

รายงานประจำปี 2556



SERVICE
IS MY *life*

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
One to One Contacts Public Company Limited

สารบัญ

สารจากประธานกรรมการ	1
คณะกรรมการบริษัท	2
วิสัยทัศน์และพันธกิจ	4
รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม	5
ข้อมูลทางการเงินโดยสรุป	8
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	8
โครงสร้างธุรกิจ	11
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	13
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน	13
ปัจจัยความเสี่ยง	15
ผู้ถือหุ้น	21
นโยบายการจ่ายเงินปันผล	22
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม	22
โครงสร้างการจัดการ	23
การกำกับดูแลกิจการ	27
การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	61
รายการระหว่างกัน	67
ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ	85
การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ ปี 2556	87
รายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทต่อรายงานทางการเงิน	102
รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	103
งบการเงิน	105
รายละเอียดคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่บริหาร และเลขานุการบริษัท	152
หน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท	164
ข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการ ผู้บริหาร	165
รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้างานตรวจสอบภายใน	166
ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	167

สารจากประธานกรรมการบริษัท

ถึงแม้ว่า สภาวะเศรษฐกิจโดยรวมรวมในช่วงปีที่ผ่านมา มีการหลุดตัวจากผลกระทบทางการเมืองบ้าง แต่ภาคธุรกิจบริการกลับมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในตลาดของการOutsource การจัดการบริหารลูกค้า ทั้งนี้ อาจจะสืบเนื่องมาจากสภาวะการแข่งขันในการนำเสนอานบริการที่ดีเพื่อที่จะผูกใจลูกค้าไว้ในระยะยาว ประจวบกับในการสร้างฐานข้อมูลลูกค้าขนาดใหญ่ กลายมาเป็นปัจจัยของความสำเร็จปัจจัยหนึ่งในการทำธุรกิจ ระบบที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการลูกค้าจึงกลายเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต่างตระหนักถึงและขาดเสียมิได้

ในการพัฒนาการบริหารจัดการลูกค้านี้ หมายรวมถึงตลาดที่ใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน โครงการภาครัฐหลายโครงการ ในปี พ.ศ. 2556 มีการหลุดตัวลงบ้าง แต่สำหรับภาคเอกชนกลับมีการขยายอย่างต่อเนื่อง ทั้งอุตสาหกรรมกรรมการบิน การท่องเที่ยว อุตสาหกรรมกรรมการบริการสุขภาพ อุตสาหกรรมกรรมการขายตรง อุตสาหกรรมกรรมการทำประกันอุตสาหกรรมธนาคารและอื่นๆ

และเป็นทวีคูณระลอกขึ้นจนถึงโอกาสทางการขยายตัวของธุรกิจนี้ ในอีก3-5 ปีข้างหน้าว่าธุรกิจบริการจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งระดับประเทศและภูมิภาค บริษัท วันทูวันคอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) จึงได้เริ่มตั้งเป้าการเปิดบริการที่ประเทศกัมพูชาในเดือนมีนาคม 2557 และตั้งเป้าการขยายบริการในการขยายในระดับภูมิภาคนี้ (CLMV) เพื่อขยายตลาดทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการในระดับภูมิภาคใหม่

ในอดีตที่ผ่านมา บริษัท วันทูวันคอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) นอกจากจะได้รับความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการจากลูกค้ามากมาย อย่างต่อเนื่องและยังได้รับรางวัลต่างๆทั้งระดับภูมิภาคและประเทศ ล่าสุด 2 ปีที่ผ่านมา Frost & Sullivan บริษัทได้รับการจัดอันดับให้เป็น Thailand Outsource Contact Center of the Year ทั้งปี 2012 และ 2013

เพราะหัวใจของงานธุรกิจบริการ คือคุณภาพงานดี และได้มาตรฐานระดับสากล บริษัท วันทูวันคอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ตั้งเป้าการให้บริการที่เกินกว่าความคาดหวังอยู่เสมอ เพื่อที่จะพัฒนาองค์กรไปพร้อมกับความสำเร็จของลูกค้า



(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานกรรมการ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)



นายวิรัช ศรีวัณ

- ประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน



นายวิชิตกิตติ อังค์สุวรรณ

- รองประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ



น.พ.ระเทียร ศรีมงคล

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัท



น.พ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ



นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์

กรรมการ



นายวัฒนชัย วิลไลลักษณ์

- กรรมการ
- ประธานกรรมการบริหาร
- ประธานกรรมการบริหาร
ความเสี่ยง



นายรณานันท์ วิลไลลักษณ์
กรรมการ



นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
- กรรมการ
- กรรมการผู้จัดการ
- ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัท



นายศิริชัย รัศมีจันทร์
กรรมการ



นายประชา พัทธยากร
กรรมการ

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

ตลอดระยะเวลาการให้บริการลูกค้ากว่า 14 ปี วันทวัฒน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นต่อวิสัยทัศน์ในการก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ Customer Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบ ด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ เราพร้อมตอบสนองทุกรูปแบบของความต้องการของลูกค้า และ เราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้แก่ทุกธุรกิจของคุณ

บริษัท มีปรัชญาการให้บริการดังนี้

“ We truly believe that our customer’s accomplishment is our success. We are committed to deliver excellent quality service to our customers for their business success which in turns will imply the success of our staff and company. We are also determined and devoted to develop strong business foundation with good work ethics and integrity to enhance continuous growth of the company to meet customers and shareholders expectation.”

“บริษัท มีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัท เรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า ความสำเร็จทางธุรกิจของลูกค้าเปรียบเสมือน ความสำเร็จของบริษัท และพนักงานทุกคน บริษัทฯ มีความมุ่งมั่น พยายามที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่ง โดยยึดมั่นในจริยธรรมและความซื่อสัตย์ทางธุรกิจ เพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้น”

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการที่บริษัท ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยอาศัยความรู้ความชำนาญของบุคลากรเป็นหลักในการทำงาน บริษัทฯ จึงเล็งเห็นว่าการที่องค์กรจะดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง ต้องมีการพัฒนาองค์กรควบคู่ไปกับการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม องค์กรจึงจะเติบโตได้อย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 จึงได้มีมติอนุมัติจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน เพื่อกำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท อย่างเป็นรูปธรรม

ปัจจุบันบริษัท โดยความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน ได้อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำนโยบายในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตามในช่วงที่ผ่านมา บริษัทได้เริ่มดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

การเคารพสิทธิและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

บริษัท ให้ความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาผลิตผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ผ่านมาจึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการดูแลสิทธิและปฏิบัติต่อพนักงาน ด้วยการมุ่งเน้นให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ พร้อมมอบโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน โดยที่ผ่านมามีการดำเนินการ ดังนี้

1. สนับสนุนและเคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล
 - ดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานด้วยการถือเป็นความลับ
 - ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพโดยการส่งหรือกระจายข้อมูลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
 - การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเท่านั้น
2. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
 - ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการออกแบบสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน Contact Center ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่พักผ่อน ห้องสันทนาการ ห้องคาราโอเกะ เพื่อให้พนักงานให้ผ่อนคลายความเครียดซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน
 - ดูแลสุขอนามัยของพนักงานด้วยการกำหนดให้มีการทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงานและปฏิบัติตามหลัก 5ส
 - ดูแลความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน โดยติดตั้งระบบป้องกันความปลอดภัยจากบุคคลภายนอก และควบคุมการเข้าออกสถานที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง
 - เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถในหลายรูปแบบ อาทิ การจัดสัมมนา ฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติผ่านทางศูนย์ฝึกอบรมเสมือนจริง (Simulation Training Center) อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมอบทุนการศึกษาแก่พนักงานและบุตรพนักงานอีกด้วย
 - ให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ยอดเยี่ยม เช่น ให้รางวัลพิเศษเมื่อพนักงานได้รับคำชม มอบโอกาสให้พนักงานที่มีผลปฏิบัติงานยอดเยี่ยมได้ศึกษาดูงานที่ต่างประเทศ
 - จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม อาทิ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล กรณีผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน การประกันชีวิต อุบัติเหตุและทุพพลภาพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือคนในครอบครัวถึงแก่กรรม เงินกู้ยืมฉุกเฉิน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงาน พนักงานลาคลอด สวัสดิการกรณีพนักงานบวช เงิน

ช่วยเหลือกรณีพนักงานสมรส ทุนการศึกษาของพนักงานและบุตรของพนักงาน สวัสดิการซื้อสินค้าราคาพิเศษ เป็นต้น

- จัดกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดในการทำงานให้พนักงาน เช่น Fashion Day, Karaoke Singing Contest, Birthday Party, กิจกรรมสังสรรค์ปีใหม่ เป็นต้น
- ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพในการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น กิจกรรมดูแลูกพนักงานช่วงปิดเทอม อีกทั้งยังมีการพิจารณาใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสบำเพ็ญประโยชน์ทำความดีเพื่อสังคม เช่น การบริจาคสิ่งของให้ผู้ป่วยไร้และผู้ด้อยโอกาส การมอบอุปกรณ์การศึกษาให้โรงเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์
- บริษัทจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นจากพนักงาน (Suggestion Box) และการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน ประจำปี เพื่อเป็นการให้เกียรติและแสดงความเคารพความคิดเห็นของพนักงาน



การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทให้ความสำคัญในการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเกื้อกูล การพัฒนาชุมชน สังคม ให้ก้าวหน้าที่ผ่านมามีบริษัท จึงได้จัดกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนดังนี้

- บริษัท ได้มอบผ้าห่มกันหนาวให้แก่ มูลนิธิ สร้างสรรค์เด็ก (บ้านครูหุข) เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2554
- บริษัท ร่วมกับมูลนิธิกระจกเงามอบผ้าห่มและของใช้เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วย อ.กันทรลักษณ์ จ.ศรีสะเกษ เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2554
- บริษัท ร่วมกับมูลนิธิสามารถ มอบข้าวสาร 1,000 ถุง ให้แก่ผู้ประสบอุทกภัย ผ่านสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3
- บริษัท ร่วมกับมูลนิธิสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2554
- บริษัท มอบหนังสือเสียง จากการอ่านของพนักงานบริษัท ให้แก่ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์

- บริษัท เปิดรับนักศึกษาจากสถาบันต่างๆ ในภาคฤดูร้อน และ ปีการศึกษาสุดท้าย เพื่อฝึกงานเตรียมความพร้อม ก่อนก้าวเข้าสู่สังคมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ จนได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติ “สถานประกอบการดำเนินการสหกิจศึกษาดีเด่น ระดับเครือข่าย” ในงานวันสหกิจศึกษาไทย ครั้งที่ 5 ในปี 2556 จาก มหาวิทยาลัยศรีปทุม



การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัท ให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ที่ผ่านมามีได้จัดกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- บริษัท ได้รณรงค์ให้พนักงานใช้กระดาษอย่างประหยัด recycle การใช้กระดาษอย่างคุ้มค่า
- บริษัท มีการแยกทิ้งเศษกระดาษจากขยะอื่น หลีกเลี่ยงการทิ้งเศษกระดาษลงในถังกับขยะอื่นๆ เพราะจะทำให้กระดาษเปื้อนไขมันและเศษอาหารจะทำให้เศษกระดาษนั้นนำไปผลิตใหม่อีกไม่ได้
- บริษัท ได้รณรงค์ให้ใช้พลังงานอย่างประหยัด ปิดไฟฟ้า และ คอมพิวเตอร์ เมื่อไม่ได้ใช้งาน หรือ ในเวลาหยุดพัก
- บริษัท มีการล้างเครื่องปรับอากาศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดการใช้กระแสไฟฟ้าจากการที่เครื่องปรับอากาศสกปรก
- บริษัท มีการทำความสะอาดหลอดไฟ ให้มันปิดฝุ่นจากหลอดไฟเสมอ ๆ เพราะฝุ่นและความสกปรกบนส่วนที่เป็นแก้วจะลดความสว่างของแสงที่ส่องจากหลอดไฟ ลงไปถึง 33 เปอร์เซ็นต์ทำให้แสงจากหลอดไฟไม่สว่างเท่าที่ควร

ข้อมูลทางการเงินโดยสรุป

หน่วย: ล้านบาท

ข้อมูลจากงบการเงิน	2556	2555	2554
สินทรัพย์รวม	492.21	642.95	832.02
หนี้สินรวม	94.55	334.93	598.47
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	397.66	308.01	233.60
รายได้จากการขายและบริการ	684.24	889.60	906.58
รายได้รวม	691.90	896.87	915.25
กำไรขั้นต้น	166.02	169.09	144.09
กำไร(ขาดทุน) สุทธิ (ส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นใหญ่)	89.66	74.57	38.56

อัตราส่วนทางการเงิน	2556	2555	2554
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน (บาท)	0.43	0.36	0.18
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	1.89	1.47	1.11
เงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	1.10	-	-
อัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวม	12.96	8.31	4.21
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	25.41	27.53	18.28
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม	15.80	10.11	5.62

นโยบายและภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

บริษัท เป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศไทยที่ช่วยบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ได้อย่างครบวงจร รับประกันความพึงพอใจสูงสุด ด้วยทีมงานผู้เชี่ยวชาญระดับมืออาชีพ ที่พร้อมเอาใจใส่และดูแลเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการให้บริการ นอกจากนี้บริษัท ยังมีบริการให้คำปรึกษา Contact Center ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และบริการให้คำซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด

บริษัท เป็นบริษัทหนึ่งในกลุ่มสามารต ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 SAMART ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ถือหุ้นร้อยละ 96.0 และบริษัทอื่นๆในกลุ่มสามารตถือหุ้นที่เหลืออีกร้อยละ 4.0 ทั้งนี้ ภายใต้อำนาจการดำเนินการดำเนินธุรกิจระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ไม่ว่าจะในประเทศไทยหรือต่างประเทศจะดำเนินการโดยบริษัท เท่านั้น ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท SAMART ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติการออกและเสนอขายหุ้นสามัญของบริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ต่อประชาชนเป็นครั้งแรก (IPO) โดยรายการดังกล่าวได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบของ SAMART ครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556 และคณะกรรมการตรวจสอบของ SAMART เห็นชอบว่ารายการดังกล่าวไม่เข้าข่ายต้องพิจารณาตามประกาศ

คณะกรรมการกำกับตลาดทุน เรื่องหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ พ.ศ. 2547 เนื่องจากคำนวณขนาดรายการตามเกณฑ์มูลค่าของสินทรัพย์ที่จำหน่ายไปได้อ้อยละ 1.58 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 15.0 SAMART สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ

บริษัท มีบริษัทย่อย 2 แห่ง คือ บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด และ บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (One to One (Cambodia) Company Limited)

1. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด (“OTP”) เป็นบริษัทย่อยที่บริษัท ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 99.9 ของทุนชำระแล้ว OTP ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2551 ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 1.0 ล้านบาทและมีทุนเรียกชำระแล้ว 0.25 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามปัจจุบัน OTP ยังมิได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใด
2. บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (“OTOC”) เป็นบริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 100.0 ของทุนชำระแล้ว ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 มีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (20 ล้านเรียลกัมพูชาหรือเทียบเท่า 155,000 บาท) และมีทุนเรียกชำระแล้ว 1,250 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 40,000 บาท) เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557

ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “OTO”) จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วเริ่มแรก 20.0 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้วเป็น 100.0 ล้านบาท บริษัทมีสถานะเป็นบริษัทย่อยของ บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”) เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการ บริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสารครบวงจร (Fully Contact Center Management Service) ให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน โดยมีบริการที่หลากหลายด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยและบริหารงานโดยทีมงานมืออาชีพภายใต้แนวคิด “ตอบสนองบริการลูกค้าทุกด้านอย่างครบวงจร” (Total Customer Management Solutions with Customized Services)

ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญของบริษัท สามารถสรุปได้ดังนี้

ปี พ.ศ.	พัฒนาการบริษัท
ปี 2543	● จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 20.0 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2.0 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10.0 บาท โดยมี SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100.0
ปี 2544	● บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
ปี 2545	● บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
ปี 2546	● บริษัทเริ่มให้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

ปี พ.ศ.	พัฒนาการบริษัท
ปี 2548	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีก 80.0 ล้านบาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100.0 ล้านบาทมีจำนวนหุ้น 10.0 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10.0 บาท บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
ปี 2549	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
ปี 2550	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) 2) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) 3) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance
ปี 2551	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 100.0 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามปัจจุบัน OTP ยังมิได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใด บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
ปี 2552	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) 2) Silver Winner of Best Trainer ในเดือนกุมภาพันธ์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้มีมติให้จัดตั้ง บริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด เพื่อเป็นที่ปรึกษาและให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่องค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม โดยมีทุนจดทะเบียน 0.04 ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา โดยบริษัทจะมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100.0
ปี 2553	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในบริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด แล้วเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไว้ก่อน
ปี 2554	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิ วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
ปี 2555	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) 2) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) 3) Thailand Outsourced Contact Center Vendor of the year จาก Frost & Sullivan (ประเทศไทย) ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านคอนแทคเซ็นเตอร์ชั้นนำของประเทศไทยที่มีการเติบโตและมีการพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและการบริหารจัดการ

ปี พ.ศ.	พัฒนาการบริษัท
	<ul style="list-style-type: none"> ● บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
ปี 2556	<ul style="list-style-type: none"> ● ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัดและเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10.0 บาท เป็นหุ้นละ 1.0 บาท ● ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100.0 ล้านบาท เป็น 280.0 ล้านบาท โดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180.0 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110.0 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70.0 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.0 บาท ● เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (One to One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557

โครงสร้างธุรกิจ

บริษัท มีการแบ่งธุรกิจให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services)

ก. บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

ประกอบด้วยการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การสำรวจข้อมูลหรือความคิดเห็นทางโทรศัพท์ (Tele-survey) การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ (Tele-sales) การติดตามข้อมูลทางโทรศัพท์ บริการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมถึงรับคำติชมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านทางโทรศัพท์ (Complaint Handling) คู่มือบริหารกิจกรรมการตลาดต่างๆ

บริษัทมีการให้บริการสำหรับองค์กรที่สนใจมี Contact Center ไว้ใช้งานแต่ไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเอง โดยสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการว่าจ้างใช้บริการ Outsourced Contact Center แบบเบ็ดเสร็จ โดยสามารถว่าจ้างดำเนินการให้ทั้งโครงการในระยะยาว และโครงการระยะสั้น การทำกิจกรรมพิเศษ ซึ่งมีระยะเวลาที่ชัดเจน ซึ่งในการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) นี้ ทีมงานที่เชี่ยวชาญในงานบริหารการให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ในด้านต่างๆ จะเป็นผู้บริหารจัดการ Contact Center เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware และ Software Application และ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center ของบริษัทในการให้บริการในด้านต่างๆ

ข. บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

ค. บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

บริษัทมีการให้บริการในกรณีที่ต้องการไม่ต้องลงทุนติดตั้งระบบ Contact Center เอง สามารถเลือกใช้บริการระบบ Contact Center เพื่อใช้งานได้ ช่วยให้องค์กรมีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสามารถสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

บริษัทให้บริการให้คำปรึกษา บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบภายในองค์กรเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้าน Contact Center โดยเฉพาะ โดยบริษัทฯ ทำหน้าที่ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software Application ที่ใช้ใน ระบบ Contact Center รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินงานธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ภายหลังจากการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ เรียบร้อยแล้ว บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษา (Maintenance Service) ระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้การขายและการบริการ

ประเภทการให้บริการ	ปี 2554		ปี 2555		ปี 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ก. บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	384.24	42.38	446.45	50.19	493.82	72.17
ข. บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	236.98	26.14	136.96	15.40	51.83	7.57
ค. บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	64.74	7.14	69.67	7.83	49.69	7.26
รวมบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	685.96	75.66	653.08	73.42	595.34	87.01
บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	203.86	22.49	218.79	24.59	67.59	9.88
บริการบำรุงรักษาระบบ	16.77	1.85	17.73	1.99	21.31	3.11
รวมบริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	220.63	24.34	236.52	26.58	88.91	12.99
รวมทั้งหมด	906.58	100.00	889.60	100.00	684.24	100.00

หมายเหตุ: บริการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Service: MA) เป็นการบริการบำรุงรักษาระบบภายหลังการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) แต่เนื่องจากเป็นการบริการบำรุงรักษา การรายงานในงบการเงินจึงถูกจัดเป็นส่วนหนึ่งของรายได้จากการบริการ

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ภาวะอุตสาหกรรม Contact Center

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่ ได้หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าหรือประชาชนผู้ใช้บริการ การให้บริการ Contact Center ก็เป็นบริการหนึ่งที่ถูกมองว่าเป็นจุดแรกที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่ติดต่อกับบริษัท ดังนั้น ในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมา การให้บริการ Contact Center ได้ถูกพัฒนาและถูกนำมาใช้เป็นส่วนหลักในการให้บริการของหน่วยงานหลายภาคส่วน อย่างไรก็ตาม การคำนวณจุดคุ้มทุนในการให้บริการก็มีความสำคัญต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน หลายธุรกิจจึงต้องปรับลดค่าใช้จ่ายหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ามากขึ้น โดยมีวิธีการหนึ่งที่เป็นที่นิยม คือ การเปลี่ยนไปใช้บริการบางส่วนจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ที่มีความเชี่ยวชาญและมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะบริการระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ซึ่งปัจจุบันถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) ในยุคที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Strategy) เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ส่งผลให้เกือบทุกธุรกิจจะต้องมีบริการระบบ

ศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ที่จะตอบข้อซักถามและรับฟังปัญหาเพื่อนำส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับ วิกฤตเศรษฐกิจก็ยิ่งผลักดันให้หลายธุรกิจหันมาใช้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลจากผู้ให้บริการภายนอกมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ระบบศูนย์บริการข้อมูลจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อระบบ ศูนย์บริการข้อมูล ได้แก่ ธนาคารและสถาบันการเงิน ประกันภัย โทรคมนาคม เป็นต้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีฐานลูกค้ากว้าง ประกอบกับผู้บริโภคมีความต้องการข้อมูลสูง นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันจากบริษัทข้ามชาติมากขึ้น สำหรับธุรกิจที่มีฐาน ลูกค้าขนาดใหญ่อาจเลือกที่จะติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) ส่วนธุรกิจที่มีฐานลูกค้า ขนาดกลางถึงขนาดเล็กอาจพิจารณาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญ (Outsourced Contact Center Services) ให้เป็นผู้ดำเนินการ จากการศึกษาของบริษัท ศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ในประเทศไทยสามารถแบ่งรูปแบบการ ให้บริการ/ศูนย์บริการข้อมูลออกได้เป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่

1. บริการให้บริการข้อมูลและบริหารจัดการระบบอย่างครบวงจร (Outsourced Contact Center Service) โดยกลุ่ม ลูกค้าที่ใช้บริการจะเป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจค้าปลีก ธนาคารและสถาบัน การเงิน สินค้าอุปโภคบริโภค สายการบิน เป็นต้น
2. บริการจัดวางระบบและซอฟต์แวร์ด้านศูนย์บริการข้อมูล (Total Turnkey Solution Service) โดยการให้บริการเริ่ม ตั้งแต่ติดตั้งระบบ ไอทีและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการศูนย์บริการข้อมูล โดยส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าจะเป็น หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนรายใหญ่ที่ต้องการเพียงการจ้างเหมาผู้เชี่ยวชาญในการติดตั้งระบบ แต่ทำการ บริหารจัดการเอง
3. บริการรับขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ (Telemarketing Service) มีหลากหลายธุรกิจ ตั้งแต่ขายบัตร ขายประกัน ขายสมาชิก ขายของใช้ ขายเครื่องสำอาง ขายยา และอื่นๆ กระแสของตลาดนี้จะมุ่งเน้น ในเรื่องการสร้างกำไรจากการให้บริการ
4. การติดตั้งระบบและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contact Center) หมายถึงหน่วยงาน ภาครัฐหรือภาคเอกชนรายใหญ่ที่มีการจัดหา/ติดตั้งระบบ และทำการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง

ส่วนแบ่งตลาด

สำหรับในประเทศไทยธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) มีแนวโน้มที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทประมาณการว่า ในปี 2555 ที่ผ่านมามีธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลในประเทศไทยมีมูลค่าตลาดกว่า 4,100 ล้านบาท (ที่มา: บริษัท อ้างอิงจากข้อมูล ศูนย์วิจัยกสิกรไทยและประมาณการของบริษัท) โดยบริษัทมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22 ทั้งนี้ บริษัท คาดว่าในปี 2556 ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลจะมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 11 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการเติบโตของธุรกิจ ระบบที่ใช้กับศูนย์บริการข้อมูลที่ประมาณการไว้โดย Frost & Sullivan

นอกจากนี้ Frost & Sullivan ยังได้แบ่งประเภทศูนย์บริการข้อมูลซึ่งรวมถึงศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) และผู้รับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services) ตามขนาดออกเป็น 3 ประเภท (ข้อมูลสำหรับปี 2554) คือ

- ศูนย์บริการขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถให้บริการได้ตั้งแต่ 200 ที่นั่งขึ้นไป มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 30.7
- ศูนย์บริการขนาดกลางซึ่งสามารถให้บริการได้ระหว่าง 51 – 200 ที่นั่ง มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 48.8
- ศูนย์บริการขนาดเล็กซึ่งสามารถให้บริการได้ไม่เกิน 50 ที่นั่ง มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20.5

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

เนื่องจากธุรกิจ Contact Center เป็นบริการที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในเกือบทุกธุรกิจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า นอกจากนี้การเข้ามาของกลุ่มรายใหม่ ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ และต้องใช้งบลงทุน รวมทั้งต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่จำกัดในตลาด ดังนั้นการแข่งขันจากกลุ่มรายใหม่อาจจะยังไม่เพิ่มมากขึ้นเท่าไร แต่อาจมีการแข่งขันจากคู่แข่งเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดที่ค่อนข้างสูง โดยบริษัทฯ มีคู่แข่งหลักแบ่งตามประเภทการให้บริการได้ดังนี้

รับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services)	บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบ เบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)
บริษัท เอ็มโอเค็ปป จำกัด บริษัท ทู พัส จำกัด บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด บริษัท แอดวานซ์ คอนแทกเซ็นเตอร์ จำกัด บริษัท เทเลไคเร็ค เอเชีย จำกัด	บริษัท ซีเมนส์ จำกัด บริษัท เทเลด้า(ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ริช คอมมูนิเคชั่น แอนด์ เทคโนโลยี จำกัด บริษัท โมทีฟ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) บริษัท ชีวาลัย เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย จำกัด

ที่มา: บริษัท

อย่างไรก็ตาม การแข่งขันของกลุ่มในตลาดปัจจุบันไม่ได้จำกัดเพียงแต่ผู้ให้บริการ Contact Center เท่านั้น แต่ยังรวมถึงคู่แข่งที่พัฒนาและลงทุนทำระบบ Contact Center เองภายในบริษัท (In house Contact Center) ซึ่งปัจจุบันในหลายธุรกิจที่ต้องมีการใช้ Contact Center ในการขาย มีแนวโน้มที่จะทำระบบ Contact Center เอง อาทิ

- ธุรกิจประกันภัย ที่เน้นการขายเป็นหลัก หรือติดตามในการชำระเบี้ยประกัน
- ธุรกิจสถาบันการเงิน/ธนาคาร ที่มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการในการทำธุรกรรมทางโทรศัพท์ เช่น อายัดบัตรเครดิต หรือ แลกเปลี่ยนเงิน เป็นต้น
- ธุรกิจการสื่อสาร ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- ธุรกิจบริการ ที่ต้องการเพิ่มช่องทางการสั่งซื้อสินค้า การจองโรงแรม การส่งของ และการชำระเงิน เป็นต้น
- ธุรกิจซื้อของ Online และ Home Shopping

จากการศึกษาและวิจัยของ Frost & Sullivan เกี่ยวกับมูลค่าตลาดของระบบที่ใช้กับศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Applications) ในประเทศไทยในช่วงปี 2553 ถึงปี 2561 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจ Contact Center จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยเฉลี่ย (CAGR) ประมาณร้อยละ 11 ซึ่งระบบที่ใช้กับศูนย์บริการข้อมูลที่เป็นที่นิยมในประเทศไทย คือ Computer Telephony Integration (CTI) Interactive Voice Response (IVR) Outbound System (OB) และ Automatic Call Distributer (ACD)

ปัจจัยความเสี่ยง

การลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท ที่เสนอขายในครั้งนี้มีความเสี่ยง ผู้ลงทุนควรพิจารณาข้อมูลในเอกสารฉบับนี้อย่างรอบคอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยความเสี่ยงประกอบการตัดสินใจในการลงทุนซื้อหุ้นสามัญของบริษัท

ข้อความดังต่อไปนี้แสดงถึงปัจจัยความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญบางประการอันอาจมีผลกระทบในทางลบต่อบริษัท และมูลค่าหุ้นของบริษัท นอกเหนือจากปัจจัยความเสี่ยงที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ อาจมีความเสี่ยงอื่นๆ ซึ่งบริษัทไม่อาจทราบได้ในขณะนี้หรือเป็นความเสี่ยงที่บริษัท พิจารณาในขณะนี้ว่าไม่เป็นสาระสำคัญซึ่งอาจเป็นปัจจัยความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อไป

ในอนาคต ความเสี่ยงดังกล่าวอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อธุรกิจ รายได้ ผลกำไร สินทรัพย์ สภาพคล่อง หรือ แหล่งเงินทุนของบริษัท

นอกจากนี้ ข้อความในลักษณะที่เป็นการคาดการณ์ในอนาคต (Forward – Looking Statements) ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ เช่น การใช้ถ้อยคำว่า “เชื่อว่า” “คาดหมายว่า” “คาดการณ์ว่า” “มีแผนจะ” “ตั้งใจ” “ประมาณ” เป็นต้น หรือการประมาณการทางการเงิน โครงการในอนาคต การคาดการณ์เกี่ยวกับผลประกอบการ ธุรกิจ แผนการขยายธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจของบริษัท นโยบายของรัฐและอื่นๆ ซึ่งเป็นการคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคต อันเป็นความเห็นของบริษัท ในปัจจุบันนั้น มิได้เป็นการรับรองผลประกอบการหรือเหตุการณ์ในอนาคตและผลที่เกิดขึ้นจริงอาจมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากการคาดการณ์หรือคาดคะเนก็ได้ สำหรับข้อมูลในส่วนนี้ที่อ้างถึงหรือเกี่ยวข้องกับรัฐบาล หรือเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ ได้มาจากข้อมูลที่มีการเปิดเผยหรือคัดยอกจากสิ่งพิมพ์ของรัฐบาลหรือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยที่บริษัท มิได้ทำการตรวจสอบหรือรับรองความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวแต่ประการใด

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1.1 ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออก (Turnover) ของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) สูง

การประกอบธุรกิจของบริษัทอาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านการสื่อสาร งานทางด้านการบริการและการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าบางราย เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative: CSR) จะต้องอาศัยทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่พนักงานที่ยังไม่มีประสบการณ์ บริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออกได้ทันที

อย่างไรก็ดี บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรดังกล่าว โดยบริษัทมีมาตรการการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน และไม่ให้กระทบกับการวางแผนกำลังคนตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า รวมไปถึงการวางแผนการค่าจ้างและผลตอบแทนในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งเพื่อที่จะสร้างความชำนาญในระยะยาวในการบริการได้ บริษัทมีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในตำแหน่งต่างๆ (Career Path) ของบุคลากร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้บริษัทยังมีแรงจูงใจอื่นๆในการทำงานของพนักงาน อาทิ การให้สวัสดิการที่เหมาะสม การให้รางวัลในการทำงานในรูปแบบต่างๆ สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่นในเรื่องต่างๆ บริษัทได้ส่งเสริมในการฝึกอบรม รวมถึงการไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ เป็นต้น

1.2 ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างบุคลากรอันเนื่องมาจากนโยบายรัฐบาล

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าการประกอบธุรกิจของบริษัทต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จำนวนมากในการดำเนินงาน ดังนั้น นโยบายของรัฐบาลตั้งแต่ปี 2555 ที่มีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นผลกระทบทางอ้อมต่อฐานอัตราค่าจ้างงานในระดับอื่นๆ ให้สูงขึ้นด้วยทำให้บริษัทมีภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มขึ้น โดยค่าจ้างเจ้าหน้าที่

ลูกค้าสัมพันธ์เป็นต้นทุนส่วนใหญ่ในการให้บริการ หากในอนาคตรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างในระดับอื่นขึ้นอีก บริษัทจะมีความเสี่ยงที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและกำไรสุทธิของบริษัท

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้กำหนดเงื่อนไขให้สามารถปรับอัตราค่าบริการได้หากรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขึ้นค่านอกจากนี้ลักษณะสัญญาของบริษัท เป็นสัญญาระยะสั้นที่มีอายุสัญญาระหว่าง 1-3 ปี ทำให้บริษัทสามารถปรับขึ้นค่าบริการได้เมื่อมีการต่ออายุสัญญาในแต่ละครั้ง

1.3 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัท (Outsourced Contact Center Services) มาดำเนินการตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center)

เนื่องด้วยบริษัท มีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services) ซึ่งประกอบด้วย บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

การให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1 – 3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยมีการแจ้งล่วงหน้า และบริษัท คิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน ดังนั้นหากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการว่าจ้างบริษัทมาเป็นการลงทุนและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) บริษัท อาจมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้ในส่วนดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ ในด้านต่างๆ เช่น การเลือกใช้อุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน ให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความซับซ้อน ผสมกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง การออกแบบฐานข้อมูลที่ให้ประกอบการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ การออกแบบรายงานผลการให้บริการ เป็นต้น บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าทุกราย บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง นอกจากนี้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ลูกค้าที่เคยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) แล้วเปลี่ยนเป็นบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contact Center) ลูกค้ามากกว่าร้อยละ 70 ที่นำไปบริหารจัดการเองจะประสบปัญหาในการบริหารจัดการต้นทุน ทั้งทางด้านบุคลากรเฉพาะด้าน ที่ต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการ และต้นทุนแฝงที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ ทำให้ในอนาคตมีโอกาสกลับมาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัทฯ ไม่ทั้งหมดก็บางส่วนแทนการลงทุนตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง

1.4 ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้บริษัทมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาศักยภาพสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนและผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น

นอกจากนี้ หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขัน และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้น การเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค จึงเป็นโอกาสของบริษัทที่จะเปิดช่องทางธุรกิจในประเทศได้เช่นกัน ซึ่งจะทำให้บริษัทมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

1.5 ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) รวมเรียกว่าการให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้ต่อรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการ ร้อยละ 75.66 ร้อยละ 73.42 และร้อยละ 87.01 ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 ตามลำดับ โดยการให้บริการดังกล่าว จะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1 – 3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้าพร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา ซึ่งจะทำให้บริษัทมีรายได้จากการบริการของบริษัทลดลง

ที่ผ่านมา ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีการต่อสัญญากับบริษัทอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทมีการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของบริษัท ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User) ที่มีต่อการให้บริการของ Contact Center ของบริษัท เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ดีที่สุดสำหรับผู้ให้บริการต่อไป โดยดำเนินการสำรวจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่าย ความคิดเห็นที่มีต่อระบบตอบรับอัตโนมัติ และความคิดเห็นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) โดยผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าในปี 2556 ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจเกินกว่าร้อยละ 90

1.6 ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าเช่า

ปัจจุบันบริษัท ทำสัญญาเช่าอาคาร 3 แห่งเพื่อใช้เป็นศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) นอกเหนือจากการใช้สถานประกอบการของลูกค้า โดยสัญญาเช่าอาคารทั้ง 3 แห่งเป็นสัญญาเช่าระยะสั้น อายุสัญญาไม่เกิน 3 ปี และจะมีการตกลงค่าเช่ากันใหม่ (โดยปรับขึ้นได้ไม่เกินอัตราที่ได้ตกลงกันไว้) เมื่อมีการต่ออายุสัญญา ดังนั้นหากสัญญาเช่าอาคารหมดอายุ และมีการปรับอัตราค่าเช่าสูงขึ้น บริษัท ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีบริษัทได้รับการต่ออายุสัญญาเช่าอาคารมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ก่อนการทำสัญญาการให้บริการประเภทรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) บริษัทฯ มีการประมาณการต้นทุนโดยคำนึงถึงอัตราค่าเช่าไว้แล้ว กรณีมีการปรับขึ้นค่าเช่าอาคาร บริษัทก็สามารถปรับค่าบริการได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้นเมื่อมีการต่อสัญญาการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้การให้บริการของบริษัทเป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เป็นหลัก สถานที่ตั้งของอาคารจึงไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ บริษัท จึงมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ โดยไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่อาคารที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูง

1.7 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

ระบบการให้บริการ Contact Center ถือเป็นอีกองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการให้บริการของบริษัท ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับระบบการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการคิดค้นผลิตภัณฑ์/ระบบการทำงานใหม่ที่มีความสามารถพิเศษเพิ่มขึ้นดังกล่าว อาจทำให้ระบบปฏิบัติการ Contact Center ที่บริษัทใช้อยู่ไม่ทันสมัย ไม่สามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้และอาจทำให้บริษัทมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้าให้แก่คู่แข่งได้

บริษัทมีนโยบายลงทุนในระบบล่าสุดที่มีความทันสมัย มีอายุการใช้งานได้น้อยกว่า 5 ปี นอกจากนี้ลูกค้าของบริษัทในต่างประเทศที่มีชื่อเสียงเป็นผู้ดำเนินการจัดหาระบบให้กับบริษัท โดยมีข้อตกลงที่ครอบคลุมการพัฒนาระบบการทำงาน เช่น การ Upgrade ระบบ การเปลี่ยนเวอร์ชันของโปรแกรม ให้มีความทันสมัย และมีขีดความสามารถทัดเทียมกับระบบที่ได้รับ การคิดค้นขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้บริษัทมีการวิจัยและพัฒนาในด้าน งานซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีค่อนข้างต่ำ ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัท

1.8 ความเสี่ยงจากการใช้ระบบบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

บริษัทเป็นบริษัทในกลุ่ม บมจ.สามารถคอร์ปอเรชั่น (“กลุ่มสามารถ”) โดยภายหลังการออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชน ในครั้งนี้ SMART จะถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัท ร้อยละ 70.77 (Effective Rate) บริษัท ได้พึ่งพิง SMART ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และ ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนาองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรของบริษัทให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีและประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการที่ดีขึ้น โดยบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าวบริษัทจะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทต้องใช้งบประมาณมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

SMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทในด้านการบริหารและการจัดการทั่วไป อาทิ เป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการบัญชี ให้บริการด้านกฎหมาย ให้บริการด้านการบริหารงานธุรการสำนักงาน เป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยบริษัท มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก เช่น ที่ปรึกษาเรื่องการวางแผนภาษีอากร ที่ปรึกษากฎหมาย เป็นต้น หรือมีอำนาจต่อรองในการจัดซื้อสินค้า/บริการลดลง ซึ่งอาจทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้น

การให้ความช่วยเหลือของ SMART ดังกล่าว ถือเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพของกลุ่มสามารถ บริษัทเชื่อว่าจะได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจาก SMART ต่อไป เนื่องจากภายหลังการออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้ SMART ยังคงถือหุ้นในบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อมร้อยละ 70.77 (Effective Rate)

2. ความเสี่ยงด้านการบริหารและการจัดการ

2.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัท มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

ก่อนการกระจายหุ้นเพิ่มทุน SAMART และบริษัทในกลุ่มถือหุ้นทั้งหมดในบริษัทฯ จำนวนร้อยละ 100 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ภายหลังจากการเพิ่มทุนและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้นี้ SAMART ยังคงถือหุ้นทางตรงในสัดส่วนร้อยละ 68.43 ของทุนชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ และเมื่อรวมกับสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทที่บริษัทอื่นในกลุ่ม SAMART ถืออยู่จะเท่ากับร้อยละ 71.43 ซึ่งสัดส่วนดังกล่าวมากกว่าร้อยละ 50 ทำให้ SAMART สามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้นผู้ถือหุ้นรายอื่นของบริษัทจึงมีความเสี่ยงในการไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลเรื่องที่ผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา

อย่างไรก็ตามคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ในจำนวนนี้มีกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ถ่วงดุลการตัดสินใจ และพิจารณาอนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ในกรณีที่เข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันกับกรรมการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ กิจการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บุคคลดังกล่าวจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการอนุมัติรายการดังกล่าว และในการอนุมัติรายการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”)

3. ความเสี่ยงเกี่ยวกับการเสนอขายหลักทรัพย์

3.1 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการนำหุ้นสามัญของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

บริษัทมีความประสงค์จะเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชนในครั้งนี้นี้ก่อนที่จะได้รับทราบผลการพิจารณาของตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทได้ดำเนินการยื่นขออนุญาตนำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2556 และ บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่ปรึกษาทางการเงินได้พิจารณาคุณสมบัติของบริษัทในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า บริษัทมีคุณสมบัติครบถ้วนที่สามารถจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงมีความไม่แน่นอนที่จะได้รับอนุญาตจากตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ดังนั้นผู้ลงทุนจึงอาจมีความเสี่ยงเกี่ยวกับสภาพคล่องในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในตลาดรอง และอาจไม่ได้รับผลตอบแทนจากการจำหน่ายหลักทรัพย์ได้ตามราคาที่คาดการณ์ไว้ หากหลักทรัพย์ของบริษัทไม่สามารถเข้าจดทะเบียนได้

3.2 ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้นสามัญของ SAMART จากการลดลงของส่วนแบ่งกำไรหรือสิทธิในการออกเสียงของ SAMART จากการนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

การนำบริษัท เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 70,000,000 หุ้น และหุ้นสามัญเดิมของบริษัทที่ SAMART ถืออยู่จำนวน 10,000,000 หุ้น ส่งผลให้ สิทธิในการออกเสียงของ SAMART และบริษัทในกลุ่ม ในบริษัท ภายหลังจากการออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้นี้ลดลงจากร้อยละ 100 เหลือร้อยละ 71.43 หรือคิดเป็นสัดส่วนสิทธิในการออกเสียงลดลง (Dilution Effect) ร้อยละ 28.57 และมีผลกระทบต่อส่วนแบ่งกำไรของ SAMART และบริษัทในกลุ่มทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทฯ ภายหลังจากการออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้นี้

จะลดลงจากร้อยละ 99.13 (Effective Rate) เหลือร้อยละ 70.77 (Effective Rate) หรือคิดเป็นส่วนแบ่งกำไรลดลง (Dilution Effect) ร้อยละ 28.60 ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ถือหุ้นสามัญของ SMART จะได้รับผลกระทบจากสิทธิในการออกเสียงที่ลดลงคือ ร้อยละ 28.57 และผลกระทบจากส่วนแบ่งกำไรที่ลดลงคือร้อยละ 28.60

อย่างไรก็ดี เพื่อเป็นการชดเชยการลดลงของส่วนแบ่งกำไร และสิทธิในการออกเสียงในบริษัทของ SMART ดังกล่าว ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนไม่เกิน 20,000,000 หุ้น หรือคิดเป็นสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 28.57 ของจำนวนหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่จะเสนอขายในครั้งนี้ให้แก่ผู้ถือหุ้นทุกรายของ SMART ตามสัดส่วนการถือหุ้นของตนใน SMART (Pre-Emptive Right) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นของ SMART สามารถใช้สิทธิในการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าว เพื่อลดผลกระทบจากการลดลงในส่วนแบ่งกำไรหรือการออกเสียงของผู้ถือหุ้นเดิม ทั้งนี้ ราคาที่จะทำการเสนอขายหุ้นสามัญเดิมให้แก่ผู้ถือหุ้นของ SMART ตามสัดส่วนการถือหุ้นจะเป็นราคาเดียวกับที่เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนและหุ้นสามัญเดิมให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ SMART สามารถบันทึกส่วนต่างของราคาเสนอขายกับราคาต้นทุนหุ้นสามัญเดิมของ บริษัท เป็นกำไรจากการขายหลักทรัพย์ในงบกำไรขาดทุนของ SMART

ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นของบริษัท ก่อนและหลังจากการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนต่อประชาชน มีดังนี้

รายชื่อผู้ถือหุ้น	ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2556		ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนต่อประชาชน	
	จำนวนหุ้น	ร้อยละ	จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1. SMART	201,600,000	96.00	191,600,000	68.43
2. บ. สามารถ คอมเทค จำกัด	4,200,000	2.00	4,200,000	1.50
3. บ. สามารถวิศวกรรม จำกัด	2,100,000	1.00	2,100,000	0.75
4. บมจ. สามารถ เทลคอม	2,100,000	1.00	2,100,000	0.75
5. ผู้ถือหุ้นของ SMART ⁽¹⁾	-	-	20,000,000	7.14
- ผู้ถือหุ้นกลุ่มวิไลลักษณ์	-	-	8,822,000	3.15
- ผู้ถือหุ้น SMART อื่นๆ	-	-	11,178,000	3.99
6. ประชาชนทั่วไป	-	-	60,000,000	21.43
รวมทั้งสิ้น	210,000,000	100.00	280,000,000	100.00

หมายเหตุ:

⁽¹⁾ เป็นข้อมูลจากการประมาณการ อาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการเสนอขายหุ้นเพิ่มทุนแก่ประชาชน

นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทและตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต ส่วนนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อย(ยังไม่มีประกอบธุรกิจ) กำหนดจ่ายในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิหลักหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในข้อบังคับของแต่ละบริษัทและตามกฎหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฐานะทางการเงินของบริษัทนั้นๆด้วย

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	หุ้นสามัญ ทั้งหมด ที่ออก จำหน่าย	หุ้นทั้งหมดที่บริษัทถือ	
					จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทวัน แคมโบริเยอ 18-E4, 4 th floor, The Icon Professional Building 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac , Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia โทร. 023-932-222 โทรสาร 023-932-223	ธุรกิจด้านการบริการศูนย์บริการ ลูกค้า ครบวงจร (Total Customer Management Solutions) ในรูปแบบการติดตั้ง ระบบการบริหารจัดการศูนย์ ลูกค้าสัมพันธ์ จัดหาและ บริหารเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5,000 (เหรียญ สหรัฐ)	1,000	1,000	100
2.	บจก. วันทวัน โปรเฟสชั่นแนล 126/92-95 อาคารชุด ซี.เอ็ม. ทาวเวอร์ ชั้น 24 ถนนกรุงธนบุรี แขวงบางลำภูล่าง เขตคลอง สาน กรุงเทพฯ 10600 โทร. 0-2685-0059 โทรสาร 0-2685-0050	ให้บริการรับเป็นที่พักศึกษา ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล และบริการ ด้านการจัดหาบุคลากรด้าน บริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ	1	100,000	99,997	99.99

โครงสร้างการจัดการ

คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการบริษัท ประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
3. น.พ. ระเกียรติ ศรีมงคล	กรรมการ กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	กรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการและกรรมการผู้จัดการ
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
10. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ

โดยมี นางสาวฉาภากร ไพฑูรย์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริษัท และเลขานุการบริษัท

การประชุมคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัท มีกำหนดการประชุมประจำไตรมาสและมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัท ได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัท ได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ ก่อนวันประชุม คณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัท กำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้ หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ

นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัท กำหนดให้คณะกรรมการมีจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติในที่ประชุมคณะกรรมการว่า ต้องมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

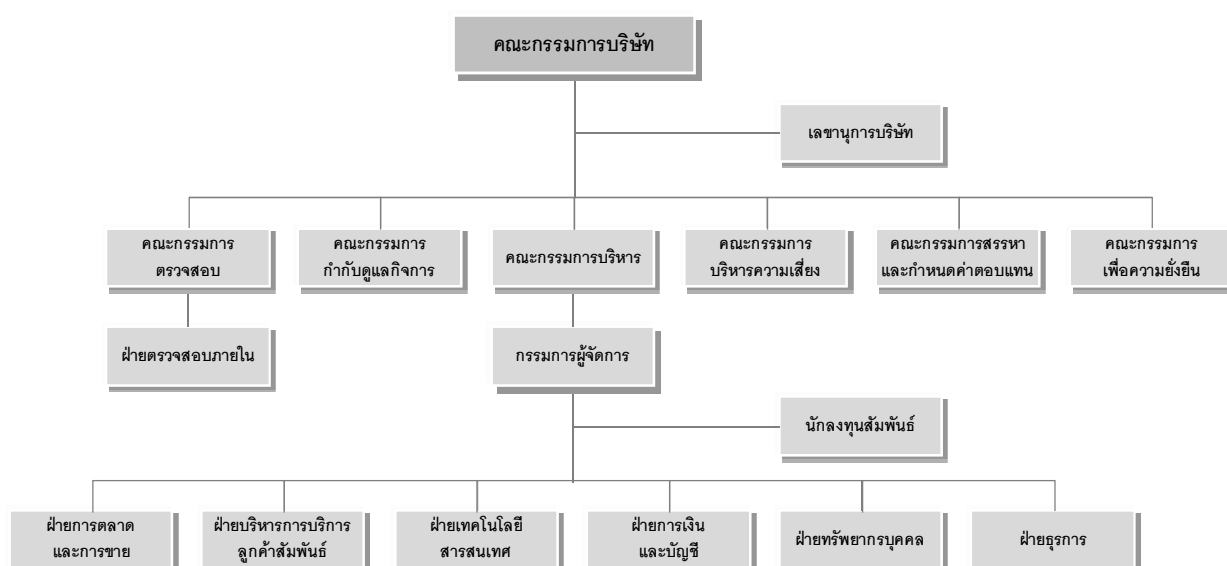
รายละเอียดการเข้าประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2555 และ ปี 2556 มีดังนี้

ชื่อ	จำนวนครั้งที่เข้าประชุม / การประชุมทั้งหมด	
	ปี 2555	ปี 2556
1. นายวิชัย ศรีขวัญ ^{/1}	-	5/5
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ ^{/1}	-	5/5
3. น.พ. ระเฑียร ศรีมงคล ^{/1}	-	5/5
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น ^{/1}	-	4/5
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	6/6	7/7
6. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	6/6	7/7
7. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์ ^{/1}	-	5/5
8. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	6/6	7/7
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	6/6	7/7
10. นายประชา พัทธยากร ^{/1}	-	5/5
11. นายไพโรจน์ วโรภาส ^{/2}	-/6	-

หมายเหตุ: ^{/1} กรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556

^{/2} นายไพโรจน์ วโรภาส พ้นจากการเป็นกรรมการของบริษัทฯ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2555

โครงสร้างองค์กรของบริษัท ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557



คณะเจ้าหน้าที่บริหาร

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 บริษัท มีผู้บริหารทั้งหมด 5 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการผู้จัดการ และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย
2. นางสาวดวงกมล ตันตระกูลชัย	ผู้จัดการอาวุโสส่วนบัญชี และรักษาการผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี
3. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ¹	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นางรัชดา นีวาสะบุตร	ผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ
5. นายวุฒินันท์ ชุมภู	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

หมายเหตุ ¹คุณรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ได้รับการแต่งตั้งในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์จากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ระหว่างรอการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งถัดไป

เลขานุการบริษัท

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2557 ได้อนุมัติแต่งตั้ง นางสาวชฎากร ไพฑูรย์ เป็นเลขานุการบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (รวมทั้งที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม)

โดยเลขานุการบริษัท มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการคณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ/ที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัท ได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัท พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วัน นับแต่วันที่เลขานุการบริษัท คนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

● ค่าตอบแทนกรรมการ

บริษัทได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการต่างๆ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาตอบแทนในเบื้องต้นแล้วนำข้อมูลที่ได้นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ ทั้งนี้บริษัท จะเปิดเผยหลักเกณฑ์และค่าตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัท โดยค่าตอบแทนกรรมการและอนุกรรมการสำหรับปี 2556 ที่ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 เป็นวงเงินรวมไม่เกิน 4 ล้านบาท โดยกำหนดค่าเบี้ยประชุมสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมตามรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

-ประธานกรรมการ	จำนวน	20,000	บาทต่อครั้ง
-กรรมการ	จำนวน	10,000	บาทต่อครั้ง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และกรรมการกำกับดูแลกิจการ

-ประธานกรรมการ	จำนวน	15,000	บาทต่อครั้ง
-กรรมการ	จำนวน	10,000	บาทต่อครั้ง

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2555 บริษัท ไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่กรรมการ อย่างไรก็ตาม ในปี 2556 บริษัท มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่กรรมการดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	วันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ปี 2556			
	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	100,000	40,000	15,000	-
2. นายชัยศักดิ์ อังก์สุวรรณ	50,000	40,000	-	15,000
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล	50,000	80,000	10,000	10,000
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงขึ้น	40,000	40,000	-	-
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	50,000	-	-	-
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	50,000	-	-	-
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	50,000	-	-	-
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	50,000	-	-	-
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	50,000	-	-	10,000
10. นายประชา พัทธยากร	50,000	-	-	-
รวม	540,000	200,000	25,000	35,000

คำตอบแทนอื่น

-ไม่มี-

• คำตอบแทนผู้บริหาร

คำตอบแทนผู้บริหารเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนกำหนด ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯและผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน

คำตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2556 บริษัทมีการจ่ายคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหรดังนี้

คำตอบแทน	จำนวนราย	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	5	9,790,600.00
โบนัส	4	1,277,775.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	5	746,960.00
รวม	5	11,815,335.00

คำตอบแทนอื่น

-ไม่มี-

การกำกับดูแลกิจการ

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัท ตระหนักดีว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัท ให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549 ของตลาดหลักทรัพย์ฯ รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2555 ของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ได้ยึดถือปฏิบัติโดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัท ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ก.ล.ด. พรบ. บริษัทมหาชน รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทได้ให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกราย ไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบัน หรือชาวต่างชาติ โดยสิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

- สิทธิในการได้รับใบหุ้นและสิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น

บริษัทได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้น ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท

- สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและส่งคำถามล่วงหน้า

บริษัท ตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด จึงมีนโยบายให้สิทธิแก่ผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมของผู้ถือหุ้นเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมผู้ถือหุ้นสำหรับการประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัท ล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นตามที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระที่ต้องการนำเข้าสู่ที่ประชุม หรือคำถามที่ต้องการให้ตอบในการประชุมผู้ถือหุ้นได้ล่วงหน้า อย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี และกำหนดสัดส่วนของการถือหุ้นในการเสนอวาระไม่น้อยกว่าร้อยละ 4 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทฯ และภายหลังจากที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ บริษัทฯ จะแจ้งช่องทางและช่วงเวลาในการรับเรื่องให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ และจะแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุมรวมทั้งการเสนอคำถามล่วงหน้าไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetooncontacts.com) ในส่วนของ “นักลงทุนสัมพันธ์” ภายใต้อัฒติ การส่งคำถามล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ จะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยเสนอวาระและส่งคำถามล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือน ก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี

- สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทได้ตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทฯ ได้กำหนด วัน เวลาและสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า ทั้งนี้ ผู้ถือหุ้นจะได้รับสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมดังกล่าวดังนี้

ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น

ในการจัดประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทฯ จะแจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้าตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และจะเผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetooncontacts.com) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม ไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ โดยจะมอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัทเป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมในรูปแบบเอกสารที่มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ปรากฏบนเว็บไซต์ให้กับผู้ถือหุ้น ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 7 วัน หรือ 14 วัน แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยหนังสือนัดประชุมดังกล่าวจะระบุข้อเท็จจริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดอย่าง

ครบถ้วนและเพียงพอ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น และประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันล่วงหน้าก่อนวันประชุม 3 วัน และลงประกาศติดต่อกันเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 วัน ตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทฯ จะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบัน เพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น

วันประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนในการประชุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงความสะดวก สิทธิและความเท่าเทียมของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก โดยการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมประชุม บริษัทจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารผู้ถือหุ้น ล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 1 ชั่วโมง

โดยในการประชุมผู้ถือหุ้นคณะกรรมการบริษัท ประธานคณะกรรมการผู้บริหาร รวมทั้งผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัท ได้เข้าร่วมการประชุม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในที่ประชุม โดยประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานที่ประชุม จะแนะนำกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม และชี้แจงวิธีการลงคะแนนเสียงและนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นทราบก่อนเริ่มประชุม และดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม บริษัทยังจะจัดให้มีบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นใช้ในการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระ และได้ตรวจนับคะแนนเสียง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงในทุกวาระ ทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง คณะกรรมการจะจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและซักถาม ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุมและเรื่องการค้างานของบริษัท รวมทั้งมีการบันทึกประเด็นซักถามและข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วย

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทจะดำเนินการแจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายในวันทำการถัดไป โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงทั้งที่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง ในแต่ละวาระ และได้จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบหรือข้อคิดเห็นโดยสรุป อย่างครบถ้วน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 14 วันนับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonetcontacts.com) เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้

- สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดคำตอบแทนคณะกรรมการตามข้อบังคับของบริษัทฯ กำหนดให้ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการ ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อเสียงหนึ่ง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา และได้เสียงเกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการด้วยทั้งนี้บริษัทจะแนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ ที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

- สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

บริษัทกำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี ที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

- สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา

บริษัทมีนโยบายดูแลผู้ถือหุ้นมากกว่าสิทธิตามกฎหมาย โดยนอกจากการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ แล้ว บริษัทจะนำข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน แสดงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

- สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร

ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 มีมติจ่ายปันผลเป็นหุ้นสามัญของบริษัทจำนวนไม่เกิน 110,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ในอัตรา 1 หุ้นเดิมต่อ 1.1 หุ้นปันผล รวมมูลค่าทั้งสิ้น ไม่เกิน 110,000,000 บาท หรือคิดเป็นอัตรการจ่ายเงินปันผล 1.1 บาทต่อหุ้น ทั้งนี้ การจ่ายปันผลดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน การรับส่วนแบ่งกำไร การรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงาน อย่างสม่ำเสมอและทันเวลา โดยในการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการออกเสียงลงคะแนนแบบหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง และกรณีที่ผู้ถือหุ้นประสงค์จะแต่งตั้งบุคคลเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทน บริษัทจะส่งหนังสือมอบฉันทะรูปแบบที่ผู้ถือหุ้นสามารถระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียง ในแต่ละวาระได้ตามความประสงค์ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและประวัติของกรรมการอิสระทั้ง 4 ท่าน ของบริษัทเพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น รวมทั้งระบุถึงเอกสารหลักฐาน และวิธีการมอบฉันทะ ไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุม ซึ่งได้จัดทำทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น บริษัทจะจัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระการประชุม โดยเฉพาะวาระการแต่งตั้งกรรมการ บริษัทจะให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม ซึ่งจะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้

การกำกับดูแลการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และยังได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท นำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรือลดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือน ก่อนการเผยแพร่ทางการเงิน หรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัท จึงมีนโยบายจัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อ-ขายหุ้นทั้งปี ก่อนเปิดเผยงบการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง ทั้งนี้ บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัท รับทราบผ่านทางอีเมลล์ โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัท ทั้งของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับ โอนหลักทรัพย์ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ด. นอกจากนี้บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

ในกรณีที่เกิดรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ ขนาดรายการ แนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติทุกครั้งก่อนทำรายการ โดยกรรมการผู้มีส่วนได้เสียจะต้องไม่อยู่ในที่ประชุมเพื่อร่วมพิจารณา

และออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ บริษัทจะทำการเปิดเผยรายการที่บริษัท หรือ บริษัทย่อยทำกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามหลักเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด แสดงไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

บริษัทได้กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทโดยบริษัทได้แจ้งแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติ ซึ่งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ขอบบังคับ ตลอดจนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ และเคร่งครัด

หมวดที่ 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทตระหนักถึงแรงสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสร้างกำไรให้กับบริษัท ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวของบริษัทได้ บริษัทจึงได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า เจ้าหนี้ ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงสิทธิ และผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียพึงได้รับอย่างทั่วถึง ไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือปฏิบัติ และได้เผยแพร่คู่มือดังกล่าวไว้ในเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetooncontacts.com) ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มหลักๆ

ผู้ถือหุ้น

บริษัทยึดหลักการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันต่อผู้ถือหุ้น โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นทุกราย
2. กำกับดูแลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ มีสถานะทางการเงิน การบริหารและการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อปกป้องและเพิ่มผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น
3. มุ่งมั่นในการสร้างความเจริญเติบโตอย่างมีคุณภาพและมั่นคง เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่ยั่งยืนจากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และผลประโยชน์ที่ดีของบริษัท
4. เคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นในการได้รับข้อมูลที่จำเป็นเพื่อประเมินบริษัท โดยเท่าเทียมกัน และจะเปิดเผยผลประโยชน์ประกอบการฐานะการเงิน พร้อมข้อมูลสนับสนุนที่ถูกต้องตามความจริง ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด

บริษัท ตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรมโดยมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เช่น สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร สิทธิในการเสนอวาระการประชุม ตลอดจนสิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานที่สำคัญๆ อย่างถูกต้องครบถ้วน โปร่งใส สม่าเสมอและทันเวลาโดยสิทธิที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับได้แสดงไว้ใน หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

พนักงาน

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัทเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้าน โอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพ โดยบริษัทได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพในเกียรติ ศักดิ์ศรี และสิทธิส่วนบุคคล
- ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ
- การแต่งตั้งและโยกย้าย รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษพนักงาน กระทำด้วยความสุจริตใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความสามารถและความเหมาะสมของพนักงานนั้น
- ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยมีการพัฒนาพนักงานในหลายรูปแบบ อาทิ การจัดสัมมนา ฝึกอบรมอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ตลอดจนให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน เป็นต้น
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
- กำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรม ตามสภาพตลาด การแข่งขันทางธุรกิจ ลักษณะของงาน ผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานของบริษัททั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึงความสามารถของบริษัทฯ ในการจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าว
- จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม อาทิ ค่ารักษาพยาบาล กรณีผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน (ประกันสุขภาพหมู่) การประกันชีวิต อุบัติเหตุและทุพพลภาพ การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม เงินกู้ยืมฉุกเฉิน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงาน สวัสดิการเยี่ยมไข้พนักงาน พนักงานลาคลอด สวัสดิการกรณีพนักงานบวช เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานสมรส ทุนการศึกษาของพนักงานและบุตรของพนักงาน สวัสดิการซื้อสินค้าราคาพิเศษ เป็นต้น
- เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งข้อเสนอแนะหรือข้อร้องทุกข์ดังกล่าว จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง และกำหนดวิธีการแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน
- สวัสดิการที่เหมาะสม อาทิ การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัทโดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน อีกทั้ง บริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัท ผ่านบริษัท อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซิวเร้นส์ จำกัด (AIA) อีกด้วย นอกจากนี้บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือสามารด ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัทในกลุ่มสามารด เป็นต้น

บริษัทยังได้พัฒนาสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ ทั้งการฝึกอบรมภายในบริษัท การอบรมผ่านระบบ e-learning การส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอกบริษัท รวมทั้งบริษัทยังได้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับพนักงาน

นอกจากนั้น บริษัทได้ให้ความสำคัญในความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัยของพนักงาน โดยกำหนดนโยบาย ดังนี้

1. บริษัทจะมุ่งมั่น พัฒนา และสร้างสรรค์ ระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย
2. บริษัทจะดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ชีวิต และสุขภาพอนามัยของพนักงาน
3. บริษัทจะดำเนินการเพื่อควบคุมและป้องกันการสูญเสียอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ อัคคีภัย และความเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน ตลอดจนรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการดูแลสุขภาพของพนักงาน
4. บริษัทจะให้การสนับสนุนทรัพยากร อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการดำเนินการตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และสร้างจิตสำนึกในด้านความปลอดภัย และสุขอนามัยของพนักงาน
5. บริษัทถือว่าความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และพนักงานทุกคน จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกำหนดของกฎหมาย

นอกจากนั้นบริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าว อย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อรับผิดชอบ ดูแลและติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด
2. ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ มีความรู้ จิตสำนึกและมีความรับผิดชอบร่วมกัน เช่น จัดให้มีการอบรมและปลูกจิตสำนึกพนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งการอบรมด้านสุขภาพ โดยจัดสัปดาห์สุขภาพ และจัดสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
3. กำหนดการซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี พร้อมกำหนดจุดรวมพลในทุกสำนักงาน
4. การใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือเข้า-ออกประตูสำนักงานเฉพาะผู้มีสิทธิเข้า-ออก เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและบริษัท
5. จัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และบริการทางการแพทย์เบื้องต้นในทุกสำนักงาน
6. จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีเป็นประจำทุกปี
7. จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย Fitness Center และส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความปลอดภัยที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยผ่านการปฐมนิเทศ(Orientation) พนักงานใหม่ คู่มือพนักงาน HR Website (www.samarthre.com) ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้ถูกบันทึกไว้ใน ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ เพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetoonecontacts.com)

ลูกค้า

บริษัทเชื่อมั่นในคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทอย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
2. จำหน่ายสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน / แก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

คู่ค้า

บริษัท ปฏิบัติกับคู่ค้าซึ่งถือเป็นหุ้นส่วนและปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน โดยในการคัดเลือกคู่ค้าเป็นไปอย่างโปร่งใส มีระบบ และมีมาตรฐาน มีการพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้าและคู่สัญญา และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย (Approved Vendor List) และมีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ มีการประเมินคู่ค้าโดยใช้เกณฑ์ที่มีมาตรฐานสากลตรวจสอบได้ภายใต้มาตรฐานสากลทั้ง ISO 9001 และ CMMI ทั้งนี้บริษัทยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต ริดไถ ชักยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำความผิดว่านอกจากนี้คู่ค้าจะต้องไม่ให้องค์การหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใด แก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสาร และรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

1. การจัดหาสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีระบบ และมีมาตรฐาน ภายใต้หลักการดังนี้
 - กำหนดระเบียบในการจัดซื้อ จัดจ้าง และดำเนินการต่างๆอย่างชัดเจน
 - มีการแข่งขันบนข้อมูลที่เท่าเทียมกัน
 - มีหลักเกณฑ์ในการประเมินและคัดเลือกคู่ค้า
 - จัดทำสัญญาที่เหมาะสมไม่เอาเปรียบคู่สัญญาปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่กำหนดไว้ และมีความเป็นธรรมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
 - จัดให้มีระบบการจัดการและติดตาม เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน และป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดหา
 - จ่ายเงินให้คู่ค้าและคู่สัญญาตรงเวลา ตามเงื่อนไขของการชำระเงินที่ตกลงกัน
2. พัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้าและคู่สัญญา พบปะคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น รวมถึงมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน
3. ไม่เรียกรับหรือรับผลประโยชน์ใดๆ เป็นส่วนตัวจากคู่ค้าและคู่สัญญา

4. ไม่กระทำการโฆษณาที่เป็นเท็จ หรือหลอกลวงให้ลูกค้าเข้าใจผิด
5. ไม่ทำธุรกรรมกับลูกค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดี
6. หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าที่ลูกค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
7. ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้ากับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากลูกค้า

เจ้าหน้าที่

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทฯ ได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ในการชำระคืนหนี้ เงินกู้ยืม ดอกเบี้ย และความรับผิดชอบในหลักประกันต่างๆ บริษัทยึดมั่นในสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
2. หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งสัญญา ที่ตกลงกันไว้ได้ บริษัทฯ จะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญห

คู่แข่งทางการค้า

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรีโดยยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
2. ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ด้วยการกล่าวหาในทางให้ร้าย
3. ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หรือคู่แข่งทางการค้า
4. ไม่แทรกแซง หรือทำการสิ่งใดในทางลับต่อคู่แข่งทางการค้า ให้ได้รับผลกระทบในเชิงลบ

ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่า บริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ก็ด้วยอาศัยสังคมและส่วนรวม ดังนั้นเพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งสังคมและส่วนรวมที่ดี บริษัทจึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. มีส่วนร่วมทางสังคมในการให้การสนับสนุนทางการเงิน หรือสิ่งของแก่กิจกรรมที่ธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนา อย่างสม่ำเสมอ
2. ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถทางด้านกีฬา ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
3. ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือต่อสังคมและชุมชน ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ความรับผิดชอบต่อชุมชน

บริษัทได้กำหนดขอบข่ายและแนวทางปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่อยู่โดยรอบและบริเวณใกล้เคียง ดังนี้

1. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

2. การมอบสิ่งปลูกสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อดูแลสภาพความเป็นอยู่และความปลอดภัยของชุมชน การสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน การกีฬา แก่โรงเรียนในบริเวณใกล้เคียง การบูรณะซ่อมแซมวัด และการบริจาคทานแก่ผู้ยากไร้ในชุมชน
3. การระดมทุนทรัพย์และสิ่งของจำเป็นเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น การจัดหาเรือให้แก่หน่วยงานราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาอุทกภัย
4. การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ผ่านสื่อและกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัท ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดีในการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. รับผิดชอบต่อสังคมในการใช้ทรัพยากร ทั้งในรูปวัตถุดิบ เงินทุน บุคลากรและพลังงาน ฯลฯ อย่างชาญฉลาด
3. ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างต่อเนื่อง

บริษัท มีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

1. บริษัทมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ผ่านกิจกรรมที่พนักงานมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง
2. บริษัทให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมบริษัท
3. บริษัทมีนโยบายในการปลูกฝังแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลสิ่งแวดล้อมโดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.นโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัท ยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด ดังนี้

1. สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล
 - บริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
 - การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
 - บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น
2. การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค

- บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา
- พนักงานต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงาน ตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และตามขนบธรรมเนียมประเพณี โดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท
- บริษัทให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท และให้โอกาสพนักงานศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว
- การดำเนินการพิจารณาผลงานความดีความชอบ ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
- ในการปฏิบัติหน้าที่พึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางกายและจิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง
- ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดจากการกดขี่ข่มเหงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
- ให้เกียรติ และเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3. นโยบายการรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

การรับ หรือการให้ตามประเพณีและศีลธรรมจรรยา เพื่อแสดงออกถึงความกตัญญูต่อบุคคล หรือเป็นการรักษาสัมพันธภาพทางธุรกิจโดยปกติ เป็นสิ่งอันพึงปฏิบัติตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุน หรือมีพันธะต่อกัน อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ และอาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์ในที่สุด ซึ่งบริษัทไม่สนับสนุนการกระทำความผิดกล่าว โดยบริษัทยึดหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. การรับหรือการให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด อันอาจสร้างการจงใจในการตัดสินใจอย่างไม่ชอบธรรม
 - พนักงานกลุ่มบริษัทสามารถต้องไม่รับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใด กับผู้หนึ่งผู้ใดที่มีเจตนาเพื่อชักนำ หรือละเว้นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
 - การรับของขวัญ หรือทรัพย์สิน ควรเป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยธรรมจรรยา ไม่เป็นการรับทรัพย์สินอย่างผิดกฎหมาย และของขวัญหรือทรัพย์สินนั้นต้องไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย
 - การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ และการใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ แต่ต้องใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
 - การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ต้องให้แน่ใจว่าการให้นั้นไม่ขัดต่อกฎหมาย และจารีตประเพณีท้องถิ่น
2. การรับหรือการให้ของขวัญ ของที่ระลึก
 - ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับของบริษัทฯ โดยสิ่งของหรือของขวัญที่ให้แก่กันในงานควรจะมีราคาไม่มาก และเหมาะสมในแต่ละโอกาส
 - ไม่รับ หรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่เป็นการธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หากจำเป็นต้องรับของขวัญ ของที่ระลึก ที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

- เก็บรักษาหลักฐานการชำระเงินที่แสดงมูลค่าของขวัญ ของที่ระลึก เพื่อตรวจสอบได้ในภายหลัง
- กรณีที่รับมอบหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับเงิน สิ่งของ หรือของขวัญได้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้

3. การทำธุรกรรมกับภาครัฐ

- ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ
- ตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
- ปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศ หรือท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณีที่จ้าง เพื่อมาเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานของบริษัทฯ โดยเงื่อนไขการว่าจ้างจะต้องโปร่งใส และเหมาะสม

4. การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการบริษัทได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอและโปร่งใส การจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ในส่วนของ “ติดต่อเรา” (Contact us) ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

ส่งจดหมายถึง: เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ (นายวิชัย รังควิลิต)

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 อาคารอีสต์ วอเตอร์ ชั้น 11

ถ.วิภาวดีรังสิต ซอย 5 จตุจักร

กรุงเทพฯ 10900

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และสรุปผลเพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัทต่อไป ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายในการคุ้มครองผู้ส่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลของบุคคลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

5. ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส”

บริษัทยึดถือการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้สนับสนุนให้พนักงานของบริษัท ช่วยกันสอดส่องดูแลหาพบการกระทำใดๆ ที่ผิดหลักธรรมาภิบาล ผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ผิดกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ พนักงานก็สามารถแจ้งเบาะแสดำเนินการกระทำผิดดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งเรื่องพร้อมเอกสาร และ/หรือ หลักฐานที่มีให้กับประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทโดยทำได้ทั้งนำเสนอด้วยตนเอง ใส่ลงในกล่องรับแจ้ง หรือส่งทางไปรษณีย์ โดยขอให้ระบุชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งมาด้วย เพื่อความสะดวกในการสอบถาม และ/หรือ ขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มีการระบุชื่อจะไม่ได้รับการพิจารณา

ประธานกรรมการตรวจสอบจะตรวจสอบวิเคราะห์และหากพบว่า มีมูลความจริง ก็จะนำเรื่องดังกล่าวส่งคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งแก่ผู้ใดทั้งสิ้น จะรู้เพียงประธานกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเท่านั้น

พนักงานบริษัทจะสามารถทราบวิธีการแจ้งเบาะแส และการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของบริษัท เช่น Website ของบริษัท (www.onetoonetcontacts.com) และ Website HR ของบริษัท (www.samarthre.com) เป็นต้น

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัทมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทั่วไปที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทที่ตรงต่อความเป็นจริง ครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และแสดงให้เห็นถึงสถานภาพของการประกอบการ และสถานภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัท รวมทั้งทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในอนาคต เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และรวดเร็วในเรื่องต่างๆ อาทิ

- จัดส่งรายงานทางการเงินต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. ภายในเวลาที่กำหนด โดยงบการเงินของบริษัท ไม่มีรายการที่ผู้สอบบัญชีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเงื่อนไข นอกจากนั้นเพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูล และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น บริษัทจะจัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (Management Discussion and Analysis : MD&A) สำหรับงบการเงินทุกไตรมาสไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท
- เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน
- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัท จะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. นอกจากนั้น ยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง
- เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงกันเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนั้นบริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

1. กรรมการและผู้บริหารต้องยื่นรายงานการมีส่วนได้เสียครั้งแรกภายใน 60 วันหลังจากได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการหรือผู้บริหารตามแบบรายงานที่กำหนด
2. กรรมการและผู้บริหารต้องรายงานการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการมีส่วนได้เสียภายใน 30 วันหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงตามแบบรายงานที่กำหนด
3. รายงานการมีส่วนได้เสียจะต้องจัดเก็บไว้ที่เลขานุการบริษัทและเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งสำเนาให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่บริษัทฯ ได้รับรายงานดังกล่าว

โดยบริษัทจะเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ดังกล่าว เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetoonetcontacts.com) รายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) การแถลงข่าว และการจัดกิจกรรมพบปะนักลงทุน เป็นต้น

คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ คณะกรรมการจะดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

การจัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากการรายงานผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ รายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

คณะกรรมการบริษัท จะจัดให้มีการจัดทำรายงานประจำปีที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามข้อกำหนดของ ตลาดหลักทรัพย์ฯ ตลอดจนมีความชัดเจน เพียงพอ ที่จะสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานของบริษัทฯ ในรอบปีที่ผ่านมา อาทิ โครงสร้างขององค์กร ลักษณะการประกอบธุรกิจ ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน โครงสร้างคณะกรรมการ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาของคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะอนุกรรมการต่างๆ เป็นต้น

เว็บไซต์ของบริษัท

คณะกรรมการบริษัทตระหนักดีว่า ในปัจจุบันการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ เป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูล และน่าเชื่อถือ ดังนั้นคณะกรรมการจึงมีนโยบายให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetoonecontacts.com) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมจากการเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี อาทิ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ ข่าวที่บริษัทฯ เผยแพร่ งบการเงิน รวมทั้งรายงานประจำปี (Annual Report และแบบ 56-1) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวได้ เป็นต้น

ผู้ลงทุนสัมพันธ์

บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อให้บริการข้อมูลและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ กับ ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัทฯ การทำโรดโชว์ (Road show) การประชุมร่วมกับนักวิเคราะห์ การประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ลงทุนสามารถติดต่อหน่วยงานดังกล่าวได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02-685-0020 หรือ 02-685-0022 หรือที่ www.onetoonecontacts.com หรือที่อีเมล investor.r@oto.samartcorp.com โดยบริษัทได้กำหนดจรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์ไว้เพื่อถือปฏิบัติดังนี้

จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
2. เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนและเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
3. เปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและสอบถามข้อมูลได้
4. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียเป็นที่ตั้ง
5. รักษาความลับของบริษัทและไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน
6. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีความเป็นมืออาชีพ
7. หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
8. ปฏิบัติตามแนวทางการไม่รับนัดในช่วงใกล้ประกาศงบการเงินและแนวปฏิบัติในการซื้อขายหุ้นที่บริษัทได้กำหนดไว้

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทจะดำเนินการจัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุม เพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่างๆ ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในปีที่ผ่านมาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะอนุกรรมการต่างๆ จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาถ่วงถ่วงและเสนอคำตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณา ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

ทั้งนี้ บริษัทเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งคำตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้แล้ว ซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้ในเรื่องคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัท และบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน และผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีความเป็นอิสระ สามารถแสดงความเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับและได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงินอีกด้วย

คณะกรรมการได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน และเพื่อให้ทราบจุดอ่อน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังมีสาระสำคัญ ในการนี้คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน และระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจะปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทจะจัดทำรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินของบริษัทไว้ใน รายงานประจำปี ด้วย

หมวดที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะด้านที่เป็นประโยชน์กับบริษัทฯ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์กว้างไกล อันจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทฯ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการของบริษัท ทั้ง 10 ท่าน มีคุณสมบัติเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการบริษัทตามที่กำหนด

5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการบริษัทฯ มีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการ มิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัท เป็นกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์ฯ และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการ

1. รับผิดชอบในฐานะผู้นำของคณะกรรมการในการกำกับ ติดตาม ดูแลการบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร และ คณะอนุกรรมการอื่นๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่กำหนดไว้
2. เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการ และผู้ถือหุ้นของบริษัท
3. เป็นผู้ลงคะแนนเสียงชี้ขาดในกรณีที่ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีการลงคะแนนเสียง และคะแนนเสียง 2 ฝ่าย เท่ากัน

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ ต่อไป
3. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัทฯ ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่อง อำนาจอนุมัติดำเนินการ
4. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจ หรือมอบ อำนาจช่วง ที่ทำให้กรรมการผู้จัดการหรือผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการ สามารถอนุมัติรายการที่ดินหรือบุคคลที่ อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยของ บริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาอนุมัติไว้ โดย การอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและ อนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ต. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

การถ่วงดุลของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัทในปัจจุบัน ประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์ ความรู้และความชำนาญจากหลากหลาย สาขา จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|---|
| - กรรมการที่เป็นอิสระ | จำนวน 4 ท่าน (เท่ากับ 2 ใน 5 ของกรรมการทั้งหมด) |
| - กรรมการที่เป็นผู้บริหาร | จำนวน 5 ท่าน |
| - กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร | จำนวน 1 ท่าน |

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจได้ว่า กรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของผู้ถือ หุ้นได้อย่างเป็นอิสระ และมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

บริษัทมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีกรรมการอิสระ อย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และไม่น้อยกว่า 3 คน ที่มีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายบริหารและ

ปราศจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความสัมพันธ์อื่นใด โดยมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการด้วยความความเป็นอิสระและเป็นกลาง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และเพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัทฯ และกรรมการผู้จัดการ มิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการของบริษัท

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการบริษัท มีบทบาทในการกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัทและบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง ความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัทฯ มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. ส่วนกรรมการผู้จัดการทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะหรือผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัทฯ ทั้งนี้ รายละเอียดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการได้แสดงไว้ในหัวข้อคณะกรรมการชุดย่อย

5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัท ได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น ของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัทกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการของบริษัทฯ สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัท ได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัท อย่างโปร่งใส จรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหาร

บริษัทมุ่งหวังให้กรรมการ และผู้บริหาร แสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการ และผู้บริหาร ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
2. ดำเนินกิจการของบริษัทด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม โปร่งใสและมีคุณธรรม

3. ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของบริษัท
4. มีความเป็นอิสระในด้านการตัดสินใจ และการกระทำที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง
5. ปฏิบัติหน้าที่ โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตนต่อผลประโยชน์ของบริษัทฯ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ไม่มีผลประโยชน์ หรือส่วนได้เสียในกิจการที่กระทำกับบริษัทฯ หรือในกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับบริษัท ทั้งนี้ไม่ว่าโดยทางตรง หรือโดยทางอ้อม
7. รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียไม่ให้รั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสีย

5.5 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทฯ จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
2. กรณีที่กรรมการหรือพนักงานได้มีการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัทจะดำเนินการเสมือนกับบริษัทได้กระทำกับบุคคลภายนอก ซึ่งกรรมการหรือพนักงานผู้นั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ
3. ไม่ใช่โอกาสหรือข้อมูลที่ได้จากการเป็นกรรมการหรือพนักงานในการหาผลประโยชน์ส่วนตนและในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัท หรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
4. ไม่ใช่ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อขายหุ้นของบริษัทฯ หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท
5. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้บริษัทและหลังจากพ้นสภาพการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ดีว่าเป็นความลับของบริษัท เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการเงิน การปฏิบัติงาน ข้อมูลธุรกิจ แผนงานในอนาคตของบริษัท เป็นต้น

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทฯ กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัท เพื่อรับทราบถึงรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งคณะกรรมการบริษัท ได้มีการพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยราคาและเงื่อนไขเสมือนทำการรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) และได้เปิดเผยรายละเอียด มูลค่ารายการ คู่สัญญา เหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ตลอดจนในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณาสำหรับรายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุมเพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น

5.6 ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

นักลงทุนสามารถดูรายละเอียดระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในหัวข้อการควบคุมภายใน

5.7 การบริหารความเสี่ยง

บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางการเงินระดับโลก ซึ่งนโยบายในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้รวมถึงมาตรการในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) คอยดูแลและติดตามความเสี่ยงตามแผนที่วางไว้ โดยมีความร่วมมือและการประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทฯ ตามแผนงานหลักของ บริษัท และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้แผนงานการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนงาน และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. การจัดการความเสี่ยงตามแผนงานในการบริหารความเสี่ยงข้างต้น แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการประเมินโอกาสและผลกระทบที่ความเสี่ยงดังกล่าวจะมีต่อองค์กรแล้วจึงกำหนด มาตรการในการจัดการกับความเสี่ยงตามความเหมาะสม โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้ประสานงานและเข้าร่วมสอบทานความเสี่ยงตามมาตรการลดความเสี่ยงดังกล่าว
3. มาตรการบริหารความเสี่ยงข้างต้นจะได้รับการติดตามและทบทวนการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายบริหารจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการจัดประชุมทุกไตรมาส เพื่อติดตามและทบทวนผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในจะทำการติดตามและสอบทานการจัดการความเสี่ยงของแต่ละบริษัท หรือหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทฯ ได้ตั้งไว้

นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทยังได้จัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา รวมทั้งกำหนดมาตรการในการบริหารความเสี่ยง เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประเมินผลงานของพนักงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึก การฝึกอบรมดังกล่าวจะเน้นในด้านแนวคิด และ หลักปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและผลตอบแทน แก่ผู้ถือหุ้นสืบไป

5.8 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท คณะอนุกรรมการ กรรมการผู้จัดการ และเลขานุการบริษัท

5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะและรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ กำหนดให้มีการประเมินตนเองของกรรมการทั้งคณะ และรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ เพื่อให้มีการพิจารณาทบทวน ประมวลข้อคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิด การพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

5.8.2 การประเมินตนเองของคณะอนุกรรมการ

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการ เป็นประจำทุกปี โดยคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จะ ประเมินในหัวข้อที่เกี่ยวกับ โครงสร้างคณะกรรมการ หน้าที่ความรับผิดชอบ การประชุม การติดตามการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาและฝึกอบรม สำหรับการประเมินคณะกรรมการตรวจสอบ จะประเมินในหัวข้อที่เกี่ยวกับ องค์ประกอบ ของคณะกรรมการตรวจสอบ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การฝึกอบรมและทรัพยากร การประชุม กิจกรรมของ คณะกรรมการตรวจสอบ ความสัมพันธ์กับผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชีและผู้บริหาร และบทบาทของ คณะกรรมการตรวจสอบภายในอนาคต เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการแต่ละคณะ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

5.8.3 การประเมินกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ เป็นประจำทุกปี ในหัวข้อที่เกี่ยวกับ ความเป็นผู้นำ การกำหนดและปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ การวางแผนและผลปฏิบัติงานทางการเงิน ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การบริหารงานและความสัมพันธ์กับบุคลากร การสืบทอดตำแหน่ง ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาคำตอบแทน

5.8.4 การประเมินเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัท เป็นประจำทุกปีในหัวข้อที่เกี่ยวกับทักษะความรู้ความสามารถของเลขานุการบริษัท การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ (Compliance) การติดต่อและประสานงาน การจัดเก็บเอกสาร การจัดประชุม รวมทั้งการกำกับดูแลกิจการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเลขานุการบริษัท ในการกำกับดูแลให้คณะกรรมการบริษัท ปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และก.ล.ด.

5.9 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

บริษัทกำหนดให้มีการปฐมนิเทศกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ โดยจัดให้คู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการใหม่ รวมทั้งการจัดให้มีการแนะนำลักษณะของธุรกิจ และแนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในธุรกิจและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท ตลอดจนนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท ทั้งนี้ คู่มือกรรมการของบริษัทได้ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- ภาระหน้าที่ และข้อพึงปฏิบัติในการเป็นกรรมการบริษัทจดทะเบียน
- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท

นอกจากนั้นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ บริษัทยังได้สนับสนุนให้กรรมการได้เข้าร่วมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยเฉพาะหลักสูตร Director Certification Program (DCP) หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นกรรมการบริษัท ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยในแต่ละปีบริษัทจะนำส่งหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสถาบันต่างๆ ให้กับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเข้าร่วมการอบรมแต่ละหลักสูตรตามความต้องการของกรรมการ

5.10 เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีคุณวุฒิและประสบการณ์ที่เหมาะสมเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งเป็นเลขานุการบริษัท โดยที่ประชุมคณะกรรมการครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 ได้มีมติแต่งตั้ง นางสาวฐาภากร ไพฑูรย์ เป็นเลขานุการบริษัท ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเลขานุการบริษัท ได้กำหนดคุณสมบัติเลขานุการบริษัทไว้ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. คู่มือกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัท พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้ง ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่เลขานุการบริษัท คนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการชุดย่อย ของบริษัทประกอบด้วย คณะกรรมการจำนวน 7 ชุด คือ คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน โดยมีรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการบริษัท ประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล	กรรมการ กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญลงจีน	กรรมการ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
6. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
8. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	กรรมการและกรรมการผู้จัดการ
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
10. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ

โดยมี นางสาวชฎากร ไพฑูรย์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริษัท และเลขานุการบริษัท

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท

นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ นางสาวกัญญา วนิชจักรวงศ์ สองในสามคนนี้ลงลายมือชื่อร่วมกัน และประทับตราสำคัญของบริษัทฯ หรือ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ หรือ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ หรือ นางสาวกัญญา วนิชจักรวงศ์ คนใดคนหนึ่ง ลงลายมือชื่อร่วมกับ นายธนนันท์ วิไลลักษณ์ หรือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ หรือ นายประชา พัทธยากร รวมเป็นสองคน และประทับตราสำคัญของบริษัท

องค์ประกอบและวาระการดำรงตำแหน่ง

องค์ประกอบและวาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการของบริษัทฯ นั้นจะมีกำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

องค์ประกอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัท ควรประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส มีคุณธรรมและความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีความหลากหลายของวิชาชีพ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท อาทิ ทักษะด้านบัญชีการเงิน ด้านการจัดการ ด้านกลยุทธ์ ด้านกฎหมาย ด้านการกำกับดูแลกิจการ หรืออื่นๆ โดยมีได้มีการกีดกันทางเพศ แต่อย่างใด โดยคณะกรรมการบริษัท มีจำนวนไม่น้อยกว่า 7 คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ และกรรมการอื่น โดยมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีกรรมการอิสระ อย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และต้องไม่น้อยกว่า 3 คน และส่วนที่เหลือจะเป็นกรรมการที่มาจากผู้บริหารภายใน นอกจากนั้นกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

วาระการดำรงตำแหน่ง

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการบริษัท ได้กำหนดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 คือ ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 โดยให้กรรมการคนที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง

กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้กรรมการอิสระสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่ากรรมการดังกล่าวได้กระทำคุณประโยชน์ต่อบริษัทเป็นอย่างยิ่งและการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

คุณสมบัติของกรรมการ

1. มีคุณสมบัติที่ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. รวมทั้งข้อบังคับของบริษัทฯ
2. เป็นผู้ที่ไม่ประกอบกิจการ เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือเข้าเป็นผู้ถือหุ้นในนิติบุคคลอื่นที่มีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท เว้นแต่จะได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น

3. มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และผู้ถือหุ้นโดยรวม
4. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
5. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต
6. เป็นผู้ที่สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการบริษัทได้อย่างเต็มที่

คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดแต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 1 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็น บิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ

ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจตามวรรคหนึ่ง รวมถึงการทำรายการทางการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค่าประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมอื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัทหรือคู่สัญญาามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละสามของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัท หรือตั้งแต่ยี่สิบล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยอนุโลม แต่ในการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าว ให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่างหนึ่งปีก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท สังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ

6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้องครบถ้วน
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. พิจารณานุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท
4. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และอนุกรรมการต่างๆ แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาคำตอบแทนของกรรมการและอนุกรรมการต่างๆ ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ
5. พิจารณาแต่งตั้งคณะอนุกรรมการต่างๆ เพื่อดูแลระบบบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เป็นต้น สำหรับการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
6. พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงและเลขานุการบริษัท รวมทั้งพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของฝ่ายบริหาร ที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
7. จัดให้มีการทำงานแสดงฐานะการเงิน และบัญชีกำไรขาดทุน ณ วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัทและลงลายมือชื่อเพื่อรับรองงบการเงินดังกล่าว เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ
8. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและพิจารณาคำตอบแทนที่เหมาะสม ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ
9. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนระบบการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง

10. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าบริษัทได้มีการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
11. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้า ถึงการมีส่วนได้เสียของตนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย

นอกจากนั้น บริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ะมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการตรวจสอบ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการตรวจสอบประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 4 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล ¹	ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
2. นายวิชัย ศรีขวัญ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
3. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ

หมายเหตุ: ¹ กรรมการที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้

โดยมี นายวิชัย รังควิลิต เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

1. กรรมการตรวจสอบต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้น
2. กรรมการตรวจสอบทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามประกาศของสำนักงาน ก.ล.ต.
3. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง
4. ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
5. มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกรรมการตรวจสอบต้องสามารถอุทิศเวลาอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
6. มีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คน ที่มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ โดยบริษัท จะระบุไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) ว่า กรรมการตรวจสอบรายใดเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว และกรรมการตรวจสอบรายนั้นต้องระบุคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในหนังสือรับรองประวัติของกรรมการตรวจสอบที่ต้องส่งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วย

วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระของกรรมการดังกล่าวขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง เสนอเลิกจ้าง หรือเสนอเลือกกลับเข้ามาใหม่ บุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
5. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ
7. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัทโดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ
8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

คณะกรรมการบริหาร

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการบริหารประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 5 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	ประธานกรรมการบริหาร
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
3. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ
4. นายศิริชัย รัชมีจันทร์	กรรมการ
5. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ

โดยมี นางสาวชฎากร ไพฑูรย์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. พิจารณากำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน รวมถึงโครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจบริหารต่างๆ ของบริษัทเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาต่อไป
2. ตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินนโยบาย และแนวทางบริหารงานด้านต่างๆ ของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พิจารณา และให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัทฯ ก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
4. พิจารณากำหนดนโยบายอัตราค่าตอบแทน และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน เพื่อเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
6. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้คณะกรรมการบริหารนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจ หรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้คณะกรรมการบริหาร หรือผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการบริหารสามารถถอนมติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัท พิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ต. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 4 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
2. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงขึ้น	กรรมการ
3. น.พ. ระพีพร ศรีมงคล	กรรมการ
4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ

โดยมี นางสาวชฎาภร ไพบูลย์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยกำหนดให้กรรมการอิสระเป็นประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการที่บริษัทจัดตั้งขึ้น รวมทั้งผู้บริหาร และพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญๆ ของบริษัทตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ
4. เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
5. ดูแลให้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ มีความต่อเนื่อง และเหมาะสม
6. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัท เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 3 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล	กรรมการ
3. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	กรรมการ

โดยมี นางสาวสุภากร ไพบูลย์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

วาระการดำรงตำแหน่ง

กำหนดให้กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 1 ใน 3 ต้องออกจากตำแหน่งทุกปี โดยให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการบริษัท สำหรับการแต่งตั้งกรรมการทดแทนในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกกรรมการ และ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ ประธานกรรมการ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการต่างๆ ของบริษัท กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
3. เสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการในคณะกรรมการบริษัท คณะอนุกรรมการต่างๆ กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ
4. กำหนดโบนัสและอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี โดยพิจารณาจากผลประกอบการของบริษัท
5. พิจารณากลับกรองโครงสร้างเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ของบริษัท
6. กลับกรองและตรวจสอบรายชื่อผู้ที่จะเสนอชื่อเป็นกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า ไม่ได้เป็นผู้ที่ถูกขึ้นบัญชีดำหรือถอดถอนจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานเหล่านี้จัดทำขึ้น
7. ในกรณีที่มีการเสนอชื่อกรรมการที่พ้นวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่ง ควรนำเสนอผลงาน (Contribution) และประวัติการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้นให้ผู้ถือหุ้นใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 9 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
4. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ
5. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
6. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ
7. นางสาวดวงกมล ตันตระกูลพิทย	กรรมการ
8. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	กรรมการ
9. นางรัชดา นิวาสนบุตร	กรรมการ

โดยมี นางสาวชฎากร ไพบูลย์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณา คัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณา แต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีก วาระหนึ่ง ทั้งนี้กำหนดให้กรรมการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการแต่งตั้ง คัดเลือกสมาชิก 1 ท่าน ให้ดำรงตำแหน่งประธาน กรรมการบริหารความเสี่ยง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบของคณะกรรมการความเสี่ยง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน ระบุ วิเคราะห์ และตรวจสอบปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการ บริหารความเสี่ยงนั้น
2. กำหนดมาตรฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในส่วนงานต่างๆ ตามความรับผิดชอบ
3. กำกับดูแลให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวได้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และพนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรการเหล่านั้น
4. จัดให้มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการสำรวจความ เสี่ยงได้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ
5. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 6 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	รองประธานกรรมการ
3. นายวุฒินันท์ ชุมภู	กรรมการ
4. นางรัชดา นิวาสะบุตร	กรรมการ
5. นายจักรพันธ์ พนมอุปถัมภ์	กรรมการ
6. นางสาวชฎากร ไพฑูรย์	กรรมการและเลขานุการ

โดยมี นางสาวชฎากร ไพฑูรย์ เป็นเลขานุการคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณา คัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัทและ/หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา แต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีก วาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน

1. กำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัท
2. ให้ความเห็นชอบกลยุทธ์และกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการนโยบายสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท
4. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะเจ้าหน้าที่บริหาร

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2557 บริษัทมีผู้บริหารทั้งหมด 5 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	กรรมการผู้จัดการ และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย
2. นางสาวดวงกมล ตันตระกูลชัย	ผู้จัดการอาวุโสส่วนบัญชี และรักษาการผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี
3. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ¹	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์ และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นางรัชดา นิวาตะบุตร	ผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ
5. นายวุฒินันท์ ชุมภู	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

หมายเหตุ ¹ คุณรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ได้รับการแต่งตั้งในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์จากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ระหว่างรอการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งถัดไป

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการ

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556 ได้อนุมัติขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
3. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัทตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
4. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจ หรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้กรรมการผู้จัดการหรือผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการ สามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงาน ก.ล.ต. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

การกำหนดอำนาจอนุมัติวงเงิน

บริษัทได้กำหนดอำนาจอนุมัติวงเงินสำหรับการทำรายการของบริษัทสรุปได้ดังนี้

อำนาจอนุมัติ	กรรมการผู้จัดการ	กรรมการบริหาร
1. การลงนามในใบแจ้งซื้อ (PR) เพื่อการว่าจ้างทำของทั่วไปนอกเหนืองานโครงการธุรกิจและที่เกี่ยวกับการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงอาคารสถานที่	≤0.1 ล้านบาท	>0.1 ล้านบาท
2. การลงนามในใบแจ้งซื้อ (PR) เพื่อการว่าจ้างทำงานในโครงการธุรกิจที่ประมูลได้	≤0.5 ล้านบาท	>0.5 ล้านบาท
3. การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์/เครื่องจักรในธุรกิจโครงการ ที่มีข้อกำหนดแน่นอนตามสัญญาผูกพัน	<5 ล้านบาท	≥5 ล้านบาท

การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท กรรมการบริษัท คณะอนุกรรมการ กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการสรรหาบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ ยกเว้นกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการเข้าใหม่หรือกรรมการออกตามวาระคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาก่อนที่จะนำเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาต่อไป โดยการแต่งตั้งกรรมการ ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งจะมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดเลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากที่สุดเพียงคนเดียวไม่ได้ นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนทีละคน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้สำหรับการเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ สำนักงาน ก.ล.ต. เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัท ยังได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้สำหรับการคัดเลือกกรรมการเข้าดำรงตำแหน่งคณะอนุกรรมการดังกล่าว จะต้องผ่านขั้นตอนการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง

บริษัท ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มิได้มีตำแหน่งผู้บริหารว่างลง ซึ่งนอกจากบริษัท จะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยทำการคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถ

รองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงาน ว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันทั่วทั้ง

การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัท มีนโยบายที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง มีรายได้ที่แน่นอน และมีความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสมกับผลตอบแทนในการลงทุน ทั้งนี้การขออนุมัติในการลงทุนดังกล่าวจะต้องสอดคล้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สิน และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ พ.ศ.2547 โดยบริษัท จะกำหนดนโยบายการบริหาร ตลอดจนส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นกรรมการตามสัดส่วนการถือหุ้น และเข้าร่วมประชุมในฐานะผู้ถือหุ้น โดยตัวแทนของบริษัทมีหน้าที่ออกเสียงในที่ประชุมตามแนวทางหรือทิศทางที่คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาไว้

การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัท ได้มีการกำกับการดูแลในเรื่องการใช้ข้อมูลภายในที่เป็นความลับ และมีสาระสำคัญ ที่ยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อให้บุคคลทั้งภายในและภายนอก นำข้อมูลภายในของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล ซึ่งได้มีการนำระบบการเข้ารหัสในการเข้าถึงข้อมูล และระบบสารสนเทศ (IT System) มาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทจากบุคคลภายนอก และการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ และยังได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ห้ามมิให้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน นำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน และหลีกเลี่ยงหรือลดการซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มบริษัทสามารถในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทฯ นอกจากนั้นยังกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับส่วนได้เสียของตนและผู้ที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการบริษัททราบเมื่อมีการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ ในเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และได้แจ้งแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติ

บริษัท ได้ทำการแจ้งให้กรรมการและผู้บริหารของบริษัททราบเกี่ยวกับภาระหน้าที่การรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัท ทั้งของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ และบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ทั้งนี้กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ต. และกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

นอกจากนี้ บริษัท ได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี

สำหรับงวดบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 กลุ่มบริษัทจ่ายค่าตอบแทนทั้งหมดเป็นค่าตอบแทนการสอบบัญชี (audit fee) ให้แก่ บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด รวมทั้งสิ้น 850,000 บาท ประกอบด้วย ค่าสอบบัญชีรายไตรมาส และค่าสอบบัญชีรายปี โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดของผู้สอบบัญชี เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่ายานพาหนะ ฯลฯ

การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

การควบคุมภายใน

1.1. ความเห็นของคณะกรรมการต่อการควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการของบริษัท ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 ซึ่งมีกรรมการตรวจสอบจำนวน 4 ท่าน เข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการได้ประเมินระบบการควบคุมภายใน โดยการซักถามข้อมูลจากฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัทในด้านต่างๆ และมีความเห็นดังนี้

1. ความเพียงพอของระบบควบคุมเกี่ยวกับองค์กรและสภาพแวดล้อม
 - บริษัทมีการกำหนดจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) ที่ชัดเจน เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยมีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท
 - บริษัทมีการแต่งตั้งกรรมการอิสระซึ่งมีคุณสมบัติตามประกาศของ ก.ล.ต. เป็นกรรมการตรวจสอบ โดยปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายคณะกรรมการตรวจสอบ
 - บริษัทมีการจัดทำโครงสร้างสายงานอย่างเหมาะสม โดยแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท
 - บริษัทมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมผู้บริหารหรือพนักงานให้มีความพร้อมทั้งตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน
 - บริษัทมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และอำนาจดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ปฏิบัติอยู่ในบริษัท
2. การกำหนดวัตถุประสงค์มีความชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
 - บริษัทมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักหรือพันธกิจในภาพรวม
 - บริษัทมีการเผยแพร่และชี้แจงวัตถุประสงค์ขององค์กรให้กับฝ่ายบริหาร โดยการจัดประชุม Management Meeting ปีละ 2 ครั้ง
 - บริษัทมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยได้จัดทำเป็นแผนงานประจำปี (Strategic Implementation Plan – SIP)
3. ความครบถ้วนของการบ่งชี้เหตุการณ์
 - บริษัทมีการวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอน เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงของกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ทั้งด้านกลยุทธ์ การดำเนินงาน การเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย/ กฎระเบียบ รวมถึงการวิเคราะห์โอกาสในการเกิดทุจริต
 - บริษัทมีการระบุความเสี่ยงเรียงลำดับความเสี่ยงสูงไปจนถึงความเสี่ยงต่ำ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ความเสี่ยง
4. ความมีประสิทธิภาพในการประเมินความเสี่ยง
 - บริษัท มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนดกลยุทธ์ในการการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำกับดูแลและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของทุกหน่วยงาน และติดตามความคืบหน้าในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการประชุมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

- บริษัท มีการระบุความเสี่ยงที่อาจจะมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือมีโอกาสเกิดทุจริต โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยทางด้าน Business Risk, Financial Risk, Operational Risk และ IT Risk
 - บริษัท จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้กับผู้บริหารระดับต้นขึ้นไปได้เข้าใจ
 - มีฝ่ายตรวจสอบภายในตรวจติดตาม และรายงานผลเป็นระยะๆ
5. ความมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความเสี่ยง
- บริษัท มีการบริหารความเสี่ยง โดยเลือกจัดการกับความเสี่ยงระดับสูงเป็นอันดับแรก และมีการพิจารณาทางเลือกที่จะบริหารความเสี่ยงนั้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
 - บริษัท มีการประเมินความเสี่ยงและรายงานผลความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ
6. ความเพียงพอของการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร
- บริษัท มีแผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
 - บริษัท มีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีการประกาศใช้อย่างเหมาะสม
 - บริษัท มีการจัดทำอำนาจอนุมัติ (Delegation of Authority) โดยระบุอำนาจหน้าที่ และวงเงินอนุมัติการเบิกจ่ายของฝ่ายบริหารในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน
 - บริษัท มีการแบ่งแยกหน้าที่การอนุมัติรายการ, การบันทึกบัญชี และการจัดเก็บทรัพย์สิน ออกจากกันอย่างชัดเจน
 - บริษัท มีหน่วยงานทางการเงินและหน่วยงานกฎหมาย ในการติดตามดูแลการปฏิบัติตามเงื่อนไขของการธุรกรรมกับบุคคลภายนอก และยังมีผู้ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก ตรวจสอบความถูกต้องด้วย
 - บริษัท มีการจัดทำ Investment Evaluation และ Budget Planning และมีหน่วยงานที่จะดำเนินการติดตามควบคุมให้การลงทุนอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้
 - บริษัท มีคณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎระเบียบและกฎหมายที่กำหนด
 - บริษัท มีการบริหารจัดการ และจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ SAP และระบบ Business Intelligence (BI) สำหรับนำข้อมูลที่มีอยู่มาจัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับมุมมองในการวิเคราะห์
 - บริษัท มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักหรือพันธกิจในภาพรวม และชี้แจงวัตถุประสงค์ขององค์กรให้กับฝ่ายบริหาร โดยการจัดประชุม Management Meeting ปีละ 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังกำหนดให้จัดทำแผนงานประจำปี Strategic Implementation Plan (SIP) ซึ่งหน่วยงานต่างๆ จะทำแผนงานๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร
7. ความเหมาะสมของการจัดการระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล
- บริษัท มี Intelligent Data Center เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลที่ช่วยผู้บริหารในการติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยบริษัทได้รับมาตรฐาน ISO 27001
 - บริษัท มี Back up Site ในการจัดเก็บข้อมูลสำรองของระบบสารสนเทศ
 - บริษัท มีการกำหนดและจัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินงาน เพื่อให้คณะกรรมการมีข้อมูลที่สำคัญอย่างเพียงพอในการตัดสินใจ
 - บริษัท มีการบริหารจัดการ และจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในระบบ SAP และระบบ Business Intelligence (BI) สำหรับนำข้อมูลที่มีอยู่มาจัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับมุมมองในการวิเคราะห์

- บริษัท มีการส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารบางวาระสำหรับการประชุมให้แก่คณะกรรมการบริษัทล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน
 - บริษัท มีการจัดเก็บข้อมูลเป็น 2 รูปแบบ คือ สำเนาเอกสาร และอิเล็กทรอนิกส์
 - บริษัท มีนโยบายบัญชีตามหลักมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีผู้สอบบัญชีภายนอกเข้าสอบทานงบการเงินทุกไตรมาส และรับรองงบการเงินของบริษัททุกปี
 - บริษัท มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ไว้ในแบบแสดงข้อมูลประจำปี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบภายใน
 - บริษัท มีช่องทางให้บุคคลภายใน และภายนอกแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยส่งถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบทางไปรษณีย์ หรือ e-mail
 - บริษัท มีเว็บไซต์เผยแพร่วิธีการแจ้งเบาะแส และปกป้องผู้แจ้งเบาะแส โดยกำหนดให้แจ้งเบาะแสร่วมหลักฐานส่งถึงประธานกรรมการตรวจสอบ
8. ความสม่ำเสมอของระบบการการติดตามและปรับปรุงแผนการดำเนินงาน
- บริษัท มีการจัดทำผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับแผนงานประจำปี (SIP) ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน
 - บริษัท มีการปรับปรุง/แก้ไข สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้สอดคล้อง กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหาร
 - หน่วยงานตรวจสอบภายใน กำหนดแผนการตรวจสอบของบริษัท เป็นประจำทุกปี รวมทั้งจัดทำ Audit Programs ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน
 - หน่วยงานตรวจสอบภายใน รายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง
 - หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบให้กับฝ่ายจัดการและฝ่ายบริหาร
 - หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้ติดตามและประเมินผลเรื่องดังกล่าว พร้อมรายงานต่อฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบเป็นการ

คณะกรรมการบริษัท ในการประชุม ครั้งที่ 1/2557 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557 ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการตรวจสอบว่า บริษัทและบริษัทย่อย มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท รวมทั้งมีระบบควบคุมเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีของบริษัท คือ นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604 ซึ่งได้ตรวจสอบงบการเงินประจำปี 2556 สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มิได้แสดงความเห็นว่า บริษัทมีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน ในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่อย่างใด

1.2 การตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ มีกฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายในซึ่งกำหนดขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

หน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ติดตาม ควบคุม ประเมินผล และให้คำปรึกษากับผู้รับการตรวจมีการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี โดยผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการฯ ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และการควบคุมการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบจะบรรลุผล

ตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากลวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบริษัท (Compliance Audit) การตรวจสอบภายใน ใช้หลักการตรวจสอบตามปัจจัย ความเสี่ยง (Risk Base Audit) โดยเลือกตรวจสอบตามลำดับความเสี่ยงจากมากไปหาน้อย มีการตรวจสอบการทุจริตอย่างสม่ำเสมอ พร้อมหามาตรการป้องกันและควบคุมการทุจริตให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ในแต่ละปี

การบริหารจัดการความเสี่ยง

กรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะช่วยให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัท ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ช่วยให้บริษัทเติบโตได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งผลกระทบจากวิกฤติการณ์ทางการเงินระดับโลก ซึ่งนโยบายในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้รวมถึงมาตรการในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) คอยดูแลและติดตามความเสี่ยงตามแผนที่วางไว้ โดยมีความร่วมมือและการประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานภายในบริษัทตามแผนงานหลักของ บริษัท และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจต่างที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้แผนงานการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับ แผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. การจัดการความเสี่ยงตามแผนงานในการบริหารความเสี่ยงข้างต้น แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้จัดลำดับ ความสำคัญของความเสี่ยงจากการประเมิน โอกาสและผลกระทบที่ความเสี่ยงดังกล่าวจะมีต่อองค์กร แล้วจึงกำหนด มาตรการในการจัดการกับความเสี่ยงตามความเหมาะสม โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้ประสานงานและ เข้าร่วมสอบทานความเสี่ยงตามมาตรการลดความเสี่ยงดังกล่าว
3. มาตรการบริหารความเสี่ยงข้างต้นจะได้รับการติดตามและทบทวนการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายบริหารจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการจัดประชุมทุกไตรมาส เพื่อติดตามและ ทบทวนผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในจะทำการติดตามและสอบทาน การจัดการความเสี่ยงของแต่ละบริษัท หรือหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทได้ตั้งไว้

นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทยังได้จัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา รวมทั้งกำหนดมาตรการใน การบริหารความเสี่ยง เข้าเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประเมินผลงานของพนักงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร เพื่อ เป็นการปลูกฝังจิตสำนึก การฝึกอบรมดังกล่าวจะเน้นในด้านแนวคิด และ หลักปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและผลตอบแทน แก่ผู้ถือหุ้นสืบไป

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2556 ได้มีมติอนุมัตินโยบายว่าด้วยการต่อต้านทุจริตของบริษัท โดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ ของบริษัท ภายใต้นโยบาย “การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล และประโยชน์อื่นใด” เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนว ทางการถือปฏิบัติ ดังนี้

การรับ หรือการให้ตามประเพณีและศีลธรรมจรรยา เพื่อแสดงออกถึงความกตัญญูทดแทน หรือเป็นการรักษาสัมพันธภาพทางธุรกิจโดยปกติ เป็นสิ่งอันพึงปฏิบัติตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุน หรือมีพันธะต่อกัน อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ และอาจทำให้บริษัท เสียประโยชน์ในที่สุด ซึ่งบริษัทไม่สนับสนุนการกระทำดังกล่าว โดยบริษัทยึดหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. การรับหรือการให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด อันอาจสร้างการจูงใจในการตัดสินใจอย่างไม่ชอบธรรม
 - พนักงานกลุ่มบริษัทสามารถต้องไม่รับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใด กับผู้หนึ่งผู้ใด ที่มีเจตนาเพื่อชักนำ หรือละเว้นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
 - การรับของขวัญ หรือทรัพย์สิน ควรเป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยธรรมจรรยา ไม่เป็นการรับทรัพย์สินอย่างผิดกฎหมาย และของขวัญหรือทรัพย์สินนั้นต้องไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย
 - การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ และการใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจเป็นเรื่องที่ยอมได้ แต่ต้องใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
 - การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ต้องให้แน่ใจว่าการให้นั้นไม่ขัดต่อกฎหมาย และจารีตประเพณีท้องถิ่น
2. การรับหรือการให้ของขวัญ ของที่ระลึก
 - ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าได้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย และข้อบังคับของบริษัท โดยสิ่งของหรือของขวัญที่ให้แก่กันในหน้าที่การงานควรมีราคาไม่มาก และเหมาะสมในแต่ละโอกาส
 - ไม่รับ หรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หากจำเป็นต้องรับของขวัญ ของที่ระลึก ที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
 - เก็บรักษาหลักฐานการชำระเงินที่แสดงมูลค่าของขวัญ ของที่ระลึก เพื่อตรวจสอบได้ในภายหลัง
 - กรณีที่รับมอบหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับเงิน สิ่งของ หรือของขวัญให้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้
3. การทำธุรกรรมกับภาครัฐ
 - ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ
 - ตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
 - ปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศ หรือท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณีว่าจ้าง เพื่อมาเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานของบริษัทฯ โดยเงื่อนไขการว่าจ้างจะต้องโปร่งใส และเหมาะสม

แนวทางปฏิบัติทั่วไป

1. การบริหารความเสี่ยง บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานตามประเด็นความเสี่ยงของบริษัท ซึ่งได้รวมความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานต้องมีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม ทั้งการควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control) และการควบคุมแบบตรวจสอบ (Detective Control) หากพบว่าหน่วยงานใดมีระบบควบคุมภายในที่ไม่เพียงพอหรือมีการทุจริตจะรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้บริหารระดับสูง พร้อมเสนอแนวทางในการป้องกัน และปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้ดีขึ้น
2. เพื่อให้มั่นใจว่าค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงานเพียงพอ มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึก และไม่เป็เหตุแห่งการก่อให้เกิดการทุจริต ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจะรวบรวมรายงานผลการสำรวจจากการปรับค่าจ้างในแต่ละปีจากสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์มาประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงาน
3. สนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านทุจริต โดยบริษัทกำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตและแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน รวมถึงจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ผ่านการปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่
4. เพื่อเป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต บริษัทสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรายงานการละเมิดนโยบายของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดใดๆ ทั้งคดีหลักธรรมดาภิบาล จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทหรือกฎหมายใดๆ ต่อประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทผ่านทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท หรือนำส่งด้วยตนเอง ประธานกรรมการตรวจสอบจะดำเนินการตามขั้นตอนและส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป โดยบริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสด โดยไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสดแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยผ่านการปฐมนิเทศ (Orientation) พนักงานใหม่ คู่มือพนักงาน HR Website (www.samarthre.com) ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้ถูกบันทึกไว้ใน ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท เพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.onetoonecontacts.com)

รายการระหว่างกัน

รายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง

บริษัทฯ มีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ("SAMART")	<ul style="list-style-type: none"> - SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ ถือหุ้นทางตรงในบริษัทฯ ร้อยละ 96.00 ของทุนที่ออกและชำระแล้ว ก่อนการเสนอขายหุ้นแก่ประชาชนครั้งนี้ ("IPO") และร้อยละ 50.59 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center รายได้จากการขายสินทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> 0.063 0.706 1.121 	<ul style="list-style-type: none"> 0.063 0.707 - 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ - บริษัทฯ ขายรถยนต์ที่เป็นสินทรัพย์ของบริษัทฯ ให้แก่ SAMART <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 - บริษัทฯ ไม่ได้มีความจำเป็นต้องใช้รถยนต์คันดังกล่าว จึงขายให้กับ SAMART ที่ราคาตลาด

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		เจ้าหน้าที่การค้าบริการแก้ไขระบบ เจ้าหน้าที่การค้าที่ปรึกษาประมาณงาน เจ้าหน้าที่สำรวจความพึงพอใจ ค่าบริการแก้ไขระบบ ค่าบริการสำรวจความพึงพอใจ	9.095 2.461 2.996 0.800 2.800	-	- บริษัทฯ ว่าจ้างฝ่ายวิศวกรรมของ SAMART เพื่อแก้ไขซ่อมแซมระบบให้ลูกค้า - บริษัทฯ ว่าจ้าง SAMART ในการจัดทำข้อมูลสนับสนุนการประมาณงาน - บริษัทฯ ว่าจ้าง SAMART ในการจัดทำการสำรวจความพึงพอใจทั้งจากลูกค้าและพนักงาน - <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ จำเป็นต้องว่าจ้างทีมวิศวกรของ SAMART ในการจัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประมาณงาน เนื่องจากบุคลากรของ SAMART มีความเชี่ยวชาญและอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบงาน - บริษัทฯ จำเป็นต้องว่าจ้าง SAMART ในการทำการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าและพนักงาน เนื่องจากบริษัทฯ ยังไม่มีหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจเป็นของตนเองอย่างไรก็ตามค่าธรรมเนียมดังกล่าวอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับการว่าจ้างพนักงานสำหรับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยเฉพาะ ทั้งนี้ปัจจุบันบริษัทฯ จัดตั้งหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของบริษัทฯ เองแล้ว - ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป บริษัทฯ มีนโยบายไม่เข้าทำรายการว่าจ้างบริการแก้ไขระบบ ที่ปรึกษาประมาณงาน และค่าสำรวจความพึงพอใจกับ SAMART

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		เจ้าหนี้ค่าบริการจัดการ และที่ปรึกษา กฎหมาย เจ้าหนี้ค่าบริการระบบศูนย์บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหนี้ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์จ่ายล่วงหน้า ค่าบริการจัดการ ค่าบริการที่ปรึกษากฎหมาย ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยี สารสนเทศ ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์	10.100 0.681 0.099 - 1.200 5.050 7.632 -	- 1.139 - 0.0002 4.800 - 7.632 0.006	<p>- SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน/วางแผนงบประมาณ ฯลฯ และบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรดดูสรุปสัญญาจ้างบริการด้านการบริหารและการจัดการ และสัญญาว่าจ้างการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนที่ 2 ข้อ 5.4.3 สัญญาบริการกับ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น)</p> <p>- ทั้งนี้ในปี 2556 SAMART มีการเก็บค่าบริการจัดการเพิ่มขึ้น เนื่องจากบริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบกับการเตรียมความพร้อมในการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ อาทิ การให้ SAMART จัดทำสัญญามาตรฐานให้กับบริษัทฯ และการจัดหาที่ปรึกษาทางการเงิน เป็นต้น โดยรายการค่าบริการจัดการยังคงมีอยู่ในปี 2557 เพื่อให้บริการด้านกฎหมายในการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการฟ้องร้องเร่งรัดหนี้สิน รวมทั้งให้บริการการบริหารงานธุรการสำนักงาน การบริหารการเงิน ฯลฯ ตามปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น จากการขยายตัวทางธุรกิจของบริษัทฯ</p> <p>- บริษัทฯ จ่ายค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์ล่วงหน้าทุกๆ 6 เดือน ให้ SAMART</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <p>- SAMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือ และคำปรึกษาในด้านต่างๆ</p> <p>- อัตราค่าบริการจัดการเป็นการคำนวณจากประมาณการชั่วโมงการให้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่สมเหตุสมผล และ ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จ่ายให้บริษัทใหญ่เป็นไปตามนโยบาย คือ เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5</p> <p>- เมื่อเปรียบเทียบการว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามสัญญาจ้างบริหารด้านการบริหารและการจัดการแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนใกล้เคียง/ต่ำกว่า</p> <p>- การคิดค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศคำนวณโดยใช้ต้นทุนการทำงานทั้งหมดของการบริหารจัดการระบบ เช่น ค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเช่าสื่อบริการข้อมูล Internet เงินเดือนพนักงาน ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน ฯลฯ โดยบวกส่วนเพิ่มสำหรับการบริหารจัดการในอัตราร้อยละ 3 (เท่ากับอัตราส่วนเพิ่มที่ SAMART คิดกับบริษัทอื่นในกลุ่ม</p>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
					<p>เดียวกัน) ซึ่งนำมาเฉลี่ยตามปริมาณการใช้งานอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละ ระบบ จำนวนข้อมูลที่เก็บในฐานข้อมูลกลาง จำนวนงานที่ร้องขอใช้งาน และส่วนอื่นๆ เฉลี่ยเป็น รายเดือน เป็นเวลา 60 เดือน และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มในกรณีที่พนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่ม ของงานที่ได้รับการร้องขอในระหว่างอายุสัญญาการให้บริการแต่อย่างใด</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแล้ว การ ว่าจ้าง SMART มีต้นทุนต่ำกว่า - ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เป็นการเรียกเก็บเงินตามจริง ที่ SMART จ่ายให้กับบมจ. ทีโอที (“TOT”) ทั้งนี้การเรียกเก็บเงินล่วงหน้าทุกๆ 6 เดือน เพื่อเป็นการประหยัคทรัพยากร - ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป บริษัทฯ มินโอบายไม่เข้าทำรายการว่าจ้างที่ ปริญญาภุมหาอีกเนื่องจากบริการดังกล่าวได้รวมอยู่ในสัญญาจ้างบริการด้านการบริหาร และการจัดการแล้ว
		เจ้าหน้าที่ค่าธรรมเนียมค่าประกัน ค่าธรรมเนียมค่าประกันจ่าย	0.021 0.450	- 0.085	<p>SAMART ให้การสนับสนุนบริษัทฯ ในการคำนวณวงเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - SMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ซึ่งรวมถึงการค้ำประกันเงินกู้ - ค่าธรรมเนียมเป็นอัตราเดียวกับที่ SMART คิดกับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่ม - ปัจจุบันสถาบันการเงินต่างๆ ที่บริษัทฯ มีวงเงินกู้ยืมอยู่ด้วย ได้ยกเลิกเงื่อนไขการค้ำประกัน โดย SMART แล้ว
		เจ้าหน้าที่ภาษีโรงเรือน	0.003	-	<p>บริษัทฯ เข้าทำสัญญาเช่าสถานที่ทำการกับ SMART โดยสัญญาเช่าดังกล่าวได้หมดอายุไป แล้ว และไม่ได้มีการต่ออายุอีก</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ไม่มีการเช่าพื้นที่กับ SMART และได้ข่าระยขอเจ้าหน้าที่ดังกล่าวแล้ว

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ วิศวกรรม จำกัด ("SE")	<ul style="list-style-type: none"> - SE เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - SE เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 1.00 ของทุนที่ออกและชำระแล้วก่อน IPO และร้อยละ 0.59 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.042 0.480	0.043 0.480	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนี้การค้าค่าตรวจสอบระบบ	3.210	-	<ul style="list-style-type: none"> - ขอดเจ้าหนี้การค้าค่าตรวจสอบระบบเกิดจากขอดคลังที่บริษัทฯ ยังไม่ได้จ่าย จากการที่บริษัทฯ ได้ว่าจ้างฝ่ายวิศวกรรมของ SE เพื่อตรวจสอบระบบไฟฟ้าและสายใยแก้วนำแสง <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีบุคลากรที่เพียงพอที่จะให้บริการการตรวจสอบระบบแก่ลูกค้า และบริษัทฯ อาจเสียค่ารับจากลูกค้าในจำนวนที่สูงกว่าราคาที่จ้างหากไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา - ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2556 เป็นต้นไป บริษัทฯ มีนโยบายไม่เข้าทำรายการค่าตรวจสอบระบบกับ SE แล้ว

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิชั่น แอนด์ ซี เคียวรตี้ ซีเอสเอ็ม จำกัด ("Vision")	<ul style="list-style-type: none"> - Vision เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ	0.002 0.018	0.002 0.018	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนี้การค้าซื้อกล่องวงจรปิด ค่าซื้อกล่องวงจรปิด	- 0.050	0.064 0.265	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก Vision ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายกล่องวงจรปิด เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และสำหรับติดตั้งที่สถานประกอบการของลูกค้า <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคากล่องวงจรปิดที่ซื้อจาก Vision มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) ("SAMTEL")	<ul style="list-style-type: none"> - SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - SAMTEL เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ถือหุ้นทางตรงในบริษัทฯ อยู่ร้อยละ 1.0 ของทุนที่ออกและชำระแล้วก่อน IPO และร้อยละ 0.59 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.014 0.077	0.007 0.077	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		ค่าซื้อสินทรัพย์	-	2.617	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อรถยนต์จาก SAMTEL เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อรถยนต์จาก SAMTEL เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในราคาตลาด

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด (“SCS”)	<ul style="list-style-type: none"> - SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และนายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.003 0.036	0.003 0.036	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนี้การค้าค่าบริการบำรุงรักษาระบบ ค่าบริการบำรุงรักษาระบบ	1.637 2.040	- 1.580	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ได้จ้างฝ่ายวิศวกรรมของ SCS เพื่อบำรุงรักษาระบบที่สถานประกอบการของลูกค้า <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ จ้างฝ่ายวิศวกรรมของ SCS ให้เข้าบริการดูแลรักษาระบบ Contact Center และอุปกรณ์ ณ สถานประกอบการของลูกค้ารายหนึ่งซึ่งมีสถานประกอบการกระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับจุดให้บริการของ SCS ที่มีกระจายอยู่ทั่วประเทศเช่นกัน ดังนั้นจึงคุ้มค่ากว่าการที่บริษัทฯ ส่งทีมวิศวกรไปบำรุงรักษาระบบตามสถานประกอบการต่างๆ ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังมีความสะดวกในการติดต่อประสานงานเนื่องจากเป็นบริษัทในกลุ่มเดียวกัน - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
		รายได้จากการขายสินทรัพย์ถาวร	-	2.243	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ได้ขายรถยนต์ที่ไม่มีความจำเป็นในการใช้งานแล้ว ให้แก่ SCS เพื่อลดภาระค่าซ่อมบำรุง <p><u>ความเห็นคณะกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีความจำเป็นในการใช้งานรถยนต์คันดังกล่าวแล้ว ประกอบกับมีค่าซ่อมบำรุงที่ค่อนข้างสูง จึงได้ขายให้กับ SCS ในราคาตลาด

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไทยเทรคเน็ท จำกัด (“TTN”)	<ul style="list-style-type: none"> - TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.151	0.151	<p>บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการคิดค่าบริการที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด (“SCT”)	<ul style="list-style-type: none"> - SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - SCT เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ร้อยละ 2.0 ของทุนที่ออกและชำระแล้วก่อน IPO และร้อยละ 1.18 ภายหลัง IPO - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และนายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ 	<p>ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</p> <p>รายได้ค่าบริการ Contact Center</p>	<p>0.007</p> <p>0.077</p>	<p>0.007</p> <p>0.077</p>	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการคิดค่าบริการที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนี้การค้าค่าบริการโครงการ ค่าบริการโครงการ	<p>1.926</p> <p>1.800</p>	<p>-</p> <p>-</p>	<p>- บริษัทฯ ว่าจ้าง SCT ในการบริหารโครงการระบบบริการลูกค้าสัมพันธ์</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ว่าจ้าง SCT ในการบริหารโครงการระบบบริการลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่มีมูลค่าโครงการสูงและคู่ค้าของบริษัทฯ รายหนึ่งทั้งงาน บริษัทฯ จึงมีความจำเป็นต้องจัดหา บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านดังกล่าวเป็นกรณีเร่งด่วน เพื่อให้งานมีความต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามมีการเปรียบเทียบราคาดังกล่าวไว้ใกล้เคียงกับค่าบริการที่บริษัทฯ ว่าจ้างบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สมาร์ทเทอร์ แวร์ จำกัด (“STW”)	<ul style="list-style-type: none"> - STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และนายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ 	ดูหนึ่การค้ำค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ	0.0009 0.010	0.001 0.010	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการคิดค่าบริการที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนึ่การค้ำค่า Implementation Service ค่า Implementation Service	1.500 1.402	- -	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ได้ว่าจ้าง STW สำหรับงาน Implementation service งานโครงการเช่น ประสานงานโครงการ เก็บรวบรวมความต้องการจาก TOT นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมความต้องการจาก TOT มาวิเคราะห์และออกแบบระบบ แล้วส่งต่อให้ทีม Programmer ทำการพัฒนาต่อไป เป็นต้น <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่มีมูลค่าโครงการสูงและคู่ค้าของบริษัทฯ รายหนึ่งทั้งงาน บริษัทฯจึงมีความจำเป็นต้องจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในงานดังกล่าวเป็นกรณีเร่งด่วนเพื่อให้งานมีความต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องว่าจ้าง STW ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในงานดังกล่าว อย่างไรก็ตามมีการเปรียบเทียบราคาการจ้างงานว่าใกล้เคียงกับการว่าจ้างผู้ให้บริการบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ อินโฟเนต จำกัด (“SIF”)	<ul style="list-style-type: none"> - SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นาย วัฒนชัย วิไลลักษณ์ 	ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.003 0.038	0.003 0.038	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนี้การค้าอินเทอร์เน็ต และ ค่าบริการเชื่อมต่อระบบ ค่าใช้จ่ายค่าบริการ ค่าใช้จ่ายอื่นในการขายและให้บริการ	3.080 3.248 0.228	2.892 5.889 0.202	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบของ SIF มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน) (“SIM”)	<ul style="list-style-type: none"> - SIM เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และนายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ 	ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่ารับ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.050 0.393 2.436	0.017 0.580 4.385	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ และบริการ Contact Center สำหรับ SIM โดยเฉพาะ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SIM โดยเฉพาะ เพื่อให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ SIM โดยมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนี้การค้าสินค้า (โทรศัพท์มือถือ) ค่าใช้จ่ายในการขาย	0.006 0.009	0.078 0.203	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก SIM ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก SIM เพื่อเป็นอกินันทนาการให้แก่ลูกค้าบางราย การซื้อสินค้ากับ SIM นั้น มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ
		เจ้าหนี้ค่าโทรศัพท์มือถือของพนักงาน ค่าซื้อโทรศัพท์มือถือสำหรับพนักงาน ค่าซื้อโทรศัพท์มือถือสำหรับบริษัท ค่าใช้จ่ายในการขายอื่นๆ	0.062 0.018 - 0.040	- 0.024 - -	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้สิทธิพนักงานในการซื้อโทรศัพท์มือถือจาก SIM โดยผ่อนชำระผ่านบริษัทฯ - บริษัทฯ มีการซื้อโทรศัพท์มือถือจาก SIM สำหรับใช้ในบริษัทฯ มีการบันทึกบัญชีตามหมวดหมู่ของรายการซื้อ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก SIM เพื่อให้พนักงานใช้ภายในบริษัทฯ ในบางกรณี บริษัทฯ จะให้พนักงานของบริษัทฯ ซื้อโทรศัพท์มือถือจาก SIM โดยผ่อนชำระผ่านบริษัทฯ การซื้อสินค้ากับ SIM นั้น มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ - บริษัทฯ ซื้อโทรศัพท์มือถือจาก SIM เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้ มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไอ-โมบาย พลัส จำกัด (“IMP”)	<ul style="list-style-type: none"> IMP เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และนายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ	- 1.581 9.308	1.194 0.885 13.652	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> การให้บริการแก่ IMP มีการเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการแบบบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบเป็นการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์และการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ เมื่อเดือนมิถุนายน 2555 เนื่องจากข้อมูลที่ให้บริการแก่ลูกค้าจะต้องมีการประสานงานกับหลายหน่วยงานของ IMP ซึ่งการที่ IMP เป็นผู้บริหารจัดการเองจะมีความคล่องตัวมากกว่า รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก โดยการพิจารณาอัตราค่าโทรศัพท์ที่รับจาก IMP จะพิจารณาจากภาพรวมของทั้งสองโครงการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
		เจ้าหนี้ค่าสินค้าและบริการ (Air Card / อินเทอร์เน็ต) ค่าซื้อ Air Card ค่าใช้จ่ายในการบริหารอื่นๆ	0.008 0.005 0.103	0.005 - 0.077	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก IMP ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายและให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน Air Card โดยมีกำไรมาร์กอัพที่บัญชีค่าใช้จ่ายตามต้นทุนของพนักงานที่ใช้ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รายการซื้อสินค้าจาก IMP มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ IMP ขายให้กับลูกค้ารายอื่น

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด ("BUG")	<ul style="list-style-type: none"> - BUG เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัชมิจันทร์ 	<p>ดูหนึ่การค้ำค่าบริการ Contact Center รายได้ค้ำรับ</p> <p>เงินมัดจำ รายได้ค้ำบริการ</p>	<p>0.387</p> <p>-</p> <p>0.505</p> <p>43.852</p>	<p>0.049</p> <p>2.510</p> <p>0.505</p> <p>34.352</p>	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ และบริการ Contact Center สำหรับ BUG โดยเฉพาะ (โครงการ BUG 1113)</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <p>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้ำปคิตที่คิดกับบุคคลภายนอก</p> <p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ BUG เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรู้จักกันในชื่อ BUG 1113 มาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีการกำหนดราคาในลักษณะการแบ่งส่วนรายได้ (Revenue Sharing) บริษัทฯ จะได้รับค่าบริการตามจำนวนนาที่ที่ให้บริการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ขอปรับขึ้นค่าบริการจำนวน 2 ครั้ง และ BUG ได้ขอปรับจำนวนนาที่ที่ให้บริการขึ้นค้ำ เป็น การแจ้งจำนวนนาที่ที่ให้บริการขึ้นค้ำล่วงหน้า 1 เดือน</p> <p>- การให้บริการแก่ BUG มีอัตราค่าไรรู้ขึ้นค้ำลดลงมากในบางไตรมาส เนื่องจากจำนวนนาที่ขึ้นค้ำลดลงอย่างมากทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถปรับแผนการบริหารบุคลากรเพื่อรองรับจำนวนนาที่ที่ให้บริการที่ลดลงอย่างรวดเร็วได้ทัน อย่างไรก็ตามอัตราค่าไรรู้ขึ้นค้ำปรับตัวเพิ่มขึ้นในภายหลังเมื่อบริษัทฯ สามารถวางแผนจัดสรรบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>- คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า การให้บริการแก่ BUG มีความสมเหตุผลและเป็นโครงการที่ทำให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จัก อัตราค่าบริการระหว่างกันมีความเหมาะสม โดยบริษัทฯ มีกำไรขึ้นค้ำจากการให้บริการดังกล่าว</p> <p>- ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10</p>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		ค่าใช้จ่ายยelowหน้า ค่าบริการจัดทำระบบ Knowledge Base (Web Base)	- -	0.436 8.564	- บริษัทฯ ใช้บริการ BUG ในการจัดทำระบบ Knowledge Base (Web Base) ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูล ให้กับลูกค้ารายหนึ่ง โดยบริษัทฯ ได้จ่ายเงินตามสัญญา และบันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามอัตรารานที่สำเร็จ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ได้แจ้ง BUG ในการจัดทำระบบ Knowledge Base (Web Base) เนื่องจาก BUG มีข้อมูล Content ตรงตามที่ลูกค้าของบริษัทฯ ต้องการ และมีความชำนาญในการจัดทำระบบ โดยมีการกำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่ม ไม่เกินร้อยละ 15
		เจ้าหน้าที่การค้าบริการค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	0.6934.413 0.001	5.643 3.612 -	- บริษัทฯ ใช้บริการ BUG ในการส่งข้อความโทรศัพท์มือถือ (SMS) โดยบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ใช้บริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) จาก BUG สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง โดยรายการดังกล่าวมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
บริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด (“VIH”)	- นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ และนาง สุกัญญา วณิชจักร วงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และนายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	เจ้าหน้าที่เงินประกันการเช่า เจ้าหน้าที่ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค เงินมัดจำ ค่าใช้จ่ายค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค	1.545 2.459 1.480 9.088	- 0.074 1.480 9.628	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการในอัตรา 492 บาท/ตร.ม./เดือน ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ เช่น อัตราค่าเช่าอาคารจัสมิน 450 บาท/ตร.ม./เดือน หรือ อาคารเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ 450 บาท/ตร.ม./เดือน

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2555 (ล้านบาท)	ปี 2556 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ยู- ทรานส์ จำกัด (“SU”)	<ul style="list-style-type: none"> SU เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002	0.002	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
บริษัท สามารถ อินเตอร์แอคทีพ มีเดีย จำกัด ("SIAM")	<ul style="list-style-type: none"> SIAM เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีกรรมการร่วมกันได้แก่ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัศมีจันทร์ 	เจ้าหนี้การค้าซื้อสินค้า ค่าซื้อสินค้า (วัตถุดิบ เช่น เจ้าแม่กวนอิม สกอลข้าว พระสังฆาย)	- -	0.055 0.063	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก SIAM ที่กระทำเป็นธุรกิจปกติตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รายการซื้อสินค้ามีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบกับราคาที่ SIAM ขายให้กับลูกค้ารายอื่น
บริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ กรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด มีกรรมการร่วมกันได้แก่นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ 	ค่าซื้อสินค้า	0.180	0.010	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ซื้อสินค้าจากบริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด ที่กระทำเป็นธุรกิจปกติตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รายการซื้อสินค้ามีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบกับราคาที่ บริษัท เบสท์ เซลล่า จำกัด ขายให้กับลูกค้ารายอื่น
บริษัท พลังมิตร ทราน สปอร์ต จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> บริษัท พลังมิตรทราน สปอร์ต จำกัด มีคู่สมรสของนาง สุกัญญา วณิชจักร วงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม 	เจ้าหนี้ค่าเช่า และค่าบริการ ค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการ	0.187 2.536 0.254	0.244 2.527 -	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทราน สปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> พื้นที่เช่าที่อาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการค้าเช่าและค่าบริการในอัตรา 263 บาท/ตร.ม./เดือนซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ เช่น อัตราค่าเช่าอาคารบีบี 370 บาท/ตร.ม./เดือน หรือ อาคาร Thai CC 300 บาท/ตร.ม./เดือน

สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ความจำเป็นและความเหมาะสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณออนุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการออนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น จะไม่มีส่วนในการออนุมัติรายการ และการออนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปและการทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป มีหลักการดังนี้

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทให้ฝ่ายจัดการ สามารถออนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวมีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2556 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2556 โดยมีกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย ได้ อนุมัติหลักการในการกำหนดนโยบายรายการระหว่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
- การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
- ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทใหญ่ กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
- การซื้อขายสินทรัพย์ถาวรระหว่างกันกำหนดราคาโดยใช้มูลค่าสุทธิตามบัญชี บวกส่วนเพิ่มตามสภาพของสินทรัพย์ โดยบริษัท จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป จะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณออนุมัติต่อไป ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของ

คณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่อาจจะเกิดขึ้น บริษัทจะแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญอิสระหรือผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ เป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ผู้ถือหุ้นตามแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวมีความจำเป็นและมีความสมเหตุสมผลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทจะเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และหมายเหตุประกอบงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบ/สอบทานจากผู้สอบบัญชีของบริษัท

นโยบายหรือแนวโน้มนำการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

ในอนาคต บริษัทอาจมีการเข้าทำรายการระหว่างกันตามแต่เห็นสมควร โดยตั้งอยู่บนเงื่อนไขทางการค้าตามปกติ โดยสามารถอ้างอิงได้กับเงื่อนไขทางธุรกิจประเภทเดียวกันที่บริษัทกระทำกับบุคคลภายนอก และยึดถือความจำเป็น และผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทเป็นหลัก ทั้งนี้ บริษัทจะปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน สำนักงาน ก.ล.ต. หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างเคร่งครัด ในกรณีมีรายการระหว่างกันของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในอนาคต บริษัทจะจัดให้มีการให้ความเห็น โดยคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับความจำเป็นและความเหมาะสมของรายการ นอกจากนี้ บริษัทจะทำการเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ที่ได้รับการตรวจสอบ/ สอบทานโดยผู้สอบบัญชีของบริษัท

โดยรายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตมีดังนี้

การให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center)

บริษัทจะยังคงให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ซึ่งจะกำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10

ซื้อสินค้าและบริการ

บริษัทมีการซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทในกลุ่มสามารถเพื่อใช้ประกอบการให้บริการลูกค้าหรือใช้สำหรับดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เช่น กล้องวงจรปิด โทรศัพท์มือถือ บริการด้านบริหารจัดการ บริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

บริการซ่อมบำรุง

ในกรณีที่บริษัทขาดแคลนบุคลากรในการซ่อมบำรุงหรือสถานที่ประกอบการของลูกค้าอยู่ต่างจังหวัด บริษัทฯ อาจว่าจ้างบริษัทในกลุ่มสามารถในการซ่อมบำรุง เนื่องจากการว่าจ้างบริษัทในกลุ่มสามารถมีความคุ้มค่ากว่าการที่บริษัทฯ ส่งทีมวิศวกรไปบำรุงรักษาระบบตามสถานประกอบการต่างๆ ด้วยตนเอง เพราะโดยปกติ บริษัทฯ ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่มีสถานประกอบการอยู่ในกรุงเทพฯ เท่านั้น นอกจากนี้ บริษัทอาจเสียค่าปรับตามที่ระบุไว้ในสัญญาของลูกค้าหากไม่สามารถให้บริการซ่อมบำรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้การให้บริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

การเข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจ

บริษัทมีการเข้าสถานที่ประกอบการกับบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด และบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการกำหนดค่าเช่าและค่าบริการในอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียง

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

สรุปฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

รายการ	งวดบัญชีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2554	2555	2556
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	58,576	80,759	36,760
ลูกหนี้การค้า	213,332	228,103	162,203
สินค้าคงเหลือ	19,069	7,301	5,889
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	243,663	183,859	148,661
สินทรัพย์รวม	825,274	642,946	492,210
เงินเบิกเกินบัญชี และเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน	245,079	40,149	
เจ้าหนี้การค้า	93,954	131,526	33,532
หนี้สินรวม	598,468	334,933	94,552
ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว	100,000	100,000	210,000
กำไรสะสม	133,604	208,013	187,658
ส่วนของผู้ถือหุ้น	233,604	308,013	397,658
รายได้จากการขายสินค้าและบริการ	906,581	889,596	684,243
รายได้อื่น	8,671	7,278	7,662
รายได้รวม	915,251	896,874	691,905
ต้นทุนขายและต้นทุนให้บริการ	762,490	720,506	518,224
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารและค่าใช้จ่ายอื่น	60,811	62,437	59,863
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	21,934	14,739	1,673
กำไร(ขาดทุน) สุทธิ	38,561	74,566	89,656
กำไร(ขาดทุน) ต่อหุ้น (บาท/หุ้น)	0.18	0.36	0.43
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน	(75,434)	332,405	73,693
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(122,965)	(5,274)	(38,494)
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมจัดหาเงิน	212,459	(304,947)	(79,189)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	14,060	22,184	(44,000)
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท/หุ้น)	10.00	10.00	1.00
จำนวนหุ้นสามัญปลายงวด * (พันหุ้น)	10,000	10,000	210,000
จำนวนหุ้นถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ** (พันหุ้น)	210,000	210,000	210,000
มูลค่าหุ้นตามบัญชี (บาท/หุ้น)	1.11	1.47	1.89

หมายเหตุ : * ในปี 2556 บริษัทมีการเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท จากทุนจดทะเบียนเดิม 100,000,000 บาทเป็น 280,000,000 บาท

โดยเมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2556 ทุนจดทะเบียนชำระแล้วของบริษัท มีจำนวน 210,000,000 บาท

** จำนวนหุ้นถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญ ได้ปรับจำนวนหุ้นสามัญตามสัดส่วนที่เปลี่ยนไปของจำนวนหุ้นสามัญที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากมูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นมูลค่าหุ้นละ 1 บาท ซึ่งได้ปรับปรุงจำนวนหุ้นสามัญโดยถือเสมือนว่าการแตกหุ้นและการออกหุ้นปันผลได้เกิดขึ้นตั้งแต่วันเริ่มต้นของงวดแรกที่เสนอรายงาน

การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของบริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

อัตราส่วนทางการเงิน	บริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ย่อย เกิดขึ้นจริง / ตรวจสอบแล้ว		
	2554	2555	2556
อัตราส่วนสภาพคล่อง			
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	1.05	1.36	3.85
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว (เท่า)	0.98	1.31	3.64
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด (เท่า)	(0.17)	0.76	0.36
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า (เท่า)	7.04	4.02	3.48
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย (วัน)	51	90	103
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ (เท่า)	48.30	54.64	78.58
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย (วัน)	8	7	5
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้ (เท่า)	9.72	6.40	6.28
ระยะเวลาชำระหนี้ (วัน)	38	57	57
วงจรเงินสด (วัน)	22	40	51
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหาทำไร			
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	15.89%	19.01%	24.26%
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (%) (1)	7.72%	11.15%	16.39%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	4.21%	8.31%	12.96%
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	18.28%	27.53%	25.41%
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน			
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	5.62%	10.11%	15.80%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร (%)	46.70%	68.39%	95.65%
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์ (เท่า)	1.33	1.22	1.22
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน			
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น (เท่า)	2.56	1.09	0.24
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย (เท่า) (2)	(2.36)	25.95	62.21
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน (เท่า) (2)	(0.09)	0.36	0.27

หมายเหตุ (1) กำไรจากการดำเนินงานหมายถึงกำไรก่อนภาษี

(2) ใช้กำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้ แทนกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ ปี 2556

ภาพรวมผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

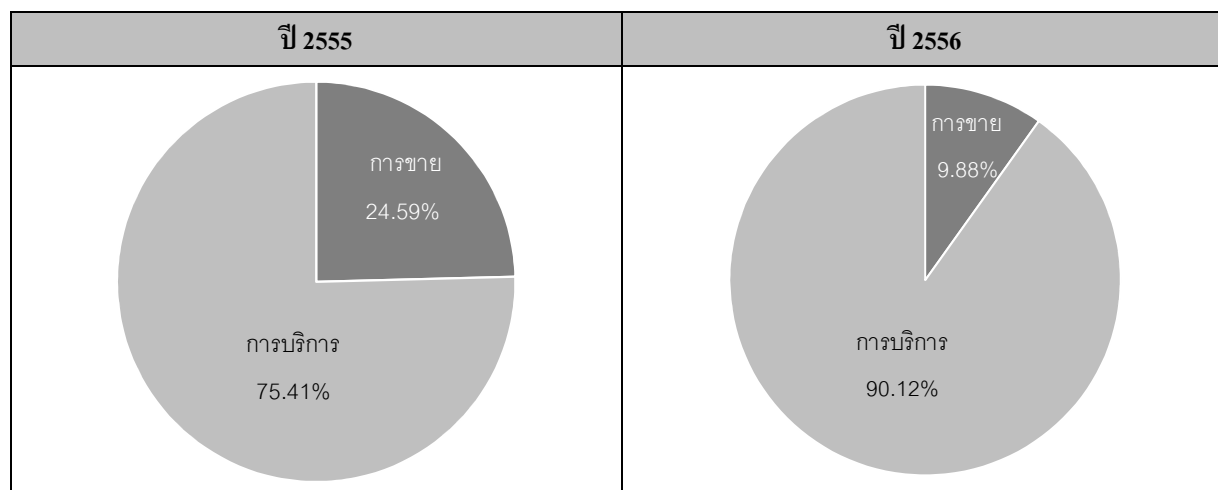
บริษัท เป็นผู้ให้บริการการบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์อย่างครบวงจร โดยมีการแบ่งการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) (2) การรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (ก) บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) (ข) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และ (ค) บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

บริษัท มีบริษัทย่อย 2 บริษัท คือ บริษัท วันทูวัน โพรเฟสชันแนล จำกัด (“OTP”) ซึ่งมีทุนชำระแล้ว 0.25 ล้านบาท โดยปัจจุบัน OTP ยังมิได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใด (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุนจำนวน 0.035 ล้านบาท) และบริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (“OTOC”) ซึ่งมีทุนชำระแล้ว 0.040 ล้านบาท โดยปัจจุบันยังมิได้เริ่มประกอบธุรกิจแต่อย่างใดเช่นกัน ดังนั้น งบการเงินรวม และงบการเงินเฉพาะของบริษัท จึงไม่แตกต่างกันอย่างมีสาระสำคัญ

โครงสร้างรายได้ของบริษัทในปี 2555 จากการให้บริการทั้ง 2 ประเภท เป็นดังนี้ รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ 218.79 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.59 ของรายได้จากการขายและการบริการ รายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล และรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบรวม 670.81 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 75.41 ของรายได้จากการขายและการบริการ ซึ่งรายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) รายได้จากการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ 446.45 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 50.19 ของรายได้จากการขายและการบริการ (2) รายได้จากการบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 136.96 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.40 ของรายได้จากการขายและการบริการ (3) รายได้จากการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ 69.67 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.83 ของรายได้จากการขายและการบริการ นอกจากนี้รายได้จากการบริการยังประกอบด้วยรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Service) ซึ่งเกิดจากการที่บริษัทฯ ให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และมีสัญญาให้บริการบำรุงรักษาระบบต่อเนื่อง โดยรายได้จากการบำรุงรักษาระบบมีจำนวน 17.73 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.99 ของรายได้จากการขายและการบริการ โดยรายได้จากการขายและการบริการลดลงในอัตราร้อยละ 1.87 จากปี 2554

ปี 2556 โครงสร้างรายได้ของบริษัทประกอบด้วยรายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ 67.59 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.88 ของรายได้จากการขายและการบริการ รายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูลและรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบรวม 616.65 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 90.12 ของรายได้จากการขายและการบริการ ซึ่งรายได้จากการรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) รายได้จากการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ 493.82 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 72.17 ของรายได้จากการขายและการบริการ (2) รายได้จากการบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 51.83 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.57 ของรายได้จากการขายและการบริการ (3) รายได้จากการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ 49.69 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.26 ของรายได้จากการขายและการบริการ สำหรับรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบมีมูลค่าเท่ากับ 21.31 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.11 ของรายได้จากการขายและการบริการ

โครงสร้างรายได้จากการขายและบริการ ปี 2555 และ ปี 2556



รายได้จากการขาย ประกอบด้วย: บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนรายได้จากการบริการประกอบด้วย:(1) บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (2) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (3) บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์และ (4) บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล

ในปี 2555 บริษัทมีกำไรขั้นต้นจากการขายร้อยละ 6.27 และกำไรขั้นต้นจากการบริการร้อยละ 23.16

ในปี 2555 บริษัทมีกำไรสุทธิเท่ากับ 74.57 ล้านบาทคิดเป็นกำไรต่อหุ้น (Earnings per share) 7.5 บาท (มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท) และคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิร้อยละ 8.31 ซึ่งเป็นอัตรากำไรสุทธิที่สูงขึ้นจากปี 2554 ที่เท่ากับร้อยละ 4.21 เนื่องจากการให้บริการจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่ามีมูลค่าและสัดส่วนสูงขึ้น

ปี 2556 บริษัทมีกำไรสุทธิเท่ากับ 89.66 ล้านบาท คิดเป็นกำไรต่อหุ้น (Earnings per share) 0.43 บาท (มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท) และคิดเป็นอัตรากำไรสุทธิร้อยละ 12.96 ซึ่งเป็นอัตรากำไรสุทธิที่สูงกว่า ปี 2555 ที่เท่ากับร้อยละ 8.31 เนื่องจากการให้บริการจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่ามีมูลค่าและสัดส่วนสูงขึ้น

รายได้

รายได้จากการขาย

บริษัทมีรายได้จากการขายในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 203.86 ล้านบาท 218.79 ล้านบาท และ 67.59 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.33 และลดลงร้อยละ 69.11 ตามลำดับ รายได้จากการขายของบริษัทฯ มาจากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ซึ่งจะรวมถึงการขายและติดตั้งอุปกรณ์ทั้ง Hardware และ Software Application ที่ใช้สำหรับระบบ Contact Center ให้แก่ลูกค้า โดยจะบันทึกรับรู้รายได้ตามขั้นความสำเร็จของงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่โครงการ Turnkey Total Solutions จะมีระยะเวลาการออกแบบวางระบบและติดตั้ง ประมาณ 4-12 เดือน ขึ้นอยู่กับขนาดของโครงการและความซับซ้อนของงาน เมื่อลูกค้าตรวจรับงานในแต่ละขั้นตอนจนถึงการส่งมอบงานแล้วจึงจะถือว่าการขายของบริษัทเสร็จสมบูรณ์ ดังนั้นรายได้จากการขายจึงมีลักษณะไม่ต่อเนื่องแต่จะสิ้นสุดเป็นรายโครงการไป รายได้จากการขายของบริษัทที่เพิ่มขึ้นและลดลงจึงเป็นไปตามโครงการที่บริษัทชนะการประมูลหรือได้รับการว่าจ้าง ซึ่งในปี 2556 รายได้จากการขายลดลง จากปี 2555 เนื่องจากการชะลองานจากโครงการภาครัฐ รวมถึงปัญหาเสถียรภาพทางการเมืองของประเทศ

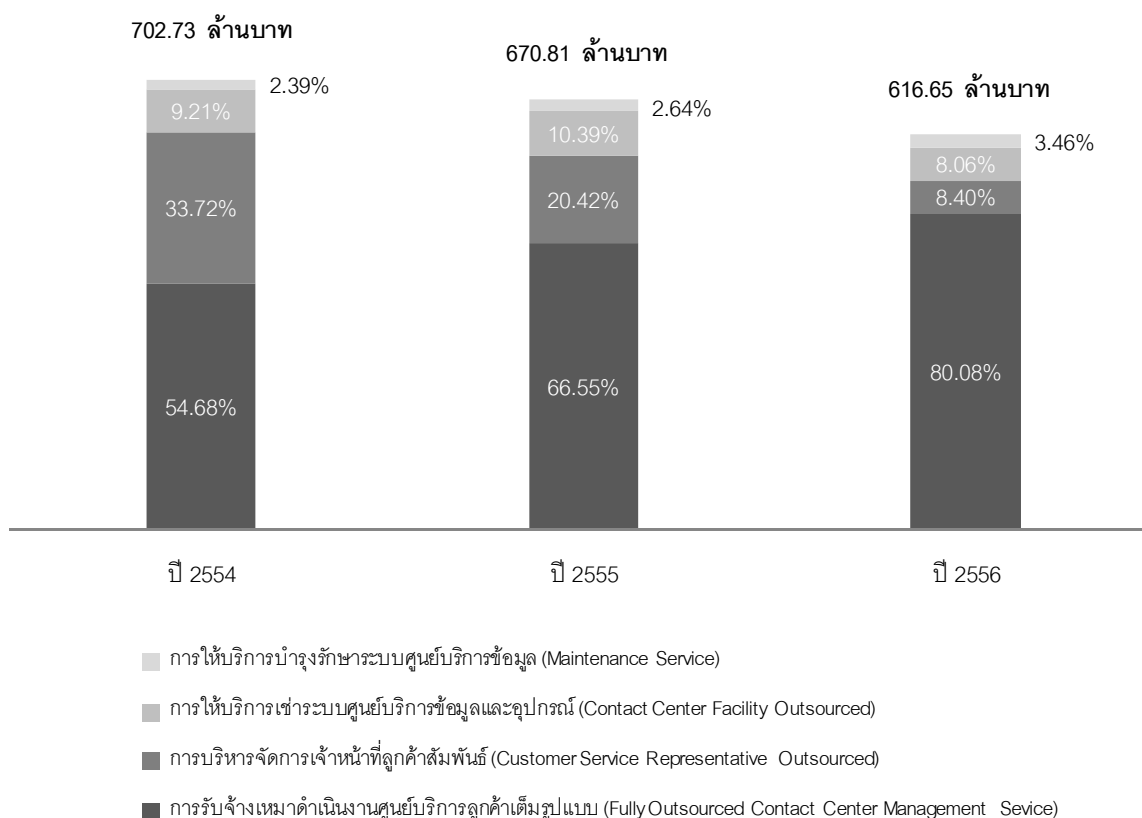
สัดส่วนรายได้จากการขายของบริษัทในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา สามารถแบ่งเป็นรายได้ที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนี้

ประเภทลูกค้า	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)
ภาครัฐ	78.51	87.88	82.74
ภาคเอกชน	21.49	12.12	17.26
รวม	100.00	100.00	100.00

รายได้จากการบริการ

บริษัทมีรายได้จากการบริการในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 702.73 ล้านบาท และ 670.81 ล้านบาท และ 616.65 ล้านบาท ตามลำดับ ลดลงร้อยละ 4.54 และร้อยละ 8.07 ตามลำดับ รายได้จากการให้บริการเกิดจากการรับจ้างบริการ ศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งประกอบด้วย บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และ บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) นอกจากนี้ยังมีรายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Service) สำหรับลูกค้าที่บริษัทได้ให้บริการ ออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) อีกด้วย การให้บริการรับจ้างศูนย์บริการข้อมูล และการให้บริการบำรุงรักษาระบบ จะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 1-3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยมีการแจ้งล่วงหน้า บริษัทคิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือนโดยค่าบริการขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการและความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) และประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวนชั่วโมงการทำงาน จำนวนการรับสาย หรือโทรออก ความซับซ้อนของระบบที่ใช้งานและข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ต้องได้ตอบในระหว่างการสนทนา เป็นต้น

ในปี 2555 และปี 2556 รายได้จากการบริการของบริษัท ลดลงเนื่องจากการให้บริการประเภทบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) มีมูลค่าลดลง อย่างไรก็ดี การให้บริการบริหารจัดการ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่า มีมูลค่าสูงขึ้น โดยจะเห็นได้จากอัตรากำไรขั้นต้นของรายได้จากการบริการในปี 2555 และ 2556 เท่ากับร้อยละ 23.16 และร้อยละ 25.88 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับอัตรากำไรขั้นต้นของรายได้จากการบริการในปี 2554 เท่ากับร้อยละ 21.26 ในปี 2554 ถึง ปี 2556 บริษัทมีสัดส่วนจากรายได้จากการบริการเป็นดังนี้



ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา สามารถแบ่งรายได้จากการบริการที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนดังนี้

ประเภทลูกค้า	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)	ยอดขาย (ร้อยละ)
ภาครัฐ	69.91	63.53	58.51
ภาคเอกชน	30.09	36.47	41.49
รวม	100.00	100.00	100.00

รายได้อื่น

บริษัทมีรายได้อื่นในปี 2554 ปี 2555 และ ปี 2556 เท่ากับ 8.67 ล้านบาท 7.28 ล้านบาทและ 7.66 ล้านบาท ตามลำดับ รายได้อื่นประกอบด้วย กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน กำไรจากการขายทรัพย์สิน ส่วนลดจากการซื้อสินค้า/เงินสนับสนุนกิจกรรมด้านการตลาดในปี 2554 และเงินคืนจากประกันอุทกภัยในปี 2554 แต่ได้รับในปี 2555

รายได้รวม

บริษัทมีรายได้รวมในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 915.25 ล้านบาท 896.87 ล้านบาท และ 691.90 ล้านบาท ตามลำดับ ลดลงร้อยละ 2.01 และร้อยละ 22.85 ตามลำดับ ในปี 2555 รายได้รวมของบริษัทลดลงเล็กน้อยเนื่องจากบริษัทมีรายได้จากการบริการลดลง สำหรับปี 2556 รายได้รวมของบริษัทฯ ลดลงค่อนข้างมาก เนื่องจากการลดลงของรายได้จาก

การขาย ที่ลดลงกว่าร้อยละ 69.11 จากรายได้จากการขายในปี 2555 เนื่องจากหลายปัจจัยที่กล่าวถึงข้างต้น รวมถึงความไม่แน่นอนทางการเมืองของประเทศ ซึ่งส่งผลให้การจ้างงานจากภาครัฐชะลอตัวตาม

กำไรขั้นต้นและอัตรากำไรขั้นต้น

ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัทมีกำไรขั้นต้นเท่ากับ 144.09 ล้านบาท 169.09 ล้านบาท และ 166.02 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นร้อยละ 15.89 ร้อยละ 19.01 และร้อยละ 24.26 ตามลำดับ ในปี 2555 แม้บริษัทจะมีรายได้จากการบริการที่ลดลง แต่บริษัทมีอัตรากำไรขั้นต้นที่สูงขึ้น เนื่องจากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูงกว่า มีมูลค่าสูงขึ้น และในปี 2556 แม้ว่าบริษัทจะมีทั้งรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการลดลง แต่บริษัทกลับมีอัตรากำไรขั้นต้นที่สูงขึ้น เนื่องจากบริษัทมีโครงการที่มีอัตรากำไรขั้นต้นสูงเพิ่มขึ้น

โดยกำไรขั้นต้นจากการขาย และจากการบริการ สรุปได้ดังนี้

ประเภท รายได้	ปี 2554		ปี 2555		ปี 2556	
	กำไร ขั้นต้น (ล้านบาท)	อัตรากำไร ขั้นต้น (ร้อยละ)	กำไร ขั้นต้น (ล้านบาท)	อัตรากำไร ขั้นต้น (ร้อยละ)	กำไร ขั้นต้น (ล้านบาท)	อัตรากำไร ขั้นต้น (ร้อยละ)
รายได้จาก การขาย	(5.30)	N.A.	13.71	6.27	6.44	9.53
รายได้จาก การบริการ	149.39	21.26	155.38	23.16	159.58	25.88

อัตรากำไรขั้นต้นจากรายได้จากการขายมีความผันผวน เนื่องจากการให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) มักเป็นโครงการขนาดใหญ่ ซึ่งมีระยะเวลาการดำเนินโครงการคาบเกี่ยวระหว่างปี โดยในปี 2554 มีการบันทึกต้นทุนโครงการสูง จากการที่มีการประมาณการต้นทุนในปีก่อนหน้าต่ำกว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงความต้องการและตรวจรับงานล่าช้าทำให้บริษัทฯ มีต้นทุนเพิ่มขึ้น

อัตรากำไรขั้นต้นจากรายได้จากการบริการมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยต้นทุนการให้บริการส่วนใหญ่ประกอบด้วย ค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ซึ่งมีทั้งที่เป็นพนักงานบริษัทฯ พนักงานตามสัญญา (Contract) และเป็นลูกจ้างชั่วคราว และในลำดับรองลงมา ได้แก่ ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการซึ่งรวมถึง โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค บริษัทฯ มีอัตรากำไรขั้นต้นของรายได้จากการบริการสูงขึ้นเนื่องจากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นที่สูง มีมูลค่าสูงขึ้น

ค่าใช้จ่ายในการขาย

บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขายในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 4.68 ล้านบาท 5.44 ล้านบาท และ 2.90 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.24 ในปี 2555 เนื่องมาจากจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับการปรับใช้มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์พนักงาน ในปี 2554 เป็นปีแรก และลดลงร้อยละ 46.72 ในปี 2556 เนื่องจากการปรับโครงสร้างพนักงานในฝ่ายการตลาด โดยโอนย้ายไปยังฝ่ายอื่นที่มีการบันทึกบัญชีเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายในการขายอื่นๆลดลง เช่น ค่าเดินทางไปต่างประเทศ เป็นต้น

ค่าใช้จ่ายในการบริหาร

บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการบริหารในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 56.14 ล้านบาท 56.48 ล้านบาท และ 56.20 ล้านบาท ตามลำดับ เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.61 และลดลงร้อยละ 0.50 ตามลำดับซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ และ ค่าเช่าสำนักงาน ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับฝ่ายการตลาด และการขาย ค่าใช้จ่ายของแผนกสำรวจความพึงพอใจ และค่าที่ปรึกษาอื่นๆ

ค่าใช้จ่ายทางการเงิน

บริษัทมีค่าใช้จ่ายทางการเงินในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 21.93 ล้านบาท 14.74 ล้านบาท และ 1.67 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากดอกเบี้ยจ่ายของหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน เงินกู้ยืมระยะยาว และหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยลอยตัวที่อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate: MOR) ประมาณ MOR และ MOR ลบร้อยละ 0.5 และอัตราดอกเบี้ยลอยตัวที่ อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารพาณิชย์เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี (Minimum Loan Rate : MLR) ประมาณ MLR ลบร้อยละ 0.5 ถึงร้อยละ 0.75 โดยบริษัทจะกู้เงินจากสถาบันการเงินเมื่อมีโครงการขาย และติดตั้งอุปกรณ์ Contact Center ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินทุนสูง โดยระยะเวลาการกู้ยืมจะสอดคล้องกับการเรียกเก็บเงินจากลูกค้า

ทั้งนี้ ในปี 2556 บริษัทมีค่าใช้จ่ายทางการเงินลดลงอย่างมากเมื่อเทียบกับสิ้นปี 2555 เนื่องจาก บริษัทมีการชำระคืนเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน รวมถึงเงินกู้ยืมระยะยาวซึ่งถึงกำหนดชำระ

กำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (EBITDA)

ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัทมีกำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายเท่ากับ 164.07 ล้านบาท 185.55 ล้านบาท และ 183.20 ล้านบาท และมีอัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (EBITDA Margin) เท่ากับร้อยละ 17.93 ร้อยละ 20.69 และร้อยละ 26.48 ตามลำดับ ซึ่งในปี 2555 นั้น บริษัทมีค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายที่ค่อนข้างคงที่จากปีก่อน เนื่องจากบริษัทไม่ได้มีการซื้อสินทรัพย์ถาวรที่มีนัยสำคัญ และในปี 2556 บริษัทฯ มีโครงการที่เป็นการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นสูง มากขึ้น จึงทำให้อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงิน ภาษีเงินได้ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (EBITDA Margin) เพิ่มขึ้น

กำไรสุทธิและอัตรากำไรสุทธิ

ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัทฯ มีกำไรสุทธิเท่ากับ 38.56 ล้านบาท 74.57 ล้านบาท และ 89.66 ล้านบาทตามลำดับ คิดเป็นอัตรากำไรสุทธิ ร้อยละ 4.21 ร้อยละ 8.31 และร้อยละ 12.96 ตามลำดับ โดย ในปี 2555 กำไรสุทธิและอัตรากำไรสุทธิของบริษัทฯ ปรับตัวสูงขึ้น แม้รายได้จะลดลงเล็กน้อย เนื่องจากบริษัทฯ มีอัตรากำไรขั้นต้นสูงขึ้น และการปรับลด

อัตราภาษีเงินได้จากร้อย 30 เป็นร้อยละ 23 ซึ่งมีผลบังคับใช้ในปี 2555 และในปี 2556 กำไรสุทธิและอัตรากำไรสุทธิของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ซึ่งมีอัตรากำไรขั้นต้นที่สูง มีมูลค่าสูงขึ้น

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ในปี 2554 คิดเป็นอัตราร้อยละ 44.93 เนื่องจากในปี 2554 บริษัทมีค่าใช้จ่ายประมาณการต้นทุนการรับประกันผลงานงานโครงการสำหรับงาน Turnkey Total Solutions ซึ่งไม่สามารถใช้ประโยชน์ทางภาษีได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทสามารถนำค่าใช้จ่ายดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ทางภาษีได้ในปีที่เกิดค่าใช้จ่ายขึ้นจริง

อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น

ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีอัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับร้อยละ 18.28 ร้อยละ 27.53 และร้อยละ 25.41 ตามลำดับ อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท มีอัตราใกล้เคียงกัน ในปี 2555 และปี 2556 จากการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิของบริษัทในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันกับการเพิ่มขึ้นของกำไรสะสมในส่วนของผู้ถือหุ้น

ฐานะทางการเงิน

สินทรัพย์

สินทรัพย์หลักของบริษัท ประกอบด้วย เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น รายได้ค้างรับ และอุปกรณ์

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีสินทรัพย์รวมเท่ากับ 832.07 ล้านบาท 642.95 ล้านบาท และ 492.21 ล้านบาท ตามลำดับ ลดลงร้อยละ 22.73 และร้อยละ 23.44 ตามลำดับ โดยสินทรัพย์ของบริษัทลดลงในปี 2555 เนื่องจากรายได้ค้างรับที่ลดลงจากการเรียกเก็บเงินลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาเกี่ยวกับลูกค้าของบริษัท และสินทรัพย์ของบริษัทลดลงในปี 2556 โดยหลักเป็นผลมาจากเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดลดลง ร้อยละ 54.48 และการลดลงของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นร้อยละ 29.30 เนื่องจากการชำระคืนเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน การลงทุนเพิ่มในอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และการได้รับชำระค่าบริการจากลูกหนี้การค้าจากกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเท่ากับ 58.58 ล้านบาท 80.76 ล้านบาท และ 36.76 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 7.04 ร้อยละ 12.56 และร้อยละ 7.47 ตามลำดับ ทั้งนี้บริษัทมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเนื่องจากได้รับชำระค่าบริการ ณ สิ้นงวด

ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัท มีลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นเท่ากับ 215.02 ล้านบาท 229.74 ล้านบาท และ 162.44 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 25.84 ร้อยละ 35.73 และร้อยละ 33.00 ตามลำดับ บริษัทมีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 51.12 วัน ในปี 2554 89.64 วัน ในปี 2555 และ 103.43 วัน ในปี 2556 ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว บริษัทจะให้เครดิตต่อลูกค้าของบริษัท ประมาณ 30-60 วัน สาเหตุที่มีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยสูงกว่าปกติ เนื่องจากการชำระหนี้โดยลูกหนี้ที่เป็นภาครัฐมีความล่าช้าในบางโครงการ โดยในปี 2556 จากปัญหาทางการเมืองทำให้ลูกค้าภาครัฐทำเรื่องเบิกจ่ายได้ล่าช้า ระยะเวลาเก็บหนี้จึงมีมูลค่าสูงขึ้นจากปี 2555

บริษัทมีนโยบายตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั้งหนึ่งของยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 6 เดือน และตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญทั้งจำนวนสำหรับยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 12 เดือน ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่มีนโยบายตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญลูกหนี้ที่เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันและลูกหนี้ที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ

ตารางแสดงอายุลูกหนี้การค้า

อายุลูกหนี้การค้า	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 56	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ลูกหนี้การค้า – กิจการที่เกี่ยวข้องกัน						
- ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	0.97	0.46	0.53	0.23	1.35	0.83
- ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน	1.70	0.79	0.04	0.18	0.04	0.02
- ค้างชำระ 3 – 6 เดือน	0.78	0.36	0.00	0.00	0.00	0.00
รวมลูกหนี้การค้ากิจการที่เกี่ยวข้องกัน	3.45	1.62	0.57	0.25	1.39	0.86
ลูกหนี้การค้า – กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน						
- ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	42.07	19.72	209.66	91.92	92.98	57.32
- ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน	83.02	38.91	16.93	7.42	52.24	32.20
- ค้างชำระ 3 – 6 เดือน	63.82	29.91	0.47	0.21	12.38	7.63
- ค้างชำระ 6 – 12 เดือน	20.65	9.68	0.93	0.41	3.47	2.14
- ค้างชำระมากกว่า 12 เดือน	0.85	0.40	0.58	0.25	1.58	0.97
รวมลูกหนี้การค้ากิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	210.41	98.63	228.58	100.21	162.63	100.26
หัก: ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	(0.53)	(0.25)	(1.05)	(0.46)	(1.81)	-1.12
รวมลูกหนี้การค้ากิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน – สุทธิ	209.89	98.38	227.53	99.75	160.82	99.14
รวมลูกหนี้การค้า – สุทธิ	213.33	100.00	228.10	100.00	162.20	100.00

จากตารางแสดงอายุลูกหนี้การค้าข้างต้นจะเห็นว่า ณ สิ้นปี 2554 ลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันมียอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 0.46 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และอีกร้อยละ 0.79 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และร้อยละ 0.36 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ เป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน และยอดค้างชำระ 3-6 เดือน ตามลำดับ สำหรับลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกันเป็นยอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 19.72 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ส่วนยอดที่ค้างชำระเท่ากับร้อยละ 78.90 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ทั้งนี้ บริษัทได้ตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจำนวน 0.53 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่กำหนดไว้

ณ สิ้นปี 2555 ลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันมียอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ ร้อยละ 0.23 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และอีกร้อยละ 0.18 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ เป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน โดยบริษัทฯ ได้รับชำระเงินจากกิจการที่เกี่ยวข้องกันทำให้ยอดลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันที่ค้างชำระลดลงอย่างมีนัยสำคัญสำหรับลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกันเป็นยอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 91.92 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ส่วนยอดที่ค้างชำระเท่ากับร้อยละ 8.29 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ ทั้งนี้ บริษัทได้ตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจำนวน 1.05 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่กำหนดไว้

ณ สิ้นปี 2556 ลูกหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันมียอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ ร้อยละ 0.83 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และอีกร้อยละ 0.02 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ เป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน โดยบริษัทไม่มียอดค้างชำระมากกว่า 3 เดือนจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

สำหรับลูกหนี้การค้าจากกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกันเป็นยอดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระร้อยละ 57.32 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ และเป็นยอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน จนถึงค้างชำระมากกว่า 12 เดือน ร้อยละ 42.94 ของลูกหนี้การค้า – สุทธิ หรือคิดเป็นจำนวน 69.67 ล้านบาท โดยมาจากลูกค้าภาครัฐเป็นหลักกว่าร้อยละ 80 อันเนื่องมาจากปัญหาทางการเมืองที่ทำให้ลูกค้าภาครัฐเบิกจ่ายได้ล่าช้า ทั้งนี้ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 57 ลูกหนี้ที่มียอดค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน ถึงค้างชำระมากกว่า 12 เดือนข้างต้น ได้มีการชำระเงินให้กับบริษัทแล้วทั้งสิ้น 24.80 ล้านบาท นอกจากนี้บริษัท ได้มีการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญจำนวน 1.81 ล้านบาท ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ บริษัทไม่มีนโยบายตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับโครงการภาครัฐ

นอกจากนี้บริษัท มีลูกหนี้ที่มียอดค้างชำระไม่เกิน 1 เดือน ทั้งที่เป็นลูกหนี้การค้ากิจการที่เกี่ยวข้องกันและกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน จำนวน 34.12 ล้านบาท 12.07 ล้านบาท และ 28.62 ล้านบาท ในปี 2554 ปี 2555 และ ปี 2556 ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 15.99 ร้อยละ 5.29 และร้อยละ 17.64 ของยอดลูกหนี้สุทธิตามลำดับ

ในปี 2554 ถึงปี 2556 บริษัทมีระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยเท่ากับ 51.12 วัน 89.64 วัน และ 103.43 วัน ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับนโยบายการให้เครดิตต่อลูกค้าที่เท่ากับ 30 – 60 วัน แล้วจะเห็นว่าระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยในปี 2555 และ 2556 นานกว่านโยบายที่ตั้งไว้ เนื่องจากการชำระหนี้โดยลูกหนี้ที่เป็นภาครัฐมีความล่าช้าในบางโครงการ

รายได้ค้างรับ

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และ ปี 2556 บริษัทฯ มีรายได้ค้างรับเท่ากับ 263.43 ล้านบาท 116.93 ล้านบาท และ 116.36 ล้านบาท ตามลำดับ โดยรายได้ค้างรับเกิดขึ้นเมื่อบริษัทได้ให้บริการแล้ว แต่ยังไม่สามารถออกใบแจ้งหนี้ได้ เช่น กรณีให้บริการ Turnkey Total Solutions บริษัทจะตั้งรายได้ค้างรับจากสัดส่วนความสำเร็จของงานซึ่งยังไม่ถึงงวดที่จะเบิกเงินได้ตามสัญญา สำหรับกรณีการให้บริการ Outsource Contact Center บริษัทฯ คิดค่าบริการเป็นรายเดือน บริษัทฯ จะประมาณการรายได้ดังกล่าวเมื่อสิ้นสุดงวดตามมูลค่าการให้บริการของเดือนนั้นๆ และบันทึกการดังกล่าวเป็นรายได้ค้างรับ โดยบัญชีรายได้ค้างรับจะเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้การค้าเมื่อบริษัทออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า และการบันทึกรายได้จะถูกปรับปรุงให้ตรงกับยอดที่ออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า รายได้ค้างรับคิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 31.92 ร้อยละ 18.35 และ ร้อยละ 23.64 ตามลำดับ โดยการออกใบแจ้งหนี้จะเป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญากับลูกค้า รายละเอียดอายุรายได้ค้างรับของบริษัท มีดังนี้

อายุรายได้ค้างรับ	รายได้ค้างรับ (ล้านบาท)		
	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
ไม่เกิน 1 เดือน	90.06	52.09	49.58
1 - 3 เดือน	4.10	6.44	28.08
3 – 6 เดือน	32.03	35.69	8.25
6 - 12 เดือน	7.33	22.71	7.73
มากกว่า 12 เดือน	129.91	-	22.72
รวม	263.43	116.93	116.36

ณ สิ้นปี 2556 รายได้ค้างรับที่มีอายุตั้งแต่ 1-6 เดือนถึงมากกว่า 12 เดือน เป็นของลูกค้าโครงการ Turnkey Total Solutions ภาครัฐ เนื่องจากอยู่ระหว่างส่งมอบงานในช่วงเฟสสุดท้าย อย่างไรก็ตาม บริษัทยังคงรอคู่สัญญาของลูกค้าอีกรายหนึ่งทำงานให้แล้วเสร็จก่อน เพื่อให้สามารถเชื่อมระบบต่อเข้ากับระบบที่จัดเตรียมโดยบริษัทได้ โดยคาดว่าคู่สัญญาของลูกค้ารายดังกล่าวจะดำเนินการได้แล้วเสร็จในปี 2557 ทั้งนี้ สำหรับโครงการดังกล่าว บริษัทได้ส่งมอบงานในส่วนของบริษัทและได้ออกใบแจ้งหนี้เรียกเก็บเงินแล้วร้อยละ 90 ของมูลค่าโครงการทั้งหมด และได้รับชำระเงินเรียบร้อยแล้วร้อยละ 80 ของมูลค่าโครงการทั้งหมด

อุปกรณ์

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และ ปี 2556 บริษัทมีอุปกรณ์เท่ากับ 211.69 ล้านบาท 156.25 ล้านบาท และ 122.86 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับ ร้อยละ 25.44 ร้อยละ 24.30 และ ร้อยละ 24.96 ตามลำดับ อุปกรณ์ของบริษัทประกอบด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์ อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ยานพาหนะ และเครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้ว แต่ยังใช้งานอยู่มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมมีจำนวน 414.36 ล้านบาท

สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ในอดีตรายการทรัพย์สินฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมกันเป็นรายการคอมพิวเตอร์ภายใต้บัญชีอุปกรณ์และตัดค่าเสื่อมราคาตามอายุการให้ประโยชน์ 5 ปี ต่อมาในปี 2553 บริษัทฯ เริ่มแยกรายการที่เป็นค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ Contact Center และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ เป็นบัญชีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนและมีนโยบายการตัดจำหน่ายค่าใช้สิทธิ (License) 5-10 ปี

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และ ปี 2556 บริษัทมีค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ Contact Center ซึ่งเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเท่ากับ 31.97 ล้านบาท 27.61 ล้านบาท และ 25.80 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อสินทรัพย์รวมเท่ากับร้อยละ 3.87 ร้อยละ 4.33 และ ร้อยละ 5.24 ตามลำดับ ในปี 2555 และปี 2556 สินทรัพย์ไม่มีตัวตนของบริษัทฯ ลดลงตามมูลค่าการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนของบริษัท ซึ่งบริษัทมีนโยบายในการตัดจำหน่ายค่าใช้สิทธิ 5-10 ปี

หนี้สิน

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัทมีหนี้สินรวมเท่ากับ 598.47 ล้านบาท 334.93 ล้านบาท และ 94.55 ล้านบาท ตามลำดับ หนี้สินรวมในปี 2554 มีปัจจัยหลักมาจากเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน และเงินกู้ยืมระยะยาว จำนวนรวม 382.41 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทต้องการใช้เงินทุนสำหรับงาน Turnkey Total Solutions และงาน Fully Outsourced Contact Center Management Service ที่บริษัทฯ ต้องลงทุนเพิ่มเติม ส่วนการลดลงของหนี้สินรวมในปี 2555 และปี 2556 มีปัจจัยหลักมาจากการชำระคืนเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน และเงินกู้ยืมระยะยาว โดย ณ สิ้นปี 2556 บริษัทไม่มีภาระหนี้สินใดๆกับสถาบันการเงิน

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่ายของบริษัท ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี เงินกู้ยืมระยะยาว – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี และส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี โดย ณ สิ้นปี 2554 และ ปี 2555 บริษัทมีหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่ายเท่ากับ 383.94 ล้านบาท และ 79.15 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อหนี้สินรวมเท่ากับร้อยละ 64.15 และร้อยละ 23.63 ตามลำดับ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทไม่มีหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่าย

ตารางแสดงภาระหนี้สิน

หนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่าย	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 56	
	ล้านบาท	ร้อยละ ¹	ล้านบาท	ร้อยละ ¹	ล้านบาท	ร้อยละ ¹
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	245.08	63.83	40.15	50.72	-	-
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	92.33	24.05	38.00	48.01	-	-
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	0.53	0.14	0.56	0.71	-	-
เงินกู้ยืมระยะยาว – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	45.00	11.72	-	-	-	-
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน – สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	1.00	0.26	0.44	0.56	-	-
รวมหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ยจ่าย	383.94	100.00	79.15	100.00	-	-

หมายเหตุ: ¹ อัตราส่วนต่อหนี้สินรวม

เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และ ปี 2556 บริษัทมีเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นเท่ากับ 171.69 ล้านบาท 221.13 ล้านบาท และ 73.33 ล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนต่อหนี้สินรวมเท่ากับ ร้อยละ 28.69 ร้อยละ 66.02 และร้อยละ 77.56 ตามลำดับ บริษัทมีระยะเวลาชำระหนี้เฉลี่ยในปี 2554 ถึง 2556 เท่ากับ 37.03 วัน 56.33 วัน และ 57.33 วัน ตามลำดับ บริษัทได้รับเครดิตเทอมในการชำระหนี้ประมาณ 30 – 60 วัน ซึ่งสอดคล้องกับเครดิตเทอมที่บริษัทให้แก่ลูกค้า

ตารางเจ้าหนี้การค้า

เจ้าหนี้การค้า	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55		ณ วันที่ 31 ธ.ค. 56	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
- กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	75.02	79.84	107.77	81.94	24.61	73.40
- กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	18.94	20.16	23.75	18.06	8.92	26.60
รวมเจ้าหนี้การค้า	93.96	100.00	131.52	100.00	33.53	100.00

จากตารางเจ้าหนี้การค้าข้างต้นจะเห็นว่าเจ้าหนี้การค้าของบริษัทฯ ประมาณร้อยละ 80 เป็นเจ้าหนี้การค้าซึ่งเป็นกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

ส่วนของผู้ถือหุ้น

ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัทมีส่วนของผู้ถือหุ้นเท่ากับ 233.60 ล้านบาท 308.01 ล้านบาท และ 397.66 ล้านบาท ตามลำดับ โดยส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็นลำดับจากการเพิ่มขึ้นของกำไรสะสมของบริษัท ซึ่งเป็นผลมาจากผลกำไรที่บริษัทได้รับในแต่ละปี

ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติจัดสรรกำไรเป็นเงินทุนสำรองตามกฎหมายเป็นจำนวน 10 ล้านบาท

ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1 / 2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติให้จ่ายปันผลเป็นหุ้นสามัญของบริษัทจำนวนไม่เกิน 110 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัท ในอัตรา 1 หุ้นเดิมต่อ 1.1 หุ้นปันผล รวมมูลค่าทั้งสิ้นไม่เกิน 110 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการจ่ายเงินปันผล 1.1 บาทต่อหุ้น ทั้งนี้การจ่ายหุ้นปันผลไม่มีผลกระทบต่อส่วนของผู้ถือหุ้นแต่อย่างใด เนื่องจากกำไรสะสมที่ลดลงจากการจ่ายหุ้นปันผลจะถูกโอนไปเป็นทุนที่ออกและชำระเต็มมูลค่าแล้วที่เพิ่มขึ้นในจำนวนที่เท่ากัน

งบกระแสเงินสด

หน่วย : ล้านบาท	1 ม.ค. – 31 ธ.ค.		
	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
กระแสเงินสดจาก (ใช้ไป) ในกิจกรรมดำเนินงาน	(75.43)	332.40	73.69
กระแสเงินสดจาก (ใช้ไป) ในกิจกรรมลงทุน	(122.97)	(5.27)	(38.49)
กระแสเงินสดจาก (ใช้ไป) ในกิจกรรมจัดหาเงิน	212.46	(304.95)	(79.19)
กระแสเงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	14.06	22.18	(44.00)

กระแสเงินสดจากกิจกรรมการดำเนินงาน

ในปี 2554 ปี 2555 และ ปี 2556 บริษัทมีกระแสเงินสดจาก(ใช้ไปใน)กิจกรรมการดำเนินงานเท่ากับ (75.43) ล้านบาท 332.40 ล้านบาท และ 73.69 ล้านบาท ตามลำดับ ในปี 2554 บริษัท มีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานติดลบเนื่องจากบริษัท มีการบันทึกลูกหนี้สูงขึ้นกว่าปีก่อนอย่างมาก ในปี 2555 บริษัทมีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานสูงขึ้นจากการลดลงของ รายได้ค้างรับที่บันทึกไว้ในปีก่อน เนื่องจากบริษัทสามารถออกใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้าได้ และในปี 2556 บริษัทมีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานลดลง สาเหตุหลักมาจากการชำระเงินแก่เจ้าหนี้การค้าเป็นหลัก

กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุน

ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัทมีกระแสเงินสดใช้ไป(ได้มา)ในกิจกรรมการลงทุนเท่ากับ 122.97 ล้านบาท 5.27 ล้านบาท และ 38.49 ล้านบาท ตามลำดับ ในปี 2554 และในปี 2556 บริษัทได้ใช้เงินลงทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการและ สินทรัพย์ไม่มีตัวตน จากการขยายพื้นที่ให้บริการ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน

ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 บริษัทมีกระแสเงินสดใช้ไป(ได้มา)ในกิจกรรมการจัดหาเงินเท่ากับ (212.46) ล้านบาท 304.87 ล้านบาท และ (79.19) ล้านบาท โดยรายการเปลี่ยนแปลงในกระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงินมาจากการกู้ยืมเงิน จากสถาบันการเงินและการจ่ายเงินกู้ยืมทั้งหมดแก่สถาบันการเงิน

โครงสร้างเงินทุน

บริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E Ratio) ณ สิ้นปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 เท่ากับ 2.56 เท่า 1.09 เท่า และ 0.24 ตามลำดับ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นลดลงจากการชำระคืนหนี้สินที่มีภาระดอกเบี้ย นอกจากนี้ส่วนของผู้ถือหุ้นปรับตัวเพิ่มขึ้นทุกปีตามผลประกอบการที่เป็นกำไร

ตามที่ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1 / 2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติให้จ่ายปันผลเป็นหุ้นสามัญของ บริษัทจำนวนไม่เกิน 110 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัท ในอัตรา 1 หุ้นเดิมต่อ 1.1 หุ้นปัน ผล รวมมูลค่าทั้งสิ้นไม่เกิน 110 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการจ่ายเงินปันผล 1.1 บาทต่อหุ้น นั้น การจ่ายหุ้นปันผลไม่ ส่งผลกระทบต่อส่วนของผู้ถือหุ้นแต่อย่างใด เนื่องจากกำไรสะสมที่ลดลงจากการจ่ายหุ้นปันผลจะถูกโอนไปเป็นทุนที่ออก และชำระเต็มมูลค่าแล้วที่เพิ่มขึ้นในจำนวนที่เท่ากัน

ทั้งนี้ ภายหลังจากเสนอขายหุ้นต่อประชาชน บริษัทจะมีส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้นมากขึ้น อย่างไรก็ดี เนื่องจากลักษณะธุรกิจ ของบริษัท นอกจากการรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services) แล้ว ยังให้บริการ ออกแบบ พัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ซึ่งบริษัทฯ จะมีการกู้ยืมเงิน จากสถาบันการเงินประเภทสินเชื่อโครงการ (Project Finance) ตามมูลค่าของงานโครงการ ซึ่งจะทำให้หนี้สินรวมของ บริษัทเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ดี บริษัทมีเป้าหมายการคงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไว้ไม่เกิน 3.0 เท่า

การเปรียบเทียบอัตราส่วนทางการเงินของคู่แข่ง

คู่แข่งด้านการรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล

อัตราส่วน	OTO ¹ งบปี 56	OTO ¹ งบปี 55	MOCAP ²	True Touch ³	AR ⁴	ACC ⁵	TeleDirect ⁶
EPS (บาทต่อหุ้น)	0.43	0.74	-3.48	-7.29	1.64	3.90	-43.36
ROE (%)	25.41	27.53	-62.01	-9.33	0.74	39.03	-11.56
ROA (%)	15.80	10.11	-4.80	-6.22	0.65	16.98	-3.91
D/E (เท่า)	0.24	1.09	11.91	0.50	0.13	1.30	1.95

หมายเหตุ ¹ OTO = บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ณ วันที่ 31 ธ.ค.56 และ 31 ธ.ค.55) ² MOCAP = บจก. เอ็มโอแคป (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

³ True Touch = บจก. ทู ทัช (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

⁴ AR = บจก. กลุ่ม แอดวานซ์ รีเสิร์ช (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

⁵ ACC = บจก. แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

⁶ Teledirect = บจก. เทเลไดเร็ก เอเชีย (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54)

ที่มา: งบการเงินของแต่ละบริษัทจาก www.bol.co.th จำนวน โดยบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)

คู่แข่งด้านการบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ

อัตราส่วน	OTO ¹ งบปี 56	OTO ¹ งบปี 55	Siemens ²	Teledata ³	RCT ⁴	MT ⁵	Chevalier ⁶
EPS (บาทต่อหุ้น)	0.43	0.74	38.72	14.14	16.39	0.02	56.18
ROE (%)	25.41	27.53	19.03	-37.38	-31.45	1.44	8.30
ROA (%)	15.80	10.11	3.72	21.00	-6.41	0.91	5.95
D/E (เท่า)	0.24	1.09	4.12	-2.78	3.91	0.58	0.39

หมายเหตุ ¹ OTO = บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ณ วันที่ 31 ธ.ค.56 และ 31 ธ.ค.55) ² Siemens = บจก. ซิเมนส์ (ณ วันที่ 30 ก.ย. 55)

³ Teledata = บจก. เทเลด้า (ประเทศไทย) (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 55)

⁴ RCT = บจก. ริช คอมมิวนิเคชั่น แอนด์ เทคโนโลยี (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54)

⁵ MT = บมจ. โมทีฟ เทคโนโลยี (ณ วันที่ 31 ธ.ค. 54)

⁶ Chevalier = บจก. ชิวาลีเยร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชั่น ไทย (ณ วันที่ 31 มี.ค. 55)

ที่มา: งบการเงินของแต่ละบริษัทจาก www.bol.co.th จำนวน โดยบริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน)

คำตอบแทนผู้สอบบัญชี

ใน ปี 2556 บริษัทจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้สอบบัญชีคือ บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด สำหรับการสอบบัญชีจำนวน 850,000 บาท โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดของผู้สอบบัญชี เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่ายานพาหนะ ฯลฯ

ปัจจัยที่อาจมีผลต่อการดำเนินงานหรือฐานะการเงินในอนาคต

1. การเพิ่มขึ้นของค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative)

การประกอบธุรกิจของบริษัทต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จำนวนมากในการดำเนินงาน ดังนั้น นโยบายของรัฐบาลตั้งแต่ปี 2555 ที่มีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นผลกระทบทางอ้อมต่อฐานอัตราค่าจ้างงานในระดับอื่นๆ ให้สูงขึ้น ด้วยทำให้บริษัทมีภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มขึ้น โดยค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) คิดเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ของต้นทุนการให้บริการ หากในอนาคตรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างในระดับอื่นขึ้นอีก บริษัทฯ จะมีความเสี่ยงที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทและกำไรสุทธิในที่สุด

บริษัทได้กำหนดเงื่อนไขให้สามารถปรับอัตราค่าบริการได้หากรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ นอกจากนี้ ลักษณะสัญญาของบริษัทเป็นสัญญาระยะสั้นที่มีอายุสัญญาระหว่าง 1-3 ปี ทำให้บริษัทฯ สามารถปรับขึ้นค่าบริการได้เมื่อมีการต่ออายุสัญญาในแต่ละครั้ง

2. ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

การให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) จะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1 – 3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้าพร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีรายได้จากการบริการของบริษัทฯ ลดลง

ที่ผ่านมา ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีการต่อสัญญากับบริษัทอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทมีการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของบริษัทได้ดำเนินการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User) ที่มีต่อการให้บริการของ Contact Center ของบริษัท เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ดีที่สุดสำหรับผู้ให้บริการต่อไป โดยดำเนินการสำรวจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่าย ความคิดเห็นที่มีต่อระบบตอบรับอัตโนมัติ และความคิดเห็นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) โดยผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าในปี 2556 ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจเกินกว่าร้อยละ 90

3. การเสนอขายหุ้นต่อประชาชน

ภายหลังการเสนอขายหุ้นแก่ประชาชนในครั้งนี้ จำนวนหุ้นของบริษัท จะเพิ่มขึ้นอีก 70 ล้านหุ้น จาก 210 ล้านหุ้น รวมเป็น 280 ล้านหุ้น (มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท) หรือคิดเป็นอัตราการลดลง (Dilution Effect) ร้อยละ 25 ดังนั้น การเสนอขายหุ้นต่อประชาชนครั้งนี้อาจส่งผลให้อัตรากำไรต่อหุ้นของบริษัท ในอนาคตลดลงหากรายได้และกำไรสุทธิของบริษัท มีการเติบโตในอัตราที่ต่ำกว่าการเพิ่มของจำนวนหุ้น เนื่องจากจำนวนหุ้นที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณอัตรากำไรต่อหุ้นเพิ่มขึ้น

รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจได้อย่างมีเหตุผลว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน และเพื่อให้ทราบจุดอ่อนเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังมีสาระสำคัญ

ในการนี้คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน และระบบควบคุมภายใน โดยงบแสดงฐานะการเงินและบัญชีกำไรขาดทุนของบริษัท ประจำปี 2556 ได้ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการตรวจสอบแล้ว

งบการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อยได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีของบริษัท คือ บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด ในการตรวจสอบนั้น คณะกรรมการบริษัทได้สนับสนุนข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตรวจสอบและแสดงความเห็นได้ตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยความเห็นของผู้สอบบัญชีได้ปรากฏในรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งได้แสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่าระบบควบคุมภายในของบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลต่อความเชื่อถือได้ของงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานกรรมการ

บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)



Building a better
working world

Ernst & Young Office Limited
33rd Floor, Lake Rajada Office Complex
193/136-137 Rajadapisek Road
Klongtoey, Bangkok 10110
G.P.O.Box 1047, Bangkok 10501, Thailand
Tel: +66 2264 0777
Fax: +66 2264 0789-90
ey.com

บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด
ชั้น 33 อาคารเลกซ์ดา
193/136-137 ถนนรัชดาภิเษก
คลองเตย กรุงเทพฯ 10110
ต.ป.ณ. 1047 กรุงเทพฯ 10501
โทรศัพท์: +66 2264 0777
โทรสาร: +66 2264 0789-90
ey.com

รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

เสนอต่อผู้ถือหุ้นของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นรวมและงบกระแสเงินสดรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน รวมถึงหมายเหตุสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญและหมายเหตุเรื่องอื่น ๆ และได้ตรวจสอบงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ด้วยเช่นกัน

ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่องบการเงิน

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำและการนำเสนองบการเงินเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าจำเป็นเพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชี

ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบในการแสดงความเห็นต่องบการเงินดังกล่าวจากผลการตรวจสอบของข้าพเจ้า ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ซึ่งกำหนดให้ข้าพเจ้าปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณ รวมถึงวางแผนและปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่างบการเงินปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

การตรวจสอบรวมถึงการใช้วิธีการตรวจสอบเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีเกี่ยวกับจำนวนเงินและการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงิน วิธีการตรวจสอบที่เลือกใช้นั้นขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้สอบบัญชี ซึ่งรวมถึงการประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญของงบการเงินไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ในการประเมินความเสี่ยงดังกล่าว ผู้สอบบัญชีพิจารณาการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำและการนำเสนองบการเงินโดยถูกต้องตามที่ควรของกิจการ เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อประสิทธิภาพของการควบคุมภายในของกิจการ การตรวจสอบรวมถึงการประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชีที่จัดทำขึ้นโดยผู้บริหาร รวมทั้งการประเมินการนำเสนองบการเงินโดยรวม



Building a better
working world


ข้าพเจ้าเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

ความเห็น

ข้าพเจ้าเห็นว่างบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และเฉพาะของบริษัท วันทิวน์ คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ข้อมูลและเหตุการณ์ที่เน้น

ข้าพเจ้าขอให้สังเกตหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 4 เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชี เนื่องจากการนำมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 12 เรื่อง ภาษีเงินได้ มาถือปฏิบัติ บริษัทฯ ได้ปรับย้อนหลังงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2555 ที่แสดงเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ เพื่อสะท้อนรายการปรับปรุงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้นำเสนองบแสดงฐานะการเงินรวมและงบแสดงฐานะการเงินเฉพาะกิจการ ณ วันที่ 1 มกราคม 2555 เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ โดยใช้นโยบายการบัญชีเกี่ยวกับภาษีเงินได้ดังกล่าวด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ข้าพเจ้ามิได้แสดงความเห็นอย่างมีเงื่อนไขต่อกรณีนี้แต่อย่างใด

Dr. 

ศิริวรรณ สุรเทพินทร์

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4604

บริษัท สำนักงาน เอ็นส์ท แอนด์ ยัง จำกัด

กรุงเทพฯ: 10 กุมภาพันธ์ 2557

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย : บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	
	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555	1 มกราคม 2555	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555	1 มกราคม 2555	
	(ปรับปรุงใหม่)			(ปรับปรุงใหม่)			
สินทรัพย์							
สินทรัพย์หมุนเวียน							
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	8	36,759,721	80,759,275	58,575,544	36,489,418	80,539,925	58,349,661
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	9	162,438,760	229,742,964	215,018,937	164,548,958	229,742,927	215,018,900
รายได้ค้างรับ	10	116,364,889	116,928,300	263,434,006	116,364,889	116,928,300	263,434,006
สินค้าคงเหลือ	11	5,889,180	7,300,971	19,069,469	5,889,180	7,300,971	19,069,469
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	12	12,321,289	11,986,168	20,480,415	12,278,500	11,986,168	20,480,415
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		333,773,839	446,717,678	576,578,371	335,570,945	446,498,291	576,352,451
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน							
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	13	-	-	-	255,154	214,608	249,993
อุปกรณ์	14	122,862,680	156,245,559	211,688,894	122,149,285	156,245,559	211,688,894
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	15	25,798,757	27,613,579	31,974,226	25,798,757	27,613,579	31,974,226
สินทรัพย์ภายใต้เงิน - เงินค้ำประกัน	4, 25	2,688,951	5,878,144	6,797,307	2,688,951	5,878,144	6,797,307
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น - เงินมัดจำ		7,085,929	6,490,557	5,033,053	6,133,022	6,490,557	5,033,053
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		158,436,317	196,227,839	255,493,480	157,025,169	196,442,447	255,743,473
รวมสินทรัพย์		492,210,156	642,945,517	832,071,851	492,596,114	642,940,738	832,095,924

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทกส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย : บาท)

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
		ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่
		31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555	1 มกราคม 2555	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555	1 มกราคม 2555
		(ปรับปรุงใหม่)			(ปรับปรุงใหม่)		
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น							
หนี้สินหมุนเวียน							
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	16	-	40,148,759	245,078,890	-	40,148,759	245,078,890
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	17	73,330,633	221,126,119	171,693,879	73,255,756	221,121,339	171,688,611
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระ							
ภายในหนึ่งปี	19	-	38,000,000	92,330,000	-	38,000,000	92,330,000
ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินที่							
ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	20	-	560,220	524,927	-	560,220	524,927
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย		-	1,532,516	15,247,796	-	1,532,516	15,247,796
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	18	13,472,711	26,066,305	22,325,486	13,418,090	26,066,305	22,325,486
รวมหนี้สินหมุนเวียน		86,803,344	327,433,919	547,200,978	86,673,846	327,429,139	547,195,710
หนี้สินไม่หมุนเวียน							
เงินกู้ยืมระยะยาว - สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนด							
ชำระภายในหนึ่งปี	19	-	-	45,000,000	-	-	45,000,000
หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน - สุทธิจากส่วนที่							
ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	20	-	443,327	1,003,547	-	443,327	1,003,547
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	21	5,626,825	4,959,961	4,147,562	5,626,825	4,959,961	4,147,562
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น		2,121,890	2,095,544	1,116,016	2,121,890	2,095,544	1,116,016
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		7,748,715	7,498,832	51,267,125	7,748,715	7,498,832	51,267,125
รวมหนี้สิน		94,552,059	334,932,751	598,468,103	94,422,561	334,927,971	598,462,835

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอสมेटิกส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย : บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่
	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555	1 มกราคม 2555	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555	1 มกราคม 2555
		(ปรับปรุงใหม่)			(ปรับปรุงใหม่)	
ส่วนของผู้ถือหุ้น						
ทุนเรือนหุ้น	22					
ทุนจดทะเบียน						
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	280,000,000	100,000,000	100,000,000	280,000,000	100,000,000	100,000,000
(31 ธันวาคม 2555 และ 1 มกราคม 2555:						
หุ้นสามัญ 10,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท)						
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว						
หุ้นสามัญ 210,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	210,000,000	100,000,000	100,000,000	210,000,000	100,000,000	100,000,000
(31 ธันวาคม 2555 และ 1 มกราคม 2555:						
หุ้นสามัญ 10,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท)						
กำไรสะสม						
จัดสรรแล้ว - สรรองตามกฎหมาย	23	10,000,000	-	10,000,000	-	-
ยังไม่ได้จัดสรร		177,668,356	208,012,766	178,173,553	208,012,767	133,633,089
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น		(10,259)	-	-	-	-
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น		397,658,097	308,012,766	398,173,553	308,012,767	233,633,089
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น		492,210,156	642,945,517	492,596,114	642,940,738	832,095,924

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทกต์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556

		(หน่วย : บาท)			
หมายเหตุ		งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2556	2555	2556	2555
		(ปรับปรุงใหม่)		(ปรับปรุงใหม่)	
	กำไรขาดทุน:				
	รายได้				
	รายได้จากการขาย	67,593,074	218,789,473	67,593,074	218,789,473
	รายได้จากการบริการ	616,650,215	670,806,247	616,650,215	670,806,247
	รายได้อื่น	7,661,638	7,278,338	7,647,094	7,278,338
	รวมรายได้	691,904,927	896,874,058	691,890,383	896,874,058
	ค่าใช้จ่าย				
	ต้นทุนขาย	61,153,443	205,079,139	61,153,443	205,079,139
	ต้นทุนการให้บริการ	457,070,637	515,426,906	457,070,637	515,426,906
	ค่าใช้จ่ายในการขาย	2,896,070	5,435,368	2,896,070	5,435,368
	ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	56,199,394	56,480,210	55,682,339	56,474,166
	ค่าใช้จ่ายอื่น	767,583	521,781	767,583	557,165
	รวมค่าใช้จ่าย	578,087,127	782,943,404	577,570,072	782,972,744
	กำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	113,817,800	113,930,654	114,320,311	113,901,314
	ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	(1,673,435)	(14,739,581)	(1,670,750)	(14,739,581)
	กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	112,144,365	99,191,073	112,649,561	99,161,733
	ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	(22,488,775)	(24,625,546)	(22,488,775)	(24,625,546)
	กำไรสำหรับปี	89,655,590	74,565,527	90,160,786	74,536,187
	กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:				
	ผลต่างของอัตราแลกเปลี่ยนจากการแปลงค่าเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ	(10,259)	-	-	-
	ผลขาดทุนจากการประมาณการตามหลัก				
	คณิตศาสตร์ประกันภัย	-	(195,636)	-	(195,636)
	ผลกระทบของภาษีเงินได้	-	39,127	-	39,127
	กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	(10,259)	(156,509)	-	(156,509)
	กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	89,645,331	74,409,018	90,160,786	74,379,678
	กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน				
	กำไรส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นของบริษัท	0.43	0.36	0.43	0.35
	จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (หุ้น)	210,000,000	210,000,000	210,000,000	210,000,000

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินรวม				
	กำไรสะสม			องค์ประกอบอื่นของ	
	จัดสรรแล้ว -			ส่วนของผู้ถือหุ้น	
				ผลต่างจากการ	
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออกและชำระแล้ว	สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	งบการเงินที่เป็น เงินตราต่างประเทศ	รวมส่วนของ ผู้ถือหุ้น
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 - ตามที่รายงานไว้เดิม	100,000,000	-	126,806,441	-	226,806,441
ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับ ภาษีเงินได้ (หมายเหตุ 4)	-	-	6,797,307	-	6,797,307
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 - หลังการปรับปรุง	100,000,000	-	133,603,748	-	233,603,748
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	74,409,018	-	74,409,018
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 - หลังการปรับปรุง	100,000,000	-	208,012,766	-	308,012,766
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 - ตามที่รายงานไว้เดิม	100,000,000	-	202,134,622	-	302,134,622
ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับ ภาษีเงินได้ (หมายเหตุ 4)	-	-	5,878,144	-	5,878,144
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 - หลังการปรับปรุง	100,000,000	-	208,012,766	-	308,012,766
หุ้นปันผลจ่าย (หมายเหตุ 22, 29)	110,000,000	-	(110,000,000)	-	-
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 23)	-	10,000,000	(10,000,000)	-	-
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	89,655,590	(10,259)	89,645,331
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	210,000,000	10,000,000	177,668,356	(10,259)	397,658,097

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น(ต่อ)
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	กำไรสะสม			รวมส่วนของ ผู้ถือหุ้น
	จัดสรรแล้ว -			
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออกและชำระแล้ว	สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 - ตามที่รายงานไว้เดิม	100,000,000	-	126,835,782	226,835,782
ผลสะสมจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับ ภาษีเงินได้ (หมายเหตุ 4)	-	-	6,797,307	6,797,307
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 - หลังการปรับปรุง	100,000,000	-	133,633,089	233,633,089
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	74,379,678	74,379,678
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 - หลังการปรับปรุง	100,000,000	-	208,012,767	308,012,767
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 - ตามที่รายงานไว้เดิม	100,000,000	-	202,134,623	302,134,623
ผลสะสมจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชีเกี่ยวกับ ภาษีเงินได้ (หมายเหตุ 4)	-	-	5,878,144	5,878,144
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 - หลังการปรับปรุง	100,000,000	-	208,012,767	308,012,767
หุ้นปันผลจ่าย (หมายเหตุ 22, 29)	110,000,000	-	(110,000,000)	-
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 23)	-	10,000,000	(10,000,000)	-
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	90,160,786	90,160,786
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556	210,000,000	10,000,000	178,173,553	398,173,553

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกระแสเงินสด
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556

	(หน่วย : บาท)			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
หมายเหตุ	2556	2555	2556	2555
	(ปรับปรุงใหม่)		(ปรับปรุงใหม่)	
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน				
กำไรก่อนภาษี	112,144,365	99,191,073	112,649,561	99,161,733
รายการปรับกระทบยอดกำไรก่อนภาษีเป็นเงินสดรับ(จ่าย)				
จากกิจกรรมดำเนินงาน				
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	14, 15	69,377,993	71,619,395	69,370,087
ค่าผ่อนหนี้สงสัยจะสูญ		767,583	521,781	767,583
กำไรจากการจำหน่ายอุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน		(967,188)	(1,229,793)	(967,188)
ค่าเผื่อการลดลงของมูลค่าเงินลงทุนในบริษัทย่อย	13	-	-	35,385
สำรองค่าความ	31	92,491	1,900,090	92,491
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	21	666,864	616,763	666,864
ขาดทุน(กำไร)จากอัตราแลกเปลี่ยนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง		683,888	698,431	(1,222,662)
ดอกเบี้ยรับ		(399,728)	(399,728)	(69,488)
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย		1,567,517	1,567,517	14,365,903
กำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์				
และหนี้สินดำเนินงาน		183,933,785	185,693,062	184,445,618
สินทรัพย์ดำเนินงาน (เพิ่มขึ้น) ลดลง				185,699,107
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น		66,547,108	(15,890,680)	64,436,873
รายได้ค้างรับ		563,411	146,505,706	563,411
สินค้าคงเหลือ		1,411,791	11,768,498	1,411,791
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น		2,352,211	(4,374,992)	2,395,000
สินทรัพย์อื่น		(595,372)	(1,457,504)	357,535
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น(ลดลง)				(1,457,504)
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น		(144,150,029)	45,412,905	(143,521,101)
หนี้สินหมุนเวียนอื่น		(12,623,564)	3,576,044	(12,678,185)
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น		26,346	26,346	979,528
เงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน		97,465,687	97,437,288	372,219,100

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการเงิน

บริษัท วัน투วัน คอมเพกส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกระแสเงินสด (ต่อ)
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556

(หน่วย : บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
	(ปรับปรุงใหม่)		(ปรับปรุงใหม่)	
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (ต่อ)				
เงินสัรับคืนจากการให้กู้ยืมระยะสั้นแก่พนักงาน	55,818	644,872	55,818	644,872
เงินสดจ่ายดอกเบี้ย	(1,613,214)	(15,939,456)	(1,613,214)	(15,939,456)
เงินสดจ่ายภาษีเงินได้	(22,214,984)	(37,241,320)	(22,214,984)	(37,241,320)
เงินสัรับจากการคืนภาษีเงินได้	-	12,728,023	-	12,728,023
เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน	73,693,307	332,404,686	73,664,908	332,411,219
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน				
เงินสัรับจากดอกเบี้ยรับ	333,423	69,488	333,423	69,488
เงินสัรับจากการจำหน่ายอุปกรณ์และสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน	2,343,612	4,761,412	2,343,612	4,761,412
เงินสดจ่ายในการซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน	(41,170,973)	(10,105,035)	(41,163,240)	(10,105,035)
เงินสดจ่ายซื้อเงินลงทุนในบริษัทย่อย	-	-	(40,546)	-
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(38,493,938)	(5,274,135)	(38,526,751)	(5,274,135)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน				
เงินเบิกเกินบัญชีลดลง	(148,759)	(4,676,756)	(148,759)	(4,676,756)
เงินสัรับจากการกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	150,000,000	624,275,814	150,000,000	624,275,814
เงินสดจ่ายคืนเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	(190,000,000)	(824,529,189)	(190,000,000)	(824,529,189)
เงินสดจ่ายคืนเงินกู้ยืมระยะยาวจากสถาบันการเงิน	(38,000,000)	(99,330,000)	(38,000,000)	(99,330,000)
เงินสดจ่ายชำระหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน	(1,039,905)	(686,689)	(1,039,905)	(686,689)
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน	(79,188,664)	(304,946,820)	(79,188,664)	(304,946,820)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(10,259)	-	-	-
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้น(ลดลง)สุทธิ	(43,999,554)	22,183,731	(44,050,507)	22,190,264
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดต้นปี	80,759,275	58,575,544	80,539,925	58,349,661
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดปลายปี	36,759,721	80,759,275	36,489,418	80,539,925
ข้อมูลกระแสเงินสดเปิดเผยเพิ่มเติม				
รายการที่ไม่ใช่เงินสด				
เจ้าหน้าที่ค่าซื้ออุปกรณ์เพิ่มขึ้น(ลดลง)	(4,421,836)	5,241,997	(5,135,404)	5,241,997

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

หมายเหตุประกอบงบการเงินรวม

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556

1. ข้อมูลทั่วไป

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ได้จัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทจำกัดและได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556 บริษัทฯ จัดตั้งและมีภูมิลำเนาในประเทศไทย โดยมีบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศไทยเป็นบริษัทใหญ่ บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ที่อยู่ตามที่จดทะเบียนของบริษัทฯ อยู่ที่เลขที่ 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงิน

- 2.1 งบการเงินนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยแสดงรายการในงบการเงินตามข้อกำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงวันที่ 28 กันยายน 2554 ออกตามความในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

งบการเงินฉบับภาษาไทยเป็นงบการเงินฉบับที่บริษัทฯ ใช้เป็นทางการตามกฎหมาย งบการเงินฉบับภาษาอังกฤษแปลจากงบการเงินฉบับภาษาไทยนี้

งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมเว้นแต่จะได้เปิดเผยเป็นอย่างอื่นในนโยบายการบัญชี

2.2 เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงินรวม

- ก) งบการเงินรวมนี้ได้จัดทำขึ้นโดยรวมงบการเงินของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทฯ”) และบริษัทย่อย (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทย่อย”) ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ลักษณะธุรกิจ	จัดตั้งขึ้นใน ประเทศ	อัตราร้อยละ ของการถือหุ้น	
			2556 ร้อยละ	2555 ร้อยละ
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	จัดส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริษัท เพื่อปฏิบัติงานธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการข้อมูลทั้งในและนอกสถานที่	ไทย	100	100
บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด	ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	กัมพูชา	100	-

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

หมายเหตุประกอบงบการเงินรวม

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556

1. ข้อมูลทั่วไป

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ได้จัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทจำกัดและได้จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556 บริษัทฯจัดตั้งและมีภูมิลำเนาในประเทศไทย โดยมีบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศไทยเป็นบริษัทใหญ่ บริษัทฯดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ที่อยู่ตามที่จดทะเบียนของบริษัทฯอยู่ที่เลขที่ 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงิน

- 2.1 งบการเงินนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยแสดงรายการในงบการเงินตามข้อกำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงวันที่ 28 กันยายน 2554 ออกตามความในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

งบการเงินฉบับภาษาไทยเป็นงบการเงินฉบับที่บริษัทฯใช้เป็นทางการตามกฎหมาย งบการเงินฉบับภาษาอังกฤษแปลจากงบการเงินฉบับภาษาไทยนี้

งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมเว้นแต่จะได้เปิดเผยเป็นอย่างอื่นในนโยบายการบัญชี

2.2 เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงินรวม

- ก) งบการเงินรวมนี้ได้จัดทำขึ้นโดยรวมงบการเงินของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทฯ”) และบริษัทย่อย (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทย่อย”) ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ลักษณะธุรกิจ	จัดตั้งขึ้นใน ประเทศ	อัตราร้อยละ ของการถือหุ้น	
			2556 ร้อยละ	2555 ร้อยละ
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	จัดส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริษัท เพื่อปฏิบัติงานธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการข้อมูลทั้งในและนอกสถานที่	ไทย	100	100
บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด	ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	กัมพูชา	100	-

มาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงิน การตีความมาตรฐานการบัญชีและแนวปฏิบัติทางบัญชี
ข้างต้น ไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการเงินนี้ ยกเว้นมาตรฐานการบัญชีดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 12 เรื่อง ภาษีเงินได้

มาตรฐานฉบับนี้กำหนดให้กิจการระบุผลแตกต่างชั่วคราวที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างมูลค่าสินทรัพย์
และหนี้สินที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงินกับฐานภาษี และรับรู้ผลกระทบทางภาษีเป็นสินทรัพย์หรือ
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทฯและบริษัทย่อยได้เปลี่ยนแปลงนโยบาย
การบัญชีดังกล่าวในงวดปัจจุบันและปรับย้อนหลังงบการเงินของปีก่อนที่แสดงเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ
เสมือนหนึ่งว่าบริษัทฯและบริษัทย่อยรับรู้ผลกระทบทางภาษีเป็นสินทรัพย์หรือหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัด
บัญชีมาโดยตลอด ผลสะสมจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีดังกล่าวแสดงอยู่ในหมายเหตุประกอบงบ
การเงินข้อ 4

ข. มาตรฐานการบัญชีที่จะมีผลบังคับในอนาคต

		<u>วันที่มีผลบังคับใช้</u>
มาตรฐานการบัญชี		
ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2555)	การนำเสนองบการเงิน	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2555)	งบกระแสเงินสด	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2555)	ภาษีเงินได้	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2555)	สัญญาเช่า	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2555)	รายได้	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2555)	ผลประโยชน์ของพนักงาน	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2555)	ผลกระทบจากการเปลี่ยนอัตราแลกเปลี่ยนของ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 24 (ปรับปรุง 2555)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกิจการที่ เกี่ยวข้องกัน	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2555)	เงินลงทุนในบริษัทร่วม	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2555)	ส่วนได้เสียในการร่วมค้า	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 34 (ปรับปรุง 2555)	งบการเงินระหว่างกาล	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 38 (ปรับปรุง 2555)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	1 มกราคม 2557
มาตรฐานการรายงานทางการเงิน		
ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2555)	การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 3 (ปรับปรุง 2555)	การรวมธุรกิจ	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 4	สัญญาประกันภัย	1 มกราคม 2559
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2555)	สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้เพื่อขายและการ ดำเนินงานที่ยกเลิก	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2555)	ส่วนงานดำเนินงาน	1 มกราคม 2557

มาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงิน การตีความมาตรฐานการบัญชีและแนวปฏิบัติทางบัญชี
ข้างต้น ไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการเงินนี้ ยกเว้นมาตรฐานการบัญชีดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 12 เรื่อง ภาษีเงินได้

มาตรฐานฉบับนี้กำหนดให้กิจการระบุผลแตกต่างชั่วคราวที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างมูลค่าสินทรัพย์
และหนี้สินที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงินกับฐานภาษี และรับรู้ผลกระทบทางภาษีเป็นสินทรัพย์หรือ
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด บริษัทฯและบริษัทย่อยได้เปลี่ยนแปลงนโยบาย
การบัญชีดังกล่าวในงวดปัจจุบันและปรับย้อนหลังงบการเงินของปีก่อนที่แสดงเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ
เสมือนหนึ่งว่าบริษัทฯและบริษัทย่อยรับรู้ผลกระทบทางภาษีเป็นสินทรัพย์หรือหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัด
บัญชีมาโดยตลอด ผลสะสมจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีดังกล่าวแสดงอยู่ในหมายเหตุประกอบงบ
การเงินข้อ 4

ข. มาตรฐานการบัญชีที่จะมีผลบังคับในอนาคต

		<u>วันที่มีผลบังคับใช้</u>
มาตรฐานการบัญชี		
ฉบับที่ 1 (ปรับปรุง 2555)	การนำเสนองบการเงิน	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 7 (ปรับปรุง 2555)	งบกระแสเงินสด	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 12 (ปรับปรุง 2555)	ภาษีเงินได้	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 17 (ปรับปรุง 2555)	สัญญาเช่า	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2555)	รายได้	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 19 (ปรับปรุง 2555)	ผลประโยชน์ของพนักงาน	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 21 (ปรับปรุง 2555)	ผลกระทบจากการเปลี่ยนอัตราแลกเปลี่ยนของ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 24 (ปรับปรุง 2555)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือกิจการที่ เกี่ยวข้องกัน	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2555)	เงินลงทุนในบริษัทร่วม	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2555)	ส่วนได้เสียในการร่วมค้า	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 34 (ปรับปรุง 2555)	งบการเงินระหว่างกาล	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 38 (ปรับปรุง 2555)	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	1 มกราคม 2557
มาตรฐานการรายงานทางการเงิน		
ฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2555)	การจ่ายโดยใช้หุ้นเป็นเกณฑ์	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 3 (ปรับปรุง 2555)	การรวมธุรกิจ	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 4	สัญญาประกันภัย	1 มกราคม 2559
ฉบับที่ 5 (ปรับปรุง 2555)	สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้เพื่อขายและการ ดำเนินงานที่ยกเลิก	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 8 (ปรับปรุง 2555)	ส่วนงานดำเนินงาน	1 มกราคม 2557

วันที่มีผลบังคับใช้

การตีความมาตรฐานการบัญชี

ฉบับที่ 15	สัญญาเช่าดำเนินงาน - สิ่งจูงใจที่ให้แก่ผู้เช่า	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 27	การประเมินเนื้อหาสัญญาเช่าที่สร้างขึ้นตามรูปแบบ กฎหมาย	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 29	การเปิดเผยข้อมูลของข้อตกลงสัมปทานบริการ	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 32	สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - ต้นทุนเว็บไซต์	1 มกราคม 2557

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 1	การเปลี่ยนแปลงในหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการรื้อถอน การบูรณะ และหนี้สินที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 4	การประเมินว่าข้อตกลงประกอบด้วยสัญญาเช่า หรือไม่	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 5	สิทธิในส่วนได้เสียจากกองทุนการรื้อถอน การ บูรณะและการปรับปรุงสภาพแวดล้อม	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 7	การปรับปรุงย้อนหลังภายใต้มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 29 เรื่อง การรายงานทางการเงินในสภาพ เศรษฐกิจที่มีภาวะเงินเฟ้อรุนแรง	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 10	งบการเงินระหว่างกาลและการด้อยค่า	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 12	ข้อตกลงสัมปทานบริการ	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 13	โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 17	การจ่ายสินทรัพย์ที่ไม่ใช่เงินสดให้แก่เจ้าของ	1 มกราคม 2557
ฉบับที่ 18	การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า	1 มกราคม 2557

ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ เชื่อว่ามาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการรายงานทางการเงิน การตีความมาตรฐานการบัญชีและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินข้างต้นจะไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่อการเงินเมื่อนำมาถือปฏิบัติ

5. นโยบายการบัญชีที่สำคัญ

5.1 การรับรู้รายได้

ขายสินค้า

รายได้จากการขายสินค้ารับรู้เมื่อบริษัทฯ ได้โอนความเสี่ยงและผลตอบแทนที่มีนัยสำคัญของความเป็นเจ้าของสินค้าให้กับผู้ซื้อแล้ว รายได้จากการขายแสดงมูลค่าตามราคาในใบกำกับสินค้าโดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับสินค้าที่ได้ส่งมอบหลังจากหักส่วนลดแล้ว

รายได้จากการขายอุปกรณ์พร้อมออกแบบและติดตั้ง

รายได้จากการขายอุปกรณ์พร้อมออกแบบและติดตั้งจะรับรู้เป็นรายได้ตามขั้นความสำเร็จของงาน

รายได้ค่าบริการ

รายได้ค่าบริการรับรู้เมื่อได้ให้บริการแล้วโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน

รายได้จากการให้เช่าอุปกรณ์และบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกจ้างสัมพันธ์ จะถือเป็นรายได้เป็นรายเดือนตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ดอกเบี้ยรับ

ดอกเบี้ยรับถือเป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างโดยคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง

5.2 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด หมายถึง เงินสดและเงินฝากธนาคาร และเงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งถึงกำหนดจ่ายคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนนับจากวันที่ได้มาและไม่มีข้อจำกัดในการเบิกใช้

5.3 ลูกหนี้การค้า

ลูกหนี้การค้าแสดงมูลค่าตามจำนวนมูลค่าสุทธิที่จะได้รับ บริษัทฯบันทึกค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญสำหรับผลขาดทุนโดยประมาณที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปพิจารณาจากประสบการณ์การเก็บเงินและการวิเคราะห์อายุลูกหนี้

5.4 สินค้ำคงเหลือ

สินค้ำคงเหลือแสดงมูลค่าตามราคาทุน (วิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) หรือมูลค่าสุทธิที่จะได้รับแล้วแต่ราคาใดจะต่ำกว่า

งานระหว่างทำแสดงมูลค่าตามราคาทุน ราคาทุนหมายถึง ต้นทุนของอุปกรณ์ ค่าแรงและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานโครงการ

5.5 เงินลงทุน

เงินลงทุนในบริษัทย่อย ที่แสดงอยู่ในงบการเงินเฉพาะกิจการแสดงมูลค่าตามวิธีราคาทุน

5.6 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

อุปกรณ์แสดงมูลค่าตามราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม และค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์ (ถ้ามี)

ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์คำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์โดยใช้วิธีเส้นตรงตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณดังนี้

เครื่องมือและอุปกรณ์	-	5 ปี
เครื่องใช้สำนักงานและคอมพิวเตอร์	-	3 ปี , 5 ปี และ 10 ปี
ยานพาหนะ	-	5 ปี

ค่าเสื่อมราคารวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง

บริษัทตัดรายการอุปกรณ์ออกจากบัญชี เมื่อจำหน่ายสินทรัพย์หรือคาดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากการใช้หรือการจำหน่ายสินทรัพย์ รายการผลกำไรหรือขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์จะรับรู้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุนเมื่อบริษัทตัดรายการสินทรัพย์นั้นออกจากบัญชี

5.7 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนแสดงมูลค่าตามราคาทุนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมและค่าเผื่อการด้อยค่าสะสม (ถ้ามี) ของสินทรัพย์นั้น

บริษัทตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดอย่างมีระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของสินทรัพย์นั้น และจะประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าวเมื่อมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์นั้นเกิดการด้อยค่า บริษัทจะทบทวนระยะเวลาการตัดจำหน่ายและวิธีการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนดังกล่าวทุกสิ้นปีเป็นอย่างน้อย ค่าตัดจำหน่ายรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดมีดังนี้

อายุการให้ประโยชน์

คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์

5 ปี และ 10 ปี

5.8 รายการธุรกิจกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัทฯ หมายถึง บุคคลหรือกิจการที่มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ หรือถูกบริษัทฯ ควบคุมไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรืออยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทฯ

นอกจากนี้บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันยังหมายรวมถึงกิจการและบุคคลที่มีสิทธิออกเสียงโดยตรงหรือทางอ้อมซึ่งทำให้มีอิทธิพลอย่างเป็นสาระสำคัญต่อบริษัทฯ ผู้บริหารสำคัญ กรรมการหรือพนักงานของบริษัทฯ ที่มีอำนาจในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทฯ

5.9 สัญญาเช่าระยะยาว

สัญญาเช่าอุปกรณ์ที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ได้โอนไปให้กับผู้เช่าถือเป็นสัญญาเช่าการเงิน สัญญาเช่าการเงินจะบันทึกเป็นรายจ่ายฝ่ายทุนด้วยมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์ที่เช่าหรือมูลค่าปัจจุบันสุทธิของจำนวนเงินที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าแล้วแต่มูลค่าใดจะต่ำกว่า ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าหักค่าใช้จ่ายทางการเงินจะบันทึกเป็นหนี้สินระยะยาว ส่วนดอกเบี้ยจ่ายจะบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนตลอดอายุของสัญญาเช่า สินทรัพย์ที่ได้มาตามสัญญาเช่าการเงินจะคิดค่าเสื่อมราคาตลอดอายุการใช้งานของสินทรัพย์ที่เช่า

สัญญาเช่าอาคารที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ไม่ได้โอนไปให้กับผู้เช่าถือเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน จำนวนเงินที่จ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงานรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุนตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญาเช่า

5.10 เงินตราต่างประเทศ

บริษัทฯ แสดงงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ เป็นสกุลเงินบาท ซึ่งเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ รายการต่างๆของแต่ละกิจการที่รวมอยู่ในงบการเงินรวมวัดมูลค่าด้วยสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละกิจการนั้น

รายการที่เป็นเงินตราต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการสินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นตัวเงินซึ่งอยู่ในสกุลเงินตราต่างประเทศได้แปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่สิ้นรอบระยะเวลารายงาน

กำไรและขาดทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราแลกเปลี่ยนได้รวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

5.11 การด้อยค่าของสินทรัพย์

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทฯ จะทำการประเมินการด้อยค่าของอุปกรณ์หรือสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนอื่นของบริษัทฯ หากมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์ดังกล่าวอาจด้อยค่า บริษัทฯ รับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนหมายถึงมูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า

บริษัทฯ จะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

5.12 ผลประโยชน์พนักงาน

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

บริษัทฯ รับรู้ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส และเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดรายการ

ผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงาน

โครงการสมทบเงิน

บริษัทฯ และพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งประกอบด้วยเงินที่พนักงานจ่ายสะสมและเงินที่บริษัทฯ จ่ายสมทบให้เป็นรายเดือน สินทรัพย์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้แยกออกจากสินทรัพย์ของบริษัทฯ เงินที่บริษัทฯ จ่ายสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในปีที่เกิดรายการ

โครงการผลประโยชน์หลังออกจากงาน

บริษัทมีภาระสำหรับเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งบริษัทถือว่าเงินชดเชยดังกล่าวเป็นโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานสำหรับพนักงาน

บริษัทคำนวณหนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงาน โดยใช้วิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณการไว้ (Projected Unit Credit Method) โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระได้ทำการประเมินภาระผูกพันดังกล่าวตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย

ผลกำไรหรือขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสำหรับโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงานจะรับรู้ทันทีในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

หนี้สินของโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงาน ประกอบด้วย มูลค่าปัจจุบันของภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์ หักด้วย ต้นทุนบริการในอดีตที่ยังไม่ได้รับรู้ และผลกำไรขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ยังไม่ได้รับรู้

ในการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์ของพนักงานเป็นครั้งแรกในปี 2554 บริษัทฯ เลือกรับรู้หนี้สินในช่วงการเปลี่ยนแปลงที่มากกว่าหนี้สินที่รับรู้ ณ วันเดียวกันตามนโยบายการบัญชีเดิม โดยบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายโดยทันทีในกำไรขาดทุนสำหรับปี 2554

5.13 ประมาณการหนี้สิน

บริษัทฯ จะบันทึกประมาณการหนี้สินไว้ในบัญชีเมื่อภาระผูกพันซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ในอดีตได้เกิดขึ้นแล้ว และมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนว่าบริษัทฯ จะเสียทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจไปเพื่อปลดปล่อยภาระผูกพันนั้น และบริษัทฯ สามารถประมาณมูลค่าภาระผูกพันนั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ

5.14 ภาษีเงินได้

ภาษีเงินได้ประกอบด้วยภาษีเงินได้ปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

ภาษีเงินได้ปัจจุบัน

บริษัทฯ บันทึกภาษีเงินได้ปัจจุบันตามจำนวนที่คาดว่าจะจ่ายให้กับหน่วยงานจัดเก็บภาษีของรัฐ โดยคำนวณจากกำไรทางภาษีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากร

ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

บริษัทฯ บันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวระหว่างราคาตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานกับฐานภาษีของสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้องนั้น โดยใช้อัตราภาษีที่มีผลบังคับใช้ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

บริษัทรับรู้หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวที่ต้องเสียภาษีทุกรายการ แต่รับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษี รวมทั้งผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ในจำนวนเท่าที่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่บริษัทจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้นั้น

บริษัทจะทบทวนมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทุกสิ้น รอบระยะเวลารายงาน และจะทำการปรับลดมูลค่าตามบัญชีดังกล่าว หากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่าบริษัทจะไม่มีกำไรทางภาษีเพียงพอต่อการนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ประโยชน์

บริษัทจะบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้นหากภาษีที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับรายการที่ได้บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้น

5.15 ตราสารอนุพันธ์

สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า

สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าแสดงตามมูลค่ายุติธรรม ซึ่งคำนวณโดยสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถือ บริษัทฯและบริษัทย่อยรับรู้กำไรหรือขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่ายุติธรรมของสัญญาดังกล่าวในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

6. การใช้ดุลยพินิจและประมาณการทางบัญชีที่สำคัญ

ในการจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจและการประมาณการในเรื่องที่มีความไม่แน่นอนเสมอ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการดังกล่าวนี้อาจส่งผลกระทบต่อจำนวนเงินที่แสดงในงบการเงินและต่อข้อมูลที่แสดงในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ผลที่เกิดขึ้นจริงอาจแตกต่างไปจากจำนวนที่ประมาณการไว้ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการที่สำคัญมีดังนี้

6.1 สัญญาเช่า

ในการพิจารณาประเภทของสัญญาเช่าว่าเป็นสัญญาเช่าดำเนินงานหรือสัญญาเช่าทางการเงิน ฝ่ายบริหารได้ใช้ดุลยพินิจในการประเมินเงื่อนไขและรายละเอียดของสัญญาเพื่อพิจารณาว่าบริษัทฯได้โอนหรือรับโอนความเสี่ยงและผลประโยชน์ในสินทรัพย์ที่เช่าดังกล่าวแล้วหรือไม่

6.2 ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้

ในการประมาณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากลูกหนี้แต่ละราย โดยคำนึงถึงประสบการณ์การเก็บเงินในอดีต อายุของหนี้ที่คงค้างและสถานะเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นต้น

6.3 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

ในการคำนวณค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทำการประมาณอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือเมื่อเลิกใช้งานของอุปกรณ์ และต้องทบทวนอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือใหม่หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

นอกจากนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องสอบทานการลดลงของมูลค่าของอุปกรณ์ในแต่ละช่วงเวลาและบันทึกขาดทุนจากการการลดลงของมูลค่าหากคาดว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ในกรณีนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์รายได้และค่าใช้จ่ายในอนาคตซึ่งเกี่ยวเนื่องกับสินทรัพย์นั้น

6.4 สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

บริษัทและบริษัทย่อย จะรับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและขาดทุนทางภาษีที่ไม่ได้ใช้เมื่อมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนว่าบริษัทจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวและขาดทุนนั้น ในกรณีนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องประมาณการว่าบริษัทควรรับรู้จำนวนสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีเป็นจำนวนเท่าใด โดยพิจารณาถึงจำนวนกำไรทางภาษีที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตในแต่ละช่วงเวลา

6.5 ผลประโยชน์หลังออกจางานของพนักงานตามโครงการผลประโยชน์

หนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังออกจางานของพนักงานประมาณขึ้นตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย ซึ่งต้องอาศัยข้อสมมติฐานต่าง ๆ ในการประมาณการนั้น เช่น อัตราคิลดล อัตราการขึ้นเงินเดือนในอนาคต อัตราภาระ และอัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน เป็นต้น

6.6 คดีฟ้องร้อง

บริษัทมีหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย ซึ่งฝ่ายบริหารได้ใช้ดุลยพินิจในการประเมินผลของคดีที่ถูกฟ้องร้อง และได้บันทึกประมาณการหนี้สินดังกล่าวแล้ว ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน ตามที่กล่าวในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 31

7. รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

ในระหว่างปี บริษัทฯและบริษัทย่อยมีรายการธุรกิจที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน รายการธุรกิจดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้าและเกณฑ์ตามที่ตกลงระหว่างบริษัทฯและกิจการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้น ซึ่งเป็นไปตามปกติธุรกิจ บริษัทฯมีนโยบายในการกำหนดราคารายการค้าระหว่างกันโดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาดตลาด หากไม่มีราคาดตลาด จะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
2. การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตรา , ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
3. ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกันซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
4. การซื้อขายสินทรัพย์ถาวรระหว่างกันกำหนดราคาโดยใช้มูลค่าสุทธิตามบัญชีบวกส่วนเพิ่ม ตามสภาพของสินทรัพย์
5. ค่าบริการการจัดการจ่ายและค่าเช่าจ่ายเรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน
6. รายได้ค่าบริการและค่าบริการจ่ายอื่นเรียกเก็บตามราคาที่ตกลงร่วมกัน
7. ค่าธรรมเนียมการค้าประกันระหว่างกันคิดในอัตราร้อยละ 0.3 ต่อปี
8. ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารกำหนดตามที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติหรือในราคาที่ตกลงกันตามสัญญา

รายการธุรกิจที่สำคัญระหว่างบริษัทและกิจการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

	(หน่วย: ล้านบาท)	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
<u>รายการธุรกิจกับบริษัทใหญ่</u>		
รายได้จากการบริการ	0.7	0.7
รายจ่ายค่าบริการจัดการ	4.8	1.2
ขายสินทรัพย์ถาวร	-	1.1
ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่าย	7.6	7.6
ต้นทุนบริการ	-	0.8
ค่าใช้จ่ายอื่น	0.09	8.3
<u>รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน</u>		
รายได้จากการบริการ	53.3	56.5
ขายสินทรัพย์ถาวร	2.2	-
ต้นทุนขายและบริการ	16.2	8.5
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	2.9	0.1
ค่าเช่าและสาธารณูปโภคจ่าย	11.4	8.2
ค่าใช้จ่ายอื่น	4.7	5.5

ยอดคงค้างระหว่างบริษัทฯ และกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 มีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
<u>ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)</u>				
บริษัทใหญ่	63	63	63	63
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นร่วมกัน)	1,325	508	1,325	508
รวมลูกหนี้การค้ากิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,388	571	1,388	571
<u>ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)</u>				-
บริษัทย่อย	-	-	2,110	-
รวมลูกหนี้อื่นกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	2,110	-
<u>รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 10)</u>				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นร่วมกัน)	3,976	2,614	3,976	2,614
รวมรายได้ค้างรับจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	3,976	2,614	3,976	2,614
<u>เงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน</u>				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมการร่วมกัน)	1,480	1,480	1,480	1,480
รวมเงินมัดจำจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,480	1,480	1,480	1,480
<u>เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 17)</u>				
บริษัทใหญ่	-	11,556	-	11,556
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นหรือกรรมการร่วมกัน)	8,922	12,197	8,922	12,197
รวมเจ้าหนี้การค้ากิจการที่เกี่ยวข้องกัน	8,922	23,753	8,922	23,753
<u>เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 17)</u>				
บริษัทใหญ่	1,139	13,901	1,139	13,901
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นหรือกรรมการร่วมกัน)	133	4,115	133	4,115
รวมเจ้าหนี้อื่นกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,272	18,016	1,272	18,016
<u>เงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน</u>				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นร่วมกัน)	505	505	505	505
รวมเงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	505	505	505	505

คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานที่ให้แก่กรรมการและผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

	(หน่วย: พันบาท)	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
ผลประโยชน์ระยะสั้น	11,850	12,624
ผลประโยชน์หลังออกจากงาน	25	31
รวม	11,875	12,655

การรับประกันกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

บริษัทฯมีการะจากการค้ำประกันให้กับกิจการที่เกี่ยวข้องกันตามที่กล่าวไว้หมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 30.4 ข)

8. เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

	(หน่วย: พันบาท)			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
เงินสด	164	82	94	80
เงินฝากธนาคาร	6,680	80,677	6,479	80,460
พันธบัตร	29,916	-	29,916	-
รวม	36,760	80,759	36,489	80,540

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 เงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 0.500 ถึง 2.450 ต่อปี (2555: ร้อยละ 0.625 ถึง 2.750 ต่อปี)

9. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

	(หน่วย: พันบาท)			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
<u>ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)</u>				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	1,352	531	1,352	531
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	36	40	36	40
รวมลูกหนี้การค้ากิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,388	571	1,388	571
<u>ลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน</u>				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	92,978	209,664	92,978	209,664
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	52,236	16,931	52,236	16,931
3 - 6 เดือน	12,375	471	12,375	471
6 - 12 เดือน	3,465	932	3,465	932
มากกว่า 12 เดือน	1,575	581	1,575	581
รวม	162,629	228,579	162,629	228,579
หัก: ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(1,814)	(1,047)	(1,814)	(1,047)
รวมลูกหนี้การค้ากิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน - สุทธิ	160,815	227,532	160,815	227,532
รวมลูกหนี้การค้า - สุทธิ	162,203	228,103	162,203	228,103
<u>ลูกหนี้อื่น</u>				
เงินย่ำล่วงหน้า	97	897	97	897
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)	-	-	2,110	-
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	139	687	139	687
เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่พนักงาน	-	56	-	56
รวมลูกหนี้อื่น	236	1,640	2,346	1,640
รวมลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น - สุทธิ	162,439	229,743	164,549	229,743

บริษัทฯ ได้โอนสิทธิเรียกร้องการรับเงินจากงานโครงการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsource) บางโครงการ เพื่อเป็นหลักประกันเงินกู้ยืมระยะยาวจากสถาบันการเงินตามหมายเหตุ 19 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ยอดคงเหลือของลูกหนี้ข้างต้นได้รวมยอดลูกหนี้ซึ่งได้โอนสิทธิการรับเงินให้แก่ธนาคารเป็นจำนวนเงิน 30.4 ล้านบาท (2555: 15.2 ล้านบาท) อย่างไรก็ตาม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ ไม่มีภาระหนี้คงเหลือแล้ว

10. รายได้ค้างรับ

	(หน่วย: พันบาท)	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)		
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่บันทึกบัญชี		
ไม่เกิน 3 เดือน	3,976	2,614
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	3,976	2,614
รายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน		
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่บันทึกบัญชี		
ไม่เกิน 3 เดือน	73,693	55,909
3 - 6 เดือน	8,249	35,691
6 - 12 เดือน	7,725	22,714
มากกว่า 12 เดือน	22,722	-
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	112,389	114,314
รวม	116,365	116,928

11. สินค้าคงเหลือ

	(หน่วย: พันบาท)	
	ราคาทุน	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
สินค้าสำเร็จรูป	5,026	931
งานระหว่างทำ	863	6,370
รวม	5,889	7,301

12. สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
ภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย	1,495	-	1,495	-
เงินจ่ายล่วงหน้าค่าก่อสร้าง	14	2,342	14	2,342
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	7,711	4,450	7,711	4,450
ภาษีซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนด	2,718	5,019	2,718	5,019
อื่น ๆ	383	175	341	175
รวม	12,321	11,986	12,279	11,986

บริษัทถือภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายเป็นสินทรัพย์ เนื่องจากบริษัทมีความตั้งใจและมีสิทธิขอคืนภาษีข้างต้น โดยมูลค่าที่จะได้รับคืนของภาษีเงินได้ดังกล่าวขึ้นอยู่กับการใช้สิทธิขอคืนภาษีและผลการตรวจสอบภาษีของบริษัทฯ โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ในระหว่างปี 2555 บริษัทฯ ได้รับคืนภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายของปี 2553 จากกรมสรรพากรเป็นจำนวนเงิน 13 ล้านบาท

13. เงินลงทุนในบริษัทย่อย

เงินลงทุนในบริษัทย่อยตามที่แสดงในงบการเงินเฉพาะกิจการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

บริษัท	ทุนเรียกชำระแล้ว		สัดส่วนเงินลงทุน		ราคาทุน		ค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุน		มูลค่าตามบัญชีตามวิธีราคาทุน - สุทธิ	
	2556	2555	2556	2555	2556	2555	2556	2555	2556	2555
			(ร้อยละ)	(ร้อยละ)						
บริษัท วันทูวัน	0.25	0.25	100	100	250	250	(35)	(35)	215	215
โปรเฟสชั่นแนล	ล้านบาท	ล้านบาท								
จำกัด										
บริษัท วันทูวัน	1,250	-	100	-	40	-	-	-	40	-
แคมโบเดีย จำกัด	เหรียญ									
สหรัฐ										
รวม					290	250	(35)	(35)	255	215

- 13.1 เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2556 ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัทฯมีมติอนุมัติการจัดตั้งบริษัทย่อยแห่งใหม่ ที่ประเทศกัมพูชาชื่อบริษัท วันทวัน แคม โบเดีย จำกัด เพื่อขยายฐานธุรกิจการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูล ถูกค้าสัมพันธ์ไปยังประเทศกัมพูชา โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 155,000 บาท) และบริษัทฯมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100 บริษัทย่อยดังกล่าวได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทแล้วเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 และได้เรียกชำระค่าหุ้นครั้งแรกร้อยละ 25 ของทุนจดทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯได้ชำระค่าหุ้นดังกล่าวแล้วจำนวน 1,250 เหรียญสหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 40,000 บาท)

14. อุปกรณ์

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม					รวม
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	เครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	
ราคาทุน						
1 มกราคม 2555	37,829	464,884	180,080	8,141	3,268	694,202
ซื้อเพิ่ม	2,629	1,219	2,604	-	8,503	14,955
จำหน่าย	(3,079)	(2,428)	(7,594)	(2,850)	-	(15,951)
โอนเข้า/(โอนออก)	200	7,805	213	-	(11,666)	(3,448)
31 ธันวาคม 2555	37,579	471,480	175,303	5,291	105	689,758
ซื้อเพิ่ม	3,185	3,437	12,739	2,617	13,243	35,221
จำหน่าย	(278)	(2,094)	(18,450)	(3,050)	-	(23,872)
โอนเข้า/(โอนออก)	472	-	47	-	(7,026)	(6,507)
31 ธันวาคม 2556	40,958	472,823	169,639	4,858	6,322	694,600
ค่าเสื่อมราคาสะสม						
1 มกราคม 2555	18,249	304,708	153,701	5,855	-	482,513
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	5,682	45,116	12,070	610	-	63,478
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(2,559)	(1,364)	(5,705)	(2,850)	-	(12,478)
31 ธันวาคม 2555	21,372	348,460	160,066	3,615	-	533,513
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	5,699	43,332	11,303	386	-	60,720
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(278)	(2,083)	(18,449)	(1,686)	-	(22,496)
31 ธันวาคม 2556	26,793	389,709	152,920	2,315	-	571,737
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2555	16,207	123,020	15,237	1,676	105	156,245
31 ธันวาคม 2556	14,165	83,114	16,719	2,543	6,322	122,863
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี						
2555 (จำนวน 61.1 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการผลิต ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						63,478
2556 (จำนวน 58.4 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการผลิต ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						60,720

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ					รวม
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	เครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	
ราคาทุน						
1 มกราคม 2555	37,829	464,884	180,080	8,141	3,268	694,202
ซื้อเพิ่ม	2,629	1,219	2,604	-	8,503	14,955
จำหน่าย	(3,079)	(2,428)	(7,594)	(2,850)	-	(15,951)
โอนเข้า/โอนออก	200	7,805	213	-	(11,666)	(3,448)
31 ธันวาคม 2555	37,579	471,480	175,303	5,291	105	689,758
ซื้อเพิ่ม	2,490	3,410	12,739	2,617	13,243	34,499
จำหน่าย	(278)	(2,094)	(18,450)	(3,050)	-	(23,872)
โอนเข้า/โอนออก	472	-	47	-	(7,026)	(6,507)
31 ธันวาคม 2556	40,263	472,796	169,639	4,858	6,322	693,878
ค่าเสื่อมราคาสะสม						
1 มกราคม 2555	18,249	304,708	153,701	5,855	-	482,513
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	5,682	45,116	12,070	610	-	63,478
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(2,559)	(1,364)	(5,705)	(2,850)	-	(12,478)
31 ธันวาคม 2555	21,372	348,460	160,066	3,615	-	533,513
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	5,692	43,331	11,303	386	-	60,712
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(278)	(2,083)	(18,449)	(1,686)	-	(22,496)
31 ธันวาคม 2556	26,786	389,708	152,920	2,315	-	571,730
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2555	16,207	123,020	15,237	1,676	105	156,245
31 ธันวาคม 2556	13,477	83,088	16,719	2,543	6,322	122,149
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี						
2555 (จำนวน 61.1 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการผลิต ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						63,478
2556 (จำนวน 58.4 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการผลิต ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						60,712

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัทฯ มียอดคงเหลือของยานพาหนะซึ่งได้มาภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน โดยมีมูลค่าสุทธิตามบัญชีเป็นจำนวนเงิน 1.7 ล้านบาท (2556: ไม่มี)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ มีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 414.4 ล้านบาท (2555: 387.8 ล้านบาท)

15. สินทรัพย์ไม่มีตัวตน - คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์

มูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 แสดงได้ดังนี้

	(หน่วย: พันบาท)	
	งบการเงินรวมและ	
	งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์- ราคาทุน	48,481	41,639
หัก ค่าตัดจำหน่ายสะสม	(22,682)	(14,025)
มูลค่าตามบัญชี - สุทธิ	25,799	27,614

การกระทบบยอดมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนสำหรับปี 2556 และ 2555 แสดงได้ดังนี้

	(หน่วย: พันบาท)	
	งบการเงินรวมและ	
	งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
มูลค่าตามบัญชีต้นปี	27,614	31,974
ซื้อเพิ่ม	1,528	392
โอนจากอุปกรณ์	5,314	3,448
จำหน่าย - มูลค่าสุทธิตามบัญชี ณ วันที่จำหน่าย		
เงินสตรับจากการจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	-	(61)
กำไรจากการจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	-	2
รวม	-	(59)
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	(8,657)	(8,141)
มูลค่าตามบัญชีปลายปี	25,799	27,614

16. เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน

	อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี)	(หน่วย: พันบาท)	
		งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2556	2555
เงินเบิกเกินบัญชีธนาคาร	MOR, MOR - 0.5%	-	149
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	MOR - 0.5%	-	40,000
รวม		-	40,149

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 วงเงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงินค้ำประกันโดยบริษัทใหญ่

17. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น

	(หน่วย: พันบาท)			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	24,610	107,773	24,610	107,773
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)	8,922	23,753	8,922	23,753
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	3,912	9,399	3,907	9,399
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 7)	1,272	18,016	1,272	18,016
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	5,653	23,096	5,653	23,096
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	28,962	39,089	28,892	39,084
รวมเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	73,331	221,126	73,256	221,121

18. หนี้สินหมุนเวียนอื่น

	(หน่วย: พันบาท)			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
ภาษีมูลค่าเพิ่มค้างจ่าย	475	8,444	475	8,444
ภาษีขายที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	9,973	14,985	9,973	14,985
อื่นๆ	3,025	2,637	2,970	2,637
รวมหนี้สินหมุนเวียนอื่น	13,473	26,066	13,418	26,066

19. เงินกู้ยืมระยะยาว/ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี

เงินกู้ยืมระยะยาวจากสถาบันการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 มีรายละเอียดดังนี้

					(หน่วย: พันบาท)	
					งบการเงินรวมและ	
					งบการเงินเฉพาะกิจการ	
					ยอดคงเหลือ	
ผู้ให้กู้	วงเงินกู้ยืม (ล้านบาท)	เงื่อนไขที่สำคัญของสัญญาเงินกู้ยืม				
		การจ่ายชำระคืนเงินกู้ยืม	ค้ำประกันโดย	อัตรา ดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี)	2556	2555
ธนาคาร	178	เป็นรายเดือนภายใน 2 ปี 9 เดือน ซึ่งมีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้น 8 เดือน โดยเริ่มชำระตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2554 และสิ้นสุดเดือนพฤษภาคม 2556	โอนสิทธิการรับเงินค่าบริการจากสำนักงานประกันสังคมตามสัญญาจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)	MLR-0.75	-	38,000
หัก: ส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี					-	(38,000)
เงินกู้ยืมระยะยาว - สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี					-	-

20. หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน/ส่วนของหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี

			(หน่วย: พันบาท)	
			งบการเงินรวมและ	
			งบการเงินเฉพาะกิจการ	
			2556	2555
หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน			-	1,060
หัก: ดอกเบี้ยรอการตัดจำหน่าย			-	(56)
รวม			-	1,004
หัก: ส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี			-	(560)
หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน-สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี			-	444

บริษัทฯ ได้ทำสัญญาเช่าการเงินกับบริษัทลีสซิ่งเพื่อเช่ายานพาหนะใช้ในการดำเนินงานของกิจการ โดยมีกำหนดการชำระค่าเช่าเป็นรายเดือน อายุของสัญญา มีระยะเวลา 4 ปี ซึ่งจะสิ้นสุดลงในปี 2557 อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้จ่ายชำระหนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินทั้งจำนวนแล้วในเดือนกันยายน 2556

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัทฯ มีภาระผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าขั้นต่ำตามสัญญาเช่าการเงินดังนี้

	(หน่วย: พันบาท)		
	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	รวม
ผลรวมของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายทั้งสินตามสัญญาเช่า	606	454	1,060
ดอกเบี้ยตามสัญญาเช่าการเงินรอการตัดบัญชี	(46)	(10)	(56)
มูลค่าปัจจุบันของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายทั้งสินตามสัญญาเช่า	560	444	1,004

21. สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน

จำนวนเงินสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานซึ่งเป็นเงินชดเชยพนักงานเมื่อออกจากงาน แสดงได้ดังนี้

	(หน่วย: พันบาท)	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
ภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์ต้นปี	4,960	4,147
ต้นทุนบริการในปัจจุบัน	472	447
ต้นทุนดอกเบี้ย	195	170
ผลขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ ประกันภัย	-	196
ภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์ปลายปี	5,627	4,960
ค่าใช้จ่ายดังกล่าวรับรู้ในรายการต่อไปนี้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุน		
ต้นทุนการให้บริการ	512	481
ค่าใช้จ่ายในการขาย	13	20
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	142	116

ผลขาดทุนสะสมจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสะสมของบริษัทฯ ที่รับรู้ในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นและรับรู้เป็นส่วนหนึ่งของกำไรสะสม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 มีจำนวนประมาณ 0.2 ล้านบาท (2556: ไม่มี)

สมมติฐานที่สำคัญในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย ณ วันประเมิน สรุปได้ดังนี้

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556 (ร้อยละต่อปี)	2555 (ร้อยละต่อปี)
อัตราคิดลด	4.1	4.1
อัตราการขึ้นเงินเดือนในอนาคต (ขึ้นกับช่วงอายุของพนักงาน)	4.0 - 6.0	4.0 - 6.0
อัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน	0 - 20	0 - 20

จำนวนเงินภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์สำหรับปีปัจจุบันและสองปีย้อนหลังแสดงได้ดังนี้

	(หน่วย: พันบาท)
	ภาระผูกพันตามโครงการผลประโยชน์
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ
ปี 2556	5,627
ปี 2555	4,960
ปี 2554	4,147

22. ทุนเรือนหุ้น

22.1 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ที่ประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้นของบริษัทฯมีมติดังต่อไปนี้

- ก) อนุมัติการแปรสภาพบริษัทฯ เป็นบริษัทมหาชนจำกัดและให้นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ
- ข) อนุมัติการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นสามัญที่ตราไว้ จากเดิมมูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นมูลค่าหุ้นละ 1 บาท ซึ่งส่งผลให้จำนวนหุ้นสามัญใหม่ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นสามัญเพิ่มจาก 10,000,000 หุ้น เป็น 100,000,000 หุ้น

บริษัทฯ ได้จดทะเบียนแปรสภาพนิติบุคคลเป็นบริษัท วันทวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และเปลี่ยนแปลงลดมูลค่าหุ้นสามัญที่ตราไว้ดังกล่าวกับกระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2556

22.2 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทฯมีมติอนุมัติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจากเดิม 100 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 100 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท) ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นสามัญที่ตราไว้ตามที่กล่าวไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 22.1 ข) เป็นทุนจดทะเบียนใหม่ 280 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 280 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท) โดยออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 180,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เพื่อรองรับการจ่ายหุ้นปันผลและเสนอขายให้แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) จัดสรรหุ้นสามัญจำนวน 110,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เพื่อรองรับการจ่ายหุ้นปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นที่มีชื่อในทะเบียนผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ณ วันประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น
- 2) จัดสรรหุ้นสามัญจำนวน 70,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เพื่อเสนอขายให้แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก โดยพิจารณาให้สิทธิผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ สามารถอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการจองซื้อหุ้นเพิ่มทุนของบริษัทฯตามสัดส่วนการถือหุ้น เป็นจำนวนไม่เกิน 20,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.57 ของจำนวนหุ้นที่จะเสนอขายให้แก่ประชาชน 70,000,000 หุ้น ในราคาเดียวกับที่เสนอขายให้แก่ประชาชน

บริษัทฯได้จดทะเบียนเพิ่มทุนจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์แล้วเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2556

ภายหลังจากการจ่ายหุ้นปันผลดังกล่าว ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้วของบริษัทฯคิดเป็นจำนวน 210,000,000 บาท (หุ้นสามัญ 210,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท) บริษัทฯได้จดทะเบียนการเพิ่มทุนออกจำหน่ายและชำระแล้วกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2556

23. สำรองตามกฎหมาย

ภายใต้บทบัญญัติของมาตรา 116 แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 บริษัทฯต้องจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีส่วนหนึ่งไว้เป็นทุนสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของกำไรสุทธิประจำปี หักด้วยยอดขาดทุนสะสมยกมา (ถ้ามี) จนกว่าทุนสำรองนี้จะมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียน สำรองตามกฎหมายดังกล่าวไม่สามารถนำไปจ่ายเงินปันผลได้

เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ที่ประชุมสามัญประจำปีผู้ถือหุ้นของบริษัทฯมีมติอนุมัติจัดสรรกำไรเป็นเงินทุนสำรองตามกฎหมายเป็นจำนวน 10 ล้านบาท

24. ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ

รายการค่าใช้จ่ายแบ่งตามลักษณะประกอบด้วยรายการค่าใช้จ่ายที่สำคัญดังต่อไปนี้

	(หน่วย: พันบาท)			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
เงินเดือนและค่าแรงและผลประโยชน์อื่นของพนักงาน	335,164	406,867	335,164	406,867
ค่าเสื่อมราคา	60,720	63,478	60,712	63,478
ค่าตัดจำหน่าย	8,657	8,141	8,657	8,141
ค่าเช่าจ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงาน	34,894	29,140	34,648	29,140
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	17,567	17,348	17,567	17,348
การเปลี่ยนแปลงในสินค้าสำเร็จรูปและงานระหว่างทำ	1,412	11,768	1,412	11,768
ต้นทุนอุปกรณ์และบริการสำหรับงานโครงการ เพื่อขาย	38,448	176,380	38,448	176,380

25. ภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 สรุปได้ดังนี้

	(หน่วย: พันบาท)	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
	(ปรับปรุงใหม่)	
ภาษีเงินได้ปัจจุบัน:		
ภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับปี	19,300	23,667
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี:		
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจากการเกิดผลแตกต่างชั่วคราวและการ กลับรายการผลแตกต่างชั่วคราว	3,189	958
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	22,489	24,625

จำนวนภาษีเงินได้ที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบแต่ละส่วนของกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 สรุปได้ดังนี้

		(หน่วย: พันบาท)	
		งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2556	2555
		(ปรับปรุงใหม่) *	
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีที่เกี่ยวข้องกับขาดทุนจากการประมาณ			
การตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย		-	39

รายการกระทบยอดจำนวนเงินระหว่างค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้กับผลคูณของกำไรทางบัญชีกับอัตราภาษีที่ใช้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 สามารถแสดงได้ดังนี้

		(หน่วย: พันบาท)			
		งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
		2556	2555	2556	2555
		(ปรับปรุงใหม่)		(ปรับปรุงใหม่)	
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล		112,144	99,191	112,650	99,162
อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล		20%	23%	20%	23%
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล					
คูณอัตราภาษี		22,429	22,814	22,530	22,807
ผลกระทบทางภาษีสำหรับ:					
ค่าใช้จ่ายต้องห้าม		419	1,546	419	1,546
ค่าใช้จ่ายที่มีสิทธิหักได้เพิ่มขึ้น		(471)	(691)	(471)	(691)
ผลขาดทุนทางภาษีที่ไม่รับรู้ของ บริษัทย่อย		101	-	-	-
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจากการ เกิดผลแตกต่างชั่วคราวและการกลับ					
รายการผลแตกต่างชั่วคราว		11	954	11	954
อื่น ๆ		-	2	-	9
รวม		60	1,811	(41)	1,818
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ใน งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ		22,489	24,625	22,489	24,625

ส่วนประกอบของสินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบแสดงฐานะการเงิน		
	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ		
	ณ วันที่	ณ วันที่	ณ วันที่
	31 ธันวาคม 2556	31 ธันวาคม 2555	1 มกราคม 2555
	(ปรับปรุงใหม่)		
สินทรัพย์ภายใต้การตัดบัญชี			
ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ	363	209	121
ค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุน	-	7	-
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	1,131	4,619	5,780
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	1,125	992	829
สำรองวันลาพักผ่อนสะสม	70	51	67
รวม	2,689	5,878	6,797

ในเดือนตุลาคม 2554 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ปรับลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลจากอัตราร้อยละ 30 เป็นร้อยละ 23 ในปี 2555 และเป็นร้อยละ 20 ตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นไป และในเดือนธันวาคม 2554 ได้มีพระราชกฤษฎีกาประกาศลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวสำหรับปี 2555 - 2557 บริษัทฯ ได้สะท้อนผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงอัตราภาษีดังกล่าวในการคำนวณภาษีเงินได้การตัดบัญชีตามที่แสดงไว้ข้างต้นแล้ว

26. กำไรต่อหุ้น

กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานคำนวณโดยหารกำไรสำหรับปี (ไม่รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น) ด้วยจำนวนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญที่ออกอยู่ในระหว่างปี โดยได้ปรับจำนวนหุ้นสามัญตามสัดส่วนที่เปลี่ยนไปของจำนวนหุ้นสามัญที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จากมูลค่าหุ้นละ 10 บาท เป็นมูลค่าหุ้นละ 1 บาท และการออกหุ้นปันผลตามที่กล่าวไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 22 ซึ่งได้ปรับปรุงจำนวนหุ้นสามัญโดยถือเสมือนว่าการแตกหุ้นและการออกหุ้นปันผลได้เกิดขึ้นตั้งแต่วันเริ่มต้นของงวดแรกที่เสนอรายงาน

27. ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

ข้อมูลส่วนงานดำเนินงานที่นำเสนอนี้สอดคล้องกับรายงานภายในของบริษัทฯและบริษัทย่อยที่มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงาน ได้รับและสอบทานอย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรให้กับส่วนงานและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน

เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยจัดโครงสร้างองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีส่วนงานที่รายงานทั้งสิ้น 2 ส่วนงาน ดังนี้

1. ส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ (Outsourced Contact Center Services and System Maintenance) โดยการรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกอบด้วย บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์
2. ส่วนงานบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) เป็นส่วนงานที่ให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลอย่างครบวงจรสำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดสอบทานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยธุรกิจแยกจากกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานโดยพิจารณาจากกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานซึ่งวัดมูลค่าโดยใช้เกณฑ์เดียวกับที่ใช้ในการวัดกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานในงบการเงิน

การบันทึกบัญชีสำหรับรายการระหว่างส่วนงานที่รายงาน เป็นไปในลักษณะเดียวกับการบันทึกบัญชีสำหรับรายการธุรกิจกับบุคคลภายนอก

ข้อมูลรายได้และกำไรส่วนงานของบริษัทฯและบริษัทย่อยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 มีดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	ส่วนงานรับจ้างให้บริการ		ส่วนงานบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบ		รวมส่วนงานที่รายงาน	
	ศูนย์บริการข้อมูล และบบการบำรุงรักษาระบบ		ศูนย์บริการข้อมูลแบบ เบ็ดเสร็จ			
	2556	2555	2556	2555	2556	2555
รายได้จากลูกค้าภายนอก	616,650	670,806	67,593	218,789	684,243	889,595
ต้นทุนขายและบริการ	(457,071)	(515,427)	(61,153)	(205,079)	(518,224)	(720,506)
กำไรของส่วนงาน	159,579	155,379	6,440	13,710	166,019	169,089
รายได้อื่น					7,662	7,278
ค่าใช้จ่ายในการขาย					(2,896)	(5,435)
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร					(56,199)	(56,480)
ค่าใช้จ่ายอื่น					(768)	(521)
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน					(1,673)	(14,739)
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้					(22,489)	(24,626)
กำไรสำหรับปี					89,656	74,566

ข้อมูลเกี่ยวกับเขตภูมิศาสตร์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจทั้งสองเขตภูมิศาสตร์ คือประเทศไทยและประเทศกัมพูชา อย่างไรก็ตาม ในปีปัจจุบัน บริษัทฯและบริษัทย่อยยังไม่มีรายได้ในส่วนงานที่เกิดจากประเทศกัมพูชา ดังนั้นรายได้ที่แสดงอยู่ในงบการเงิน จึงถือเป็นรายได้จากประเทศไทยทั้งหมด

(หน่วย: พันบาท)

	2556	2555
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		
ประเทศไทย	154,081	190,350
กัมพูชา	1,666	-
รวม	155,747	190,350

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ารายใหญ่

ในปี 2556 บริษัทฯและบริษัทย่อย มีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่จำนวนสองราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 170.6 ล้านบาท และ 77.8 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ และส่วนงานบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (ปี 2555 มีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่จำนวนสองรายเป็นจำนวนเงินประมาณ 170.6 ล้านบาท และ 112.6 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ และส่วนงานบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ)

28. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทฯและพนักงานของบริษัทฯได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตามพระราชบัญญัติ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยพนักงานของบริษัทฯจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือน และบริษัทฯจ่ายสมทบไว้ในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้บริหารโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนของบริษัทฯ

ในระหว่างปี 2556 บริษัทฯได้จ่ายสมทบเข้ากองทุนฯเป็นจำนวนเงิน 3.3 ล้านบาท (2555: 2.5 ล้านบาท)

29. เงินปันผล

เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทฯมีมติอนุมัติการจ่ายปันผลเป็นหุ้นสามัญของบริษัทฯจำนวนไม่เกิน 110,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯในอัตรา 1 หุ้นเดิมต่อ 1.1 หุ้นสามัญใหม่ รวมมูลค่าทั้งสิ้นไม่เกิน 110,000,000 บาท หรือคิดเป็นอัตราการจ่ายเงินปันผล 1.1 บาทต่อหุ้น บริษัทฯได้จ่ายหุ้นปันผลจำนวน 110,000,000 บาทแล้วเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2556

30. ภาระผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

บริษัทฯมีภาระผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นนอกเหนือจากที่เปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงินอื่น ดังนี้

30.1 ภาระผูกพันเกี่ยวกับสัญญาเช่าดำเนินงาน

บริษัทฯได้เช่าทำสัญญาเช่าดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเช่าอาคารและบริการ อายุของสัญญามีระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปี ถึง 3 ปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 บริษัทฯ มีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายในอนาคตทั้งสิ้นภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานที่บอกเลิกไม่ได้ดังนี้

	(หน่วย: ล้านบาท)			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555	2556	2555
สกุลเงินบาท				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	31.9	29.6	31.9	29.6
2 ถึง 3 ปี	23.1	44.6	23.1	44.6
	<u>55.0</u>	<u>74.2</u>	<u>55.0</u>	<u>74.2</u>
สกุลเงินเหรียญสหรัฐ				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	0.06	-	-	-
2 ถึง 3 ปี	0.12	-	-	-
	<u>0.18</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>

30.2 สัญญาบริการกับบริษัทใหญ่

ในเดือนพฤษภาคม 2554 บริษัทฯ ได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Samart Information Technology Center) กับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลาประมาณ 5 ปี โดยบริษัทฯ ต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.6 ล้านบาท (2555: 0.6 ล้านบาท)

30.3 สัญญาบริหารงานกับบริษัทใหญ่

ในเดือนมกราคม 2556 บริษัทฯ ได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการด้านการบริหารและการจัดการกับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯ ต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.4 ล้านบาท (2555: 0.1 ล้านบาท)

30.4 การค้ำประกัน

ก) หนังสือค้ำประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ มีหนังสือค้ำประกันซึ่งออกโดยธนาคารในนามบริษัทฯ เหลืออยู่เป็นจำนวนประมาณ 135.1 ล้านบาท (2555: 109.2 ล้านบาท) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับภาระผูกพันทางปฏิบัติบางประการตามปกติธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

	(หน่วย: ล้านบาท)	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2556	2555
ประกันการปฏิบัติงานตามสัญญา	134.8	108.9
ประกันการใช้ไฟฟ้า	0.3	0.3
	135.1	109.2

ข) การค้ำประกันระหว่างกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัทฯ ได้ร่วมค้ำประกันซึ่งกันและกันกับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่และบริษัท สามารถวิสุกรรม จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกันแห่งหนึ่ง สำหรับวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งได้ให้แก่บริษัทฯ และบริษัททั้ง 2 แห่งใช้ร่วมกันในวงเงิน 30 ล้านบาท อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้ยกเลิกการใช้วงเงินร่วมและการค้ำประกันซึ่งกันดังกล่าวแล้วตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม 2556

31. คดีฟ้องร้อง

ในปี 2553 บริษัทฯ ถูกฟ้องร้องโดยบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเรียกร้องให้บริษัทฯ ชำระค่าอุปกรณ์และค่าติดตั้งระบบงาน Call Center เป็นจำนวนเงินประมาณ 1.3 ล้านบาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ต่อมาเมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2554 ศาลพิพากษาให้บริษัทฯ ชำระเงินจำนวนดังกล่าว พร้อมกับให้ใช้ค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความแทนบริษัทข้างต้น บริษัทฯ ได้ยื่นอุทธรณ์คัดค้านคำพิพากษาดังกล่าว แต่ศาลอุทธรณ์ได้พิพากษายืนตามศาลชั้นต้น อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้ยื่นฎีกาคัดค้านคำพิพากษาศาลอุทธรณ์แล้ว ซึ่งขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างขั้นตอนดำเนินการพิจารณาของศาลฎีกา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทฯ ได้ตั้งสำรองค่าใช้จ่ายดังกล่าวจำนวน 2.0 ล้านบาทไว้ครบถ้วนแล้ว (2555: 1.9 ล้านบาท)

32. เครื่องมือทางการเงิน

32.1 นโยบายการบริหารความเสี่ยง

เครื่องมือทางการเงินที่สำคัญของบริษัทตามที่นิยามอยู่ในมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 107 “การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลสำหรับเครื่องมือทางการเงิน” ประกอบด้วย เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ลูกหนี้การค้า รายได้ค้างรับ เงินลงทุน เงินกู้ยืมระยะสั้น และเงินกู้ยืมระยะยาว บริษัทมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงินดังกล่าว และมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงดังนี้

ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ

บริษัทมีความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้การค้า รายได้ค้างรับ และลูกหนี้อื่น ฝ่ายบริหารควบคุมความเสี่ยงนี้โดยการกำหนดให้มีนโยบายและวิธีการในการควบคุมสินเชื่อที่เหมาะสม ดังนั้นบริษัทจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการให้สินเชื่อ นอกจากนี้ บริษัทฯขายสินค้าหรือให้บริการกับลูกค้าที่มีฐานะด้านการชำระหนี้ดีเป็นส่วนใหญ่ เช่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐและสถาบันการเงิน และฐานลูกค้าของบริษัทมีจำนวนมาก รายบริษัทจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการเก็บหนี้จากลูกหนี้เหล่านี้ จำนวนเงินสูงสุดที่บริษัทฯอาจต้องสูญเสียจากการให้สินเชื่อคือมูลค่าตามบัญชีของลูกหนี้การค้า รายได้ค้างรับและลูกหนี้อื่นที่แสดงอยู่ในงบแสดงฐานะการเงิน

ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย

บริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่สำคัญอันเกี่ยวข้องกับเงินฝากสถาบันการเงิน เงินเบิกเกินบัญชี เงินกู้ยืมระยะสั้นและเงินกู้ยืมระยะยาวที่มีดอกเบี้ย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ปรับขึ้นลงตามอัตราตลาด หรือมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราตลาดในปัจจุบัน ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยของบริษัทจึงอยู่ในระดับต่ำ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่สำคัญสามารถจัดตามประเภทอัตราดอกเบี้ยได้ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

งบการเงินรวม

	อัตราดอกเบี้ยคงที่		อัตราดอกเบี้ยปรับ		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง	
	ภายใน 1 ปี		ขึ้นลงตามราคาตลาด						(ร้อยละต่อปี)	
	2556	2555	2556	2555	2556	2555	2556	2555	2556	2555
สินทรัพย์ทางการเงิน										
เงินสดและรายการเทียบเท่า									0.500 -	
เงินสด	30.0	-	6.8	80.8	-	-	36.8	80.8	2.450	0.625
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	162.4	229.7	162.4	229.7	-	-
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	116.3	116.9	116.3	116.9	-	-
	30.0	-	6.8	80.8	278.7	346.6	315.5	427.4		
หนี้สินทางการเงิน										
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน									6.875 -	
การเงิน	-	-	-	40.1	-	-	-	40.1	-	7.375
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	73.3	221.1	73.3	221.1	-	-
เงินกู้ยืมระยะยาว	-	-	-	38.0	-	-	-	38.0	-	6.250
	-	-	-	78.1	73.3	221.1	73.3	299.2		

(หน่วย : ล้านบาท)

งบการเงินเฉพาะกิจการ

	อัตราดอกเบี้ยคงที่		อัตราดอกเบี้ยปรับ		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง	
	ภายใน 1 ปี		ขึ้นลงตามราคาตลาด						(ร้อยละต่อปี)	
	2556	2555	2556	2555	2556	2555	2556	2555	2556	2555
สินทรัพย์ทางการเงิน										
เงินสดและรายการเทียบเท่า									0.500 -	
เงินสด	30.0	-	6.5	80.5	-	-	36.5	80.5	2.450	0.625
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	164.5	229.7	164.5	229.7	-	-
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	116.3	116.9	116.3	116.9	-	-
	30.0	-	6.5	80.5	280.8	346.6	317.3	427.1		
หนี้สินทางการเงิน										
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน									6.875 -	
สถาบันการเงิน	-	-	-	40.1	-	-	-	40.1	-	7.375
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	73.3	221.1	73.3	221.1	-	-
เงินกู้ยืมระยะยาว	-	-	-	38.0	-	-	-	38.0	-	6.250
	-	-	-	78.1	73.3	221.1	73.3	299.2		

ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน

บริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนอันเกี่ยวเนื่องจากเงินตรองจ่ายให้แก่บริษัทย่อยและจากการซื้อสินค้าเป็นเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 และ 2555 บริษัทมียอดคงเหลือของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ดังนี้

สกุลเงิน	สินทรัพย์ทางการเงิน		หนี้สินทางการเงิน		อัตราแลกเปลี่ยนเฉลี่ย	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		ณ วันที่ 31 ธันวาคม		ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2556	2555	2556	2555	2556	2555
	(ล้าน)	(ล้าน)	(ล้าน)	(ล้าน)	(บาทต่อหน่วยเงินตราต่างประเทศ)	
เหรียญสหรัฐอเมริกา	0.06	-	0.09	1.02	32.9494	30.7775

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 บริษัทมีสัญญาซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าคงเหลือดังนี้ (2555: ไม่มี)

สกุลเงิน	จำนวนที่ซื้อ	อัตราแลกเปลี่ยนตามสัญญาของ		วันครบกำหนดตามสัญญา
		จำนวนที่ซื้อ	จำนวนที่ซื้อ	
	(ล้าน)	(บาทต่อหน่วยเงินตราต่างประเทศ)		
เหรียญสหรัฐอเมริกา	0.08	32.4358		3 กุมภาพันธ์ 2557

32.2 มูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงิน

เนื่องจากเครื่องมือทางการเงินส่วนใหญ่ของบริษัทจัดอยู่ในประเภทระยะสั้นและเงินกู้ยืมมีอัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยในตลาด บริษัทจึงประมาณมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงินใกล้เคียงกับมูลค่าตามบัญชีที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงิน

มูลค่ายุติธรรม หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงแลกเปลี่ยนสินทรัพย์กันหรือจ่ายชำระหนี้สินในเวลาที่ทั้งสองฝ่ายมีความรอบรู้ และเต็มใจในการแลกเปลี่ยนและสามารถต่อรองราคากันได้อย่างเป็นอิสระ ในลักษณะที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน วิธีการกำหนดมูลค่ายุติธรรมขึ้นอยู่กับลักษณะของเครื่องมือทางการเงิน มูลค่ายุติธรรมจะกำหนดจากราคาตลาดล่าสุด หรือกำหนดขึ้นโดยใช้เกณฑ์การวัดมูลค่าที่เหมาะสม

33. การบริหารจัดการทุน

วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือการจัดให้มีซึ่งโครงสร้างทุนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและเสริมสร้างมูลค่าการถือหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้น

บริษัทฯบริหารโครงสร้างทุนโดยพิจารณาจากอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (Debt-to-Equity Ratio) ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 กลุ่มบริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.2:1 (2555: 1.1:1) และเฉพาะบริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.2:1 (2555: 1.1:1)

34. การอนุมัติงบการเงิน

งบการเงินนี้ได้รับอนุมัติให้ออกโดยกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทฯเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2557

รายละเอียดคณะกรรมการ เจ้าหน้าที่บริหาร และเลขานุการบริษัท

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ขึ้นหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
1. นายวิชัย ศรีขวัญ - ประธานกรรมการบริษัท - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ	64	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตรมหาวิทยาลัซธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 119/2009 - หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 22/2009 - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน” โดย สถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับ สถาบันพระปกเกล้า 	-	-	2556-ปัจจุบัน 2552-2554 2552-2554 2551-2553 2552 2551 2550-2551	<ul style="list-style-type: none"> - ประธานกรรมการ - ประธานกรรมการ - ประธานกรรมการ - กรรมการ - ปลัดกระทรวงมหาดไทย - รองปลัดกระทรวงมหาดไทย - อธิบดีกรมการปกครอง 	<ul style="list-style-type: none"> - บมจ.วันทิววัน คอนแทคส์ - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - บมจ. ทีโอที - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงมหาดไทย

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ก่อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ - รองประธานกรรมการบริษัท - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ	63	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 129/2010 - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 51/2006- หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 73/2006 - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร (วปรอ. 4414) - หลักสูตร นักบริหารระดับสูง (นบส.1) รุ่นที่ 26 (ก.พ.) - หลักสูตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 11 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน รุ่นที่ 2 สถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ (Public Director Institute-PDI) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 สถาบันวิทยาการตลาดทุน 	-	-	2556-ปัจจุบัน 2552-2554 2552-2554 2548-2554 2547-2553 2548-2551 2551	<ul style="list-style-type: none"> - รองประธานกรรมการ - กรรมการ - รองประธานกรรมการ - ประธานกรรมการ - กรรมการ - กรรมการ - รองปลัดกระทรวง 	<ul style="list-style-type: none"> - บมจ. วันทูวิน คอนแทคส์ - บมจ. การบินไทย - บมจ. ขนส่ง - บมจ. วิทยุการบินแห่งประเทศไทย - บจ. อุดสาหกรรมการบิน - บมจ. ท่าอากาศยานไทย - กระทรวงคมนาคม

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ก่อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
3. นายแพทย์ระเชียร ศรีมงคล - กรรมการบริษัท - กรรมการอิสระ - ประธานคณะกรรมการ ตรวจสอบ	53	- ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล - ปริญญาตรี แพทย์ศาสตรบัณฑิต (ศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล - ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 8/2001 - ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตรการเมือง การปกครองในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่น 9 สถาบัน พระปกเกล้า - ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกัน ราชอาณาจักรการรัฐร่วมเอกราช (รุ่น 21) วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบัน วิชาการป้องกันประเทศ - ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่น 11 - หลักสูตร Financial Statements Demystified for Director จัด โดย Thai Institute of Directors	-	-	2556-ปัจจุบัน 2555-ปัจจุบัน 2552-ปัจจุบัน 2547-2555 2544-2555 2554 2553-2554 2551-2554 2551-2554 2551-2553 2550-2552	- กรรมการ - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ กรรมการ - รองประธานกรรมการ และ ประธานกรรมการตรวจสอบ - อนุกรรมการพิจารณาประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ด้าน การบริหารจัดการองค์กร ชุดที่ 3 การควบคุมและตรวจสอบภายใน - อนุกรรมการจัดทำบันทึก ข้อตกลงและประเมินผลการ ดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ - รองกรรมการผู้จัดการ - ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ - กรรมการจัดทำบัญชีรายชื่อ กรรมการรัฐวิสาหกิจ - รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ - กรรมการ - ที่ปรึกษา	- บมจ.วันทูวัน คอนแทคส์ - บมจ. บัตรกรุงไทย - บมจ. อินโดรามา เวนเจอร์ส - สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง - สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง - ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) - บมจ. อินโดรามา โพลีเมอร์ส - สำนักงานคณะกรรมการนโยบาย รัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง - ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) - บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) - บริษัทหลักทรัพย์ นครหลวงไทย จำกัด

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ก่อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
		<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรการกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ รัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน รุ่นพิเศษ - หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) จัด โดย Thai Institute of Directors - หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) จัดโดย สมาคมเศรษฐศาสตร์ ธรรมชาติ 					

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ก่อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
4. นายแพทย์ไพโรจน์ บุญคงชื่น - กรรมการบริษัท - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ	50	- หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทย ศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล - ปริญญาตรีแพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย รุ่นที่ 41/2005 - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วม เอกชนรุ่นที่ 21 - หลักสูตร CAGS in Finance วิทยาลัยการ จัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงรุ่นที่ 11 สถาบัน วิชาการตลาดทุน - Strategy and Innovation of Business in Asia Class 2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT ประเทศ สหรัฐอเมริกา			2556-ปัจจุบัน 2554-ปัจจุบัน 2546-ปัจจุบัน 2547- 2555 2553-2554	- กรรมการ - รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตน ราชชนนี - อาจารย์หน่วยประสาทวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทย ศาสตร์ - กรรมการอิสระ/ กรรมการ ตรวจสอบ/ กรรมการพิจารณา ผลตอบแทน - ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอด เลือด และเมแทบอลิซึม คณะแพทยศาสตร์	- บมจ. วันทูวิน คอนแทคส์ - โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล - โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล - บมจ. เกร็ดวิศกรรม - โรงพยาบาลรามารินทร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ข้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ - กรรมการบริษัท - กรรมการบริหาร	53	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยนิวคาสเซิล ประเทศออสเตรเลีย - หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 18 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร - หลักสูตรการพัฒนากรรมการบริษัทมืออาชีพ (DCP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย 	-	พี่ชายของ นายวัฒนชัย นางสุกัญญา	2551-ปัจจุบัน 2551-ปัจจุบัน 2546-ปัจจุบัน 2543-ปัจจุบัน 2539-ปัจจุบัน 2538-ปัจจุบัน 2536-ปัจจุบัน 2536-ปัจจุบัน 2549-2551 ปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - ประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการ - ประธานกรรมการบริหาร/ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร - กรรมการ - กรรมการ - รองประธานบริหาร ความเสี่ยง - กรรมการ 	<ul style="list-style-type: none"> - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บจ. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บมจ. สามารถเทลคอม - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บจ. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โซลดิ้ง - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ข้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ - กรรมการบริษัท - ประธานกรรมการบริหาร	50	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาตรี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Strategic Planning & Implementation, University of Michigan Business School - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Management Program จากประเทศอังกฤษ - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 21 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบันวิทยาการฉลาดทุน (วคท.) - หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม 	-	น้องชายของ นายเจริญรัฐ พี่ชายของ นายชนานันท์และ นางสุกัญญา	2548-ปัจจุบัน 2547-ปัจจุบัน 2546-ปัจจุบัน 2543-ปัจจุบัน 2543-ปัจจุบัน 2543-ปัจจุบัน 2539-ปัจจุบัน 2536-ปัจจุบัน 2536-ปัจจุบัน ปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - ประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง - กรรมการผู้อำนวยการบริหาร ความเสี่ยง - กรรมการ / ประธาน กรรมการบริหาร - กรรมการผู้จัดการใหญ่ - ประธานกรรมการบริหาร - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการ 	<ul style="list-style-type: none"> - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถเทลคอม - บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บมจ. สามารถเทลคอม - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บจ. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต โซลูตติ้ง - บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม)

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ข้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ - กรรมการบริษัท	46	- ปริญญาโท สาขาวิศวกรรมศาสตร์ University of Florida ประเทศ สหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย (IOD)	-	น้องชายของนาย เจริญรัฐ นายวัฒน์ ชัย และ นางสาว กัญญา	2556-ปัจจุบัน 2554-ปัจจุบัน 2552-ปัจจุบัน 2550-ปัจจุบัน 2549-ปัจจุบัน 2549-ปัจจุบัน 2548-ปัจจุบัน 2546-ปัจจุบัน 2536-ปัจจุบัน ปัจจุบัน	- กรรมการ - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการบริหาร - กรรมการผู้จัดการใหญ่ สาย ธุรกิจ Mobile Multimedia - กรรมการผู้จัดการใหญ่ - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการ/ กรรมการบริหาร - กรรมการ - กรรมการ	- บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บริษัท วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด - บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบมจ. สามารถ คอร์ปอเรชั่น (ดูรายละเอียดในข้อมูลการ ดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วม)
8. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ - กรรมการบริษัท - กรรมการบริหาร - กรรมการผู้จัดการใหญ่และ รักษาการผู้อำนวยการฝ่าย การตลาดและการขาย	47	- ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยชู โอ ประเทศญี่ปุ่น - ปริญญาตรี คณะวารสารศาสตร์และ สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	น้องสาวของนาย เจริญรัฐ นายวัฒน์ ชัย และพี่สาวนาย ชนานันท์	2553-ปัจจุบัน 2552-ปัจจุบัน 2552-ปัจจุบัน 2543-ปัจจุบัน 2552- 2556 ปัจจุบัน	- กรรมการ - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการ	- บจ. เดอะ เมมโมรี่ รีสอร์ท - บจ. สมาร์ท พลัสแคร์ - บจ. สมาร์ท พาร์ทเนอร์ - บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บจ. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ก่อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
9. นายศิริชัย รัชมิจันทร์ - กรรมการบริษัท - กรรมการบริหาร	62	- ปริญญาโท สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรการพัฒนากรรมการบริษัทมือ อาชีพ (DCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริม สถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program จัดโดย สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย (IOD)	-	-	2551-ปัจจุบัน 2551-ปัจจุบัน 2548-ปัจจุบัน 2548-ปัจจุบัน 2547-ปัจจุบัน 2541-ปัจจุบัน 2543-ปัจจุบัน 2543-ปัจจุบัน 2539-ปัจจุบัน 2548-2551 ปัจจุบัน	- กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน - กรรมการ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการ - รองประธานกรรมการบริหาร - กรรมการ - กรรมการ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการ	- บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บจ.วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถเทลคอม - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบมจ. สามารถ คอร์ปอเรชั่น (ดูรายละเอียดในข้อมูลการ ดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วม)
10. นายประชา พัทธยากร - กรรมการบริษัท - กรรมการบริหาร	50	- ปริญญาโท สาขาการเงินและธุรกิจระหว่าง ประเทศ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศิ นทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย - Investment Banking License สมาคมบริษัท หลักทรัพย์ - หลักสูตรการพัฒนากรรมการบริษัท มือ อาชีพ (DCP) จัดโดย สมาคมส่งเสริม	-	-	2556-ปัจจุบัน 2555-ปัจจุบัน 2554-ปัจจุบัน 2548-ปัจจุบัน 2555- 2556 2548-2554 2548-2554	- กรรมการ - รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ - รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (บัญชีและการเงิน) - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการอิสระ/ - กรรมการตรวจสอบ - กรรมการผู้อำนวยการ	- บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บจ. พี แอนด์ ไลฟ์โฮม - บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น - บมจ. อีเทอร์เนตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ - บจ. ภาวิศา คอร์ปอเรชั่น

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ก่อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
12. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ¹ - ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ - รักษาการผู้อำนวยการฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ	47	- ปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) สาขาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	-	2545-ปัจจุบัน	- ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลูกค้า สัมพันธ์	- บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
13. นางรัชดา นิวาสนบุตร - ผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ	50	- ปริญญาตรี สาขาภาษาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) สาขาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และ การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	-	2555-ปัจจุบัน 2548-2555	- ผู้อำนวยการฝ่ายธุรการ - ผู้จัดการทั่วไป Turnkey Business Unit	- บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
14. นายวุฒินันท์ ชุมภู - ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากร บุคคล	49	- ปริญญาโท พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานบุคคล) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) - ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต (บริหารรัฐ กิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	-	-	พ.ช.2556-ปัจจุบัน ก.พ.-ค.ค.2556 2555-ก.ช.2556 2554-ค.ค.2556 2554-2556 2551-2553	- ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล - ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล - ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล - ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล - นักแปลอิสระ - นักแปลอิสระและที่ปรึกษา ทรัพยากรบุคคล	- บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บจ. เอ็นเทค แอสโซซิเอท - บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ - บจ. ระยอง อีซูซุเซลส์ - บจ. เอ็กซ์เปอร์เน็ท

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา	สัดส่วน ในการ ถือหุ้น (%)	ความสัมพันธ์ทาง ครอบครัวระหว่าง ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปี ก่อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท
15. นางสาวภาณุกร โพธิ์บุษย์ - เลขานุการบริษัท	33	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ประกาศนียบัตร เนติบัณฑิตไทย สมัยที่ 57 สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตสภา - ใบอนุญาตวิชาชีพ ใบอนุญาตให้เป็นทนายความ (ตัวทนายปี 48) จากสภาทนายความ - หลักสูตรเลขานุการบริษัท สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรการจัดทำรายงานการประชุม สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย 	-	-	2557 – ปัจจุบัน 2556 – 2557 2555 – 2556 2554 – 2555 2553 – 2554 2548 – 2553	<ul style="list-style-type: none"> - เลขานุการบริษัท - ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท - ที่ปรึกษากฎหมายและเลขานุการบริษัท - ทนายความอิสระ - ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย - นิติกร ระดับ 6 กลุ่มดำเนินคดีฝ่ายคดี 	<ul style="list-style-type: none"> - บมจ. วันทูวิน คอนแทคส์ - บมจ. ไทยฟิล์มอินดัสตรี - บมจ. แพลนเน็ต คอมมูนิเคชั่น เอเชีย - บจ. บริหารสินทรัพย์ สุภูมิวิท - บจ. บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์

หมายเหตุ ¹ คุณรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ได้รับการแต่งตั้งในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหารการบริการลูกค้าสัมพันธ์จากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ระหว่างรอการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งถัดไป

หน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งนางสาวชฎากร ไพฑูรย์ เป็นเลขานุการบริษัท โดยมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัทพ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วัน นับแต่วันที่เลขานุการบริษัทคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

บริษัทได้กำหนดคุณสมบัติเลขานุการบริษัทไว้ดังนี้

1. มีความรอบรู้และเข้าใจในธุรกิจของบริษัท
2. เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเลขานุการบริษัท
3. มีความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนตัวจากโอกาสทางธุรกิจของบริษัท รวมทั้งเก็บรักษาความลับของบริษัทได้เป็นอย่างดี
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในและภายนอกบริษัท
6. มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ
7. มีประสบการณ์ทำงานด้านเลขานุการบริษัทอย่างน้อย 3-5 ปี

โดยในปีที่ผ่านมาเลขานุการบริษัท เข้าอบรม สัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ อาทิ

- อบรมหลักสูตร Company Secretary รุ่น 50/2013 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- อบรมหลักสูตร Effective Minute Taking รุ่น 25/2013 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- อบรมหลักสูตรการจัดการประชุมคณะกรรมการและประชุมผู้ถือหุ้น สำนักอบรมธรรมาภิบาล

ข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการ ผู้บริหาร

รายชื่อกรรมการและ ผู้บริหาร	บริษัท	บริษัทย่อย		บริษัทในกลุ่มสามารถ																																						บริษัทที่เกี่ยวข้อง																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

หมายเหตุ

- 1) x = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ, // = กรรมการบริหาร, /// = ผู้บริหาร
- 2) รายชื่อบริษัท ประกอบด้วย

1. OTO = บมจ. บจก. วันทวัน คอนแทคส์	2. OTOC = บจก. วันทวัน แคมโบเดีย	3. OTP = บจก. วันทวัน โปรเฟสชั่นแนล	4. SC = บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	5. SIM = บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
6. SMS = บจก. สามารถ ไมบาย เซอร์วิสเซล	7. BUG = บจก. สามารถ มัลติมีเดีย	8. SIAM = บจก. สามารถ อินเทอร์เน็ตพีพี มีเดีย	9. IMI = บจก. ไอ-โมบาย อินเทอร์เน็ต	10. SIMM = บจก. สามารถ ไอ-โมบาย (มาเลเซีย)
11. SIMI = บจก. สามารถ ไอ-โมบาย (อินโดนีเซีย)	12. SIMH = บจก. สามารถ ไอ-โมบาย (ฮ่องกง)	13. BS = บจก. เบรนเซอร์ช	14. IMP = บจก. ไอ-โมบาย พลัส	15. IMIT = บจก. ไอ-โมบาย อินเทอร์เน็ต
16. SAMTEL= บมจ. สามารถเทลคอม	17. SCS = บจก. สามารถคอมมิวนิตีชั่น เซอร์วิส	18. SCT = บจก. สามารถคอมเมเทค	19. SR&D = บจก. สามารถรีเสิร์ชแอนด์ดีเวลอปเม้นท์	20. SBS = บจก. สามารถบรอดแบนด์ เซอร์วิสเซล
21. TTN = บจก. ไทยเทรคเน็ท	22. PN = บจก. พอสเน็ท	23. SIF = บจก. สามารถ อินโฟเนต	24. STW = บจก. สมาร์ทเทอร์แวร์	25. SAET = บจก. สามารถ เอ็ด เท็ค
26. PTN = บจก. พอร์ทัลเน็ท	27. CATS = บจก. แคมโบเดีย แอร์ ทราฟฟิค เซอร์วิส	28. KPP = บจก. กัมปอด เพาเวอร์ แพลนท์	29. SUT = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์	30. SEC = บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเม้นท์ แคร์
31. VSS = บจก. วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสเอ็ม	32. SE = บจก. สามารถวิศวกรรม	33. CIO = บจก. คอนแทค-อิน-วัน	34. SIH = บจก. สามารถ อินเทอร์เน็ตโฮสติ้ง	35. SRT = บจก. สามารถ เรดิเทค
36. SDT = บจก. สามารถดีเจิตอลทีวี	37. I-SPORT = บจก. ไอ-สปอร์ต	38. TAL = บจก. เทค อะ ลัค	39. CS = บจก. แคมโบเดีย สามารถ	40. ENT = บจก. เอ็นเตอร์เทนเม้นท์ ทรี
41. SES = บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเม้นท์ เซอร์วิส	42. VIH = บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ตโฮสติ้ง	43. BC = บจก. เบสท์ เซลล่า	44. PT = บจก. พลังมิตรทราน สปอร์ต	

3) ⁽¹⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย SC ⁽²⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย SIM ⁽³⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย BUG ⁽⁴⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย IMI ⁽⁵⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย SAMTEL ⁽⁶⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย SE ⁽⁷⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย SIH

รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้างานผู้ตรวจสอบภายใน

นายวิชัย รังควิลิต ดำรงตำแหน่งผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน โดยมีประวัติการศึกษาและประวัติการทำงานของบุคคลดังกล่าว ดังนี้

<u>ประวัติการศึกษา</u>	- ปริญญาตรี การบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
<u>ประวัติการอบรม</u>	- หลักสูตร Fraud Audit สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - หลักสูตร หลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้อง โยงกัน สำนักงานคณะกรรมการกำกับดูแล หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
<u>ประวัติการทำงาน</u>	
2557 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
2556 - 2557	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)
2541 - 2556	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2538 - 2541	หัวหน้างานบัญชีต้นทุน บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด
2530 - 2538	หัวหน้าบัญชีต้นทุน บริษัท สยามซานิทารี ไฟตติ้งส์ จำกัด

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท

ชื่อบริษัท	:	บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่	:	เลขที่ 99/1 หมู่ 4 ชั้น 35 อาคารชอฟต์แวร์ปาร์ค ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบล คลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
สำนักงานสาขา	:	เลขที่ 1 อาคารอีสท์วอเตอร์ ชั้นที่ 10-12 ซอยวิภาวดีรังสิต 5 ถนนวิภาวดี รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
เลขทะเบียนบริษัท	:	0107556000281
โฮมเพจ	:	http://www.onetoonecontacts.com
โทรศัพท์	:	0-2685-0059
โทรสาร	:	0-2685-0050
ทุนจดทะเบียน	:	280,000,000 บาท
จำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมด	:	210,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	:	1 บาท

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหุ้น	:	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ชั้น 7 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	:	0-2229-2800, 0-2229-2877
โทรสาร	:	0-2654-5642, 0-2654-5645
ผู้สอบบัญชี	:	นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604
ที่ตั้งสำนักงาน	:	บริษัท เอ็นส์ แอนด์ ยัง จำกัด เลขที่ 193/136-137 อาคารเลครัชดา ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษก คลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	:	0-2264-0777
โทรสาร	:	0-2264-0789-90