



รายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560
บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

วัน เวลาและสถานที่ ประชุมเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560 เวลา 10.00 น. ณ ห้องวินัส ชั้น 3 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น เลขที่ 99 ถนนวิภาวดีรังสิต หลักสี่ ดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

กรรมการผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. นายวิชัย ศรีขวัญ | ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ และ
ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ | รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ และ
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ |
| 3. นพ.ระเชียร ศรีมงคล | กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ/
กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 4. นพ.ไพโรจน์ บุญกงษ์ | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ และ
กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ | กรรมการ / กรรมการบริหาร และกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ | กรรมการ / กรรมการบริหาร และประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ | กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง
และประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน |
| 8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ | กรรมการ และกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ | กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการกำกับดูแลกิจการ และ
กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 10. นายประชา พัทธชากร | กรรมการ / กรรมการบริหาร และกรรมการบริหารความเสี่ยง |
- กรรมการที่เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

ผู้บริหาร

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ | ผู้จัดการทั่วไป |
| 2. นางวีรนุช ทางอนันต์ | ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน |
| 3. นางสาวธิดารัตน์ แก้วไย | ผู้จัดการฝ่ายบัญชี |
| 4. นางรัชดา นิวาสะบุตร | ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ |
| 5. นางศศกร สุพัตกุล | รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด |
| 6. นางสาวเมธาวี สาวพิเศษ | เลขานุการบริษัท |

ตัวแทนผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. นางสรินดา | หิรัญประเสริฐวุฒิ |
|--------------|-------------------|

เริ่มประชุม นางรัชดา นิวาตะบุตร ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ ได้กล่าวต้อนรับผู้ถือหุ้น และแจ้งให้ทราบว่าผู้ถือหุ้น เข้าร่วมประชุมด้วยตนเองจำนวน 30 คน เป็นจำนวนหุ้น 6,569,525 หุ้น และโดยการมอบฉันทะจำนวน 93 คน เป็นจำนวนหุ้น 205,387,867 หุ้น รวมจำนวนผู้ถือหุ้นทั้งหมด 123 คน เป็นจำนวนหุ้นรวมทั้งสิ้น 211,957,392 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 75.6991 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมดของบริษัท ครอบคลุมบริษัทตามข้อบังคับบริษัท

นางรัชดา นิวาตะบุตร ได้กล่าวแนะนำกรรมการบริษัท ประธานและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ผู้บริหาร และผู้สอบบัญชีของบริษัท ต่อที่ประชุมพร้อมทั้งชี้แจงวิธีการนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นทราบ

1. ผู้ถือหุ้นรายหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับจำนวนหุ้นที่มีอยู่
2. ผู้ถือหุ้นสามารถลงคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในแต่ละระเบียบวาระได้ในใบลงคะแนนที่ได้รับ ณ ตอนลงทะเบียน
3. หากผู้ถือหุ้นไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในระเบียบวาระใด ขอให้ลงคะแนนเสียงในใบลงคะแนน แล้วยกมือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับไปนับคะแนน
4. การนับคะแนนจะนับคะแนนเสียงเฉพาะผู้ถือหุ้นที่ลงคะแนนเสียงไม่เห็นด้วยและงดออกเสียงในแต่ละระเบียบวาระเท่านั้น โดยจะนำคะแนนเสียงไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงดังกล่าวหักออกจากจำนวนเสียงทั้งหมดที่เข้าร่วมประชุม และถือว่าคะแนนเสียงส่วนที่เหลือเป็นคะแนนเสียงที่ลงมติ เห็นด้วยตามที่เสนอในวาระนั้นๆ
5. ผู้ถือหุ้นที่ทำหนังสือมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุม และเป็นแบบออกเสียงลงคะแนนตามความประสงค์ของท่านผู้ถือหุ้น บริษัทได้นำคะแนนเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงตามความประสงค์ของท่านผู้ถือหุ้นบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการลงมติไว้แล้ว โดยบริษัทจะแสดงผลการนับคะแนนให้ที่ประชุมรับทราบทั้งหมด เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียง พร้อมสัดส่วนเมื่อเทียบกับจำนวนหุ้นของผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนภายหลังการลงมติในแต่ละระเบียบวาระ
6. ในทุกระเบียบวาระถ้าผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะต้องการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำถาม ขอให้ยกมือ และแถลงต่อที่ประชุมว่าเป็นผู้ถือหุ้น หรือผู้รับมอบฉันทะ พร้อมแนะนำตัวโดยแจ้งชื่อและนามสกุล แล้วจึงเสนอความเห็นหรือคำถาม

ภายหลังจากเสร็จสิ้นการประชุม ขอให้ผู้ถือหุ้นส่งบัตรลงมติของทุกวาระคืนให้กับเจ้าหน้าที่ของบริษัท ก่อนออกจากห้องประชุม

เพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้น ที่ประชุมได้เสนอ คุณสินมหัท สุขจิตต์ ผู้รับมอบฉันทะของ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ เข้าร่วมเป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุม และได้ขออาสาสมัครเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้น เข้าร่วมเป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุม อย่างไรก็ตาม ไม่มีผู้ถือหุ้นอาสาเข้าร่วมเป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุมเพิ่มเติม

แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบว่า กรรมการที่ถือหุ้นของบริษัท ได้แจ้งความประสงค์ออกเสียงในวาระที่ตนมีส่วนได้เสีย คือวาระที่ 6 พิจารณานุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยประจำปี 2560

ตามที่ บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมสำหรับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2559 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2560 รวมทั้งให้ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมผู้ถือหุ้นได้ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2559 ถึง 18 เมษายน 2560 นั้น ปรากฏว่าไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดเสนอวาระ และส่งคำถามล่วงหน้าสำหรับการประชุม

ประธานได้ดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระการประชุมที่กำหนดในหนังสือเชิญประชุมดังต่อไปนี้

วาระที่ 1 พิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2559

ประธานเสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2559 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาความถูกต้อง และได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นพร้อมหนังสือเชิญประชุมเพื่อพิจารณาล่วงหน้าแล้ว

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานจึงขอให้ที่ประชุมลงมติรับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการรับรองด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 ด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนดังนี้

เห็นด้วย	209,779,815	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	98.9622
ไม่เห็นด้วย	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	0
งดออกเสียง	2,200,000	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	1.0378

วาระที่ 2 พิจารณารับทราบรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานประจำปี 2559

ประธานเสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับทราบรายงานประจำปี 2559 ซึ่งได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นทุกท่านพร้อมหนังสือเชิญประชุมเพื่อพิจารณาล่วงหน้าแล้ว และให้ คุณสุกัญญา วนิชจักรวรงค์ ประธานกรรมการบริหาร รายงานผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

นางสุกัญญา วนิชจักรวรงค์ กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร รายงานต่อที่ประชุมว่าในปี 2559 บริษัทมีรายได้รวมจำนวน 968.9 ล้านบาท กำไรขั้นต้นจำนวน 170.2 ล้านบาท กำไรสุทธิจำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาจำนวน 17 ล้านบาท สาเหตุหลักมาจากบริษัทมีส่วนของการรับงานบริการประเภทการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบมากขึ้น

บริษัทสามารถแบ่งประเภทของรายได้ออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะของรายได้

ในปี 2559 บริษัทมีสัดส่วนรายได้ที่เกิดขึ้นสม่ำเสมอ (recurring revenue) ร้อยละ 91 ซึ่งสูงกว่าปี 2558 และ 2557 มีรายได้ที่เกิดขึ้นสม่ำเสมอร้อยละ 86 และร้อยละ 82 ตามลำดับ ในขณะที่รายได้ที่เกิดขึ้นไม่สม่ำเสมอ (non-recurring) ร้อยละ 9 บริษัทพยายามรักษาสัดส่วนของรายได้ประเภทที่เกิดขึ้นสม่ำเสมออยู่ที่ประมาณร้อยละ 90 - 95 เพื่อสร้างความมั่นคงของรายได้

2. ลักษณะบริการ

บริษัทมีบริการทั้งหมด 5 ประเภท ซึ่งในปี 2559 บริษัทมีสัดส่วนรายได้สูงสุดจากการบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบร้อยละ 67 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ร้อยละ 10 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ร้อยละ 9 บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จร้อยละ 9 และ บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูลร้อยละ 4

3. อายุสัญญา

ลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัทมีอายุสัญญาอยู่ในช่วง 2-3 ปี ร้อยละ 47 อายุสัญญา 4-5 ปี และ 1 ปี ร้อยละ 13 และ 40 ตามลำดับ บริษัทพยายามจะสร้างอายุสัญญาให้ยาวนานขึ้นในการเซ็นสัญญากับลูกค้า

4. ลักษณะธุรกิจของลูกค้า

บริษัทแบ่งลูกค้าออกเป็น 2 ประเภท คือกลุ่มเอกชน และกลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยมีสัดส่วนร้อยละ 48 และ 52 ตามลำดับ ในปี 2559 บริษัทขยายการให้บริการลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็น 14 กลุ่มอุตสาหกรรม บริษัทมีรายได้รวมมากกว่าร้อยละ 60 จากกลุ่มราชการ และรัฐวิสาหกิจ กลุ่มสายการบิน และกลุ่มสื่อสาร บริษัทมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นใน 8 กลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มราชการและรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาหาร กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ กลุ่มธนาคารและสถาบันทางการเงิน กลุ่มพลังงาน กลุ่มค้าปลีก กลุ่มสื่อสาร และอื่นๆ

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี 2559

- บริษัทมีการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ 7 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ จีน เวียดนาม กัมพูชา ลาว และมลายู เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางบริการลูกค้าสัมพันธ์ในกลุ่มประเทศ CLMV และในขณะเดียวกันบริษัทยังมีโอกาสในการขยายไปในประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น เพื่อลดต้นทุนค่าความสามารถพิเศษทางด้านภาษา
- บริษัทได้ดำเนินการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ในปี 2559 บริษัทได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าร้อยละ 83 และได้รับคำชมมากกว่า 6,000 คำชม ซึ่งการได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการเกินกว่าร้อยละ 80 เป็นการแสดงถึงโอกาสในการต่อสัญญา
- บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน
- บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมกับสังคม (CSV) 2 โครงการ คือ
 1. โครงการ “หนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา Voice for blind: One Voice Two Hands One Story” เป็นโครงการที่ได้นำความสามารถของพนักงานของบริษัทในด้านการอ่าน การใช้ภาษา และน้ำเสียงมาทำประโยชน์ต่อสังคม
 2. โครงการ “ขาดแคลนคอล” (Khadcancall) ด้วยการใช้บริการหลักของบริษัท คือการเป็นศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า หรือ Contact Center และได้จัดตั้งเบอร์โทรศัพท์สายด่วนขาดแคลนคอลเพื่อเป็นจุดศูนย์กลางข้อมูลโรงเรียนที่ขาดแคลนเพื่อให้ผู้บริจาคที่สนใจได้เข้าถึงข้อมูลโรงเรียนที่ขาดแคลนและทำการบริจาคต่อไป

การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2559

1. การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยใช้เทคโนโลยีทดแทนกระบวนการทำงาน เช่น E-Recruitment E-Performance Online training และ Workforce Management System
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยพนักงานสามารถให้บริการได้ในหลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Email Web Chat และ โทรศัพท์
3. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น พนักงานให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์มากขึ้น (Multi-Project) Seat Utilization System Utilization

การพัฒนาประสิทธิภาพภายในองค์กร

บริษัทยังคงดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการในระดับมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง จนได้รับการรับประกันคุณภาพมาตรฐานสากล อาทิ

- ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015
- ISO/IEC 20000-1:2011 ระบบบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management System)
- ISO/IEC 27001:2013 ระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System)

ทิศทางของธุรกิจ contact center

- ธุรกิจ contact center มีแนวโน้มการให้บริการของ non-voice มากขึ้น ผ่านช่องทาง email Web chat และ social media
- เปลี่ยนบทบาทของ contact center เป็น profit center
- การเป็นผู้นำ Digital Social Service
- การให้บริการแบบ Self Service เช่น chat-bot speech recognition voice biometrics และ AI

ผลการประเมินการดำเนินงานด้านต่างๆ

- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในปี 2559 อยู่ในเกณฑ์ "ดีเลิศ"
- ผลการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2559 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย อยู่ในระดับ "ดีเยี่ยม"
- ความคืบหน้าในการเข้าเป็นแนวร่วม ปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้มีการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันให้มีความสมบูรณ์ เพื่อรองรับการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ปัจจุบันบริษัทเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (PACT Network) ซึ่งเห็นความสำคัญต่อการต้านทุจริตภาคปฏิบัติ (Anti-corruption in Practice) บริษัทได้ส่งผู้แทนของบริษัทเข้าร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน รวมทั้งได้ศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC ซึ่งบริษัทจะนำมาพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อม เพื่อการเข้าเป็นแนวร่วมต่อไป

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานได้แจ้งว่าวาระนี้ไม่ต้องลงมติ เนื่องจากเป็นการรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานประจำปี 2559 ให้ที่ประชุมรับทราบ

มติ ที่ประชุมรับทราบรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานประจำปี 2559 ตามที่เสนอ

วาระที่ 3 พิจารณานุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

ประธานเสนอให้ที่ประชุมพิจารณานุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ซึ่งผู้สอบบัญชีของบริษัทได้ตรวจสอบแล้ว และแสดงความคิดเห็นอย่างไม่มีเงื่อนไขได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นพร้อมกับหนังสือเชิญประชุม ประธานขอให้ คุณประชา พัทธยากร กรรมการ และกรรมการบริหาร กล่าวสรุปสาระสำคัญจากงบการเงินซึ่งเป็นไปตามคำอธิบาย และการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ ดังนี้

งบแสดงฐานะทางการเงิน

ในปี 2559 บริษัทมีสินทรัพย์รวม จำนวน 1,012.0 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 0.06 หนี้สินรวม 137.5 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 23.5 และส่วนของผู้ถือหุ้น 874.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.2 สินทรัพย์หมุนเวียน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 เนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของเงินสดที่ได้รับจากการชำระหนี้ สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน ลดลงร้อยละ 14.8 มาจากค่าเสื่อมราคาสำหรับปี หนี้สินหมุนเวียน ลดลงร้อยละ 26.9 มาจากเจ้าหนี้การค้าที่ลดลง และหนี้สินไม่หมุนเวียน เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.6 มาจากการสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานระหว่างปี

งบกำไรขาดทุน

บริษัทมีรายได้รวมจำนวน 968.9 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 2.8 เนื่องจากบริษัทมีรายได้จากงานบริหารศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์มากกว่างานบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (turnkey) ค่าใช้จ่ายรวมจำนวน 866.6 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 5.4 มาจากต้นทุนขายลดลง และกำไรสุทธิจำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 26 คิดเป็นกำไรต่อหุ้น 0.30 บาท

อัตราส่วนทางการเงิน

บริษัทมีอัตรากำไรสุทธิร้อยละ 8.35 อัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ร้อยละ 10.96 อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) ร้อยละ 9.45 อัตราหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E ratio) 0.12 เท่า อัตราส่วนสภาพคล่อง (Current ratio) 6.96 เท่า อัตราส่วนทางการเงินดังกล่าวดีกว่าในปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงความมั่นคงทางการเงินของบริษัท

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น

นายชิตชนก สง่าเมือง ผู้รับมอบฉันทะจากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย สอบถามถึงรายได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีรายได้ประมาณ 170 ล้านบาทต่อปี หรือ ร้อยละ 20 ของรายได้รวม หากลูกค้ารายนี้ไม่ต่อสัญญา บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงอย่างไรบ้าง

นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร รายงานต่อที่ประชุมว่าบริษัทมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และมีการประเมินความเสี่ยงของลูกค้าทุกรายก่อนครบกำหนดสัญญาประมาณ 6-8 เดือน บริษัทพยายามนำเสนอบริการที่สามารถพัฒนาการบริการของลูกค้าให้ดีขึ้น และยังคงคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงอื่นที่จะมากระทบเช่น สถานะเศรษฐกิจ และงบประมาณ

นายประชา พัทธยากร กรรมการและกรรมการบริหาร ซึ่งแจ้งเพิ่มเติมว่าบริษัทมีการขยายฐานลูกค้าในทุกปี และธุรกิจ contact center ยังมีโอกาสขยายในกลุ่มอุตสาหกรรมได้อีกมาก เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการพึ่งพิงลูกค้ารายใดรายหนึ่ง

เมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานจึงขอให้ที่ประชุมลงมติอนุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนดังนี้

เห็นด้วย	211,987,561	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100
ไม่เห็นด้วย	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	0
งดออกเสียง	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	0

วาระที่ 4 พิจารณอนุมัติจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผลประจำปี 2559

ประธานขอให้ คุณประชา พัทธยากร กรรมการ และกรรมการบริหาร รายงานต่อที่ประชุม นายประชา พัทธยากร รายงานต่อที่ประชุมว่า บริษัทมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลในแต่ละปีในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภท ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทและตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การจ่ายเงินปันผลดังกล่าวขึ้นอยู่กับแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดให้บริษัทต้องจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีส่วนหนึ่งไว้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของกำไรสุทธิประจำปีหักด้วยยอดเงินขาดทุนสะสมยกมา (ถ้ามี) จนกว่าทุนสำรองนี้จะมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียน

โดยบริษัทได้จัดสรรเงินสำรองตามกฎหมายจำนวน 4,300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.16 ของกำไรสุทธิประจำปีของบริษัท ไว้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายในงบการเงินปี 2559 ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว

ในปี 2559 บริษัทมีกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม 83,378,160 บาท คิดเป็น 0.30 บาทต่อหุ้น คณะกรรมการจึงเห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2559 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.23 บาท

คิดเป็นร้อยละ 77.24 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมประจำปี 2559 ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท โดยบริษัทได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในอัตราหุ้นละ 0.08 บาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นไปแล้วเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2559 คงเหลือจ่ายในงวดนี้อีกหุ้นละ 0.15 บาท ให้กับผู้ถือหุ้นที่มีรายชื่อ ณ วันปิดสมุดทะเบียนในวันที่ 17 มีนาคม 2560 เงินปันผลกำหนดจ่ายในวันที่ 15 พฤษภาคม 2560

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานจึงขอให้ที่ประชุมพิจารณาอนุมัติจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผลประจำปี 2559 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2560 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.23 บาท โดยจ่ายส่วนที่เหลือหุ้นละ 0.15 บาท ให้กับผู้ถือหุ้นที่มีรายชื่อ ณ วันปิดสมุดทะเบียนในวันที่ 17 มีนาคม 2560 เงินปันผลกำหนดจ่ายในวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 โดยบริษัทได้จัดสรรเงินสำรองตามกฎหมายจำนวน 4,300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.16 ของกำไรสุทธิประจำปีของบริษัทไว้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายในงบการเงินปี 2559 ตามที่กฎหมายกำหนดแล้วด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนดังนี้

เห็นด้วย	211,987,604	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	100
ไม่เห็นด้วย	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	0
งดออกเสียง	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	0

วาระที่ 5 พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ

ประธานแถลงต่อที่ประชุมว่า เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทที่กำหนดว่า “กรรมการที่มีส่วนได้เสียจะต้องไม่เข้าร่วมพิจารณาในวาระที่เกี่ยวข้องกับที่มีส่วนได้เสียของตน ดังนั้นกรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระซึ่งประกอบด้วย นพ.ระพีพร ศรีมงคล นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ และนายประชา พัทธยากร ออกจากห้องประชุม กรรมการทั้ง 3 ท่าน มิได้เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท

ประธานรายงานต่อที่ประชุมว่า ตามข้อบังคับของบริษัท ข้อ 16 กำหนดให้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทุกครั้งให้กรรมการจำนวนหนึ่งในสาม (1/3) จะต้องพ้นจากตำแหน่งโดยให้กรรมการคนที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดนั้นเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการผู้ออกไปนั้นสามารถได้รับเลือกกลับเข้ารับตำแหน่งอีกครั้งได้ ซึ่งในปีนี้ กรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระกรรมการ คือ

1. นพ.ระพีพร ศรีมงคล กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ/ กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ กรรมการ และกรรมการบริหารความเสี่ยง
3. นายประชา พัทธยากร กรรมการ / กรรมการบริหาร และกรรมการบริหารความเสี่ยง

กรรมการทั้ง 3 ท่าน มิได้เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท

คณะกรรมการบริษัทยกเว้นกรรมการที่มีส่วนได้เสียพิจารณาตามคำแนะนำของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้พิจารณาคุณสมบัติการเป็นกรรมการที่ได้กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับของบริษัท และนโยบายการสรรหากรรมการและผู้บริหารที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทแล้วมีความเห็นว่าการที่ครบกำหนดออกตามวาระทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ นพ.ระเชียร ศรีมงคล นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ และนายประชา พัทธยากร มีคุณสมบัติครบถ้วนตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท สามารถนำประสบการณ์มาใช้เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ นพ. ระเชียร ศรีมงคล มีคุณสมบัติเป็นกรรมการอิสระ คณะกรรมการบริษัทพิจารณาคุณสมบัติกรรมการอิสระ ตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดซึ่งเข้มกว่าข้อกำหนดขั้นต่ำของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่า นพ. ระเชียร ศรีมงคล มีคุณสมบัติกรรมการอิสระครบถ้วนตามกำหนด และสามารถให้ความเห็นอย่างเป็นทางการเป็นอิสระ

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาตามคำแนะนำของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนแล้วเห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติแต่งตั้งอนุมัติแต่งตั้ง นพ. ระเชียร ศรีมงคล นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ และนายประชา พัทธยากร กลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ทั้งนี้กรรมการที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ร่วมพิจารณาในวาระนี้

ประธานชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งกรรมการดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- (2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม ข้อ (1) เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- (3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา และได้เสียงเกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานจึงขอให้ที่ประชุมพิจารณาแต่งตั้งกรรมการเป็นรายคน โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติแต่งตั้งกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ กลับเข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการอีกวาระหนึ่ง ด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนดังนี้

1. นพ. ระเชียร ศรีมงคล		กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ/	
		กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	
เห็นด้วย	211,968,060	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 99.9908
ไม่เห็นด้วย	19,544	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 0.0092
งดออกเสียง	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 0

2 นายชนานันท์ วิลลักษ์ณ์	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง		
เห็นด้วย	211,968,060	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 99.9908
ไม่เห็นด้วย	19,544	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 0.0092
งดออกเสียง	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 0

3 นายประชา พัทธยากร	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง		
เห็นด้วย	211,968,060	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 99.9908
ไม่เห็นด้วย	18,536	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 0.0087
งดออกเสียง	1,008	เสียง	คิดเป็นร้อยละ 0.0005

วาระที่ 6 พิจารณานุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยประจำปี 2560

ประธานรายงานต่อที่ประชุมว่า บริษัทได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน และเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการแต่ละท่าน

ค่าตอบแทนกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยในปี 2559 ได้รับการอนุมัติจากมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2559 ภายในวงเงินไม่เกิน 4,000,000 บาท แบ่งเป็นค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย และค่าบำเหน็จ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ ซึ่งมีการจ่ายจริงในปี 2559 รวม 1,860,000 บาท

คณะกรรมการบริษัทพิจารณาตามคำแนะนำของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนแล้วเห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยประจำปี 2560 ภายในวงเงินไม่เกิน 4,000,000 บาทเท่ากับปีที่ผ่านมา แบ่งเป็น ค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย และค่าบำเหน็จ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ ค่าเบี้ยประชุมต่อครั้งสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมกำหนดจ่ายเท่ากับปีที่ผ่านมาดังนี้

	ค่าเบี้ยประชุม (บาทต่อครั้ง)	
	ประธาน	กรรมการ
คณะกรรมการ	20,000	10,000
คณะกรรมการตรวจสอบ	20,000	10,000
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	15,000	10,000
คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	15,000	10,000

ทั้งนี้คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ไม่ได้รับค่าเบี้ยประชุม

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใด สอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานจึงขอให้ที่ประชุมพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยประจำปี 2560 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้จะต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสาม (2/3) ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยประจำปี 2560 ภายในวงเงินไม่เกิน 4,000,000 บาทเท่ากับปีที่ผ่านมา ซึ่งประกอบด้วยค่าเบี้ยประชุมและค่าบำเหน็จกรรมการ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่น ค่าเบี้ยประชุมต่อครั้ง สำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมกำหนดจ่ายเท่ากับปีที่ผ่านมา ดังนี้

	ค่าเบี้ยประชุม (บาทต่อครั้ง)	
	ประธาน	กรรมการ
คณะกรรมการ	20,000	10,000
คณะกรรมการตรวจสอบ	20,000	10,000
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	15,000	10,000
คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	15,000	10,000

ทั้งนี้คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ไม่ได้รับค่าเบี้ยประชุม ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสาม (2/3) ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน ดังนี้

เห็นด้วย	209,756,752	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	98.9476
ไม่เห็นด้วย	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	0.0000
งดออกเสียง	2,230,971	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	1.0524

วาระที่ 7 พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าตอบแทนประจำปี 2560

ประธานรายงานต่อที่ประชุมว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ดำเนินการคัดเลือกผู้สอบบัญชีประจำปี 2560 ตามกระบวนการที่กำหนด และได้เสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณา เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2560 ของบริษัท เนื่องจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ได้ทำการตรวจสอบงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อยตั้งแต่ปี 2543 สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทมาโดยตลอด อีกทั้งไม่มีความสัมพันธ์ หรือส่วนได้เสียกับบริษัท บริษัทย่อย ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวแต่อย่างใด มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท นอกจากนี้ ยังเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและระดับสากล และมีทีมงานที่มีมาตรฐาน และมีประสบการณ์ในการตรวจสอบงบการเงินของบริษัทเป็นอย่างดี ทั้งนี้โดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชีคนใดคนหนึ่งต่อไปนี้เป็นผู้ทำการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท

- นางสรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799 และ/หรือ (เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทปี 2558-2559 รวมระยะเวลา 2 ปี)

2. นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4604 และ/หรือ
(เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทปี 2554-2557 รวมระยะเวลา 4 ปี)
3. นายวิชาดี โลกศกระวี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4451
(เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทปี 2546-2551 รวมระยะเวลา 6 ปี)

ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีดังกล่าวข้างต้นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บริษัทสำนักงาน อีวาย จำกัด จัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอื่นของสำนักงานทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชี และแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัทแทนผู้สอบบัญชีดังกล่าวได้ คณะกรรมการบริษัทพิจารณาตามคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจสอบเห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2560 จำนวน 1,100,000 บาท (ในปี 2559 บริษัทจ่ายค่าสอบบัญชีจำนวน 910,000 บาท) เพิ่มขึ้นจากปีก่อนจำนวน 190,000 บาท เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชีและรายงานของผู้สอบบัญชี บริษัทมิได้จ่ายค่าบริการอื่นแก่ผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบพิเศษในระหว่างปีที่ผ่านมา ทั้งนี้บริษัทจะดำเนินการให้บริษัทย่อยแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากสำนักงานเดียวกันเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทย่อยด้วย

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ประธานจึงขอให้ที่ประชุมพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2560 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีคนใดคนหนึ่งดังต่อไปนี้ จากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีของบริษัทประจำปี 2560 โดยอนุมัติค่าสอบบัญชีประจำปี 2560 จำนวน 1,100,000 บาท

1. นางสาวสิริมา หิรัญประเสริฐวุฒิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799 และ/หรือ
2. นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4604 และ/หรือ
3. นายวิชาดี โลกศกระวี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4451

ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีดังกล่าวข้างต้นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ บริษัทสำนักงาน อีวาย จำกัด จัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอื่นของสำนักงานทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชี และแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัทแทนผู้สอบบัญชีดังกล่าวได้ โดยที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีมติอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนดังนี้

เห็นด้วย	203,457,023	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	95.9759
ไม่เห็นด้วย	8,530,700	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	4.0241
งดออกเสียง	0	เสียง	คิดเป็นร้อยละ	0

วาระที่ 8 พิจารณาเรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)

ประธานได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอเรื่องให้พิจารณา สอบถามหรือแสดงความคิดเห็น โดยมีผู้ถือหุ้นสอบถาม ดังนี้

นายสินโชค พิธิโยทัยสกุล ผู้รับมอบฉันทะ สอบถามเรื่องเงินสดที่บริษัทมีอยู่จะดำเนินการอย่างไร

นายประชา พัทธยากร กรรมการ และกรรมการบริหาร ซึ่งแจ้งว่าบริษัทนำเงินสดที่มีอยู่ฝากประจำกับธนาคารซึ่งได้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ และเตรียมไว้สำหรับขยายธุรกิจในประเทศ นอกจากนี้บริษัทวางแผนที่จะย้ายสถานที่ทำงานไปตั้งในต่างจังหวัดเพื่อลดต้นทุน

คุณสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร ซึ่งแจ้งเพิ่มเติมว่าบริษัทจะนำเงินสดไปใช้ในการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้าน social เช่นการพัฒนา social monitoring ซึ่งเป็นการต่อยอดบริการของบริษัท และใช้สำหรับการทำการควมรวมธุรกิจที่เอื้อประโยชน์กับธุรกิจของบริษัท

นายพิชัย โอทยากุล ผู้ถือหุ้น สอบถามถึงผลการฟ้องร้องกับหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง และความคืบหน้าในการขยายธุรกิจการทวงหนี้

นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร ซึ่งแจ้งต่อที่ประชุมว่า บริษัทขณะคดีหน่วยงานราชการแห่งนั้น ซึ่งศาลแพ่งมีคำสั่งให้หน่วยงานราชการแห่งนั้นชำระหนี้คืนบริษัทรวมดอกเบี้ยประมาณ 70-80 ล้านบาท โดยหน่วยงานราชการแห่งนั้นได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาล ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล

สำหรับความคืบหน้าในการขยายธุรกิจทวงหนี้ นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร ซึ่งแจ้งว่าบริษัทไม่ประสบความสำเร็จในการเจรจากับบริษัทที่ประกอบธุรกิจการทวงหนี้รายนั้นแล้ว เนื่องจากไม่สามารถตกลงเรื่องมูลค่าได้ แต่ในปัจจุบันบริษัทได้มีการเจรจากับบริษัทรายใหม่ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณา

นายสิน โสภ พิธิโยทัยสกุล ผู้รับมอบฉันทะ สอบถามว่าเมื่อไหร่บริษัทจะมีรายได้จากการให้บริการ social monitoring

นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ กรรมการ และประธานกรรมการบริหาร ซึ่งแจ้งว่าราคาตลาดโดยทั่วไปในการให้บริการ social monitoring อยู่ประมาณ 30,000-100,000 บาท แต่ปัจจุบันบริษัทยังไม่ได้เก็บค่าบริการจากลูกค้าเนื่องจากการพัฒนาร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันบริษัทก็เปิดโอกาสในการเจรจากับบริษัทอื่นที่มีความชำนาญในการพัฒนา software แทนการพัฒนาด้วยตนเองเพื่อร่นระยะเวลาในการพัฒนาเพื่อเสนอบริการแบบเต็มรูปแบบ โดยบริษัทจะพิจารณาความคุ้มค่าของการลงทุน

เมื่อ ไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถาม หรือเสนอเรื่องอื่นใดให้พิจารณาอีก ประธานกล่าวขอบคุณผู้ถือหุ้นที่สละเวลาเข้าร่วมประชุมครั้งนี้ และกล่าวปิดประชุมเวลา 11.20 น.

(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานกรรมการ

(นางสาวเมธาวิ สามีพิเศษ)

เลขานุการบริษัท