

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

Global Service Center Public Company Limited

เอกสารแนบ 3

แบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน

แบบประเมินความเสี่ยงพหุของระบบการควบคุมภายในของบริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment)

1. องค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรม

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
<p>1.1 คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดแนวทาง และมีการปฏิบัติที่อยู่บนหลักความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณในการดำเนินงาน ที่ครอบคลุมถึง</p> <p>1.1.1 การปฏิบัติหน้าที่ประจำวันและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ</p> <p>1.1.2 การปฏิบัติต่อลูกค้า ลูกจ้าง และบุคคลภายนอก</p>	✓		<p>บริษัท มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ บริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงาน ของบริษัท ให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและรักษาจรรยาบรรณทางธุรกิจ รวมถึงกำหนดให้มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยความซื่อตรง ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ หรือคู่แข่งทางการค้า โดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และได้มีการสื่อสารคู่มือและนโยบายดังกล่าว ให้แก่คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงาน ของบริษัท ให้ปฏิบัติและดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อตรงและรักษาจรรยาบรรณ</p>
<p>1.2 มีข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงและรักษาจรรยาบรรณที่ครอบคลุมถึง</p> <p>1.2.1 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม (code of conduct) สำหรับผู้บริหารและพนักงาน ที่เหมาะสม</p> <p>1.2.2 มีข้อกำหนดห้ามผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตนในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับกิจการ ซึ่งรวมถึงการห้ามคอร์รัปชันอันทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร</p> <p>1.2.3 มีบทลงโทษที่เหมาะสมหากมีการฝ่าฝืนข้อกำหนดข้างต้น</p> <p>1.2.4 มีการสื่อสารข้อกำหนดและบทลงโทษข้างต้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบ เช่น รวมอยู่ในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ให้พนักงานลงนามรับทราบข้อกำหนดและบทลงโทษเป็นประจำทุกปี รวมทั้งมีการเผยแพร่ code of conduct ให้แก่พนักงานและบุคคลภายนอกได้รับทราบ</p>	✓		<p>คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดคู่มือจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนิน ธุรกิจอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงาน ของบริษัท ปฏิบัติตาม รวมถึงการกำหนดไม่ให้ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัท ใช้โอกาสจากการเป็นกรรมการ บริษัท กรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร หรือพนักงานของ บริษัท เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือประกอบธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัท ตลอดจนหลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท</p> <p>คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตหรือคอร์รัปชัน โดยห้ามไม่ให้คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัท ดำเนินการหรือยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม ตลอดจนมีการกำหนดบทลงโทษทางวินัยแก่บุคลากรของ บริษัท ที่กระทำความผิด หรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่บริษัท กำหนดไว้</p> <p>รวมถึงได้มีการสื่อสารให้แก่คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัท รับทราบผ่านหลายช่องทางด้วยกัน เช่น การประกาศผ่าน E-mail และผ่านป้ายประกาศของบริษัท เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัท ยังมีการสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับทราบอีกด้วย</p>
<p>1.3 มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตาม Code of Conduct</p> <p>1.3.1 การติดตามและประเมินผลโดยหน่วยงานตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติ (compliance unit)</p>	✓		<p>บริษัท กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตาม คู่มือจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนิน ธุรกิจ และข้อกำหนด ต่างๆ ของบริษัท โดยบริษัท ได้ว่าจ้าง บริษัท เจพี ทิว ออดิท จำกัด เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งในแผนการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน ได้ครอบคลุมถึง การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตาม คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและข้อกำหนดต่างๆ ของบริษัท</p>

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
1.3.2 การประเมินตนเองโดยผู้บริหารและพนักงาน 1.3.3 การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญที่เป็นอิสระจากภายนอกองค์กร			บริษัทฯ กำหนดให้มีการประเมินตนเองของบุคลากรภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี
1.4 มีการจัดการอย่างทันเวลา หากพบการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณ 1.4.1 มีกระบวนการที่ทำให้สามารถตรวจพบการฝ่าฝืนได้ภายในเวลาที่เหมาะสม 1.4.2 มีกระบวนการที่ทำให้สามารถลงโทษหรือจัดการกับการฝ่าฝืนได้อย่างเหมาะสม และภายในเวลาอันควร 1.4.3 มีการแก้ไขการกระทำที่ขัดต่อหลักความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณอย่างเหมาะสม และภายในเวลาอันควร	✓		บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีกระบวนการติดตามและประเมินผล โดยว่าจ้าง บริษัท เจพี ทีพี ออดิท จำกัด เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ทำให้บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าจะสามารถจัดการ ได้อย่างทันเวลา หากพบการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนหากมีการฝ่าฝืน และบริษัทฯ ได้มีการกำหนดบทลงโทษต่อการกระทำที่ฝ่าฝืนและขัดต่อข้อกำหนดดังกล่าว ซึ่งจะพิจารณาบทลงโทษหรือแนวทางแก้ไขตามการกระทำเป็นกรณี

2. คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร และทำหน้าที่กำกับดูแล (Oversight) และพัฒนาการดำเนินการด้านการควบคุมภายใน

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
2.1 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการแยกจากฝ่ายบริหาร โดยได้สงวนสิทธิ์อำนาจเฉพาะของคณะกรรมการไว้อย่างชัดเจน	✓		บริษัทฯ กำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และกรรมการผู้จัดการ ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงการกำหนดคู่มืออำนาจอนุมัติ การดำเนินงานและการเข้าทำธุรกรรมต่างๆ ระหว่างคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน
2.2 คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและวัดผลได้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงาน	✓		คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานของบริษัทฯ โดยมีฝ่ายบริหารทำ หน้าที่บริหารการปฏิบัติงานประจำวันเพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานของบริษัทฯ ที่กำหนดโดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ จะกำกับดูแลให้ฝ่ายบริหารดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายจัดการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้แก่บริษัทฯ และผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ
2.3 คณะกรรมการกำกับดูแลให้บริษัทกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารให้ถูกต้องตามกฎหมาย กฎ บัญชี ซึ่งครอบคลุมบทบาทที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้รับผิดชอบต่อรายงานทางการเงิน	✓		บริษัทฯ ได้กำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการชุดย่อย และ กรรมการผู้จัดการ ไว้อย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยครอบคลุมถึงบทบาทของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งมีหน้าที่สอบทานให้บริษัทฯ มีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และการพิจารณา คัดเลือก และเสนอแต่งตั้งบุคคลที่มีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่ เป็น ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ เป็นต้น
2.4 คณะกรรมการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท และมีความเชี่ยวชาญที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท หรือสามารถขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆได้	✓		คณะกรรมการของบริษัทฯ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ในหลากหลายด้าน อาทิ ด้านการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และด้านบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
2.5 คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการอิสระที่มีความรู้	✓		คณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่าน จากจำนวนกรรมการทั้งหมด 8 ท่าน โดยกรรมการอิสระทุกท่านเป็นผู้มี

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
ความสามารถน่าเชื่อถือ และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง เช่น ไม่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์อื่นใด อันอาจมีอิทธิพลต่อการใช้ดุลยพินิจ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระ ในจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอ			ความรู้ ความสามารถและน่าเชื่อถือ รวมถึงมีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2.6 คณะกรรมการกำกับดูแลการพัฒนาและปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลและการสื่อสาร และการติดตาม	✓		คณะกรรมการบริษัท มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่สอบทานและให้ความเห็นต่อบริษัท เกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายในที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน โดยบริษัท ได้ว่าจ้าง บริษัท เจพี ทีพี ออดิท จำกัด เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในได้วางแผนการตรวจสอบซึ่งครอบคลุมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลและการสื่อสาร และการติดตาม โดยผู้ตรวจสอบภายในจะมีการรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบจะจัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งลงนามโดยประธานกรรมการตรวจสอบ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท ซึ่งครอบคลุมถึงความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท

3. ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การกำกับดูแล (oversight) ของคณะกรรมการ

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
3.1 ผู้บริหารระดับสูงกำหนดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางธุรกิจและกฎหมาย รวมถึงการจัดให้มีการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น แบ่งแยกหน้าที่ในส่วนงานที่สำคัญ ซึ่งทำให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุลระหว่างกัน มีงานตรวจสอบภายในที่ขึ้นตรงกับกรรมการตรวจสอบ และมีสายการรายงานที่ชัดเจน เป็นต้น	✓		คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบริษัท โดยแบ่งแยกหน้าที่ในส่วนงานที่สำคัญออกจากกัน อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้เกิดการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจระหว่างกัน นอกจากนี้ ในด้านการตรวจสอบภายใน บริษัท ได้ว่าจ้าง บริษัท เจพี ทีพี ออดิท จำกัด เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะ รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
3.2 ผู้บริหารระดับสูงกำหนดสายการรายงานในบริษัท โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารข้อมูล	✓		โครงสร้างองค์กรได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน และง่ายต่อการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน
3.3 มีการกำหนด มอบหมาย และจำกัดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมระหว่างคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน	✓		บริษัท มีการกำหนดขอบเขตอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการ บริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ฝ่ายบริหาร และพนักงานระดับหัวหน้างาน อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บริษัท ได้ระบุอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละท่านไว้อย่างชัดเจน

4. องค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
4.1 บริษัทมีนโยบายและวิธีการปฏิบัติเพื่อจัดหา พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสม และมีกระบวนการสอบทานนโยบายและวิธีการปฏิบัตินั้นอย่างสม่ำเสมอ	✓		บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก ทั้งการสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากร โดยในการสรรหากรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด จะต้องได้รับการพิจารณาหรืออนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อทำการคัดเลือกกรรมการหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อเข้าดำรงตำแหน่งสำหรับพนักงานในระดับอื่น ๆ คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการบริหาร และ/หรือ ฝ่ายบริหาร จะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง (แล้วแต่กรณี) นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดหลักปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทฯ จะปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับด้วยความเสมอภาค ซึ่งรวมถึงผลตอบแทน การปรับเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ ความปลอดภัย และการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง
4.2 บริษัทมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้แรงจูงใจหรือรางวัลต่อบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี และการจัดการต่อบุคลากรที่มีผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย รวมถึง การสื่อสารกระบวนการเหล่านี้ให้ผู้บริหารและพนักงานทราบ	✓		บริษัทฯ มีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นประจำทุกปี รวมทั้งสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน และนอกจากค่าตอบแทนแล้ว บริษัทฯ ยังมีสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ประกันสังคม ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้ความช่วยเหลือประเภทต่างๆ และการให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรทุกระดับชั้น เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการจัดการต่อบุคลากรที่มีผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพและผลสำเร็จของงาน
4.3 บริษัทมีกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือเตรียมพร้อมสำหรับการขาดบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสมอย่างทันเวลา	✓		บริษัทฯ ได้พัฒนาผู้บริหารและพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานมากขึ้น และให้สามารถทำงานแทนกันได้ รวมถึงมีการจัดประชุมร่วมกันของฝ่ายบริหารอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับทราบนโยบายและการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรในแต่ละส่วนงานสามารถทำงานแทนกันได้ ในกรณีที่เกิดการขาดบุคลากรในส่วนต่างๆ
4.4 บริษัทมีกระบวนการสรรหา พัฒนา และรักษาผู้บริหาร และพนักงานทุกคน เช่น การจัดระบบที่ปรึกษา (mentoring) และการฝึกอบรม	✓		บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ให้เป็นไปตามหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น (1) จัดให้มีกระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานเป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทน และการพิจารณาผลงานความดีความชอบภายใต้กระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม และ (2) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการจัดอบรม สัมมนา ฝึกอบรม รวมถึงส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา และฝึกอบรมวิชาการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ศักยภาพของบุคลากร รวมถึงปลูกฝังทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม และการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร เป็นต้น
4.5 บริษัทมีแผนและกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (succession plan) ที่สำคัญ	✓		ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงว่างลง คณะกรรมการบริษัทฯ จะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ จากกรรมการบริหารหรือผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เพื่อเข้าดำรงตำแหน่งแทน หากไม่มีผู้ที่เหมาะสม คณะกรรมการบริษัทฯ จะ พิจารณาคัดสรรจากบุคคลภายนอก สำหรับตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัทฯ ได้มีการวางตัวผู้บริหารระดับสูง เพื่อรองรับการสืบทอดตำแหน่ง นอกจากนี้ ในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง (รองกรรมการผู้จัดการ) บริษัทฯ ได้เตรียมความพร้อมให้กับผู้บริหารระดับกลางขึ้นมาสืบทอดตำแหน่ง ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดความเสี่ยงของบริษัทฯ แต่ยังสามารถสร้างโอกาสก้าวหน้าตามสายอาชีพให้แก่บุคลากรของบริษัทฯ อีกด้วย

5. องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
5.1 คณะกรรมการและผู้บริหารมีกระบวนการและการสื่อสารเชิงบังคับให้บุคลากรทุกคนมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายใน และจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปฏิบัติ ในกรณีที่เป็น	✓		บริษัทฯ กำหนดให้พนักงานปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงนโยบายต่างๆ ของบริษัทการทำงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผู้ที่ละเว้นหรือละเมิดต่อข้อกำหนดจะถูกสอบสวนและลงโทษทางวินัยอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้วางจ้าง บริษัท เจพี ทีพี ออดิท จำกัด เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อที่คณะกรรมการตรวจสอบจะได้สื่อสารต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และฝ่ายบริหาร เพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
5.2 คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัล ที่เหมาะสม โดยพิจารณาทั้งเรื่องการปฏิบัติตาม Code of Conduct และวัตถุประสงค์ในระยะสั้นและระยะยาวของบริษัท	✓		บริษัทฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ซึ่งครอบคลุมถึง การปฏิบัติตาม คู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ไว้ในเอกสาร Job Description ของทุกตำแหน่งงาน โดย แจ้งให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ และมีการนำตัวชี้วัดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละท่าน
5.3 คณะกรรมการและผู้บริหารประเมินแรงจูงใจและการให้รางวัลอย่างต่อเนื่องโดยเน้นให้สามารถเชื่อมโยงกับความสำเร็จของหน้าที่ในการปฏิบัติตามการควบคุมภายในด้วย	✓		บริษัทฯ สนับสนุนให้บุคลากรของบริษัทฯ ทุกคนแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดย ได้กำหนดผลตอบแทนที่เชื่อมโยงต่อ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ซึ่งครอบคลุมถึงการปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน และการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ของบริษัทฯ
5.4 คณะกรรมการและผู้บริหารได้พิจารณาไม่ให้มีการสร้างแรงกดดันที่มากเกินไปในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน	✓		บริษัทฯ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของแต่ละตำแหน่งงาน และหลักเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ รับทราบถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยบริษัทฯ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำทุกปี ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะแจ้งผลการประเมินและสิ่งที่ต้องปรับปรุงให้พนักงานรับทราบอย่างเหมาะสมและไม่สร้างแรงกดดันที่มากเกินไป อีกทั้งบริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยสามารถโต้แย้งและเสนอแนะเพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

6. องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนเพียงพอ เพื่อให้สามารถระบุและประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
6.1 บริษัทสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป และเหมาะสมกับธุรกิจ ในขณะที่นั้น โดยแสดงได้ว่ารายการในรายงานทางการเงินมีตัวตนจริง ครบถ้วน แสดงถึงสิทธิหรือภาระผูกพันของบริษัทได้ถูกต้อง มีมูลค่าเหมาะสม และเปิดเผยข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง	✓		งบการเงินของ บริษัทฯ ได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และได้ถูกจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่บังคับใช้กับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
6.2 บริษัทกำหนดสาระสำคัญของรายการทางการเงิน โดยพิจารณาถึงปัจจัยที่สำคัญ เช่น ผู้ใช้รายงานทางการเงิน ขนาดของรายการ แนวโน้มของธุรกิจ	✓		บริษัทฯ ได้จัดเตรียมงบการเงินของบริษัทฯ ทั้งรายปีและรายไตรมาส โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน โดยได้กำหนดนโยบายบัญชีที่สำคัญและเกณฑ์ในการจัดทำงบการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
6.3 รายงานทางการเงินของบริษัทสะท้อนถึงกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทอย่างแท้จริง	✓		ในการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ได้รวมถึงการใช้วิธีการตรวจสอบเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีเกี่ยวกับจำนวนเงินและการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงิน ซึ่งรวมถึงการประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญของงบการเงิน และการนำเสนองบการเงินที่สะท้อนถึงกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท
6.4 คณะกรรมการหรือคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง อนุมัติและสื่อสารนโยบายการบริหารความเสี่ยงให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ จนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กร	✓		คณะกรรมการบริษัท ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่สอบทานให้บริษัท มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงขึ้นมาอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงมีการสื่อสารให้แก่บุคลากรทุกระดับ ได้รับทราบและถือปฏิบัติ โดยกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงาน และให้ บุคลากรทุกระดับ ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงร่วมกัน

7. องค์กรระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงทุกประเภทที่อาจกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ไว้อย่างครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
7.1 บริษัทระบุความเสี่ยงทุกประเภทซึ่งอาจมีผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจทั้งระดับองค์กร หน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายงาน และหน้าที่งานต่างๆ	✓		บริษัท ได้มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยง โดยได้ระบุปัจจัยเสี่ยงทุกประเภทซึ่งอาจมีผลกระทบต่อดำเนินธุรกิจทั้งระดับองค์กร หน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายงาน และหน้าที่งานต่างๆ รวมถึงสาเหตุของความเสี่ยง โอกาสเกิดเหตุการณ์ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และวิธีการจัดการความเสี่ยง
7.2 บริษัทวิเคราะห์ความเสี่ยงทุกประเภทที่อาจเกิดจากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ การดำเนินงาน การรายงาน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓		บริษัท ได้รวบรวมข้อมูลความเสี่ยง แล้ววิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยนอก โดยพิจารณาอย่างครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
7.3 ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง	✓		ผู้บริหารทุกระดับ ทั้งผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการระบุความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง รวมถึงมีหน้าที่บริหารจัดการความเสี่ยง และกำกับดูแลให้บุคลากรภายใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
7.4 บริษัทได้ประเมินความสำคัญของความเสี่ยง โดยพิจารณาทั้งโอกาสเกิดเหตุการณ์ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	✓		บริษัท ได้ประเมินความสำคัญของความเสี่ยง โดยพิจารณาทั้งโอกาสเกิดเหตุการณ์ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และพิจารณาวิธีการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
7.5 บริษัทมีมาตรการและแผนปฏิบัติงานเพื่อจัดการความเสี่ยง โดยอาจเป็นการยอมรับความเสี่ยงนั้น (acceptance) การลดความเสี่ยง (reduction) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (avoidance) หรือการร่วมรับความเสี่ยง (sharing)	✓		บริษัท ได้มีการพิจารณาขั้นตอนรวมถึงวิธีการหลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยหากยังมีความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ บริษัท จะมีการประชุมเพื่อคัดเลือกแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุดโดยจะคำนึงถึงความเสี่ยงที่บริษัท สามารถยอมรับได้ กับต้นทุนที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ โดยการเลือกจัดการความเสี่ยงนั้น มีทั้งการหลีกเลี่ยง การโอนความเสี่ยง การลดความเสี่ยง และการยอมรับความเสี่ยง

8. องค์กรได้พิจารณาถึงโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ในการประเมินความเสี่ยงที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
8.1 บริษัทประเมินโอกาสที่จะเกิดการทุจริตขึ้น โดยครอบคลุมการทุจริตแบบต่างๆ เช่น การจัดทำรายงานทางการเงิน	✓		บริษัท ให้ความสำคัญต่อความเสี่ยงด้านการทุจริต จึงมีประเมินความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งมีการกำหนดระบบ การควบคุมภายในที่ดี และเพียงพอ อันจะช่วยป้องกันและตรวจพบการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง บริษัท ได้วางจ้างให้ผู้สอบบัญชี ทำการตรวจสอบงบ

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
เงินเท็จ การทำให้สูญเสียชีวิต การคอร์รัปชัน การที่ผู้บริหารสามารถฝ่าฝืนระบบควบคุมภายใน (management override of internal controls) การเปลี่ยนแปลงข้อมูลในรายงานที่สำคัญ การได้มาหรือใช้ไปซึ่งทรัพย์สินโดยไม่ถูกต้อง เป็นต้น			การเงินประจำปี และสอบทานงบการเงินรายไตรมาส ซึ่งผู้สอบบัญชีได้มีการพิจารณาและ ตรวจสอบรายการบัญชีที่สำคัญๆ และมีการว่าจ้างผู้ตรวจสอบภายในซึ่งเป็นบุคคลภายนอกและอิสระ เพื่อตรวจสอบความเพียงพอของการควบคุมภายใน ซึ่งหากพบการกระทำผิดหรือมีการฝ่าฝืน จะมีการรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
8.2 บริษัทได้ทบทวนเป้าหมายการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบ โดยพิจารณาความเป็นไปได้ของเป้าหมายที่กำหนดแล้ว รวมทั้งได้พิจารณาความสมเหตุสมผลของการให้สิ่งจูงใจหรือผลตอบแทนแก่พนักงานแล้วด้วยว่า ไม่มีลักษณะส่งเสริมให้พนักงานกระทำไม่เหมาะสม เช่น ไม่ตั้งเป้าหมายยอดขายของบริษัทไว้สูงเกินความเป็นจริงจนทำให้เกิดแรงจูงใจในการตกแต่งตัวเลขยอดขาย เป็นต้น	✓		บริษัท มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและเป็นไปได้ และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต นอกจากนี้ บริษัท ได้ว่าจ้างผู้ตรวจสอบภายในซึ่งเป็นบุคคลภายนอกและอิสระ เพื่อตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน ซึ่งในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ทุจริต จะมีการรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
8.3 คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาและสอบถามผู้บริหารเกี่ยวกับโอกาสในการเกิดทุจริต และมาตรการที่บริษัทดำเนินการเพื่อป้องกันหรือแก้ไขการทุจริต	✓		คณะกรรมการตรวจสอบได้มีการสื่อสารกับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับโอกาสการเกิดทุจริต นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัท ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่กำกับให้ฝ่ายจัดการจัดทำกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนและกำกับดูแลกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมกระบวนการรับแจ้งเบาะแสจากพนักงานและบุคคลภายนอกเกี่ยวกับประเด็นการทุจริต และในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือสันนิษฐานว่า อาจมีการทุจริต คณะกรรมการตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท โดยทันที เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
8.4 บริษัทได้สื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้	✓		บริษัท ได้มีการสื่อสารนโยบาย ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบต่างๆ ให้แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรทุกคน ได้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญต่อเรื่องดังกล่าวอยู่ตลอด โดยได้มีการเผยแพร่และสื่อสารนโยบายดังกล่าวผ่านทางอีเมลและบอร์ดประชาสัมพันธ์ของทางบริษัท

9. องค์กรสามารถระบุและประเมินความเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายใน

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
9.1 บริษัทประเมินการเปลี่ยนแปลงปัจจัยภายนอกองค์กรที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ การควบคุมภายใน และรายงานทางการเงิน ตลอดจนได้กำหนดมาตรการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างเพียงพอแล้ว	✓		บริษัท มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดผลกระทบต่อวัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจ ระบบการควบคุมภายใน และรายงานทางการเงินที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร โดยได้ระบุความเสี่ยง ประเมินโอกาสที่จะเกิดผลกระทบ และประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนมีการกำหนดมาตรการในการป้องกันและแก้ไข รวมถึงการกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการกับความเสี่ยงนั้นๆ
9.2 บริษัทประเมินการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำธุรกิจที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ การควบคุมภายใน และรายงานทางการเงิน ตลอดจนได้กำหนดมาตรการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างเพียงพอแล้ว	✓		บริษัท มีการจัดตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยง เพื่อติดตามปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ การควบคุมภายใน และรายงานทางการเงิน
9.3 บริษัทประเมินการเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กรที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ การควบคุมภายใน และรายงาน	✓		บริษัท จะมีการประเมินหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้นำองค์กร และพิจารณาถึงผลกระทบในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับ บริษัทฯ และได้มีการกำหนดมาตรการรองรับ สำหรับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ สามารถเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
ทางการเงิน ตลอดจนได้กำหนดมาตรการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างเพียงพอแล้ว			

การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control Activities)

10. องค์กรมีมาตรการควบคุมที่ช่วยลดความเสี่ยงที่จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
10.1 มาตรการควบคุมของบริษัทมีความเหมาะสมกับความเสี่ยง และลักษณะเฉพาะขององค์กร เช่น สภาพแวดล้อม ความซับซ้อนของงาน ลักษณะงาน ขอบเขตการดำเนินงาน รวมถึงลักษณะเฉพาะอื่นๆ	✓		บริษัท ได้มีการกำหนดมาตรการควบคุมทั้งในระดับองค์กร และระดับกิจกรรมของบริษัทฯ ผ่านทางนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ โดยพิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน สภาพแวดล้อม และความเสี่ยงของ บริษัทฯ ที่ได้จากผลการประเมินความเสี่ยง
10.2 บริษัทมีมาตรการควบคุมภายในที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร และครอบคลุมกระบวนการต่างๆ อย่างเหมาะสม เช่น มีนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกรรมด้านการเงินการจัดซื้อ และการบริหารทั่วไป ตลอดจนกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ และลำดับชั้นการอนุมัติของผู้บริหารในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน รัดกุม เพื่อให้สามารถป้องกันการทุจริตได้ เช่น มีการกำหนดขนาดวงเงินและอำนาจอนุมัติของผู้บริหารแต่ละระดับ ขั้นตอนในการอนุมัติโครงการลงทุน ขั้นตอนการจัดซื้อและวิธีการคัดเลือกผู้ขาย การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการตัดสินใจจัดซื้อ ขั้นตอนการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ หรือ การเบิกใช้เครื่องมือต่างๆ เป็นต้น โดยได้จัดให้มีกระบวนการสำหรับกรณีต่าง ๆ ดังนี้ 10.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อประโยชน์ในการติดตามและสอบทานการทำรายการระหว่างกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ 10.2.2 กรณีที่บริษัทอนุมัติธุรกรรมหรือทำสัญญากับผู้ที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่มีผลผูกพันบริษัทในระยะยาวไปแล้ว เช่น การทำสัญญาซื้อขายสินค้า การให้กู้ยืม การค้าประกัน บริษัท	✓		บริษัท มีการกำหนดขอบเขตอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการ บริษัท คณะกรรมการชดเชย ผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งได้รับการอนุมัติ จากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานที่สำคัญในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งผ่านการตรวจสอบและพิจารณาจากที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ บริษัท มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือหุ้นใหญ่ กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน รวมถึงมีการกำหนดนโยบายการเข้าทำรายการระหว่างกันที่เป็นลายลักษณ์อักษร และได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
ได้ติดตามให้มั่นใจแล้วว่า มีการปฏิบัติเป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ตลอดระยะเวลาที่มีผลผูกพันบริษัท เช่น ติดตามการชำระคืนหนี้ตามกำหนด หรือมีการทบทวนความเหมาะสมของสัญญา เป็นต้น			
10.3 บริษัทกำหนดให้การควบคุมภายในมีความหลากหลายอย่างเหมาะสม เช่น การควบคุมแบบ manual และ automated หรือการควบคุมแบบป้องกันและติดตาม	✓		ระบบการควบคุมภายในที่บริษัท ได้วางไว้นั้น เป็นการควบคุมแบบ Manual คือ ให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาตามสายงานนั้นๆ รวมถึงการควบคุมแบบ Automated สำหรับระบบสารสนเทศ การควบคุมเชิงป้องกันนั้นเป็นลักษณะของการกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และข้อบังคับเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและรายงานผลการควบคุมภายในโดยผู้ตรวจสอบภายใน
10.4 บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมภายในในทุกระดับขององค์กร เช่น ทั้งระดับกลุ่มบริษัท หน่วยธุรกิจ สายงาน ฝ่ายงาน แผนก หรือกระบวนการ	✓		บริษัท กำหนดให้มีการควบคุมภายในในทุกระดับขององค์กร โดยผ่านนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ รวมถึงการนำแนวทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตรวจสอบภายในซึ่งเป็นบุคคลภายนอกและอิสระ ในการตรวจสอบระบบต่างๆ มาปรับใช้และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
10.5 บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน 3 ด้านต่อไปนี้ ออกจากกันโดยเด็ดขาด เพื่อเป็นการตรวจสอบซึ่งกันและกัน กล่าวคือ (1) หน้าที่อนุมัติ (2) หน้าที่บันทึกรายการบัญชีและข้อมูลสารสนเทศ และ (3) หน้าที่ในการดูแลจัดเก็บทรัพย์สิน	✓		บริษัท ได้แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบงาน 3 ด้านดังกล่าวออกจากกันอย่างชัดเจน โดยฝ่ายต่างๆ ของบริษัท มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติที่แตกต่างกันตามลักษณะหน้าที่ หน้าที่ในการบันทึกรายการบัญชี การจัดเก็บและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และหน้าที่ในการดูแลจัดเก็บทรัพย์สิน ทั้งนี้ นโยบายของบริษัท จะไม่มอบหมายงานให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจกระทำการได้ตั้งแต่ต้นกระบวนการจนจบกระบวนการ แต่ต้องมีการแบ่งแยกหน้าที่การสอบยืนยันความถูกต้อง (Checks & Balances) อย่างเหมาะสม

11. องค์กรเลือกและพัฒนากิจกรรมการควบคุมทั่วไปด้วยระบบเทคโนโลยี เพื่อช่วยสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
11.1 บริษัทควรกำหนดความเกี่ยวข้องกันระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในกระบวนการปฏิบัติงานและการควบคุมทั่วไปของระบบสารสนเทศ	✓		บริษัท มีการจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลระบบสารสนเทศ ซึ่งจะแบ่งแยกตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามแต่ละตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม ซึ่งมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของทางบริษัท เป็นผู้ดูแลควบคุมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในบริษัท
11.2 บริษัทควรกำหนดการควบคุมของโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม	✓		ผู้บริหารและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ ร่วมกับหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการกำหนดการควบคุมโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม
11.3 บริษัทควรกำหนดการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม	✓		
11.4 บริษัทควรกำหนดการควบคุมกระบวนการได้มา การพัฒนา และการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสม	✓		

12. องค์กรจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมผ่านทางนโยบาย ซึ่งได้กำหนดสิ่งที่คาดหวังและขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อให้นโยบายที่กำหนดไว้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
12.1 บริษัทมีนโยบายที่รัดกุมเพื่อติดตามให้การทำธุรกรรมของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว ต้องผ่านขั้นตอนการอนุมัติที่กำหนด เช่น ข้อบังคับของบริษัท เกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เกณฑ์ของสำนักงาน ฯลฯ เพื่อป้องกันการหาโอกาสหรือนำผลประโยชน์ของบริษัทไปใช้ส่วนตัว	✓		บริษัท ได้กำหนดนโยบายการเข้าทำรายการระหว่างกัน โดย ฝ่ายจัดการสามารถอนุมัติการทำรายการระหว่างกันที่มีข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป ระหว่างบริษัท กับกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องได้ โดยฝ่ายจัดการจะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมดังกล่าวเพื่อรายงานในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบทุกไตรมาส อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ การทำรายการมีข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปจะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้น (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยบริษัท จะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตลอดจนปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน
12.2 บริษัทมีนโยบายเพื่อให้การพิจารณาอนุมัติธุรกรรมกระทำโดยผู้ที่ไม่มีส่วนได้เสียในธุรกรรมนั้น	✓		บริษัท ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีส่วนได้เสียเป็นผู้อนุมัติในการตกลงเข้าทำรายการหรือกระทำการใดๆ ในนามบริษัท เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น
12.3 บริษัทมีนโยบายเพื่อให้การพิจารณาอนุมัติธุรกรรมคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทเป็นสำคัญ และพิจารณาโดยถือเสมือนเป็นรายการที่กระทำกับบุคคลภายนอก (at arms' length basis)	✓		บริษัท มีการกำหนดนโยบายการเข้าทำรายการระหว่างกัน เพื่อเป็นแนวทางในการเข้าทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน
12.4 บริษัทมีกระบวนการติดตามดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม รวมทั้งกำหนดแนวทางให้บุคคลที่บริษัทแต่งตั้งให้เป็นกรรมการหรือผู้บริหาร ในบริษัทย่อยหรือร่วมนั้น ถือปฏิบัติ (หากบริษัทไม่มีเงินลงทุนในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมไม่ต้องตอบข้อนี้)			บริษัท ไม่มีเงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม
12.5 บริษัทกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการนำนโยบายและกระบวนการ ไปปฏิบัติโดยผู้บริหารและพนักงาน	✓		บริษัท มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานทุกตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้มีการใช้ตัวชี้วัดจากหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่ง (KPI) ในแบบประเมินผลพนักงานประจำปีด้วย
12.6 นโยบายและกระบวนการปฏิบัติของบริษัทได้รับการนำไปใช้ในเวลาที่เหมาะสม โดยบุคลากรที่มีความสามารถ รวมถึงการครอบคลุมกระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน	✓		มีการประชุมร่วมระหว่างผู้บริหารและพนักงานในแต่ละระดับ เพื่อสื่อสารนโยบายและกำกับดูแลกระบวนการปฏิบัติของบริษัท รวมถึงการแก้ไขข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในที่ประชุมด้วย
12.7 บริษัททบทวนนโยบายและกระบวนการปฏิบัติให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ	✓		คณะกรรมการบริษัท และฝ่ายบริหาร จะทำการทบทวนนโยบายและกระบวนการปฏิบัติให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ

ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information & Communication)

13. องค์กรข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนให้การควบคุมภายในสามารถดำเนินไปได้ตามที่กำหนดไว้

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
13.1 บริษัทกำหนดข้อมูลที่ต้องการใช้ในการดำเนินงาน ทั้งข้อมูลจากภายในและภายนอกองค์กร ที่มีคุณภาพและเกี่ยวข้องต้องงาน	✓		ในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จะรวบรวมและพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อประกอบการวิเคราะห์และตัดสินใจ หากเป็นข้อมูลภายในของบริษัทฯ จะกำหนดการส่งข้อมูลที่เหมาะสม มีการตรวจสอบและอนุมัติการบันทึกข้อมูลที่เป็นระบบ ในกรณีที่ต้องใช้ข้อมูลจากภายนอก บริษัทฯ จะว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อศึกษาและจัดทำข้อมูลที่สำคัญสำหรับการพิจารณาในเรื่องสำคัญ เช่น การประเมินราคาทรัพย์สิน และการวิเคราะห์การตลาด เป็นต้น
13.2 บริษัทพิจารณาทั้งต้นทุนและประโยชน์ที่จะได้รับ รวมถึงปริมาณและความถูกต้องของข้อมูล	✓		บริษัทฯ ดำเนินการรวบรวมและพิจารณาข้อมูลที่สำคัญ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความเพียงพอ ความจำเป็น และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากข้อมูลดังกล่าวที่มีต่อเรื่องที่ต้องพิจารณา รวมถึงการพิจารณาต้นทุนในการจัดหาข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย
13.3 บริษัทดำเนินการเพื่อให้คณะกรรมการมีข้อมูลที่สำคัญอย่างเพียงพอสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจ ตัวอย่างข้อมูลที่สำคัญ เช่น รายละเอียดของเรื่องที่เสนอให้พิจารณา เหตุผล ผลกระทบต่อบริษัท ทางเลือกต่างๆ	✓		เลขานุการบริษัทและหน่วยงานต้นเรื่องเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเตรียมข้อมูลที่เพียงพอ เพื่อให้คณะกรรมการ บริษัทฯ ใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติเรื่องต่างๆ โดยเลขานุการบริษัทมีหน้าที่จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการบริษัท พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ได้รับข้อมูลที่เพียงพอประกอบการตัดสินใจ
13.4 บริษัทดำเนินการเพื่อให้กรรมการบริษัทได้รับหนังสือนัดประชุมหรือเอกสารประกอบการประชุมที่ระบุข้อมูลที่จำเป็น และเพียงพอต่อการพิจารณาก่อนการประชุมล่วงหน้าอย่างน้อยภายในระยะเวลาขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด	✓		เลขานุการบริษัทจะจัดส่งหนังสือเชิญประชุมและเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าก่อนการประชุมไม่น้อยกว่า 7 วัน เพื่อให้กรรมการ บริษัทฯ ได้รับข้อมูลก่อนการประชุมล่วงหน้า
13.5 บริษัทดำเนินการเพื่อให้รายงานการประชุม คณะกรรมการมีรายละเอียดตามควร เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังเกี่ยวกับความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการแต่ละราย เช่น การบันทึกข้อซักถามของกรรมการ ความเห็นหรือข้อสังเกตของกรรมการในเรื่องที่พิจารณา ความเห็นของกรรมการรายที่ไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่เสนอพร้อมเหตุผล เป็นต้น	✓		เลขานุการบริษัทมีหน้าที่จัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดของเรื่องที่พิจารณา ข้อซักถามและความเห็นของกรรมการ รวมถึงผลการอนุมัติหรือการพิจารณาในแต่ละวาระการประชุม
13.6 บริษัทมีการดำเนินการดังต่อไปนี้ 13.6.1 มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญ ไว้อย่างครบถ้วนเป็นหมวดหมู่ 13.6.2 กรณีที่ได้รับแจ้งจากผู้สอบบัญชีหรือผู้ตรวจสอบภายในว่ามีข้อบกพร่องในการควบคุมภายใน บริษัทได้แก้ไข ข้อบกพร่องนั้นอย่างครบถ้วนแล้ว	✓		แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำเอกสารและจัดเก็บเอกสารที่สำคัญของหน่วยงานตนเองให้เป็นระเบียบ ครบถ้วนเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและอ้างอิงในอนาคต ทั้งนี้ กรณีที่ บริษัทฯ ได้รับแจ้งจากผู้สอบบัญชีหรือผู้ตรวจสอบภายในว่ามีข้อบกพร่องในการควบคุมภายใน บริษัทฯ จะพิจารณาแนวทางการดำเนินการแก้ไข โดยพิจารณาจากข้อเสนอนี้จากผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในทันที พร้อมทั้งระบุกำหนดการแล้วเสร็จและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และแจ้งให้ผู้สอบบัญชีหรือผู้ตรวจสอบภายในรับทราบเพื่อติดตามผลการแก้ไขต่อไป

14. องค์กรสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงวัตถุประสงค์และความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายในที่จำเป็นต่อการสนับสนุนให้การควบคุมภายในสามารถดำเนินไปได้ตามที่วางไว้

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
14.1 บริษัทมีกระบวนการสื่อสารข้อมูลภายในอย่างมีประสิทธิภาพ และมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการควบคุมภายใน	✓		บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญแก่พนักงานได้หลายช่องทาง ได้แก่ การติดประกาศเพื่อให้พนักงานรับทราบเป็นการทั่วไป หรือการออกหนังสือให้แก่พนักงานเฉพาะบุคคล
14.2 บริษัทมีการรายงานข้อมูลที่สำคัญถึงคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ และคณะกรรมการบริษัทสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หรือสอบทานรายการต่างๆ ตามที่ต้องการ เช่น การกำหนดบุคคลที่เป็นศูนย์ติดต่อเพื่อให้สามารถติดต่อขอข้อมูลอื่นนอกจากที่ได้รับจากผู้บริหาร รวมทั้งการติดต่อสอบถามข้อมูลจากผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน การจัดประชุมระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหารตามที่คณะกรรมการร้องขอ การจัดกิจกรรมพบปะหารือระหว่างคณะกรรมการและผู้บริหารนอกเหนือจากการประชุมคณะกรรมการ เป็นต้น	✓		เลขานุการบริษัทและฝ่ายบริหารจะเป็นผู้รายงานข้อมูลที่สำคัญต่อคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ สามารถเรียกดูข้อมูลที่สำคัญเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาหรือติดต่อขอข้อมูลจากเลขานุการบริษัท และ บริษัทฯ ยังมีการจัดกิจกรรมพบปะหารือระหว่างคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร นอกเหนือจากการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ
14.3 บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารพิเศษหรือช่องทางลับ เพื่อให้บุคคลต่าง ๆ ภายในบริษัทสามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือทุจริตภายในบริษัท (whistle-blower hotline) ได้อย่างปลอดภัย	✓		บริษัทฯ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ที่ต้องการแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสทั้งจากภายนอกและภายในบริษัทฯ เช่น จดหมายปิดผนึก และอีเมล เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายในการคุ้มครองผู้แจ้งข้อมูลหรือเบาะแสไว้เป็นความลับ

15. องค์กรได้สื่อสารกับหน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อการควบคุมภายใน

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
15.1 บริษัทมีกระบวนการสื่อสารข้อมูลกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการควบคุมภายใน เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น	✓		บริษัทฯ มอบหมายให้เลขานุการบริษัทเป็นหน่วยงานหลักในการติดต่อประสานงานและสื่อสารข้อมูลกับบุคคลภายนอก ซึ่งบุคคลภายนอกสามารถติดต่อร้องเรียน หรือแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสให้กับ บริษัทฯ ผ่าน E-mail ของเลขานุการบริษัทได้ที่ Suphanich.I@gsc-service.com หรือตามที่บริษัทฯ ได้ให้ข้อมูลไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยข้อมูลของผู้แจ้งจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อความปลอดภัย
15.2 บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารพิเศษหรือช่องทางลับ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรสามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือทุจริต (whistle-blower hotline)	✓		

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
แก่บริษัทได้อย่างปลอดภัย			

ระบบการติดตาม (Monitoring Activities)

16. องค์กรได้สื่อสารกับหน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับประเด็นที่อาจมีผลกระทบต่อความคุ้มครองภายใน

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
16.1 บริษัทจัดให้มีกระบวนการติดตามการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและข้อกำหนดห้ามฝ่ายบริหารและพนักงานปฏิบัติตนในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น กำหนดให้แต่ละส่วนงานติดตามการปฏิบัติ และรายงานผู้บังคับบัญชา หรือมอบหมายให้หน่วยงานตรวจสอบภายในติดตามการปฏิบัติ และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นต้น	✓		บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการตรวจสอบภายในโดยหน่วยงานอิสระภายนอกที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ต่อไป
16.2 บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่วางไว้ โดยการประเมินตนเอง และ/หรือการประเมินอิสระโดยผู้ตรวจสอบภายใน	✓		บริษัทฯ ได้ว่าจ้าง บริษัท เจพี ทีพี ออดิท จำกัด เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกอิสระ และไม่มีส่วนได้เสียในกิจการของบริษัท โดยมีการกำหนดแผนการตรวจสอบและขอบเขตการตรวจสอบในแต่ละไตรมาส ซึ่ง ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ
16.3 ความถี่ในการติดตามและประเมินผลมีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของบริษัท	✓		ผู้ตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนการตรวจสอบภายในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งกำหนดให้ตรวจสอบ ทุกกระบวนการทำงานของ บริษัท ทั้งนี้ แผนการตรวจสอบดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ และจะถูกทบทวนและนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
16.4 ดำเนินการติดตามและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน โดยผู้ที่มีความรู้และความสามารถ	✓		คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่านายณภัทร คงยะฤทธิ์ มีคุณสมบัติที่เพียงพอที่จะทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากประวัติการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน นอกจากนี้ นายณภัทร คงยะฤทธิ์ ได้ผ่านหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในของประเทศไทย (CPIAT) ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (สศท.) อีกทั้งยังไม่มี ความเกี่ยวข้องใดๆ กับบริษัทฯ จึงสามารถตรวจสอบและนำเสนอข้อแนะนำให้แก่บริษัทฯ ได้อย่างอิสระและเป็นกลาง
16.5 บริษัทกำหนดแนวทางการรายงานผลการตรวจสอบภายในให้ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ	✓		บริษัทฯ กำหนดให้ผู้ตรวจสอบภายในรายงานผลการตรวจสอบภายในโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ
16.6 บริษัทส่งเสริมให้ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามหน้าที่ตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing, IIA)	✓		บริษัทฯ ส่งเสริมให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน โดยการให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม การจัดเตรียมเอกสารสำหรับการตรวจสอบ และการให้ความร่วมมือในการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายในอย่างเคร่งครัด

17. องค์กรประเมินและสื่อสารข้อบกพร่องของการควบคุมภายในอย่างทันเวลาต่อบุคคลที่รับผิดชอบ ซึ่งรวมถึงผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการตามความเหมาะสม

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่	การดำเนินการในปัจจุบัน
17.1 บริษัทประเมินผลและสื่อสารข้อบกพร่องของการควบคุมภายใน และดำเนินการเพื่อติดตามแก้ไขอย่างทันท่วงที หากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแตกต่างจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญ	✓		ผู้ตรวจสอบภายในซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ มีหน้าที่นำเสนอผลการตรวจสอบระบบการควบคุมภายในโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่พบข้อบกพร่องหรือข้อควรปรับปรุง ผู้ตรวจสอบภายในจะประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข พร้อมกับแจ้งให้ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ รับทราบในทันที รวมถึงรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการตรวจสอบต่อไป
17.2 บริษัทมีนโยบายการรายงาน ดังนี้ 17.2.1 ฝ่ายบริหารต้องรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทโดยพลัน ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือสงสัยว่ามีเหตุการณ์ทุจริตอย่างร้ายแรง มีการปฏิบัติที่ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือมีการกระทำที่ผิดปกติอื่น ซึ่งอาจกระทบต่อชื่อเสียงและฐานะการเงินของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ 17.2.2 รายงานข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ พร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหา (แม้ว่าจะได้เริ่มดำเนินการจัดการแล้ว) ต่อคณะกรรมการบริษัท /คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาภายในระยะเวลาอันควร 17.2.3 รายงานความคืบหน้าในการปรับปรุงข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญต่อคณะกรรมการบริษัท/คณะกรรมการตรวจสอบ	✓		บริษัทฯ กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ มีหน้าที่ต้องรายงานให้บริษัทฯ ทราบถึงการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันที่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยรายงานต่อผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าวให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ นอกจากนี้ ในกรณีที่ข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญ ผู้ตรวจสอบภายในจะรายงานข้อบกพร่องดังกล่าวพร้อมแนวทางการแก้ไข ต่อคณะกรรมการบริษัท ฯ และ/หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ (แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาภายในระยะเวลาอันควร รวมทั้งรายงานความคืบหน้าในการปรับปรุงข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญต่อคณะกรรมการบริษัท ฯ และ/หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ (แล้วแต่กรณี)