
ส่วนที่ 1
การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ซีโอดี จำกัด (มหาชน) “บริษัทฯ” เดิมชื่อ “บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน)” ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2558 ตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย และมีที่อยู่จดทะเบียนตั้งอยู่เลขที่ 24 ซอยอ่อนนุช 66/1 ถนนอ่อนนุช แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อก โดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ระบบออนไลน์ (e-Commerce) ระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) พร้อมให้บริการจัดส่งฟรีสำหรับการสั่งซื้อสินค้าตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไปและการขายผ่านหน้าร้านภายใต้แบรนด์ “ออฟฟิศเมท” และบริษัทฯ บริหารธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้แบรนด์ “ปีทูเอส” ผ่าน บริษัท ปีทูเอส จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียน หนังสือ สื่อบันเทิง เพลง ภาพยนตร์ สินค้าไลฟ์สไตล์และอุปกรณ์สำนักงานขายผ่านร้านสาขาและระบบออนไลน์ รวมถึงการดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำ E-Book และการจัดหาอุปกรณ์ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องผ่าน บริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อมที่บริษัทฯ ถือหุ้นผ่านบริษัท ปีทูเอส จำกัด ในสัดส่วนร้อยละ 75) และบริษัท ไฮเทค อินเทอร์เน็ต จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อมที่บริษัทฯ ถือหุ้นผ่านบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในสัดส่วนร้อยละ 75)

บริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกี่ยวกับการจดทะเบียนบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเริ่มต้นจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อ 2 กันยายน 2551 และนำหุ้นของบริษัทเข้าเสนอขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) ในปี 2553 และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand: SET) โดยเพิ่มทุนจากการรวมกิจการกับบริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัดและบริษัทย่อย และบริษัท ปีทูเอส จำกัด ในปี 2555 ทำให้ภายหลังจากการดำเนินการเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทเสร็จสิ้น บริษัทฯ มีบริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัด และบริษัทย่อยและบริษัท ปีทูเอส จำกัด เป็นบริษัทย่อย

ในปี 2560 บริษัทฯ มีนโยบายขยายธุรกิจออฟฟิศเมทให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ผ่านรูปแบบธุรกิจแฟรนไชส์ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนการศึกษาและพัฒนา อีกทั้งบริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในการให้บริการขนส่งพัสดุผ่านช่องทางร้านออฟฟิศเมทในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมทั้งหมด 35 สาขา นอกจากนี้ ออฟฟิศเมทและปีทูเอสได้ขยายสาขาใหม่ต่อเนื่อง โดยมีจำนวนสาขาทั้งหมดในปี 2560 เท่ากับ 68 สาขา และ 104 สาขาทั่วประเทศ ตามลำดับ

อนึ่ง ตามแผนธุรกิจที่บริษัทฯ ได้รายงานต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 นั้น บริษัทฯ เน้นการดำเนินธุรกิจเดิมที่มีความถนัดและมีความเชี่ยวชาญในตลาดภาคธุรกิจ (Business to Business หรือ B2B) และได้ยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบธุรกิจสู่ผู้บริโภค (Business to Consumer หรือ B2C) ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป

1.1 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

เป็นผู้นำที่เป็นเลิศด้านการค้าปลีกด้วยระบบการขายผ่านหน้าร้านและระบบค้าปลีกออนไลน์ ที่มีประสิทธิภาพในระดับเอเชียภูมิภาค โดยจะเป็นผู้ริเริ่มนำเทคโนโลยีและแนวคิดที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้าและบริหารองค์กรให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำการค้าปลีกควบคู่ไปกับการแตกไลน์ธุรกิจใหม่อย่างต่อเนื่องดังนี้

- (1) เป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงการนำเสนอบริการที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ในรูปแบบการทำธุรกิจระหว่างภาคธุรกิจ (Business to Business หรือ B2B) ผ่านระบบแค็ตตาล็อก ระบบออนไลน์ในรูปแบบเว็บไซต์ และระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (e-Procurement) โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าองค์กรที่มีศักยภาพและมีความมั่นคง
- (2) เป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่เกี่ยวข้องกับสาระความรู้และความบันเทิง เครื่องเขียน สินค้าไลฟ์สไตล์และอุปกรณ์สำนักงานผ่านทางหน้าร้านที่มีสาขาทั่วประเทศ และระบบค้าปลีกออนไลน์ ซึ่งรวมถึงการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

OfficeMate

"The Best Choice for All Business Solutions in Thailand"

B2S

"The Center of Communities, Promoting Self-development, Knowledge and Creativity"

1.2 ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
ปี 2537	- จัดตั้งบริษัทด้วยทุนจดทะเบียนจำนวน 5 ล้านบาท เพื่อจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อก และรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center
ปี 2542-2550	- เปิดให้บริการเว็บไซต์ www.officemate.co.th เพื่อเพิ่มช่องทางในการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าให้เข้าถึงได้ง่าย - ปรับระบบคลังสินค้าเป็นระบบแนวราบบนพื้นที่ 2,000 ตารางเมตร - ใช้ระบบซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและการควบคุมระบบ Call Center - พัฒนาระบบ E-Procurement ซึ่งเป็นระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะแต่ละองค์กร
ปี 2551	- ขยายคลังสินค้าบนพื้นที่ 7,200 ตารางเมตร รองรับ 20,000 รายการ - แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2551 ด้วยทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาทและทุนชำระแล้ว 56 ล้านบาท
ปี 2552	- เปิดบริการเว็บไซต์เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าบุคคล www.trendyday.com - เพิ่มช่องทางในการแลกรับของกำนัลทางออนไลน์ "Redeem Center"
ปี 2553	- นำหุ้นของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (MAI) ด้วยทุนจดทะเบียน 80 ล้านบาทและทุนชำระแล้ว 80 ล้านบาทโดยเข้าซื้อขายวันแรก วันที่ 28 กรกฎาคม 2553
ปี 2554	- ปรับปรุง Call Center เป็นระบบ Multimedia Call Center รวมถึงขยายสาขา Call Center และเพิ่มจำนวนพนักงานขายสินค้าทางโทรศัพท์รวมถึงเปิดบริการเว็บเซพเพื่อให้ออมูลสินค้าแก่ลูกค้าทางออนไลน์
ปี 2555	- เปิดร้าน trendyday.com ที่ ศูนย์การค้าเมกะ บางนา และเกตเวย์ เอกมัย - ขยายช่องทางการขายผ่าน Mobile Application และร่วมมือกับบริษัท Samsung ในการทำ Application บน Internet TV - ร่วมกิจการกับบริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัดและบริษัทย่อย และบริษัท บีทูเอส จำกัด โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุน 240 ล้านหุ้น รวมเป็น 320 ล้านหุ้นและทุนจดทะเบียน 320 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2555 ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย(SET) ก้าวขึ้นเป็นผู้นำด้านการค้าปลีกสินค้าประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานด้วยสาขามากกว่า 120 สาขาทั่วประเทศไทย
ปี 2556	- เริ่มธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ผ่าน www.central.co.th และ www.robinson.co.th เมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2556 เพื่อตอบสนองลูกค้าบุคคล โดยเว็บไซต์ทำหน้าที่เสมือนห้างสรรพสินค้าและมีสินค้าที่ครอบคลุมความต้องการมากกว่า 8,000 รายการ - ปรับปรุงคลังสินค้าหนองจอกบนพื้นที่ 7,200 ตารางเมตรเป็น 15,000 ตารางเมตร เพื่อรองรับสินค้า 60,000 รายการ รวมถึงปรับปรุงร้านให้ทันสมัยและมีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมส่งเสริมการขาย - ขยายสาขาเพื่อครอบคลุมพื้นที่ทุกภูมิภาคของไทยโดยออฟฟิศเมทเปิดสาขาใหม่ 8 สาขา และบีทูเอสเปิดสาขาใหม่ 11 สาขา - ปิดบริการเว็บไซต์ www.trendyday.com เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
ปี 2557	<ul style="list-style-type: none"> - เปิด B2S Online Store ผ่าน www.b2s.co.th หรือ www.central.co.th/B2S - B2S เข้าทำการซื้อหุ้นสามัญของ MEB จำนวน 37,500 หุ้น โดยมีมูลค่าการซื้อขาย 52.50 ล้านบาทจากผู้ถือหุ้นเดิมของ MEB คิดเป็นสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 75 ของทุนจดทะเบียนทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำ E-Book และการจัดหาอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง - เพิ่มคลังสินค้าออนไลน์ใหม่พื้นที่ 10,000 ตารางเมตร บริเวณถนนบางนา-ตราด เริ่มดำเนินการในเดือนสิงหาคม เพื่อรองรับสินค้าที่ขายผ่าน www.central.co.th - ออฟฟิศเมทเปิดให้บริการเพิ่มเติมแก่ งานพิมพ์ครบวงจร และการออกแบบพื้นที่สำหรับจัดวางเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน รวมถึงบริการ E-Ordering ที่สาขาออฟฟิศเมท โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าที่มีในแค็ตตาล็อกได้พร้อมกับการเข้ามาซื้อสินค้าในร้าน - ขยายสาขาออฟฟิศเมทโดยเปิดสาขาใหม่ 4 สาขา และปั๊มน้ำมันเปิดสาขาใหม่ 10 สาขา
ปี 2558	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเปิดตัวธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ (Central Online) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2558 ที่เซ็นทรัลเวิลด์ พลาซ่า ภายใต้ Slogan “SHOP WITH CONFIDENCE” - เปิดตัว OFFICEMATE Mobile Application เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2558 เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าของร้านออฟฟิศเมท และให้สอดคล้องต่อพฤติกรรมของลูกค้าในปัจจุบัน โดยมีฟังก์ชันการใช้งานพิเศษ “Magic Search” ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถค้นหาสินค้าจากภาพถ่ายได้ - ออฟฟิศเมทเริ่มเปิดให้บริการจัดส่งพัสดุด่วนทั่วประเทศ (Pack Post Express) และบริการรับออกแบบสินค้าพรีเมียมและของชำร่วยปีใหม่ (Premium Corner) - ปั๊มน้ำมัน เปิดตัว The 1 Book Application เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2558 - บริษัทฯ ได้รับมติอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2558 เรื่องการเปลี่ยนชื่อบริษัทและตราสัญลักษณ์ จาก ออฟฟิศเมท เป็น ซีโอบีแอล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจในอนาคต - จัดตั้งบริษัทย่อย “บริษัท เซ็นเนอร์จี อินโนเวชั่น จำกัด” เพื่อประกอบธุรกิจจำหน่ายดูแลการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์และพัฒนาระบบ IT ให้กับบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลและลูกค้าทั่วไป เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 - ขยายสาขาออฟฟิศเมทโดยเปิดสาขาใหม่ 8 สาขาและปั๊มน้ำมันเปิดสาขาใหม่ 11 สาขา
ปี 2559	<ul style="list-style-type: none"> - จัดตั้งบริษัทร่วมทุนใหม่ “บริษัท เซ็นทรัลกรุ๊ปออนไลน์ จำกัด” เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2559 เพื่อประกอบธุรกิจด้านการบริการตลาดออนไลน์ (Marketplace) - เปิดให้บริการ Click & Collect โดยลูกค้าสามารถเลือกรับสินค้าที่จุดให้บริการมากกว่า 70 จุดในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ตามห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล โรบินสัน และ Sky Box บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อเพิ่มความหลากหลายและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ง่ายขึ้น - ธุรกิจออฟฟิศเมท เปิดบริการ Click & Collect โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์และรับสินค้าที่ร้านออฟฟิศเมทได้ ซึ่งมีให้บริการกว่า 40 สาขาทั่วประเทศ - บริษัทฯ ได้ดำเนินแผนการขยายธุรกิจไปประเทศเวียดนาม โดยคณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติการลงทุนใน “บริษัท ซีโอบีแอล เวียดนาม เจ เอส ซี” เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2559 - บริษัทฯ ได้มีการจัดตั้งบริษัทย่อยแห่งใหม่ “บริษัท ออฟฟิศเมท โลจิสติกส์ จำกัด” เพื่อประกอบกิจการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าด้วยระบบที่ทันสมัย และมีการลงทุนในการก่อสร้างคลังสินค้าแห่งใหม่เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจออฟฟิศเมทในอนาคต เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2559 โดยคาดว่าจะเริ่มดำเนินการภายในปี 2561

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ได้รับรางวัล “The Best Branded Content on Social Media” ในงาน Thailand Zocial Awards 2016 ภายใต้ผลงานที่ชื่อว่า “The World’s Happiest Office” ของธุรกิจออฟฟิศเมท - บริษัทฯ ได้รับรางวัลสถานประกอบการที่เป็นแบบอย่างในการบริหารจัดการด้านยาเสพติด ประจำปี 2559 จาก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน - บริษัทฯ ได้รับรางวัล “สถานที่ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมยอดเยี่ยม” จากสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA) ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรที่ดำเนินศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ที่เป็นเลิศในประเทศไทย - บริษัทฯ ได้ยื่นขอรับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตของสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย(IOD) เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 - ขยายสาขาออฟฟิศเมทโดยเปิดสาขาใหม่ 9 สาขาและ บิทูเอสเปิดสาขาใหม่ 7 สาขา ซึ่งรวมถึงการเปิดร้าน Think Space B2S ศูนย์รวมไลฟ์สไตล์ครบวงจรที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บนพื้นที่กว่า 3,000 ตารางเมตร
ปี 2560	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ได้ดำเนินแผนธุรกิจตามที่ได้รายงานต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 โดยเน้นการดำเนินธุรกิจเดิมที่มีความถนัดและมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจสำหรับตลาดภาคธุรกิจ (Business to Business หรือ “B2B”) และยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบธุรกิจสู่ผู้บริโภค (Business to Consumer หรือ “B2C”) ซึ่งการดำเนินตามแผนดังกล่าว บริษัทฯ ได้จำหน่ายเงินลงทุนทั้งหมดในบริษัท เซ็นเนอริจี้ อินโนเวชั่น จำกัด (“CNG”) (บริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ให้กับบริษัท ห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จำกัด โดยมีมูลค่าประมาณ 22.72 ล้านบาท และยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป อนึ่งภายหลังจากการจำหน่ายหุ้นสามัญของ CNG บริษัทฯ ได้ยุติการจำหน่ายสินค้าโดยใช้ Domain name ของผู้อื่น โดยบริษัทฯ ยังคงดำเนินการจำหน่ายสินค้าและบริการผ่าน Domain name ของตนเอง ได้แก่ officemate.co.th, b2s.co.th, b2s.com.vn และ mebmarket.com - บริษัทฯ เปิดให้บริการสาขาแห่งแรกในประเทศเวียดนามอย่างเป็นทางการ ภายใต้ชื่อ “B2S” โดยสาขานี้ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมไฮจิมนห์ - บริษัทฯ เปิดตัวบริการ “OfficeMate x Kerry Express” ซึ่งเป็นการให้บริการที่ร่วมมือกับเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในการให้บริการส่งพัสดุผ่านกล่องค้าในร้านออฟฟิศเมทเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจออนไลน์รายย่อยและกลุ่มธุรกิจ SME โดยเป็นหนึ่งในการดำเนินตามแผนงานเพื่อให้ออฟฟิศเมทเป็น “ที่เดียวครบ ตอบโจทย์ทุกธุรกิจ” (One Stop Business Solutions) โดยในปีนี้บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการแล้วทุกสาขาในกรุงเทพฯ และจะขยายการให้บริการดังกล่าวไปยังสาขาในต่างจังหวัดต่อไป - MEB (บริษัทย่อยทางอ้อมที่บริษัทถือหุ้นผ่าน B2S ในสัดส่วนร้อยละ 75.00 ของทุนที่ออกและชำระแล้วทั้งหมดของ MEB) ได้เข้าซื้อหุ้นสามัญของบริษัท ไฮเท็กซ์ อินเตอร์แอคทีฟ จำกัด (“Hytexts”) จำนวน 27,000 หุ้น (มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท) คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75.00 ของหุ้นสามัญทั้งหมดของ Hytexts รวมมูลค่าประมาณ 6.25 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าและการบริการประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) อุปกรณ์อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Reader) และสินค้าที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงลูกค้ากลุ่มใหม่และขยายตลาดการขายในธุรกิจ E-Reader - บริษัทฯ ได้รับมอบรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ที่โดดเด่นที่สุดในประเทศไทย จากสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (Thai Contact Center Trade Association หรือ TCCTA) รวม 3 รางวัล ได้แก่

ปี	พัฒนาการที่สำคัญ
	<ul style="list-style-type: none"> - รางวัลกระบวนการตามมาตรฐานสากลยอดเยี่ยม (The Best Work Flow Contact Center (Over 100 seats)) - รางวัล The Best Contact Center Manager of The Year (Telemarketing) และ - รางวัล Contact Center Agent Award (Telemarketing) <p>นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับมอบรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานระดับประเทศประจำปี 2560 จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ขยายสาขาใหม่รวมทั้งสิ้น 12 สาขา แบ่งเป็นร้านออฟฟิศเมท 5 สาขา และบูทเอส 6 สาขา และ B2S ในประเทศเวียดนาม 1 สาขา

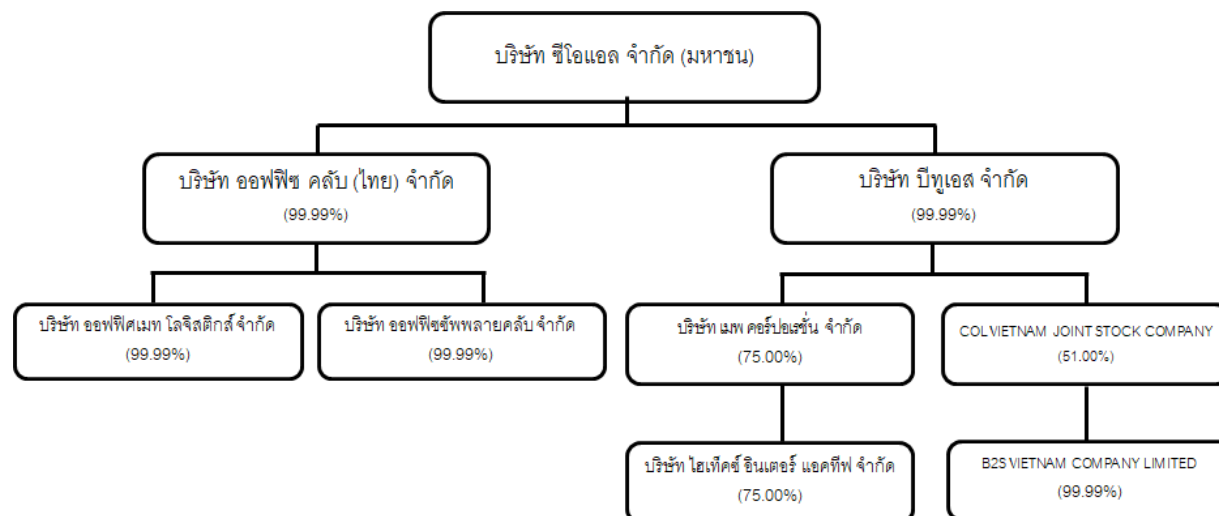
1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 รายละเอียดของบริษัทและบริษัทย่อย มีดังนี้

ชื่อบริษัท	ทุนชำระ แล้ว (ล้านบาท)	ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน)	320.00	ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานผ่านระบบแค็ตตาล็อก โดยรับคำสั่งซื้อผ่านระบบ Call Center ระบบออนไลน์ (E-Commerce) ระบบสั่งซื้ออิเล็กทรอนิกส์เฉพาะแต่ละองค์กร (E-Procurement) พร้อมให้บริการจัดส่งฟรีสำหรับการสั่งซื้อสินค้าตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไปและการขายผ่านหน้าร้าน
บริษัท ออฟฟิศ คลับ (ไทย) จำกัด (บริษัทย่อย)	691.55	ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าทั้งในรูปแบบการค้าปลีกและค้าส่ง โดยครอบคลุมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและเฟอร์นิเจอร์ขายผ่านหน้าร้านสาขาภายใต้ชื่อ “ออฟฟิศเมท”
บริษัท บีทูเอส จำกัด (บริษัทย่อย)	640.00	ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียน หนังสือ สื่อบันเทิง เพลง ภาพยนตร์ และสินค้าไลฟ์สไตล์ผ่านหน้าร้านสาขาภายใต้ชื่อ “บีทูเอส” และขายผ่านระบบออนไลน์
บริษัท ออฟฟิศเมท โลจิสติกส์ จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)	200.00	ประกอบกิจการคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าด้วยระบบที่ทันสมัย
บริษัท ออฟฟิศพิชิตพลายคลับ จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)	200.00	ปัจจุบันทรัพย์สินส่วนใหญ่ของบริษัทได้ถูกโอนไปยังบริษัท ออฟฟิศคลับ (ไทย) จำกัด หมดแล้ว มีเพียงธุรกิจการให้เช่าพื้นที่ขายสินค้าที่ยังคงเหลืออยู่จากสัญญาเช่าเดิม
บริษัท เมท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)	5.00	ประกอบธุรกิจการจัดจำหน่ายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) และให้คำปรึกษาเรื่องการจัดทำ E-Book และการจัดหาอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง
บริษัท ไฮเทคซ์ อินเตอร์ แอคทีฟ จำกัด (บริษัทย่อยทางอ้อม)	3.60	ประกอบธุรกิจการจัดจำหน่ายสินค้าและการบริการประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) อุปกรณ์อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Reader) และสินค้าที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
COL VIETNAM JOINT STOCK COMPANY (บริษัทย่อยทางอ้อม)	61,600 ล้านดอง เวียดนาม (VND)	ประกอบธุรกิจการจัดจำหน่ายเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงาน สินค้าไลฟ์สไตล์และสินค้าอื่นผ่านระบบขายหน้าร้าน (Store) ระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) และระบบออนไลน์ (E-Commerce) ในประเทศเวียดนาม
B2S VIETNAM COMPANY LIMITED (บริษัทย่อยทางอ้อม)	30,190 ล้านดอง เวียดนาม (VND)	ประกอบธุรกิจการจัดจำหน่ายเครื่องเขียน อุปกรณ์สำนักงาน สินค้าไลฟ์สไตล์และสินค้าอื่นผ่านระบบขายหน้าร้าน (Store) ระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) และระบบออนไลน์ (E-Commerce) ในประเทศเวียดนาม

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

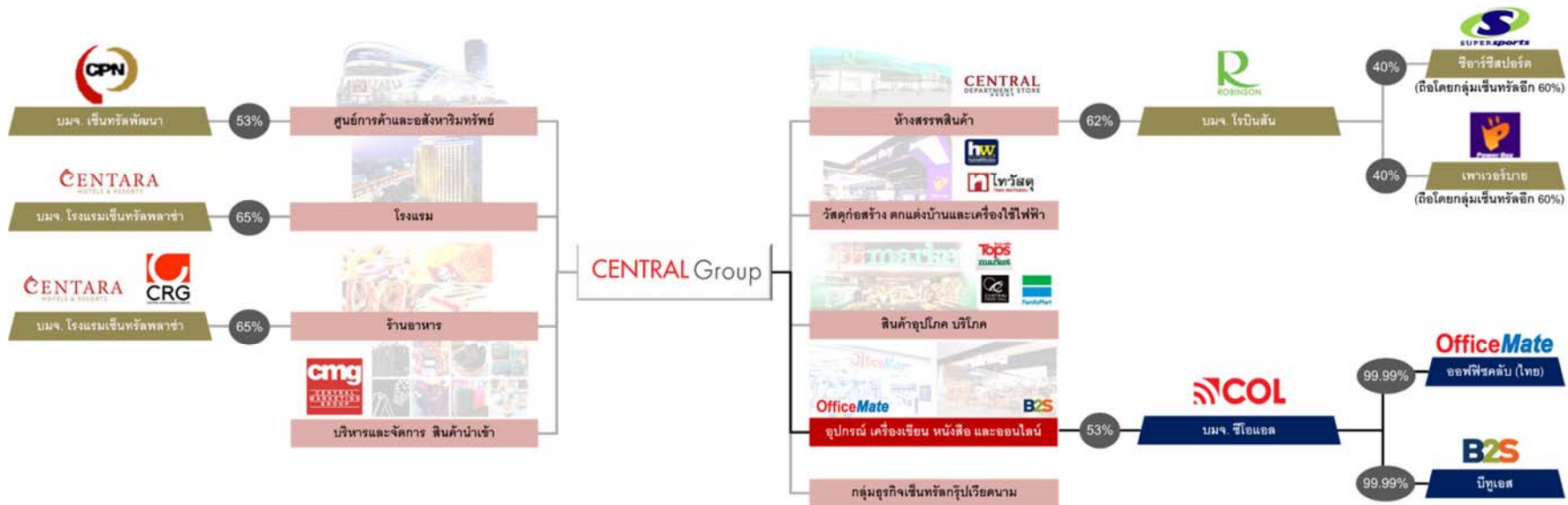
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560



ตามแผนการยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ที่บริษัทฯ ได้รายงานต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 นั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนดังกล่าว โดยจำหน่ายเงินลงทุนทั้งหมดในบริษัท เซ็นเนอร์จี อินโนเวชั่น จำกัด ("CNG") (บริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ให้กับบริษัท ห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จำกัด โดยมีมูลค่าประมาณ 22.72 ล้านบาท เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560 ทั้งนี้ ภายหลังจากการจำหน่ายหุ้นสามัญ CNG ทำให้ CNG สิ้นสภาพในการเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ และมีผลให้บริษัท เซ็นทรัลกรุ๊ป ออนไลน์ จำกัด ("CGO") ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนทางอ้อมที่บริษัทฯ ถือหุ้นผ่าน CNG ในสัดส่วนร้อยละ 49.00 และบริษัท เซด รีเทล เทค จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท CGO สิ้นสภาพการเป็นบริษัทร่วมของบริษัทฯ เช่นกัน

1.4 ความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่

โครงสร้างธุรกิจของกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560



ธุรกิจของบริษัทถือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มธุรกิจหลักในกลุ่มเซ็นทรัล ซึ่งทางกลุ่มมีนโยบายในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันด้วยการลงทุนโดยเน้นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน อาทิ เป็นผู้พัฒนาศูนย์การค้า ผู้ให้บริการหรือให้เช่าพื้นที่ค้าปลีก ผู้นำเข้า ผลิตหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปโภค บริโภค รวมถึงสินค้าในชีวิตประจำวันอย่างครบวงจร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารงานแบบรวมศูนย์กลาง เพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจค้าปลีกให้เกิดความได้เปรียบในด้านการแข่งขันทั้งในเรื่องความคุ้มค่าของการประหยัดต่อขนาด ความเชี่ยวชาญชำนาญการในการบริหารค้าปลีก และการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

อนึ่ง บริษัทมีนโยบายในการทำธุรกรรมระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัท โดยมีรายละเอียดในหัวข้อ “รายการระหว่างกัน”

รายละเอียดของสาขาที่เปิดบริการ

ณ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีสาขาที่ดำเนินการทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 173 สาขา โดยแบ่งออกเป็น

OfficeMate ร้านออฟฟิศเมท 68 สาขา

	ออฟฟิศเมท	วันที่เปิด
1	ซีคอนสแควร์	29 สิงหาคม 2538
2	อาร์ ซี เอ	19 กรกฎาคม 2539
3	ฟิวเจอร์พาร์ครังสิต	25 มกราคม 2540
4	Tree on 3 พระราม 3	12 มีนาคม 2540
5	เซ็นทรัลพลาซ่า พระราม 2	25 มีนาคม 2546
6	บิ๊กซี ลาตพรวัว	1 ตุลาคม 2546
7	ดิคคอม ศรีราชา	1 ตุลาคม 2546
8	อยุธยา พาร์ค	24 ธันวาคม 2546
9	บิ๊กซีเอ็กซ์ตร้า รามอินทรา	1 เมษายน 2547
10	เซียร์ รังสิต	26 สิงหาคม 2547
11	เซ็นทรัลเฟสติวัล ภูเก็ต	1 กันยายน 2547
12	บิ๊กซี บางใหญ่	1 กันยายน 2547
13	หาดใหญ่-สงขลา	15 ตุลาคม 2547
14	บิ๊กซีเอ็กซ์ตร้า เอกมัย	21 พฤศจิกายน 2548
15	บิ๊กซี พระราม 4	14 ธันวาคม 2548
16	บิ๊กซี เพชรเกษม	22 ธันวาคม 2548
17	พญา(ใต้)	11 สิงหาคม 2549
18	เซ็นทรัลพลาซ่า รัตนโกสินทร์	23 ธันวาคม 2549
19	แจ้งวัฒนะ	27 พฤศจิกายน 2551
20	เซ็นทรัลพลาซ่า ชลบุรี	29 พฤษภาคม 2552
21	มิดทาวน์ อโศก	29 มิถุนายน 2553
22	ยูโนเด็ค เซ็นเตอร์ (สีลม)	1 ธันวาคม 2553
23	สิรินธรณ์	16 กุมภาพันธ์ 2554
24	แฟชั่นไอส์แลนด์	16 มิถุนายน 2554
25	เซ็นทรัลพลาซ่า ขอนแก่น	18 ตุลาคม 2554
26	พหลโยธิน	8 ธันวาคม 2554
27	เซ็นทรัลพลาซ่า พระราม 9	14 ธันวาคม 2554
28	บิ๊กซีจิมโบ้ สำโรง	14 กุมภาพันธ์ 2555
29	เซ็นทรัลพลาซ่า อุดรธานี	26 เมษายน 2555
30	เมกะบางนา	3 พฤษภาคม 2555

	ออฟฟิศเมท	วันที่เปิด
31	เกตเวย์ เอกมัย	18 มิถุนายน 2555
32	ซีคอน บางแค	5 ตุลาคม 2555
33	เซ็นทรัลพลาซ่า สุราษฎร์ธานี	11 ตุลาคม 2555
34	สะพานควาย	13 พฤศจิกายน 2555
35	เซ็นทรัลพลาซ่า ลำปาง	30 พฤศจิกายน 2555
36	เซ็นทรัลพลาซ่า อุบลราชธานี	5 เมษายน 2556
37	จัสมินซิตี (สุขุมวิท 23)	2 พฤศจิกายน 2556
38	เซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่	2 พฤศจิกายน 2556
39	เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่	14 พฤศจิกายน 2556
40	โรบินสัน สระบุรี	22 พฤศจิกายน 2556
41	เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่	14 ธันวาคม 2556
42	ฮาร์เบอร์มอลล์ ชลบุรี	19 ธันวาคม 2556
43	เทสโก้โลตัส สมุทรสาคร	23 มิถุนายน 2557
44	เซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา	8 กรกฎาคม 2557
45	โรบินสัน ฉะเชิงเทรา	22 กรกฎาคม 2557
46	โรบินสัน สมุทรปราการ	15 กันยายน 2557
47	บิ๊กซี ลำลูกกา	15 มกราคม 2558
48	เทสโก้โลตัส ถลาง	12 มีนาคม 2558
49	เทสโก้โลตัส พระราม 1	17 เมษายน 2558
50	เซ็นทรัลพลาซ่า ระยอง	27 พฤษภาคม 2558
51	เซ็นทรัล เวสต์เกต	28 สิงหาคม 2558
52	เทสโก้โลตัส พอร์จูน	9 กันยายน 2558
53	เทสโก้โลตัส บางกะปิ	30 ตุลาคม 2558
54	โรบินสัน ศรีสมาน (นนทบุรี)	11 พฤศจิกายน 2558
55	เทสโก้โลตัส พิษณุโลก	2 กุมภาพันธ์ 2559
56	เซ็นทรัลเฟสติวัลอีสต์วิลล์	17 กุมภาพันธ์ 2559
57	บิ๊กซี หัวหมาก	24 กุมภาพันธ์ 2559
58	เซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า	20 เมษายน 2559
59	เซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช	27 กรกฎาคม 2559
60	บิ๊กซี บางพลี	15 สิงหาคม 2559

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

61	โรบินสัน สุพรรณบุรี	19 กันยายน 2559
62	บิ๊กซี สุขสวัสดิ์	23 ตุลาคม 2559
63	โรบินสัน กาญจนบุรี	20 พฤศจิกายน 2559
64	โรบินสัน เพชรบุรี	18 พฤษภาคม 2560
65	จิ๋วเวลธ์เทรด เซ็นเตอร์	21 มิถุนายน 2560
66	เทสโกโลตัส กระบี่	30 สิงหาคม 2560
67	เซ็นทรัล พลาซ่า นครราชสีมา	3 พฤศจิกายน 2560
68	เซ็นทรัล พลาซ่า มหาชัย	23 พฤศจิกายน 2560



ร้านป๊อปปูล่า 104 สาขาในไทย และ 1 สาขาในเวียดนาม

	ป๊อปปูล่า	วันที่เปิด
1	เซ็นทรัล บางนา	27 พฤษภาคม 2544
2	บิ๊กซี แฟชั่นไอส์แลนด์	12 ตุลาคม 2544
3	โรบินสัน รังสิต	24 ตุลาคม 2544
4	โรบินสัน บางรัก	15 มีนาคม 2545
5	โรบินสัน ศรีราชา	4 พฤษภาคม 2545
6	เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า	9 กรกฎาคม 2545
7	โรบินสัน ศรีนครินทร์	15 สิงหาคม 2545
8	เซ็นทรัล ขิดลม	30 สิงหาคม 2545
9	เซ็นทรัล พระราม 3	31 ตุลาคม 2545
10	บิ๊กซี วงศ์สว่าง	27 พฤศจิกายน 2545
11	เซ็นทรัล รังสิต	29 พฤศจิกายน 2545
12	เซ็นทรัล พระราม 2	5 ธันวาคม 2545
13	เซ็นทรัล หาดใหญ่	13 ธันวาคม 2545
14	เซ็นทรัล กาดสวนแก้ว	16 เมษายน 2546
15	บิ๊กซี แจ้งวัฒนะ	5 กรกฎาคม 2546
16	โรบินสัน หาดใหญ่	19 สิงหาคม 2546
17	เซ็นทรัล รามอินทรา	26 สิงหาคม 2546
18	เซ็นทรัลพลาซ่า อุดรธานี	30 สิงหาคม 2546
19	บิ๊กซี นครสวรรค์	22 ตุลาคม 2546
20	โรบินสัน จันทบุรี	27 ตุลาคม 2546
21	โรบินสัน ราชบุรี	20 พฤศจิกายน 2546
22	บิ๊กซี สะพานควาย	26 พฤศจิกายน 2546
23	โรบินสัน แฟชั่นไอส์แลนด์	18 ธันวาคม 2546
24	แหลมทองฮอปปี้งพลาซ่า	30 มกราคม 2547
25	ทวิกิจ บุรีรัมย์	31 กรกฎาคม 2547
26	โรบินสัน เชียงใหม่	31 กรกฎาคม 2547
27	เซ็นทรัล เฟสติวัลภูเก็ต	1 กันยายน 2547
28	บิ๊กซี บัตตานี	27 ตุลาคม 2547
29	โรบินสัน นครศรีธรรมราช	9 ธันวาคม 2547
30	บิ๊กซี อ้อมใหญ่	12 เมษายน 2548
31	สิริบรรณ ตรัง	3 พฤษภาคม 2548
32	โรบินสันรัตนานิเบศร์	1 กันยายน 2548

	ป๊อปปูล่า	วันที่เปิด
33	เอส เอฟ เพชรเกษม	18 ตุลาคม 2548
34	เซ็นทรัลเวิลด์ทาวเวอร์	1 มีนาคม 2549
35	โรบินสัน อยุธยา	1 ธันวาคม 2549
36	เอสพลานาด รัชดา	20 ธันวาคม 2549
37	คริสตัลพาร์ค	7 ธันวาคม 2550
38	เซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ	27 พฤศจิกายน 2551
39	เซ็นทรัล พัทยา	23 มกราคม 2552
40	เซ็นทรัลพลาซ่า ชลบุรี	29 พฤษภาคม 2552
41	นวมินทร์ ซิตี้	11 กันยายน 2552
42	โรบินสัน ขอนแก่น	3 ธันวาคม 2552
43	เซ็นทรัลเวิลด์	28 กันยายน 2553
44	โรบินสัน ตรัง	11 พฤศจิกายน 2553
45	โรบินสัน เชียงราย	30 มีนาคม 2554
46	เมเจอร์ รัชโยธิน	28 เมษายน 2554
47	คริสตัลพาร์ค 2	4 สิงหาคม 2554
48	เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว	28 สิงหาคม 2554
49	เซ็นทรัลพลาซ่า พิษณุโลก	20 ตุลาคม 2554
50	เซ็นทรัลพระราม 9	14 ธันวาคม 2554
51	เซ็นทรัลพระราม 9 ชั้นบี	14 ธันวาคม 2554
52	เดอะวอล์ค ราชพฤกษ์	23 กุมภาพันธ์ 2555
53	โรบินสัน สุพรรณบุรี	2 มีนาคม 2555
54	เมกะบางนา	3 พฤษภาคม 2555
55	เกตเวย์ เอกมัย	18 กรกฎาคม 2555
56	อัสววรรณ หนองคาย	21 กรกฎาคม 2555
57	เซ็นทรัล สยามคอมเพล็กซ์	9 ตุลาคม 2555
58	เซ็นทรัลพลาซ่า สุราษฎร์	11 ตุลาคม 2555
59	ช้างคลาน เชียงใหม่	1 พฤศจิกายน 2555
60	โรบินสัน บางแค	3 พฤศจิกายน 2555
61	เซ็นทรัลพลาซ่า ลำปาง	30 พฤศจิกายน 2555
62	เสริมไทยคอมเพล็กซ์	21 ธันวาคม 2555
63	โรบินสัน กาญจนบุรี	28 กุมภาพันธ์ 2556
64	เสนาเฟสท์	29 มีนาคม 2556

	ปีภูเอส	วันที่เปิด
65	เซ็นทรัล อุดรธาธานี	5 เมษายน 2556
66	โรบินสัน สกลนคร	27 มิถุนายน 2556
67	เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่	14 พฤศจิกายน 2556
68	เดอะพาซิโอ ลาดกระบัง	21 พฤศจิกายน 2556
69	โรบินสัน สระบุรี	22 พฤศจิกายน 2556
70	เดอะพาซิโอ สุขาภิบาล	15 ธันวาคม 2556
71	เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่	14 ธันวาคม 2556
72	โรบินสัน สุรินทร์	20 ธันวาคม 2556
73	เซ็นทรัลพลาซ่า สมุย	29 มีนาคม 2557
74	บีไฮฟ เมืองทองธานี	15 สิงหาคม 2557
75	เซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา	15 สิงหาคม 2557
76	โรบินสัน ฉะเชิงเทรา	11 กันยายน 2557
77	เฟลินนารี มอลล์ วัชรพล	19 กันยายน 2557
78	โรบินสัน ร้อยเอ็ด	3 ตุลาคม 2557
79	โรบินสัน สมุทรปราการ	31 ตุลาคม 2557
80	โรบินสัน ปราจีนบุรี	4 ธันวาคม 2557
81	เดอะคริสตัล ราชพฤกษ์	5 ธันวาคม 2557
82	โรบินสัน มุกดาหาร	19 ธันวาคม 2557
83	พาซิโอ พาร์ค กาญจนภิเษก	26 กุมภาพันธ์ 2558
84	เซ็นทรัลพลาซ่า ระยอง	27 พฤษภาคม 2558
85	โรบินสัน บุรีรัมย์	29 กรกฎาคม 2558

	ปีภูเอส	วันที่เปิด
86	เทสโก้ โลตัส บางกะปิ	23 สิงหาคม 2558
87	เซ็นทรัลเวสต์เกต เอกมัย	28 สิงหาคม 2558
88	เทสโก้ โลตัส สระบุรี	30 กันยายน 2558
89	เทสโก้ โลตัส คำเที่ยง	28 ตุลาคม 2558
90	เทสโก้ โลตัส หาดใหญ่	6 พฤศจิกายน 2558
91	โรบินสัน ศรีสมาน	11 พฤศจิกายน 2558
92	แหลมทอง บางแสน	14 พฤศจิกายน 2558
93	มาร์เก็ต วิลเลจ หัวหิน	28 พฤษภาคม 2559
94	เซ็นทรัลเฟสติวัล อีสต์วิลล์	10 มิถุนายน 2559
95	เซ็นทรัลพลาซ่า นครศรีธรรมราช	28 กรกฎาคม 2559
96	แจส เออเบิร์น ศรีนครินทร์	25 พฤศจิกายน 2559
97	โรบินสัน ไลฟ์สไตล์ ลพบุรี	16 ธันวาคม 2559
98	แพลตฟอรม์ วงเวียนใหญ่	25 ธันวาคม 2559
99	โรบินสัน เพชรบุรี	19 พฤษภาคม 2560
100	ทีโอพี พลาซ่า หอนางาน	11 สิงหาคม 2560
101	เซ็นทรัลพลาซ่า ไคราช	3 พฤศจิกายน 2560
102	เซ็นทรัลพลาซ่า มหาชัย	23 พฤศจิกายน 2560
103	โรบินสัน กำแพงเพชร	8 ธันวาคม 2560
104	ทีโอพี พลาซ่า พิจิตร	22 ธันวาคม 2560
สาขาในต่างประเทศ		
1	B2S – Vietnam	1 กรกฎาคม 2560

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

สัดส่วนรายได้จากการขายสินค้าตามธุรกิจ

รายได้จากการขายสินค้า	ปี 2560 ร้อยละ	ปี 2559 ร้อยละ
ออฟฟิศเมท – ขายผ่านหน้าร้าน	32	29
ออฟฟิศเมท – ขายผ่านช่องทางอื่น	30	31
บีทูเอส – ขายผ่านหน้าร้าน	36	36
ธุรกิจออนไลน์แบบ B2C*	2	4
รวม	100	100

สัดส่วนรายได้จากการขายสินค้าตามสายผลิตภัณฑ์

กลุ่มธุรกิจ	กลุ่มสินค้า	ปี 2560 ร้อยละ	ปี 2559 ร้อยละ
ออฟฟิศเมท	เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน	43	43
	เครื่องใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน	39	40
	เฟอร์นิเจอร์และอื่นๆ	18	17
	รวม	100	100
บีทูเอส	เครื่องเขียนและศิลปะ	47	46
	หนังสือ	27	29
	ไลฟ์สไตล์และสื่อพัฒนาการเรียนรู้	26	25
	รวม	100	100
ธุรกิจออนไลน์แบบ B2C*	ความงาม และอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ	26	23
	แม่และเด็ก	14	13
	ครัวเรือน	13	16
	สินค้าอื่นๆ	47	48
	รวม	100	100

* ตามแผนธุรกิจที่บริษัทฯ ได้รายงานต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 นั้น บริษัทฯ ได้ยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบธุรกิจผู้บริโภค (Business to Consumer หรือ B2C) ซึ่งการดำเนินตามแผนดังกล่าว บริษัทฯ ได้จำหน่ายเงินลงทุนทั้งหมดในบริษัท เซ็นเนอริจ อินโนเวชั่น จำกัด (“CNG”) (บริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ให้กับบริษัท ห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จำกัด และยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป อนึ่งภายหลังจากการจำหน่ายหุ้นสามัญของ CNG บริษัทฯ ได้ยุติการจำหน่ายสินค้าโดยใช้ Domain name ของผู้อื่น โดยบริษัทฯ ยังคงดำเนินการจำหน่ายสินค้าและบริการผ่าน Domain name ของตนเอง ได้แก่ officemate.co.th, b2s.co.th, b2s.com.vn และ mebmarket.com

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์

บริษัท ซีโอแอล จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยประกอบธุรกิจหลัก อันได้แก่

- ออฟฟิศเมท ธุรกิจค้าปลีกสินค้าที่ครบครันในประเภทอุปกรณ์สำนักงาน และให้บริการที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจ
- บีทูเอส ธุรกิจค้าปลีกหนังสือ อุปกรณ์เครื่องเขียน ศิลปะ และสื่อการเรียนรู้สำหรับเด็กทุกช่วงวัย
- ธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ธุรกิจค้าปลีกจำหน่ายสินค้าในชีวิตประจำวัน เครื่องสำอางชั้นนำ เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน ของใช้ของเด็กคุณภาพ และแฟชั่นทันสมัย รวมถึงการประกอบธุรกิจนายหน้าดูแลการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปี 2560 บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนธุรกิจที่ได้รายงานต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 โดยเน้นการดำเนินธุรกิจเดิมที่มีความถนัดและมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจสำหรับตลาดภาคธุรกิจ (Business to Business หรือ “B2B”) และยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ซึ่งการดำเนินการตามแผนดังกล่าว บริษัทฯ ได้จำหน่ายเงินลงทุนทั้งหมดในบริษัท เซ็นเนอริจ อินโนเวชั่น จำกัด (“CNG”) (บริษัทย่อยที่บริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ให้กับบริษัท ห้างเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์ จำกัด โดยมีมูลค่าประมาณ 22.72 ล้านบาท และยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป อนึ่งภายหลังจากการจำหน่ายหุ้นสามัญของ CNG บริษัทฯ ได้ยุติการจำหน่ายสินค้าโดยใช้ Domain name ของผู้อื่น โดยบริษัทฯ ยังคงดำเนินการจำหน่ายสินค้าและบริการผ่าน Domain name ของตนเอง ได้แก่ officemate.co.th, b2s.co.th, b2s.com.vn และ mebmarket.com

การประกอบธุรกิจแต่ละประเภทของบริษัทฯ ในปี 2560 มีรายละเอียดดังนี้

ธุรกิจออฟฟิศเมท

จัดจำหน่ายสินค้าสำหรับสำนักงาน ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องใช้ไฟฟ้าและเฟอร์นิเจอร์ เน้นการขายสินค้าให้แก่ลูกค้าองค์กรและผู้ประกอบการเป็นหลัก โดยแบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 สินค้าประเภทเครื่องเขียนและอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน (Stationery & Office Supplies)

- อุปกรณ์การเขียนและลบคำผิด (Writing and Correction) เช่น ปากกาประเภทต่าง ๆ ดินสอ ดินสอเขียนกระຈก เทปลบคำผิด ยางลบ เป็นต้น
- อุปกรณ์สำนักงานเบ็ดเตล็ด (Office Stationery) เช่น เครื่องเย็บกระดาษ เครื่องยิงบอร์ด กรรไกร เครื่องตัดซองจดหมาย มีดคัดเตอร์ บัตรติดหน้าอก ตรายาง ตูจดหมาย แท่นประทับ ชุดเครื่องใช้สำนักงาน ป้ายข้อความทาง เทป และอุปกรณ์เพื่อบรรจุ (Glue, Taping and Packing) เช่น กาวอเนกประสงค์ กาวน้ำ เทปหุ้ม เทปใส เทปโอพีพี เทปพลาสติกไวไนล เป็นต้น
- ผลิตภัณฑ์กระดาษ (Paper, Pad and Envelop) เช่น กระดาษถ่ายเอกสาร กระดาษการ์ดสี กระดาษต่อเนื่อง กระดาษแฟกซ์ กระดาษคาร์บอน แผ่นใส โฟสต์-อิต โน้ต สมุดฉีก สมุดปกอ่อน ใบสำคัญรับ-จ่าย ใบส่งของ บิล สมุดบัญชี ของเอกสาร ของจดหมาย รวมถึงป้ายสติ๊กเกอร์ เป็นต้น

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

- แฟ้มและอุปกรณ์จัดเก็บเอกสาร (Filing and Storage) เช่น ห่วงแฟ้มประเภทต่างๆ แผ่นไขว้เอกสาร ซองเอกสาร พลาสติก ซองอเนกประสงค์ อินเด็กซ์ ลิ้นแฟ้ม ตาไก่ คลิปบอร์ด ฉากกัน หนังสือ กล่องเอกสาร รวมถึงตะกร้าเอกสาร เป็นต้น
- เครื่องดื่ม เครื่องใช้ในแคนทีนและผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด (Canteen and Cleaning) เช่น ชา กาแฟ เครื่องดื่มสำเร็จรูป อุปกรณ์สำหรับห้องแคนทีน ถาด ช้อน แก้วน้ำ คูลเลอร์น้ำ ที่ใส่ช้อน กระดาษชำระ น้ำยาเช็ดกระจก แชมพูล้างรถ น้ำยาล้างจาน ผงซักฟอก น้ำหอมปรับอากาศ ยากำจัดยุงและแมลง ถุงมือยาง ไม้ถูพื้น ไม้กวาด ไม้ชนไก่ เครื่องดูดฝุ่น แก้วน้ำ ถังขยะ เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ในสำนักงาน (Office Automotive Supplies)

- อุปกรณ์เพื่อการประชุมและนำเสนอ (Conference and Presentation) เช่น กระดานอิเล็กทรอนิกส์ บอร์ดต่างๆ แปรงลบกระดาน เครื่องเข้าเล่ม เครื่องเคลือบบัตร พลาสติกเคลือบบัตร หมวดสินค้าเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น Printer, Multifunction Printer, Monitor, LCD Projector, Ink Cartridges, Toner, Memory Media, Computer Accessories เป็นต้น
- อุปกรณ์สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (Office Electronics) สินค้าในหมวดนี้ ได้แก่ เครื่องคิดเลข เครื่องบันทึกเงินสด เครื่องพิมพ์อักษร โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร นาฬิกา ถ่านไฟฉาย ไฟฉาย เครื่องลงเวลา เครื่องทำลายเอกสาร เครื่องฟอกอากาศ เครื่องพับกระดาษ เครื่องพิมพ์เช็ค เครื่องตรวจนับธนบัตร เครื่องนับแยกเหรียญ ชุดไมโครโฟน อุปกรณ์ขยายเสียง เทปคาสเซ็ท วิดีโอเทป ตู้น้ำเย็น และกระติกน้ำร้อน เป็นต้น
- อุปกรณ์เสริมต่างๆในการทำธุรกิจ (Business Gadgets) เช่น ลำโพงบลูทูธ กล้องติดรถยนต์ เครื่องโดรนบังคับวิทยุ แบตเตอรี่สำรอง ชุดหูฟังคอมพิวเตอร์ สายชาร์จ เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงาน (Furniture)

- เฟอร์นิเจอร์สำนักงาน (Office Furniture) สินค้าในหมวดนี้ ได้แก่ เก้าอี้สำนักงาน ชุดรับแขก โต๊ะทำงาน โต๊ะคอมพิวเตอร์ โต๊ะประชุม ตู้เอกสาร ตู้หนังสือ เคาน์เตอร์ อุปกรณ์เสริม ชุดเฟอร์นิเจอร์ในห้องครัว ชุดโต๊ะอาหาร ตู้เอกสารเหล็ก ตู้เซฟ ตู้เก็บกุญแจ เป็นต้น
- อุปกรณ์สำหรับโรงงานและซ่อมบำรุงอาคาร (Factory and Maintenance) เช่น ไขควง ประแจ คีม ค้อน กุญแจ หมวกนิรภัย แวนครอบตากันสะเก็ด ถุงมือ รองเท้าบูท ตลับเมตร กล้องใส่เครื่องมือ ปืนยิงกาว บันได รถเข็น รถยก ล้อรถเข็น เป็นต้น

กลุ่มที่ 4 สินค้ากลุ่มบริการ

- บริการงานพิมพ์ครบวงจร นามบัตร ตราขาย ใบปลิว และอื่นๆ (Printing Solution Service) โดยบริษัทฯ ได้มีบริการ Template สำเร็จรูปให้ลูกค้าเลือกใช้และบริการจัดส่งฟรีเมื่อสั่งผลิตตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไป
- บริการออกแบบพื้นที่สำหรับจัดวางเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน (Furniture Layout Design Service)
- บริการจัดส่งพัสดุทั่วประเทศโดย Kerry Express และจัดจำหน่ายอุปกรณ์แพคเกจจิ้งทุกประเภท
- บริการรับทำของพรีเมียม ของชำร่วย และสินค้าที่ระลึก (Premiums & Customize)
- จัดจำหน่ายและบริการจัดส่งกระเช้าของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ (Hampers)

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจำหน่ายสินค้าภายใต้ตราสัญลักษณ์ของบริษัท (Private Brand) ภายใต้แบรนด์ วัน (ONE) ซันโว (SUNVO) อีสมาร์ท (E-Smart) เฟอรร่าเดค (FURRADEC) โดยสินค้าในกลุ่มสินค้าที่ใช้ตราบริษัทนี้ ประกอบไปด้วยสินค้าที่อยู่ในหมวดอุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ทำความสะอาด อุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก และเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน อาทิ กระดาษ ปากกา น้ำยาเช็ดพื้น สายโทรศัพท์ สายไฟ ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะทำงาน และโต๊ะประชุม ฯลฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้สิทธิ์ในการจำหน่ายสินค้าแก่ผู้บริหารภายใต้ตราสัญลักษณ์ที่มีชื่อเสียง อาทิ เซอร์ต้า (Serta) เวิร์คโปร (Workpro) แอล เดคคอร์ (Elle décor) และตู้วางอเนกประสงค์เพื่อธุรกิจ SME ภายใต้แบรนด์ อีซีโบ (EZBO)

ธุรกิจปีทูเอส

จัดจำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ สื่อการเรียนรู้ต่างๆ ของเล่นเสริมทักษะอุปกรณ์เครื่องเขียนและศิลปะ อุปกรณ์ของใช้สำหรับโฮมออฟฟิศ สินค้าเพื่อความบันเทิงจำพวก DVD Blu Ray หนังสือและ CD เพลง สินค้าสำหรับไลฟ์สไตล์ต่างๆ เช่น Traveler และ Design Product เป็นต้น ทั้งนี้ สามารถแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มเครื่องเขียนและศิลปะ

- ประกอบด้วยอุปกรณ์การเขียนที่มีดีไซน์ รวมถึงสมุด ปากกา ดินสอ กระดาษประเภทต่างๆ
- อุปกรณ์สำนักงานที่มีดีไซน์โดดเด่น ทันสมัย อุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับโฮมออฟฟิศ แฟ้มและอุปกรณ์จัดเก็บเอกสาร เครื่องเย็บ เทปกาว กรรไกร
- อุปกรณ์ศิลปะ เช่น สีน้ำ สีอะคริลิก สีน้ำมัน เฟรมผ้าใบ ขาตั้งเฟรม อุปกรณ์งานประดิษฐ์ ดินปั้น
- กระดาษห่อของขวัญ โบว์ กล่องของขวัญ การ์ด

กลุ่มที่ 2 กลุ่มหนังสือ

- ประกอบด้วยหนังสือทุกประเภท เช่น นิยาย วรรณกรรม สุขภาพความงาม ศาสนา ปรัชญา ภาษาและวิชาการ บริหารจัดการ จิตวิทยาและกำลังใจ พัฒนาตนเอง พยากรณ์ บ้านและสวน แม่และเด็ก สารคดี เยาวชน การ์ตูน ความรู้ หนังสือเสริมทักษะ ท่องเที่ยววัฒนธรรม คอมพิวเตอร์และไอที อาหารและเครื่องดื่ม ศิลปะและงานฝีมือ ดนตรี กีฬา และพระราชนิพนธ์ รวมทั้งหนังสือภาษาต่างประเทศ

- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) ที่ขายผ่าน Mobile Application ของบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ครอบคลุมกลุ่มนวนิยายและวรรณกรรม การ์ตูน คอมพิวเตอร์ ชีวประวัติ ท่องเที่ยว ธุรกิจและการลงทุน แม่และเด็ก บ้านและที่อยู่อาศัย ประวัติศาสตร์ไทย บ้านและยานยนต์ วารสารและปรัชญา ฯลฯ

กลุ่มที่ 3 กลุ่มไลฟ์สไตล์

- สินค้าสำหรับไลฟ์สไตล์ต่างๆ เช่น นักเดินทาง (Traveler) กระเป๋า Backpack GPS กล้อง DVR สำหรับติดรถยนต์ และสินค้าสำหรับกลุ่มคนรักสุขภาพ (Health Conscious) ได้แก่ Wearable และ Gadget
- สินค้าตกแต่งบ้านหรือที่ทำงาน เพื่อความสวยงาม มีดีไซน์ที่เก๋และทันสมัย (Home Decorate/ DIY)
- สินค้าประเภทนันทนาการเพื่อความบันเทิง ได้แก่ DVD Blu Ray หนังสือ การ์ตูน CD เพลงและคอนเสิร์ตต่างๆ แผ่น Vinyl และเครื่องเล่นแผ่นเสียง รวมถึงสินค้าที่ระลึก ของสะสมศิลปิน หนังสือต่างๆ ภาพโปสเตอร์หนัง และเครื่องดนตรี เช่น กีตาร์ อูคูเลเล่

กลุ่มที่ 4 กลุ่มสื่อพัฒนาการเรียนรู้

- สินค้าเสริมทักษะและการเรียนรู้ ประเภทของเล่นเสริมพัฒนาการตามวัย รวมถึงสื่อการเรียนรู้ต่างๆ
- สื่อสิ่งพิมพ์ที่ช่วยด้านการพัฒนาทางด้านจินตนาการ และเสริมสร้างสติปัญญา
- สื่อการเรียนรู้ เช่น CD พัฒนาทักษะทางภาษาและพัฒนาการสำหรับเด็ก ของเล่นเพื่อเสริมพัฒนาการเด็ก

ธุรกิจออนไลน์แบบ B2C

จำหน่ายสินค้าให้กับลูกค้าบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยสินค้าหลากหลายประเภทกว่า 100,000 รายการเสมือนห้างสรรพสินค้าออนไลน์บน www.central.co.th และ www.robinson.co.th นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางในการซื้อสินค้าประเภทแฟชั่นออนไลน์ (Fashion) ผ่านทาง www.looksi.com (เดิมชื่อ www.zalora.co.th) พร้อมบริการจัดส่งอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มช่องทางในการรับสินค้าผ่านห้างสรรพสินค้าในเครือ Central Robinson Familymart และตามสถานีรถไฟฟ้าที่จุดบริการ Skybox (Click & Collect) อีกทั้งมีระบบการชำระเงินหลากหลายรูปแบบที่ได้มาตรฐานความปลอดภัยรวมถึงการชำระเงินปลายทาง (Cash on Delivery) โดยแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ สินค้าประเภทเพื่อความงาม และอาหารเสริมเพื่อสุขภาพ (Beauty and Health) แฟชั่น (Fashion) คริวเรือน (Home) แม่และเด็ก (Mom and Kids) โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Mobile, Tablet and Gadget) และกีฬาและสันทนาการ (Sport and Lifestyle) นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้บริการทางดิจิทัลเอเจนซีและไอทีดีเวลอปเมนต์ ซึ่งครอบคลุมการให้บริการพัฒนาระบบทางด้านไอทีและรีเทลเทคโนโลยี (Retail technology) แบบครบวงจรในห้างสรรพสินค้า เว็บไซต์ และโมบายล์ แอปพลิเคชัน รวมถึงให้บริการด้านวางแผนกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลแก่บริษัทในเครือเซ็นทรัลและลูกค้าองค์กรทั่วไป

ทั้งนี้ ในปี 2560 บริษัทฯ ได้ดำเนินตามแผนธุรกิจที่ได้รายงานต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 โดยได้ยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป

2.2 ตลาดและการแข่งขัน

คู่แข่งของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

คู่แข่งทางตรง มีการขายสินค้าที่มีรูปแบบและความหลากหลายของสินค้าใกล้เคียงกัน สามารถที่จะแทนกันได้อย่างสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นซื้อสินค้าประเภทเดียวกันนี้จากผู้ขายคนใดก็ตาม รวมถึงมีกลุ่มลูกค้าและรูปแบบสถานประกอบการที่เหมือนกัน

คู่แข่งทางอ้อม มีการขายสินค้าบางส่วนที่ใกล้เคียงกัน หรือเป็นกลุ่มที่ขายสินค้าโดยตรงให้ลูกค้าทั้งที่เป็นผู้ผลิตสินค้าเอง

รายละเอียดของคู่แข่งทางตรงและทางอ้อมของบริษัทฯ แบ่งตามกลุ่มธุรกิจ ดังนี้

ประเภท	ธุรกิจออฟฟิศเมท	ธุรกิจปีทูเอส	ธุรกิจออนไลน์ B2C
คู่แข่งโดยตรง	ไฮเปอร์มาร์เก็ต เช่น - เทสโก้โลตัส - บิ๊กซี ซูเปอร์มาร์เก็ต - แม็คโคร ขายผ่านแค็ตตาล็อก เช่น - ลิแวก ขายผ่านออนไลน์ เช่น - Goodchoiz.com	ร้านหนังสือ เช่น - ร้านหนังสือซีเอ็ด - ร้านหนังสือนายอินทร์ - ศูนย์หนังสือจุฬาฯ - ร้านคิโนะคุนิยะ (Kinokuniya) - ร้านเอเชียบุ๊คส์ - ร้านหนังสือและเครื่องเขียน ท้องถิ่น ร้านสเปเชียลตี้สโตร์ เช่น - ร้านลอฟท์ (Loft) - ร้านสมใจ ร้านสะดวกซื้อ	เว็บไซต์ขายของ เช่น - Lazada.co.th - Weloveshopping.com - Pamelofashion.com - Wemall.com - 11street.com
คู่แข่งโดยอ้อม	ร้านค้าเล็กๆ ในชุมชน ร้านสะดวกซื้อ ร้านของผู้ผลิตเอง เช่น - Double A ขายผ่านออนไลน์ เช่น - Lazada.co.th - Pantavanich	ร้านหนังสือออนไลน์ต่างๆ รวมถึงผู้ให้บริการด้าน Movie & Music Streaming Content	ตลาดออนไลน์ เช่น - Lineshop - Rakuten Tarad - OLX - Shopee - Instagram/Facebook แบรนด์ออนไลน์ เช่น - Uniqlo - Estee Lauder - Kiehls - MAC

ภาวะธุรกิจค้าปลีก

เศรษฐกิจไทยในปี 2560 มีการเติบโตในช่วง 3.5%-4.0% จากปี 2559 โดยมีปัจจัยหลักที่ผลักดันอัตราการเติบโตมาจากการส่งออกที่ขยายตัวประมาณ 9.3% จากปีก่อน ตามการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกโดยเฉพาะในช่วงครึ่งปีหลังของปี 2560 การท่องเที่ยวที่ขยายตัวต่อเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวจีน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวโดยรวมที่เดินทางเข้ามาในไทยอยู่ที่ 35 ล้านคน เพิ่มขึ้นประมาณ 8.8% จากปีก่อน รวมถึงการลงทุนภาครัฐและการลงทุนภาคเอกชนที่ขยายตัวเร่งขึ้นในช่วงครึ่งปีหลังเช่นกัน

ธุรกิจค้าปลีกในปี 2560 มีแนวโน้มเติบโตตามการขยายตัวของการบริโภคภาคเอกชนที่เติบโตขึ้นประมาณ 3.1% จากปีก่อน โดยผู้บริโภคเริ่มมีความเชื่อมั่นสูงขึ้นสะท้อนจากดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภค (Consumer Confidence Index หรือ CCI) ที่มีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นตั้งแต่ช่วงกลางปี 2560 และมาอยู่ที่ระดับ 79.2 ในเดือนธันวาคม 2560 ซึ่งเป็นระดับสูงสุดในรอบ 35 เดือนที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม การบริโภคภาคเอกชนยังคงขยายตัวแบบค่อยเป็นค่อยไปเนื่องจากปัจจัยสนับสนุนกำลังซื้อโดยรวมยังไม่เข้มแข็ง ซึ่งผู้บริโภคบางกลุ่มได้รับผลกระทบจากการลดลงของราคาสินค้าเกษตรและหนี้สินภาคครัวเรือนยังอยู่ในระดับสูง

ด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ของไทยในปี 2560 มีมูลค่าประมาณ 2.8 ล้านล้านบาท เติบโตขึ้นประมาณ 9.9% จากปีก่อน โดยหลักมาจากตลาดภาคธุรกิจ (Business to Business หรือ B2B) และตลาดภาคธุรกิจสู่ผู้บริโภค (Business to Consumer หรือ B2C) ที่ขยายตัวประมาณ 8.6% และ 15.5% จากปีก่อน ตามลำดับ (มูลค่าตลาด B2B และ B2C คิดสัดส่วน 60.0% และ 29.0% ของมูลค่า E-Commerce โดยรวม ตามลำดับ) นอกจากนี้ การขยายตัวของ E-Commerce ที่รวดเร็วในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้ประกอบการค้าปลีกส่วนใหญ่พัฒนาและดำเนินธุรกิจค้าปลีกผ่านระบบออนไลน์อย่างจริงจัง รวมถึงการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหญ่จากต่างประเทศที่ส่งผลให้มีปริมาณการลงทุนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การลงทุนในลาซาด้าของกลุ่มอาลีบาบา การประกาศความร่วมมือด้านการลงทุนระหว่างกลุ่มเซ็นทรัลและ JD.com ส่งผลให้การแข่งขันในตลาด E-Commerce ทวีความรุนแรงขึ้น

ที่มาของข้อมูล:

- ธนาคารแห่งประเทศไทย - ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง - สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

กลยุทธ์การแข่งขัน

ด้านการขยายสาขาให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคและการปรับปรุงสาขาเดิม

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจค้าปลีกในสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคสำนักงานและเครื่องเขียนครบวงจรภายใต้แบรนด์ออฟฟิศเมท และธุรกิจหนังสือ สื่อการเรียนรู้ บันเทิงและไลฟ์สไตล์ภายใต้แบรนด์บีทูเอส โดยมีเป้าหมายการขยายสาขาให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อตอบสนองต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ในปี 2560 ธุรกิจออฟฟิศเมทและธุรกิจบีทูเอส มีการเปิดสาขาใหม่รวมทั้งสิ้น 11 สาขา ดังนี้

	ธุรกิจออฟฟิศเมท	ธุรกิจปีทูเอส
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	- เซ็นทรัลพลาซ่า มหาชัย - จิวเวลรี่เทรต เซ็นเตอร์	เซ็นทรัลพลาซ่า มหาชัย
ภาคกลาง		- โรบินสัน กำแพงเพชร - ท็อปส์ พลาซ่า พิจิตร
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	เซ็นทรัลพลาซ่า นครราชสีมา (โคราช)	- เซ็นทรัลพลาซ่า นครราชสีมา (โคราช) - ท็อปส์ พลาซ่า หนองหาน
ภาคตะวันตก	โรบินสัน เพชรบุรี	โรบินสัน เพชรบุรี
ภาคใต้	เทสโก้โลตัส กระบี่	

ธุรกิจออฟฟิศเมท ในปี 2560 ออฟฟิศเมทได้ปรับปรุงร้านค้าตามแนวคิด Modern & Cozy Lifestyle Shopping โดยเน้นความทันสมัย มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลูกค้าเข้าถึงแต่ละกลุ่มสินค้าได้ง่าย รวมไปถึงการให้บริการที่อบอุ่น อีกทั้งยังเพิ่มความหลากหลายของสินค้าให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ในการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก เช่น Home Office ธุรกิจการค้าออนไลน์ หรือ ธุรกิจ Startup รวมไปถึงการจัดส่งพัสดุทั่วประเทศโดยพันธมิตรอย่าง Kerry Express เพื่ออำนวยความสะดวกและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าของบริษัท ซึ่งการปรับปรุงรูปแบบร้านค้าดังกล่าว ก็ได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี โดยพบว่ากลุ่มลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าและใช้บริการในร้าน มีความหลากหลายมากขึ้น โดยที่ลูกค้าบางกลุ่มก็ไม่เคยใช้บริการร้านค้าของบริษัทมาก่อน

ธุรกิจปีทูเอส ในปี 2560 ปีทูเอสได้ปรับปรุงร้านค้าให้มีความทันสมัย เน้นการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีนโยบายในการจัดสรรพื้นที่ส่วนกลางเพื่อจัดกิจกรรมให้แก่ลูกค้ามากขึ้นและเพิ่มพื้นที่การจัดแสดงสินค้าเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองสินค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อได้ทันที รวมถึงเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มโอกาสจำหน่ายสินค้า อีกทั้งได้ลงทุนในระบบออนไลน์โดยปรับโฉมเว็บไซต์ปีทูเอสใหม่ เพื่อรองรับการขายผ่านช่องทางออนไลน์ได้ที่ www.b2s.co.th

นอกจากนี้ ความสำเร็จในการเปิดตัว “Think Space B2S” (ถึงคัสเปซ ปีทูเอส) ในการพลิกโฉมร้านหนังสือครบวงจรสู่การเป็น “พื้นที่ความคิดที่สร้างแรงบันดาลใจ” ที่ตอบโจทย์กับการใช้ชีวิตของผู้บริโภคในปัจจุบัน ให้เป็น The Third Place ที่ไม่ใช่ที่บ้านหรือที่ทำงาน แต่เป็นแหล่งของการพบปะเพื่อสร้างสรรค์ไอเดียใหม่ๆ ร่วมกันผ่านเวิร์คช็อปและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับลูกค้า อีกทั้งช่วยให้ลูกค้าได้ใช้เวลาอยู่ที่ร้านได้นานยิ่งขึ้น

ในปี 2560 ปีทูเอสได้เปิดตัวแลนด์มาร์คแหล่งรวมไลฟ์สไตล์แห่งใหม่ที่ B2S Think Space เซ็นทรัล พลาซ่า นครราชสีมา ซึ่งเป็นสาขาแรกในภาคอีสาน และเป็น Think Space สาขาที่ 2 ในไทย ภายใต้แนวคิด “After School After Work Community” โดยเจาะกลุ่มเป้าหมายนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มคนทำงานที่จะมาใช้เวลาหลังเลิกเรียนหรือเลิกงานในการทำเวิร์คช็อปเพื่อเพิ่มศักยภาพและนำไปต่อยอดไอเดียในการสร้างสรรค์ผลงานต่างๆ ให้ชีวิต



ด้านการบริหารสินค้า

ธุรกิจออฟฟิศเมท ออฟฟิศเมทเน้นการนำเสนอสินค้ากลุ่มอุปกรณ์สำนักงานที่มีรูปแบบหลากหลาย สามารถใช้งานได้จริงในราคาที่เหมาะสม รวมถึงเน้นผลิตสินค้า Private Brand ครอบคลุมสินค้าทุกหมวด เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพในราคาที่คุ้มค่า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้สิทธิในการจำหน่ายสินค้าเก้าอี้ผู้บริหารและตู้วางเอกสารเพื่อธุรกิจ SME ภายใต้ตราสัญลักษณ์ที่มีอีกด้วย

ตัวอย่างสินค้าในออฟฟิศเมทที่ใช้ตราของบริษัทฯ มีดังนี้

- | | |
|-----------------|--|
| 1. ตรา ONE | ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา แฟ้มเอกสาร |
| 2. ตรา E-SMART | ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น สายไฟ สายต่อโทรศัพท์
ข้อต่อโทรศัพท์ เครื่องทำลายกระดาษ |
| 3. ตรา FURRADEC | ผลิตภัณฑ์ประเภทเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน เช่น โต๊ะทำงาน เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
ตู้เอกสาร รางร้อยสายไฟ |
| 4. ตรา SUNVO | ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ทำความสะอาด เช่น น้ำยาล้างจาน น้ำยาล้างห้องน้ำ |

ตัวอย่างสินค้าในออฟฟิศเมทที่ได้สิทธิในการจำหน่ายเก้าอี้ผู้บริหาร และเก้าอี้สำนักงานภายใต้ตราสัญลักษณ์ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ ตรา EZBO ตรา Serta ตรา Elle décor และตรา WorkPro



นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีบริการต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการของธุรกิจ เช่น บริการด้านสิ่งพิมพ์ครบวงจร (Printing Solution) บริการออกแบบพื้นที่สำหรับจัดวางเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน (Furniture Layout Design Service) บริการจัดส่งพัสดุทั่วประเทศ บริการจัดส่งพัสดุทั่วประเทศโดย Kerry Express และจัดจำหน่ายอุปกรณ์แพ็คเกจจิ้งทุกประเภทและ บริการรับทำของพรีเมียม และสินค้าที่ระลึก (Premiums & Customize) รวมไปถึงยังมีการพัฒนา Omni-

Channel retailing เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าในการซื้อสินค้า การชำระเงิน และการรับสินค้าได้ตามต้องการ โดย ลูกค้าสามารถที่จะซื้อสินค้าผ่านระบบ E-Ordering ที่หน้าร้านออฟฟิศเมท แต่เลือกรับสินค้าโดยให้บริษัชนำส่ง หรือ ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ แต่เลือกไปรับสินค้าเองจากสาขาที่สะดวกได้ (Click & Collect)

ธุรกิจบีทูเอส บีทูเอสให้ความสำคัญในการนำเสนอสินค้าที่หลากหลายและครบครันให้กับลูกค้าเพื่อจะเป็นศูนย์รวมสำหรับสินค้า หนังสือ เครื่องเขียน อุปกรณ์ศิลปะ สินค้าสำหรับไลฟ์สไตล์ต่างๆ รวมถึงสื่อพัฒนาการทักษะเด็กรุ่นใหม่ทุกช่วงวัย โดยบีทูเอสมุ่งมั่นในการรักษาการเป็นผู้นำเทรนด์ในการคิดสรรหาสินค้าใหม่ๆ ที่น่าสนใจทั้งในประเทศและต่างประเทศจากแบรนด์ชั้นนำทั่วโลก นอกจากนี้ บีทูเอสยังคงสนับสนุนสินค้าไทยจากกลุ่มดีไซเนอร์รุ่นใหม่ (Young Designer) ที่มีดีไซน์และการทำงานที่น่าสนใจ สำหรับสินค้ากลุ่มหนังสือ บีทูเอสยึดมั่นอุดมการณ์ที่จะคัดสรรหนังสือที่ให้อรรถรสและความเพลิดเพลินสำหรับนักอ่านทุกเพศทุกวัย และส่งเสริมให้คนไทยรักการอ่านผ่านการจัดงานเสวนานักอ่าน พบนักเขียนอยู่เป็นประจำ เพื่อสร้างชุมชนสำหรับนักอ่าน พร้อมทั้งสนับสนุนนักเขียนหน้าใหม่ในการนำผลงานมาวางจำหน่ายที่ร้านบีทูเอส นอกจากนี้ บีทูเอสได้จัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ที่ www.b2s.co.th รวมถึงการจำหน่าย E-Book ผ่าน Mobile Application - MEB เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย สำหรับกลุ่มสินค้า Entertainment บีทูเอสเน้นการนำเสนอสินค้าที่อยู่ในกระแสความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็ว อาทิ การนำเสนอสินค้าออกใหม่ (New release) สินค้าประเภท Box set สะสมที่ได้รับความนิยมในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงการตอบสนองกระแส Analogue ที่กลับมาได้รับความนิยม โดยจำหน่ายเครื่องเล่นแผ่นเสียง แผ่นเสียง Vinyl ทั้งแผ่นใหม่และแผ่นมือสองสภาพสมบูรณ์จากต่างประเทศ ในส่วนสินค้ากลุ่มไลฟ์สไตล์ บีทูเอสมุ่งนำเสนอสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีไลฟ์สไตล์แตกต่างและหลากหลาย อาทิ กลุ่มนักเดินทาง กลุ่มรักสุขภาพ โดยคัดสรรสินค้าที่เป็นที่นิยมและจำเป็นสำหรับแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ บีทูเอสยังได้พัฒนาสินค้าภายใต้ Private Brand ที่เน้นคุณภาพดีในราคาที่คุ้มค่าเพื่อเป็นอีกทางเลือกให้กับลูกค้า

ตัวอย่างสินค้าในบีทูเอสที่ใช้ตราของบริษัท มีดังนี้

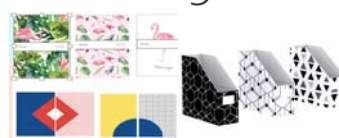
1. ตรา ONE ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกา กระดาษ สติกเกอร์โน้ต กรรไกร เทป และกาบประเภทต่างๆ
2. ตรา me.style สมุดแพลนเนอร์ สมุดออกแกในเซอร์ สมุดโน้ต แฟ้ม กระเป๋าดินสอ ปากกาดีไซน์ และอุปกรณ์ต่างๆ
3. ตรา Thinkin' ผลิตภัณฑ์แบรนด์อิงค์คีน สินค้าไลฟ์สไตล์สำหรับคนช่างคิด เช่น สมุด ดินสอ กระเป๋า ถุงผ้า เสื้อยืด และน้ำดื่ม

Exclusive@
B2S



one®

me.style



การบริหารสินค้าของธุรกิจออนไลน์แบบ B2C บริษัท มีกลยุทธ์ในการจำหน่ายสินค้า โดยเน้นการคัดเลือกสินค้าที่มีคุณภาพ มีความหลากหลายและทันสมัยให้เลือกสรรตามความต้องการและความนิยมส่วนตัวของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยสินค้าจากแบรนด์ชั้นนำต่างชาติระดับโลกและแบรนด์เอกลักษณ์ของไทย ครอบคลุมในทุกประเภทสินค้า ซึ่งได้รับความร่วมมือในการจัดหาสินค้าจากกลุ่มพันธมิตรในกลุ่มเซ็นทรัลเป็นอย่างดี ทำให้มาตรฐานด้านราคาและคุณภาพ

เป็นมาตรฐานระดับเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทุกเพศและทุกวัยพร้อมทั้งการเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าชั้นนำ นอกจากนี้ ในปี 2560 ได้มีการปรับภาพลักษณ์ของเว็บ Zalora ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนเป็น Looksi.com และเพิ่มสินค้าในกลุ่มแบรนด์ชั้นนำที่มีที่ Looksi ที่เดียวเช่น ALDO, CALVIN KLEIN, EQ:IQ, LACOSTE, TOPSHOP, DAPPER เป็นต้น รวมทั้งได้เพิ่มช่องทางการรับสินค้าจาก central.co.th ที่ Familymart เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ด้านการบริการ

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับการให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนของการให้บริการหน้าร้าน ซึ่งเป็นการบริการในส่วนที่ลูกค้าสัมผัสได้โดยตรง และในส่วนของการปฏิบัติการหลังร้านซึ่งครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกสินค้าที่โปร่งใส เน้นคุณภาพและราคาที่เป็นธรรมต่อลูกค้า การจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและถูกสุขอนามัยระหว่างการเลือกซื้อสินค้า การกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีอย่างเท่าเทียมกันผ่านการกำหนดแผนงานและนโยบายด้านการให้บริการอย่างชัดเจน อีกทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการซื้อสินค้าและรับบริการจากหน้าร้านอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส

กลยุทธ์ด้านการให้บริการที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

ธุรกิจออฟฟิศเมท มีกลยุทธ์ด้านการให้บริการที่สำคัญ คือ

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้า ผ่าน 6 ช่องทาง ดังนี้
 - 1) ร้านออฟฟิศเมท 68 สาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วยสาขาในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ศูนย์การค้าและร้านค้าที่ตั้งในชุมชน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 40 สาขาและในต่างจังหวัดจำนวน 28 สาขา ซึ่งในปัจจุบันมีบริการงานพิมพ์คุณภาพสูงครบวงจร บริการรับทำของพรีเมียม และสินค้าที่ระลึก อีกทั้งยังมีจุดจำหน่ายอุปกรณ์แฟ้มกึ่งทุกประเภทและบริการจัดส่งพัสดุด่วนทั่วประเทศโดย Kerry Express เพื่อให้ลูกค้า มั่นใจ สะดวก และครบครันด้วยบริการที่แตกต่าง รวมถึงมีการเข้าร่วมนิทรรศการต่างๆ อาทิเช่น งานบ้านและสวน
 - 2) สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ www.officemate.co.th เน้นให้บริการกลุ่มลูกค้าทั่วไปและบริษัทฯ ห้างร้าน (Business to Business: B2B) เพื่อสั่งซื้อสินค้าอุปกรณ์สำนักงาน ซึ่งลูกค้าสามารถลงทะเบียนและสั่งซื้อสินค้าทุกหมวดเช่นเดียวกับระบบแค็ตตาล็อก และมีการพัฒนาปรับปรุงให้เข้ากับแผนการตลาดและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
 - 3) สั่งซื้อผ่าน OfficeMate Mobile Application แอปพลิเคชันสำหรับการสั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์และแท็บเล็ต ซึ่งทำให้การสั่งซื้อสินค้าง่ายแค่ปลายนิ้วคลิก พร้อมรับสิทธิประโยชน์มากมายในระบบ Function Privilege ที่ App Store และ Play Store
 - 4) สั่งซื้อผ่านระบบ OfficeMate Contact Center หมายเลข 1281 รองรับการให้บริการกว่า 500 คู่สายระหว่างเวลา 08.30-18.00 น. ทุกวันจันทร์ – ศุกร์
 - 5) สั่งซื้อผ่านโทรสาร Fax Ordering หมายเลข 1281 รองรับการให้บริการผ่านโทรสารตลอด 24 ชั่วโมง เพียงลูกค้ากรอกข้อมูลในใบสั่งซื้อและส่งข้อมูลผ่านโทรสารทางบริษัทฯ จะติดต่อกลับเพื่อยืนยันการสั่งซื้อในวันทำการทันที

- 6) สั่งซื้อผ่านระบบสั่งซื้อออนไลน์ Officemate e-Procurement ซึ่งออกแบบตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะองค์กร โดยเชื่อมต่อระบบการจัดซื้อของลูกค้าเข้ากับระบบการสั่งซื้อสินค้าของบริษัทอย่างครบวงจร ซึ่งลูกค้าสามารถควบคุมงบประมาณและจำกัด ประเภทของกลุ่มสินค้าที่ต้องการซื้อได้ตามต้องการ

2. ด้านระบบการขนส่งสินค้า

บริษัทฯ ให้บริการส่งสินค้าฟรีทั่วประเทศ (เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าตั้งแต่ 499 บาทขึ้นไป) โดยแบ่งพื้นที่การจัดส่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

- 1) กรุงเทพฯ สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ปทุมธานี นนทบุรี อโยธยา นครปฐม ชลบุรี ระยอง สระบุรี ฉะเชิงเทรา และปราจีนบุรี จะจัดส่งสินค้าภายใน 24 ชั่วโมง (วันทำการถัดไป)
- 2) จังหวัดอื่นๆ จัดส่งสินค้าภายใน 3 วันทำการ ผ่านบริการผู้ให้บริการขนส่งเอกชน

3. ด้านการให้บริการหลังการขายและการรับชำระสินค้า

- บริษัทฯ ให้บริการหลังการขายอย่างเป็นธรรมและใส่ใจลูกค้าอย่างจริงจังโดยจัดระบบให้คำปรึกษาผ่านคอลเซ็นเตอร์และออนไลน์ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
- บริษัทฯ รับประกันความพึงพอใจในสินค้าและบริการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใน 30 วัน และมีศูนย์บริการซ่อมบำรุงสินค้ากรณีเกิดปัญหาในการใช้งานสินค้าเบื้องต้น
- บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการรับชำระเงินที่สะดวกและปลอดภัยตามประเภทการใช้งานที่เหมาะสมแก่ลูกค้า 5 ช่องทาง ดังนี้
 - 1) ชำระเงินที่หน้าร้านออฟฟิศเมทหรือชำระเมื่อรับสินค้าจากพนักงานจัดส่ง ด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต (Cash/Credit Card on Delivery)
 - 2) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารด้วย OfficeMate Payment Bill Slip
 - 3) ชำระด้วยระบบ OfficeMate Credit Term สำหรับลูกค้าองค์กร
 - 4) ชำระผ่านระบบออนไลน์ Mpay และ Paysbuy ด้วยบัตรเครดิตของ Visa และ Mastercard โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพื่อชำระค่าสินค้าที่สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.officemate.co.th
 - 5) ชำระด้วยระบบ Samsung Pay

ธุรกิจปั๊侮เอส มีกลยุทธ์ด้านการให้บริการที่สำคัญ คือ

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้
 - 1) ร้านปั๊侮เอส 104 สาขาทั่วประเทศ ประกอบด้วยหน้าร้านในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ศูนย์การค้าอื่นๆ และร้านเปิดเดี่ยว (Stand Alone) ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นสาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 50 สาขา และในต่างจังหวัดจำนวน 54 สาขา
 - 2) สั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ www.b2s.co.th หรือผ่านเว็บไซต์ www.central.co.th/b2s เน้นให้บริการกลุ่มลูกค้าทั่วไป โดยลูกค้าสามารถสั่งซื้อและชำระค่าสินค้าโดยง่ายเพียงแค่ลงทะเบียนในระบบก่อนการสั่งซื้อโดยใช้ E-mail
 - 3) บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผ่าน MEB และ The 1 Book Mobile Application ซึ่งดำเนินการโดยบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

2. ด้านบริการหลังการขายและการรับชำระสินค้า

ปีทูเอสมีการรับประกันความพึงพอใจในสินค้าและบริการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าภายใน 7 วัน นอกจากนี้ ยังมีช่องทางชำระหนี้ที่หน้าร้านปีทูเอส โดยลูกค้าสามารถชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต รวมถึงมีการชำระเงินสดปลายทาง และการชำระผ่านบัตรเครดิตผ่านเว็บไซต์ด้วย

ธุรกิจออนไลน์แบบ B2C มีกลยุทธ์ด้านการบริการที่สำคัญ คือ

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย www.central.co.th ได้มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้าได้ทุกที่ตลอด 24 ชั่วโมงและสามารถตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย
2. ด้านการให้บริการส่งเสริมการขาย โปรโมชั่นและแคมเปญ
 - ร่วมกับพันธมิตรจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเป็นประจำ เช่น ธนาкар ร้านค้า แบรินด์ เป็นต้น
 - ร่วมกับ The 1 Card ให้ลูกค้าสะสมคะแนนได้เมื่อใช้บริการผ่านเว็บไซต์ และใช้แต้มแทนเงินสด
3. ด้านการให้บริการชำระสินค้า
 - มีช่องทางในการชำระสินค้าหลากหลาย อาทิ เลือกชำระเงินผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ ชำระเงินสดทันทีเมื่อรับสินค้า หรือชำระเงินผ่านระบบ Line Pay
4. ด้านการให้บริการอื่นๆ
 - ศูนย์บริการ Online Call Center เปิดให้บริการทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 8.30-21.00 น.
 - บริการห่อของขวัญฟรี (Free Gift Wrapping)
 - บริการส่งของขวัญให้กับคนพิเศษฟรี (Free Gift Delivery)
 - บริการส่งสินค้าฟรีทั่วประเทศ เมื่อซื้อสินค้า 699 บาทขึ้นไป/ใบเสร็จ
 - บริการส่งสินค้าในวันถัดไป เมื่อซื้อสินค้า 1,000 บาทขึ้นไป/ใบเสร็จ
 - การรับประกันความพึงพอใจในสินค้า การเปลี่ยนสินค้าภายใน 14 วัน
 - บริการเลือกรับ-คืนสินค้า (Click & Collect) ที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าเซ็น ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน Familymart และสถานีรถไฟฟ้ามหานครที่จุดบริการ Skybox

ด้านการตลาด

ในปี 2560 นี้ บริษัทฯ ยังคงสร้างการรับรู้แบรนด์ “ออฟฟิศเมท” และ “ปีทูเอส” ผ่านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจออฟฟิศเมท ได้วางตำแหน่งทางการตลาดของแบรนด์โดยต่อยอดจาก “Office Solutions” สู่อุตสาหกรรม “Business Solutions” มุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ จัดจำหน่าย และต่อยอดแบรนด์ออฟฟิศเมทในฐานะ “ผู้จัดจำหน่ายสินค้าและให้บริการทางธุรกิจอย่างครบวงจร” โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะสินค้าประเภทอุปกรณ์สำนักงานเท่านั้น แต่ยังนำเสนอความครบครันของสินค้าเพื่อธุรกิจ (Business Equipment and Supply) และบริการเพื่อธุรกิจ (Business Service) ที่หลากหลาย ภายใต้แนวคิด “ที่เดียวครบ ตอบโจทย์ทุกธุรกิจ” รองรับความต้องการของผู้ประกอบการในทุกกลุ่มธุรกิจ ตอบโจทย์องค์กรทุกขนาด ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่เพิ่งเริ่มต้น, ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (SME), ธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ หรือองค์กรขนาดใหญ่ และเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ให้ออฟฟิศเมทเป็นแบรนด์ในใจของผู้ประกอบการ ในปี 2560 ออฟฟิศเมทได้ออกแบรนด์แคมเปญในคอนเซ็ปต์ “คู่มือ SMEs ไทย โตได้ไม่สะดุด” โดยสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ออฟฟิศเมท ยังคงยืนยันเจตนารมณ์ที่จะพัฒนาธุรกิจให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพร้อมเคียงคู่กับลูกค้าผู้มีอุปการคุณ โดยการสรรหาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และคัดสรรการบริการพิเศษทางธุรกิจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น อาทิ Printing Solution บริการรับสั่งผลิตอิงค์เจท นามบัตร ตราขาย และงานพิมพ์ต่างๆ รวมทั้งอุปกรณ์นิทรรศการเคลื่อนที่ การให้บริการ Kerry Express จัดส่งพัสดุทั่วประเทศ การจัด Premium Corner ผลิตและออกแบบสินค้าพรีเมียมสำหรับแจกลูกค้า และของชำร่วยในเทศกาลต่างๆ รวมถึงรับสั่งผลิตเสื้อยืด เสื้อโปโล ยูนิฟอร์ม ออกแบบสกรีนลาย ปักโลโก้ ตามความต้องการของแต่ละองค์กร นอกจากนี้ ยังมีการจัดจำหน่ายและบริการจัดส่งกระเช้าของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ (Hampers) ให้แก่ลูกค้า รวมไปถึงยังมีการพัฒนา Omni-Channel retailing เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าในการซื้อสินค้า การชำระเงิน และการรับสินค้าได้ตามต้องการ และมีการพัฒนากิจกรรมทางการตลาดรูปแบบใหม่ รวมทั้งร่วมกิจกรรมการสะสมคะแนนจากบัตร The 1 Card และการมอบสิทธิพิเศษอีกมากมายให้แก่ลูกค้าอีกด้วย

ธุรกิจปีทูเอส เน้นการสร้างบรรยากาศในร้านค้าและการทำกิจกรรมภายในร้าน โดยมีกลยุทธ์เปลี่ยนพื้นที่ขายให้เป็นพื้นที่สร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสพบปะและทำกิจกรรมร่วมกับนักคิด นักเขียน นักวาด และศิลปินต่างๆ อย่างใกล้ชิด ในปีที่ผ่านมา ปีทูเอสได้จัดกิจกรรมภายในร้าน อาทิ งานเปิดตัวหนังสือ มินิคอนเสิร์ต งาน Meet & Greet และเวิร์คช็อปต่างๆ เช่น การสาธิตการเล่นบอร์ดเกม การสอนวาดรูปและระบายสีสำหรับลูกค้าทุกวัย รวมถึงการจัดกิจกรรมการตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการสื่อสารทางผ่านช่องทางออนไลน์ประเภทต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มวัยรุ่นและคนรุ่นใหม่ นอกจากนี้ ปีทูเอสได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรมกับสำนักพิมพ์และจัดรายการส่งเสริมการขายในงานมหกรรมหนังสือระดับชาติ ครั้งที่ 22 (Book Expo Thailand 2017) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 18-29 ตุลาคม 2560 ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้าเป็นอย่างมาก

ธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ได้ประชาสัมพันธ์และจัดแคมเปญผสมระหว่างออนไลน์และออฟไลน์ในห้าง (Online to Offline to Online หรือ “O2O”) รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ O2O เพื่อประสบการณ์ซื้อสินค้าอย่างครบวงจรของลูกค้า ทำให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจในสินค้าและการให้บริการของธุรกิจออนไลน์ทั้งในด้านบริการและความคุ้มค่าได้อย่างแท้จริง รวมถึงได้มีการจัดแคมเปญพิเศษเฉพาะออนไลน์กับลูกค้า เพื่อขายสินค้าหรือบริการที่พิเศษเฉพาะออนไลน์ และทำการเปิดช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสามารถจองซื้อล่วงหน้าได้ (Pre-order)

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดหาผลิตภัณฑ์อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมโดยคำนึงถึงคุณภาพสินค้าและความคุ้มค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ ตลอดจนความทันสมัย ตรงตามกระแสนิยม และมีความหลากหลายทั้งประเภท ชนิด และรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย บริษัทฯจึงได้มีขั้นตอนการคัดสรรสินค้าที่จะนำมาจำหน่ายเป็นอย่างดี โดยมีขั้นตอนในการประเมินคร่าวๆ ดังนี้

1. การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด ส่วนแบ่งการตลาด กระแสความนิยม ความต้องการของลูกค้า
2. การคัดเลือกผู้ผลิต โดยพิจารณาจากประวัติการทำงาน ผลงานการผลิตในปัจจุบัน
3. การประเมินศักยภาพในการผลิตสินค้าต่อไลน์การผลิต ต้นทุนการผลิต และราคา โดยอาจมีการใช้ระบบประมวลเพื่อพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดและป้องกันการผูกขาดทางการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายการกำหนดผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นสินค้าที่มีคุณภาพ มีรูปแบบที่ทันสมัย ซึ่งเข้าได้กับรสนิยมและความต้องการของลูกค้าเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม โดยการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ บริษัทฯ จะเป็นผู้นำดำเนินการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง โดยฝ่ายจัดซื้อจะมีการสำรวจสินค้าและเจรจาต่อรองจากผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายในประเทศนั้นๆ โดยมีได้มีการผูกขาดการซื้อกับผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายรายใดรายหนึ่งเป็นพิเศษ เพื่อให้บริษัทมีสินค้าที่มีความโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง และได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ มีระยะเวลาการผลิตและระยะเวลาการจัดส่งภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

บริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายชำระค่าสินค้า 2 รูปแบบ ได้แก่ การจ่ายเงินตามยอดขาย และการซื้อขาด สำหรับธุรกิจปิโตรเคมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 และร้อยละ 60 ตามลำดับ ในขณะที่ธุรกิจออฟฟิศเมทส่วนใหญ่เป็นการซื้อขาดในสัดส่วนร้อยละ 99 และมีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่เป็นการจ่ายเงินตามยอดขาย

3. ปัจจัยความเสี่ยง

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้การเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งนับจากที่ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นในปี 2556 เพื่อทำหน้าที่พิจารณาติดตามและวิเคราะห์ปัจจัยความเสี่ยง เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการควบคุมความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัทฯ ส่งผลให้ปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่พบในปีที่ผ่านมาได้รับการบริหารจัดการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังคงมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการบริหารความเสี่ยงมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและสอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจในแต่ละปี

สำหรับในปี 2560 สามารถสรุปปัจจัยความเสี่ยงหลักที่ส่งผลต่อการดำเนินงานได้ดังต่อไปนี้

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

ภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน

ธุรกิจจำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนสินค้าที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน ถือเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนัก จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดคู่แข่งรายใหม่ในตลาดได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งในประเทศหรือคู่แข่งต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย อันส่งผลให้บริษัทฯ ต้องเผชิญกับการแข่งขันจากคู่แข่งที่เริ่มเข้ามามีบทบาทในตลาด และการตัดราคาเพื่อแย่งชิงลูกค้า

บริษัทฯ จึงมุ่งสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยได้ปรับตำแหน่งทางการตลาดของแบรนด์อย่างชัดเจน โดยตัดยี่ห้อจาก “Office Solutions” สู่ “Business Solutions” ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างการรับรู้ จุดจำ และตอกย้ำแบรนด์ในฐานะ “ผู้จำหน่ายสินค้าและให้บริการทางธุรกิจอย่างครบวงจร” โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะสินค้าประเภทเครื่องเขียนหรืออุปกรณ์สำนักงานเท่านั้น แต่ยังเพิ่มประเภทสินค้าใหม่ๆ เพื่อนำเสนอความครบครันของสินค้าเพื่อธุรกิจ (Business Equipment and Supply) และบริการเพื่อธุรกิจ (Business Service) ที่หลากหลายด้วย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้พัฒนาสินค้า Own Brand และนำเข้าสินค้าใหม่ๆ จากต่างประเทศ (Direct Import) เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า อีกทั้งเป็นการช่วยลดต้นทุนสินค้าและเพิ่มฐานกำไรให้กับบริษัทฯ อีกด้วย โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าในระดับราคาที่สามารถแข่งขันได้ ด้วยการบริการที่มีความโปร่งใสและเป็นมืออาชีพ รวมถึงการต่อต้านการคอร์รัปชันทุกชนิด

ในส่วนของธุรกิจออนไลน์ การขยายตัวที่รวดเร็วของตลาดออนไลน์ยังคงดึงดูดให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การแข่งขันมีความรุนแรงสูงทั้งในรูปแบบ Business-to-Business (B2B), Business-to-Customer (B2C) และ Customer-to-Customer (C2C) โดยผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ชั้นนำของโลกได้เริ่มเข้ามาเจาะตลาดในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มากขึ้น โดยเฉพาะในตลาด B2C ซึ่งการเข้ามาเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดออนไลน์นี้ ส่งผลให้ธุรกิจออนไลน์ของบริษัทฯ อาจเกิดภาวะขาดทุนที่เพิ่มขึ้นและยาวนานขึ้นได้

ทั้งนี้ ตามแผนธุรกิจที่บริษัทฯ ได้รายงานต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560 นั้น บริษัทฯ ได้เน้นการดำเนินธุรกิจเดิมที่มีความถนัดและมีความเชี่ยวชาญในตลาดภาคธุรกิจ หรือ B2B และได้ยุติการดำเนินธุรกิจออนไลน์แบบ B2C ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้วางแผนรุกไปยังธุรกิจให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงการพัฒนาเข้าสู่การเป็น Omni-Channel เพื่อให้ทุกช่องทางการขายมีการเชื่อมต่อกัน สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างไร้รอยต่อ และสามารถตอบรับกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงานตามแผนการลงทุน

บริษัทฯ มีการลงทุนทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งการขยายและปรับปรุงสาขาออฟฟิศเมทตามแนวคิด Modern and Cozy Lifestyle Shopping ซึ่งเน้นความทันสมัย สวยงาม และมีการจัดสรรพื้นที่ให้สอยอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับสาขาของบีทูเอสในหลากหลายรูปแบบ เช่น Convenience Community หรือ School Format เพื่อให้ตอบรับกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ การเพิ่ม**บริการจัดส่งพัสดุผ่านทั่วประเทศในสาขาออฟฟิศเมทโดยร่วมมือกับพันธมิตรอย่าง Kerry Express** การลงทุนก่อสร้างคลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยแห่งใหม่ของบริษัทฯ ตลอดจนการลงทุนอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่อง รวมถึงแผนการลงทุนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ ซึ่งการดำเนินงานตามแผนการลงทุนของบริษัทฯ นั้น อาจมีปัจจัยทั้งจากภายในและภายนอกมากระทบให้ไม่สามารถดำเนินแผนได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อาทิ ความล่าช้าไปจากกำหนดการเดิม การไม่สามารถจัดหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมสำหรับการขยายสาขา มูลค่าการลงทุนที่อาจสูงกว่าที่ประมาณการไว้ และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

บริษัทฯ ได้บริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง โดยมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน และพิจารณาการลงทุนโครงการต่างๆ ถึงความเป็นไปได้ทางธุรกิจ งบประมาณที่เหมาะสม และประสิทธิภาพของการลงทุน พร้อมทั้งติดตามและควบคุมกระบวนการต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงการ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งช่วยให้การลงทุนของบริษัทฯ สามารถดำเนินไปได้ตามแผนที่กำหนดไว้ และช่วยสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงจากการขยายการลงทุนไปยังต่างประเทศ

จากแผนการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศของบริษัทฯ ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับตลาด CLMV (ประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม) โดยบริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจไปในเวียดนามนับเป็นประเทศแรก ซึ่งเป็นตลาดที่มีอัตราการเติบโตของเศรษฐกิจดีต่อเนื่องและมีความมั่นคงด้านการเมือง โดยบริษัทฯ ได้ใช้โมเดลการทำธุรกิจแบบผสมผสานการนำเสนอสินค้าของออฟฟิศเมทและบีทูเอสไว้ในที่เดียวภายใต้แบรนด์บีทูเอส (B2S) ทั้งนี้ บริษัทฯ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจในต่างประเทศ ทั้งการจัดหาทำเลพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการเปิดสาขาให้ได้ตามเป้าหมาย การดำเนินธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อม ข้อกำหนด กฎเกณฑ์และกฎหมายของประเทศเวียดนาม ความพร้อมของบุคลากรที่มีทักษะความรู้เหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ ตลอดจนการปรับตัวเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในต่างประเทศได้ตรงจุด

บริษัทฯ ได้บริหารจัดการความเสี่ยงจากการขยายการลงทุนไปยังต่างประเทศ โดยร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ Nguyenkim ซึ่งเป็นบริษัทค้าปลีกรายใหญ่ของประเทศเวียดนาม จึงเป็นช่องทางที่ดีในการเช่ารถตลาดเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะเศรษฐกิจและสังคมของเวียดนามด้วย อีกทั้งเป็นผลดีต่อการสรรหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมต่อการขยายสาขา โดยสาขาแรกที่บริษัทฯ ได้เข้าไปเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 1 กรกฎาคม 2560 ในเขตดึก นครโฮจิมินห์ ซึ่งเป็นเขตที่มีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และมีมหาวิทยาลัยหลายแห่ง ซึ่งนับเป็นทำเลที่ดีซึ่งสามารถให้บริการลูกค้าภาคธุรกิจ รวมถึงกลุ่มนักศึกษาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลธุรกิจในต่างประเทศโดยเฉพาะ ซึ่งได้ทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจในแต่ละประเทศอย่างละเอียดรอบคอบ อีกทั้งติดตามความคืบหน้าของธุรกิจในต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปได้เหมาะสม

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)

ความเสี่ยงจากการบริหารทรัพยากรบุคคล

ทรัพยากรบุคคล ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งจากการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นในปัจจุบัน เป็นเหตุให้เกิดการดึงตัวบุคลากรจากบริษัทที่มีธุรกิจใกล้เคียงกัน ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการขาดบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญ รวมถึงความเสี่ยงจากการที่บริษัท ไม่สามารถจัดเตรียมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอต่อการดำเนินงานในตำแหน่งนั้นๆ หรือไม่สามารถจัดหาบุคลากร ผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งงาน ได้ทันเวลา ซึ่งอาจกระทบโดยตรงการดำเนินงาน การขยายธุรกิจของบริษัทฯ ตลอดจนอาจกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจในระยะยาว

บริษัทฯ ได้ลดความเสี่ยงด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลนี้ด้วยการจัดทำแผนกำลังคนล่วงหน้า การกำหนดตำแหน่งงานสำคัญ และแผนพัฒนารายบุคคล บริษัทฯ ไม่เพียงแต่สรรหาบุคลากรจากภายนอกเพื่อเติมเต็มตำแหน่งว่าง แต่ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในที่มีศักยภาพ (High Potential/Talent) ได้มีโอกาสเติบโตในสายงาน เช่น ในส่วนของสาขาจะมีการดำเนินโครงการ Internal Store Trainee (IST) เพื่อผลักดันให้พนักงานสาขาที่มีศักยภาพเข้าสู่โปรแกรมการพัฒนาเพื่อให้สามารถเติบโตสู่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขาได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ภายในและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ตลอดจนดูแลปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการรักษานักบุคลากรอันเป็นกลไกสำคัญของธุรกิจ

ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการขนส่ง

การจัดส่งสินค้าที่มีคุณภาพไปยังลูกค้าให้ได้ทันตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ หากกระบวนการขนส่งสินค้าไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากปัจจัยภายใน อันเป็นความผิดพลาดของบุคลากรหรือกระบวนการทำงาน หรือจากปัจจัยภายนอกต่าง ๆ จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่ลดลง

ทั้งนี้ บริษัทฯ จึงได้มีการวางระบบการทำงานที่มีขั้นตอนชัดเจน แนวทางในการจัดการปัญหา และอบรมพนักงานจัดส่งอย่างสม่ำเสมอถึงบทบาทหน้าที่ในการจัดส่งสินค้าตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังมีการวางแผนเส้นทางและปรับโซนการขนส่งสินค้าเพื่อเพิ่มความเร็วในการไหลและขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าในแต่ละพื้นที่ และใช้ระบบ TMS Real Time Tracking ในการติดตามการจัดส่งได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวนี้ จะช่วยให้ปริมาณการจัดส่งสินค้าที่ไม่สำเร็จ (Incomplete Delivery) ลดน้อยลง ส่งผลดีต่อต้นทุนการจัดส่งสินค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงคลังสินค้า

เนื่องจากสินค้าที่บริษัทฯ จำหน่ายผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งระบบออนไลน์และคอลเซ็นเตอร์ถูกจัดเก็บไว้ที่คลังสินค้า การดำเนินงานของคลังสินค้าจึงถือเป็นกลไกที่สำคัญต่อธุรกิจในการกระจายสินค้าไปยังลูกค้าทั่วประเทศ หากคลังสินค้ามีการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และ/หรือประสบอุบัติเหตุ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสื่อสารขัดข้อง หรือเหตุสุดวิสัยอื่น ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของหน้าร้าน ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ตลอดจนการหยุดชะงักของขั้นตอนทางโลจิสติกส์

บริษัทฯ จึงได้มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Operation Process) และนำกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) มาใช้เพื่อกำหนดแผนสำรองในการตอบโต้ต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน

ดังกล่าว พร้อมทั้งยังได้มีการวางแผนสำรอง (Contingency Plan) เพื่อเตรียมการในส่วนของระบบสำรองข้อมูล ระบบไฟฟ้าสำรอง ระบบโทรศัพท์สำรอง การแจ้งข่าวสารต่อบุคคลภายในและภายนอก ระบบการป้องกันความสูญเสีย (Loss Prevention) และการทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน การดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และการเข้าสู่ภาวะปกติได้โดยเร็ว

จากการให้ความสำคัญต่อระบบโลจิสติกส์และการบริหารคลังสินค้า บริษัทฯ จึงได้ลงทุนในคลังสินค้าแห่งใหม่ เพื่อนำระบบเทคโนโลยีอัตโนมัติเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการคลังและสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในด้านการลดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ความถูกต้องแม่นยำในการจัดการสินค้าที่มากขึ้น และเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว โดยคาดว่าจะสามารถเริ่มดำเนินการคลังสินค้าแห่งใหม่นี้ได้ในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี 2561

ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Risk)

ด้วยลักษณะของธุรกิจที่มีการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์หรือคอลเซ็นเตอร์ และการบริหารจัดการสินค้าที่เชื่อมโยงผ่านระบบระหว่างสำนักงานใหญ่ สาขา และคลังสินค้า ทำให้บริษัทฯ ต้องให้ความสำคัญกับเสถียรภาพของระบบคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่มีหน้าที่สั่งการและเชื่อมโยงให้ทุกส่วนทำงานได้อย่างสัมพันธ์กัน หากเกิดการขัดข้อง ไม่ว่าจะมาจากความผิดพลาดของบุคลากร ระบบข้อมูล/ระบบเครือข่ายสื่อสาร/โปรแกรมเกิดความเสียหาย ตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพซึ่งอาจเป็นเหตุให้บุคคลภายนอกสามารถบุกรุกเข้ามาสร้างความเสียหายแก่ระบบ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานให้ต้องหยุดชะงัก รวมทั้งเกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อีกด้วย

เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว บริษัทฯ จึงจัดให้มีระบบการสำรองข้อมูล ระบบป้องกันไวรัส และระบบป้องกันการบุกรุกจากบุคคลภายนอกที่ได้มาตรฐาน รวมถึงการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีในการตรวจจับความผิดปกติ ซึ่งจะสามารถรับทราบเหตุการณ์ได้อย่างทันท่วงที และมีการตรวจสอบพร้อมประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของระบบจากหน่วยงานภายนอกเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดความมั่นใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ รวมไปถึงการปรับปรุงและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศให้มีเสถียรภาพสามารถรองรับการเติบโตของบริษัทฯ ได้อย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ (Compliance Risk)

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงความเสี่ยงในการไม่ทราบ ไม่เข้าใจ และ/หรือ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบทั้งภายในและภายนอกบริษัท อาทิ กฎหมาย นโยบายภาครัฐ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ด. ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา หากไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ครบถ้วน อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัทฯ การถูกปรับหรือลงโทษทางกฎหมาย ตลอดจนการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน พร้อมทั้งติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยฝ่ายเลขานุการบริษัทจะต้องประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ด. เพื่อทำความเข้าใจกับกฎเกณฑ์ต่างๆ พร้อมทั้งกำหนดแผนงานการรับส่งข้อมูลและเอกสารให้แก่หน่วยงานดังกล่าวอย่างถูกต้องและครบถ้วน นอกจากนี้ ด้วยความตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาล บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความถูกต้อง เป็นธรรม และ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม พร้อมทั้งการให้บริการที่เป็นเลิศและคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งในการซื้อสินค้าของบริษัทฯ ลูกค้าจะต้องได้รับข้อมูลหรือคู่มือในการใช้สินค้าอย่างถูกต้องเพื่อประโยชน์และความปลอดภัยในการใช้สินค้า อีกทั้งบริษัทฯ ยังเปิดโอกาสให้แก่ลูกค้าในการร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลได้ในกรณีที่มียกข้อสงสัยในสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากบริษัทฯ อีกด้วย

อีกหนึ่งปัจจัยเสี่ยงที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญคือ ความเสี่ยงจากการขายสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจได้ ด้วยเหตุดังกล่าว บริษัทฯ จึงได้มีการทำข้อตกลงร่วมกับคู่ค้าทุกราย โดยสินค้าที่รับมาจำหน่ายจะต้องมีความถูกต้องในเรื่องลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร หรือมีมาตรฐานของสินค้าตามข้อกำหนดของหน่วยงานราชการต่างๆ รวมไปถึงความปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค นอกจากนี้ได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการจัดซื้อ เพื่อเป็นการเน้นย้ำให้แน่ใจได้ว่าสินค้าที่รับมาเพื่อจัดจำหน่ายต่อไปนั้นเป็นไปตามกฎระเบียบและถูกต้องตามกฎหมาย

ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด คงเหลือจำนวน 938 ล้านบาท นอกจากนี้ หากพิจารณาอัตราส่วนสภาพคล่องของบริษัทฯ เท่ากับ 1.21 เท่า ซึ่งสูงกว่าปีก่อนที่อยู่ในระดับ 1.06 เท่า และบริษัทฯ ไม่มีภาระหนี้สินทางการเงินแต่อย่างใด โดยหนี้สินหมุนเวียนของบริษัทฯ อยู่ในรูปของเจ้าหนี้การค้าเป็นส่วนใหญ่

บริษัทฯ มีการลงทุนในโครงการขยายสาขาและการปรับปรุงสาขาเดิมเพื่อพัฒนารูปแบบหน้าร้านให้มีความทันสมัยและสวยงามทั้งหน่วยธุรกิจออฟฟิศเมทและปีทูเอส รวมถึงการลงทุนทางด้านไอทีและรีเทลเทคโนโลยี ตลอดจนการลงทุนสร้างคลังและศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ซึ่งใช้ระบบอัตโนมัติที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถจัดการสินค้าในคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับการเติบโตของธุรกิจต่อไปได้ในระยะยาว

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มีการประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตอย่างสม่ำเสมอและมีวินัยในการใช้จ่ายเงินเพื่อการลงทุนอย่างเคร่งครัด ซึ่งปัจจุบันบริษัทฯ ยังคงสามารถดำเนินโครงการลงทุนได้ตามเป้าหมายที่กำหนดด้วยกระแสเงินสดจากการดำเนินงานตามที่ได้ประมาณการไว้

สำหรับความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน แม้ว่าบริษัทฯ จะขยายการลงทุนไปยังประเทศเวียดนาม ทำให้เกิดรายการค้าระหว่างประเทศที่อาจส่งผลกระทบต่อความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนกลายเป็นอีกปัจจัยความเสี่ยงหนึ่งของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามนโยบายทางการเงินเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเงินอย่างเป็นระบบ ซึ่งการทำธุรกรรมในต่างประเทศของบริษัทฯ ยังถือว่ามียกเว้นน้อย ทำให้ความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ดังนี้

ประเภททรัพย์สิน	มูลค่าบัญชีสุทธิ (ล้านบาท)	หมายเหตุ
ที่ดินและส่วนปรับปรุง	150.91	ถือกรรมสิทธิ์
อาคารและอุปกรณ์ <ul style="list-style-type: none"> - คลังสินค้า - อาคารสิ่งปลูกสร้าง - เครื่องตกแต่ง อุปกรณ์และอื่นๆ 	1,528.95	ถือกรรมสิทธิ์
โปรแกรมคอมพิวเตอร์และโปรแกรมอื่นๆ	121.85	ถือกรรมสิทธิ์
มูลค่าความสัมพันธ์กับลูกค้าและมูลค่าแบรนด์ออฟฟิศเมท	129.29	ถือกรรมสิทธิ์
ค่าความนิยมจากของบมจ.ซีไอแอล	2,890.67	
ค่าความนิยมจากของบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	48.81	
ค่าความนิยมจากของบริษัท ไฮเทคซ์ อินเตอร์แอคทีฟ จำกัด	3.58	

อนึ่ง ร้านสาขาของออฟฟิศเมทและปีทูเอสเป็นการเข้าทำสัญญาเช่าระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี โดยสัญญาดังกล่าวมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดในระยะเวลาต่างๆ และสัญญาบางฉบับสามารถต่ออายุโดยต้องมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าในระยะเวลาที่กำหนดก่อนวันสิ้นสุดสัญญา ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่กับกิจการที่เกี่ยวข้องกันหลายแห่ง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีร้านสาขาของออฟฟิศเมทและปีทูเอสที่เปิดให้บริการจำนวน 68 แห่ง และ 104 แห่ง ตามลำดับ

บริษัทฯ ได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกกับบริษัทฯ และบุคคล (ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน) ในประเทศหลายแห่งเพื่อใช้เป็นที่ตั้งสาขาออฟฟิศเมทและปีทูเอส โดยบริษัทฯ ผู้ก่พื้นที่ต้องจ่ายค่าเช่าตามอัตราและวิธีการที่กำหนดในสัญญา ดังนี้

1. ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ยกเลิกไม่ได้ – ภายในหนึ่งปี เท่ากับ 170 ล้านบาท
2. ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ยกเลิกไม่ได้ – หลังจากหนึ่งปีแต่ไม่เกินห้าปี เท่ากับ 209 ล้านบาท
3. ภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานที่ยกเลิกไม่ได้ – หลังจาก 5 ปี เท่ากับ 10 ล้านบาท

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีลักษณะที่ครอบคลุมและครบวงจรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการลงทุนนั้นในธุรกิจใดๆ นั้น ต้องมีส่วนที่มากพอให้บริษัทฯ เข้าร่วมบริหารจัดการและกำหนดแนวทางของธุรกิจดังกล่าวได้

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมิได้มีข้อพิพาททางกฎหมายที่ยังไม่สิ้นสุด ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ของบริษัทที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาทที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ชื่อบริษัท	: บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) COL Public Company Limited
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107551000134
ประเภทธุรกิจ	: ค้าปลีก
ประกอบธุรกิจ	: 1) จำหน่ายเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงาน ภายใต้ชื่อ “ออฟฟิศเมท - OFFICEMATE” 2) จำหน่ายหนังสือ นิตยสาร สื่อบันเทิง และสินค้าไลฟ์สไตล์ ภายใต้ชื่อ “บีทูเอส - B2S”
ปีที่ก่อตั้ง	: ปี 2537
ข้อมูลหลักทรัพย์	: หุ้นสามัญของบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ (MAI) ด้วยทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 80 ล้านบาท โดยเริ่มซื้อขายวันแรกเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2553 โดยใช้ชื่อ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด (มหาชน) และชื่อย่อหลักทรัพย์ “OFM” ปี 2555 บริษัทฯ ได้ออกหุ้นสามัญเพิ่มทุน 240 ล้านหุ้น รวมทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 320 ล้านบาท และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2555 ปี 2558 บริษัทฯ ได้มีการเปลี่ยนชื่อและดวงตราสัญลักษณ์ เป็น บริษัท ซีไอแอล จำกัด (มหาชน) และใช้ชื่อย่อหลักทรัพย์ “COL”
ทุนจดทะเบียน	: 320,000,000 บาท (หุ้นสามัญ 320,000,000 หุ้น)
ทุนที่ชำระแล้ว	: 320,000,000 บาท (หุ้นสามัญ 320,000,000 หุ้น)
มูลค่าที่ตราไว้	: มูลค่าหุ้นละ 1 บาท
ที่ตั้ง	: <u>สำนักงานใหญ่ บมจ.ซีไอแอล</u> 24 ซอยอ่อนนุช 66/1 ถนนอ่อนนุช แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 โทรศัพท์ (66) 2-739-5555 โทรสาร (66) 2-763-5555 <u>คลังสินค้า</u> 70 หมู่ที่ 2 ถนนร่วมพัฒนา แขวงลำด้อยตึง เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530 <u>คลังสินค้าออนไลน์</u> 888/7-8 หมู่ที่ 7 แขวงบางปลา เขตบางพลี สมุทรปราการ 10540 <u>คลังสินทางศ</u> 36/5 หมู่ที่ 4 แขวงคลองอุดมชลจร อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา ฉะเชิงเทรา 24000
เว็บไซต์	: นายธนิต โสธาดเลิศ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขทะเบียน 5155 บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด โทรศัพท์ (66) 2-677-2000 โทรสาร (66) 2-677-2222 : www.col.co.th

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ 10% ขึ้นไป

ชื่อบริษัท : บริษัท ออฟฟิศคลับ(ไทย) จำกัด
เลขทะเบียนบริษัท : 0105537143215
ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก
**จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย
ได้แล้วทั้งหมด** : หุ้นสามัญ 69,155,000 หุ้น
ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 2-6 และ9
ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท ออฟฟิศพลาซ่าคลับ จำกัด
(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดย
บริษัท ออฟฟิศคลับ(ไทย) จำกัด)
เลขทะเบียนบริษัท : 0105539113917
ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก
**จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย
ได้แล้วทั้งหมด** : หุ้นสามัญ 20,000,000 หุ้น
ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ชั้น 14 ห้อง 4-6 และ9
ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท ออฟฟิศเมท โลจิสติกส์ จำกัด
(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดย
บริษัท ออฟฟิศคลับ(ไทย) จำกัด)
เลขทะเบียนบริษัท : 0105559188891
ประเภทธุรกิจ : คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า
**จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย
ได้แล้วทั้งหมด** : หุ้นสามัญ 20,000,000 หุ้น
ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ห้อง 2-6,9 ชั้น 14
ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท บีทูเอส จำกัด

เลขทะเบียนบริษัท : 0105538032743

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย
ได้แล้วทั้งหมด : หุ้นสามัญ 64,000,000 หุ้น

ที่ตั้ง : 919/555 อาคารเซาท์ทาวเวอร์ ชั้น 16,17 ถนนสีลม
แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

ชื่อบริษัท : บริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดยบริษัท บีทูเอส จำกัด)

เลขทะเบียนบริษัท : 0125557004849

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย
ได้แล้วทั้งหมด : หุ้นสามัญ 50,000 หุ้น

ที่ตั้ง : 99/27 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 8 หมู่ที่ 4
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด
นนทบุรี

ชื่อบริษัท : บริษัท ไฮเทคส์ อินเตอร์ แอคทีฟ จำกัด

(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดยบริษัท เมพ คอร์ปอเรชั่น จำกัด)

เลขทะเบียนบริษัท : 0105560148929

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย
ได้แล้วทั้งหมด : หุ้นสามัญ 36,000 หุ้น

ที่ตั้ง : 3 อาคารพร้อมพันธุ์ 3 ชั้น 6 ห้องเลขที่ 603
ซอยลาดพร้าว 3 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร

นิติบุคคลในต่างประเทศ

ชื่อบริษัท : COL VIETNAM JOINT STOCK COMPANY

(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดยบริษัท บีทูเอส จำกัด)

เลขทะเบียนบริษัท : 0313834187

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

จำนวนและชนิดของหุ้นที่จำหน่าย : หุ้นสามัญ 6,160,000 หุ้น
ได้แล้วทั้งหมด

ที่ตั้ง : 99 Nguyen Thi Minh Khai Street, Ben Thanh
Ward, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam

ชื่อบริษัท : B2S VIETNAM COMPANY LIMITED

(บริษัทย่อยทางอ้อม ถือหุ้นโดย COL VIETNAM JOINT STOCK COMPANY)

เลขทะเบียนบริษัท : 0313846048

ประเภทธุรกิจ : ค้าปลีก

ที่ตั้ง : 99 Nguyen Thi Minh Khai Street, Ben Thanh
Ward, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam

ข้อมูลของบุคคลอ้างอิงอื่นๆ

นายทะเบียนหลักทรัพย์หุ้นสามัญ : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง
เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ (66) 2009 9383
โทรสาร (66) 2009 9476