

## 11. การควบคุมภายใน

### 11.1. ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับความเพียงพอและระบบควบคุมภายในของบริษัท

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัท ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2557 มีคณะกรรมการบริษัท (รวมถึงกรรมการตรวจสอบทั้ง 3 ท่าน) ทุกท่านเข้าร่วมประชุม ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้ประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัททั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) องค์กรและสภาพแวดล้อม 2) การบริหารความเสี่ยง 3) การควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร 4) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และ 5) ระบบการติดตาม โดยมีแบบประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในที่จัดทำโดยคณะกรรมการบริษัท และได้รับมติจากที่ประชุมคณะกรรมการดังกล่าว (โปรดพิจารณารายละเอียดตามเอกสารแนบ 2) โดยคณะกรรมการตรวจสอบ / คณะกรรมการบริษัท มีความเห็นว่า บริษัทมีระบบควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทแล้ว

นอกจากนี้ บริษัทยังมีคณะกรรมการตรวจสอบเข้ามาสอบทานระบบการควบคุมภายใน และระบบการปฏิบัติงานของบริษัท โดยมีการประสานงานกับผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบระบบควบคุมภายในและผู้บริหารบริษัท เกี่ยวกับการสอบทานรายงานทางการเงินให้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอและเชื่อถือได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ กฎ ระเบียบ ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยจะมีการจัดทำรายงานการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และรายงานในรายงานประจำปีของบริษัท ซึ่งรายงานดังกล่าวลงนามโดยประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

### 11.2. ข้อสังเกตของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท

จากการตรวจสอบงบการเงินของบริษัทสำหรับปี 2556 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 ของบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด (เดิมชื่อ บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด) ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท ได้สอบทานระบบควบคุมภายในหลักๆ ของบริษัท เพื่อประโยชน์ในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบให้รัดกุมและเหมาะสม โดยมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท ที่จัดทำโดยผู้สอบบัญชี ลงวันที่ 12 มีนาคม 2557 สรุปได้ดังนี้

หัวข้อ	ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	ความเห็นฝ่ายบริหาร
1. ระบบการจัดเก็บเงิน	<p>1.1 การอนุมัติขอเพิ่ม/ลดวงเงินจำนวนเครดิตของตัวแทน :</p> <p><u>ข้อสังเกต :</u></p> <p>บริษัทได้มีการกำหนดจำนวนเงินสูงสุดที่ตัวแทนแต่ละราย คำนวณส่งแก่บริษัท หรือที่เรียกว่าจำนวนเงินเครดิตของตัวแทน มีการจัดเก็บเงินค้ำประกันจากตัวแทนเท่ากับจำนวนเงินเครดิตดังกล่าว และกำหนดให้ผู้บุริมเดิมของตัวแทนที่คำนวณส่งเงินแก่บริษัทสูงกว่าจำนวนเงินเครดิตไม่สามารถให้บริการได้ อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีพบว่า</p> <p>- จากการสุ่มรายการเงินค้ำนำส่ง ณ วันที่ 28 มิถุนายน 2556 พบว่า จำนวนเงินที่ตัวแทนบางรายคำนวณส่งตามที่ปรากฏในระบบสูงกว่าจำนวนเงินเครดิตที่ตัวแทนดังกล่าวได้รับ โดยที่ผู้</p>	<p>ทางบริษัทได้มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการขออนุมัติปรับเพิ่ม/ลด จำนวนเครดิตชั่วคราว (Credit Temp) ของตัวแทนแต่ละรายเรียบร้อยแล้วตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2556 และมีการจัดการกระบวนการเพิ่ม/ลด จำนวนเงินเครดิตชั่วคราวของตัวแทนทุกรายเหมือนกัน รวมทั้งมาตรการบริหารความเสี่ยงสำหรับตัวแทนที่มีเงินค้ำประกันที่เรียกเก็บจากตัวแทนต่ำกว่าจำนวนเงินเครดิตที่ตัวแทนได้รับ จะให้ตัวแทนลงนามในเอกสารสัญญาค้ำประกันและจัดส่งผลประกอบการในแต่ละเดือนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาผลประกอบการแต่ละเดือน ซึ่งทำให้บริษัท</p>

หัวข้อ	ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	ความเห็นฝ่ายบริหาร
<p>1. ระบบการ จัดเก็บเงิน (ต่อ)</p>	<p>บัญชีเดิมของตัวแทนรายดังกล่าวยังสามารถให้บริการได้ตามปกติ</p> <p>- ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 พบว่า มีจำนวนเงินค้างนำส่งจากตัวแทน ที่เกิดจากการให้วงเงินเครดิตชั่วคราว ซึ่งค้างนานเกินกว่า 1 ปี และบริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ดังกล่าวได้ ถึงแม้ว่าจะคงค้างเป็นเวลานาน แต่อย่างไรก็ตามโดยส่วนใหญ่แล้ว ลูกหนี้ที่ยังค้างนานจะยังมีโอกาสที่ไม่สามารถเรียกชำระได้</p> <p>- เงินค้ำประกันที่เรียกเก็บจากตัวแทนบางรายมีจำนวนต่ำกว่าจำนวนเงินเครดิตที่ตัวแทนดังกล่าวได้รับ</p> <p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>บริษัทควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระเบียบปฏิบัติสำหรับการขออนุมัติปรับเพิ่ม/ลด จำนวนเครดิตของตัวแทนแต่ละราย ในการอนุมัติดังกล่าว ควรพิจารณาจากความสามารถในการนำส่งเงิน ประวัติการนำส่งเงิน และความแข็งแกร่งทางการเงินของตัวแทน นอกจากนี้ ควรมีการเรียกเก็บเงินค้ำประกันจากตัวแทนให้สอดคล้องกับจำนวนเครดิตที่ตัวแทนดังกล่าวได้รับ และควรมีให้มีการตรวจสอบจำนวนเงินที่ตัวแทนค้างนำส่งตามที่ปรากฏในระบบเทียบกับจำนวนเงินเครดิตที่ตัวแทนได้รับ เพื่อควบคุมมิให้จำนวนเงินที่ตัวแทนค้างนำส่งสูงกว่าจำนวนเงินเครดิตที่ตัวแทนได้รับ และเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น</p>	<p>มีความมั่นใจว่าจะสามารถเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ดังกล่าวได้</p> <p>สำหรับการติดตามตัวแทนที่ค้างนำส่งเงินให้แก่บริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ที่เกินกว่า 1 ปี เป็นยอดลูกหนี้เงินในผู้ จำนวน 1.16 ล้านบาท ซึ่งที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ทางบริษัทได้ติดตามให้ลูกหนี้รายดังกล่าวให้ผ่อนชำระอย่างต่อเนื่องทุกๆ เดือน โดยบริษัทได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าพื้นที่ที่ตัวแทนดูแล มีความสามารถในการขยายผู้เดิมเงินได้อีกทั้งยังไม่มีคู่แข่งและเป็นพื้นที่ที่ทำรายได้ให้แก่บริษัท ประกอบกับตัวแทนมีศักยภาพเพียงพอในการขยายจำนวนผู้เดิมเงิน จึงได้อนุมัติวงเงินเครดิตดังกล่าวให้กับตัวแทน เพื่อเร่งการขยายผู้เดิมเงินในพื้นที่ โดยทางบริษัทได้มีการติดตามให้ตัวแทนโอนเงินให้ครบถ้วนตามจำนวนเงินที่ได้รับจากการเปิดผู้และควบคุมให้ตัวแทนทำการผ่อนชำระเงินทุนหมุนเวียน โดยพิจารณาหักจากค่าผลตอบแทนในแต่ละเดือน</p> <p>ทั้งนี้ บริษัทยังคงใช้นโยบายหลักในการกำหนดจำนวนเงินสูงสุดที่ตัวแทนแต่ละรายค้างนำส่งแก่บริษัท (จำนวนเงินเครดิตของตัวแทน) โดยให้มีการจัดเก็บเงินค้ำประกันจากตัวแทนเท่ากับจำนวนเงินเครดิตดังกล่าว ยกเว้นในกรณีที่ฝ่ายบริหารของบริษัทพิจารณาว่าเป็นไปตามนโยบายการส่งเสริมการขยายผู้เดิมเงินในแต่ละช่วงเวลาที่มีความจำเป็นในการอนุมัติปรับเพิ่มจำนวนเครดิตชั่วคราวให้แก่ผู้แทนบริการที่มีศักยภาพในการขยายผู้เดิมเงิน และมีความสามารถในการชำระเงินทุนหมุนเวียนได้ โดยบริษัทได้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการพิจารณาการอนุมัติวงเงินเครดิต-กรณีพิเศษ<sup>1</sup> ที่มีการบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2557 เป็นต้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการพิจารณาการอนุมัติเงินเครดิตของตัวแทนบริการ (MA) – กรณีพิเศษ</li> <li>2. เพื่อผลักดันการขยายจุดติดตั้ง “ผู้เดิมเงินบุญเดิม” ให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท</li> <li>3. เพื่อแก้ไขปัญหาสภาพคล่องของตัวแทนบริการ (MA) ในกรณีช่วงเทศกาลวันหยุดยาวหรือ</li> </ol>

หัวข้อ	ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	ความเห็นฝ่ายบริหาร
<p>1. ระบบการ จัดเก็บเงิน (ต่อ)</p>		<p>อื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือตัวแทน</p> <p>4. เพื่อรองรับการจัดรายการส่งเสริมการขายในการผลักดันยอดขึ้นตัวให้กับตัวแทนบริการ (MA)</p> <p><u>ตารางอำนาจอนุมัติวงเงินเครดิต :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) วงเงินไม่เกิน 0.50 ล้านบาท อนุมัติโดย กรรมการผู้จัดการ</li> <li>2) วงเงินมากกว่า 0.50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100.00 ล้านบาท อนุมัติโดยคณะกรรมการบริหาร</li> <li>3) วงเงินมากกว่า 100.00 ล้านบาท อนุมัติโดย คณะกรรมการบริษัท</li> </ol>
	<p>1.2 กระบวนการกระทบยอดเงินรับจากตัวแทนกับยอดคงเหลือในบัญชีลูกหนี้เงินในตู้ :</p> <p><u>ข้อสังเกต :</u></p> <p>บริษัทมีกระบวนการในการรับเงินจากตัวแทน โดยบริษัทจะทราบจากข้อมูลในระบบทุกครั้งเมื่อมีตัวแทนเปิดตู้เติมเงิน ซึ่งตัวแทนมีหน้าที่นำเงินในตู้ทั้งหมดนำฝากเข้าบัญชีของบริษัท เมื่อบริษัทได้รับเงินดังกล่าวแล้วจึงเพิ่มจำนวนเงินเครดิตให้แก่ตัวแทนแต่ละรายตามจำนวนเงินที่ได้รับมา และกำหนดให้ตู้เติมเงินของตัวแทนจะสามารถให้บริการได้ในวงเงินเท่ากับเงินที่ตัวแทนนำส่งมา อย่างไรก็ตาม ผู้สอบบัญชีพบว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนเงินที่ตัวแทนบางรายนำส่งมีจำนวนน้อยกว่าเงินในตู้ที่มีอยู่จริงในวันที่เปิดตู้เติมเงิน</li> <li>- บริษัท ไม่มีการกระทบยอดเงินรับจากตัวแทนกับยอดคงเหลือในบัญชีลูกหนี้เงินในตู้ ณ วันที่มีการเปิดตู้เติมเงิน</li> </ul> <p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>บริษัทควรมีการกระทบยอดเงินรับจากตัวแทนกับยอดคงเหลือในบัญชีลูกหนี้เงินในตู้ ณ วันที่มีการเปิดตู้เติมเงินและควบคุมให้ตัวแทนนำส่งเงินเท่ากับเงินที่มีอยู่จริงในตู้ ณ วันที่เปิดตู้ ทั้งนี้ หากนำส่งน้อยกว่าจำนวนเงินที่มีในตู้ บริษัทควรติดตามสาเหตุของการนำส่งเงินขาดจากตัวแทน เพื่อลดความเสี่ยงที่เงินในตู้ของบริษัทจะสูญหายและเสียโอกาสที่ตู้จะสามารถให้บริการได้เต็มวงเงิน เนื่องจากหากตัวแทนนำส่งเงินที่ได้มาจากการเปิดตู้แค่บางส่วน จะทำให้วงเงินที่ลูกค้าสามารถเติมเงินได้มีผลลดลง เพราะบริษัทจะทำการเพิ่มจำนวนเงินเครดิตในตู้ให้ตัวแทนเท่ากับจำนวนเงินที่ได้รับฝากเท่านั้น</p>	<p>บริษัทมีโปรแกรมจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลเงินในตู้เติมเงินทุกตู้ ดังนั้น จึงสามารถกระทบยอดเงินรับจากตัวแทนกับยอดคงเหลือในบัญชี “ลูกหนี้เงินในตู้” แต่ละตู้ได้ตลอดเวลาแบบ real-time โดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทสามารถเรียกดูข้อมูลดังกล่าวผ่านหน้าจอแสดงผลได้ทันที</p> <p>ยอดเงินเครดิตที่สามารถใช้งานได้ในแต่ละขณะ จะเท่ากับยอดผลต่างระหว่าง “วงเงินค้าประกัน” และ “เงินเครดิตใช้ไป” และลูกค้าจะใช้บริการได้ไม่เกินยอดเครดิตคงเหลือจนกว่าตัวแทนจะโอนเงินเข้ามายังบัญชีของบริษัทและได้รับการยืนยันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว กรณีลูกค้าจะใช้บริการเติมเงินจนทำให้เงินเครดิตคงเหลือของตู้นั้นก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากระบบของบริษัทจะตัดการทำงานของตู้เติมเงินโดยอัตโนมัติ (หรือ เรียกว่า Credit Full) เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่บริษัทออกแบบไว้เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่บริษัทจะติดต่อไปยังตัวแทนเพื่อแจ้งให้ทราบว่าตู้ดังกล่าวให้บริการเต็มวงเงินเครดิตแล้ว และแจ้งให้ตัวแทนโอนเงินเข้าบัญชีของบริษัทก่อน เพื่อให้ระบบสั่งให้ตู้เติมเงินทำงานโดยอัตโนมัติต่อไป</p> <p>ทั้งนี้ รายการลูกหนี้เงินในตู้ไม่มีความเสี่ยงในการไม่ได้รับชำระคืน เนื่องจากบริษัทสามารถนำไปหักกลบกับยอดวงเงินค้าประกันที่ตัวแทนนำมาค้าประกันไว้กับบริษัท หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือเงินที่</p>

หัวข้อ	ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	ความเห็นฝ่ายบริหาร
<p>1. ระบบการจัดเก็บเงิน (ต่อ)</p>	<p>นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์อายุลูกหนี้เงินในตู้ แล้วนำเสนอในรูปแบบของรายงานที่แยกตามช่วงของวัน เช่น 1-90 วัน , 91-150 วัน เป็นต้น และควรให้มีการสอบทานและอนุมัติจากผู้บริหาร การวิเคราะห์อายุลูกหนี้เงินในตู้นี้จะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงสถานะของลูกหนี้และดำเนินนโยบายการจัดเก็บหนี้จากตัวแทนบริการแต่ละรายอย่างเหมาะสม</p>	<p>หมุนเวียนอยู่ในตู้เติมเงินและเงินที่ตัวแทนเก็บออกมาจากตู้แต่ยังไม่โอนเข้ามายังบัญชีของบริษัท เป็นเงินของตัวแทนที่นำมาวางค้ำประกันกับบริษัทเอง ซึ่งบริษัทกำหนดวงเงินเครดิตในตู้เติมเงินที่ตัวแทนได้รับนั้นเท่ากับจำนวนที่บริษัทได้รับจากตัวแทนเอง</p> <p>นอกจากนี้ ทางบริษัทมีการกำหนดมาตรการอื่นมาใช้แทนการจัดทำรายงานการวิเคราะห์อายุลูกหนี้เงินในตู้ และกระทบยอดเงินรับจากตัวแทน โดยใช้มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากการให้วงเงินเครดิต (เงินในตู้) และมาตรการป้องกัน ตู้หยุดให้บริการเนื่องจาก วงเงินเครดิตเต็ม (Credit Full) ซึ่งมีความเหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้อย่างชัดเจน ซึ่งบริษัทได้เริ่มใช้มาตรการดังกล่าวตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป</p> <p><u>มาตรการป้องกัน ความเสี่ยงจากการให้ วงเงินเครดิต (เงินในตู้)</u></p> <p>เริ่มใช้มาตรการนี้ตั้งแต่เดือนเริ่มดำเนินกิจการ เป็นต้นไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เรียกเก็บเงินค้ำประกันวงเงินเครดิต กับตัวแทนบริการ</li> <li>ให้วงเงินเครดิตในตู้ ให้เท่ากับ เงินประกันวงเงินเครดิตที่ตัวแทนบริการชำระ</li> </ol> <p><u>มาตรการป้องกัน ตู้หยุดให้บริการเนื่องจาก วงเงินเครดิตเต็ม (Credit Full)</u></p> <p>เริ่มใช้มาตรการตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มช่องทางและช่วงเวลาในการรับชำระเงินของบริษัท เพื่อให้ตัวแทนบริการชำระได้สะดวกขึ้น <ul style="list-style-type: none"> <li>ผ่านระบบ Bill Payment Card (ที่เคาน์เตอร์ธนาคาร / ตู้ ATM / Mobile / Internet)</li> <li>ผ่านระบบ Payment Gateway (Agent Web) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ul> </li> <li>มาตรการค่าปรับรับต่อครั้งที่ตู้หยุดให้บริการเนื่องจาก วงเงินเครดิตเต็ม (Credit Full) โดยคิดค่าปรับเป็นอัตราขั้นบันไดสำหรับผู้เติมเงินที่วงเงินเครดิตเต็มเป็นเวลานานกว่า 12 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 เดือน แต่หากผู้เติมเงินมีวงเงินเครดิตเต็มเป็นเวลานานกว่า 2 เดือนขึ้นไป ทางบริษัทจะใช้</li> </ol>

หัวข้อ	ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	ความเห็นฝ่ายบริหาร															
1. ระบบการ จัดเก็บเงิน (ต่อ)		มาตรการเดียวกับการคิดค่าปรับผู้หยุดให้บริการ(ในอัตรา 800 บาท/เดือน) 3. บริษัททำสัญญาโดยตรงกับตัวแทนบริการรายย่อย (เพื่อดูแลและให้คำปรึกษา เรื่องการบริหารเงิน) 4. การควบคุมดูแลตัวแทนบริการในการบริหารเงินเครดิต - การรักษาสัดส่วน เงินเครดิตใช้ไป / วงเงินเครดิต (เงินค้ำประกัน) ให้ไม่เกินร้อยละ 70 ของวงเงินเครดิต โดยจะมีข้อความ (SMS) แจ้งเตือนไปยังผู้แทนบริการให้นำส่งเงินชำระค่าเครดิตโดยอัตโนมัติ - จำนวนวันในการรับชำระเงินเครดิต (ตั้งแต่ลูกค้าเติมเงินที่ตู้จนถึงเงินฝากเข้าบัญชีบริษัท) ให้ไม่เกิน 10 วัน - จำนวนครั้งที่ Credit Full ในแต่ละเดือน ทางบริษัทจะมีหนังสือแจ้งเตือนและเรียกเก็บค่าปรับจากผู้แทนบริการ 5. พัฒนา Agent Web ให้ตัวแทน สามารถดูข้อมูลได้ตลอดเวลา เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ - ข้อมูลแสดงเงินเครดิตใช้ไป / วงเงินเครดิต (เงินค้ำประกัน) - ข้อมูลจำนวนครั้ง Credit Full															
2. ระบบ สินทรัพย์ ถาวร	2.1 การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเครื่องบริการรับชำระเงินอัตโนมัติ (ตู้บุญเติม) : ข้อสังเกต : ผู้สอบบัญชีพบว่า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีเครื่องบริการรับชำระเงินอัตโนมัติ (ตู้บุญเติม) ที่มีสถานะไม่ออนไลน์ ดังนี้ <table border="1" data-bbox="358 1455 951 1732"> <thead> <tr> <th>สถานะ</th> <th>จำนวนตู้ (ตู้)</th> <th>มูลค่าตามบัญชี (ล้านบาท)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ไม่ออนไลน์ 1-6 เดือน</td> <td>309</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ไม่ออนไลน์ 6-12 เดือน</td> <td>80</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ไม่ออนไลน์ มากกว่า 1 ปี</td> <td>325</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><b>รวม</b></td> <td><b>714</b></td> <td><b>11</b></td> </tr> </tbody> </table> นอกจากนี้ ยังพบว่าตู้ที่จัดเก็บอยู่ที่ตัวแทนบริการแต่ยังไม่ทำการติดตั้ง จำนวน 99 ตู้ ซึ่งมีมูลค่าตามบัญชีประมาณ 3 ล้านบาท ข้อเสนอแนะ : เพื่อให้แน่ใจว่าสินทรัพย์ถาวรอยู่ครบถ้วน และยังสามารถใช้	สถานะ	จำนวนตู้ (ตู้)	มูลค่าตามบัญชี (ล้านบาท)	ไม่ออนไลน์ 1-6 เดือน	309	5	ไม่ออนไลน์ 6-12 เดือน	80	1	ไม่ออนไลน์ มากกว่า 1 ปี	325	5	<b>รวม</b>	<b>714</b>	<b>11</b>	ทางบริษัทมีการบริหารและจัดการผู้หยุดให้บริการ โดยได้มีการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยได้กำหนดเป็นมาตรการในการติดตามตู้กรณีผู้หยุดให้บริการมานานกว่า 2 เดือน ซึ่งบริษัทได้บังคับใช้มาตรการดังต่อไปนี้ <u>มาตรการป้องกันและติดตามตู้คืนกรณีผู้หยุดให้บริการติดต่อกันมากกว่า 2 เดือน</u> 1. มาตรการค่าปรับ สำหรับตู้ที่หยุดให้บริการติดต่อกันเกิน 2 เดือน (800 บาท/เดือน) กับตัวแทนบริการหลัก (Master Agent) โดยเริ่มใช้มาตรการนี้ตั้งแต่ปี 2556 2. มาตรการงดการเบิกตู้ สำหรับตัวแทนบริการที่มีผู้หยุดให้บริการติดต่อกันเกิน 2 เดือน มากกว่า 2 ตู้ เริ่มใช้ปี 2557 3. ตั้งทีมบริหารรายได้เพื่อ Monitor และประสานงานตัวแทนในเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะ โดยเริ่มใช้ปี 2556
สถานะ	จำนวนตู้ (ตู้)	มูลค่าตามบัญชี (ล้านบาท)															
ไม่ออนไลน์ 1-6 เดือน	309	5															
ไม่ออนไลน์ 6-12 เดือน	80	1															
ไม่ออนไลน์ มากกว่า 1 ปี	325	5															
<b>รวม</b>	<b>714</b>	<b>11</b>															

หัวข้อ	ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	ความเห็นฝ่ายบริหาร
<p>2. ระบบ สินทรัพย์ ถาวร (ต่อ)</p>	<p>งานได้ บริษัทจึงควรจัดให้มีการติดตามสถานะตู้บุญเดิมอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ว่าตู้มีการออนไลน์และมีการให้บริการได้อย่างเป็นปกติหรือไม่ ในกรณีที่ตู้ไม่ออนไลน์ บริษัทควรดำเนินการติดตามหาสาเหตุและมีมาตรการแก้ไขและรายงานสถานะให้แก่ผู้บริหารรับทราบอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>นอกจากนี้ บริษัทควรมีมาตรการที่ชัดเจนในการบริหารจัดการตัวแทนบริการที่ไม่นำตู้บุญเดิมไปติดตั้งทันทีที่ได้รับตู้และตัวแทนบริการที่มีตู้ที่มีสถานะไม่ออนไลน์เป็นจำนวนมาก โดยกำหนดระเบียบปฏิบัติและแจ้งมาตรการจัดการดังกล่าวให้ตัวแทนบริการทุกรายรับทราบเพื่อลดความเสี่ยงที่ตู้ของบริษัทจะสูญหายและเสียโอกาสที่ตู้จะสามารถให้บริการได้</p>	<p>4. การเร่งติดตามตู้ที่หยุดให้บริการติดต่อกันเกิน 2 เดือน จากตัวแทนบริการ โดยเริ่มใช้ปี 2556</p> <p>4.1 ติดต่อดโดยตรงกับตัวแทนบริการรายย่อย</p> <p>4.2 การออกเอกสารเป็นทางการในการติดตามตู้คืนจากตัวแทนบริการรายย่อย (ผ่านตัวแทนบริการหลัก)</p> <p>4.3 การส่งทีมของบริษัทเข้าไปเจรจาติดตามตู้คืน โดยตรงกับตัวแทนบริการรายย่อยในพื้นที่</p> <p>5. การพัฒนา Agent Web ให้ตัวแทนบริการสามารถเข้าสู่ข้อมูลได้ตลอดเวลา เพื่อใช้ในการบริหารจัดการตู้หยุดให้บริการ โดยเริ่มใช้ปี 2557</p>
	<p>2.2 ไม่มีการตรวจนับอะไหล่ในเครื่องบริการรับชำระเงินอัตโนมัติ (ตู้บุญเดิม) ที่จัดเก็บที่ตัวแทนบริการ :</p> <p><u>ข้อสังเกต :</u></p> <p>ผู้สอบบัญชีพบว่าบริษัทมิได้ทำการตรวจนับอะไหล่ในเครื่องบริการรับชำระเงินอัตโนมัติ (ตู้บุญเดิม) ที่จัดเก็บที่ตัวแทนบริการอย่างสม่ำเสมอ</p> <p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>เพื่อให้แน่ใจว่าสินทรัพย์ถาวรอยู่ครบถ้วน และยังสามารถใช้งานได้ บริษัทจึงควรจัดให้มีการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร เช่น อะไหล่ ตู้บุญเดิม ร่วมกันระหว่างแผนกบัญชีและตัวแทนบริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลต่างที่เกิดขึ้นระหว่างการตรวจนับและข้อมูลทางบัญชีควรมีการติดตามทันทีและอาจต้องทำการปรับปรุงพร้อมทั้งแจ้งให้ฝ่ายบริหารทราบ</p>	<p>เนื่องจากอะไหล่หมุนเวียนที่อยู่กับตัวแทนบริการมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา ทางบริษัทจึงได้จัดทำระบบรายงานอะไหล่หมุนเวียนบน Agent Web สำหรับให้ตัวแทนเข้ามาบันทึกการรับและการส่งอะไหล่ทุกครั้ง และทุกปีจะมีการยืนยันยอดคงเหลืออะไหล่กับตัวแทนบริการ</p> <p>ทั้งนี้ ในปี 2557 ทางบริษัทจะเร่งดำเนินการวางแผนออกสมุดตรวจนับอะไหล่หมุนเวียนที่สำนักงานของตัวแทนบริการ</p>
	<p>2.3 ควรมีการจัดทำการประกันภัยสำหรับเครื่องบริการรับชำระเงินอัตโนมัติ (ตู้บุญเดิม) ของบริษัท :</p> <p><u>ข้อสังเกต :</u></p> <p>จากการตรวจสอบพบว่า บริษัทมิได้จัดทำประกันภัยสำหรับเครื่องบริการรับชำระเงินอัตโนมัติ (ตู้บุญเดิม) ของบริษัท และเมื่อนำข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างเงินค่าบริการที่เรียกเก็บต่อปีจากผู้แทนบริการกับค่าซ่อมแซมตู้เสียหายและค่าใช้จ่ายตู้สูญหายต่อปี พบว่า รายได้ดังกล่าวไม่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น</p> <p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>ควรมีการทำประกันภัยสำหรับเครื่องบริการรับชำระเงินอัตโนมัติ (ตู้บุญเดิม) ของบริษัท และจำนวนที่เอาประกันควรจะครอบคลุมมูลค่าสุทธิทางบัญชีของสินทรัพย์ดังกล่าวเพื่อลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น</p>	<p>เดิมบริษัทได้มีการทำประกันกับบุคคลภายนอก ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง และไม่สามารถเคลมประกันได้ทุกกรณี จึงยกเลิกการทำประกันกับบุคคลภายนอก</p> <p>ทั้งนี้ ทางบริษัทได้มีการจัดเก็บค่าประกันภัยจากตัวแทนบริการตู้ละ 40 บาทต่อเดือน แทนการทำประกันกับบุคคลภายนอก ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปี 2556 มากกว่าค่าบริการที่เรียกเก็บจากตัวแทนบริการ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายของการจัดการตู้ที่ตัวแทนยกเลิก และต้นทุนค่าธรรมเนียมเข้าไป</p> <p>อีกทั้งทางบริษัทมีการบริหารจัดการเพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับตู้เดิมเงินกรณีสูญหาย โดยได้กำหนดเป็นมาตรการบริหารความเสี่ยง-ป้องกันตู้</p>

หัวข้อ	ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะของผู้สอบบัญชี	ความเห็นฝ่ายบริหาร
2. ระบบสินทรัพย์ถาวร (ต่อ)		ถูกโจรกรรม <sup>2</sup> เพื่อลดความเสี่ยงจากความเสียหายที่จะเกิดขึ้น ซึ่งบริษัทได้เริ่มใช้มาตรการดังกล่าวตั้งแต่ไตรมาสที่ 4 ของปี 2556 นอกเหนือจากปี 2556 เงินประกันภัยที่บริษัทเรียกเก็บจากตัวแทน ครอบคลุมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการซ่อมแซมตู้ที่เกิดขึ้นจริงแล้ว
3. เรื่องอื่นๆ	3.1 การอนุมัติใบสำคัญทั่วไป : <u>ข้อสังเกต :</u> จากการตรวจสอบพบว่า ใบสำคัญทั่วไปบางฉบับไม่มีลายเซ็นผู้มีอำนาจอนุมัติ ซึ่งอาจทำให้ข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชี อาจจะไม่ถูกตรวจพบหรือป้องกันได้ <u>ข้อเสนอแนะ :</u> ใบสำคัญทั่วไปเป็นเอกสารที่สำคัญสำหรับการลงบัญชี ดังนั้น บริษัทจึงควรมีเจ้าหน้าที่อาวุโสสอบทานความถูกต้องของรายการบัญชีแต่ละรายการ พร้อมทั้งลงนามเป็นหลักฐาน เพื่อให้แน่ใจว่าการปรับปรุงข้อมูลทางบัญชีโดยผ่านใบสำคัญทั่วไปมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	ทางบริษัทได้มีการกำชับกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ช่วงเดือนกันยายน 2556 ถึงปัจจุบัน ได้มีเจ้าหน้าที่อาวุโสสอบทานความถูกต้องของรายการบัญชีแต่ละรายการ พร้อมทั้งลงนามเป็นหลักฐานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ : <sup>1</sup> ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการพิจารณาการอนุมัติวงเงินเครดิต-กรณีพิเศษ ที่มีการบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2557 เป็นต้นไป ทางบริษัทจะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบในครั้งถัดไป

<sup>2</sup> มาตรการจัดการและป้องกันผู้สูญหาย ทางบริษัทมีการพัฒนาและปรับปรุงตัวตู้ เพื่อป้องกันไม่ให้ขโมยสามารถงัดตู้หรือถอดตู้ได้ง่ายขึ้น เช่น การเพิ่มรางเหล็กล็อกกุญแจ, เพิ่มที่ครอบตู้และใส่กุญแจล็อก, การใส่สัญญาณกันขโมย (Siren) เมื่อตู้ถูกงัดให้ส่งสัญญาณเตือน ณ สถานที่เกิดเหตุ และมีการส่งข้อความเตือนมายังสำนักงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติกับตู้เติมเงิน อีกทั้งยังจัดตั้งทีมเฉพาะกิจกรณีผู้ถูกโจรกรรมสำหรับการเฝ้าติดตาม และแจ้งเหตุไปยังตัวแทนและเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อเข้าจับกุมในทันที

สำหรับงบการเงินของบริษัทสำหรับงวด 6 เดือนแรกของปี 2557 สิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2557 ที่สอบทานโดยบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ซึ่งเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท ไม่มีการจัดทำรายงานข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีของบริษัท

**11.3. ความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของบริษัท**

ในปี 2555 บริษัทได้แต่งตั้ง บริษัท เวล แพลนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน 2555 เพื่อทำหน้าที่ประเมินระบบควบคุมภายใน และตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในของบริษัท ให้เกิดความมั่นใจว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และเกิดประโยชน์ในการบริหารงาน รวมถึงการมีรายงานทางการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจะนำเสนอรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารบริษัทเพื่อใช้ประโยชน์ในการกำกับดูแลกิจการ

ต่อมา ในเดือนตุลาคม 2556 บริษัทได้แต่งตั้ง บริษัท แอค-พลัส คอนซัลแตนท์ จำกัด เป็นผู้ปฏิบัติการตรวจสอบภายในของบริษัท แทนบริษัท เวล แพลนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด โดยบริษัท แอค-พลัส คอนซัลแตนท์ จำกัด ได้ดำเนินการสอบทานและประเมินความเพียงพอและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายในของบริษัท เพื่อช่วยสนับสนุนความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และให้ความมั่นใจว่ากิจกรรมควบคุมดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท รวมถึงการประเมินกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงความเสี่ยงในระดับองค์กร ความเสี่ยงในระดับธุรกิจ และความเสี่ยงในระดับปฏิบัติงาน ที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในจะเป็นผู้ช่วยคณะกรรมการตรวจสอบ ในการตรวจสอบและเสนอรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัท แอค-พลัส คอนซัลแตนท์ จำกัด ได้ออกรายงานการตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1/2556 ลงวันที่ 12 ธันวาคม 2556 (รายงานฉบับที่ 1) สำหรับรายการธุรกิจที่เกิดขึ้นในเดือนกรกฎาคม 2556 ถึงเดือนกันยายน 2556 รวมทั้งการติดตามการปรับปรุงระบบควบคุมภายในของบริษัทในเดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2556 หลังจากนั้น ได้ออกรายงานการตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1/2557 (รายงานฉบับที่ 2) ลงวันที่ 9 เมษายน 2557 เพื่อตรวจสอบและติดตามการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามรายงานตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1/2556 โดยตรวจสอบจากรายการธุรกิจที่เกิดขึ้นในเดือนมกราคม 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2557

ข้อมูลจากรายงานการตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1/2557 ซึ่งจัดทำโดย บริษัท แอค-พลัส คอนซัลแตนท์ จำกัด ลงวันที่ 9 เมษายน 2557 ครอบคลุมการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินและบริหารความเสี่ยง กิจกรรมควบคุม ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล และระบบการติดตาม และครอบคลุมการปฏิบัติตามระบบในระดับกิจกรรม โดยระบบที่มีการตรวจสอบติดตามการดำเนินการของบริษัท มีดังนี้

1. ระบบการขาย บริการ บริหารจัดการฐานข้อมูลและการตลาด
2. ระบบการรับเงิน
3. ระบบการจัดซื้อ
4. ระบบการจ่ายเงิน
5. ระบบบริหารสินค้าและต้นทุน
6. ระบบสินทรัพย์ถาวร
7. ระบบบัญชีและรายงานทางการเงิน



สำหรับผลการตรวจสอบติดตามการดำเนินการของบริษัท ตามที่ระบุในรายงานการตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1/2557 สามารถสรุปรายละเอียดข้อตรวจพบ ข้อเสนอแนะ พร้อมผลการตรวจติดตามสำหรับเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดังนี้

เรื่องที่ติดตาม	ผลการตรวจติดตาม	ข้อเสนอแนะและ คำชี้แจงจากผู้บริหาร
<p>1. <u>การประเมินและบริหารความเสี่ยง</u></p> <p>1.1 บริษัทมีการบริหารความเสี่ยง โดยคณะผู้บริหาร ซึ่งมีการประชุมติดตามการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน อย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารยังไม่มีการจัดทำคู่มือ/นโยบายบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร</p>	<p>บริษัทได้จัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรประจำปี พ.ศ. 2557 ซึ่งอยู่ระหว่างการเสนอพิจารณาอนุมัติ โดยกำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง องค์กรประกอบของการบริหารความเสี่ยง และกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรไว้อย่างชัดเจนในระหว่างที่ บริษัทอยู่ระหว่างการเสนอพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงนั้น บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงผ่านการประชุมคณะผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน โดยใช้หลักเกณฑ์ของ KPI ของแต่ละฝ่ายในการชี้วัดผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีการประเมินปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข / ป้องกัน ทั้งในระดับองค์กร และระดับปฏิบัติงาน มีการมอบหมายแนวทางแก้ไขและติดตามอย่างสม่ำเสมอผ่านการประชุมของคณะผู้บริหารทุกเดือน</p>	<p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>ติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และตามคู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรประจำปี พ.ศ. 2557 ที่ผ่านการอนุมัติและประกาศใช้</p> <p><u>ความเห็นฝ่ายบริหาร :</u></p> <p>บริษัทจะเร่งดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้เรียบร้อยและครบถ้วน</p> <p><u>ความคืบหน้าการดำเนินการ :</u></p> <p>บริษัทอยู่ระหว่างการเสนอพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการอนุมัติและการประกาศใช้คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรประจำปี 2557</p>
<p>2. <u>ระบบการขาย บริการ บริหารจัดการฐานข้อมูลและการตลาด</u></p> <p>2.1 ตามสัญญาแต่งตั้งผู้แทนบริการ (MA : Master Agent) บริษัท อนุญาตให้ MA และ Down Line (ผู้แทนบริการรับช่วงจาก MA) ใช้เครื่องหมายการค้าเฉพาะเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามสัญญา ซึ่ง Down Line ทำสัญญาโดยตรงกับ MA โดยที่บริษัทยังไม่ได้กำหนดแนวทางการควบคุม การบริหารจัดการ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนทั้งที่ระบุใน</p>	<p>บริษัทได้กำหนด “แบบฟอร์มสมัครตัวแทนรายย่อย นุญเดิม” ซึ่งมีข้อกำหนดและเงื่อนไขการสมัครตัวแทนรายย่อยที่ชัดเจน กำหนดใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2557 และได้ร่าง “สัญญาแต่งตั้งตัวแทนบริการ (Master Agent-Service)” ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้อุปกรณ์ของบริษัทสามารถให้บริการได้ ตลอด 24 ชั่วโมง ภายในขอบเขต พื้นที่ให้บริการรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนการให้บริการที่บริษัทกำหนดไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงการให้บริการและความรับผิดชอบต่อตัวแทนรายย่อย (Down Line) บริษัทจะได้เรียกประชุมตัวแทน</p>	<p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>ติดตามการประกาศหลักเกณฑ์เงื่อนไขการใช้แบบฟอร์มสมัครตัวแทนรายย่อย นุญเดิม และสัญญาแต่งตั้งตัวแทนบริการผ่านทาง Agent Web และการปฏิบัติตามของตัวแทน และตัวแทนรายย่อย รวมถึงการกำกับดูแลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ได้ประกาศไว้ของทางบริษัท</p> <p><u>ความเห็นฝ่ายบริหาร :</u></p> <p>บริษัทจะเร่งดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้เรียบร้อยและครบถ้วน</p>

เรื่องที่ติดตาม	ผลการตรวจติดตาม	ข้อเสนอแนะและคำชี้แจงจากผู้บริหาร
<p>สัญญาหรือ ประกาศอื่นใด</p> <p>ผลกระทบ :</p> <p>ความเสี่ยงจากการควบคุม การบริหารจัดการ Down Line ผ่านทาง MA และการให้บริการของคู่มือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัท</p> <p>(ระดับความเสี่ยง : สูง)</p>	<p>เพื่อชี้แจง และรับทราบความคิดเห็นก่อนการประกาศอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ในการควบคุม บริหารจัดการ ตัวแทนรายย่อย (Down Line) ดังกล่าวผ่านทาง Agent Web ต่อไป</p>	<p><u>ความคืบหน้าการดำเนินการ:</u></p> <p>บริษัทได้ดำเนินการให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการร่างสัญญาตัวแทนบริการที่จะให้ Down Line ทำการลงนามกับตัวแทน (MA) เพื่อให้เป็นสัญญาฉบับมาตรฐานแล้ว โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการให้ Down Line ลงนามสัญญาดังกล่าว และติดตามให้ตัวแทนนำส่งสำเนาภายหลังจากที่มีการลงนามกับ Down Line เรียบร้อยแล้ว ให้กับบริษัท</p>
<p>3. ระบบสินทรัพย์ถาวร</p> <p>3.1 บริษัทยังไม่มีการตัดจำหน่ายต้นทุนเดิมที่หายหรือชำรุด</p> <p>ผลกระทบ :</p> <p>สินทรัพย์ทางบัญชีอาจแสดงมูลค่าสูงเกินกว่าที่มีอยู่จริง</p> <p>(ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)</p>	<p>สำหรับ ต้นทุน เดิมที่ได้รับแจ้งจากทางตัวแทนว่าสูญหายหรือชำรุดและได้รับแจ้งจากฝ่าย Rework ว่าไม่สามารถซ่อมได้ บริษัทได้กำหนดนโยบายการตั้งสำรองค่าใช้จ่ายสูญหายและนโยบายการตั้งสำรองค่าใช้จ่ายที่ซ่อมไม่ได้ไว้เหมาะสมเพียงพอ</p> <p>บริษัทได้กำหนด “มาตรการบริหารความเสี่ยง – ป้องกันผู้ถูกโจรกรรม” โดยเรียกเก็บเงินค่าประกันจากผู้เช่าเดือนละ 40 บาท ต่อผู้ รวมทั้งกำหนดมาตรการจัดการอื่น ๆ เช่น ปรับปรุงตัวตู้ โดยการเพิ่มรางเหล็กล็อกกุญแจ , เพิ่มที่ครอบตู้และใส่กุญแจ ล็อก, การใส่สัญญาณกันขโมย (Siren), การส่งข้อความเตือนมายังสำนักงานเมื่อเกิดเหตุผิดปกติกับตู้เติมเงิน, ตั้งทีมเฉพาะกิจเพื่อการเฝ้าติดตามและแจ้งเหตุไปยังตัวแทนและเจ้าหน้าที่ตำรวจ</p>	<p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>ตู้ที่ชำรุด / หยุดให้บริการเกินกว่า 1 ปี หรือตู้ที่สูญหาย แม้ว่าบริษัทจะได้ตั้งสำรองไว้แล้ว และมีมาตรการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม แต่การตรวจสอบข้อมูลตู้ที่ชำรุด หรือสูญหายเพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติตัดจำหน่ายผู้ยังคงมีความจำเป็น</p> <p><u>ความเห็นฝ่ายบริหาร :</u></p> <p>ถึงแม้บริษัทยังไม่ได้ตัดจำหน่ายต้นทุนเดิมที่สูญหายหรือชำรุด แต่ได้มีการตั้งสำรองกรณีดังกล่าวไว้แล้วเต็มจำนวนมูลค่าสุทธิทางบัญชีที่เหลืออยู่</p> <p><u>ความคืบหน้าการดำเนินการ :</u></p> <p>บริษัทได้พิจารณาแล้วว่านโยบายการตั้งสำรองค่าใช้จ่ายสูญหายและนโยบายการตั้งสำรองค่าใช้จ่ายตู้ที่ซ่อมไม่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอแล้ว</p>

**คำอธิบายระดับความเสี่ยง**

แนวทางในการจัดระดับความสำคัญของความเสี่ยงที่กำหนดขึ้นตามรายงานการตรวจสอบภายใน ที่จัดทำโดยบริษัท แอคพลัส คอนซัลแตนท์ จำกัด พิจารณาระดับความเสี่ยงจากโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบของความเสี่ยง โดยกำหนดระดับความเสี่ยงเป็น 3 ระดับ ดังนี้

**สูง :** เป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญสูงมาก ซึ่งควรได้รับการจัดการในทันที ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติการและติดตามความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด แสดงถึงการมีระบบควบคุมภายในที่ไม่เพียงพอซึ่งทำให้เกิดการขัดข้องในระบบการปฏิบัติงาน หรือเกิดผลในทางลบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการและต้องการการแก้ไขจากผู้บริหารอย่างเร่งด่วน

**ปานกลาง :** เป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญปานกลาง แสดงถึงจุดอ่อนในระบบการควบคุมภายใน ซึ่งอาจส่งผลในทางลบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และต้องการการแก้ไขจากผู้บริหารในระยะเวลาอันใกล้

- โดยความเสี่ยงที่มีโอกาสที่จะเกิดสูงและมีผลกระทบต่ำ ผู้บริหารควรพิจารณาการควบคุมเพิ่มเติมที่มุ่งเน้นการลดโอกาสเกิดของความเสี่ยง
- ความเสี่ยงที่มีโอกาสที่จะเกิดต่ำแต่มีผลกระทบสูง แนวทางในการจัดการควรมุ่งเน้นการแก้ไขหากเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นเพื่อลดผลกระทบของความเสี่ยง

**ต่ำ :** เป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญน้อย แสดงถึงจุดอ่อนในระบบการควบคุมภายในซึ่งมีผลเพียงเล็กน้อย แต่จำเป็นต้องรายงานถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจและต้องการการแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม การมุ่งเน้นเพื่อปรับปรุงอาจไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารควรติดตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้สามารถตอบสนองได้อย่างทันเวลา

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2557 บริษัท แอค-พลัส คอนซัลแตนท์ จำกัด ได้ออกรายงานการตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 2/2557 เพื่อตรวจสอบและติดตามการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามรายงานตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1/2557 และตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในระดับกิจกรรม สำหรับระบบการขาย บริการ บริหารจัดการฐานข้อมูลและการตลาด สำหรับรายการที่เกิดขึ้นสำหรับเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน 2557

สำหรับผลการตรวจสอบติดตามการดำเนินการของบริษัท ตามที่ระบุในรายงานการตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 2/2557 สามารถสรุปรายละเอียดข้อตรวจพบ ข้อเสนอแนะ พร้อมผลการตรวจติดตามสำหรับเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ดังนี้

เรื่องที่ติดตาม / เรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจติดตาม / ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะและ คำชี้แจงจากผู้บริหาร
1. การประเมินและบริหารความเสี่ยง 1.1 บริษัทมีการบริหารความเสี่ยง โดยคณะผู้บริหาร ซึ่งมีการประชุมติดตามการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน อย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารยังไม่มีการจัดทำคู่มือ/นโยบายบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร	บริษัทมีการประเมินความเสี่ยง บริหารจัดการความเสี่ยง และติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอทุกเดือนผ่านการประชุมคณะผู้บริหาร และจะมีการรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เมื่อบริษัทได้อนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวแล้วเป็นรายไตรมาส	<u>ข้อเสนอแนะ :</u> ติดตามการบริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และตามคู่มือบริหารความเสี่ยงองค์การประจำปี พ.ศ. 2557 ที่ผ่านการอนุมัติและประกาศใช้ <u>ความเห็นฝ่ายบริหาร :</u> บริษัทจะเร่งดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้เรียบร้อยและครบถ้วน <u>ความคืบหน้าการดำเนินการ :</u> บริษัทได้เสนอพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวมถึงการอนุมัติและการประกาศใช้คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์การประจำปี 2557 แล้วเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2557
2. ระบบการขาย บริการ บริหารจัดการฐานข้อมูลและการตลาด	บริษัทได้ดำเนินการประกาศหลักเกณฑ์เงื่อนไข การใช้แบบฟอร์มสมัครตัวแทนราย	ดำเนินการแล้ว

เรื่องที่ติดตาม / เรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจติดตาม / ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะและ คำชี้แจงจากผู้บริหาร
<p>2.1 ตามสัญญาแต่งตั้งผู้แทนบริการ (MA : Master Agent) บริษัท อนุญาตให้ MA และ Down Line (ผู้แทนบริการรับช่วงจาก MA) ใช้เครื่องหมายการค้าเฉพาะเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามสัญญา ซึ่ง Down Line ทำสัญญาโดยตรงกับ MA โดยที่บริษัทยังไม่ได้กำหนดแนวทางการควบคุม การบริหารจัดการ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนทั้งที่ระบุในสัญญาหรือ ประกาศอื่นใด</p> <p><b>ผลกระทบ :</b> ความเสี่ยงจากการควบคุม การบริหารจัดการ Down Line ผ่านทาง MA และการให้บริการของคู่อาจไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของบริษัท (ระดับความเสี่ยง : สูง)</p>	<p>ย่อยบุญเติม และสัญญาแต่งตั้งตัวแทนบริการ เพื่อควบคุมและบริหารจัดการตัวแทนรายย่อย (Down Line) ผ่านทาง Agent Web แล้ว และมีตัวแทนรายย่อยที่ทำสัญญาโดยตรงกับบริษัทเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ได้ประกาศไว้ของทางบริษัท</p>	
<p>3. ระบบสินทรัพย์ถาวร</p> <p>3.1 บริษัทยังไม่มี การตัดจำหน่ายต้นทุนเดิมที่หายหรือชำรุด</p> <p><b>ผลกระทบ :</b> สินทรัพย์ทางบัญชีอาจแสดงมูลค่าสูงเกินกว่าที่มีอยู่จริง (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)</p>	<p>บริษัทได้มีหนังสือขอทำลายทรัพย์สินที่ชำรุดเสียหายต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4 ตามหลักเกณฑ์ของกรมสรรพากร เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2557 โดยขอทำลายทรัพย์สินประเภทตู้เติมเงินมูลค่าราคาทุนรวม 12,414,520 บาท จำนวน 367 ตู้ ใช้วิธีการทำลายด้วยการทุบทำลาย (เหล็ก - บริษัทเป็นผู้ทำลายเอง), ฝังกลบ (ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ - จ้างบริษัทภายนอก), ขายเป็นเศษซาก โดยกำหนดวันที่จะทำลายทรัพย์สินดังกล่าว ในบริเวณคลังสินค้าของบริษัท ในวันที่ 16 กันยายน 2557 เป็นต้นไป</p>	<p>ดำเนินการแล้วและอยู่ระหว่างรอทำลายทรัพย์สินตามที่กำหนด</p>
<p>4. การบริการและบริหารจัดการ</p> <p><u>ฐานข้อมูล</u></p> <p>4.1 กระบวนการสำหรับศูนย์บริการลูกค้า</p> <p><b>ผลกระทบ :</b> อาจมีการให้บริการที่ไม่เป็นไปตาม</p>	<p>จากการตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบของศูนย์บริการลูกค้า พบว่าหากลูกค้าที่ใช้บริการตู้บุญเติมใช้ภาษาท้องถิ่นหรือภาษาอังกฤษ บริษัทมีเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้างานที่สามารถสื่อสารได้ แต่กรณีลูกค้าซึ่งมาเติมเงินที่ตู้บุญเติม หากป็นลูกค้าที่ใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น</p>	<p><b>ข้อเสนอแนะ :</b> บริษัทควรจัดให้มี Icon ที่หน้าตู้ซึ่งลูกค้าที่ใช้บริการตู้บุญเติมสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้ครอบคลุมทุกภาษาที่เป็นกลุ่มลูกค้าของบริษัท ซึ่งเจ้าหน้าที่ Call Center จะสามารถทราบปัญหาที่เกิดขึ้น</p>

เรื่องที่ติดตาม / เรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจติดตาม / ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะและ คำชี้แจงจากผู้บริหาร
<p>นโยบายของบริษัทหรืออาจมีความเสี่ยงต่อชื่อเสียงจากผลกระทบของการสื่อสารกับลูกค้าได้ไม่ชัดเจน (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)</p>	<p>เขมร หรือ พม่า การสื่อสารอาจมีการสื่อข้อมูลได้ไม่ชัดเจนหรือไม่สามารถสื่อสารได้</p>	<p>ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลการแก้ไขให้กับลูกค้าโดยการส่ง SMS และหากมีกลุ่มลูกค้าดังกล่าวมากขึ้น ควรพิจารณาจัดให้มีเจ้าหน้าที่ Call Center ที่สามารถสื่อสารโดยตรงกับลูกค้าได้</p> <p><u>ความเห็นฝ่ายบริหาร :</u> บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาหน้าผู้ให้ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาที่หน้าตู้ โดยเริ่มพัฒนาภาษาพม่า เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และปัญหาส่วนใหญ่ที่ลูกค้าแจ้งคือ 1.ผู้กินเงิน 2. เติมเงินแล้วไม่ได้รับบริการ และ 3.เติมเงินผิดเบอร์ โดยการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเริ่มใช้ได้แล้ว ซึ่งจะครบทุกผู้ภายในวันที่ 8 สิงหาคม 2557 และจะดำเนินการพัฒนาในภาษาอื่นๆ ตามบริการที่เพิ่มขึ้นต่อไป การแจ้งปัญหาที่หน้าตู้จะช่วยลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการติดต่อสื่อสาร และบริษัทสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว</p>
<p>5. ระบบการรับเงิน 5.1 กระบวนการเพิ่ม/ลด เงินทุนหมุนเวียน <u>ผลกระทบ :</u> การรับชำระเงินอาจล่าช้า มีผลกระทบต่อสภาพคล่อง (ระดับความเสี่ยง : ปานกลาง)</p>	<p>การเพิ่ม/ลด เงินทุนหมุนเวียน บริษัทได้กำหนดให้ใช้ “แบบฟอร์มการขอเพิ่ม/ลดเงินทุนหมุนเวียน” ซึ่งใช้สำหรับกรณีต่างๆ โดยการอนุมัติวงเงินเครดิตชั่วคราว และการอนุมัติวงเงินเครดิตถาวร เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนาจการอนุมัติของบริษัทตั้งแต่ระดับกรรมการผู้จัดการขึ้นไป</p> <p>จากการตรวจสอบ การปฏิบัติตามกระบวนการต่างๆ ในระบบการรับเงินของบริษัท และสอบทานรายงานต่างๆ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บริษัทมีระบบควบคุมภายในและกระบวนการตรวจสอบติดตาม / บริหารจัดการลูกหนี้เงินในตู้ รวมทั้งมีมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันความเสี่ยงจากการให้เครดิตเงินในตู้ สรุปดังนี้</p>	

เรื่องที่ติดตาม / เรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจติดตาม / ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะและ คำชี้แจงจากผู้บริหาร
5. ระบบการรับเงิน 5.1 กระบวนการเพิ่ม/ลด เงินทุน หมุนเวียน (ต่อ)	1. การพิจารณาคัดเลือกตัวแทน บริษัทที่มีการ กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โดยพิจารณา ทั้งด้านความสามารถ / ศักยภาพในการ ดำเนินธุรกิจ และความสามารถทางด้าน การเงินของตัวแทน 2. การพิจารณาให้วงเงินเครดิต เงินในตู้ บริษัทมีมาตรการป้องกันความเสี่ยง โดย เรียกเก็บเงินค้ำประกันวงเงินเครดิตกับ ตัวแทนบริการ และให้วงเงินเครดิตในตู้ เท่ากับเงินประกันวงเงินเครดิตที่ตัวแทน บริการชำระ 3. การบริหารจัดการเงินเครดิตของตัวแทน แม้ว่าทางบริษัทจะได้เรียกเก็บเงินค้ำ ประกันวงเงินเครดิตกับตัวแทนบริการเต็ม จำนวน บริษัทได้มีมาตรการเพื่อสนับสนุน ให้ตัวแทนบริหารจัดการผู้เติมเงินในความ ดูแลของตัวแทนเองในเรื่องวงเงินเครดิต และตรวจสอบวงเงินเครดิตให้เพียงพอเพื่อ ไม่ให้ตู้ปิดให้บริการ ดังนี้ 3.1 การรักษาสัดส่วน เงินเครดิตใช้ไป / วงเงินเครดิต (เงินค้ำประกัน) : มี Warning ตั้งเตือนกรณีที่วงเงินเครดิตที่ ใช้ไปเท่ากับหรือมากกว่า ร้อยละ 70 ของวงเงินเครดิต รวมทั้งมีข้อความ (SMS) แจ้งเตือนไปยังผู้แทนบริการให้ นำส่งเงินชำระค่าเครดิต 3.2 กำหนดจำนวนวันในการรับชำระเงิน เครดิต (ตั้งแต่ลูกค้าเติมเงินที่ตู้จนถึง เงินฝากเข้าบัญชีบริษัท) ให้ไม่เกิน 10 วัน 3.3 จำนวนครั้งที่ Credit Full ในแต่ละเดือน ทางบริษัทจะมีหนังสือแจ้งเตือนและ เรียกเก็บค่าปรับไปที่ผู้แทนบริการ 4. การบริหารจัดการด้านการรับชำระเงินจาก ตัวแทน 4.1 เพิ่มช่องทางและช่วงเวลาในการรับ	

เรื่องที่ติดตาม / เรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจติดตาม / ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะและ คำชี้แจงจากผู้บริหาร
<p>5. ระบบการรับเงิน</p> <p>5.1 กระบวนการเพิ่ม/ลด เงินทุน หมุนเวียน (ต่อ)</p>	<p>ชำระเงินของบริษัท เพื่อให้ตัวแทน บริการจ่ายชำระได้สะดวกขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผ่านระบบ Bill Payment Card (ที่ เคาน์เตอร์ธนาคาร / ตู้ ATM / Mobile / Internet)</li> <li>- ผ่านระบบ Payment Gateway (Agent Web) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง</li> </ul> <p>4.2 ฝ่ายการเงิน ตรวจสอบการรักษา สัดส่วนเงินเครดิตใช้ไป / วงเงินเครดิต (เงินค้ำประกัน) แยกตามรายตัวแทน หากสัดส่วนดังกล่าว เกินกว่าร้อยละ 70 ของวงเงินเครดิต และมีความเสี่ยงที่ ผู้เติมเงินจะปิดให้บริการ จะมีการ โทรศัพท์ติดตามสอบถาม รวมทั้งทำ หนังสือแจ้งเตือนตัวแทนบริการ</p> <p>5. มาตรการอื่นๆ ในการป้องกันผู้หยุด ให้บริการเนื่องจากวงเงินเครดิตเต็ม</p> <p>5.1 มาตรการค่าปรับต่อครั้งที่ผู้หยุด ให้บริการเนื่องจาก วงเงินเครดิตเต็ม (Credit Full)</p> <p>5.2 การทำสัญญาโดยตรงกับตัวแทน บริการรายย่อย เพื่อดูแลและให้ คำปรึกษา เรื่องการบริหารเงิน</p> <p>5.3 การพัฒนา Agent Web ให้ตัวแทน สามารถดูข้อมูลได้ตลอดเวลา เพื่อใช้ ในการบริหารจัดการ ทั้งด้าน ข้อมูล แสดงเงินเครดิตใช้ไป / วงเงินเครดิต (เงินค้ำประกัน)และ ข้อมูลจำนวนครั้ง Credit Full</p> <p>จากการสอบทานรายงาน “ลูกหนี้เงินในตู้ เปรียบเทียบกับเงินเครดิต ณ สิ้นเดือน” แยก รายตัวแทนและรายงานสรุปเปรียบเทียบ 3 เดือน (เดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน 2557) พบว่า มีตัวแทนบริการจำนวน 2 ราย (จาก 223 ราย) ที่มีเครดิตที่ใช้ไปเกินกว่าวงเงินเครดิต สำหรับเดือนมิถุนายน 2557 คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หจก. อูธรโฟนเทค เครดิตใช้ไปมากกว่า</li> </ul>	<p><u>ข้อเสนอแนะ :</u></p> <p>กรณี ที่ตัวแทนมีจำนวนมาก และมี ข้อจำกัดของการระบายเหรียญที่นำไป แลกที่โรงกษาปณ์ เช่น หจก. อูธรโฟนเทค หากเป็นการขยายเครดิตชั่วคราวที่เป็น ระยะเวลายาวและต่อเนื่องหลายครั้ง บริษัทควรพิจารณาเพิ่มเงินค้ำประกันผู้ เครดิตรวมของตัวแทนบริการดังกล่าว</p> <p><u>ความเห็นฝ่ายบริหาร :</u></p> <p>บริษัทได้กำหนดมาตรการบริหารความ เสี่ยงสำหรับตัวแทนที่มีเงินค้ำประกันต่ำ กว่าจำนวนเงินเครดิตที่ได้รับ โดยจะให้ ตัวแทนลงนามในเอกสารสัญญาค้ำ ประกันและจัดส่งผลประกอบการในแต่ ละเดือนเพื่อใช้เป็นข้อมูลพิจารณา ซึ่งจะ ทำให้บริษัทมั่นใจว่าจะสามารถเรียกเก็บ เงินจากลูกหนี้ดังกล่าวได้</p> <p>ทั้งนี้ บริษัทยังคงใช้นโยบายหลักใน การกำหนดจำนวนเงินสูงสุดที่ตัวแทนแต่ ละรายค้ำประกันกับบริษัท (จำนวนเงิน เครดิตของตัวแทน) โดยให้มีการจัดเก็บ เงินค้ำประกันจากตัวแทนเท่ากับจำนวน เงินเครดิตดังกล่าว ยกเว้นในกรณีที่ฝ่าย บริหารของบริษัทพิจารณาว่าเป็นไปตาม นโยบายการส่งเสริมการขายผู้เติมเงินใน แต่ละช่วงเวลาที่อาจมีความจำเป็นในการ อนุมัติรับเพิ่มจำนวนเครดิตชั่วคราว ให้แก่ผู้แทนบริการที่มีศักยภาพในการ ขยายผู้เติมเงินและมีความสามารถในการ ชำระเงินทุนหมุนเวียน บริษัทก็ดำเนินการ อนุมัติวงเงินเครดิตชั่วคราวได้ตามอำนาจ อนุมัติของบริษัท โดยบริษัทได้จัดทำ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการพิจารณา การอนุมัติวงเงินเครดิต-กรณีพิเศษ<sup>1</sup> ที่มี การบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2557 เป็นต้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้</p>

เรื่องที่ติดตาม / เรื่องที่ตรวจสอบ	ผลการตรวจติดตาม / ผลการตรวจสอบ	ข้อเสนอแนะและ คำชี้แจงจากผู้บริหาร
<p>5. ระบบการรับเงิน</p> <p>5.1 กระบวนการเพิ่ม/ลด เงินทุน หมุนเวียน (ต่อ)</p>	<p>วงเงินเครดิตจำนวน 5,054,354 บาท (วงเงินเครดิต 30,765,000 บาท) และ</p> <p>- ดนัยวัฒน์ กิตตินันท์ เครดิตใช้ไปมากกว่า วงเงินเครดิต จำนวน 103,621 บาท (วงเงินเครดิต 230,000 บาท)</p> <p>การอนุมัติวงเงินเครดิตชั่วคราว มีการระบุ วงเงินและระยะเวลาที่ชัดเจน ทั้งในเอกสาร และ Agent Web โดยผู้จัดการฝ่ายการเงินได้ ทำการชี้แจงสาเหตุในหนังสือขออนุมัติวงเงิน เครดิตให้ตัวแทน และผ่านการอนุมัติตาม วงเงินอำนาจอนุมัติของบริษัทซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่ เกิดจากข้อจำกัดของการระบายเหรียญ/ แลกเปลี่ยนที่โรงกาษาปณ์ ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก</p>	<p>1. เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการพิจารณา การอนุมัติเงินเครดิตของตัวแทน บริการ (MA) – กรณีพิเศษ</p> <p>2. เพื่อผลักดันการขยายจุดติดตั้ง “ผู้ เติมเงินบุญเติม” ให้เป็นไปตาม เป้าหมายของบริษัท</p> <p>3. เพื่อแก้ไขปัญหาสภาพคล่องของ ตัวแทนบริการ (MA) ในกรณีช่วง เทศกาล วันหยุดยาว หรือ อื่นๆ เพื่อช่วยเหลือตัวแทน</p> <p>4. เพื่อรองรับการจัดรายการส่งเสริม การขายในการผลักดันยอดขึ้นผู้ ให้กับตัวแทนบริการ (MA)</p> <p><u>ตารางอำนาจอนุมัติวงเงินเครดิต :</u></p> <p>1) วงเงินไม่เกิน 0.50 ล้านบาท อนุมัติ โดย กรรมการผู้จัดการ</p> <p>2) วงเงินมากกว่า 0.50 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 100.00 ล้านบาท อนุมัติโดย คณะกรรมการ บริหาร</p> <p>3) วงเงินมากกว่า 100.00 ล้านบาท อนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท</p>

หมายเหตุ :<sup>1</sup> ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการพิจารณาการอนุมัติวงเงินเครดิต-กรณีพิเศษ ที่มีการบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 สิงหาคม 2557 เป็นต้นไป ทางบริษัทจะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในการประชุม คณะกรรมการตรวจสอบในครั้งถัดไป

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2557 และที่ประชุม คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2557 ได้มีมติแต่งตั้ง บริษัท แอค-พลัส คอนซัลแตนท์ จำกัด เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบภายในสำหรับไตรมาสที่ 2 ถึง ไตรมาสที่ 4 ของปี 2557 ให้แก่บริษัท โดยสามารถสรุปแผนการ ตรวจสอบภายในสำหรับไตรมาสที่ 2/2557 ถึง ไตรมาสที่ 4/2557 แบ่งตามระบบงานหลักของบริษัท ดังนี้

1. แผนการตรวจสอบภายในสำหรับไตรมาสที่ 2/2557 :
  - 1.1 การตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในระดับกิจกรรม : ระบบการขาย บริการ บริหาร  
จัดการฐานข้อมูลและการตลาด
2. แผนการตรวจสอบภายในสำหรับไตรมาสที่ 3/2557 :
  - 2.1 การตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในระดับกิจกรรม : ระบบบริหารสินค้าและต้นทุน



- 2.2 การติดตามการประเมินความเสี่ยง แผนงาน / กระบวนการบริหารความเสี่ยง และความคืบหน้าของคณะทำงานบริหารความเสี่ยง
3. แผนการตรวจสอบภายในสำหรับไตรมาสที่ 4/2557 :
  - 3.1 การตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในระดับกิจกรรม : ระบบสินทรัพย์ถาวร
  - 3.2 ประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การควบคุมการปฏิบัติงาน (Control Activities) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล (Information and Communication) และระบบการติดตาม (Monitoring)