



รายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558
บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

วัน เวลาและสถานที่ ประชุมเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2558 เวลา 9.00 น. ณ ห้องเมจิก 3 ชั้น 2 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น เลขที่ 99 ถนนวิภาวดีรังสิต หลักสี่ คอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

เริ่มประชุม นางรัชดา นีวาตะบุตร พิธีกรได้กล่าวต้อนรับผู้ถือหุ้น และแจ้งให้ทราบว่าผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองและโดยการมอบฉันทะรวม 58 คน นับจำนวนหุ้นได้ 206,171,617 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 73.63 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมดของบริษัท ครบเป็นองค์ประชุมตามข้อบังคับของบริษัท พิธีกรได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบว่าเพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง บริษัทได้เชิญนางสาวกนกวรรณ ศรีนิล ตัวแทนจากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทยมาร่วมตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในการประชุม รวมทั้งได้ขออาสาสมัครเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะเป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในการประชุมซึ่งมีผู้รับมอบฉันทะสมัครจำนวน 1 ท่านและได้แนะนำตัวต่อที่ประชุมคือ นางสาวชลธิชา แสงสุธา

พิธีกรได้เชิญผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงทั้ง 2 ท่าน ไปนั่งที่จุดนับคะแนน จากนั้นได้ชี้แจงให้ที่ประชุมทราบถึงวิธีการออกเสียงลงคะแนน และการนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นในแต่ละระเบียบวาระเพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมการประชุมรับทราบโดยทั่วกัน ดังนี้

1. ผู้ถือหุ้นรายหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับจำนวนหุ้นที่มีอยู่
2. ผู้ถือหุ้นสามารถลงคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในแต่ละระเบียบวาระได้ในใบลงคะแนนที่ได้รับ คนลงคะแนน
3. หากผู้ถือหุ้นไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในระเบียบวาระใด ขอให้ลงคะแนนเสียงในใบลงคะแนน แล้วยกมือเพื่อให้เจ้าหน้าที่รับไปนับคะแนน
4. การนับคะแนน จะนับคะแนนเสียงเฉพาะผู้ถือหุ้นที่ลงคะแนนเสียงไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงในแต่ละระเบียบวาระเท่านั้น โดยจะไม่นับคะแนนเสียงไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงดังกล่าวหักออกจากจำนวนเสียงทั้งหมดที่เข้าร่วมประชุม และถือว่าคะแนนเสียงส่วนที่เหลือเป็นคะแนนเสียงที่ลงมติ เห็นด้วยตามที่เสนอในวาระนั้นๆ
5. ผู้ถือหุ้นที่ทำหนังสือมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุม และเป็นแบบออกเสียงลงคะแนนตามความประสงค์ของท่านผู้ถือหุ้น บริษัทได้นับคะแนนเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงตามความประสงค์ของท่านผู้ถือหุ้นบันทึกรวมไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการลงมติไว้แล้ว โดยบริษัทจะแสดงผลการนับคะแนนให้ที่ประชุมรับทราบทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียง พร้อมสัดส่วนเมื่อเทียบกับจำนวนหุ้นของผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนภายหลังการลงมติในแต่ละระเบียบวาระ
6. ในทุกระเบียบวาระ ถ้าผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะต้องการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำถาม ขอให้ยกมือและแสดงต่อที่ประชุมว่าเป็นผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะ พร้อมแนะนำตัวโดยแจ้งชื่อและนามสกุล แล้วจึงเสนอความเห็นหรือคำถาม

ทั้งนี้ บริษัท ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าประชุมได้ตลอดเวลา จึงส่งผลให้จำนวนเสียงของผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนทั้งหมดในแต่ละวาระอาจจะไม่เท่ากัน จากนั้นพิธีกรได้แนะนำประธานกรรมการบริษัท และขอให้ประธานฯ ดำเนินการประชุมต่อไป

ประธานฯ ได้กล่าวเปิดประชุม และได้แนะนำกรรมการ ผู้บริหาร และผู้สอบบัญชีของบริษัทที่เข้าร่วมประชุม โดยกรรมการทุกท่าน และประธานของคณะกรรมการชุดย่อยทั้ง 6 คณะ ได้เข้าร่วมประชุมครั้งนี้

กรรมการผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. นายวิรัช ศรีขวัญ | ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ |

- | | |
|----------------------------|--|
| 3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล | กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / |
| | กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 4. น.พ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / |
| | กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / ประธานกรรมการบริหาร/ |
| | ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงษ์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหาร/ |
| | กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน |
| 8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ | กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหาร / |
| | กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 10. นายประชา พัทธยากร | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหาร / |
| | กรรมการบริหารความเสี่ยง |

ผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. นางสาวดวงกมล ตันตระกูล | ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชี |
| 2. นายณภัทร อมราภรณ์ | ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายการเงิน |
| 3. นางสาวธิดารัตน์ แก้วโย | ผู้จัดการฝ่ายบัญชี |
| 4. นางสาวนฤชลา ไวทยานุวัตติ | เลขานุการบริษัท |

ตัวแทนผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

- นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์
- นางสาวมณฑวีภา อิงกากุล

จากนั้นประธานฯ แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่าบริษัทขอเก็บใบลงคะแนนของผู้ถือหุ้นทุกท่านขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานภายหลังเสร็จสิ้นการประชุม และได้แจ้งว่าตามที่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุม สำหรับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 และส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 โดยแจ้งผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุมและการส่งคำถามไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2557 แล้วนั้นปรากฏว่าไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใด เสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมหรือส่งคำถามในช่วงเวลาที่กำหนด ประธานฯ จึงดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่กำหนดในหนังสือเชิญประชุมดังนี้

วาระที่ 1 พิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557

ประธานฯ ได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ประชุมเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2557 ซึ่งคณะกรรมการได้พิจารณาแล้วเห็นว่ารายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 นั้นก็อย่างถูกต้องตรงตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น และได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นทุกท่านพร้อมหนังสือเชิญประชุมเพื่อตรวจสอบล่วงหน้าแล้ว

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติรับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการรับรองด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ด้วยคะแนนเสียง ดังนี้

| มติที่ลง | จำนวนเสียงที่ลงมติ (1 หุ้น = 1 เสียง) | % ของจำนวนหุ้นที่มาร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน |
|-------------|--|--|
| เห็นด้วย | 206,278,838 | 100.00 |
| ไม่เห็นด้วย | - | - |
| งดออกเสียง | - | - |

วาระที่ 2 รับทราบรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานประจำปี 2557

ประธานฯ ได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารายงานผลการดำเนินงานและรายงานประจำปี 2557 ซึ่งได้ส่งให้ผู้ถือหุ้นทุกท่านพร้อมหนังสือเชิญประชุมเพื่อพิจารณาล่วงหน้าแล้ว และได้เสนอให้นางสุกัญญา วิณิชจกรวังศ์ กรรมการผู้จัดการ เป็นผู้รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2557 ของบริษัทให้ที่ประชุมทราบ

นางสุกัญญา วิณิชจกรวังศ์ ได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมาให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้นำด้านการบริการ Customer Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

บริษัทกำหนดพันธกิจในการเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ Contact Center Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ บริษัทพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

บริษัทมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัทและมีคำมั่นสัญญาที่จะส่งมอบงานอย่างมีคุณภาพชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า ดังคำกล่าวที่ว่า “ความสำเร็จทางธุรกิจของลูกค้า เปรียบเสมือนความสำเร็จของบริษัทและพนักงานทุกคนอย่างพร้อมเพรียงกัน” บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่งโดยยึดมั่นในจริยธรรมและความซื่อสัตย์ทางธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้น

โครงสร้างการประกอบธุรกิจ

- บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)
 - Solutions Consultant
 - Contact Center Setup
 - Software Solutions
 - Hosted Solutions
 - Disaster Recovery Center
 - Fully Backup Site
 - Manage Service
- รับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service)
 - Customer Service Management
 - Campaign Management
 - Sales Management
 - Quality Monitor
 - Training Academy
 - Fully Outsource
 - Facility Outsource
 - Telemarketing Campaign
 - CSS Outsource & Recruitment

การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา

- บริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557
- บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูนัน แคมโบเดีย จำกัด (One to one (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท โดยเริ่มบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบในเดือนมีนาคม 2557
- บริษัทได้รับรางวัล Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the year 2014 จาก Frost & Sullivan (ประเทศไทย) ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
- บริษัทเปิดการให้บริการใหม่ด้าน Debt Alert โดยจับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ประกัน และสถาบันการเงิน
- บริษัทเปิดการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ อาทิเช่น กลุ่มโรงพยาบาล กลุ่มประกัน และขยายจำนวนที่นั่งในการบริการให้กับกลุ่มสาขาการบินมากขึ้น
- บริษัทได้รับรางวัล The Best Organization for Cooperative Education ในฐานะสถานประกอบการดีเด่นที่ส่งเสริมการดำเนินงานสหกิจศึกษาในปี 2557

นอกจากนี้ยังได้นำเสนอวิสัยทัศน์ภาพกิจกรรม CSR ที่ได้ดำเนินการระหว่างปีที่ผ่านมาให้ผู้ถือหุ้นรับชม

เมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ ได้แจ้งว่าวาระนี้ไม่ต้องลงมติ เนื่องจากการรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานประจำปี 2557 ให้ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 3 พิจารณานุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประธานฯ ได้เสนอให้นายประชา พัทธยากร กรรมการเป็นผู้รายงานต่อที่ประชุม

นายประชา พัทธยากรได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณานุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ซึ่งผู้สอบบัญชีได้ตรวจสอบแล้ว และแสดงความเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไข โดยได้จัดส่งให้กับผู้ถือหุ้นทุกท่านล่วงหน้าแล้ว คณะกรรมการและคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแล้วเห็นว่าถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ โดยได้แสดงรายงานสรุปงบการเงินรวมเปรียบเทียบกับปี 2557 และปี 2556 ต่อที่ประชุม ดังนี้

| รายการ | จำนวนเงิน (ล้านบาท) | |
|-------------------|---------------------|---------|
| | ปี 2557 | ปี 2556 |
| สินทรัพย์รวม | 903.9 | 492.2 |
| หนี้สินรวม | 97.6 | 94.6 |
| รายได้รวม | 790.4 | 691.9 |
| กำไรสุทธิ | 66.0 | 89.7 |
| กำไรต่อหุ้น (บาท) | 0.26 | 0.43 |

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติอนุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ด้วยคะแนนเสียง ดังนี้

| มติที่ลง | จำนวนเสียงที่ลงมติ (1 หุ้น = 1 เสียง) | % ของจำนวนหุ้นที่มีร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน |
|-------------|---|--|
| เห็นด้วย | 206,437,382 | 100.00 |
| ไม่เห็นด้วย | - | - |
| งดออกเสียง | - | - |

วาระที่ 4 พิจารณานุมัติจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผลประจำปี 2557

ประธานฯ รายงานต่อที่ประชุมว่าบริษัทมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทและตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต ในปี 2557 บริษัทมีกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม 65,895,157 บาท คิดเป็น 0.26 บาทต่อหุ้น คณะกรรมการจึงเห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2557 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.16 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.89 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมประจำปี 2557 ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท โดยบริษัทได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลไปแล้วหุ้นละ 0.11 บาท เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2557 คงเหลือจ่ายในงวดนี้อีกหุ้นละ 0.05 บาท กำหนดจ่ายเงินปันผลในวันที่ 13 พฤษภาคม 2558 ทั้งนี้บริษัทได้พิจารณาจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี 2557 จำนวน 3,500,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 5.01 ของกำไรสุทธิประจำปีของบริษัทไว้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายในงบการเงินปี 2557 ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติอนุมัติจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผลประจำปี 2557 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2557 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.16 บาท โดยที่บริษัทได้จ่ายเป็นเงินปันผลระหว่างกาลไปแล้วหุ้นละ 0.11 บาท เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2557 คงเหลือจ่ายในงวดนี้อีกหุ้นละ 0.05 บาท ให้กับผู้ถือหุ้นที่มีรายชื่อ ณ วันปิดสมุดทะเบียนในวันที่ 20 มีนาคม 2558 เงินปันผลกำหนดจ่ายในวันที่ 13 พฤษภาคม 2558 โดยบริษัทได้พิจารณาจัดสรรกำไรสุทธิประจำปี 2557 จำนวน 3,500,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 5.01 ของกำไรสุทธิประจำปีของบริษัทไว้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายในงบการเงินปี 2557 ตามที่กฎหมายกำหนดแล้วด้วยคะแนนเสียงดังนี้

| มติที่ลง | จำนวนเสียงที่ลงมติ (1 หุ้น = 1 เสียง) | % ของจำนวนหุ้นที่มีร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน |
|-------------|---|--|
| เห็นด้วย | 206,439,382 | 100.00 |
| ไม่เห็นด้วย | - | - |
| งดออกเสียง | - | - |

วาระที่ 5 พิจารณาแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ

ประธานฯ ได้แจ้งต่อที่ประชุมว่ากรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ และเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทได้แจ้งความประสงค์ของออกเสียงในวาระที่เลือกตั้งตนเองกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง ณ จุดลงทะเบียนก่อนเข้าร่วมประชุม โดยกรรมการทั้ง 3 ท่านที่ครบกำหนดออกตามวาระขออนุญาตออกจากที่ประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ที่ประชุมได้พิจารณาวาระนี้ได้อย่างอิสระ

ประธานฯ รายงานต่อที่ประชุมว่าตามข้อบังคับของบริษัท ข้อ 16 กำหนดให้ในการประชุมสามัญประจำปีทุกครั้ง กรรมการต้องออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 ซึ่งในปีนี้มีกรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระจำนวน 3 ท่าน ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ |
| 2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงขึ้น | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการกำกับดูแลกิจการ |
| 3. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง |

กรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการบริษัทซึ่งไม่รวมกรรมการผู้มีส่วนได้เสีย ได้พิจารณาแล้วมีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่ากรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระทั้ง 3 ท่านข้างต้น มีคุณสมบัติครบถ้วนตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท สามารถนำประสบการณ์มาใช้เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประสิทธิภาพของกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระทั้ง 3 ท่าน ข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทจดทะเบียน และบริษัทอื่น และลักษณะความสัมพันธ์ของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการอิสระ ได้แสดงให้เห็นหนังสือเชิญประชุมที่ได้จัดส่งให้กับผู้ถือหุ้นแล้ว

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น จึงได้ขอให้ที่ประชุมลงมติแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระเป็นรายบุคคล โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติแต่งตั้งกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระทั้ง 3 ท่าน กลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ด้วยคะแนนเสียงดังนี้

| ชื่อกรรมการ | ประเภทกรรมการ | เห็นด้วย | | ไม่เห็นด้วย | | งดออกเสียง | |
|-----------------------------|---------------|-------------|-------|-------------|------|------------|------|
| | | คะแนนเสียง | % | คะแนนเสียง | % | คะแนนเสียง | % |
| 1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ | กรรมการอิสระ | 206,425,846 | 99.99 | 18,536 | 0.01 | - | - |
| 2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงขึ้น | กรรมการอิสระ | 206,425,846 | 99.99 | 18,536 | 0.01 | - | - |
| 3. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ | กรรมการ | 206,037,169 | 99.80 | 18,536 | 0.01 | 388,777 | 0.19 |

วาระที่ 6 พิจารณามติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการประจำปี 2558

ประธานฯ ได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณามติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการประจำปี 2558 โดยได้รายงานต่อที่ประชุมว่าค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการประจำปี 2557 ได้รับการอนุมัติจากมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2557 ภายในวงเงินไม่เกิน 4,000,000 บาท แบ่งเป็นค่าเบี้ยประชุม และค่าบำเหน็จ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งมีการจ่ายจริงในปี 2557 รวม 1,365,000 บาท ประกอบด้วยค่าเบี้ยประชุม 945,000 บาท และค่าบำเหน็จ 420,000 บาท คณะกรรมการได้พิจารณากลับกรองค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการอย่างละเอียดถึงความเหมาะสม และเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน รวมถึงพิจารณาจากการขยายตัวของธุรกิจ และการเติบโตของบริษัทแล้วมีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จึงเห็นสมควรเสนอให้พิจารณามติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ ภายในวงเงินไม่เกิน 4,000,000 บาทเท่ากับปีที่ผ่านมา แบ่งเป็นค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ และค่าบำเหน็จกรรมการ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ ค่าเบี้ยประชุมต่อครั้งสำหรับกรรมการและอนุกรรมการที่เข้าร่วมประชุมกำหนดจ่ายเท่ากับปีที่ผ่านมา ดังนี้

| | | |
|----------------------------------|----------------------|----------------|
| | หน่วย : บาท | |
| | <u>ประธานกรรมการ</u> | <u>กรรมการ</u> |
| คณะกรรมการบริษัท | 20,000 | 10,000 |
| คณะกรรมการตรวจสอบ | 20,000 | 10,000 |
| คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ | 15,000 | 10,000 |
| คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน | 15,000 | 10,000 |

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน ไม่ได้รับค่าเบี้ยประชุม เนื่องจากเป็นผู้บริหารของบริษัท

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการประจำปี 2558 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียง ไม่น้อยกว่าสองในสาม (2/3) ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการประจำปี 2558 ภายในวงเงินไม่เกิน 4,000,000 บาท เท่ากับปีที่ผ่านมา แบ่งเป็นค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ และค่าบำเหน็จ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ ค่าเบี้ยประชุมต่อครั้งสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมกำหนดจ่ายเท่ากับปีที่ผ่านมา ด้วยคะแนนเสียงดังนี้

| มติที่ลง | จำนวนเสียงที่ลงมติ (1 หุ้น = 1 เสียง) | % ของจำนวนหุ้นที่มาร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน |
|-------------|--|--|
| เห็นด้วย | 206,577,727 | 98.61 |
| ไม่เห็นด้วย | - | - |
| งดออกเสียง | 2,867,239 | 1.39 |

วาระที่ 7 พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2558

ประธานฯ รายงานต่อที่ประชุมว่าคณะกรรมการได้พิจารณาความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบแล้วเห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจาก บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2558 ของบริษัท เนื่องจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ได้ทำการตรวจสอบงบการเงินของบริษัท และบริษัทย่อยตั้งแต่ปี 2543 สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทมาโดยตลอด อีกทั้งไม่มีความสัมพันธ์ หรือส่วนได้เสียกับบริษัท บริษัทย่อย ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท นอกจากนี้ ยังเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและระดับสากล และมีทีมงานที่มีมาตรฐาน และมีประสบการณ์ในการตรวจสอบงบการเงินของบริษัทเป็นอย่างดี ทั้งนี้ โดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชีคนใดคนหนึ่งต่อไปนี้เป็นผู้ทำการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท

- นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4604
(เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทปี 2554-2557 รวมระยะเวลา 4 ปี)
- นายวิชาดิ โลกศกระวี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4451
(เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทปี 2546-2551 รวมระยะเวลา 6 ปี)
- นางสรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799
(ยังไม่เคยทำการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท)

ประวัติการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของผู้สอบบัญชีทั้ง 3 ท่าน ได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นพร้อมหนังสือเชิญประชุมแล้ว

ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีดังกล่าวข้างต้นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอื่นของสำนักงานทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชี และแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัทแทนผู้สอบบัญชีดังกล่าวได้ โดยกำหนดค่าสอบบัญชีของบริษัทประจำปี 2558 จำนวน 800,000 บาท เท่ากับปี 2557 ทั้งนี้ ค่าตอบแทนดังกล่าวไม่รวมค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ฯลฯ

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น เมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2558 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2558 โดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชีคนใดคนหนึ่งดังต่อไปนี้ เป็นผู้ทำการตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นต่องบการเงินของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ | ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4604 |
| 2. นายวิชาดี โลกศกระวี | ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4451 |
| 3. นางสาวรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ | ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799 |

ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีดังกล่าวข้างต้นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอื่นของสำนักงานทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชีและแสดงความคิดเห็นต่องบการเงินของบริษัทแทนผู้สอบบัญชีดังกล่าวได้ และอนุมัติค่าสอบบัญชีประจำปี 2558 จำนวน 800,000 บาท เท่ากับปีที่ผ่านมา ด้วยคะแนนเสียงดังนี้

| มติที่ลง | จำนวนเสียงที่ลงมติ (1 หุ้น = 1 เสียง) | % ของจำนวนหุ้นที่มาร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน |
|-------------|---|--|
| เห็นด้วย | 206,664,966 | 100.00 |
| ไม่เห็นด้วย | - | - |
| งดออกเสียง | - | - |

วาระที่ 8 พิจารณานุมัติแก้ไขข้อบังคับของบริษัทข้อ 12 ในหมวดที่ 3 เรื่องการโอนหุ้น

ประธานฯ ได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณานุมัติแก้ไขข้อบังคับของบริษัทข้อ 12 ในหมวดที่ 3 เรื่องการโอนหุ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจุบัน

ข้อ 12. กรณีที่หุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แล้วแต่กรณี แบบวิธีและความสมบูรณ์ในการโอนหุ้นให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์บริษัทอาจมอบหมายให้นายทะเบียนหุ้นตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ทำการเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทก็ได้ โดยให้วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานทะเบียนของบริษัทเป็นไปตามที่นายทะเบียนหุ้นกำหนด

เสนอ

ข้อ 12. กรณีที่หุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แล้วแต่กรณี แบบวิธีและความสมบูรณ์ในการโอนหุ้นให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์บริษัทอาจมอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทก็ได้ โดยให้วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานทะเบียนของบริษัทเป็นไปตามที่นายทะเบียนหุ้นกำหนด

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติอนุมัติแก้ไขข้อบังคับของบริษัทข้อ 12 ในหมวดที่ 3 เรื่องการโอนหุ้น โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ (3/4) ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติแก้ไขข้อบังคับของบริษัทข้อ 12 ในหมวดที่ 3 เรื่องการโอนหุ้นเป็นดังนี้

ข้อ 12. กรณีที่หุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ แล้วแต่กรณี แบบวิธีและความสมบูรณ์ในการโอนหุ้นให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ บริษัทอาจมอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทก็ได้ โดยให้วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานทะเบียนของบริษัทเป็นไปตามที่นายทะเบียนหุ้นกำหนดด้วยคะแนนเสียงดังนี้

| มติดังกล่าว | จำนวนเสียงที่ลงมติ (1 หุ้น = 1 เสียง) | % ของจำนวนหุ้นที่มาร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน |
|-------------|---|--|
| เห็นด้วย | 206,664,966 | 100.00 |
| ไม่เห็นด้วย | - | - |
| งดออกเสียง | - | - |

วาระที่ 9 พิจารณาเรื่องอื่นๆ

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอเรื่องให้พิจารณา สอบถามหรือแสดงความคิดเห็นซึ่งมีคำถามและคำตอบโดยสรุปดังต่อไปนี้

- นายณัฐศักดิ์ ฐิริวิวัฒน์ ผู้ถือหุ้น
นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์
- ลักษณะกิจการของบริษัทมีคู่แข่งหรือไม่ อย่างไร
- บริษัทมีคู่แข่งที่มีลักษณะเป็นรายย่อยประมาณ 4-5 ราย โดยในธุรกิจ Contact Center สามารถแบ่งเป็น 4 กลุ่มตลาดใหญ่ ได้แก่ Customer Service (ธุรกิจของบริษัท) ธุรกิจที่รับ Order ทางโทรศัพท์ ธุรกิจขายประกัน และธุรกิจติดตามหนี้ ในปัจจุบันบางธุรกิจมีแนวโน้มลดลงเนื่องจากธุรกิจ E-Commerce มีมากขึ้นจึงหันตัวเองมาทำธุรกิจ Customer Service เช่นกัน
- ผู้ถือหุ้น
- เนื่องจากธุรกิจของบริษัทต้องใช้บุคลากรในการให้บริการลูกค้าหลายราย บริษัทมีวิธีการบริหารจัดการอย่างไร
- นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์
- บริษัทจะแบ่งตามกลุ่มประเภทลูกค้า หากเป็นลูกค้าระดับ Premium เช่น กลุ่ม สายการบิน หรือโรงพยาบาล พนักงานจะให้บริการเฉพาะลูกค้ารายนั้นๆ แต่หากเป็นลูกค้า Standard Package อาจมีการแชร์พนักงาน เช่น พนักงาน 1 คน ให้บริการลูกค้า 3 ราย อย่างไรก็ตามบริษัทได้คำนึงถึงการให้บริการลูกค้าในระยะยาวด้วยว่าลูกค้าแต่ละรายจะเติบโตอย่างไรเพื่อมองถึงโอกาสในการขยายงานในลักษณะเข้าหารวมมากขึ้น
- ผู้ถือหุ้น
- บริษัทมองอนาคตธุรกิจอย่างไร ตลาดอุตสาหกรรม Outsourced Call Center จะเติบโตเพิ่มขึ้น หรือลดลงอย่างไร
- นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์
- บริษัทมองว่าอุตสาหกรรม Outsourced Call Center จะเติบโตเพิ่มขึ้นเนื่องจากที่ผ่านมามีบริษัทมี Recurring Revenue จากธุรกิจ Outsourced เพิ่มขึ้นปีละประมาณ 10 – 20 % ประกอบกับกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการ Outsourced มีเพียง 3-4 ราย ในขณะที่มีลูกค้ามากถึง 11 กลุ่ม อีกทั้งยังมีข้อดีของการใช้บริการ Outsourced ที่ลูกค้าสามารถบริหารจัดการได้ง่ายขึ้นโดยใช้ SLA (Service Level Agreement) และเมื่อธุรกิจระดับต้นๆของประเทศ ใช้บริการ Outsourced ธุรกิจระดับรองลงมาที่จะหันมาใช้ Outsourced เพิ่มขึ้นด้วย
- ผู้ถือหุ้น
- บริษัทมีแนวทางอย่างไรในการบริหารค่าตอบแทนพนักงาน Call Center ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

| | |
|--------------------------------|---|
| <p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์</p> | <p>เนื่องจากการแข่งขันกันในตลาดเพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพ</p> |
| <p>ผู้ถือหุ้น</p> | <p>เนื่องจากบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ และเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ของบริษัท ดังนั้นบริษัทได้มองหาแนวทางในการบริหารต้นทุนบุคลากรประมาณ 3 - 4 เรื่อง และมองหาแนวทางในระยะยาวที่บริษัทจะเข้าไปทำธุรกิจในกลุ่มประเทศ CLMV บริษัทไม่ได้เข้าไปเพื่อบุคคลต่างประเทศเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงการจ้างแรงงานในต่างประเทศด้วย</p> |
| <p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์</p> | <p>บริษัทมีแผนการลงทุนจากเงินที่ได้จากการระดมทุนที่ผ่านมาอย่างไร</p> |
| <p>ผู้รับมอบฉันทะ</p> | <p>วัตถุประสงค์ในการระดมทุนของบริษัทคือการขยายการลงทุนไปยังกลุ่มประเทศ CLMV โดยที่ผ่านมาได้มีการเซ็น MOU ประมาณ 3-4 รายในประเทศพม่า แต่ด้วยความไม่แน่นอนของนโยบายในประเทศพม่า คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัทมีความเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไปก่อน อย่างไรก็ตามบริษัทได้ค้นคว้าเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อบริหารจัดการต้นทุนในการขยายการธุรกิจต่างประเทศ รวมถึงมองหาหุ้นส่วนเข้ามาช่วยในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนการขยายธุรกิจภายในประเทศ ปัจจุบันบริษัทมีแผนที่จะขยายพื้นที่ในการให้บริการลูกค้า จึงจำเป็นต้องใช้เงินทุนในการเช่าพื้นที่เพิ่มขึ้นด้วย</p> |
| <p>นายเชาว์ บุญยะมาน</p> | <p>บริษัทมีรายได้สูงที่สุดในช่วงปีใด และเกิดจากสาเหตุใด</p> |
| <p>ผู้รับมอบฉันทะ</p> | <p>ในปี 2554 บริษัทมียอดขายสูงที่สุดประมาณ 900 ล้านบาท โดยรายได้ของบริษัท แบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่ รายได้จากงาน Turnkey และ รายได้จากงาน Outsourced ซึ่งรายได้จากการงาน Turnkey ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้มากที่สุด แต่มี Margin ที่ค่อนข้างต่ำ อยู่ที่ประมาณ 10 -12 % ในขณะที่ Outsourced จะอยู่ที่ 20 -25% ดังนั้นในปีที่มีงาน Turnkey มากจะส่งผลให้ยอดขายสูงขึ้นแต่ Margin ต่ำลง บริษัทจึงรักษาระดับการเติบโตของรายได้จากงาน Outsourced</p> |
| <p>นายประชา พัทธยากร</p> | <p>จำนวนพนักงานสูงสุดมีจำนวนเท่าไร และปัจจุบันมีพนักงานจำนวนเท่าไร</p> |
| <p>ผู้รับมอบฉันทะ</p> | <p>เมื่อประมาณ 3-4 ปีที่ผ่านมา บริษัทมีพนักงานมากที่สุดจำนวนประมาณ 2,500 คน เนื่องจากบริษัทเคยให้บริการในรูปแบบของการ Outsourced พนักงาน โดยส่งให้ลูกค้าประมาณ 1,400 คน แต่เนื่องจากการประกาศนโยบายค่าแรงขั้นต่ำของรัฐบาลส่งผลให้บริษัทได้รับผลกระทบ จึงได้ยกเลิกการให้บริการในรูปแบบนี้และเปลี่ยนเป็นการบริหารจัดการแบบเบ็ดเสร็จ โดยปัจจุบันบริษัทมีจำนวนพนักงานรวมกันประมาณ 2,200 คน</p> |
| <p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์</p> | <p>เนื่องจากธุรกิจของบริษัทต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ขอทราบวิธีการวัดผลการทำงานของพนักงานว่ามีวิธีการอย่างไร</p> |
| <p>ผู้รับมอบฉันทะ</p> | <p>บริษัทมีวิธีการวัดผลการทำงานของพนักงานหลายวิธีด้วยกัน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อาทิเช่น Voice Recording และ Quality Assurance เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของเราให้บริการที่ดีกับลูกค้า อีกทั้งยังมีการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้วย</p> |
| <p>นายเชาว์ บุญยะมาน</p> | <p>อยากทราบความคืบหน้าเรื่องโครงการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่นของบริษัท</p> |
| <p>ผู้รับมอบฉันทะ</p> | <p>บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชั่น ทั้งที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในส่วนเรื่องการเข้าร่วมเป็นภาคีกับเครือข่ายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น บริษัทได้จัดส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมกับเครือข่ายต่างๆ รวมทั้งศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายดังกล่าว ในรอบปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว</p> |
| <p>นายศิรัชย์ รัชมิจันทร์</p> | <p>รายได้ของบริษัทในปี 2557 ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทค่อนข้างมาก ขอสอบถามว่ารายได้ที่พลาดเป้าในปี 2557 จะเกิดขึ้นในปี 2558 หรือไม่ อย่างไร</p> |
| <p>ผู้ถือหุ้น</p> | <p>รายได้ที่พลาดเป้าไปในปี 2557 ในช่วงไตรมาสที่ 4 นั้น เนื่องจากหน่วยงานราชการไม่มีการจัดซื้อจัด</p> |
| <p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์</p> | <p>รายได้ที่พลาดเป้าไปในปี 2557 ในช่วงไตรมาสที่ 4 นั้น เนื่องจากหน่วยงานราชการไม่มีการจัดซื้อจัด</p> |

- จ้าง ทำให้โครงการขาย Trunkey ถูกเลื่อนออกไป แต่อย่างไรก็ตามรายได้ดังกล่าวได้เกิดขึ้นช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2558 และตามเป้าหมาย ของปี 2558 ที่ตั้งเป้าไว้ที่ 1,000 ล้านบาท ปัจจุบันมีรายได้ที่ค่อนข้างแน่นอนแล้วประมาณ 800 ล้านบาท อีก 200 ล้านบาทอยู่ระหว่างการเจรจาและติดตามอย่างต่อเนื่อง
- ผู้ถือหุ้น
นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์
คาดว่าโครงสร้างรายได้และการเติบโตของรายได้ของบริษัทในปี 2558 เป็นอย่างไร
ในช่วงไตรมาส 1 บริษัทมีรายได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนส่วนไตรมาสที่ 2 จะมีการปิดโครงการกับลูกค้ารายใหม่ รายได้จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องไปจนถึงไตรมาส 3 และคาดว่ารายได้ในช่วง 3 ไตรมาส น่าจะเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งเป้าไว้ โดยมีสัดส่วนรายได้จากงาน Outsourced ประมาณ 70 - 80 %
- ผู้ถือหุ้น
นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์
ตามที่บริษัทมีแผนการขยายธุรกิจไปในกลุ่มประเทศ CLMV อยากทราบว่าบริษัทจะมีรายได้เพิ่มขึ้นที่เปอร์เซ็นต์
ขณะนี้บริษัทได้เข้าไปเปิดสำนักงานในประเทศกัมพูชา เพื่อให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นสาขาจากบริษัทในประเทศไทย ส่วนกรณีการเข้าไปทำธุรกิจในประเทศพม่า บริษัทได้ทำการศึกษาการลงทุนและอยู่ระหว่างการเจรจา คาดว่าน่าจะใช้เวลาอีกประมาณ 2-3 ปี ทั้งนี้ลูกค้าปัจจุบันในประเทศไทย 3-4 ราย ได้สอบถามและสนใจที่จะขยายธุรกิจไปในประเทศพม่า เช่นกันทั้งนี้รายได้จากการขยายธุรกิจไปในกลุ่มประเทศ CLMV จะเติบโตในอีก 3 ปีประมาณ 10 %
- ผู้ถือหุ้น
นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์
ปัจจุบันระบบรองรับแบบอัตโนมัติมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ หากระบบสามารถนำมาใช้ทดแทนพนักงาน Call Center ได้ บริษัทมีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างไร
จากแนวโน้มที่เคยเกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ตลาด outsourced เกิดและเติบโตมาก่อนประเทศไทยมากกว่า 20 ปี สุดท้ายมีการสรุปว่าระบบรองรับอัตโนมัติ (IVR) ไม่ได้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ที่โทรศัพท์เข้าไปมากกว่าการได้พูดคุยกับพนักงาน ดังนั้นการที่ระบบดังกล่าวจะเข้ามาทดแทนคนทั้งหมดนั้นเป็นไปได้ยาก เพราะคนส่วนใหญ่ยังพอใจกับการสื่อสารกับคนมากกว่าการสื่อสารผ่านระบบรองรับอัตโนมัติ

เมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถาม หรือเสนอเรื่องอื่นใดให้พิจารณาอีก ประธานฯจึงกล่าวขอบคุณท่าน ผู้ถือหุ้นที่ได้สละเวลาเข้าร่วมประชุมครั้งนี้ และกล่าวปิดประชุมเวลา 10.21 น.

ประธานที่ประชุม

(นายวิชัย ศรีขวัญ)

เลขานุการที่ประชุม

(นางสาวนฤชลา ไวทยานุวัตติ)