึง

2) โดยแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนดนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญอย่างชัดเจน
3) บริษัทกำหนดและทบทวนนโยบายที่สำคัญ ดังนี้ นโยบายการให้เงินกู้ยืมระหว่างกัน นโยบายการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ นโยบายการตัดสินใจการลงทุนในโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ นโยบายลงทุนในโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธุรกิจโรงแรมและเซอร์วิส อพาร์ทเม้นท์ นโยบายการงดรับของขวัญและการมอบของขวัญเนื่องในเทศกาลปีใหม่ และเทศกาลอื่นๆ หรือโอกาสอื่นใด
4) บริษัทจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เช่น การดูแลบ้านข้างเคียงและแผนปฏิบัติการมวลชนสัมพันธ์ คู่มือระบบปฏิบัติการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-RE) เพื่อใช้ปฏิบัติงานด้านก่อนโอนกรรมสิทธิ์ ด้านการขาย ด้านการโอน และ การบริหารข้อร้องเรียนลูกค้า คู่มือระบบปฏิบัติการด้านบัญชี (SAP) เพื่อใช้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงบประมาณ จัดซื้อจัดจ้าง และบัญชีการเงิน คู่มือ Success Factor เพื่อใช้บริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล (ประวัติพนักงาน การขอทำงานล่วงเวลา การประเมินผลการปฏิบัติงาน) คู่มือการสรรหา และ RHRM เพื่อใช้บริหารบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ กระบวนการเบิกเงินสดย่อยและจัดจ้างผู้รับเหมา AVL แนวทางปรับปรุงสิทธิ์การใช้งานระบบปฏิบัติการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-RE) ขั้นตอนการแจ้งขอเปิด ยกเลิกเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ใช้งานระบบ คู่มือปฏิบัติงานเรื่องแผนการกู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานการณ์ฉุกเฉิน คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Azure) คู่มือการยืม ติดตาม คืน เงินทดรองจ่าย และคู่มือปฏิบัติงาน (Operating Manual) ของทุกส่วนงานเพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน
5) บริษัทกำหนดนโยบายพันธมิตรทางธุรกิจ ร่วมมือกับ ผู้รับเหมา ผู้ขายและผู้ให้บริการในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และมีการประเมินผลงานกับกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจพร้อมกันอย่างยั่งยืน
6) แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบงานที่สำคัญออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุลระหว่างกัน เช่น การอนุมัติตามที่กำหนดไว้ในคู่มืออำนาจดำเนินการ การบันทึกรายการบัญชีและข้อมูลสารสนเทศเป็นหน้าที่ของฝ่ายบัญชีและการเงิน การดูแลจัดเก็บทรัพย์สินเป็นหน้าที่ของแต่ละฝ่ายงาน

3.3 บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์การทำรายการระหว่างกันและรายการเกี่ยวโยงกัน (Related Parties Transaction) อย่างยุติธรรม ตามราคาตลาดและเป็นไปตามปกติธุรกิจการค้า (Fair and at arms' length) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบในการทำรายงานรายการที่เกี่ยวโยง โดยรวบรวมข้อมูลผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บุคคลที่เกี่ยวข้องไว้ เพื่อใช้ในการติดตามและสอบทานรายการระหว่างกัน และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อสอบทานทุกไตรมาส

3.4 บริษัทกำหนดดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Ananda : KPA) ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายของบริษัท และเป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ

ส่วนที่ 4 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information & Communication)

บริษัทได้พัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัท สอดคล้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจแบบยั่งยืนและ

สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) โดยจัดให้มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถใช้ข้อมูลจากการปฏิบัติงานร่วมกันจากแหล่งเดียวเพื่อการตัดสินใจที่รวดเร็ว รองรับการเก็บรักษาข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน เข้าถึงข้อมูลได้ทุกเวลาเพื่อให้การปฏิบัติงานระบบต่างๆ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และ สื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วครบถ้วน ดังนี้

4.1 บริษัทจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อติดตามและทบทวนผลการปฏิบัติงานของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับการพิจารณาและตัดสินใจ ในเรื่องต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้จะมีการพิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระยะเวลาที่ใช้และต้นทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยการจัดทำรายงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และตัดสินใจในการดำเนินงาน จะใช้เครื่องมือ Business Intelligence ชื่อว่า Qlik Sense และ Power BI ที่ช่วยในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อจัดการและนำเสนอข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจผู้บริหาร

4.2 บริษัทมีการใช้เครื่องมือ Analysis for Office (AO) เป็นตัวช่วยในการนำข้อมูลจาก ระบบปฏิบัติการด้านบัญชี (SAP) มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

4.3 บริษัทจัดทำ Business Intelligence Platform ด้านบัญชีและการเงิน โดยนำข้อมูลจากระบบ ปฏิบัติการด้านบัญชี (SAP) ระบบปฏิบัติการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-RE) และระบบอื่น ๆ มาทำการวิเคราะห์ จัดทำรายงาน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4.4 บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลเป็นคลังข้อมูล (Data Warehouse) ซึ่งสามารถใช้ข้อมูลจากการปฏิบัติงานร่วมกันจากแหล่งเดียว (Single Source) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบการทำงานต่างๆ เช่น ระบบปฏิบัติการด้านบัญชี (SAP) ระบบปฏิบัติการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-RE) การบริหารจัดการงานด้านการขายและการตลาด (Salesforce) การบริการแจ้งซ่อมห้องชุดสำหรับลูกค้า (Application AMC care (ขวัญใจ)) ระบบปฏิบัติการด้านการบริหารงานนิติบุคคล (iprop) การบริหารการจ่ายค่าคอมมิชชั่นให้กับเอเจนซี่ (Commission Agency) การบริหารการก่อสร้าง (Pro-core) และ การตรวจสอบห้องพร้อมขาย (ห้องฟ้า) (ATA) เพื่อจัดทำเป็นรายงานในการสนับสนุนการตัดสินใจที่รวดเร็วของแผนกต่างๆ

4.5 บริษัทจัดให้มีกระบวนการในการสื่อสารข้อมูลเพื่อสนับสนุนการควบคุมภายในที่เหมาะสมในหลากหลายช่องทาง ได้แก่

1) บริษัทกำหนดให้หน่วยงาน HR Communication ดำเนินการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรผ่านช่องทางการทำงาน ได้แก่ อินทราเน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) Workplace และการจัดประชุม Town Hall เพื่อสนับสนุนการควบคุมภายใน

2) บริษัทมีหน่วยงาน Corporate PR and Internal Communication ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์นโยบาย แผนงาน ผลการดำเนินงาน ข่าวสารต่าง ๆ ของบริษัทให้แก่บุคลากรภายในองค์กรได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน และทันต่อสถานการณ์ โดยช่องทางในการสื่อสาร ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) Workplace สื่อประชาสัมพันธ์ การจัดประชุม Town Hall การจัดงานกิจกรรมต่างๆ และวีดีโอรายการ Ananda Chanel รายการ CEO Talk

4.6 บริษัทมีการรายงานข้อมูลที่สำคัญให้คณะกรรมการบริษัท รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และคณะกรรมการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น ซึ่งได้กำหนดให้ประธานเจ้าหน้าที่สายงานการเงิน และเลขานุการบริษัท เป็นศูนย์ติดต่อซึ่งรับผิดชอบในการประสานงานเรื่องการขอข้อมูลจากผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งสามารถให้ข้อมูลได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้บริษัทยังจัดให้มีการประชุมระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหารตามที่คณะกรรมการร้องขอ

เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทในภาพรวม รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะและข้อแนะนำสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัท

4.7 การจัดการประชุมคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ คณะกรรมการจะได้รับหนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมที่มีข้อมูลที่จำเป็นและเพียงพอต่อการพิจารณาก่อนการประชุมล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม มีการบันทึกรายงานการประชุมเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงหรือเพื่อการตรวจสอบ และคณะกรรมการตรวจสอบมีการจัดการประชุมร่วมกับผู้สอบบัญชีและฝ่ายบริหาร เพื่อทบทวนการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป

4.8 บริษัทจัดเก็บเอกสารข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานการเงิน การบันทึกบัญชี และเอกสารสำคัญต่างๆ ไว้ครบถ้วนเป็นหมวดหมู่

4.9 บริษัทจัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relation) เพื่อสื่อสารและจัดสัมมนาให้แก่นักลงทุน หรือผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท มีการจัดทำเว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลราคาหลักทรัพย์ ข้อมูลตราสารหนี้ ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น ข้อมูลนักวิเคราะห์ ศูนย์ข่าวสาร และติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ เป็นต้น

4.10 บริษัทได้อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอกสามารถสื่อสารถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และงานบริการ โดยการแจ้งผ่านศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Call Center) ที่หมายเลข 02-0562222 ซึ่งเป็นสายด่วนบริการข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง หรือผ่านเว็บไซต์ www.ananda.co.th นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชั่น โดยมีช่องทางการร้องเรียนเบาะแส (Whistleblower) สำหรับทั้งบุคคลภายใน และบุคคลภายนอก และได้สื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบว่า กรณีพบเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือทุจริตภายในบริษัท ขอให้แจ้งไปยังประธานกรรมการตรวจสอบหรือประธานเจ้าหน้าที่บริหารหรือผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายในโดยตรงผ่านช่องทางอินทราเน็ตสำหรับบุคคลากรภายใน การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือทางโทรศัพท์ โดยบริษัทมีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงและ การป้องกันการกระทำผิดของพนักงาน ไว้อย่างชัดเจน

ส่วนที่ 5 ระบบการติดตาม (Monitoring Activities)

เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มว่าการดำเนินงานของบริษัท จะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและการใช้ทรัพยากร ซึ่งรวมถึง การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริต ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินและการดำเนินงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะกรรมการ ซึ่งรวมถึงระเบียบปฏิบัติของฝ่ายบริหาร บริษัทจึงกำหนดกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานในระดับบริหารและในระดับปฏิบัติการ มีการสอบทานและติดตามโดยหัวหน้างานและผู้บริหารของสายงาน รวมทั้ง มีการประชุมผู้บริหาร เพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

5.1 คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้จัดตั้งสำนักตรวจสอบภายในที่ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อให้มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท สำนักตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทผ่านแผนการตรวจสอบประจำปีตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบบริษัท ข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเข้าไปมีส่วนร่วม และให้คำแนะนำในการประชุมของฝ่ายบริหาร เรื่องของการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์ เพื่อให้ทราบความคืบหน้าและทิศทางของบริษัท และรายงานสรุปผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบทุกไตรมาส

5.2 บริษัทมีการตรวจติดตามจากภายนอกโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ประจำปี 2562 บริษัทคัดเลือก บริษัท สำนักงาน อี วาย จำกัด ซึ่งมีความเป็นอิสระ และได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทำหน้าที่ตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัทและสอบทานระบบการควบคุมภายในทางด้านบัญชีและการเงิน เพื่อรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งได้ให้ความเห็นว่าไม่พบข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของบริษัท

5.3 บริษัทจัดให้มีการติดตามและประเมินผลดำเนินงานทุกสัปดาห์ โดยมี การประชุมคณะจัดการ (Management Committee Meeting) การประชุมฝ่ายจัดการ (Management Meeting) การประชุมบัญชีและการเงิน (Finance and Account Meeting) และคณะกรรมการบริษัทมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของบริษัท และบริษัทในเครือที่ฝ่ายบริหารนำเสนอ ทั้งด้านผลการดำเนินงาน และด้านงบประมาณอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

5.4 ฝ่ายจัดการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละโครงการให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รับทราบอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

5.5 บริษัทกำหนดเป้าหมายปี 2562 ไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของฝ่ายบริหารและพนักงาน และมีการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Ananda : KPA) โดยฝ่ายบริหารมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยใช้โปรแกรม Success Factor ใช้ในการติดตามอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

2. การตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม มีจรรยาบรรณและมีความเชี่ยวชาญเยี่ยงมืออาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร

สำนักตรวจสอบภายในมีการวางแผนการตรวจสอบภายในประจำปี ที่พิจารณาตามความเสี่ยงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน (Risk-Based Audit Planning) โดยครอบคลุมกระบวนการดำเนินธุรกิจทั้งของบริษัทและบริษัทย่อย และรายงานผลการตรวจสอบให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาทุกไตรมาส ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในไม่มีข้อจำกัดในการแสดงความเห็นและไม่มีประเด็นที่มีความขัดแย้งระหว่างหน่วยรับตรวจและสำนักตรวจสอบภายในที่ยังหาข้อยุติไม่ได้

นอกจากนี้สำนักตรวจสอบภายในได้พัฒนางานตรวจสอบโดยเน้นการสร้างระบบงานเชิงป้องกันและเป็นประโยชน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับบริษัท โดยมีการดำเนินการที่สำคัญในปี 2562 ดังนี้

1. ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการควบคุมภายใน (Internal Control Assessment) ให้สอดคล้องตามแนวทาง COSO 2013 (The Committee of Sponsoring Organization of Treadway Commission) เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ฝ่ายจัดการว่าการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่วางไว้ สามารถปรับปรุงหรือแก้ไขระบบการควบคุมภายในได้อย่างเหมาะสม ทันเวลาและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องตามแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ก.ล.ต.) นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริษัทให้ความเห็นชอบเพื่อนำเสนอในรายงานประจำปีและแบบ 56-1

2. เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้องค์กร (Digital Transformation) จึงจำเป็นต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาเพื่อใช้สนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ สำนักตรวจสอบภายในจึงขยายขอบเขตการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านความปลอดภัยของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้สอดคล้องกับความเห็นของผู้สอบบัญชีของบริษัท และสำนักตรวจสอบภายในร่วมให้คำแนะนำในการกำหนดการควบคุมที่เหมาะสม ทดสอบระบบการควบคุม รวมทั้งภายหลังการติดตั้งระบบจะมีผู้ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) ดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้สำนักตรวจสอบภายใน ได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการดังนี้
   1) จัดทำ / ปรับปรุงเอกสารควบคุมภายในเพื่อรองรับกระบวนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงจากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้
   2) จัดทำอำนาจดำเนินการเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับการตรวจสอบเพื่อให้ผู้รับการตรวจสอบมีความเข้าใจ และมีการตระหนักถึงความสำคัญของระบบการควบคุมภายใน โดยกำหนดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจงานให้ความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของแต่ละโครงการตรวจสอบ ปี 2562 ได้รับความพึงพอใจผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผลประเมินดังกล่าวได้นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบทุกไตรมาส และใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของสำนักตรวจสอบภายในอย่างมีคุณภาพต่อไป
4. สนับสนุนให้มีการพัฒนาและอบรมความรู้เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพตรวจสอบและความรอบรู้ทางธุรกิจของผู้ตรวจสอบอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ตรวจสอบให้เกิดการตรวจสอบในแนวทางที่สร้างสรรค์ในเชิงป้องกัน (Preventive) สามารถให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะที่จะทำให้เกิดระบบการควบคุมที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจ
5. นำความรู้ด้านเทคโนโลยีมาใช้ในงานตรวจสอบทั้งกระบวนการตรวจสอบ การสร้างเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลความผิดปกติ (Red Flag report) เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลให้สามารถค้นพบความผิดปกติในการปฏิบัติงานและกำหนดแนวทางในการแก้ไขได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและการทุจริตให้แก่บริษัท

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 4/2554 ได้แต่งตั้งนายชัชวาลย์ อุปนิ เป็นผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในงานตรวจสอบภายใน การพัฒนาระบบ การบริหารงานที่ดี เป็นระยะเวลา 15 ปี มีความรู้ในการปฏิบัติงานของบริษัท หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การประเมินความเสี่ยง และมีความรู้ในระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบเป็นอย่างดี มีความเข้าใจในการตรวจสอบ ข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับธุรกิจและในภาพรวม จึงเห็นว่า มีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมเพียงพอ ทั้งนี้ การพิจารณาและอนุมัติ แต่งตั้ง ถอดถอน โยกย้ายผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายในของบริษัทจะต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ

การสรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 3/2563 เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563 โดยมีกรรมการอิสระทั้ง 3 ท่าน (และ/หรือ กรรมการตรวจสอบทั้ง 3 ท่าน) เข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการบริษัทได้ประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทโดยการ

ซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร (หรือตรวจสอบเอกสารหลักฐานจากฝ่ายบริหารหรืออนุมัติแบบประเมินที่ฝ่ายบริหารจัดทำและรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ) แล้วสรุปได้ว่า จากการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่างๆ 5 องค์ประกอบ คือ การควบคุมภายในองค์ การประเมินความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ และการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม คณะกรรมการเห็นว่า ระบบการควบคุมภายในของบริษัทมีความเพียงพอและเหมาะสม โดยบริษัทได้จัดให้มีบุคลากรอย่างเพียงพอที่จะดำเนินการตามระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีระบบควบคุมภายในในเรื่องการติดตามควบคุมดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยให้สามารถป้องกันทรัพย์สินของบริษัทและบริษัทย่อยจากการที่กรรมการหรือผู้บริหารนำไปใช้โดยมิชอบหรือโดยไม่มีอำนาจ รวมถึงการทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง และบุคคลที่เกี่ยวโยงกัน อย่างเพียงพอแล้ว สำหรับการควบคุมภายในในหัวข้ออื่น คณะกรรมการเห็นว่าบริษัทมีการควบคุมภายในที่เพียงพอแล้วเช่นกัน ยกเว้นในเรื่อง ในส่วนของการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ข้อ 8 องค์กรได้พิจารณาถึงโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ในการประเมินความเสี่ยงที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หัวข้อย่อย 8.1 บริษัทประเมินโอกาสที่จะเกิดการทุจริตขึ้นโดยครอบคลุมการทุจริตแบบต่างๆ

นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชีของบริษัท คือ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินรายไตรมาส และประจำปี 2562 ได้ให้ความเห็นในรายงานการสอบบัญชีว่า บริษัทไม่มีข้อบกพร่องเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน