



GSC

GLOBAL SERVICE CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1. ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2547 ภายใต้ชื่อ “บริษัท เอแคป เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด” ด้วยทุนจดทะเบียน 1.00 ล้านบาท โดยบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อประกอบธุรกิจจัดหาและให้เช่าอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานแก่กลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยบริษัทฯ มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในบริษัทฯ จำนวน 159,999,860 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 99.99 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ

ในปี 2552 บริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจไปยังธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล และธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ โดยรับโอนพนักงานและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลมาจากบริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด (บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคและบริโภค ภายใต้แบรนด์ “Capital OK” ทั้งนี้ บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด หยุดการให้สินเชื่อเพิ่มเติมตั้งแต่ปี 2552) และรับโอนพนักงานและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้มาจากบริษัท โอเคแคช จำกัด (เดิมชื่อ “บริษัท โปรเฟสชั่นแนลคอลเลกชั่น จำกัด” โดยบริษัท โอเคแคช จำกัด ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อแก่ภาคธุรกิจ) โดยบริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด และบริษัท โอเคแคช จำกัด เป็นบริษัทย่อยของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ในปี 2556 บริษัทฯ ได้ยกเลิกการประกอบธุรกิจจัดหาและให้เช่าอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน และขายทรัพย์สินดังกล่าวให้แก่แต่ละบริษัทในกลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่ใช้งานทรัพย์สินดังกล่าว

ในปี 2558 บริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารจัดการภายในบริษัทฯ โดยนางสาวสุกัญญา สุขเจริญ ไกรศรี ได้เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัทฯ ในฐานะตัวแทนของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในหลายด้าน เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการจัดการ และการบริหารจัดการต้นทุนเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทฯ กลับมามีผลกำไรจากการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2561 โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 125.00 ล้านบาท และทุนที่เรียกชำระแล้ว 80.00 ล้านบาท แบ่งออกเป็นหุ้นสามัญ 160.00 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท

ปัจจุบัน การประกอบธุรกิจของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 2 ธุรกิจ ได้แก่

1. ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล โดยบริษัทฯ จะให้บริการรับสายเรียกเข้าแทนผู้ว่าจ้างเพื่อรับเรื่องต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การให้คำปรึกษาด้านเทคนิคและแก้ปัญหา และการรับคำติชมหรือเรื่องร้องเรียน เป็นต้น และให้บริการโทรออกไปยังกลุ่มเป้าหมายของผู้ว่าจ้าง เช่น การสำรวจข้อมูลทางโทรศัพท์ และการโทรแจ้งสิทธิพิเศษต่างๆ เป็นต้น เพื่อลดภาระการทำงานของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการให้บริการ 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) การให้บริการ ณ สำนักงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานที่ รวมทั้งการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และ (2) การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานที่เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการ โดยผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทฯ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลทั้งสิ้น 319 คน โดยแบ่งเป็น การให้บริการ ณ สำนักงานของบริษัทฯ จำนวน 292 คน และการให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง จำนวน 27 คน

2. ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้

บริษัทฯ เป็นผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) โดยบริษัทฯ มีการให้บริการติดตามและทวงถามหนี้แก่ผู้ว่าจ้างทางโทรศัพท์ การส่งจดหมาย และการส่งข้อความ SMS (short message service) เท่านั้น ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้ส่งรายชื่อลูกหนี้ที่จะมอบหมายให้แก่วิษัทฯ ทำการติดตามและทวงถามหนี้ โดยบริษัทฯ จะทำการติดตามและทวงถามหนี้ ณ สำนักงานของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ จะได้รับค่าธรรมเนียมเป็นร้อยละของปริมาณหนี้ที่เก็บได้ โดยอัตราค่าธรรมเนียมจะขึ้นอยู่กับประเภทของลูกหนี้และข้อตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างและบริษัทฯ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทฯ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ทั้งสิ้น 153 คน

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการดำเนินงาน

2.1 วิสัยทัศน์

“บริษัทฯ จะเป็นผู้นำการให้บริการงาน Outsource ต่างๆ ที่ครบวงจร ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้”

2.2 พันธกิจ

1. บริษัทฯ จะให้บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ว่าจ้าง
2. บริษัทฯ จะให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ว่าจ้าง ภายใต้อัตราค่าบริการที่สมเหตุสมผล
3. บริษัทฯ จะพัฒนาทักษะของพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. บริษัทฯ จะมุ่งมั่นในการนำเสนอบริการที่ช่วยลดภาระให้แก่ผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง

2.3 เป้าหมายในการดำเนินงาน

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจไว้ โดยมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการงาน Outsource ต่างๆ ที่ครบวงจร ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะขยายธุรกิจให้มีการเติบโตอย่างสม่ำเสมอ ทั้งการขยายการบริการที่บริษัทฯ มีการให้บริการในปัจจุบัน และการเพิ่มการบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่บริษัทฯ จะสามารถให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ ได้อย่างครบวงจร และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้างได้มากขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

เดือน ปี	รายละเอียด
มิถุนายน 2547	บริษัทฯ ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2547 ภายใต้ชื่อ “บริษัท เอแคป เซอร์วิส เซนเตอร์ จำกัด” ด้วยทุนจดทะเบียน 1.00 ล้านบาท โดยบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อประกอบธุรกิจจัดหาและให้เช่าอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานแก่กลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
มีนาคม 2552	เปลี่ยนชื่อบริษัทจาก “บริษัท เอแคป เซอร์วิส เซนเตอร์ จำกัด” เป็น “บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด”
มกราคม 2552	บริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจไปยังธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ โดยรับโอนพนักงานและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมาจากบริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด และบริษัท โอเคแคช จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
กันยายน 2552	บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 9.00 ล้านบาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 1.00 ล้านบาท เป็น 10.00 ล้านบาท เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในกิจการ โดยบริษัทฯ ได้เรียกชำระค่าหุ้นเต็มมูลค่า และจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนที่เรียกชำระแล้วกับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2552
ตุลาคม 2556	ยกเลิกการประกอบธุรกิจจัดหาและให้เช่าอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน และขายทรัพย์สินดังกล่าวให้แก่แต่ละบริษัทในกลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่ใช้งานทรัพย์สินดังกล่าว

เมษายน 2558	บริษัทฯ ได้ย้ายสำนักงานใหญ่มายังอาคารวิสุทธิธานี เลขที่ 2991/14-15 ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
มิถุนายน 2558	นางสาวสุกัญญา สุขเจริญไกรศรี เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทฯ และมีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการภายในบริษัทฯ
ธันวาคม 2558	บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 50.00 ล้านบาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 10.00 ล้านบาท เป็น 60.00 ล้านบาท เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในกิจการ โดยบริษัทฯ ได้เรียกชำระค่าหุ้นเต็มมูลค่า และจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนที่เรียกชำระแล้วกับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2558
กุมภาพันธ์ 2559	บริษัทฯ จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม)
พฤศจิกายน 2560	บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 20.00 ล้านบาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 60.00 ล้านบาท เป็น 80.00 ล้านบาท เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในกิจการ โดยบริษัทฯ ได้เรียกชำระค่าหุ้นเต็มมูลค่า และจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงทุนที่เรียกชำระแล้วกับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560
เมษายน 2561	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ประจำปี 2561 ได้มีมติอนุมัติ <ul style="list-style-type: none"> - แปรสภาพจากบริษัทจำกัดเป็นบริษัทมหาชนจำกัด - เพิ่มทุนจดทะเบียนจำนวน 45.00 ล้านบาท จากทุนจดทะเบียนเดิม 80.00 ล้านบาท เป็น 125.00 ล้านบาท เพื่อเสนอขายต่อประชาชนและผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และเปลี่ยนแปลงมูลค่าหุ้นที่ตราไว้จาก 10.00 บาทต่อหุ้น เป็น 0.50 บาทต่อหุ้น - นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ
พฤษภาคม 2561	บริษัทฯ ได้จดทะเบียนแปรสภาพจากบริษัทจำกัดเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2561

4. ความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่

ณ วันที่ 2 เมษายน 2561 บริษัทฯ เป็นบริษัทย่อยของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในบริษัทฯ จำนวน 159,999,860 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 99.99 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ โดยภายหลังจากที่บริษัทฯ เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนไม่เกิน 90,000,000 หุ้น ต่อประชาชนและผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตามสัดส่วนการถือหุ้น (Pre-emptive right) บริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะยังคงถือหุ้นของบริษัทฯ จำนวน 159,999,860 หุ้น อย่างไรก็ตาม สัดส่วนการถือหุ้นของบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในบริษัทฯ จะลดลงจากร้อยละ 99.99 เหลือไม่น้อยกว่าร้อยละ 64.00 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ และกลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีการพึ่งพิงหรือการแข่งขันทางธุรกิจซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ อาจมีการให้บริการแก่หรือรับบริการจากกลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เช่น การเช่าพื้นที่สำนักงาน เป็นต้น ซึ่งมีใช้การประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ และกลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.3.6 รายการระหว่างกัน)

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ครั้งที่ 1/2561 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2561 ได้อนุมัตินโยบายการแบ่งแยกธุรกิจ เพื่อให้บริษัทฯ และกลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีการแบ่งแยกธุรกิจที่ชัดเจน โดย

- กลุ่มบริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ โดยที่กลุ่มบริษัทฯ สามารถขยายธุรกิจไปยังธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันของกลุ่มบริษัทฯ ได้
- กลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะไม่ดำเนินธุรกิจที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันทั้งโดยตรงและ/หรือ โดยอ้อมกับกลุ่มบริษัทฯ ทั้งนี้ กลุ่มบริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จะพิจารณาไม่ดำเนินธุรกิจเฉพาะธุรกิจที่กลุ่มบริษัทฯ มีการดำเนินการในปัจจุบัน

ทั้งนี้ ในกรณีที่กลุ่มบริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีการถือหุ้นในทางตรง และ/หรือ ทางอ้อมใน บริษัทฯ รวมกันน้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ให้ถือว่าข้อตกลงดังกล่าวไม่มีผลบังคับใช้ต่อไป และกลุ่มบริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สามารถดำเนินธุรกิจที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันทั้ง โดยตรง และ/หรือ โดยอ้อมกับกลุ่มบริษัทฯ ได้

หมายเหตุ : “กลุ่มบริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)” หมายถึง บริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) รวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทร่วม
ของ บริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน และที่จะมีการจัดตั้งขึ้นในอนาคต ซึ่งไม่รวมถึงกลุ่มบริษัทฯ
“กลุ่มบริษัทฯ” หมายถึง บริษัทฯ รวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของบริษัทฯ ในปัจจุบัน และที่จะมีการจัดตั้งขึ้นในอนาคต

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

1. โครงสร้างรายได้

	งบการเงินเฉพาะกิจการสำหรับงวดปีสิ้นสุดวันที่					
	31 ธันวาคม 2559		31 ธันวาคม 2560		31 ธันวาคม 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล	104.69	77.18	108.25	71.29	102.34	65.91
ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้	30.69	22.62	43.28	28.50	51.55	33.20
รายได้จากการให้บริการ	135.38	99.80	151.53	99.79	153.89	99.10
รายได้อื่น	0.28	0.20	0.32	0.21	1.39	0.90
รายได้รวม	135.66	100.00	151.85	100.00	155.28	100.00

รายได้หลักของบริษัทฯ มาจาก (1) ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล โดยบริษัทฯ เน้นการให้บริการด้วยโทรศัพท์ ทั้งการรับสายเข้าและการโทรออก ซึ่งรายได้จากธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล คิดเป็นสัดส่วนโดยประมาณร้อยละ 65.91 ของรายได้รวมในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ (2) ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ โดยบริษัทฯ เป็นผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งบริษัทฯ จะให้บริการติดตามและทวงถามหนี้แก่ผู้ว่าจ้างทางโทรศัพท์ การส่งจดหมาย และการส่งข้อความ SMS (short message service) เท่านั้น ซึ่งรายได้จากธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้คิดเป็นประมาณร้อยละ 33.20 ของรายได้รวมในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีสำนักงานทั้งหมด 3 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ และสาขา 2 สาขา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สำนักงานใหญ่: ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และติดตามและทวงถามหนี้
2. สาขาชลบุรี: ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล
3. สาขาอาคาร เอสเจ อินฟินิตี้ วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์: สถานที่ทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน และพนักงานแผนกกฎหมาย

2. ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล

2.1 ลักษณะบริการ

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูลแก่ผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทฯ ให้บริการที่ครบวงจรตั้งแต่การจัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและระบบปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่รับสาย ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งช่วยให้ผู้ว่าจ้างสามารถลดค่าใช้จ่าย รวมถึงลดภาระในการลงทุนและการบริหารจัดการ โดยบริษัทฯ จะทำหน้าที่แทนผู้ว่าจ้างในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มเป้าหมาย โดยทีมงานที่มีคุณภาพและประสบการณ์ในธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล เพื่อให้ผู้ว่าจ้างบรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้ว่าจ้างต้องการ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ (1) การให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ณ สำนักงานของบริษัทฯ และ (2) การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง

2.1.1 การให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ณ สำนักงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ มีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลอย่างครบวงจร ณ สำนักงานของบริษัทฯ ตั้งแต่การจัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและระบบปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่รับสาย ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ โดยทีมงานที่มีคุณภาพและประสบการณ์ในธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล

ปัจจุบัน บริษัทฯ ให้บริการที่สำนักงานใหญ่ และสาขาชลบุรี โดยมีรายละเอียดจำนวนที่นั่งและเจ้าหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2559	2560	2561
จำนวนที่นั่ง			
สำนักงานใหญ่ (ที่นั่ง)	150	180	180
สาขาชลบุรี (ที่นั่ง)	80	80	80
รวม (ที่นั่ง)	230	260	260
จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
สำนักงานใหญ่ (คน)	154	170	189
สาขาชลบุรี (คน)	77	80	103
รวม (คน)	231	250	292

หมายเหตุ : จำนวนที่นั่งและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการดังกล่าว เป็นจำนวนที่นั่งและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับเจ้าหน้าที่เท่านั้น (บุคลากรที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้า) โดยไม่รวมถึงพนักงานในระดับอื่นๆ ที่มีได้ปฏิบัติงานโดยตรง เช่น หัวหน้าโครงการ หัวหน้าทีม และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและตรวจสอบคุณภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนมากกว่าจำนวนที่นั่ง เนื่องจากบริษัทฯ มีการทำงานหลายกะ ซึ่งในแต่ละที่นั่งอาจจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากกว่า 1 คน

โดยการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ณ สำนักงานของบริษัทฯ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) การรับสายเรียกเข้า (inbound) และ (2) การโทรออก (outbound) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การรับสายเรียกเข้า (inbound)

การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ (general inquiry)

บริษัทฯ ให้บริการรับสายและให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้างทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ว่าจ้างและผู้บริโภค และเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ บริษัทฯ สามารถจัดเก็บข้อมูลการสอบถามของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้ว่าจ้างสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินธุรกิจของผู้ว่าจ้าง

การรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการ (order taking)

บริษัทฯ ให้บริการรับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ในนามของผู้ว่าจ้าง รวมถึงให้บริการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสถานะของการสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้า ซึ่งการให้บริการของบริษัทฯ ถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการจำหน่ายสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการจำหน่ายสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง

การให้คำปรึกษาด้านเทคนิคและแก้ปัญหา (technical support / help desk)

บริษัทฯ ให้บริการตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้บริโภคในนามของผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่จะได้รับการอบรมเบื้องต้นจากผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคเบื้องต้นต่างๆ ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ว่าจ้างในการแก้ไขปัญหาทั่วไป อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เป็นการแก้ไขปัญหาขั้นสูง เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จะส่งต่อปัญหาดังกล่าวไปยังหน่วยงานของผู้ว่าจ้างที่กำหนดไว้

การรับคำติชมหรือเรื่องร้องเรียน (customer feedback / complaint handling)

บริษัทฯ ให้บริการรับข้อติชมและเรื่องร้องเรียนต่างๆ ในนามของผู้ว่าจ้างจากผู้บริโภค โดยบริษัทฯ มีการจัดเตรียมทีมงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างมืออาชีพ และบริษัทฯ จะทำการสรุปผลตามรายละเอียดที่กำหนดร่วมกันระหว่างบริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง

2. การโทรออก (outbound)

การสำรวจข้อมูลทางโทรศัพท์ (tele survey)

บริษัทฯ ให้บริการสำรวจข้อมูลทางโทรศัพท์ เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การทำวิจัย และการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นต้น และทำการสรุปข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวิจัย พัฒนา หรือปรับปรุง สินค้าหรือบริการของผู้ว่าจ้าง

การโทรแจ้งสิทธิพิเศษต่างๆ (campaign invitation)

บริษัทฯ ให้บริการโทรแจ้งสิทธิพิเศษ กิจกรรมส่งเสริมการขาย หรือกิจกรรมทางการตลาดอื่นๆ ให้แก่กลุ่มเป้าหมายตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ซึ่งช่วยให้ผู้ว่าจ้างสามารถสื่อสารกิจกรรมทางการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

การโทรต้อนรับลูกค้า (welcome call)

บริษัทฯ ให้บริการโทรติดต่อต้อนรับลูกค้าที่เริ่มใช้สินค้าหรือบริการ โดยเจ้าหน้าที่จะมีการแนะนำรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของผู้ว่าจ้าง ซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีความเข้าใจในตัวสินค้าหรือบริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นการสอบถามว่าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้ซื้อหรือสมัครนั้น ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือไม่

การปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้า (data entry / data cleansing)

บริษัทฯ ให้บริการปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทฯ จะทำการติดต่อไปยังกลุ่มเป้าหมายตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และทำการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น และนำข้อมูลที่ได้รับดังกล่าวบันทึกเข้าระบบของผู้ว่าจ้าง หรือเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง และทำการปรับปรุงฐานข้อมูลของผู้ว่าจ้างให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งทำให้ฐานข้อมูลของผู้ว่าจ้างมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินการต่างๆ ของผู้ว่าจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกเหนือจากการให้บริการผ่านโทรศัพท์ บริษัทฯ ยังมีการให้บริการในช่องทางผ่านโซเชียลมีเดีย (social media) ต่างๆ เช่น (1) web chat (2) line official chat และ (3) facebook chat เป็นต้น รวมถึงการแจ้งข้อมูลต่างๆ ผ่านข้อความ SMS (short message service) เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ว่าจ้าง ลูกค้า รวมถึงผู้บริโภค

2.1.2 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง

นอกจากการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ณ สำนักงานของบริษัทฯ ซึ่งเป็นการให้บริการอย่างครบวงจร บริษัทฯ ยังมีการให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง อย่างไรก็ตาม ในกรณีนี้ บริษัทฯ จะให้บริการเพียงการจัดหาทีมงานที่มีคุณภาพและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และส่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวไปยังสำนักงานของผู้ว่าจ้างเพื่อปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการ โดยที่บริษัทฯ ไม่มีการให้บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือระบบปฏิบัติการใดๆ ดังนั้น ผู้ว่าจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมสถานที่ รวมถึงอุปกรณ์หรือระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีรายละเอียดจำนวนเจ้าหน้าที่ซึ่งบริษัทฯ ส่งไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง ดังนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2559	2560	2561
จำนวนพนักงาน (คน)	19	19	27

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะมีการจัดหาเจ้าหน้าที่โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ว่าจ้างเป็นหลัก และส่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ดังกล่าวยังคงมีสถานะเป็นลูกจ้างของบริษัทฯ ดังนั้น ผู้ว่าจ้างจะไม่มีภาระในการบริหารจัดการบุคลากร รวมถึงเป็นการควบคุมปริมาณค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ เนื่องจากบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูลซึ่งมีเจ้าหน้าที่กว่า 200 คน ดังนั้น ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ส่งไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานของผู้ว่าจ้าง ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ บริษัทฯ ก็สามารถส่งเจ้าหน้าที่ท่านอื่นๆ เพื่อไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานของผู้ว่าจ้างได้ตามที่ตกลงกันไว้ ซึ่งช่วยให้ผู้ว่าจ้างสามารถมั่นใจได้ว่าจะมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ต้องการตลอดเวลา

2.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

2.2.1 การให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ณ สำนักงานของบริษัทฯ

1. กำหนดขอบเขตงานกับผู้ว่าจ้าง

ในขั้นตอนแรก บริษัทฯ จะทำการตกลงกับผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับขอบเขตการทำงาน ซึ่งจะมีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับ ลักษณะของงาน ทักษะของเจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และมาตรฐานการให้บริการ (service level agreement) เป็นต้น

2. วางแผนการปฏิบัติงานและกำหนดทีมงาน

หลังจากการกำหนดขอบเขตงานร่วมกับผู้ว่าจ้างแล้ว บริษัทฯ จะทำการวางแผนการปฏิบัติงาน และกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดทีมงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. หัวหน้าโครงการ (project manager): เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการในภาพรวม และเป็นผู้ประสานงานหลักกับผู้ว่าจ้าง รวมถึงการเสนอแผนการปรับเปลี่ยนหรือลดเจ้าหน้าที่เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และติดตามความคืบหน้าของโครงการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของผู้ว่าจ้างและมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้
2. หัวหน้าทีม (supervisor): เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยในแต่ละโครงการจะมีการแบ่งทีมย่อยๆ ซึ่งในแต่ละทีมจะมีหัวหน้าทีมซึ่งเป็นผู้มีทักษะและประสบการณ์ทำงานที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ คอยให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงคอยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทนเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้
3. เจ้าหน้าที่ (agent): เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
4. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและตรวจสอบคุณภาพ (trainer and quality assurance): เป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และทำการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ

3. อบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานจริง บริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง จะมีการอบรมเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับรายละเอียดของโครงการ สินค้าหรือบริการของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของผู้ว่าจ้าง และบทสนทนาและแนวทางการสนทนาที่จะใช้ในการสนทนา เป็นต้น รวมถึงแจ้งกลยุทธ์และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4. การปฏิบัติงาน

ภายหลังการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ บริษัทฯ จะเริ่มทำการปฏิบัติงานตามขอบเขตงานที่ตกลงกันกับผู้ว่าจ้าง โดยหัวหน้าทีมจะคอยตรวจสอบปริมาณงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา ให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหาต่างๆ และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าโครงการเป็นระยะ โดยหัวหน้าโครงการจะนำรายงานผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายของผู้ว่าจ้างและมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดขึ้นร่วมกันกับผู้ว่าจ้าง ในขณะที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพจะคอยสุ่มตรวจสอบการสนทนาของเจ้าหน้าที่ เพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ

5. สรุปผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง

หลังจากดำเนินการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง

2.2.2 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง

1. กำหนดขอบเขตงานกับผู้ว่าจ้าง

ในขั้นตอนแรก บริษัทฯ จะทำการตกลงกับผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับขอบเขตการทำงาน ซึ่งจะมีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับ ลักษณะของงาน ทักษะของเจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลาการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และมาตรฐานการให้บริการ (service level agreement) เป็นต้น

2. วางแผนการปฏิบัติงานและกำหนดเจ้าหน้าที่

หลังจากการกำหนดขอบเขตงานร่วมกับผู้ว่าจ้างแล้ว บริษัทฯ จะดำเนินการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีคุณลักษณะ และทักษะความสามารถ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง และแจ้งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวเกี่ยวกับ รายละเอียดของงานที่จะต้องปฏิบัติงาน รวมถึงเป้าหมายและมาตรฐานการให้บริการ

3. การปฏิบัติงาน

หลังจากกำหนดเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ ก็จะดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานของผู้ว่าจ้างตามที่ได้ตกลงกัน

4. ติดตามผลการปฏิบัติงาน

ระหว่างการปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะมีการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะจากทั้งตัวเจ้าหน้าที่และผู้ว่าจ้าง เพื่อนำมาสรุปผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสมเพื่อให้การให้บริการของบริษัทฯ มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง

2.2.3 การตลาดและการแข่งขัน

1. กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัทฯ

(1) การลดภาระทางด้านการดำเนินงานของผู้ว่าจ้าง

เพื่อเป็นการลดภาระทางด้านการดำเนินงานของผู้ว่าจ้างให้ได้มากที่สุด บริษัทฯ มีการให้บริการอย่างครบวงจร ตั้งแต่การจัดหาบุคลากร การจัดการระบบปฏิบัติการ และสถานที่ในการให้บริการ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการไปยังผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ว่าจ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อให้ บริษัทฯ สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง

(2) การเสนอบริการเพิ่มเติมเพื่อลดภาระของผู้ว่าจ้าง

บริษัทฯ มีการสอบถามไปยังผู้ว่าจ้าง รวมถึงศึกษากระบวนการทำงานของผู้ว่าจ้าง เพื่อนำเสนอบริการเพิ่มเติมให้แก่ผู้ว่าจ้าง ซึ่งการเสนอบริการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการช่วยลดภาระของผู้ว่าจ้างแล้ว ในด้านบริษัทฯ ก็สามารถนำองค์ความรู้ที่เคยให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างในขอบเขตงานอื่นๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่จะให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างเพิ่มเติมได้

(3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ

บริษัทฯ มีการเลือกใช้อุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน และได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยระบบดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์เข้ากับระบบของผู้ว่าจ้างแต่ละราย และสามารถปรับเปลี่ยนรายละเอียดได้ตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) การควบคุมคุณภาพการให้บริการ

ในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ จะมีการอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานในแต่ละโครงการ ทั้งการอบรมภายในบริษัทฯ เอง รวมถึงการอบรมโดยผู้ว่าจ้าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการกำหนดจัดทีมเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ เพื่อคอยตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการสุ่มฟังบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้มีระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติภายหลังการสิ้นสุดการสนทนา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผ่านการให้คะแนน บริษัทฯ ก็จะนำผลลัพธ์ที่ได้รับดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ

(5) การบริหารบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะที่หลากหลาย ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่มีทักษะความสามารถรอบด้าน และช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการบุคลากร โดยเจ้าหน้าที่หนึ่งคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หลายประเภท ดังนั้น บริษัทฯ จึงไม่จำเป็นต้องจัดสรรเจ้าหน้าที่คนหนึ่งเพื่อโครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะ แต่สามารถบริหารจัดการโดยใช้เจ้าหน้าที่ร่วมกันระหว่างโครงการ ซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้สอดคล้องกับปริมาณงานในแต่ละช่วงเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

(6) การฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ มีการฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เช่น ทักษะการพูด ทักษะการเจรจา รวมถึงการอบรมเกี่ยวกับสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง อีกทั้ง บริษัทฯ มีการจัดทำฐานข้อมูลภายในองค์กร (intranet) ซึ่งจะมีองค์ความรู้ทางด้านต่างๆ เช่น เทคนิคในการสนทนา กรณีศึกษาต่างๆ และข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้ตลอดเวลา และพัฒนาทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ

(7) การรักษาบุคลากร

ในการดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล เจ้าหน้าที่นับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ การจัดกิจกรรมภายในบริษัทฯ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในบริษัทฯ รวมถึงการกำหนดแผนการพัฒนาอาชีพ (career path) อย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวเติบโตไปพร้อมกันกับบริษัทฯ

(8) การจัดตั้งสำนักงานในสถานที่ที่แตกต่างกัน

บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการของบริษัทฯ โดยเฉพาะการให้บริการรับสายเรียกเข้า (inbound) ซึ่งอาจมีลูกค้าติดต่อเข้ามาได้ตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ ว่าบริษัทฯ จะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและลดโอกาสที่บริษัทฯ จะไม่สามารถให้บริการได้ บริษัทฯ จึงมีจัดตั้งสำนักงาน 2 แห่ง ที่ใช้ในการให้บริการ ในสถานที่ที่แตกต่างกัน เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีที่สำนักงานแห่งใดแห่งหนึ่งไม่สามารถให้บริการได้ ซึ่งสำนักงานอีกแห่งหนึ่ง ก็ยังสามารถให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างได้

2. กลุ่มผู้ว่าจ้างเป้าหมาย

กลุ่มผู้ว่าจ้างเป้าหมายของธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล คือ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความประสงค์จะว่าจ้างบุคคลภายนอกเพื่อทำหน้าที่แทน ซึ่งจะช่วยลดภาระขององค์กรดังกล่าวเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบและพนักงาน โดยการว่าจ้างผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้ ในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 สามารถแบ่งรายได้ตามประเภทธุรกิจของกลุ่มผู้ว่าจ้าง ได้ดังนี้

	งบการเงินเฉพาะกิจการสำหรับงวดปีสิ้นสุดวันที่					
	31 ธันวาคม 2559		31 ธันวาคม 2560		31 ธันวาคม 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคม	58.71	56.08	63.42	58.59	68.38	66.82
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	23.73	22.66	26.90	24.85	22.73	22.21
ธุรกิจอื่นๆ	22.26	21.26	17.93	16.56	11.23	10.97
รวม	104.69	100.00	108.25	100.00	102.34	100.00

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายที่จะขยายกลุ่มผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของประเภทการให้บริการและอุตสาหกรรมที่ให้บริการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของบริษัทฯ รวมถึงเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้และทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

3. นโยบายการกำหนดราคา

การให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ณ สำนักงานของบริษัทฯ

ในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล ณ สำนักงานของบริษัทฯ มีต้นทุนหลักในการให้บริการ 2 ส่วน ได้แก่

1. อุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่ใช้ในการให้บริการ

ในการประเมินต้นทุนของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ บริษัทฯ จะพิจารณาก่อนว่า ในปัจจุบัน บริษัทฯ มีอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่สอดคล้องกับความต้องการหรือไม่ ในกรณีที่บริษัทฯ มีอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง บริษัทฯ จะพิจารณาต้นทุน โดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการดังกล่าว เช่น ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ และการใช้อุปกรณ์และระบบปฏิบัติการร่วมกับผู้ว่าจ้างรายอื่นๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่มีอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง บริษัทฯ จะทำการติดต่อกับคู่ค้า เพื่อให้นำเสนอค่าใช้จ่ายในการลงทุนของอุปกรณ์หรือระบบปฏิบัติการดังกล่าว จากนั้น บริษัทฯ จะเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม และนำค่าใช้จ่ายในการลงทุนดังกล่าว รวมถึงค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์หรือระบบปฏิบัติการ และโอกาสในการใช้อุปกรณ์หรือระบบปฏิบัติการร่วมกับผู้ว่าจ้างรายอื่นๆ มาใช้ในการพิจารณาประเมินต้นทุนที่คาดว่าจะต้องใช้ในการให้บริการ

2. บุคลากรที่ใช้ในการให้บริการ

ในการประเมินต้นทุนของบุคลากรที่ใช้ในการให้บริการ บริษัทฯ จะพิจารณาจากคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่ผู้ว่าจ้างต้องการรวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะของงาน ทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ต้องการ ระยะเวลาเฉลี่ยในการสนทนา ช่วงเวลาในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ใช้ในการให้บริการ และมาตรฐานการให้บริการ (service level agreement) ที่กำหนดขึ้นระหว่างบริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง เป็นต้น และประเมินต้นทุนโดยรวมของบุคลากรดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการ เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะประเมินต้นทุนทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย (1) ต้นทุนอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่ใช้ในการให้บริการ และ (2) ต้นทุนบุคลากรที่ใช้ในการให้บริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการส่วนกลาง และพิจารณากำหนดอัตรากำไรขั้นต้นที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ

การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่สำนักงานของผู้ว่าจ้าง

สำหรับการให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานของผู้ว่าจ้าง โดยที่บริษัทฯ ไม่มีการให้บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือระบบปฏิบัติการใดๆ บริษัทฯ จะพิจารณากำหนดราคาโดยคำนึงถึงต้นทุนของเจ้าหน้าที่ที่ใช้ในการให้บริการเป็นหลัก โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่ผู้ว่าจ้างต้องการรวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะของงาน ทักษะของเจ้าหน้าที่ที่ต้องการ ช่วงเวลาในการให้บริการ และมาตรฐานการให้บริการ (service level agreement) ที่กำหนดขึ้นระหว่างบริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง เป็นต้น โดยประเมินต้นทุนโดยรวมของบุคลากรดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการ เป็นต้น จากนั้นบริษัทฯ จะพิจารณากำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่เหมาะสมเพื่อนำเสนอบริการที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ


2.2.4 การจัดหาบริการ

1. การจัดหาอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ

เนื่องจากธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ (SMS) และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งบริษัทฯ จะต้องมีการเชื่อมต่อเครือข่ายของบริษัทฯ เข้ากับเครือข่ายของผู้ว่าจ้าง ดังนั้น ในการจัดหาอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ บริษัทฯ จะพิจารณาถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้างเป็นหลัก และทำการติดต่อกับผู้ขายอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการเพื่อนำเสนอราคาของอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการดังกล่าว

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีการใช้อุปกรณ์และระบบปฏิบัติการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ดังนี้

เครื่องหมายการค้า	รายละเอียด
	Avaya เป็นผู้นำด้านอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ โดย Avaya มีการจำหน่ายสินค้าและให้บริการที่ครบวงจร ตั้งแต่อุปกรณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์ ตลอดจนระบบบริหารจัดการของระบบโทรศัพท์ โดยบริษัทฯ มีการใช้ตู้ PBX และอุปกรณ์โทรศัพท์ ยี่ห้อ Avaya ในการจัดการระบบโทรศัพท์ ประเภท Digital ของบริษัทฯ
	3CX เป็นระบบปฏิบัติการสำหรับโทรศัพท์ในรูปแบบ IP PBX โดยติดตั้งระบบปฏิบัติการในเครื่องแม่ข่าย (server) ดังนั้น ด้วยระบบดังกล่าว ทำให้บริษัทฯ ไม่มีความจำเป็นต้องลงทุนตู้ PBX ดังเช่นในกรณีของระบบ Digital ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนของบริษัทฯ
	HP เป็นผู้นำด้านการผลิตและจำหน่ายคอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องแม่ข่าย (server) เครื่องพิมพ์ และจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยบริษัทฯ มีการใช้เครื่องแม่ข่าย (server) ของ HP ในการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ
	IBM เป็นผู้ผลิตคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชั้นนำของโลก รวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทฯ มีการใช้ฮาร์ดดิสก์ของ IBM เพื่อเก็บรักษาข้อมูลของบริษัทฯ
	Cisco เป็นผู้นำด้านระบบเครือข่าย (network) โดยมีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และระบบปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย โดยบริษัทฯ มีการใช้อุปกรณ์เราเตอร์ (Router) และสวิตช์ (Switch) ของ Cisco ในการบริหารจัดการเครือข่ายของบริษัทฯ
	Fortinet เป็นผู้นำด้านระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทฯ มีการใช้ Firewall ของ Fortigate ซึ่งเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์ของ Fortinet ในการป้องกันภัยคุกคามทางระบบคอมพิวเตอร์

เครื่องหมายการค้า	รายละเอียด
	Symantec เป็นผู้นำด้านระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทฯ มีการใช้ Email Gateway และ Antivirus ของ Symantec ในการป้องกันภัยคุกคามทางระบบคอมพิวเตอร์

2. การจัดหาสถานที่

เนื่องจากธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล เป็นธุรกิจการให้บริการผ่านโทรศัพท์เป็นหลัก ซึ่งสามารถให้บริการ ณ สถานที่แห่งใดก็ได้ เพียงแค่มีเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ และระบบปฏิบัติการที่ครบถ้วน ดังนั้น บริษัทฯ จึงเน้นการจัดหาสถานที่การให้บริการด้วยการเช่าอาคารสำนักงานหรือพื้นที่อาคารสำนักงานเป็นหลัก โดยปัจจุบัน บริษัทฯ มีการให้บริการที่สำนักงานใหญ่ (อาคารวิสุทธิธานี) และสาขาชลบุรี อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทฯ จะพิจารณาคัดเลือกสถานที่เช่า โดยพิจารณาจาก (1) สถานที่ที่ใกล้แหล่งชุมชน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถจัดหาเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และ (2) ต้นทุนค่าเช่าของสถานที่ดังกล่าว

3. การจัดหาบุคลากร

บริษัทฯ มีการจัดหาบุคลากรจากหลากหลายช่องทาง เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเข้าถึงแหล่งแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้บริการเว็บไซต์จัดหางาน การใช้บริการบริษัทจัดหางาน การใช้สื่อโซเชียลมีเดีย การออกบูธในงานต่างๆ และการติดป้ายรับสมัครเจ้าหน้าที่หน้าบริษัทฯ เป็นต้น

ทั้งนี้ ในกระบวนการคัดเลือกบุคลากร บริษัทฯ จะทำการสัมภาษณ์เบื้องต้น โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล และส่งให้ฝ่ายงานต้นสังกัดทำการสัมภาษณ์และทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินความสามารถของบุคลากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบจะได้เข้ารับการอบรมกับฝ่ายงานต้นสังกัด เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง หลังจากนั้นจึงให้เริ่มปฏิบัติงานจริง

2.2.5 งานที่ยังไม่ส่งมอบ

- ไม่มี -

2.3 ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้

2.3.1 ลักษณะบริการ

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ โดยทีมงานที่มีประสบการณ์กว่า 14 ปี ในธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ สามารถติดตามลูกหนี้ได้ทุกประเภทในทุกภาคธุรกิจ โดยบริษัทฯ ให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ การส่งจดหมาย และการส่งข้อความ SMS ซึ่งสามารถเข้าถึงลูกหนี้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ว่าจ้างสามารถลดโอกาสที่จะเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (non-performing loan) นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการ บริษัทฯ สามารถจัดหาทีมงานที่มีประสบการณ์เพื่อให้บริการติดตามหนี้ภาคสนาม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ และเป็นการให้บริการอย่างครบวงจร

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีการให้บริการที่สำนักงานใหญ่ โดยมีรายละเอียดจำนวนที่นั่งและเจ้าหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

	ณ วันที่ 31 ธันวาคม		
	2559	2560	2561
จำนวนที่นั่ง (ที่นั่ง)	100	120	120
จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ (คน)	97	135	153

หมายเหตุ : จำนวนที่นั่งและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการดังกล่าว เป็นจำนวนที่นั่งและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับเจ้าหน้าที่เท่านั้น (บุคลากรที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกหนี้) โดยไม่รวมถึงพนักงานในระดับอื่นๆ ที่มิได้ปฏิบัติงานโดยตรง เช่น หัวหน้าโครงการ และหัวหน้าทีม เป็นต้น ทั้งนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนมากกว่าจำนวนที่นั่ง เนื่องจากบริษัทฯ มีการทำงานหลายกะ ซึ่งในแต่ละที่นั่งอาจจะจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากกว่า 1 คน

ทั้งนี้ การให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ของบริษัทฯ อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งมีการกำหนดช่วงเวลาสำหรับผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้สามารถดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้ได้อย่างชัดเจน คือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และวันเสาร์และวันอาทิตย์ระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น. ดังนั้น บริษัทฯ จะมีการให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าวเท่านั้นเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

โดยทั่วไปแล้วในธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ ผู้ว่าจ้างจะมีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้ให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ โดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนหนี้ที่เรียกเก็บได้ ซึ่งแตกต่างกันไปตามความยากง่ายในการติดตามหนี้ ซึ่งจะพิจารณาจากลักษณะของลูกหนี้ เช่น อายุของลูกหนี้ ประเภทสินเชื่อ และหลักประกัน เป็นต้น

ที่ผ่านมากลุ่มผู้ว่าจ้างหลักของบริษัทฯ เป็นผู้ประกอบการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและธุรกิจการเงิน โดยในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทฯ มีการติดตามและทวงถามหนี้ให้แก่ภาคธุรกิจต่างๆ ดังนี้

มูลหนี้ที่เรียกเก็บได้	งวดปีสิ้นสุดวันที่					
	31 ธันวาคม 2559		31 ธันวาคม 2560		31 ธันวาคม 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคม	1,187.20	97.85	1,404.62	97.25	2,059.11	95.89
ธุรกิจการเงิน	19.73	1.63	10.32	0.71	85.33	3.97
ธุรกิจอื่นๆ	6.34	0.52	29.40	2.04	2.85	0.13
รวม	1,213.26	100.00	1,444.33	100.00	2,147.29	100.00
จำนวนบัญชีลูกหนี้ (ล้านบัญชี)	1.40		1.71		2.42	

ทั้งนี้ หากพิจารณาตามอายุของลูกหนี้ บริษัทฯ มีการให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ ในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ดังนี้

มูลหนี้ที่เรียกเก็บได้	งวดปีสิ้นสุดวันที่					
	31 ธันวาคม 2559		31 ธันวาคม 2560		31 ธันวาคม 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
เกินกำหนดชำระไม่เกิน 30 วัน	1,187.20	97.85	1,404.62	97.25	2,059.11	95.89
เกินกำหนดชำระ 31-60 วัน	-	-	-	-	-	-
เกินกำหนดชำระ 61-90 วัน	-	-	-	-	-	-
เกินกำหนดชำระ 91-180 วัน	19.91	1.64	33.83	2.34	85.83	4.00
เกินกำหนดชำระ 181-365 วัน	6.16	0.51	3.16	0.22	-	-
เกินกำหนดชำระ 1 ปี	-	-	2.72	0.19	2.35	0.11
รวม	1,213.26	100.00	1,444.33	100.00	2,147.29	100.00
จำนวนบัญชีลูกหนี้ (ล้านบัญชี)	1.40		1.71		2.42	

2.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดขอบเขตงานกับผู้ว่าจ้าง

ในขั้นตอนแรก บริษัทฯ จะตกลงกับผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับขอบเขตการทำงาน ซึ่งจะมีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทลูกหนี้ อายุของลูกหนี้ วิธีการติดตามและทวงถามหนี้ ระยะเวลาที่มอบหมายให้ติดตามและทวงถามหนี้ และมาตรฐานการให้บริการ (service level agreement) เป็นต้น

2. วางแผนการปฏิบัติงานและกำหนดทีมงาน

หลังจากการกำหนดขอบเขตงานร่วมกับผู้ว่าจ้างแล้ว บริษัทฯ จะทำการวางแผนการปฏิบัติงาน และกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดทีมงานที่ใช้ในการดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้ ซึ่งประกอบด้วย

1. หัวหน้าโครงการ (project manager): เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการในภาพรวม และเป็นผู้ประสานงานหลักกับผู้ว่าจ้าง รวมถึงการเสนอแผนการปรับเปลี่ยนหรือลดเจ้าหน้าที่เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และติดตามความคืบหน้าของโครงการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของผู้ว่าจ้างและมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้
 2. หัวหน้าทีม (supervisor): เป็นผู้รับผิดชอบในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยในแต่ละโครงการจะมีการแบ่งทีมย่อยๆ ซึ่งในแต่ละทีมจะมีหัวหน้าทีมซึ่งเป็นผู้มีทักษะและประสบการณ์ทำงานที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ คอยให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงคอยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแทนเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ และทำการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ
 3. เจ้าหน้าที่ (agent): เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
3. **อบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน**
- ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานจริง บริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง จะมีการอบรมเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับรายละเอียดของโครงการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงลักษณะของลูกหนี้ที่จะต้องดำเนินการติดตามและทวงถาม กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้และแนวปฏิบัติ และบทสนทนาและแนวทางการสนทนาที่จะใช้ในการสนทนากับลูกหนี้ เป็นต้น รวมถึงแจ้งกลยุทธ์และเป้าหมายในการติดตาม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
4. **ผู้ว่าจ้างส่งรายชื่อลูกหนี้ให้แก่บริษัทฯ**
- หลังจากเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ว่าจ้างก็จะเริ่มนำส่งรายชื่อลูกหนี้ที่จะให้บริษัทฯ ดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้แทน โดยบริษัทฯ จะนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลในระบบของบริษัทฯ และมีการจัดสรรลูกหนี้ตามความยากง่ายในการจัดเก็บ และจัดสรรลูกหนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่แต่ละท่าน ตามทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน เพื่อให้สามารถติดตามและทวงถามหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. **เริ่มทำการติดตามและทวงถามหนี้**
- หลังจากจัดสรรลูกหนี้ที่จะต้องติดตามและทวงถามให้แก่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านแล้ว บริษัทฯ จะเริ่มทำการติดตามและทวงถามหนี้ โดยในการติดต่อลูกหนี้แต่ละครั้ง บริษัทฯ จะมีการบันทึกผลการติดตามหนี้ เช่น จำนวนเงินที่ลูกหนี้แจ้งว่าจะชำระ วันที่ลูกหนี้แจ้งว่าจะชำระ และการเจรจาขอส่วนลด เป็นต้น ในกรณีที่ลูกหนี้เจรจาขอส่วนลด เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขที่หัวหน้าโครงการกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไว้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ เจ้าหน้าที่จะสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลูกหนี้เท่าที่สามารถหาได้และถูกต้องตามหลักกฎหมาย เช่น เอกสารที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง และข้อมูลที่เปิดเผยในสาธารณะ เป็นต้น และในกรณีได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง บริษัทฯ จะทำการส่งข้อความไปยังโทรศัพท์ของลูกหนี้เพื่อติดตามและทวงถามหนี้ตามข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง เพื่อเป็นการติดตามและทวงถามหนี้อีกช่องทางหนึ่ง
- นอกจากนี้ ในขั้นตอนนี้ หัวหน้าทีมจะมีการตรวจสอบสถานะการติดตามหนี้ตลอดเวลา เพื่อติดตามความคืบหน้าในการติดตามและทวงถามหนี้ และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าโครงการเป็นระยะ โดยหัวหน้าโครงการจะนำรายงานผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง และอาจพิจารณาปรับกลยุทธ์ในการติดตามหนี้ให้เหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง
- ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) บริษัทฯ จะมีการติดตามและทวงถามหนี้ ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และวันเสาร์และวันอาทิตย์ระหว่างเวลา 08.00 น. และ 18.00 น. เท่านั้น
6. **สรุปผลการติดตามและทวงถามหนี้ให้แก่ผู้ว่าจ้าง**
- หลังจากดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะส่งรายงานสรุปผลการติดตามและทวงถามหนี้ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เพื่อตรวจสอบว่าลูกหนี้มีการชำระหนี้ให้แก่ผู้ว่าจ้างตามที่ตกลงกันแล้วหรือไม่เป็นรายวัน

เพื่อลดโอกาสที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จะโทรไปรบกวนลูกหนี้ที่มีการจ่ายชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว และบริษัทฯ จะส่งคืนข้อมูลรายชื่อลูกหนี้ทั้งที่สามารถติดตามได้และไม่สามารถติดตามได้ให้แก่ผู้ว่าจ้าง

2.3.3 การตลาดและการแข่งขัน

1. กลยุทธ์ในการแข่งขันของบริษัทฯ

(1) การลดภาระทางด้านการดำเนินงานของผู้ว่าจ้าง

เพื่อเป็นการลดภาระทางด้านการดำเนินงานของผู้ว่าจ้างให้ได้มากที่สุด บริษัทฯ มีการให้บริการอย่างครบวงจร ตั้งแต่การจัดหาบุคลากร การจัดหาระบบปฏิบัติการ และสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งผู้ว่าจ้างจะมีภาระเพียงแค่การส่งรายละเอียดลูกหนี้ที่ต้องการติดตามให้แก่บริษัทฯ เพียงเท่านั้น นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการไปยังผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่องเพื่อรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ว่าจ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้ว่าจ้าง

(2) การปฏิบัติต่อลูกหนี้อย่างมีจริยธรรม

บริษัทฯ มีนโยบายในการติดตามและทวงถามหนี้โดยยึดจริยธรรมเป็นพื้นฐาน โดยบริษัทฯ จะติดตามและทวงถามหนี้โดยใช้วิธีการเจรจาเป็นหลัก ใช้วาจาที่สุภาพ ไม่ขู่กรรโชกลูกหนี้ และให้คำแนะนำแก่ลูกหนี้ในการบริหารจัดการหนี้สิน รวมถึงหาทางออกร่วมกับลูกหนี้ เช่น การให้ส่วนลด (ถ้ามี) ตามเงื่อนไขในสัญญากับผู้ว่าจ้าง หรือตามที่ได้รับการอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง เป็นต้น

(3) การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

เนื่องจากธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติติดตามและทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (รวมถึงที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) ซึ่งมีการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ในการดำเนินการติดตาม การปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด จะช่วยลดความเสี่ยงของบริษัทฯ รวมถึงผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ ที่จะถูกร้องเรียนจากลูกหนี้

(4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ

เนื่องจากการประกอบธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมาก ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีการออกแบบระบบเพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลดังกล่าว ซึ่งในระบบดังกล่าวจะมีการรายงานผลการติดตามหนี้ภายในบริษัทฯ ตลอดเวลา โดยเจ้าหน้าที่แต่ละท่านจะสามารถเรียกดูผลการติดตามหนี้ที่ตนได้รับมอบหมายได้ ในขณะที่หัวหน้าทีมและหัวหน้าโครงการจะสามารถเรียกดูผลการติดตามและทวงถามหนี้ทั้งรายเจ้าหน้าที่และในภาพรวม เพื่อตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา และเพื่อพิจารณาว่าปริมาณหนี้ที่สามารถติดตามได้มีความคืบหน้าอย่างไร เป็นไปตามเป้าหมายของผู้ว่าจ้างหรือไม่ หรือมีเจ้าหน้าที่เพียงพอบริการหรือไม่ ซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารบุคลากรรวมถึงบรรลุเป้าหมายของผู้ว่าจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) การควบคุมคุณภาพการให้บริการ

ในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ จะมีการอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานในแต่ละโครงการ ทั้งการอบรมภายในบริษัทฯ เอง รวมถึงการอบรมโดยผู้ว่าจ้าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการกำหนดหัวหน้าทีมเพื่อคอยตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการสุ่มฟังบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้มีระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติภายหลังการสนทนาสนทนา เพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกหนี้ผ่านการให้คะแนน บริษัทฯ ก็จะนำผลลัพธ์ที่ได้รับดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ

- (6) การจัดสรรลูกหนี้ตามทักษะของเจ้าหน้าที่
บริษัทฯ มีการจัดประเภทกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างตามความยากง่ายในการจัดเก็บ และกระจายลูกหนี้ดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยพิจารณาจากทักษะและความชำนาญของเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน เพื่อให้การติดตามและทวงถามหนี้มีประสิทธิภาพ
- (7) การจ่ายผลตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ตามปริมาณหนี้ที่เรียกเก็บได้
เนื่องจากรายได้ของธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ จะแปรผันตามปริมาณหนี้ที่สามารถเรียกเก็บได้ ดังนั้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการติดตามและทวงถามหนี้จากลูกหนี้ บริษัทฯ จึงมีการกำหนดโครงสร้างผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของรายได้ที่บริษัทฯ จะได้รับ โดยเน้นไปที่การจ่ายคอมมิชชั่นให้แก่เจ้าหน้าที่ตามยอดหนี้ที่เรียกเก็บได้ และเป็นไปในลักษณะอัตราก้าวหน้า กล่าวคือ ค่าคอมมิชชั่นสำหรับจำนวนหนี้ที่เรียกเก็บได้ในแต่ละชั้น จะสูงขึ้นเป็นลำดับ
- (8) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
บริษัทฯ มีการฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆ ของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เช่น ทักษะการพูด ทักษะการเจรจา รวมถึงการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ อีกทั้ง บริษัทฯ มีการจัดทำฐานข้อมูลภายในองค์กร (intranet) ซึ่งจะมอบคุณความรู้ทางด้านต่างๆ เช่น เทคนิคในการสนทนา การศึกษาต่างๆ และข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของผู้ว่าจ้าง เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้ตลอดเวลา และพัฒนาทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ
- (9) การรักษาบุคลากร
ในการดำเนินธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ เจ้าหน้าที่นับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกหนี้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ การจัดกิจกรรมภายในบริษัทฯ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในบริษัทฯ รวมถึงการกำหนดแผนการพัฒนาอาชีพ (career path) อย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวเติบโตไปพร้อมกันกับบริษัทฯ

2. กลุ่มผู้ว่าจ้างเป้าหมาย

กลุ่มผู้ว่าจ้างเป้าหมายของธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ คือ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีความประสงค์จะดำเนินการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้ เพื่อลดภาระขององค์กรดังกล่าวเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบและพนักงาน โดยการจัดจ้างผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการติดตามและทวงถามหนี้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตามและทวงถามหนี้ของผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้ ในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 สามารถแบ่งรายได้ตามประเภทธุรกิจของกลุ่มผู้ว่าจ้าง ได้ดังนี้

	งบการเงินเฉพาะกิจการสำหรับงวดปีสิ้นสุดวันที่					
	31 ธันวาคม 2559		31 ธันวาคม 2560		31 ธันวาคม 2561	
	ล้าน บาท	ร้อยละ	ล้าน บาท	ร้อยละ	ล้าน บาท	ร้อยละ
ธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคม	28.14	91.71	38.09	88.03	46.56	90.33
ธุรกิจการเงิน	2.53	8.23	5.15	11.89	4.94	9.58
ธุรกิจอื่นๆ	0.02	0.06	0.04	0.08	0.05	0.09
รวม	30.69	100.00	43.28	100.00	51.55	100.00

ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายที่จะขยายกลุ่มผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของประเภทการให้บริการและอุตสาหกรรมที่ให้บริการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของบริษัทฯ รวมถึงเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้และทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

3. นโยบายการกำหนดราคา

เนื่องจากลักษณะค่าบริการของธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ มีการจ่ายค่าบริการโดยคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนหนี้ที่เรียกเก็บได้ ดังนั้น ในการกำหนดราคา บริษัทฯ จะพิจารณาจากโอกาสของหนี้ที่คาดว่าจะสามารถเรียกเก็บได้ ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ประเภทของกลุ่มลูกหนี้ อายุหนี้ค้างชำระ และหลักประกันของลูกหนี้ เป็นต้น และพิจารณาเสนออัตราค่าบริการต่อผู้ว่าจ้างในอัตราที่เหมาะสม

2.3.4 การจัดหาบริการ

1. การจัดหาอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ

เนื่องจากธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการผ่านโทรศัพท์ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวม ผู้ว่าจ้างไม่ได้มีการเชื่อมต่อเครือข่ายเข้ากับเครือข่ายของบริษัทฯ เช่นเดียวกับธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการจัดหาอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมกับการทำงานของบริษัทฯ เป็นหลัก โดยการเปรียบเทียบต้นทุนกับคุณภาพของอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการดังกล่าว และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการดังกล่าว

2. การจัดหาสถานที่

เนื่องจากธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ของบริษัทฯ เป็นธุรกิจการให้บริการผ่านโทรศัพท์ การส่งจดหมาย และการส่งข้อความ SMS ซึ่งสามารถให้บริการ ณ สถานที่แห่งใดก็ได้ เพียงแค่มีเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์การให้บริการที่ครบถ้วน ดังนั้น บริษัทฯ จึงเน้นการจัดหาสถานที่การให้บริการด้วยการเช่าอาคารสำนักงานหรือพื้นที่อาคารสำนักงานเป็นหลัก โดยปัจจุบัน บริษัทฯ มีการให้บริการที่สำนักงานใหญ่ (อาคารวิสุทธิธานี) เพียงแห่งเดียว อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทฯ จะพิจารณาคัดเลือกสถานที่เช่า โดยพิจารณาจาก (1) สถานที่ที่ใกล้แหล่งชุมชน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถจัดหาเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และ (2) ต้นทุนค่าเช่าของสถานที่ดังกล่าว

3. การจัดหาบุคลากร

บริษัทฯ มีการจัดหาบุคลากรจากหลากหลายช่องทาง เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเข้าถึงแหล่งแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้บริการเว็บไซต์จัดหางาน การใช้บริการบริษัทจัดหางาน การใช้สื่อโซเชียลมีเดีย การออกบูธในงานต่างๆ และการติดป้ายรับสมัครเจ้าหน้าที่ที่หน้าบริษัทฯ เป็นต้น

ทั้งนี้ ในกระบวนการคัดเลือกบุคลากร บริษัทฯ จะทำการสัมภาษณ์เบื้องต้น โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล และส่งให้ฝ่ายงานต้นสังกัดทำการสัมภาษณ์และทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินความสามารถของบุคลากร ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการทดสอบจะได้เข้ารับการอบรมกับฝ่ายงานต้นสังกัด เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ หลังจากนั้นจึงให้เริ่มปฏิบัติงานจริง

2.2.5 งานที่ยังไม่ส่งมอบ

- ไม่มี -

2.4 ภาวะอุตสาหกรรม

2.4.1 ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล

ในอดีตการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้า นิยมใช้บุคลากรในองค์กรของตนเองไม่ว่าจะเป็นภายในฝ่ายหรือภายในแผนกต่างๆ ในการให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่ผู้ประกอบการนั้นๆ ดำเนินธุรกิจอยู่ ซึ่งหากบริษัทเริ่มเติบโตขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ย่อมต้องมีมากขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้บริษัทมีต้นทุนการดำเนินงานดังกล่าวสูงขึ้น และถ้าหากผู้ประกอบการไม่มีความชำนาญเพียงพอในการดำเนินการหรือการให้บริการข้อมูลก็จะส่งผลให้บริษัทมีภาพลักษณ์ไม่น่าเชื่อถือไว้วางใจ ภายหลังจึงเกิดธุรกิจการให้บริการข้อมูลภายนอก (Outsourcing) เข้ามาทำหน้าที่ในการดำเนินการหรือการให้บริการข้อมูลแทนผู้ประกอบการ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญและมีเทคโนโลยีที่ดีกว่าเข้ามาบริหารจัดการซึ่งยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ประกอบการ โดยขอบเขตการให้บริการของธุรกิจให้บริการข้อมูลภายนอกรวมถึงการชักจูงลูกค้าใหม่ให้มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการ และการให้บริการหลังการขาย รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่าให้สามารถกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่อไป ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐหรือเอกชนจึงเน้นการให้ความสำคัญกับการบริการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ลดความเสี่ยงในการให้บริการข้อมูลที่ผิดพลาด ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ทั้งยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถหันกลับไปพัฒนาธุรกิจหลักอย่างเต็มที่

จากเหตุผลข้างต้น ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อการบริการข้อมูล ได้แก่ ธนาคารและสถาบันการเงิน ประกันภัย และโทรคมนาคม เป็นต้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีฐานลูกค้ากว้าง ประกอบกับผู้บริโภคมีความต้องการข้อมูลสูง ทั้งนี้ สำหรับธุรกิจที่มีฐานลูกค้าขนาดใหญ่อาจเลือกที่จะติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) ส่วนธุรกิจที่มีฐานลูกค้าขนาดกลางถึงขนาดเล็ก อาจพิจารณาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล โดยว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญ (Outsource Contact Center Services) ให้เป็นผู้ดำเนินการ จากการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลในประเทศไทยสามารถแบ่งรูปแบบการให้บริการเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. บริการข้อมูลผ่านผู้ให้บริการข้อมูลภายนอก (Outsourcing Call Center Service) ดำเนินการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และบริหารจัดการระบบอย่างครบวงจร กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจะเป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจค้าปลีก ธนาคารและสถาบันการเงิน สินค้าอุปโภคบริโภค และสายการบิน เป็นต้น
2. บริการจัดวางระบบและซอฟต์แวร์ด้านศูนย์บริการข้อมูล (Call Center System and Software Service) จะให้บริการติดตั้งระบบไอทีและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการคอลเซ็นเตอร์ ส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนรายใหญ่ที่ต้องการเพียงการจ้างผู้เชี่ยวชาญมาทำการติดตั้งระบบและฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งภายหลังกลุ่มลูกค้าดังกล่าวจะทำการบริหารจัดการด้วยตนเอง
3. บริการขายสินค้าหรือขายบริการผ่านโทรศัพท์ (Telemarketing Service) จะมุ่งเน้นบริการงานขายโดยตรง ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจประกันภัยและบริการทางการเงิน เช่น ขายประกันชีวิต บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น
4. การติดตั้งระบบและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contact Center) หมายถึงหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนรายใหญ่ที่มีการจัดหาและทำการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง

การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

ปัจจุบัน มีผู้ประกอบการธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลรายใหญ่ประมาณ 6 ราย ได้แก่ บริษัท วันทวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน), บริษัท ทรู ทัช จำกัด, บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน), บริษัท เพาเวอร์ พลัส มาร์เก็ตติ้ง เซอร์วิส จำกัด, บริษัท สมาทไลฟ์เทคโนโลยี จำกัด, และบริษัทฯ โดยมีรายละเอียดของแต่ละบริษัทดังนี้

บริษัทในอุตสาหกรรม		ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล				
ชื่อบริษัท	บริษัทฯ	บริษัท วันทวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท ทรู ทัช จำกัด	บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)	บริษัท เพาเวอร์ พลัส มาร์เก็ตติ้ง เซอร์วิส จำกัด	บริษัท สมาทไลฟ์เทคโนโลยี จำกัด
ปีที่ก่อตั้ง	2547	2543	2538	2528	2542	2549
จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ	10	18	23	33	19	12
ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	80.00	280.00	173.70	156.54	1.00	5.00
รายได้รวมงวดปี 2560 (ล้านบาท)	151.85	826.66	527.71	316.86	71.20 ¹	31.16
ลักษณะธุรกิจ	ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และติดตามและทวงถามหนี้	ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ และให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน และมีบริการให้เช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรเพื่อให้บริการลูกค้า	ดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ครบวงจรทั้งด้าน Inbound เช่น บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงิน, รับคำติชมหรือเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค และแก้ปัญหา รับคำสั่งซื้อสินค้าและบริการ และ Outbound เช่น แนะนำสินค้าหรือโปรโมชั่น เดือนชำระหนี้ สํารวจข้อมูลการตลาดทางโทรศัพท์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังให้บริการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรม ให้เช่าระบบและสถานที่บริการลูกค้าสัมพันธ์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า	ให้บริการลูกค้าด้าน Call Center อย่างครบวงจรและมีมาตรฐาน ทั้งงาน Inbound และ Outbound	ดำเนินธุรกิจให้บริการด้าน Outsource Marketing ในประเทศไทยแบบครบวงจร โดยใช้ความเชี่ยวชาญด้านการสร้างความผูกพันระหว่างแบรนด์กับลูกค้าผ่านกับกลยุทธ์ทางการตลาดแบบหลากหลาย ด้วยการประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือการตลาดสมัยใหม่ที่หลากหลาย เช่น Database Marketing, CRM, Call Center และ Event Marketing เป็นต้น	ให้บริการและให้คำปรึกษาระบบการสื่อสารในองค์กร โดยการจัดหาระบบบริหารการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีต้นทุนต่ำ เพื่อตอบสนองการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และลดภาระค่าใช้จ่ายตามความต้องการของแต่ละองค์กร และยังเป็นผู้จัดการจำหน่ายอุปกรณ์แปลงสัญญาณโทรศัพท์มือถือ GSM, CDMA, VOIP Gateways และ IP Telephony System

หมายเหตุ : 1 รายได้รวมของบริษัท เพาเวอร์ พลัส มาร์เก็ตติ้ง เซอร์วิส จำกัด เป็นรายได้รวมในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2560

2.4.2 ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้

ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ ปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจ และอัตราการว่างงาน กล่าวคือ หากภาวะเศรษฐกิจเติบโตจะส่งผลให้ “ปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจ” สูงขึ้น ซึ่งหากปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจสูงขึ้นย่อมก่อให้เกิด “ปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพ” สูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ตรงกันข้ามหากภาวะเศรษฐกิจถดถอยแม้ว่าจะส่งผลให้ “ปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจ” ลดลง แต่การที่เศรษฐกิจถดถอยส่งผลกระทบต่อการทำงานของแรงงานทำให้มีอัตราการว่างงานสูงขึ้นและส่งผลกระทบต่ออัตราการผิคนัดชำระหนี้สูงขึ้น จึงก่อให้เกิด “ปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพ” ซึ่งยังคงอยู่ในระบบต่อไป นอกจากนี้ หากปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพที่คงอยู่ในระบบเพิ่มขึ้นอาจเป็นปัจจัยทางอ้อมที่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์อาจปรับลดปริมาณการให้สินเชื่อในประเทศลง และส่งผลให้อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝากธนาคารพาณิชย์ลดลง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้มีรายละเอียดดังนี้

ภาวะเศรษฐกิจในประเทศไทย

ภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจในระดับมหภาค โดยธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยภาวะเศรษฐกิจในช่วงปี 2558 ถึงปี 2560 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 2.9 ในปี 2558 เป็นร้อยละ 3.3 ในปี 2559 และขยายตัวเป็นร้อยละ 3.9 ในปี 2560

อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	2558	2559	2560					2561		
			Q1	Q2	Q3	Q4	FY	Q1	Q2	Q3
GDP	2.9	3.3	3.3	3.8	4.3	4.0	3.9	4.9	4.6	3.3
การลงทุนรวม	4.4	2.8	1.7	0.4	1.2	0.3	0.9	3.4	3.7	3.9
การลงทุนภาคเอกชน	(2.2)	0.5	(1.1)	3.2	2.5	2.4	1.7	3.1	3.2	3.9
การลงทุนภาครัฐ	29.3	9.5	9.7	(7.0)	(1.6)	(6.0)	(1.2)	4.0	4.9	4.2
การบริโภคภาคเอกชน	2.2	3.0	3.2	3.0	3.4	3.4	3.2	3.7	4.5	5.0
การบริโภคภาครัฐบาล	3.0	2.2	0.3	2.6	1.8	0.2	0.5	1.9	2.0	2.1
มูลค่าการส่งออกสินค้า	(5.6)	0.1	6.8	7.9	12.5	11.6	9.8	9.9	12.3	2.6
ปริมาณการส่งออกสินค้า	(1.5)	0.5	2.9	5.0	8.7	7.0	6.0	4.9	7.5	(0.4)
มูลค่าการนำเข้าสินค้า	(10.6)	(5.1)	15.9	14.2	13.0	13.4	13.2	17.9	16.8	17.0
ปริมาณ การนำเข้าสินค้า	0.3	(2.5)	7.2	9.2	8.8	7.2	7.2	10.7	8.9	10.2
ดุลบัญชีเดินสะพัดต่อ GDP (%)	8.1	11.7	14.1	6.8	12.1	10.2	11.0	11.6	5.3	3.4
เงินเฟ้อ	(0.9)	0.2	1.3	0.1	0.4	0.9	0.7	0.6	1.3	1.5

ที่มา : สำนักงานยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค และธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ จากข้อมูลการวิเคราะห์เศรษฐกิจของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค พบว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศขยายตัวลดลงจากร้อยละ 4.6 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นร้อยละ 3.3 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 โดยมีปัจจัยหลักมาจากการลดลงของมูลค่าการส่งออกในเดือนกันยายน 2561 ซึ่งมีสาเหตุสำคัญมาจาก (1) การประกาศปรับเพิ่มภาษีนำเข้าสินค้าจากจีนของประเทศสหรัฐอเมริกาและมาตรการตอบโต้ของประเทศจีนโดยการเรียกเก็บภาษีสินค้านำเข้าจากสหรัฐอเมริกา (2) การลดลงของการส่งออกรถยนต์ไปยังตลาดต่างประเทศซึ่งเกิดจากการปรับเปลี่ยนรุ่นรถยนต์ รวมทั้งสัญญาณการชะลอตัวทางเศรษฐกิจในประเทศที่เป็นแหล่งนำเข้าสำคัญ ซึ่งเกิดขึ้นจากความวิตกกังวลต่อผลกระทบจากมาตรการกีดกันทางการค้าและการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยในหลายประเทศ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อส่งออกดังกล่าวอยู่นอกเหนือสมมติฐานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

อย่างไรก็ตาม การลงทุนภาครัฐและภาคเอกชนโดยรวมยังคงขยายตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 3.7 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นร้อยละ 3.9 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 โดยส่วนใหญ่เป็นการลงทุนในหมวดเครื่องมือเครื่องจักร สิ่งก่อสร้าง และการลงทุนของรัฐวิสาหกิจ ในขณะที่การบริโภคภาคเอกชนขยายตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4.5 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นร้อยละ 5.0

ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 โดยมีปัจจัยสนับสนุนมาจากการปรับตัวดีขึ้นของฐานรายได้ในระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะฐานรายได้ในภาคเกษตรและฐานรายได้จากการจ้างงานที่ปรับตัวดีขึ้นอย่างชัดเจน สอดคล้องกับการขยายตัวของรายจ่ายบริโภคสินค้าคงทน โดยเฉพาะยอดขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.0 จากไตรมาสก่อนหน้า

สำหรับมูลค่าการส่งออกสินค้าขยายตัวลดลงจากร้อยละ 12.3 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นร้อยละ 2.6 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 ซึ่งมีสาเหตุจาก (1) ปริมาณการส่งออกลดลงจากร้อยละ 7.5 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นติดลบร้อยละ 0.4 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 เนื่องจากปริมาณการส่งออกสินค้าเกษตรลดลงซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ สหรัฐอเมริกากับประเทศจีน รวมถึงการลดลงของปริมาณการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับการเริ่มชะลอตัวลงของเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าซึ่งผู้ประกอบการเริ่มปรับตัวต่อมาตรการกีดกันทางการค้าดังกล่าว และ (2) ราคาสินค้าส่งออกขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 ขยายตัวในอัตราร้อยละ 3.0 ต่อเนื่องจากร้อยละ 4.5 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ซึ่งเป็นไปตามการปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของราคาน้ำมันดิบในตลาดโลก

สำหรับมูลค่าการนำเข้าขยายตัวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 16.8 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นร้อยละ 17.0 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 โดยเป็นผลมาจากปริมาณการนำเข้าเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 8.9 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นร้อยละ 10.2 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 อย่างไรก็ตาม ราคาสินค้านำเข้าเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงจากร้อยละ 7.2 ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 เป็นร้อยละ 6.2 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 ส่งผลให้ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2561 มีดุลการค้าเกินดุลจำนวน 112.5 พันล้านบาท

ทั้งนี้ สำนักงานยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาคคาดว่าแนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2562 จะขยายตัวร้อยละ 3.5 ถึง 4.5 โดยมีปัจจัยสนับสนุนจาก (1) การใช้จ่ายภาครัฐครัวเรือนยังมีแนวโน้มขยายตัวในเกณฑ์ดี และสนับสนุนการขยายตัวทางเศรษฐกิจได้อย่างต่อเนื่อง ตามการปรับตัวดีขึ้นของฐานรายได้และการมีงานทำที่มีความชัดเจนมากขึ้น (2) การเร่งตัวขึ้นของการลงทุนรวม โดยการลงทุนภาครัฐยังมีแนวโน้มที่จะเร่งตัวขึ้นตามความคืบหน้าของโครงการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ ที่เข้าสู่ขั้นตอนของการก่อสร้างมากขึ้น และการลงทุนภาคเอกชนคาดว่าจะขยายตัวในเกณฑ์ดีต่อเนื่อง (3) การปรับตัวดีขึ้นของภาคการท่องเที่ยว (4) การขยายตัวของเศรษฐกิจและปริมาณการค้าโลกที่สามารถสนับสนุนภาคการส่งออกได้อย่างต่อเนื่องแม้จะชะลอตัวลงตามประเทศเศรษฐกิจหลัก (5) การเปลี่ยนแปลงทิศทางการค้า การผลิต และการลงทุนระหว่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเริ่มส่งผลด้านบวกต่อเศรษฐกิจไทยที่ชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้ คาดว่ามูลค่าการส่งออกสินค้าจะขยายตัวร้อยละ 4.6 การบริโภคภาคเอกชน และการลงทุนรวมขยายตัวร้อยละ 4.2 และร้อยละ 5.1 ตามลำดับ อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยอยู่ในช่วงร้อยละ 0.7 ถึง 1.7 และบัญชีเดินสะพัดเกินดุลร้อยละ 5.8 ของ GDP

จากปัจจัยต่างๆ ทางเศรษฐกิจและการคาดการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจในอนาคตย่อมส่งผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนี้ ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปย่อมส่งผลกระทบต่อปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้

ปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจและปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพ

ตามที่กล่าวมา ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งจะผันแปรตามเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งหากภาวะเศรษฐกิจเติบโตส่งผลให้ผู้ประกอบการมีแนวโน้มขยายกิจการก่อให้เกิดโอกาสในการขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินเพื่อใช้เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนกิจการ ส่งผลให้ปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์เพิ่มสูงขึ้นก็จะสะท้อนให้เห็นถึงปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

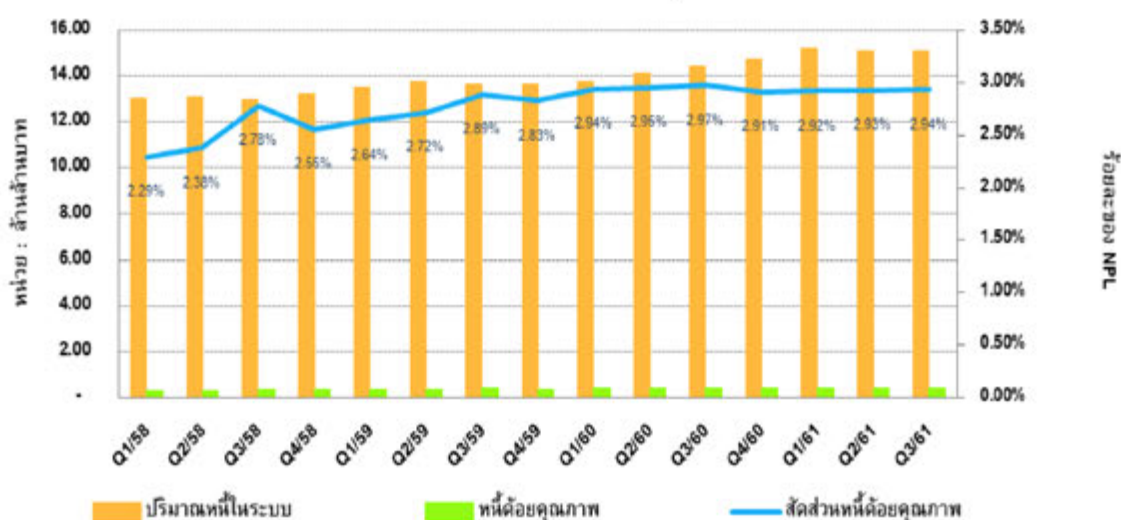
จากข้อมูลทางสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับยอดคงค้างเงินให้สินเชื่อรวมของธนาคารพาณิชย์ในระบบในแต่ละช่วงไตรมาสตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2558 ถึงไตรมาสที่ 3 ปี 2561 พบว่าปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากมูลค่า 13.03 ล้านล้านบาท ในไตรมาสที่ 1 ปี 2558 เป็นมูลค่า 15.10 ล้านล้านบาท ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 โดยหนี้ด้วยคุณภาพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเช่นกันจากมูลค่า 0.30 ล้านล้านบาท ในไตรมาสที่ 1 ปี 2558 เป็นมูลค่า 0.44 ล้านล้านบาท ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 ซึ่งหากเปรียบเทียบสัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพต่อปริมาณหนี้ในระบบ พบว่าสัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 2.29 ในไตรมาสที่ 1 ปี 2558 เป็นร้อยละ 2.94 ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 ซึ่งการคาดการณ์ดังกล่าวผันแปรตามภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

หน่วย : ล้านล้านบาท	Q1/5	Q2/5	Q3/5	Q4/5	Q1/5	Q2/5	Q3/5	Q4/5	Q1/6	Q2/6	Q3/6	Q4/6	Q1/6	Q2/6	Q3/6
	8	8	8	8	9	9	9	9	0	0	0	0	1	1	1
ปริมาณหนี้ในระบบ	13.0	13.0	12.9	13.2	13.5	13.7	13.6	13.6	13.7	14.1	14.4	14.7	15.1	15.1	15.1
	3	9	6	2	3	5	2	3	4	1	1	3	9	0	0
หนี้ต่อคุณภาพ	0.30	0.31	0.36	0.34	0.36	0.37	0.39	0.39	0.40	0.42	0.43	0.43	0.44	0.44	0.44
สัดส่วนหนี้ต่อ	2.29	2.38	2.78	2.55	2.64	2.72	2.89	2.83	2.94	2.95	2.97	2.91	2.92	2.93	2.94
คุณภาพ	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

นอกจากนี้ ภาวะเศรษฐกิจยังส่งผลต่ออัตราการว่างงาน เนื่องจากผู้ประกอบการอาจมีแนวโน้มที่จะว่าจ้างงานหรือเลิกว่าจ้างจากผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกัน

ปริมาณหนี้ในระบบและหนี้ต่อคุณภาพ

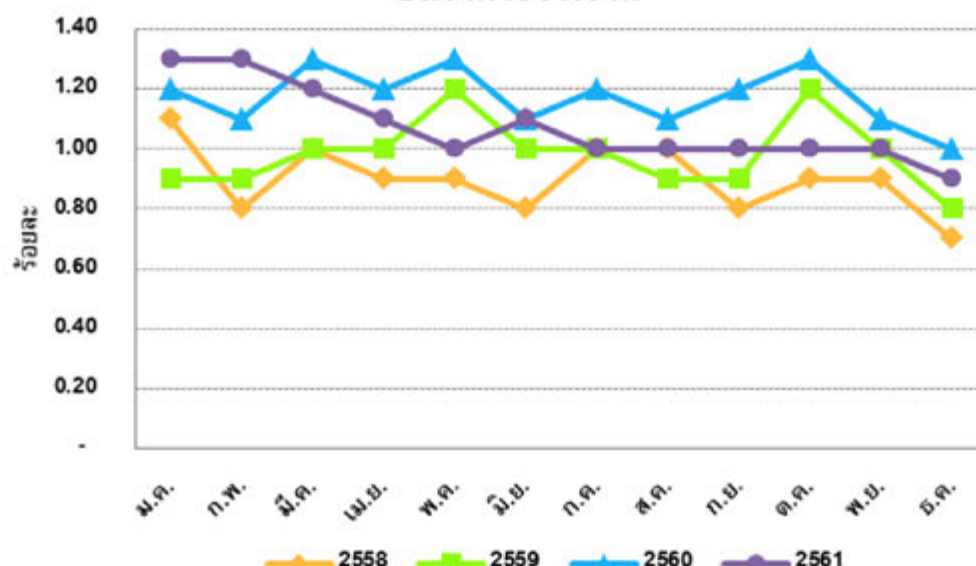


อัตราการว่างงาน

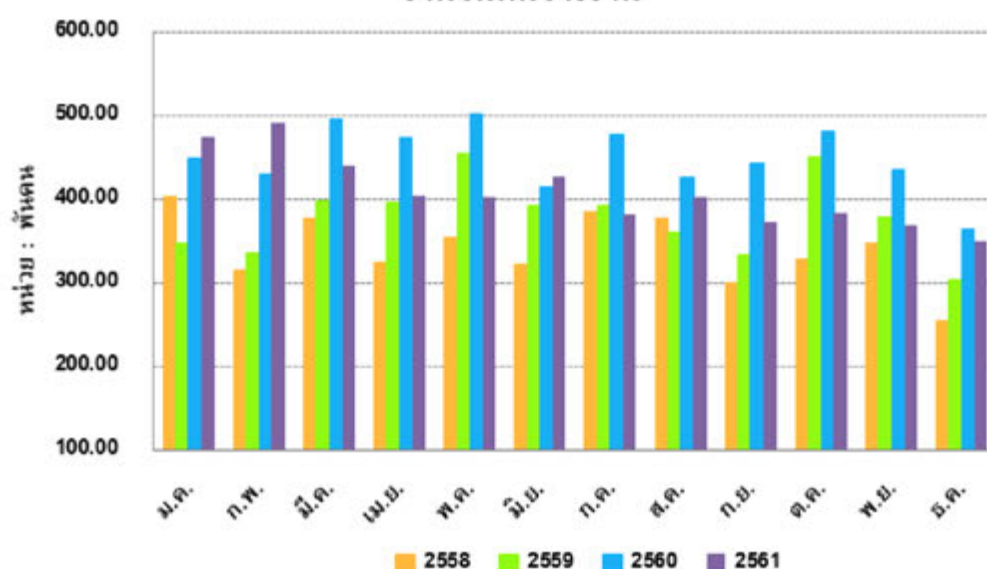
ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้มีความเกี่ยวข้องกับอัตราการว่างงาน กล่าวคือ หากอัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้นย่อมก่อให้เกิดโอกาสให้บุคคลหรือนิติบุคคลที่มีการกู้ยืมเงินอาจประสบปัญหาในการจ่ายชำระหนี้ต่างๆ เช่น หนี้เงินกู้ยืม หนี้ค้างชำระ ค่าสินค้าและบริการ หนี้ผ่อนชำระรายเดือนต่างๆ เป็นต้น ด้วยปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้มีโอกาสที่จะได้รับการว่าจ้างจากผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราการว่างงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เปิดเผยผลการสำรวจจำนวนผู้ว่างงานในช่วงเดือนมกราคม ปี 2558 ถึงเดือนธันวาคม ปี 2560 พบว่า จำนวนการว่างงานเฉลี่ยในปี 2558 ถึงปี 2560 เท่ากับ 340.81 378.08 และ 449.01 พันคนตามลำดับ หรือคิดเป็นอัตราการว่างงานเฉลี่ยร้อยละ 0.90 ร้อยละ 0.98 และร้อยละ 1.18 ตามลำดับ ซึ่งสังเกตได้ว่าจำนวนการว่างงานเฉลี่ยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อัตราการว่างงานเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเช่นกัน สำหรับในปี 2561 ซึ่งมีข้อมูลถึงเดือนธันวาคม 2561 พบว่าจำนวนการว่างงานเฉลี่ยเท่ากับ 408.22 พันคน โดยมีอัตราการว่างงานเฉลี่ยร้อยละ 1.08 ซึ่งลดลงจากปี 2560 เนื่องมาจากฐานรายได้ในระบบเศรษฐกิจปรับตัวดีขึ้น โดยเฉพาะฐานรายได้ในภาคเกษตรกรรมและฐานรายได้การจ้างงานในสาขาการผลิตที่ปรับตัวดีขึ้นอย่างชัดเจน

อัตราการทำงาน



จำนวนคนว่างงาน



ที่มา : สรุปผลการสำรวจ ภาวะการทำงานของประชากรตั้งแต่เดือนมกราคม 2558 ถึงเดือนธันวาคม 2561 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

จากปริมาณหนี้ในระบบเศรษฐกิจที่มีปริมาณมากขึ้นส่งผลให้อัตราหนี้ด้อยคุณภาพมากขึ้น และอัตราการทำงานในประเทศที่เพิ่มขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเติบโตของธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ เนื่องจากหากธนาคารพาณิชย์มีการปล่อยสินเชื่อในระบบมากขึ้นย่อมก่อให้เกิดโอกาสในทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการจะจำใจให้บริษัทในธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ดำเนินการติดตามหนี้สินเชื่อเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ จากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เงินฝาก และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า อัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อเงินฝากของธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีโดยในปี 2558 ถึงปี 2560 มีสัดส่วนร้อยละ 107.44 ร้อยละ 108.16 และร้อยละ 111.27 ตามลำดับ และเพิ่มขึ้นเป็นสัดส่วนร้อยละ 112.49 ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2561

เงินให้สินเชื่อและเงินฝาก ของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ	2558	2559	2560				2561		
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
สินเชื่อ (ล้านบาท)	13.22	13.63	13.74	14.11	14.41	14.73	15.19	15.10	15.10
เงินฝาก (ล้านบาท)	12.30	12.60	12.67	12.83	12.88	13.24	13.44	13.50	13.42
สัดส่วนของสินเชื่อต่อเงินฝาก (ร้อยละ)	107.44	108.16	108.45	109.96	111.90	111.27	112.99	111.80	112.49

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม

จากปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ อัตราการว่างงานที่เพิ่มขึ้น และการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามที่กล่าวมา ส่งผลให้ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้มีการแข่งขันสูงขึ้น ซึ่งปัจจุบันบริษัทที่ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ นั้น แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ (1) กลุ่มบริษัทที่ทำการประมูลซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหารเอง เช่น บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสเชส จำกัด (มหาชน) และบริษัท โซโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (2) กลุ่มบริษัทที่รับบริหารจัดการติดตามและทวงถามหนี้ เช่น บริษัทฯ บริษัท ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2014 จำกัด และบริษัท กานต์นิธิ จำกัด อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ให้บริการการติดตามและทวงถามหนี้ด้วยโทรศัพท์ การส่งจดหมาย และการส่งข้อความ SMS (short message service) เท่านั้น

บริษัทในอุตสาหกรรม		ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้			
ชื่อบริษัท	บริษัทฯ	บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท โซโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	บริษัท ศรีสวัสดิ์ ทาวเวอร์ 2014 จำกัด	บริษัท กานต์นิธิ จำกัด
ปีที่ก่อตั้ง	2547	2537	2540	2559	2548
จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ	10	24	21	2	13
ทุนชำระแล้ว (ล้านบาท)	80.00	444.00	280.00	2,000.00	110.00
รายได้รวมงวดปี 2560 (ล้านบาท)	151.85	1,361.69	206.56	2,928.71	279.01 ¹
ลักษณะธุรกิจ	ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และติดตามและทวงถามหนี้	ประกอบธุรกิจ 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการต่างๆ ซึ่งประสงค์จะให้ติดตามและดำเนินการให้ลูกหนี้ของเจ้าจ้างชำระหนี้ ขอบเขตการให้บริการ ครอบคลุมถึงการรับจ้างติดตามและจัดเก็บหนี้ รวมถึงงานด้านกฎหมาย ได้แก่ ฟ้องและสืบทรัพย์คดี 2) ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงิน หรือบริษัทต่างๆ และนำมาบริหารจัดการจัดเก็บหนี้ 3) ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยเน้นให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้วทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ และเน้นปล่อยสินเชื่อให้แก่บุคคลธรรมดา	ดำเนินธุรกิจตามลักษณะกิจกรรมดำเนินงานได้ทั้งหมด 3 ประเภท ประกอบด้วย (1) ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้งประเภทที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันที่ประเมินมูลค่าได้จากบริษัททั่วไปที่ไม่ใช่สถาบันการเงินและไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2) ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ (3) ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า และ/หรือ จำหน่ายสินค้าและบริการให้กับผู้ว่าจ้าง	ให้บริการรับจ้างตรวจสอบ ติดตาม และเร่งรัดหนี้สิน ให้บริการสินเชื่อแบบมีหลักประกัน ประเภทบ้านและที่ดิน ทาวน์เฮาส์ และอาคารชุด และหลักประกันประเภทรถทุกชนิด ได้แก่ รถยนต์ เพื่อการพาณิชย์ รถบรรทุก รถบัส รถโดยสาร รถใช้งานเพื่อการเกษตร รถแทรกเตอร์ รถไถนา รถเกี่ยวข้าว รถยนต์สี่ล้อ รวมถึงหลักประกันประเภทมอเตอร์ไซด์	ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการบริหารหนี้และรับว่าความธุรกิจเช่าซื้อในประเทศไทย โดยไม่ดำเนินธุรกิจในด้านให้เช่าซื้อ โบรกเกอร์ ประกันภัย ประกันชีวิต สินเชื่อบุคคล หรือธุรกิจที่เป็นคู่แข่งกับผู้ว่าจ้าง

หมายเหตุ : 1 รายได้รวมของบริษัท กานต์นิธิ จำกัด เป็นรายได้รวมในงวดปี 2559

ทั้งนี้ บริษัทที่นำมาเปรียบเทียบอาจจะไม่สามารถเปรียบเทียบกับบริษัทฯ ได้โดยตรงเนื่องจากบริษัทเปรียบเทียบ เช่น บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท โซโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีการซื้อหนี้มาเพื่อบริหารจัดการและติดตามด้วยตนเอง

ปัจจัยความเสี่ยง

1. ความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจ

1.1 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้ว่าจ้างรายใหญ่

บริษัทฯ มีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและติดตามและทวงถามหนี้ แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 64.15 ร้อยละ 66.99 และร้อยละ 74.69 ของรายได้จากการให้บริการทั้งหมดในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

	งบการเงินเฉพาะกิจการ สำหรับงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2559	2560	2561
รายได้จากการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายหนึ่ง (ล้านบาท)	86.85	101.52	114.94
รายได้จากการให้บริการทั้งหมด (ล้านบาท)	135.38	151.53	153.89
ร้อยละของรายได้จากการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายหนึ่ง	64.15	66.99	74.69

จากข้อมูลในข้างต้น จะพบว่าบริษัทฯ มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าว ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อบริษัทฯ ในกรณีที่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าว ไม่ทำการต่อสัญญา หรือ เจริญต่อรองอัตราค่าบริการ ซึ่งอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบริษัทฯ มีการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าว เป็นระยะเวลากว่า 8 ปี โดยผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าวได้ให้ความไว้วางใจในการใช้บริการและมีการมอบหมายงานให้แก่บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง และมีการเพิ่มปริมาณธุรกรรมให้กับบริษัทฯ ทั้งในด้านของปริมาณงานตามสัญญาเดิม และงานประเภทใหม่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงเชื่อว่าบริษัทฯ จะได้รับความไว้วางใจในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าวได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ จะทำการควบคุมคุณภาพและการให้บริการของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าวคาดหวัง และลดโอกาสจากการที่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าวจะยกเลิกการใช้บริการของบริษัทฯ อีกทั้ง บริษัทฯ มีนโยบายที่จะขยายกลุ่มผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของประเภทการให้บริการและอุตสาหกรรมที่ให้บริการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของบริษัทฯ

นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าว มีการบอกเลิกสัญญาหรือลดการส่งมอบงาน บริษัทฯ เชื่อว่าการบอกเลิกสัญญาหรือการลดการส่งมอบงาน จะเป็นไปในรูปแบบการทยอยบอกเลิกหรือการทยอยลดงาน เนื่องจาก (1) ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าว จะต้องค่อยๆ ดึงงานคืนจากบริษัทฯ เพื่อมิให้กระทบต่อการทำงานของผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าว และ (2) ผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคมรายดังกล่าว มีการมอบหมายงานให้แก่บริษัทฯ ในหลากหลายขอบเขตงาน ภายใต้สัญญาหลายฉบับ และมีกำหนดครบอายุที่แตกต่างกัน

1.2 ความเสี่ยงจากการต่ออายุสัญญากับผู้ว่าจ้าง

เนื่องจากสัญญาส่วนใหญ่ที่บริษัทฯ ทำกับผู้ว่าจ้าง เป็นสัญญาระยะสั้นอายุไม่เกิน 1 ปี ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีความเสี่ยงจากการที่ไม่ได้รับการต่ออายุกับผู้ว่าจ้าง หรือบริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงจากการถูกเจรจาต่อรองเงื่อนไขของสัญญา ซึ่งอาจทำให้บริษัทฯ ได้รับประโยชน์ด้อยลง หรือผู้ว่าจ้างอาจเปลี่ยนผู้ให้บริการจากบริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งความเสี่ยงในข้างต้น อาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมา ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่ของบริษัทฯ มีการต่ออายุกับผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง หรือเพิ่มขอบเขตการว่าจ้างงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผู้ว่าจ้างต่อบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ จะทำการควบคุมคุณภาพและการให้บริการของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างคาดหวัง และลดโอกาสจากการที่ผู้ว่าจ้างจะยกเลิกการใช้บริการของบริษัทฯ อีกทั้ง บริษัทฯ มีนโยบายที่จะขยายกลุ่มผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง ทั้งในแง่ของประเภทการให้บริการและอุตสาหกรรมที่ให้บริการ เพื่อกระจายความเสี่ยงของบริษัทฯ

1.3 ความเสี่ยงจากการที่ผู้ว่าจ้างเข้ามาดำเนินการบริหารจัดการเอง

เนื่องจากการให้บริการของบริษัทฯ เป็นบริการเพื่อลดภาระการทำงานของผู้ว่าจ้าง ซึ่งผู้ว่าจ้างอาจพิจารณาเข้ามาดำเนินการบริหารจัดการงานดังกล่าวเองได้ จึงทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเข้ามาดำเนินการบริหารจัดการงานที่บริษัทฯ ให้บริการ และไม่ทำการต่ออายุกับผู้ว่าจ้างกับบริษัทฯ ซึ่งอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ เชื่อว่าบริการของบริษัทฯ เป็นการให้บริการงานสนับสนุน ซึ่งจะช่วยลดภาระการบริหารจัดการของผู้ว่าจ้าง ซึ่งทำให้ผู้ว่าจ้างสามารถมุ่งเน้นในการประกอบธุรกิจหลักของผู้ว่าจ้างได้ นอกจากนี้ เนื่องจากงานบริการของบริษัทฯ เป็นงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์ในการบริหารจัดการ อาทิ การลงทุนในอุปกรณ์และโปรแกรมที่เหมาะสม การจัดจ้างและฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ประกอบกับการที่บริษัทฯ มีการจัดจ้างบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งบริษัทฯ สามารถใช้บุคลากรร่วมกันในงานต่างๆ ได้ ทำให้บริษัทฯ เกิดความประหยัดจากขนาด และอาจทำให้ค่าบริการที่บริษัทฯ เรียกเก็บจากผู้ว่าจ้างเป็นอัตราที่ต่ำกว่าต้นทุนในกรณีที่ผู้ว่าจ้างดำเนินการบริหารจัดการเอง

1.4 ความเสี่ยงจากการหมุนเวียนของพนักงาน

จากการที่ธุรกิจหลักของบริษัทฯ เป็นการให้บริการผ่านโทรศัพท์ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะในการสื่อสาร ดังนั้น บุคลากรที่มีทักษะในการสื่อสารจึงนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยปัจจุบัน บริษัทฯ มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงาน โดยพนักงานจะต้องจบการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ขึ้นไป และมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ซึ่งบริษัทฯ จะมีการทดสอบทักษะความสามารถและความพร้อมของพนักงานก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริง และอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ มีรูปแบบการจ้างงาน 2 รูปแบบ ได้แก่ การจ้างเป็นพนักงานประจำ และการทำสัญญาจ้าง

ดังนั้น การสูญเสียพนักงานในข้างต้นอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เนื่องจากบริษัทฯ จะต้องจัดหาพนักงานใหม่เพื่อทดแทนพนักงานที่ลาออกไป และอาจต้องอบรมพนักงานใหม่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียทรัพยากรที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการอบรมพนักงานใหม่ และต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ในปี 2559 ปี 2560 และปี 2561 บริษัทฯ มีอัตราการหมุนเวียนพนักงาน ดังนี้

หน่วย : ร้อยละ	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
พนักงานประจำ	30.36	27.76	30.04
พนักงานสัญญาจ้าง	251.14	206.14	173.89

หมายเหตุ : คำนวณโดยการหารจำนวนพนักงานที่ลาออกระหว่างงวดด้วยค่าเฉลี่ยของจำนวนพนักงาน ณ ต้นงวด และปลายงวด

โดยพนักงานประจำของบริษัทฯ มีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 3 ปี ในขณะที่พนักงานสัญญาจ้างมีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน โดยมีรายละเอียดจำนวนพนักงานประจำและสัญญาจ้าง ดังนี้

	ณ วันที่					
	31 ธันวาคม 2559		31 ธันวาคม 2560		31 ธันวาคม 2561	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
พนักงานประจำ	120	28.85	125	26.04	148	26.48
พนักงานสัญญาจ้าง	296	71.15	355	73.96	411	73.52
รวม	416	100.00	480	100.00	559	100.00

หมายเหตุ : รวมจำนวนผู้บริหารอยู่ในส่วนของพนักงานประจำ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้บริหารความเสี่ยงดังกล่าวโดยการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน เพื่อดึงดูดให้พนักงานทำงานร่วมกับบริษัทฯ ในระยะยาว นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการวางแผนอัตราค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถรองรับการลาออกของพนักงานและไม่กระทบต่อการทำงานระหว่างบริษัทฯ และผู้ว่าจ้าง

1.5 ความเสี่ยงจากการปรับค่าแรงโดยนโยบายของภาครัฐ

เนื่องจากต้นทุนในการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทฯ คือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร โดยบริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรในงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ดังนี้

	งบการเงินเฉพาะกิจการ สำหรับงวดปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2559	2560	2561
รายได้จากการให้บริการ (ล้านบาท)	135.38	151.53	153.89
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร (ล้านบาท)	84.16	92.62	108.12
ร้อยละของค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร	62.16	61.13	70.26

ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีความเสี่ยงหากภาครัฐมีนโยบายที่จะปรับอัตราค่าแรงขั้นต่ำซึ่งจะกระทบต่อโครงสร้างอัตราค่าแรงโดยรวมของระบบเศรษฐกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทางตรง และ/หรือ ทางอ้อม ต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรของบริษัทฯ และอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสัญญาส่วนใหญ่ที่บริษัทฯ ทำกับผู้ว่าจ้าง เป็นสัญญาระยะสั้นอายุไม่เกิน 1 ปี ดังนั้น บริษัทฯ จึงสามารถเจรจากับผู้ว่าจ้างเพื่อปรับอัตราค่าบริการได้ ในกรณีที่ต้นทุนเกี่ยวกับบุคลากรในการให้บริการปรับตัวสูงขึ้น

1.6 ความเสี่ยงจากการต่ออายุสัญญาเช่าสำนักงาน

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีสำนักงานทั้งหมด 3 แห่ง ประกอบด้วย (1) สำนักงานใหญ่ (อาคารวิสุทธิธานี) (2) สาขาชลบุรี (3) สาขาอาคาร เอสเจ อินฟินิตี้ วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ โดยบริษัทฯ ได้เช่าพื้นที่สำนักงานดังกล่าวจากบุคคลภายนอก และบริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สาขา	จำนวนพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	ผู้ให้เช่า	อัตราค่าเช่า	ระยะเวลาของสัญญา	การต่ออายุสัญญา
สำนักงานใหญ่ (อาคารวิสุทธิธานี)	441 คน	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	2,042,880 บาทต่อปี	3 ปี ระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2560 ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2563	กรณีผู้เช่าประสงค์ต่ออายุสัญญาออกไป ผู้เช่าตกลงจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ให้เช่าทราบไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนที่อายุสัญญานี้จะสิ้นสุด โดยผู้ให้เช่าตกลงจะให้เช่าทรัพย์สินที่เช่าต่อไปได้อีก 1 คราวๆ ละไม่เกิน 3 ปี โดยมีอัตราค่าเช่า 2,288,030 บาทต่อปี
สาขาชลบุรี	113 คน	นางสมปอง ทังนิธิรัตน์ และนายทรงศักดิ์ ทังนิธิรัตน์	30,000 บาทต่อเดือน	3 ปี ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2561 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564	- ไม่มี -
สาขาอาคาร เอสเจ อินฟินิตี้ วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์	5 คน	บริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	15,200 บาทต่อเดือน	วันที่ 16 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2564	- ไม่มี -

เนื่องจากสำนักงานในปัจจุบันของบริษัทฯ เป็นการเช่าพื้นที่ทั้งหมด บริษัทฯ จึงมีความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้เช่าไม่ทำการต่อสัญญาเช่าภายหลังสัญญาเช่าที่มีอยู่ในปัจจุบันหมดอายุ เนื่องจากลักษณะการให้บริการของบริษัทฯ มีลักษณะที่ต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการหยุดให้บริการอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของลูกค้า อีกทั้งบริษัทฯ จะต้องทำการย้ายพนักงานและอุปกรณ์ต่างๆ ไปยังสถานที่แห่งใหม่ ซึ่งพนักงานบางส่วนอาจไม่สะดวกที่จะย้ายไปทำงานที่สถานที่แห่งใหม่ หรือผู้ให้เช่าอาจปรับอัตราค่าเช่าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งความเสี่ยงดังกล่าวอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

1.7 ความเสี่ยงจากการขัดข้องของระบบปฏิบัติการ

เนื่องจากการให้บริการของบริษัทฯ มีลักษณะที่ต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นการให้บริการผ่านระบบปฏิบัติการซึ่งในกรณีที่ระบบปฏิบัติการของบริษัทฯ เกิดเหตุขัดข้องไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง หรือการประมวลผลผิดพลาด เป็นต้น ก็อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการของบริษัทฯ และอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าวเป็นอย่างดี โดยบริษัทฯ ได้วางมาตรการต่างๆ เพื่อรองรับเหตุการณ์ต่างที่อาจเกิดขึ้น เช่น การว่าจ้างผู้ให้บริการบำรุงรักษาระบบปฏิบัติการ การติดตั้งเครื่องสำรองไฟ และการตั้งสำนักงานในพื้นที่ที่แตกต่างกัน เป็นต้น ซึ่งมาตรการดังกล่าวจะช่วยลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจกระทบต่อการทำงานของระบบปฏิบัติการของบริษัทฯ

1.8 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการให้บริการ

เนื่องจากการประกอบธุรกิจหลักของบริษัทฯ เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารด้วยโทรศัพท์มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง โดยวิวัฒนาการของระบบโทรศัพท์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

1. ระบบดิจิทัล (Digital) ซึ่งเป็นการส่งข้อมูลเสียงผ่านสายโทรศัพท์ดั้งเดิม
2. ระบบ IP (Internet Protocol) ซึ่งเป็นการส่งข้อมูลเสียงผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

โดยปัจจุบัน บริษัทฯ มีการให้บริการทั้งในระบบดิจิทัล และ IP ซึ่งเป็นทางเลือกแก่ผู้ว่าจ้างในการเลือกบริการที่เหมาะสมกับระบบของผู้ว่าจ้าง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารด้วยโทรศัพท์อาจมีการพัฒนาไปสู่สิ่งใหม่ๆ และผู้ว่าจ้างอาจพิจารณาเลือกจ้างผู้ให้บริการที่สามารถให้บริการบนเทคโนโลยีใหม่ได้ เช่น การใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติ เป็นต้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงอาจมีความเสี่ยงในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาระบบปฏิบัติการให้ทันต่อเทคโนโลยีและความต้องการของผู้ว่าจ้างที่เปลี่ยนไป ซึ่งอาจทำให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาไม่ต่อสัญญาว่าจ้างกับบริษัทฯ และอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีการติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ว่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ ทราบความต้องการของผู้ว่าจ้างได้อย่างทันทั่วถึงและลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการให้บริการ อีกทั้ง บริษัทฯ มีการนำระบบตอบรับอัตโนมัติมาใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว โดยระบบตอบรับอัตโนมัติจะเน้นการแก้ไขปัญหาทั่วไปและมีรูปแบบที่แน่นอน ในขณะที่เจ้าหน้าที่จะเน้นการให้บริการงานที่มีความซับซ้อนกว่าและมีรูปแบบที่ไม่แน่นอน นอกจากนี้ บริษัทฯ มีแผนที่จะนำเงินที่ได้รับจากการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทฯ มีเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้างได้ดียิ่งขึ้น (โปรดพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.2.6 โครงการในอนาคต)

1.9 ความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

เนื่องจากบริษัทฯ มีการประกอบธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้ ซึ่งการประกอบธุรกิจดังกล่าวอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) และประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการกำหนดสิ่งที่บริษัทฯ ต้องปฏิบัติและห้ามปฏิบัติ เช่น (1) บริษัทฯ จะต้องจัดให้มีป้ายชื่อติดไว้ที่หน้าสำนักงานของบริษัทฯ ที่มีการประกอบธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้โดยเปิดเผยและมองเห็นได้ง่าย (2) ห้ามบริษัทฯ ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของบริษัทฯ หรือผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ บนซองจดหมาย ในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถาม ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกค้า และ (3) ห้ามบริษัทฯ ดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในกรณีที่บริษัทฯ และ/หรือ พนักงานของบริษัทฯ ไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด และถูกร้องเรียน และ/หรือ ดำเนินคดีโดยผู้ว่าจ้าง และ/หรือ ลูกค้า ซึ่งอาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ตระหนักถึงปัจจัยความเสี่ยงดังกล่าวเป็นอย่างดี บริษัทฯ จึงมีการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และหลักปฏิบัติเป็นอย่างดี และมีการจัดทดสอบความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์เป็นอย่างดี อีกทั้ง บริษัทฯ ยังมีการกำหนดระบบของบริษัทฯ โดยเจ้าหน้าที่จะสามารถโทรออกได้ภายในช่วงเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้น ทำให้บริษัทฯ ไม่มีความเสี่ยงจากการที่มีการทวงถามหนี้ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการลงโทษ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ มีการระมัดระวังในการปฏิบัติงาน

ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เนื่องจากการให้บริการของบริษัทฯ เจ้าหน้าที่อาจมีการเข้าถึงข้อมูลของผู้ว่าจ้าง รวมถึงลูกค้าของผู้ว่าจ้าง ดังนั้น บริษัทฯ จึงเข้าขำนโยบายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ตามร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวจะมีการกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น การขอความยินยอมในการรวบรวมข้อมูล การแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ และหลักเกณฑ์ในการใช้ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งหากร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมีการบังคับใช้ ในกรณีที่บริษัทฯ กระทำผิดกฎหมาย บริษัทฯ อาจมีความรับผิดทางแพ่ง ทางอาญา หรือทางปกครอง ซึ่งต้องเสียค่าปรับ และอาจกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ต่อผู้ว่าจ้าง และอาจส่งผลให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาไม่ต่อสัญญาฉบับบริษัทฯ ซึ่งจะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียง ฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมายมาโดยตลอด โดยบริษัทฯ หรือผู้ว่าจ้าง มีการนำหลักเกณฑ์บางส่วนตามร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมาใช้แล้ว เช่น การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ โดยจะให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเท่านั้น การห้ามเจ้าหน้าที่นำมือถือเข้าไปในสถานที่ปฏิบัติงาน และการทำสัญญาการรักษาความลับกับพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ในกรณีที่ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีการประกาศใช้ บริษัทฯ ก็จะนำหลักปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งในคู่มือการปฏิบัติงานของบริษัทฯ และจะมีการสื่อสารไปยังผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว

2. ความเสี่ยงอื่นๆ

2.1 ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอำนาจควบคุมการออกเสียงลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้น

ณ วันที่ 2 เมษายน 2561 บริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในบริษัทฯ ร้อยละ 99.99 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ทำให้บริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด เช่น การแต่งตั้งกรรมการบริษัทฯ หรือการขอมติใดๆ ที่ต้องใช้คะแนนเสียงข้างมากของที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งสามารถควบคุมการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานของบริษัทฯ ผ่านการส่งตัวแทนเพื่อดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ ได้

ทั้งนี้ ภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้อแล้ว บริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จะยังคงมีคะแนนเสียงข้างมาก โดยถือหุ้นในบริษัทฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 64.00 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้อ ซึ่งสูงกว่าร้อยละ 50.00 จึงทำให้บริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ยังคงสามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมด ยกเว้นเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือข้อบังคับของบริษัทฯ กำหนดให้ต้องได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น เช่น การแก้ไขข้อบังคับของบริษัทฯ การเพิ่มทุน และการลดทุน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นของบริษัทฯ จึงอาจมีความเสี่ยงจากการไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อคัดค้านวาระที่บริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เสนอได้

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส และมีการถ่วงดุลอำนาจในการบริหารงานของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้จัดโครงสร้างการจัดการซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัทฯ คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริหาร ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยมีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและการมอบอำนาจให้แก่กรรมการและผู้บริหารอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการกำหนดมาตรการการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกรรมการ ผู้บริหาร และบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งอีก อีกทั้ง ยังมีการแต่งตั้งบุคคลภายนอกที่เป็นอิสระเข้าร่วมคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลการตัดสินใจ รวมถึงพิจารณาให้ความเห็นหรืออนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น

2.2 ความเสี่ยงจากการนำหุ้นสามัญของบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ

เนื่องจากการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้อได้ดำเนินการก่อนที่จะได้รับทราบผลการพิจารณาอนุมัติให้นำหุ้นของบริษัทฯ เข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอซึ่งเป็นตลาดรองสำหรับการซื้อขายหุ้นสามัญ ดังนั้น ผู้ลงทุนจึงมีความเสี่ยงในเรื่องสภาพคล่องและการไม่ได้รับผลตอบแทนจากการขายหุ้นสามัญตามที่คาดการณ์ไว้ หากบริษัทฯ ไม่ได้รับอนุญาตจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้หุ้นสามัญของบริษัทฯ เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ ซึ่งจะส่งผลให้หุ้นสามัญของบริษัทฯ ไม่มีตลาดรองสำหรับการซื้อขาย

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินการยื่นคำขอให้รับหุ้นสามัญของบริษัทฯ เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอต่อตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2561 ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการพิจารณาหุ้นสามัญของบริษัทฯ เข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้ บริษัท ฟินเน็กซ์ แอ็ดไวเซอร์ จำกัด ในฐานะที่ปรึกษาทางการเงินได้พิจารณาคุณสมบัติของบริษัทฯ ในเบื้องต้นแล้วพบว่า บริษัทฯ มีคุณสมบัติครบถ้วนที่จะสามารถเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอได้ ยกเว้นเพียงแต่คุณสมบัติเรื่องการกระจายการถือหุ้นรายย่อยที่กำหนดให้ต้องมีผู้ถือหุ้นรายย่อยไม่น้อยกว่า 300 ราย ซึ่งต้องถือหุ้นรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 25.00 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้อ โดยที่ปรึกษาทางการเงินคาดว่า ภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนแล้วเสร็จ บริษัทฯ จะมีคุณสมบัติเกี่ยวกับการกระจายการถือหุ้นรายย่อยครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดดังกล่าวข้างต้น

2.3 ความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาหุ้นสามัญของบริษัทฯ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลขาดทุนอย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ลงทุนที่ซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ ในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้อ

ราคาหุ้นสามัญของบริษัทฯ ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้อ อาจมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และบางปัจจัยก็อยู่นอกเหนือการควบคุมของบริษัทฯ โดยปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นสามัญของบริษัทฯ ได้แก่

- ทิศนะที่มีต่อโอกาสสำหรับธุรกิจและการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ และอุตสาหกรรมโดยทั่วไป
- ความแตกต่างระหว่างผลประกอบการทางการเงินและผลการดำเนินงานที่แท้จริง กับผลประกอบการทางการเงินและผลการดำเนินงานที่ผู้ลงทุนและนักวิเคราะห์คาดหวัง
- การเปลี่ยนแปลงคำแนะนำหรือทัศนะของนักวิเคราะห์
- การเปลี่ยนแปลงในเงื่อนไขต่างๆ ที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรม สภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป บรรยากาศการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ หรือเหตุการณ์หรือปัจจัยอื่นๆ

- การประกาศผลประกอบการของบริษัทอื่นๆ ที่อยู่ใต้อุตสาหกรรมเดียวกันกับบริษัทฯ หรือประกอบธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน
- การเปลี่ยนแปลงในการประเมินมูลค่าตลาด และราคาหุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ ซึ่งดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกับบริษัทฯ
- ความผันผวนของราคาหุ้นสามัญซึ่งซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ

ทั้งนี้ อาจมีปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือไปจากปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อราคาหุ้นสามัญของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

2.4 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ ขายหุ้นสามัญหลังจากการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้

ตามข้อกำหนดการห้ามขายหุ้น (Silent Period) ของตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ ผู้มีส่วนร่วมในการบริหาร เช่น ผู้ถือหุ้นใหญ่ กรรมการ และผู้บริหาร จะถูกห้ามขายหุ้นสามัญจำนวนร้อยละ 55.00 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชน เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่หุ้นสามัญของบริษัทฯ เริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ ทั้งนี้ บุคคลที่ถูกสั่งห้ามขายจะสามารถทยอยขายหุ้นสามัญจำนวนดังกล่าวได้ในจำนวนร้อยละ 25.00 ของจำนวนหุ้นที่ถูกสั่งห้ามขายเมื่อครบกำหนดระยะเวลาทุกๆ 6 เดือน และอาจขายหุ้นส่วนที่เหลือจำนวนร้อยละ 75.00 ของจำนวนหุ้นที่ถูกห้ามขายภายหลังครบกำหนดระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่หุ้นสามัญของบริษัทฯ เริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เอ็มเอไอ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่สามารถคาดการณ์ถึงผลกระทบ (ถ้ามี) จากการขายหุ้นสามัญจำนวนดังกล่าว ซึ่งการขายหุ้นสามัญดังกล่าวอาจส่งผลในเชิงลบต่อราคาหุ้นสามัญของบริษัทฯ และอาจก่อให้เกิดผลขาดทุนอย่างมีนัยสำคัญต่อผู้ลงทุนที่ซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ ในการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

1. ทรัพย์สินถาวรหลัก

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 รายการและมูลค่าสุทธิตามบัญชีหลังหักค่าเสื่อมราคาสะสมของทรัพย์สินถาวรหลักที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ตามที่ปรากฏในงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัทฯ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่าของบริษัทฯ มีรายละเอียด ดังนี้

สินทรัพย์	ที่ตั้ง	มูลค่าสุทธิตามบัญชี (ล้านบาท)	
		31 ธันวาคม 2560	31 ธันวาคม 2561
ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่าของสำนักงานใหญ่	เลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธิธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240	2.94	1.74
ส่วนปรับปรุงสิทธิการเช่าของสาขา	เลขที่ 55/54 หมู่ที่ 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000	0.01	0.10
		2.95	1.84

หมายเหตุ : ส่วนปรับปรุงดังกล่าวอยู่ในสถานที่ที่บริษัทฯ เช่าเพื่อใช้ในการดำเนินงาน

1.2 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่ง และอุปกรณ์สำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่ง และอุปกรณ์สำนักงานของบริษัทฯ มีรายละเอียด ดังนี้

สินทรัพย์	มูลค่าสุทธิตามบัญชี (ล้านบาท)		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
	31 ธันวาคม 2560	31 ธันวาคม 2561		
คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	2.65	2.19	เจ้าของ	ปลอดภาระผูกพัน
เฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่ง	0.16	0.09	เจ้าของ	ปลอดภาระผูกพัน
อุปกรณ์สำนักงาน	0.84	0.74	เจ้าของ	ปลอดภาระผูกพัน
	3.65	3.02		

1.3 ยานพาหนะ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 ยานพาหนะของบริษัทฯ มีรายละเอียด ดังนี้


16	มูลค่าสุทธิตามบัญชี (ล้านบาท)		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
	31 ธันวาคม 2560	31 ธันวาคม 2561		
ยานพาหนะ	2.42	2.02	ผู้เช่าซื้อ	มีสัญญาเช่าซื้อกับสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง
ยานพาหนะ	0.31	0.27	เจ้าของ	ปลอดภาระผูกพัน
	2.73	2.29		

2. สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และวันที่ 31 ธันวาคม 2561 สินทรัพย์ไม่มีตัวตนของบริษัทฯ มีมูลค่า 1.22 ล้านบาท และ 0.73 ล้านบาท ตามลำดับ โดยเป็นรายการระบบปฏิบัติการ และสิทธิในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบปฏิบัติการ 3CX และโปรแกรมอื่นๆ ที่ใช้ในสำนักงาน เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนตลอดอายุการใช้งาน เป็นระยะเวลา 5 ปี หรือตามอายุสัญญา

3. เครื่องหมายการค้า

บริษัทฯ ได้ยื่นขอจดทะเบียนเครื่องหมายการค้ากับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 ปัจจุบัน อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของนายทะเบียน โดยบริษัทฯ คาดว่าจะสามารถจดทะเบียนได้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ของปี 2562 โดยมีรายละเอียดเครื่องหมายการค้า ดังนี้

เครื่องหมายการค้า	วันที่ยื่นจดทะเบียน
	วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561

4. นโยบายการลงทุนและบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ มีนโยบายการลงทุนและบริหารงานในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม โดยจะลงทุนในธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่อง มีลักษณะใกล้เคียง หรือก่อให้เกิดประโยชน์และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคง และผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

นอกจากนี้ ในการกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมนั้น บริษัทฯ จะส่งตัวแทนของบริษัทฯ ซึ่งมีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจที่บริษัทฯ จะเข้าไปลงทุน เข้าเป็นกรรมการในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมดังกล่าว โดยตัวแทนดังกล่าวอาจเป็นประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง หรือบุคคลใดๆ ของบริษัทฯ ที่ปราศจากผลประโยชน์ขัดแย้งกับธุรกิจของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเหล่านั้น

ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถควบคุมดูแลกิจการ และการดำเนินงานของบริษัทย่อยได้เสมือนเป็นหน่วยงานหนึ่งของบริษัทฯ และ/หรือ สามารถตรวจสอบดูแลการดำเนินงานของบริษัทร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงกำหนดให้ตัวแทนของบริษัทฯ จะต้องบริหารจัดการธุรกิจของบริษัทย่อย และ/หรือ บริษัทร่วม (แล้วแต่กรณี) ให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ ซึ่งกำหนดไว้ในข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทย่อย และ/หรือ บริษัทร่วมนั้นๆ นอกจากนี้ การส่งตัวแทนเพื่อเป็นกรรมการในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมดังกล่าว ให้เป็นไปตามสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทฯ และ/หรือ ข้อตกลงระหว่างผู้ถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมดังกล่าว

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะติดตามผลประกอบการและผลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมอย่างใกล้ชิด รวมถึงกำกับดูแลให้มีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลทางบัญชีของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมให้บริษัทฯ สามารถตรวจสอบและรวบรวม เพื่อให้บริษัทฯ สามารถจัดทำงบการเงินรวมได้ทันตามกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

5. ประกันธุรกิจและการประกันภัยทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทฯ ได้ทำประกันธุรกิจและการประกันภัยทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 กรมธรรม์เลขที่ 000-19-11-IAR-00307

ผู้ทำประกัน	บริษัทฯ
ผู้เอาประกันภัย	บริษัทฯ
บริษัทผู้รับประกันภัย	บริษัท ชัยบัสสามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ผู้รับผลประโยชน์	บริษัทฯ
ระยะเวลาให้ความคุ้มครอง	วันที่ 16 ธันวาคม 2561 เวลา 16.30 น. ถึงวันที่ 16 ธันวาคม 2562 เวลา 16.30 น.

ที่ตั้งทรัพย์สินที่ เอาประกันภัย	1. เลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธิธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 2. เลขที่ 55/54 หมู่ 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 3. เลขที่ 349 อาคารเอสเจ อินฟินิตี้ วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ชั้น 24 ห้องเลขที่ 2401-2405 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ทรัพย์สินที่เอาประกันภัย	อาคาร สิ่งปลูกสร้าง รวมส่วนปรับปรุงต่อเติมอาคาร ประตู รั้ว กำแพง ถนน ทางเดิน ศาลพระภูมิ ภูมิสถาปัตยกรรม เฟอร์นิเจอร์สิ่งตกแต่งติดตั้งเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบต่างๆ (เช่น ระบบลิฟท์ ระบบแอร์ และระบบไฟฟ้า) และอุปกรณ์ต่างๆ ระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง สต็อกสินค้าทุกชนิด ของ Premium ต่างๆ ทรัพย์สินอื่นๆ ที่อยู่ภายนอกอาคารแต่อยู่ภายในสถานที่เอาประกันภัย ทรัพย์สินต่างๆ ที่อยู่บนดิน (overhead) และใต้ดิน (underground) ป้ายโฆษณาต่างๆ ที่อยู่ภายในประเทศไทยที่เป็นของผู้เอาประกันภัย รถกอล์ฟ และทรัพย์สินอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคารทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของผู้เอาประกันภัยรวมถึงทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้การดูแลรักษาและควบคุมของผู้เอาประกันภัย
ประเภทการ ให้ความคุ้มครอง	คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอันมีสาเหตุเนื่องจากไฟไหม้ ฟ้าผ่า ภัยยวดยานพาหนะ ภัยจากควัน ภัยจากอากาศยาน ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยระเบิด ภัยเนื่องจากป่าเถื่อน การกระทำด้วยเจตนาร้าย การโจรกรรมที่ปรากฏร่องรอยชัดเจน ภัยลูกเห็บ ภัยลมพายุ ภัยแผ่นดินไหว ภัยจากการประทุ้ง การนัดหยุดงาน การจลาจลหรือการกระทำอันมีเจตนาร้าย และภัยอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในช้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันความเสี่ยงภัยทรัพย์สิน คุ้มครองน้ำท่วม ในวงเงินรวมกันไม่เกิน 20% ของจำนวนเงินเอาประกันภัย สูงสุดไม่เกิน 800,000,000 บาท ต่อสถานที่ ต่อครั้ง และตลอดระยะเวลาประกันภัย
ทุนประกันภัย	20,069,619 บาท
ความรับผิดส่วนแรก	1. 2,000 บาท ต่อครั้งและทุกครั้ง สำหรับความเสียหายเนื่องจากอุบัติเหตุจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ ความเสียหายต่อเฉพาะทรัพย์สินของบุคคลภายนอก การโจรกรรม และสาเหตุอื่นๆ ยกเว้น ไฟไหม้ ฟ้าผ่า ควัน ลมพายุ ภัยจากการประทุ้ง การนัดหยุดงาน การจลาจล หรือการกระทำอันป่าเถื่อน/เจตนาร้าย ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยระเบิด ภัยอากาศยาน ภัยไฟป่า ภัยยวดยานพาหนะ ภัยที่เกิดจากการลักทรัพย์โดยปรากฏร่องรอย ชิงทรัพย์และปล้นทรัพย์ การประกันภัยเงินสด ภัยต่อเครื่องใช้ไฟฟ้า ภัยต่อกระจก ภัยแผ่นดินไหว ภัยลูกเห็บ 2. 5,000 บาท สำหรับการชำรุดของเครื่องจักร และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 3. 10% ขั้นต่ำ 5,000 บาท สำหรับความเสียหายเนื่องจากภัยน้ำท่วม

5.2 กรมธรรม์เลขที่ 000-19-11-IAR-00295

ผู้ทำประกัน	บริษัทฯ
ผู้เอาประกันภัย	บริษัทฯ
บริษัทผู้รับ ประกันภัย	บริษัท ซับส์สามัคคีประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ผู้รับผลประโยชน์	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ระยะเวลาให้ความ คุ้มครอง	วันที่ 16 ธันวาคม 2561 เวลา 16.30 น. ถึงวันที่ 16 ธันวาคม 2562 เวลา 16.30 น.
ที่ตั้งทรัพย์สินที่ เอาประกันภัย	เลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธิธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
ทรัพย์สินที่เอา ประกันภัย	อาคาร สิ่งปลูกสร้าง รวมส่วนปรับปรุงต่อเติมอาคาร ประตู รั้ว กำแพง ถนน ทางเดิน ศาลพระภูมิ ภูมิสถาปัตยกรรม เฟอร์นิเจอร์สิ่งตกแต่งติดตั้งเครื่องใช้สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์

	ระบบต่างๆ (เช่น ระบบลิฟท์ ระบบแอร์ และระบบไฟฟ้า) และอุปกรณ์ต่างๆ ระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง สต็อกสินค้าทุกชนิด ของ Premium ต่างๆ ทรัพย์สินอื่นๆ ที่อยู่นอกอาคารแต่อยู่ในสถานที่เอาประกันภัย ทรัพย์สินต่างๆ ที่อยู่บนดิน (overhead) และใต้ดิน (underground) ป้ายโฆษณาต่างๆ ที่อยู่ในประเทศไทยที่เป็นของผู้เอาประกันภัย รถกอล์ฟ และทรัพย์สินอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคารทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของผู้เอาประกันภัยรวมถึงทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้การดูแลรักษาและควบคุมของผู้เอาประกันภัย
ประเภทการให้ความคุ้มครอง	คุ้มครองความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอันมีสาเหตุเนื่องจากไฟไหม้ ไฟผ่า ภัยยวดยานพาหนะ ภัยจากควัน ภัยจากอากาศยาน ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยระเบิด ภัยเนื่องจากปาเถื่อน การกระทำด้วยเจตนาร้าย การโจรกรรมที่ปรากฏร่องรอยชัดเจน ภัยลูกเห็บ ภัยลมพายุ ภัยแผ่นดินไหว ภัยจากการประทุง การนัดหยุดงาน การจลาจลหรือการกระทำอันมีเจตนาร้าย และภัยอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันความเสียหายทรัพย์สิน คุ้มครองน้ำท่วมในวงเงินรวมกันไม่เกิน 20% ของจำนวนเงินเอาประกันภัย สูงสุดไม่เกิน 800,000,000 บาท ต่อสถานที่ ต่อครั้ง และตลอดระยะเวลาประกันภัย
ทุนประกันภัย	39,214,088 บาท
ความรับผิดชอบแรก	<ol style="list-style-type: none"> 2,000 บาท ต่อครั้งและทุกครั้ง สำหรับความเสียหายเนื่องจากอุบัติเหตุจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ ความเสียหายต่อเฉพาะทรัพย์สินของบุคคลภายนอก การโจรกรรม และสาเหตุอื่นๆ ยกเว้น ไฟไหม้ ไฟผ่า ควัน ลมพายุ ภัยจากการประทุง การนัดหยุดงาน การจลาจล หรือการกระทำอันป่าเถื่อน/เจตนาร้าย ภัยเนื่องจากน้ำ ภัยระเบิด ภัยอากาศยาน ภัยไฟป่า ภัยยวดยานพาหนะ ภัยที่เกิดจากการลักทรัพย์โดยปรากฏร่องรอย ชิงทรัพย์และปล้นทรัพย์ การประกันภัยเงินสด ภัยต่อเครื่องใช้ไฟฟ้า ภัยต่อกระจก ภัยแผ่นดินไหว ภัยลูกเห็บ 5,000 บาท สำหรับการชำรุดของเครื่องจักร และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 10% ขั้นต่ำ 5,000 บาท สำหรับความเสียหายเนื่องจากภัยน้ำท่วม

ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบทางด้านลบต่อบริษัทฯ มากกว่าร้อยละ 5.00 ของส่วนผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาทที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

1. ข้อมูลทั่วไป

นายทะเบียนหลักทรัพย์

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ที่อยู่ : เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ : 0-2009-9999

โทรสาร : 0-2009-9991

ผู้ตรวจสอบบัญชี

นายยุทธพงษ์ เชื้อเมืองพาน ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 9445

ที่อยู่ : เลขที่ 100/72 อาคารว่องวานิช บี ชั้น 22 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทรศัพท์ : 0-2645-0109

โทรสาร : 0-2645-0110

2. สำนักงานใหญ่ และสาขา

2.1 สำนักงานใหญ่

ที่ตั้ง : เลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธิธานี ถนนลาดพร้าว แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

เบอร์โทรศัพท์ : 02-793-3999

2.2 สาขาชลบุรี

ที่ตั้ง : เลขที่ 55/54 หมู่ที่ 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000

เบอร์โทรศัพท์ : 02-793-3872 และ 02-793-1002

2.3 สาขาอาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์

ที่ตั้ง : อาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ห้อง 2401-2405 ชั้น 24 เลขที่ 349 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

เบอร์โทรศัพท์ : 02-793-3900

3. สรุปใบอนุญาตที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้

ผู้อนุญาต : กองบัญชาการตำรวจนครบาล (นายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558)

วันที่อนุญาต : วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2559

วันหมดอายุ : - ไม่มี -

สาระสำคัญ : บริษัทฯ ได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

4. สรุปสัญญาที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ

4.1 ลักษณะที่สำคัญของสัญญาให้บริการ

(1) ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล

คู่สัญญา : ผู้ว่าจ้าง และบริษัทฯ

จำนวนสัญญา : 15 สัญญา (นับเฉพาะสัญญาที่มีอายุตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป)

ระยะเวลาของสัญญา : สัญญาส่วนใหญ่ซึ่งเป็นงานต่อเนื่องจะมีอายุ 1 ปี ยกเว้นงานประเภท Ad-Hoc

	(งานที่ได้รับมอบหมายเป็นครั้งคราวและไม่ต่อเนื่อง) จะมีระยะเวลาของสัญญาขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ผู้ว่าจ้างมอบหมาย
ขอบเขตงานที่สำคัญ	: บริษัทฯ จะดำเนินการให้บริการรับสายและโทรออก ตามขอบเขตงานที่กำหนดร่วมกันกับผู้ว่าจ้าง
อัตราค่าบริการ	: บริษัทฯ มีการเรียกเก็บค่าบริการ 2 ลักษณะ <ol style="list-style-type: none"> 1. เรียกเก็บตามปริมาณที่ทำจริง โดยบริษัทฯ จะคิดค่าบริการจากจำนวนสายที่รับ และ/หรือ โทรออก 2. เรียกเก็บตามจำนวนที่นั่ง โดยบริษัทฯ จะคิดค่าบริการตามจำนวนที่นั่งที่บริษัทฯ จัดสรรเพื่อทำงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง
การต่อสัญญา	: สัญญาบางส่วนมีเงื่อนไขต่ออายุออกไปอีก 1 ปี โดยอัตโนมัติ หากไม่มีการบอกเลิกโดยคู่สัญญา
การสิ้นสุดสัญญา	: สัญญาที่สำคัญมีการกำหนดเงื่อนไขในลักษณะดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องการที่จะบอกเลิกสัญญาดังกล่าวนี้ให้แจ้งอีกฝ่ายทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือ 90 วัน หรือ 120 วัน (แล้วแต่สัญญา) - ในกรณีที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประพฤติผิดข้อตกลงข้อใดข้อหนึ่ง คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งขอที่จะเรียกร้องให้ฝ่ายที่ประพฤติผิดข้อตกลงนั้นทำการแก้ไขข้อผิดพลาด หรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อตกลงภายใน 30 วันหรือ 60 วัน (แล้วแต่สัญญา) นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบถึงการประพฤติผิดข้อตกลงนั้น หากคู่สัญญาดังกล่าวไม่ทำการแก้ไขหรือประพฤติให้ถูกต้องภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ได้ โดยทำเป็นหนังสือบอกเลิกสัญญาไปยังคู่สัญญาฝ่ายที่ประพฤติผิดให้ทราบทันที - กรณีที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดตกเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว ล้มละลาย ถูกศาลสั่งให้เป็นคนไร้ความสามารถ หรือมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือมีการแต่งตั้งผู้ชำระบัญชี ผู้จัดการทรัพย์ หรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เพื่อจัดการทรัพย์สิน หรือถูกเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาดำเนินการบังคับคดี ยึด หรืออายัดทรัพย์สิน หรือสิทธิเรียกร้องใดๆ คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

(2) ธุรกิจติดตามและทวงถามหนี้

คู่สัญญา	: ผู้ว่าจ้าง และบริษัทฯ
จำนวนสัญญา	: 10 สัญญา (นับเฉพาะสัญญาที่มีอายุตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป)
ระยะเวลาของสัญญา	: สัญญาส่วนใหญ่ซึ่งเป็นงานต่อเนื่องจะมีอายุ 1 ปี
ขอบเขตงานที่สำคัญ	: บริษัทฯ จะดำเนินการให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ ตามลูกหนี้ที่ผู้ว่าจ้างมอบหมายให้แก่บริษัทฯ
อัตราค่าบริการ	: ร้อยละของมูลหนี้ที่เรียกเก็บได้ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะลูกหนี้ เช่น อายุหนี้ และหลักประกัน เป็นต้น
การต่อสัญญา	: สัญญาส่วนใหญ่มีเงื่อนไขต่ออายุออกไปอีก 1 ปี โดยอัตโนมัติ หากไม่มีการบอกเลิกโดยคู่สัญญา
การสิ้นสุดสัญญา	: สัญญาที่สำคัญมีการกำหนดเงื่อนไขในลักษณะดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะเลิกสัญญา โดยแจ้งบอกกล่าวเป็นหนังสือส่งให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 60 วัน - เมื่อคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งปฏิบัติผิดข้อตกลง หรือมิได้ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ ตามข้อตกลงในสัญญา ระเบียบปฏิบัติในการใช้คอมพิวเตอร์ และ/หรือ

ข้อตกลงการติดตามหนี้ ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด คู่สัญญาอีกฝ่ายมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที

- เมื่อคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเลิกกิจการ หรือถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ เป็นเหตุให้สัญญาเลิกทันที
- ผู้รับจ้างดำเนินงานติดตามหนี้ไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ หรือกระทำการทุจริต หรือกระทำการใดๆ อันมีข้อตกลงว่าถือเป็นเหตุให้สัญญานี้ยกเลิกทันที หรือกระทำการใดๆ อันก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ว่าจ้าง และ/หรือ ลูกหนี้ ไม่ว่าจะเป็นความผิดทางอาญาหรือทางแพ่ง เป็นเหตุให้สัญญาเลิกทันที

4.2 สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน

(1) สัญญาอาคารสำนักงานใหญ่

ชื่อสัญญา	: สัญญาเช่าพื้นที่และหรือทรัพย์สินของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
คู่สัญญา	: ผู้ให้เช่า : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เช่า : บริษัทฯ
วันที่ทำสัญญา	: วันที่ 15 ธันวาคม 2560
ระยะเวลาของสัญญา	: 3 ปี ระหว่างวันที่ 16 ธันวาคม 2560 ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2563
ทรัพย์สินที่เช่า	: อาคารสำนักงาน 6 ชั้น 2 คูหา เชื่อมติดกันรวมทั้งที่ดินของผู้ให้เช่า เป็นจำนวนพื้นที่อาคาร 1,620 ตารางเมตร ตั้งอยู่ที่เลขที่ 2991/14-15 อาคารวิสุทธิธานี ซอยลาดพร้าว 101/3 แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
อัตราค่าเช่า	: 2,042,880 บาทต่อปี
เงื่อนไขที่สำคัญ	: 1. ผู้เช่าตกลงให้ทรัพย์สินที่ผู้เช่าทำการปรับปรุง ซ่อมแซมอาคาร ทั้งส่วนควบอุปกรณ์ และระบบต่างๆ รวมถึงภูมิทัศน์ภายนอก ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ให้เช่า ยกเว้น เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง 2. ผู้เช่าตกลงใช้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของผู้ให้เช่าสำหรับใช้ในพื้นที่ทรัพย์สินที่เช่าเพื่อประโยชน์ของสำนักงานผู้เช่า โดยผู้เช่าตกลงทำสัญญาใช้บริการตามรูปแบบที่ผู้ให้เช่ากำหนด โดยให้ถือว่าสัญญาใช้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้ สำหรับในกรณีที่ลูกค้าของผู้เช่าต้องการใช้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของลูกค้าผู้เช่าเอง ผู้เช่าจะต้องขออนุญาตจากผู้ให้เช่าก่อนดำเนินการ 3. ผู้เช่าตกลงจะนำหลักประกันการเช่าเป็นเงินสดหรือหนังสือค้ำประกันของธนาคารจำนวน 204,288 บาท มามอบให้แก่ผู้ให้เช่า จนกว่าผู้เช่าจะพ้นความรับผิดชอบตามสัญญาฉบับนี้ 4. ผู้เช่าตกลงเป็นผู้ชำระค่าภาษี ค่าธรรมเนียม หรือเงินอื่นใด อันเนื่องจากการเช่าทรัพย์สินที่เช่า ที่หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ 5. ผู้เช่าต้องนำทรัพย์สินที่เช่าทั้งหมดไปประกันอัคคีภัยกับผู้รับประกันอัคคีภัยที่ผู้ให้เช่าเห็นชอบตลอดอายุการเช่า ภายในวงเงินไม่น้อยกว่ามูลค่าของสิ่งปลูกสร้าง และผู้เช่าต้องนำต้นฉบับกรมธรรม์ประกันภัยมามอบให้แก่ผู้ให้เช่า โดยผู้เช่าเป็นผู้ชำระเบี้ยประกันภัย และกำหนดให้ผู้ให้เช่าเป็นผู้รับประกัน
การต่ออายุสัญญา	: กรณีผู้เช่าประสงค์ต่ออายุสัญญาออกไป ผู้เช่าตกลงจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ให้เช่าทราบไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนที่อายุสัญญานี้จะสิ้นสุด โดยผู้ให้เช่าตกลงจะให้ผู้เช่าทรัพย์สินที่เช่าต่อไปได้อีก 1 คราวๆ ละไม่เกิน 3 ปี โดยมีอัตราค่าเช่า 2,288,030 บาทต่อปี
การบอกเลิกสัญญา	: กรณีที่ผู้เช่ากระทำความผิดสัญญาข้อหนึ่งข้อใด และผู้ให้เช่าได้บอกกล่าวให้ผู้เช่าดำเนินการแก้ไขภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ลงในหนังสือบอกกล่าวแล้ว หากผู้เช่าไม่ปฏิบัติให้ถือว่าสัญญานี้เป็นอันยกเลิกโดยทันทีเมื่อสิ้นกำหนดเวลาดังกล่าว

- พร้อมทั้งยินยอมให้ผู้ให้เช่าเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้เช่าจนครบถ้วนตามความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยผู้เช่าจะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ให้เช่ามิได้
- การสิ้นสุดสัญญา** : เมื่อสัญญาสิ้นสุดลงไม่ว่าด้วยเหตุใด โดยไม่มีการต่ออายุสัญญาตามที่ระบุไว้ในสัญญานี้ ผู้เช่าตกลงส่งมอบทรัพย์สินที่เช่าให้แก่ผู้ให้เช่าในสภาพที่เรียบร้อยและตกลงขนย้ายทรัพย์สินของผู้เช่า (ถ้ามี) หรือยอมให้ผู้ให้เช่าขนย้ายทรัพย์สินของผู้เช่าหรือบริวารของผู้เช่าออกไปให้หมดรวมทั้งต้องซ่อมแซมทรัพย์สินที่เช่าให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยคงเดิมภายในกำหนด 60 วันนับถัดจากวันที่สัญญาสิ้นสุดลง โดยผู้เช่าต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- (2) สัญญาอาคารสำนักงานสาขาชลบุรี**
- ชื่อสัญญา** : สัญญาเช่าพื้นที่
- คู่สัญญา** : ผู้ให้เช่า : นางสาวสมปอง ทังนิริรัตน์ และนายทรงศักดิ์ ทังนิริรัตน์
ผู้เช่า : บริษัทฯ
- วันที่ทำสัญญา** : วันที่ 3 พฤษภาคม 2561
- ระยะเวลาของสัญญา** : 3 ปี ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2561 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564
- ทรัพย์สินที่เช่า** : อาคาร 2 คูหา 3 ชั้นครึ่ง ตั้งอยู่ที่เลขที่ 55/54 หมู่ 1 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
- อัตราค่าเช่า** : 30,000 บาทต่อเดือน
- เงื่อนไขที่สำคัญ** : 1. ณ วันที่ทำสัญญา ผู้เช่าได้ชำระเงินจำนวน 60,000 บาท เพื่อให้ผู้ให้เช่ายึดถือเงินประกันจำนวนดังกล่าวไว้เป็นเงินประกันการเช่าและเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา โดยผู้ให้เช่าจะคืนเงินประกันการเช่าดังกล่าวให้แก่ผู้เช่าภายใน 30 วันนับแต่วันที่สัญญานี้สิ้นสุดลง
2. ผู้เช่าตกลงรับผิดชอบชำระค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมทั้งค่าอากรแสตมป์ และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการเช่าสถานที่เช่า (ถ้ามี)
- การบอกเลิกสัญญา** : 1. ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถูกพิทักษ์ตามคำสั่งศาล หรือล้มละลาย ให้ถือว่าสัญญานี้เป็นอันยกเลิกโดยทันที และผู้ให้เช่าจะต้องคืนเงินค่าเช่า เงินประกัน เงินมัดจำ (ถ้ามี) และเงินอื่นใดที่ผู้เช่าได้ชำระไว้ล่วงหน้า คืนแก่ผู้เช่าตามสัดส่วนของระยะเวลาการใช้พื้นที่
2. ในกรณีที่มิเหตุสุดวิสัยใดๆ เกิดขึ้นโดยไม่ใช้ความผิดของคู่สัญญา เช่น อัคคีภัย วินาศภัยใดๆ จนเป็นเหตุให้สถานที่เช่าเสียหายจนถึงขนาดที่ผู้เช่าไม่อาจดำเนินกิจการต่อไปได้ คู่สัญญายอมให้ถือว่าสัญญาเช่าเป็นอันสิ้นสุดลงทันที โดยผู้ให้เช่าจะคืนเงินค่าเช่า เงินประกัน เงินมัดจำ (ถ้ามี) และเงินอื่นใดที่ผู้เช่าชำระไว้ล่วงหน้า คืนแก่ผู้เช่าตามสัดส่วนของระยะเวลาการใช้พื้นที่
3. ถ้าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดผิดสัญญา คู่สัญญาอีกฝ่ายอาจใช้สิทธิดังต่อไปนี้ แต่เพียงข้อหนึ่งข้อใดหรือรวมกันทั้งหมดก็ได้ (1) บอกเลิกสัญญา (2) เรียกค่าเสียหาย (3) บอกกล่าวให้ปฏิบัติตามสัญญาภายในระยะเวลาที่คู่สัญญาฝ่ายที่ไม่ผิดสัญญากำหนดตามสมควร
- การสิ้นสุดสัญญา** : ในกรณีที่สัญญานี้ต้องเลิกกันไม่ว่าเพราะเหตุใดๆ ผู้เช่าจะขนย้ายทรัพย์สินและบริวารออกจากสถานที่เช่า แล้วส่งมอบทรัพย์สินที่เช่าคืนให้แก่ผู้ให้เช่าภายใน 30 วันนับแต่วันที่สัญญาได้สิ้นสุดลง หากพ้นกำหนดนี้แล้วถ้าผู้เช่าไม่ขนย้ายทรัพย์สินและบริวาร หรือไม่ส่งมอบหรือไม่สามารถส่งมอบสถานที่เช่าคืนให้แก่ผู้ให้เช่าได้ ให้ผู้ให้เช่าดำเนินการเองเพื่อให้ผู้เช่ามีสิทธิกลับมาครอบครองสถานที่เช่าได้ โดยค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดังกล่าว ผู้เช่าจะเป็นผู้รับผิดชอบ

(3) สัญญาเช่าพื้นที่สาขาอาคาร เอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์

ชื่อสัญญา	: สัญญาเช่าช่วง
คู่สัญญา	: ผู้ให้เช่า : บริษัท เอเชีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผู้เช่า : บริษัทฯ
วันที่ทำสัญญา	: วันที่ 16 ตุลาคม 2561
ระยะเวลาของสัญญา	: วันที่ 16 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2564
ทรัพย์สินที่เช่า	: พื้นที่ส่วนหนึ่งของสำนักงาน ห้องเลขที่ 2401-2405 อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ชั้นที่ 24 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 ตารางเมตร
อัตราค่าเช่า / ค่าบริการ	: ค่าเช่า 5,500 บาทต่อเดือน ค่าบริการ 9,700 บาทต่อเดือน
การบอกเลิกสัญญา	: หากผู้เช่าช่วงปฏิบัติผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง ผู้ให้เช่าช่วงมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที หรือบอกกล่าวให้ผู้เช่าช่วงปฏิบัติแก้ไขข้อบกพร่องให้เสร็จสิ้นติดตั้งเดิมภายในระยะเวลา 30 วัน หากผู้เช่าช่วงเพิกเฉยหรือไม่ปฏิบัติตามภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวให้ถือว่าสัญญานี้เป็นอันระงับสิ้นไปทันที และให้ผู้ให้เช่าช่วงมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่นๆ จากผู้เช่าช่วงได้จนครบถ้วน
การสิ้นสุดสัญญา	: เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาดังกล่าวและไม่มีการต่ออายุสัญญาเช่าหรือเมื่อสัญญาเช่าสิ้นสุดลงก่อนครบกำหนดเพราะเหตุใดๆ ก็ตาม ผู้เช่าช่วงต้องขนย้ายทรัพย์สินและบิรวารออกจากสถานที่เช่า พร้อมส่งมอบสถานที่เช่าคืนให้ผู้ให้เช่าช่วงในสภาพเรียบร้อยดังเดิม ภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นสุดสัญญาเช่า

4.3 สัญญาที่สำคัญเกี่ยวกับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ**(1) สัญญาว่าจ้างบำรุงรักษาและบริการระบบสื่อสาร ยี่ห้ออาวาย่า คอมมูนิเคชั่น**

ชื่อสัญญา	: สัญญาว่าจ้างบำรุงรักษาและบริการระบบสื่อสาร ยี่ห้ออาวาย่า คอมมูนิเคชั่น
คู่สัญญา	: ผู้ว่าจ้าง : บริษัทฯ ผู้รับจ้าง : บริษัท แจ็ดสคอม จำกัด
วันที่ทำสัญญา	: วันที่ 1 มีนาคม 2561
ระยะเวลาของสัญญา	: 1 ปี ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2562
ลักษณะของสัญญา	: ผู้รับจ้างตกลงรับจ้างบำรุงรักษาและให้บริการเครื่องหรือระบบสื่อสาร ยี่ห้ออาวาย่า คอมมูนิเคชั่น

(2) 3CX Phone System Maintenance Licenses

ชื่อ	: 3CX Phone System Maintenance Licenses
คู่สัญญา	: ผู้ว่าจ้าง : บริษัทฯ ผู้รับจ้าง : บริษัท ไอพี คอนเวอร์เจนซ์ จำกัด
วันที่สั่งซื้อ	: วันที่ 14 พฤษภาคม 2562
ระยะเวลา	: 1 ปี ระหว่างวันที่ 5 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 4 พฤษภาคม 2562
ลักษณะของสัญญา	: บำรุงรักษาระบบ 3CX

(3) สัญญาให้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ Cisco Network Switch

ชื่อสัญญา	: สัญญาให้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ Cisco Network Switch
คู่สัญญา	: ผู้ว่าจ้าง : บริษัทฯ ผู้รับจ้าง : บริษัท ชุน บ็อก จำกัด
วันที่ทำสัญญา	: วันที่ 14 มกราคม 2562