

## ส่วนที่ 3 ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

## 13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

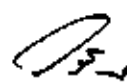
## 13.1 งบการเงินรวมโดยสรุป สำหรับรอบระยะเวลาบัญชี 3 ปี ที่ผ่านมา

รายการ		2558	2557	2556
งบแสดงฐานะการเงิน	ล้านบาท			
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด		162.17	267.89	33.63
เงินลงทุนสุทธิ		1.49	1.49	0.42
เงินให้สินเชื่อ-ลูกหนี้				
- เงินให้สินเชื่อและลูกหนี้		1,799.28	2,350.70	2,941.59
- หัก ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ		242.14	231.36	216.24
ทรัพย์สินรอการขาย - สุทธิ		57.06	74.26	69.57
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ - สุทธิ		104.62	120.20	108.96
รวมสินทรัพย์		1,984.97	2,655.23	3,117.19
สินทรัพย์รวมเฉลี่ย		2,310.10	2,886.21	3,117.98
เงินกู้ยืม		1,044.09	1,594.00	1,826.15
รวมหนี้สิน		1,079.90	1,631.43	1,867.06
หนี้สินเฉลี่ย		1,355.66	1,749.24	1,889.77
ทุนจดทะเบียน		950	950	950
ทุนที่ออกและเรียกชำระแล้ว		950	950	950
รวมส่วนของผูถือหุ้น		885.07	1,023.80	1,250.13
ส่วนของผูถือหุ้นโดยเฉลี่ย		951.38	1,136.96	1,288.21
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	ล้านบาท			
รายได้จากเงินให้สินเชื่อ		179.28	232.65	266.13
ต้นทุนทางการเงิน		52.78	72.94	72.71
รายได้จากเงินให้สินเชื่อสุทธิ		126.50	159.71	193.42
รายได้รวม		229.38	275.24	324.34
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ		79.96	86.2	121.08
ค่าธรรมเนียมและบริการรับและอื่นๆ		50.14	42.58	58.21
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหาร		210.72	286.42	171.41
ค่าใช้จ่ายรวม		362.45	464.42	378.03
กำไร (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้		-133.07	-189.18	-53.69
กำไร (ขาดทุน) สำหรับปี		-136.41	-224.29	-56.99
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี		-138.73	-226.33	-57.16



## 13.2 อัตราส่วนทางการเงินโดยสรุป

รายการ		2558	2557	2556
<b>อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio)</b>				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	0.67	0.67	0.54
<b>อัตราส่วนแห่งความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio)</b>				
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ	-5.90	-7.77	-1.79
อัตราผลตอบแทนจากส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	-14.36	-19.73	-4.42
<b>อัตราส่วนแห่งความสามารถในการชำระหนี้</b>				
มูลค่าหุ้นตามบัญชี	บาท/หุ้น	0.93	1.08	1.32
กำไรสุทธิต่อหุ้น	บาท	-0.14	-0.24	-0.06
เงินปันผลต่อหุ้น	บาท	N/A	N/A	N/A
<b>สัดส่วนกำไรสุทธิ</b>				
สินทรัพย์รวม	ร้อยละ	-28.02	-14.82	-3.75
หนี้สินรวม	ร้อยละ	-33.84	-12.62	-2.38
รายได้รวม	ร้อยละ	-16.73	-15.10	-0.18
ต้นทุนทางการเงิน	ร้อยละ	-27.64	-0.32	3.38
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหาร	ร้อยละ	-28.43	70.03	-6.36
ค่าใช้จ่ายรวม	ร้อยละ	-21.96	22.27	20.73
<b>อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน</b>				
อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์	เท่า	0.59	0.61	0.60
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	เท่า	1.42	1.54	1.47
อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A



## 14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

## 1. ภาพรวม

## 1.1 สรุปภาพรวมการดำเนินงานและปัจจัยที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ

ด้วยคุณภาพสินเชื่อของระบบสถาบันการเงินด้อยลงบ้างตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจ โดยกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบมาก คือลูกหนี้ที่มีธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการบริโภคในประเทศโดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็ก และลูกหนี้รายย่อยที่ถูกเพื่อการใช้จ่ายส่วนบุคคลและรถยนต์มือสอง นอกจากนี้ ยังต้องติดตามคุณภาพลูกหนี้กลุ่มที่สถาบันการเงิน เข้าไปดูแลด้วยการปรับระยะเวลาการชำระหนี้และการปรับโครงสร้างหนี้ ว่าจะมีความสามารถในการชำระหนี้กลับมาเป็นปกติหรือไม่

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับทิศทางดังกล่าว บริษัทฯ จึงเน้นการเติบโตด้านสินเชื่ออย่างระมัดระวัง เลือกลูกค้าที่มีคุณภาพในธุรกิจที่มีศักยภาพ และเน้นการบริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุมมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงพิจารณายอดสินเชื่อให้สอดคล้องกับมูลค่าหลักประกัน สำหรับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจเราซื้อต่อฟอร์ตสินเชื่อเช่าซื้อ ณ สิ้นปี 2558 เท่ากับร้อยละ 11.26 เพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2557 ที่ร้อยละ 8.03 ซึ่งสาเหตุเกิดจากบริษัทฯ จะลดการให้สินเชื่อใหม่ ทำให้ฟอร์ตสินเชื่อมีขนาดลดลง

นอกจากนี้ สถานการณ์ตลาดรถยนต์มือสองในปัจจุบันได้รับผลกระทบโดยตรงจากโครงการรถยนต์คันแรก ทำให้รถยนต์มือสองหลายรุ่นได้รับผลกระทบ ราคาตกต่ำลงไปจากเกณฑ์ปกติอีกประมาณร้อยละ 5-10 ทำให้ราคาเฉลี่ยรถยนต์มือสองสภาพดีที่เข้ามาในตลาดตกต่ำลงไปถึงประมาณร้อยละ 25 - 30 ซึ่งมีผลกระทบต่อราคาขายและราคาประเมินรถยนต์ ที่บริษัทฯ ซื้อต่อมา จากลูกหนี้ด้วยคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตาม หลังจากบริษัทฯ เริ่มมาจำหน่ายสินเชื่อใหม่ในไตรมาส 3 ของปีนี้ ทำให้ผลดำเนินงานของบริษัทฯ กลับมามีกำไรสุทธิ โดยไตรมาส 3 ปี 2558 บริษัทฯ มีกำไรสุทธิเท่ากับ 3.51 ล้านบาท และไตรมาส 4 ปี 2558 บริษัทฯ มีกำไรสุทธิเท่ากับ 6.73 ล้านบาท ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บริษัทฯ มีผลดำเนินงานกำไรสุทธิ ยังขึ้นอยู่กับแรงกดดันติดตามหนี้เพื่อให้เงินกันสำรองหนี้ฯ มีการ Reverse กลับเป็นรายได้ ขณะที่รายได้ที่เกิดจากเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อที่เริ่มปล่อยใหม่ (ATM เงินด่วน) เริ่มทยอยรับรู้รายได้มากขึ้น

## 1.2 ภาพเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงาน

ในเดือนธันวาคม 2558 เศรษฐกิจทยอยฟื้นตัวต่อเนื่อง โดยได้รับผลบวกเพิ่มเติมจากปัจจัยชั่วคราว การใช้จ่ายในประเทศยังเป็นแรงขับเคลื่อนหลัก ทั้งการใช้จ่ายภาครัฐและการบริโภคภาคเอกชนที่ส่วนหนึ่งได้รับผลบวกจากการเร่งซื้อรถยนต์ก่อนการปรับขึ้นภาษีสรรพสามิตและมาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายช่วงก่อนปีใหม่ ส่งผลให้การผลิตภาคอุตสาหกรรมกระเตื้องขึ้น นอกจากนี้ ภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัวต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การส่งออกสินค้าหดตัวสูงเพราะได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจจีนและอาเซียนที่ชะลอตัว รวมทั้งราคาสินค้าส่งออกหลายชนิดยังคงปรับลดลงตามราคาน้ำมันในตลาดโลก การฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ไม่ทั่วถึง ในทุกภาคส่วนส่งผลให้การลงทุนภาคเอกชนยังอยู่ในระดับต่ำ

ด้านเสถียรภาพเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อทั่วไปยังคงติดลบด้วยผลของราคาน้ำมันที่ลดลง อัตราการว่างงานต่ำกว่าเดือนก่อนเล็กน้อย ดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลสูงตามมูลค่าการนำเข้าที่หดตัวต่อเนื่อง ขณะที่ดุลบัญชีเงินทุนเคลื่อนย้ายขาดดุลสุทธิ

รายละเอียดของภาวะเศรษฐกิจไทยมีดังนี้

การใช้จ่ายของภาครัฐทำได้ต่อเนื่อง โดยเฉพาะรายจ่ายลงทุนที่ไม่รวมเงินอุดหนุนขยายตัวสูงถึง ร้อยละ 44.1 จากระยะเดียวกันปีก่อน ตามการเร่งรัดการลงทุนในโครงการด้านคมนาคมและชลประทาน และมาตรการกระตุ้นการลงทุน



ขนาดเล็กที่ทำได้ต่อเนื่อง ขณะที่การจัดเก็บรายได้ขยายตัวร้อยละ 8.4 จากระยะเดียวกันปีก่อน สะท้อนการใช้จ่ายในประเทศที่ปรับตัวขึ้น แต่ส่วนหนึ่งเป็นผลจากปัจจัยชั่วคราวตาม

- (1) รายได้จากการประมูลใบอนุญาตคลื่นความถี่ 4G
- (2) รายได้ภาษีสรรพสามิตรถยนต์ที่เร่งขึ้นตามการซื้อรถยนต์ใหม่เดือนนี้
- (3) รายได้จากภาษีหัก ณ ที่จ่ายจากการเร่งโอนอสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นผลจากมาตรการด้านอสังหาริมทรัพย์ของ

#### ภาครัฐ

เครื่องจักรการบริโภคภาคเอกชน มีทิศทางปรับตัวขึ้นต่อเนื่อง สะท้อนจากการใช้จ่ายในหมวดสินค้า ไม่คงทนที่ขยายตัว ขณะที่การใช้จ่ายในหมวดสินค้าคงทนได้รับผลบวกจากปัจจัยชั่วคราวตามการเร่งซื้อรถยนต์ โดยรายได้นอกภาคเกษตรที่เพิ่มขึ้นบ้าง ความเชื่อมั่นผู้บริโภคที่ปรับสูงขึ้น ประกอบกับราคาน้ำมันที่อยู่ในระดับต่ำ ช่วยลดเซย์ปัจจัยถ่วงจากรายได้เกษตรกรที่โดยรวมยังต่ำกว่าปีก่อน นอกจากนี้ การบริโภคภาคเอกชนยังได้รับผลเพิ่มเติมจากนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจช่วงท้ายปี 2558 ของภาครัฐ แต่บางส่วนเป็นการเลื่อนการบริโภคให้เร็วขึ้น

ภาคการท่องเที่ยวปรับตัวขึ้นต่อเนื่องเป็นเดือนที่ 3 โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้น ร้อยละ 4.7 จากระยะเดียวกันปีก่อน แต่การฟื้นตัวยังจำกัดอยู่เฉพาะนักท่องเที่ยวจากจีนเป็นหลัก

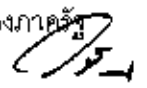
ด้านมูลค่าการส่งออกสินค้าหมวดสูงที่ร้อยละ 9.1 จากระยะเดียวกันปีก่อน จากปริมาณการส่งออกที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจจีนและอาเซียนที่ชะลอตัว ประกอบกับผลจากปัจจัยชั่วคราว อาทิ การเร่งส่งออก รถยนต์รุ่นใหม่ เริ่มหมดลง ทั้งนี้ การส่งออกในหมวดทัศนูปกรณ์ (Optical appliance and instruments) แม้จะยังขยายตัวได้ แต่เริ่มมีสัญญาณชะลอตัวตามอุปสงค์โลกต่อสินค้าสมาร์ทโฟนที่ชะลอตัวเร็วกว่าที่คาด สะท้อนจากระดับสต็อกโลกที่อยู่ในระดับสูงขณะที่ด้านราคาสินค้าส่งออกในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปิโตรเลียมหดตัวต่อเนื่อง

การผลิตภาคอุตสาหกรรมโดยรวมปรับตัวขึ้น แต่สาเหตุหลักเป็นผลจากปัจจัยชั่วคราว อาทิ การเร่งผลิตรถยนต์เพื่อส่งมอบก่อนการปรับขึ้นภาษีสรรพสามิต และการผลิตยางแผ่นและยางแท่งไปยังประเทศจีน หลังรัฐบาลจีนปรับขึ้นภาษีนำเข้ายางสังเคราะห์ขณะที่เครื่องจักรลงทุนภาคเอกชนยังอยู่ในระดับต่ำแต่มีทิศทางปรับตัวขึ้นเล็กน้อย สอดคล้องกับการระดมทุนของภาคธุรกิจที่ยังคงขยายตัวบ้าง จากการลงทุน ภาคบริการในกลุ่มพลังงานทดแทนและกลุ่มโทรคมนาคมที่ยังดีต่อเนื่อง ประกอบกับผลบวกจากปัจจัยชั่วคราว ตามการเร่งซื้อรถยนต์เชิงพาณิชย์ ส่วนการลงทุนเพื่อขยายกำลังการผลิตยังอยู่ในระดับต่ำ มูลค่าการนำเข้าสินค้าหมวดร้อยละ 8.7 จากระยะเดียวกันปีก่อน โดยการนำเข้าในหมวดเชื้อเพลิง ยังหดตัวสูงตามราคาน้ำมัน การนำเข้าวัตถุดิบและสินค้าขั้นกลางไม่รวมเชื้อเพลิงหดตัวต่อเนื่องตามภาวะการส่งออกที่ชะงัก ขณะที่การนำเข้าสินค้าทุนหดตัวตามการนำเข้าในหมวดอุปโภคบริโภคที่ความต้องการโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่ชะลอลง อย่างไรก็ตามการนำเข้าสินค้าอุปโภคบริโภคขยายตัวต่อเนื่องเป็นเดือนที่ 2 ตามทิศทางการฟื้นตัวของนักท่องเที่ยวต่างประเทศและการบริโภคภาคเอกชน

ด้านเสถียรภาพเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อทั่วไปติดลบที่ร้อยละ -0.86 จากการลดลงของราคาสินค้าในหมวดพลังงานเป็นหลัก สำหรับอัตราการว่างงานลดลงจากเดือนก่อนเล็กน้อยจากการจ้างงานนอกภาคเกษตรที่ปรับตัวขึ้นตามภาคบริการที่ขยายตัวได้ ด้านดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลเพิ่มขึ้นเป็น 4.9 พันล้าน ดอลลาร์ สหรัฐ. จากมูลค่าการนำเข้าสินค้าที่ลดลง ประกอบกับรายรับจากภาคท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ขณะที่ดุลบัญชี เงินทุนเคลื่อนย้ายยังคงขาดดุลสุทธิ จาก

(1) การขายสุทธิหลักทรัพย์ไทยของนักลงทุนต่างชาติ ทั้งตราสารหนี้ และตราสารทุน สอดคล้องกับการไหลออกของเงินทุนในภูมิภาคอย่างต่อเนื่องตามการคาดการณ์การปรับขึ้น อัตราดอกเบี้ยนโยบายของธนาคารกลางสหรัฐฯ

(2) การออกไปลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศและการลงทุนโดยตรงของธุรกิจไทยที่มีทิศทางเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง เศรษฐกิจในไตรมาสที่ 4 ฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปต่อเนื่องจากไตรมาสก่อน ตามความสามารถในการเร่งใช้จ่ายของภาครัฐ



ภาคบริการที่ขยายตัวดี และการบริโภคภาคเอกชนที่ทยอยฟื้นตัวจากความเชื่อมั่นที่ปรับตัวดีขึ้น ราคาพลังงานที่อยู่ในระดับต่ำ และส่วนหนึ่งได้รับผลของมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐเพิ่มเติม แต่ยังมีปัจจัยถ่วงจากรายได้เกษตรกรที่ตกต่ำ ขณะที่ภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัวได้เร็วตามคาด หลังเกิดเหตุระเบิด อย่างไรก็ตาม มูลค่าการส่งออกสินค้าหดตัวสูง จากผลของราคาสินค้าหลายชนิดที่หดตัวตามราคาน้ำมันในตลาดโลกและปริมาณที่หดตัวตามการชะลอตัวของเศรษฐกิจจีนและอาเซียนเป็นหลัก ด้านการผลิต ในภาคอุตสาหกรรมและการลงทุนภาคเอกชนปรับตัวขึ้นบ้าง โดยการลงทุนในบางสาขาธุรกิจดีขึ้นตามการลงทุนในภาคโทรคมนาคมและพลังงานทดแทน ด้านเสถียรภาพเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อทั่วไปติดลบน้อยลงจากผลของฐานราคาน้ำมันสูงที่ทยอยหมดลง อัตราการว่างงานทรงตัวในระดับต่ำ ดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลต่อเนื่องตามมูลค่าการนำเข้าที่ยังชะงัก และเงินสำรองระหว่างประเทศอยู่ในเกณฑ์มั่นคง

ในไตรมาสที่ 3 และ 4 ปี 2558 บริษัทฯ กลับมายังธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ได้แล้ว ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ก่อปรกับมีความสามารถในการบริหารต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ ความชำนาญในการบริหารความเสี่ยง และการบริหารและติดตามหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บริษัทฯ มีศักยภาพในการแข่งขัน และเชื่อมั่นว่าจะสามารถขยายส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจเช่าซื้ออย่างต่อเนื่องต่อไปได้

## 2. ผลการดำเนินงานและความสามารถในการทำกำไร

### 2.1 ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ประจำปี 2558 เปรียบเทียบกับช่วงเวลาดีก่อนของ ปี 2557

(หน่วย : ล้านบาท)

รายการ	ปี 2558	ปี 2557
กำไร(ขาดทุน) เบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	(138.73)	(226.33)
รายได้รวม	229.38	275.38
กำไร(ขาดทุน) เบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี / รายได้รวม	(60.48%)	(82.19%)

- **รายได้รวม** บริษัทฯมีรายได้รวมลดลง 16.70% เมื่อเทียบกับปีก่อน (จาก 275.38 ล้านบาท ลดลงเป็น 229.38 ล้านบาท) โดยมีรายได้จากเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อลดลง 54.51 ล้านบาท คิดเป็น 24.95% เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งสาเหตุหลักมาจากการชำระคืนของสินเชื่อบริษัทฯ ขณะที่ยอดสินเชื่อใหม่ได้กลับมาเริ่มต้นดำเนินการอีกครั้งในไตรมาสที่ 3 หลังจากที่ยอดสินเชื่อชะลอตัวมาระยะหนึ่ง ซึ่งในไตรมาส 3 และ 4 สามารถบันทึกบัญชีสินเชื่อใหม่ได้จำนวน 285.29 ล้านบาท นอกจากนี้รายได้จากสัญญาเช่าดำเนินงาน ลดลงจากปีก่อน 0.28% (ลดลง 0.06 ล้านบาท) อย่างไรก็ตาม รายได้อื่นซึ่งมาจาก legal recovery และรายได้ค่าชดเชยจากการชำระล่าช้า กลับเพิ่มขึ้น จากปีก่อนจำนวน 7.27 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น 76.53%
- **ค่าใช้จ่าย** บริษัทฯมีค่าใช้จ่ายลดลง 21.96% เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน (จาก 464.42 ล้านบาท ลดลงเป็น 362.45 ล้านบาท) โดยรายการหลักที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญได้แก่ รายการขาดทุนและประมาณการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ที่ลดลงจากปีก่อน 56.72% (ลดลง 74.19 ล้านบาท) ซึ่งเป็นผลจากนโยบายการจำหน่าย NPA อย่างรวดเร็วเพื่อลดการขาดทุนและการประมาณการด้อยค่าของทรัพย์สิน สำหรับต้นทุนทาง



- การเงิน ในปี 2558 บริษัทฯได้ชำระคืนเงินต้นแก่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) จำนวน 500 ล้านบาท จึงทำให้ต้นทุนทางการเงินลดลงไป 20.16 ล้านบาท คิดเป็นการลดลงในอัตรา 27.64% เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน
- กำไรสุทธิ ผลดำเนินงานของบริษัทฯสำหรับปี 2558 บริษัทฯมีผลขาดทุนสุทธิจำนวน 138.73 ล้านบาท โดยสาเหตุหลักมาจากรายได้จากสัญญาเช่าซื้อที่ลดลงมาตั้งแต่ต้นปี ขณะที่รายได้จากสินเชื่อที่ปล่อยใหม่ในช่วงครึ่งปีหลังยังรับรู้รายได้ไม่เต็มที่ ประกอบกับมีรายการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหารจำนวนสูง โดยเฉพาะรายการขาดทุนและประมาณการด้อยค่าของทรัพย์สินรอการขาย (NPA) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลดำเนินงานในไตรมาส 3 และไตรมาส 4 ปี 2558 บริษัทฯมีกำไรสุทธิ 3.51 ล้านบาท และ 1.98 ล้านบาท ตามลำดับ โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บริษัทฯมีผลดำเนินงานกำไรสุทธิในไตรมาส 3 และ 4 มาจากการเร่งรัดติดตามหนี้เพื่อให้เงินกันสำรองหนี้ฯ มีการ reverse กลับเป็นรายได้ ขณะที่รายได้ที่เกิดจากเงินให้สินเชื่อเช่าซื้อที่เริ่มปล่อยใหม่ (ATM เงินด่วน) เริ่มทยอยรับรู้รายได้เพิ่มขึ้น

## 2.2 อัตราส่วนที่แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicator)

รายการ		2558	2557	2556
<b>อัตราส่วนสภาพคล่อง (Liquidity Ratio)</b>				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	0.67	0.67	0.54
<b>อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio)</b>				
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์	ร้อยละ	-5.90	-7.77	-1.79
อัตราผลตอบแทนจากส่วนผู้ถือหุ้น	ร้อยละ	-14.36	-19.73	-4.42
<b>อัตราส่วนแสดงความสามารถในการชำระหนี้</b>				
มูลค่าหุ้นตามบัญชี	บาท/หุ้น	0.93	1.08	1.32
กำไรสุทธิต่อหุ้น	บาท	-0.14	-0.24	-0.06
เงินปันผลต่อหุ้น	บาท	N/A	N/A	N/A
<b>อัตราส่วนเติบโต</b>				
สินทรัพย์รวม	ร้อยละ	-26.02	-14.82	-3.75
หนี้สินรวม	ร้อยละ	-33.84	-12.62	-2.98
รายได้รวม	ร้อยละ	-16.73	-15.10	-0.18
ต้นทุนทางการเงิน	ร้อยละ	-27.64	-0.32	3.38
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบริหาร	ร้อยละ	-26.43	70.03	-8.36
ค่าใช้จ่ายรวม	ร้อยละ	-21.96	22.27	20.73
<b>อัตราส่วนวิเคราะห์หนี้สินต่อส่วนทางการเงิน</b>				
อัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์	เท่า	0.59	0.61	0.60
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	เท่า	1.42	1.54	1.47
อัตราส่วนการจ่ายเงินปันผล	ร้อยละ	N/A	N/A	N/A



## 2.3 โครงสร้างรายได้แยกตามประเภทธุรกิจ

กลุ่มบริษัทมีสองส่วนงานที่รายงานรายได้ตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ ส่วนที่ 1 ธุรกิจเช่าซื้อ และส่วนที่ 2 อื่นๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานธุรกิจที่สำคัญของกลุ่มบริษัท หน่วยงานธุรกิจที่สำคัญนี้ให้บริการที่แตกต่างกัน และมีการบริหารจัดการแยกต่างหาก เนื่องจากใช้เทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางการตลาดที่แตกต่างกัน ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงานสอบทานรายงานการจัดการภายในของแต่ละหน่วยงานธุรกิจที่สำคัญอย่างน้อยทุกไตรมาส

ข้อมูลผลการดำเนินงานของแต่ละส่วนงานที่รายงานได้รวมอยู่ดังข้างล่างนี้ ผลการดำเนินงานวัดโดยใช้กำไรก่อนภาษีเงินได้ของส่วนงาน ซึ่งนำเสนอในรายงานการจัดการภายในและสอบทานโดยผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท ผู้บริหารเชื่อว่าการใช้กำไรก่อนภาษีเงินได้ใน การวัดผลการดำเนินงานนั้นเป็นข้อมูลที่เหมาะสมในการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและสอดคล้องกับกิจการอื่นที่ดำเนินธุรกิจในตลาดทุนเดียวกัน

## ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

สินทรัพย์แยกตามส่วนงานของบริษัทฯและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 มีดังต่อไปนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม

	ธุรกิจเช่าซื้อ		อื่น ๆ		รวม	
	2558	2557	2558	2557	2558	2557
การดำเนินงานต่อเนื่อง						
รายได้จากลูกค้าภายนอก						
รายได้จากสัญญาเช่าซื้อ	163,969	218,434	-	-	163,969	218,434
รายได้อื่น ๆ	23,520	16,209	35,491	36,251	59,011	52,460
รวมรายได้	187,489	234,643	35,491	36,251	222,980	270,894
(กลับรายการ) หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	79,615	79,353	346	6,847	79,961	86,200
ต้นทุนทางการเงิน	52,777	72,939	-	-	52,777	72,939
(โอนกลับ) ค่าเผื่อการด้อยค่าของ						
ทรัพย์สินรอการขาย	(83,064)	69,220	6,267	-	(76,797)	69,220
ขาดทุนจากการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขาย	133,419	61,586	-	-	133,419	61,586
ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	13,575	19,355	-	-	13,575	19,355
ต้นทุนตามสัญญาเช่าดำเนินงาน	-	-	18,980	18,859	18,980	18,859
กำไร (ขาดทุน) ตามส่วนงานก่อนภาษีเงินได้	(8,833)	(67,810)	9,898	(10,545)	1,065	(57,265)
รายได้ที่ไม่ได้ปันส่วน					6,403	4,343
ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานที่ไม่ได้ปันส่วน					(140,535)	(136,258)
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้					-	(42,976)
ขาดทุนสำหรับปีจากการดำเนินงานต่อเนื่อง					(133,067)	(232,156)



## การดำเนินงานที่ยกเลิก

กำไร (ขาดทุน) จากการดำเนินงานที่ยกเลิก - สุทธิจากภาษีเงินได้

(3,346) 7,869

ขาดทุนสำหรับปี

(136,413) (224,287)

สินทรัพย์แยกตามส่วนงานของบริษัทฯและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 มีดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	สินทรัพย์ที่			
	ธุรกิจเข้าซื้อ	อื่น ๆ	ไม่ได้เป็นส่วน	รวม
สินทรัพย์ของส่วนงาน				
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	1,547,896	144,977	272,094	1,964,966
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	2,038,937	246,430	369,859	2,655,226

บริษัทฯและบริษัทย่อยดำเนินธุรกิจในเขตภูมิศาสตร์เดียว คือ ประเทศไทย ดังนั้นรายได้และสินทรัพย์ที่แสดงอยู่ในงบการเงินจึงถือเป็นการรายงานตามเขตภูมิศาสตร์แล้ว

ในปี 2558 และ 2557 บริษัทฯและบริษัทย่อยไม่มีรายได้จากลูกค้ารายได้ที่มีมูลค่าเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 10 ของรายได้ของบริษัทฯและบริษัทย่อย

3. ความสามารถในการบริหารทรัพย์สิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีสินทรัพย์รวมจำนวน 1,964.97 ล้านบาท ลดลงจำนวน 690.26 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 26.02 เมื่อเปรียบเทียบกับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ซึ่งมียอดคงเหลือ 2,655.23 ล้านบาท โดยมีรายละเอียดสำคัญ ดังนี้

## 1) ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 ผลรวมของเงินลงทุนสุทธิตามสัญญาเช่าซื้อแสดงได้ดังนี้

## 1.1) แยกประเภทตามกำหนดชำระ

(หน่วย: ล้านบาท)

ระยะเวลาที่ถึงกำหนดชำระ	2558	2557	เพิ่มขึ้น / (ลดลง)	
			จำนวน	ร้อยละ
ส่วนที่ถึงกำหนดชำระภายในหนึ่งปี	480.93	627.04	(146.11)	(23.30)
ส่วนที่ถึงกำหนดชำระเกินกว่าหนึ่งปี	1,005.54	1,320.97	(315.43)	(23.88)
เงินลงทุนสุทธิตามสัญญาเช่าซื้อ	1,486.47	1,948.01	(461.54)	(23.69)



## 1.2) แยกประเภทตามงวดที่ค้างชำระมากกว่า 3 เดือนขึ้นไป

จำนวนงวดที่ค้างชำระ	เงินต้นคงค้าง (หน่วย: ล้านบาท)			ตั้งสำรองค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ		
	2558	2557	เพิ่มขึ้น / (ลดลง)	2558	2557	เพิ่มขึ้น / (ลดลง)
4-6 เดือน	86.28	111.97	(25.69)	22.04	17.77	4.27
7-12 เดือน	83.18	37.93	45.25	83.78	37.61	46.17
12 เดือนขึ้นไป	30.46	40.68	(10.22)	30.34	40.50	(10.16)

กลุ่มลูกค้าที่บริษัทฯ ให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือกลุ่มค้างชำระต่างงวด 4-6 เดือน ซึ่งมีหลักเกณฑ์การคำนวณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญคือ 100% หลังจากหักหลักประกัน ดังนั้น บริษัท ฯ จึงมีมาตรการป้องกันไม่ให้ค้างชำระเพิ่มขึ้น โดยการส่งเจ้าหน้าที่ลงไปในพื้นที่เพื่อเจรจา นอกจากการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ เนื่องจากหากค้างชำระเกินกว่า 7 งวดขึ้นไป คำนวณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญคือ 100% ก่อนหักหลักประกัน

## 2) สินเชื่อเพื่อซื้อสินค้า

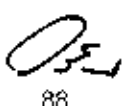
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 มียอดสินเชื่อคงค้าง (หลังหักค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญ) จำนวน 67.52 ล้านบาท และ 168.84 ล้านบาทตามลำดับ เนื่องจากมีลูกค้า 1 รายชำระหนี้ปิดบัญชีไป นอกจากนั้นอัตราส่วนค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญต่อยอดสินเชื่อคงค้าง อยู่ในอัตราสูงถึงร้อยละ 32.40 และ 21.50 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการตั้งสำรองค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญของธุรกิจสินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าของบริษัทฯ เป็นไปตามหลักการบริหารความเสี่ยง

## 3) ทรัพย์สินรอการขาย

(หน่วย: พันบาท)

	31 ธันวาคม 2558	31 ธันวาคม 2557
อสังหาริมทรัพย์	48,818	24,118
หัก: ค่าเผื่อการด้อยค่า	(6,596)	(329)
	42,222	23,789
สังหาริมทรัพย์	35,291	156,272
หัก: ค่าเผื่อการด้อยค่า	(20,462)	(105,797)
	14,819	50,475
ทรัพย์สินรอการขาย – สุทธิ	57,061	74,264

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 ที่ดินและอาคารชุดมูลค่าทางบัญชีจำนวน 8.0 ล้านบาท จำนวนค่าประกันเงินเบิกบัญชีธนาคารและเงินกู้ยืมระยะสั้นวงเงิน 110.0 ล้านบาทจากธนาคารในประเทศแห่งหนึ่ง โดยวงเงินกู้ยืมระยะสั้นดังกล่าวยังไม่ได้เบิกใช้



## 4) สินทรัพย์อื่นที่สำคัญ

(หน่วย: ล้านบาท)	2015	2014	เพิ่มขึ้น / (ลดลง)	
			จำนวน	ร้อยละ
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันปลายงวด	162.17	267.89	(105.72)	(39.46)
ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขอคืนได้	104.62	120.20	(15.58)	12.96

จากการที่บริษัทมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดคงเหลือ ณ วันสิ้นงวดจำนวนมาก สาเหตุเกิดจากบริษัทฯ ชะลอการให้สินเชื่อใหม่ เพื่อรอจังหวะการอำนวยความสะดวกเมื่อภาวะเศรษฐกิจเริ่มส่งสัญญาณดีขึ้น สำหรับภาษีมูลค่าเพิ่มที่ขอคืนได้ลดลงทั้งจำนวน เนื่องจากบริษัทฯ ได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มในปี 2557

## 4. สภาพคล่องและความเพียงพอของเงินทุน

กระแสเงินสดของบริษัทฯ และบริษัทย่อย สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2558 และ 2557 สรุปได้ ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)	2558	2557	เพิ่มขึ้น / (ลดลง)	
			จำนวน	ร้อยละ
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	509.33	550.61	(41.28)	(7.50)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน	(12.35)	(13.80)	1.45	10.50
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน	(602.69)	(302.55)	(300.14)	(99.20)
กระแสเงินสดสุทธิ	(105.71)	234.26	(339.97)	(145.13)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันต้นงวด	267.89	33.63	234.26	696.58
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันปลายงวด	162.17	267.89	(105.72)	(39.46)

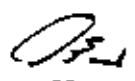
บริษัทฯ ได้มีการใช้วงเงินกู้ยืมระยะสั้นจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เป็นหลัก

## 5. ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานในอนาคต

บริษัทฯ อาจได้รับผลกระทบต่อการดำเนินงานหากบริษัทฯ ไม่สามารถดำเนินการตามแผนธุรกิจที่บริษัทฯ กำหนดไว้ โดยมีเรื่องที่สำคัญจำนวน 2 เรื่องที่บริษัทฯ ต้องดำเนินการควบคุมเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนธุรกิจที่กำหนด ดังนี้

1. ยอดขายสินค้าเข้าซื้อไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดตามแผนธุรกิจ จากที่พนักงานยังไม่สามารถปฏิบัติงานตามแผนธุรกิจที่ผู้บริหารกำหนดไว้ได้ เนื่องจากไม่สามารถขยายช่องทางการจัดจำหน่ายให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ตามแผนที่กำหนด เนื่องจากยอดขายสินค้าของบริษัทฯ จำนวนมากขึ้นอยู่กับช่องทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าเข้าซื้อที่ต้องมีผู้คอยให้คำแนะนำรายละเอียดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าทราบเพื่อลูกค้านำไปประกอบการตัดสินใจใช้บริการต่อไป ซึ่งหากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายตามแผนธุรกิจจะส่งผลให้บริษัทฯ จะมีผลกำไรน้อยลง กระทั่งต่อความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ดำเนินการลดความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว โดยเร่งรัดให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพิ่มช่องทางการตลาดให้มากขึ้น โดยการขยายจำนวนตัวแทนการตลาดที่มียอดขายต่อสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพื่อสะดวกต่อการให้บริการ นอกจากนี้มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่การตลาดประจำสาขา ค้นหาตัวแทนทางการตลาดอย่างต่ำคนละ 20 ราย โดยมีฝ่าย



พัฒนาการตลาดและช่องทางการตลาดกำกับดูแลโดยเฉพาะเพื่อให้ได้ตัวแทนขายของบริษัทที่มีคุณภาพ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขายให้แก่ตัวแทนการตลาดที่มีผลงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด ดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น รถแห่ วิทูรย์ท้องถิ่น โบปปลิง ทีวีเจอร็อบร็ด ป้ายไวเนล ติดตามร้านอาหารและแหล่งชุมชน ควบคุมโดยผู้จัดการสาขา มีการจัดแคมเปญทางการตลาดเพื่อกระตุ้นยอด เช่น จัดการแข่งขันทำยอดธุรกิจ ระหว่างภูมิภาค / สาขา และจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการในพื้นที่เพื่อปรับแผนการตลาดเป็นประจำเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งไม่ท้องถิ่นได้

2. สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPF) สูงเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด และรวมทั้งบริษัทมีรายได้จากการติดตามหนี้ ตามคำพิพากษาคำว่าเป้าหมายกำหนด ซึ่งภาวะการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จะมากหรือน้อยนั้นมักจะเกิดขึ้นสอดคล้องตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศในป็นั้นๆ โดยถ้าหากภาวะเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จะต่ำ หากเศรษฐกิจอยู่ในภาวะถดถอยจำนวนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ก็จะสูงขึ้นตาม

บริษัทได้ลดความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าว โดยการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อดูแลเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะมีหน้าที่ดำเนินการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิด ทั้งนี้มีทีมงานผู้เชี่ยวชาญและทีมงานผู้รับจ้างภายนอก (OA) ลงพื้นที่เพื่อติดต่อเจรจากับลูกค้า หรือเพื่อรับชำระเงินค่างวด รวมทั้งดำเนินการติดตามยึดรถหากลูกค้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้กับบริษัท โดยมีหัวหน้างานตรวจสอบการทำงานและควบคุมการทำงานทุกขั้นตอน ในลูกค้าบางรายอาจต้องทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระค่างวดเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้

และเพื่อให้การดำเนินการในด้านต่างๆ ของบริษัทประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับแผนธุรกิจและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด บริษัทมีเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทุกคนเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มกำลังความสามารถ นอกจากนี้การอำนวยความสะดวกของบริษัทมีการท่วงดูลดอำนาจตามโครงสร้างองค์กร การอนุมัติสินเชื่อจะต้องผ่านการพิจารณา/จัดทำ เห็นชอบ และอนุมัติ ตามลำดับของแต่ละวงเงิน มีความชัดเจนรัดกุม มีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้

#### 6. การต่อต้านทุจริต Anti-corruptions

บริษัท มีนโยบายการต่อต้านทุจริต โดยห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานกระทำการอันใดที่เป็นการเกี่ยวข้องกับ การทุจริตทุกรูปแบบ เพื่อประโยชน์ทางตรง หรือทางอ้อมแก่ตนเอง ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จัก ไม่ว่าตนเองจะอยู่ในฐานะเป็น ผู้รับหรือผู้ให้ หรือผู้เสนอให้สินบนทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน หรือในรูปแบบของการบริจาคใด ๆ แก่หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลใดที่บริษัทได้ดำเนินธุรกิจหรือติดต่อกับ ทั้งนี้ ยังรวมถึงนโยบายเกี่ยวกับการเมือง ภายใต้ข้อบังคับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย รวมทั้งข้อกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และไม่มีนโยบายให้ความช่วยเหลือใด ๆ ทางการเมืองแก่พรรคการเมืองใด ๆ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายต่อต้านทุจริต และได้มีแนวปฏิบัติสำหรับพนักงาน ดังนี้

1. ส่งเรื่องผ่านกล่องแสดงความคิดเห็นประจำบริษัทฯ สำนักงานสาขาในต่างจังหวัด ที่ทำการบริษัทย่อย หรือ บริษัทอื่นที่บริษัทฯ มีอำนาจควบคุม
2. ติดต่อ/แจ้งบุคคลที่รับผิดชอบ คือ ผู้บริหารต้นสังกัดฝ่ายตรวจสอบภายใน

บริษัทฯ ได้ทำการเผยแพร่นโยบายการต่อต้านทุจริตแก่พนักงานในองค์กร ให้รับทราบนโยบายการต่อต้านทุจริต  
ดังนี้

1. บริษัทฯ จะติดประกาศนโยบายการต่อต้านทุจริต ณ กระดานประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ ทุกแห่ง
2. บริษัทฯ จะเผยแพร่นโยบายการต่อต้านทุจริตผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ เช่น Intranet หรือ เว็บไซต์  
ของบริษัทฯ รายงานการเปิดเผยข้อมูลประจำปี
3. บริษัทฯ จะจัดให้มีการอบรมนโยบายการต่อต้านทุจริตให้แก่พนักงาน พนักงานใหม่ และบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ  
นโยบายการต่อต้านทุจริตลงในคู่มือพนักงาน

