

หนังสือแจ้งการจัดสรรและเอกสารการจองชื่อหุ้นสามัญเพิ่มทุน
ที่ออกและเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม

ของ

บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)



ระยะเวลาจองชื่อ

วันที่ 14-15 ตุลาคม 2564 และ 18-20 ตุลาคม 2564 (รวม 5 วันทำการ)

หนังสือแจ้งการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุน

ของ

บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่ออกและเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท

1. ชื่อและสถานที่บริษัทจดทะเบียน

ชื่อ	บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
สถานที่ตั้ง	เลขที่ 99/9 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 27 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี
โทรศัพท์	0-2685-0000
โทรสาร	-

2. วันเดือนปี และครั้งที่ของการประชุมคณะกรรมการบริษัทและการประชุมผู้ถือหุ้นที่มีมติให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุน

การจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ ตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) ในครั้งนี้ได้รับการอนุมัติจากมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 10/2564 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2564 และที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564

3. รายละเอียดการจัดสรรหุ้นเพิ่มทุน

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้มีมติอนุมัติการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 560,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.00 บาท เพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) จำนวนไม่เกิน 280,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.00 บาท ในอัตราส่วนการจัดสรรหุ้น 1 หุ้นสามัญเดิม ต่อ 1 หุ้นสามัญเพิ่มทุน โดยมีราคาเสนอขายหุ้นละ 1.00 บาท และรองรับการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงสิทธิ OTO-W1 ซึ่งจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทตามสัดส่วนการถือหุ้น ในอัตราส่วน 2 หุ้นสามัญเดิมต่อ 1 หน่วยใบสำคัญแสดงสิทธิ OTO-W1 โดยไม่คิดมูลค่า ในกรณีที่มีเศษศนิยมของหุ้นสามัญเพิ่มทุนจากการคำนวณให้ปัดเศษนั้นทิ้ง

4. วันกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้นเพื่อสิทธิในการจองหุ้นสามัญเพิ่มทุน

บริษัทฯ ได้กำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้นที่จะมีสิทธิได้รับจัดสรรหุ้นสามัญ (Record Date) ในวันที่ 29 กันยายน 2564 และมอบหมายให้คณะกรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และ/หรือ บุคคลอื่นใดซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริหาร และ/หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีอำนาจในการพิจารณาแก้ไขวันกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิได้รับการจัดสรรและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุน ตามความเหมาะสมโดยพิจารณาประโยชน์และผลกระทบที่มีต่อบริษัทฯ เป็นสำคัญ ทั้งนี้ได้มีการแก้ไขวันกำหนดรายชื่อแต่อย่างใด

5. กำหนดการจองซื้อและรับชำระเงินค่าหุ้นสามัญ

5.1. กำหนดวันจองซื้อและการรับชำระค่าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

วันที่ 14-15 ตุลาคม 2564 และ 18-20 ตุลาคม 2564 (รวม 5 วันทำการ) ในระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น.

5.2. สถานที่รับจองซื้อและรับชำระค่าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนได้ ณ ที่ทำการของตัวแทนเพื่อรับจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน (“ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ”) คือ

ฝ่ายปฏิบัติการ	
บริษัท หลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด	
ชั้น 25 อาคารบางกอกซิตีทาวเวอร์	
เลขที่ 179 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120	
โทรศัพท์	: 0-2343-9631-45
โทรสาร	: 0-2343-9687
อีเมลล์	: operdept@trinitythai.com

กรณีนำส่งด้วยตนเอง สามารถนำส่งได้ในระหว่างวันที่ 14-15 ตุลาคม 2564 และ 18-20 ตุลาคม 2564 (รวม 5 วันทำการ) ในระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น.

(ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ งดรับเอกสารการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนทางไปรษณีย์**)**

5.3. เงื่อนไขการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

ในการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้กับผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ ตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) ในครั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นสามัญเพิ่มทุนเหลือจากการจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ ตามสัดส่วนการถือหุ้นครบถ้วนทั้งหมดในรอบแรกแล้ว บริษัทฯ จะจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่เหลือดังกล่าวให้กับผู้ถือหุ้นเดิมที่ประสงค์จะจองซื้อเกินกว่าสิทธิตามสัดส่วนการถือหุ้นเดิมในราคาเดียวกันกับหุ้นที่ได้รับการจัดสรรตามสิทธิ (Oversubscription) โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นเหลือจากการจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ ตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) ในรอบแรกมากกว่าหรือเท่ากับหุ้นที่ผู้ถือหุ้นเดิมจองซื้อเกินกว่าสิทธิตามสัดส่วนการถือหุ้น บริษัทฯ จะจัดสรรหุ้นที่เหลือดังกล่าวให้แก่ผู้ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิและชำระค่าจองซื้อหุ้นดังกล่าวทั้งหมดทุกรายตามจำนวนที่แสดงความจำนงจองซื้อเกินกว่าสิทธิ

5.3.2 ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นเหลือจากการจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ ตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) ในรอบแรกน้อยกว่าหุ้นที่ผู้ถือหุ้นเดิมจองซื้อเกินกว่าสิทธิตามสัดส่วนการถือหุ้น บริษัทฯ จะจัดสรรหุ้นที่เหลือดังกล่าวให้แก่ผู้ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) จัดสรรตามสัดส่วนการถือหุ้นเดิมของผู้ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิแต่ละรายโดยนำสัดส่วนการถือหุ้นเดิมของผู้ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิแต่ละรายคูณด้วยจำนวนหุ้นที่เหลือ จะได้เป็นจำนวนหุ้นที่ผู้จองซื้อเกินกว่าสิทธิแต่ละรายมีสิทธิที่จะได้รับจัดสรร ในกรณีที่พิเศษของหุ้นให้พิเศษของหุ้นนั้นทั้งนี้ จำนวนหุ้นที่จะได้รับการจัดสรรจะไม่เกินจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นแต่ละรายจองซื้อและชำระค่าจองซื้อแล้ว
- 2) ในกรณีที่ยังมีหุ้นคงเหลือหลังจากการจัดสรรตามข้อ (5.3.2) (1) ให้ทำการจัดสรรให้แก่ผู้ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิแต่ละรายและยังได้รับการจัดสรรไม่ครบตามสัดส่วนการถือหุ้นเดิมของผู้ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิแต่ละ

รายนัน โดยนำสัดส่วนการถือหุ้นเดิมของผู้ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิแต่ละรายนั้นคูณด้วยจำนวนหุ้นที่เหลือจะได้เป็นจำนวนหุ้นที่ผู้จองซื้อเกินกว่าสิทธิแต่ละรายมีสิทธิที่จะได้รับจัดสรร ในกรณีที่เศษของหุ้นให้ปิดเศษของหุ้นนั้นทิ้ง โดยจำนวนหุ้นที่จะได้รับการจัดสรรจะไม่เกินจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นแต่ละรายจองซื้อและชำระค่าจองซื้อแล้ว ทั้งนี้ ให้ดำเนินการจัดสรรหุ้นให้แก่ผู้จองซื้อเกินกว่าสิทธิตามวิธีการในข้อนี้ จนกระทั่งไม่มีหุ้นเหลือจากการจัดสรร

ทั้งนี้ การจัดสรรหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท ที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิ (Oversubscription) ไม่ว่าจะกรณีใด จะต้องไม่ทำให้ผู้ถือหุ้นรายใด (รวมถึงบุคคลตามมาตรา 258 ของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) ของผู้ถือหุ้นรายดังกล่าว) ถือหุ้นของบริษัท ในลักษณะดังต่อไปนี้

ก. ในลักษณะที่เพิ่มขึ้นจนถึงหรือข้ามจุดที่ต้องทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ (Tender Offer) ตามที่กำหนดในประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่ ทจ. 12/2554 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ (รวมทั้งที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) (“ประกาศที่ ทจ. 12/2554”) (เว้นแต่ผู้ถือหุ้นรายดังกล่าวได้รับยกเว้นการทำคำเสนอซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดของกิจการตามที่กำหนดไว้ในประกาศที่ ทจ. 12/2554) หรือ

ข. ในลักษณะที่เป็นการฝ่าฝืนข้อจำกัดการถือหุ้นของคนต่างด้าวตามที่ระบุไว้ในข้อบังคับของบริษัท

อนึ่ง หากยังมีหุ้นสามัญเพิ่มทุนเหลือจากการจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัท ตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) และการจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นที่จองซื้อเกินกว่าสิทธิ (Oversubscription) ให้ดำเนินการลดทุนจดทะเบียนของบริษัท โดยการตัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่คงเหลือจากการเสนอขายทิ้ง

5.3.3 เงื่อนไขการจองซื้ออื่น ๆ

- 1) ในกรณีชำระค่าจองซื้อหุ้นด้วยเช็คบุคคล หรือ เช็คธนาคาร (แคชเชียร์เช็ค) หรือ ตัวแลกเงิน (ดราฟท์) การชำระเงินค่าจองซื้อจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อธนาคารผู้จ่ายทำการขึ้นเงินตามเช็คเรียบร้อยแล้ว และการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อบริษัท และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อสามารถเรียกเก็บเงินค่าจองซื้อได้แล้วเท่านั้น
- 2) ผู้ถือหุ้นที่ได้ทำการจองซื้อและชำระเงินค่าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนแล้ว จะไม่มีสิทธิยกเลิกการจองซื้อ
- 3) หากผู้ถือหุ้นเดิมที่จองซื้อไม่สามารถชำระเงินค่าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน หรือมิได้ปฏิบัติตามวิธีการชำระเงินค่าจองซื้อและดำเนินการให้เป็นไปตามเงื่อนไขและวิธีการที่กำหนดเพื่อให้สามารถเรียกเก็บเงินค่าจองซื้อได้ตามเงื่อนไข หรือบริษัท และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ ไม่สามารถเรียกเก็บเงินค่าจองซื้อได้ (ไม่ว่าในกรณีใด ๆ ก็ตามด้วยเหตุที่มีใ้ความผิดของบริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ) ไม่ว่าจะทั้งหมดหรือบางส่วน ภายในระยะเวลาการจองซื้อตามที่กำหนด หรือจองซื้อ ด้วยวิธีการอื่นที่มิได้กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ ฉบับนี้ หรือนำส่งเอกสารประกอบการจองซื้อไม่ครบถ้วน บริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ จะถือว่าผู้ถือหุ้นเดิมสละสิทธิในการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าว และบริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ ขอสงวนสิทธิในการไม่จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมรายดังกล่าว
- 4) ในกรณีที่ผู้จองซื้อ กรอกข้อมูลในเอกสารประกอบการจองซื้อ ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน หรือไม่สัมพันธ์กัน บริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ ขอสงวนสิทธิในการใช้ข้อมูลในเอกสารประกอบการจองซื้อ

ตามที่เห็นสมควรในการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุน อย่างไรก็ตาม ในกรณีดังกล่าว บริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ มีสิทธิที่จะถือว่าผู้ถือหุ้นเดิมสละสิทธิในการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน และบริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ ขอสงวนสิทธิในการไม่จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมรายดังกล่าว ผู้ถือหุ้นที่มีได้ใช้สิทธิจองซื้อ หรือมิได้ใช้สิทธิภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ จะถือว่าท่านสละสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนครั้งนี้

- 5) ผู้ถือหุ้นเดิมจะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมธนาคารอื่น ๆ เอง (ถ้ามี) นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมในการใช้ระบบใบนำฝากแบบ Bill Payment
- 6) ในกรณีที่ผู้ถือหุ้นเดิมได้รับใบรับรองการจองซื้อหุ้นมากกว่า 1 เลขทะเบียนผู้ถือหุ้น ผู้ถือหุ้นเดิมจะต้องเตรียมเอกสารประกอบการจองซื้อตามจำนวนเลขทะเบียนผู้ถือหุ้นที่ผู้ถือหุ้นเดิมได้รับใบรับรองการจองซื้อหุ้น กล่าวคือ เอกสารประกอบการจองซื้อ 1 ชุด ต่อ 1 เลขทะเบียนผู้ถือหุ้นเท่านั้น หากผู้ถือหุ้นเดิมจองซื้อด้วยเลขทะเบียนผู้ถือหุ้นหมายเลขเดียว โดยรวมสิทธิที่จะได้รับการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนของทุกหมายเลขทะเบียนผู้ถือหุ้นเข้าด้วยกันเป็นรายการเดียวกัน หรือระบุข้อมูลดังกล่าวในเอกสารประกอบการจองซื้อชุดเดียวกัน ผู้จองซื้ออาจได้รับจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนไม่ครบตามสิทธิทั้งหมดที่มีตามเลขทะเบียนผู้ถือหุ้นทุกหมายเลขรวมกัน และบริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ ขอสงวนสิทธิในการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้จองซื้อตามที่เห็นสมควร หรือไม่จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้จองซื้อรายดังกล่าว
- 7) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดวิธีการจองซื้อ การชำระราคาของซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน และเงื่อนไขอื่น ๆ ในการจองซื้อ ตามความเหมาะสม ในกรณีที่เกิดปัญหาอุปสรรค หรือข้อจำกัดในการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ

5.4. เอกสารประกอบการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

ผู้จองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนจะต้องยื่นเอกสารประกอบการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน ดังนี้

- 1) ใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 2) ที่กรอกรายละเอียดการจองซื้ออย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน โดยจะต้องระบุจำนวนหุ้นที่ผู้จองซื้อแต่ละรายต้องการจองซื้อตามสิทธิ ตามที่แสดงไว้ในใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน พร้อมลงลายมือชื่อผู้จองซื้อ และในกรณีที่ผู้จองซื้อเป็นนิติบุคคลจะต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลนั้น พร้อมประทับตราสำคัญของนิติบุคคล (ถ้ามี) ทั้งนี้ผู้ถือหุ้นสามารถยื่นใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน 1 ใบต่อใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน 1 ฉบับ เท่านั้น
- 2) ใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนซึ่งออกโดยบริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 3) ซึ่งเป็นนายทะเบียนของบริษัทฯ และได้จัดส่งไปทางไปรษณีย์ลงทะเบียนให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม พร้อมกับหนังสือฉบับนี้ ทั้งนี้ผู้ถือหุ้นจะต้องแยกกรอกใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน 1 ฉบับ ต่อใบรับรองการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน 1 ฉบับเท่านั้น
- 3) หลักฐานการชำระเงิน ได้แก่
 - หลักฐานการชำระเงินผ่านระบบใบนำฝากแบบ Bill Payment ฉบับจริง (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 4) กรณีชำระเงินค่าหุ้นสามัญเพิ่มทุนด้วยการโอนเงินผ่านระบบใบนำฝากแบบ Bill Payment หรือ
 - หลักฐานการชำระเงินผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (Pay-in Slip) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

- เช็คนามบัตร หรือ เช็คนามบัตร (แคชเชียร์เช็ค) หรือ ตัวแลกเงิน (ตราฟาร์ท) (ที่สามารถเรียกเก็บได้จากสำนักหักบัญชีในกรุงเทพมหานครได้ ภายใน 1 วันทำการเท่านั้น) โดยฝากผ่านระบบโอนเงินแบบ Bill Payment (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 4) พร้อมแนบใบนำฝากแบบ Bill Payment ฉบับจริง ดังกล่าวมาด้วย

(กรุณาระบุเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น ชื่อ-นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ไว้ด้านหลังของหลักฐานการชำระเงิน)

4) เอกสารประกอบการแสดงตน

- **บุคคลธรรมดาสัญชาติไทย** สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาบัตรข้าราชการ หรือสำเนาบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ยังไม่หมดอายุ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง หรือในกรณีที่ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน ให้แนบสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่มีเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนชื่อ/ชื่อสกุล ซึ่งทำให้ชื่อ/ชื่อสกุล ไม่ตรงกับชื่อผู้ถือหุ้นที่ปรากฏในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้น (Record date) ที่ 29 กันยายน 2564 หรือในใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน ให้แนบสำเนาเอกสารที่ออกโดยหน่วยงานราชการ เช่น ทะเบียนสมรส ใบหย่า ใบแจ้งเปลี่ยนชื่อ/ชื่อสกุล เป็นต้น พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง
- **บุคคลธรรมดาสัญชาติต่างด้าว** สำเนาใบต่างด้าว หรือสำเนาหนังสือเดินทางที่ยังไม่หมดอายุ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง
- **นิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย** สำเนาหนังสือรับรองที่ออกโดยกระทรวงพาณิชย์ไม่เกิน 3 เดือนก่อนวันจองซื้อ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลนั้น และประทับตราสำคัญของนิติบุคคล (ถ้ามี) พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาบัตรข้าราชการ หรือ สำเนาบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ สำเนาใบต่างด้าวหรือสำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีไม่ได้มีสัญชาติไทย) (แล้วแต่กรณี) ที่ยังไม่หมดอายุ ของผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลดังกล่าว พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง
- **นิติบุคคลที่จดทะเบียนในต่างประเทศ** สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนบริษัท หรือหนังสือบริคณห์สนธิ หรือหนังสือรับรองของบริษัทที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือนก่อนวันจองซื้อ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง โดยผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลนั้น และประทับตราสำคัญของนิติบุคคล (ถ้ามี) พร้อมแนบสำเนาใบต่างด้าว หรือ สำเนาหนังสือเดินทาง (แล้วแต่กรณี) ของผู้มีอำนาจลงนามของนิติบุคคลดังกล่าว พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง สำเนาเอกสารประกอบที่ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องแล้ว ต้องได้รับการรับรองลายมือชื่อโดยเจ้าหน้าที่ Notary Public และรับรองความถูกต้องโดยเจ้าหน้าที่สถานทูตไทย หรือสถานกงสุลไทยในประเทศที่เอกสารดังกล่าวได้จัดทำ และมีอายุไม่เกิน 6 เดือนก่อนวันจองซื้อ

5) หนังสือมอบอำนาจให้กระทำการแทนพร้อมติดอากรแสตมป์ 30 บาท (ในกรณีที่มอบหมายให้ผู้รับมอบอำนาจมากระทำการแทน) พร้อมแนบเอกสารประกอบการแสดงตนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ ตามข้อ 4) (แล้วแต่กรณี) พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 7)

6) สำหรับผู้ที่ประสงค์จะฝากหุ้นสามัญเพิ่มทุนไว้ในบัญชีของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ สมาชิกเลขที่ 600 ในนามผู้จองซื้อ โปรดกรอกรายละเอียดใน “เอกสารเพิ่มเติมประกอบการจองหลักทรัพย์เฉพาะผู้ที่ประสงค์นำหลักทรัพย์ฝากเข้าบัญชีบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ (Issuer Account) เท่านั้น” และ “แบบสอบถามสำหรับตรวจสอบสถานะ FATCA เฉพาะนิติบุคคล” เพื่อนำส่งให้แก่ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 6)

5.5. การจองซื้อ และชำระเงินค่าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

5.5.1 วิธีการจองซื้อ และการชำระเงินค่าหุ้นสามัญเพิ่มทุน

ผู้ถือหุ้นเดิมที่ประสงค์จะจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนจะต้องกรอกรายละเอียดให้ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้จองซื้อในใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน โดยผู้จองซื้อหรือผู้รับมอบอำนาจต้องยื่นเอกสารประกอบการจองซื้อ และชำระเงินค่าหุ้นเต็มตามจำนวนที่จองซื้อ ที่ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ ภายในวันและเวลาที่รับจองซื้อ และชำระเงินค่าหุ้นสามัญเพิ่มทุน ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- **กรณีชำระด้วยการเงิน โดยจะต้องจ่ายชำระเต็มจำนวน (งดชำระค่าจองซื้อหุ้นด้วยเงินสด)**
 - ให้ชำระเข้าบัญชี “บริษัทหลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด เพื่อการจองซื้อหุ้น” ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรับเอกสารจองซื้อระหว่างวันที่ 14-15 ตุลาคม 2564 และ 18-20 ตุลาคม 2564 (รวม 5 วันทำการ) ในระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 16.00 น. โดยผู้ถือหุ้นเดิมสามารถชำระผ่านช่องทาง ดังนี้
 - 1) **Bill Payment ผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 4)**
โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนโดยระบุ Ref.1 และ Ref.2 เป็นเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลัก หรือ เลขที่บัตรประชาชน หรือ เลขที่หนังสือเดินทาง หรือ เลขที่ทะเบียนนิติบุคคล โดยเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลักนั้นจะปรากฏในใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 3)
 - 2) **Moblie Banking ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น** โดยค้นหาจากผู้ให้บริการ (Service Code) ระบุเป็น TNITY ทั้งนี้ ในการกรอกข้อมูล ต้องใส่ข้อมูลให้ครบถ้วนโดยระบุ Ref.1 และ Ref.2 เป็นเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลักหรือ เลขที่บัตรประชาชน หรือ เลขที่หนังสือเดินทาง หรือ เลขที่ทะเบียนนิติบุคคล โดยเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลัก นั้นจะปรากฏในใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 3)
 - 3) **ชำระเงินผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (ชำระผ่าน QR Code)**
โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนโดยระบุ Ref.1 และ Ref.2 เป็นเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลัก หรือ เลขที่บัตรประชาชน หรือ เลขที่หนังสือเดินทาง หรือ เลขที่ทะเบียนนิติบุคคล โดยเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลักนั้นจะปรากฏในใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 3)

หมายเหตุ :

หากต้องการชำระเงินผ่าน QR Code โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ (บริษัทหลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด) โทรศัพท์ : 0-2343-9631-45

E-mail: operdept@trinitythai.com

โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งข้อมูล QR Code ให้กับผู้ถือหุ้นโดยตรง

- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิในการงดรับเงินสดเพื่อชำระค่าจองซื้อหุ้น
- กรุณาฝาก/โอนเงินเพียงครั้งเดียว ต่อ 1 ใบจอง ทั้งกรณีจองซื้อตามสิทธิหรือต่ำกว่าสิทธิ หรือเกินกว่าสิทธิ

- กรณีชำระด้วยเช็คบุคคล หรือ เช็คธนาคาร (แคชเชียร์เช็ค) หรือ ตัวแลกเงิน (ตราฟัท) (ลงวันที่ไม่เกินวันที่ 18 ตุลาคม 2564 เท่านั้น) ผ่านระบบโอนเงินแบบ Bill Payment

เช็คบุคคล หรือ เช็คธนาคาร (แคชเชียร์เช็ค) หรือ ตัวแลกเงิน (ตราฟัท) ดังกล่าวต้องสามารถเรียกเก็บเงินได้จากสำนักหักบัญชีในกรุงเทพมหานครภายใน 1 วันทำการของวันที่ในเช็คเท่านั้น โดยขีดคร่อมเพื่อเข้าบัญชีโดยเฉพาะ (Account Payee Only) สั่งจ่าย “บริษัทหลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด เพื่อการจองซื้อหุ้น” โดยเช็คดังกล่าวจะต้องลงวันที่ไม่เกินวันที่ 18 ตุลาคม 2564 เท่านั้น และนำฝากเข้าบัญชี “บริษัทหลักทรัพย์ ทรินิตี้ จำกัด เพื่อการจองซื้อหุ้น” ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยผู้ถือหุ้นเดิมต้องฝากผ่านระบบโอนเงินแบบ Bill Payment (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 4) ผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เท่านั้น โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนโดยระบุ Ref.1 และ Ref.2 เป็นเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลัก หรือ เลขที่บัตรประชาชน หรือ เลขที่หนังสือเดินทาง หรือ เลขที่ทะเบียนนิติบุคคล โดยเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น 10 หลักนั้นจะปรากฏในใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มเติม (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 3)

- กำหนดเวลารับจองซื้อ กรณีชำระด้วยเช็คบุคคล หรือ เช็คธนาคาร (แคชเชียร์เช็ค) หรือ ตัวแลกเงิน (ตราฟัท) ระหว่างวันที่ 14-15 ตุลาคม 2564 เวลา 9.00 น. – 16.00 น. และวันที่ 18 ตุลาคม 2564 ภายในเวลา 12.00 น.
- กรุณาจ่ายเช็คบุคคล หรือ เช็คธนาคาร (แคชเชียร์เช็ค) หรือ ตัวแลกเงิน (ตราฟัท) จำนวน 1 ฉบับ ต่อ 1 ใบจอง
- กรุณาระบุเลขทะเบียนผู้ถือหุ้น (ตามที่ปรากฏในใบรับรองสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มเติม (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 3) ชื่อ นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ไว้ด้านหลังของหลักฐานการชำระเงิน

เพื่ออำนวยความสะดวกในการโอนชำระค่าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มเติม บริษัทฯ ได้แนบใบนำฝากชำระเงินค่าสินค้าและบริการ (Bill Payment) (สิ่งที่ส่งมาด้วยลำดับที่ 4)

5.6. การสละสิทธิการจองซื้อ

ผู้ถือหุ้นที่มีได้ใช้สิทธิจองซื้อ หรือมีได้ใช้สิทธิภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือมีได้ชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือ บริษัทฯ และ/หรือ ตัวแทนเพื่อรับจองซื้อฯ ไม่สามารถเรียกเก็บเงินค่าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มเติมได้ตามระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ จะถือว่าผู้ถือหุ้นสละสิทธิการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มเติมในครั้งนี้

5.7. วิธีการส่งมอบหุ้นสามัญเพิ่มเติม

5.7.1. ในกรณีที่ผู้จองซื้อประสงค์จะฝากหุ้นไว้ในบัญชีของบริษัทหลักทรัพย์ซึ่งผู้จองซื้อที่มีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ บริษัทฯ จะดำเนินการนำหุ้นที่ได้รับจัดสรรฝากไว้กับ “บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อผู้ฝาก” โดยศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์จะบันทึกยอดบัญชีจำนวนหุ้นที่ผู้จองซื้อฝากไว้และออกหลักฐานการฝากให้แก่ผู้จองซื้อภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันปิดการจองซื้อหุ้น ซึ่งในกรณีนี้ผู้จองซื้อจะสามารถขายหุ้นที่ได้รับการจัดสรรในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”) ได้ทันทีที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ อนุญาตให้หุ้นของบริษัทฯ ทำการซื้อขายได้ในตลาดหลักทรัพย์ฯ

5.7.2. ในกรณีที่ผู้จองซื้อประสงค์จะฝากหุ้นไว้ในบัญชีของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ สมาชิกเลขที่ 600 บริษัทฯ จะดำเนินการนำหุ้นที่ได้รับจัดสรรฝากไว้กับ “บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยศูนย์รับฝากหลักทรัพย์จะบันทึกยอดบัญชีจำนวนหุ้นเข้าบัญชีดังกล่าวในนามของผู้จองซื้อ และออกหลักฐานการฝากให้แก่ผู้

จองซื้อภายใน 15 วันทำการนับแต่วันเปิดการจองซื้อหุ้น ซึ่งในกรณีนี้ ผู้จองซื้อ จะสามารถขายหุ้นที่ได้รับการจัดสรรในตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายหลังจากที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ อนุญาตให้หุ้นของบริษัทฯ ทำการซื้อขายได้ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้ ก็ต่อเมื่อผู้จองซื้อโอนหุ้นออกจากบัญชีของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ สมาชิกเลขที่ 600 มาเข้าสู่บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของตนเองก่อน และหากผู้จองซื้อต้องการถอนหลักทรัพย์ดังกล่าว สามารถติดต่อศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ซึ่งจะมีค่าธรรมเนียมการถอนหลักทรัพย์ตามอัตราที่ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์กำหนด (ทั้งนี้ผู้จองซื้อต้องกรอกเอกสารเพิ่มเติมประกอบการจองหลักทรัพย์เฉพาะผู้ที่ประสงค์นำหลักทรัพย์ฝากเข้าบัญชีบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ (Issuer Account) และแบบสอบถามสำหรับตรวจสอบสถานะ FATCA เฉพาะนิติบุคคล ให้ครบถ้วนและยื่นพร้อมใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

5.7.3. ในกรณีที่ผู้จองซื้อประสงค์จะขอรับใบหุ้นในนามของผู้จองซื้อ ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ในฐานะนายทะเบียนของบริษัทฯ จะส่งมอบใบหุ้นตามจำนวนที่ได้รับการจัดสรรให้แก่ผู้ได้รับการจัดสรรทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตามชื่อและที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ตามสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้น (Record date) ที่ 29 กันยายน 2564 ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันเปิดการจองซื้อหุ้น ซึ่งในกรณีนี้ผู้จองซื้อจะไม่สามารถขายหุ้นที่ได้รับการจัดสรรในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้จนกว่าจะได้รับใบหุ้น ซึ่งผู้จองซื้ออาจได้รับใบหุ้นภายหลังจากที่หุ้นของบริษัทฯ ได้รับอนุมัติให้เข้าทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ แล้ว

ในกรณีที่ผู้จองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนรายใดมิได้ระบุนิติวิธีที่จะให้บริษัทฯ ส่งมอบหลักทรัพย์ไว้ในใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะดำเนินการออกใบหุ้นให้แก่ผู้จองซื้อตามข้อ 5.7.3 แทน

5.8. ข้อมูลสำคัญอื่นๆ เกี่ยวกับการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

5.8.1. ผู้ถือหุ้นเดิมที่จองซื้อจะได้รับหลักฐานการรับฝากการจองซื้อที่ลงชื่อรับจากเจ้าหน้าที่ผู้รับจองซื้อหุ้นเพื่อเป็นหลักฐานในการรับจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน

5.8.2. ผู้ถือหุ้นเดิมที่มีได้ใช้สิทธิจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุน หรือมิได้ชำระเงินตามวันและเวลาที่กำหนด หรือเช็คบุคคล หรือเช็คธนาคาร (แคชเชียร์เช็ค) หรือ ตั๋วแลกเงิน (ดราฟท์) ที่ส่งจ่ายไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ตามวันที่ส่งจ่าย บริษัทฯ จะถือว่าผู้ถือหุ้นดังกล่าวสละสิทธิในการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนในครั้งนี้

5.8.3. ชื่อผู้จองซื้อ และชื่อเจ้าของบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์จะต้องเป็นชื่อเดียวกัน หากเป็นเลขบัญชีที่ซื้อขายหลักทรัพย์ของบุคคลอื่น จะทำให้ไม่สามารถฝากหุ้นสามัญเพิ่มทุนเข้าบัญชีได้ ในกรณีดังกล่าวบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งมอบหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าว โดยการออกใบหุ้นในนามผู้จองซื้อ และจัดส่งให้กับผู้จองซื้อตามที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ที่ระบุไว้ในใบจองซื้อหุ้นภายใน 15 วันทำการ นับจากวันเปิดการจองซื้อหุ้น (กรณีใบหุ้น) ซึ่งในกรณีนี้ผู้จองซื้อจะไม่สามารถขายหุ้นที่ได้รับการจัดสรรในตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้จนกว่าจะได้รับใบหุ้น ซึ่งผู้จองซื้ออาจได้รับใบหุ้นภายหลังจากที่หุ้นของบริษัทฯ ได้รับอนุมัติให้เข้าทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ แล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบต่อความล่าช้าดังกล่าวในทุกกรณี

5.8.4. หากจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นระบุในใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนมากกว่าจำนวนเงินที่บริษัทฯ ได้รับชำระ บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะถือตามจำนวนเงินที่บริษัทฯ ได้รับจากการจองซื้อเป็นหลัก

5.8.5. หากจำนวนหุ้นที่ผู้ถือหุ้นเดิมระบุในใบจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนน้อยกว่าจำนวนเงินที่บริษัทฯ ได้รับชำระ บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะใช้ดุลยพินิจในการจัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นแต่ละรายตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร

5.8.6. ผู้ถือหุ้นที่ใช้สิทธิในการจองซื้อจะต้องระบุรหัสบริษัทหลักทรัพย์ (ตามที่ระบุไว้ด้านหลังใบจอง) ที่ผู้ถือหุ้นมีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ และเลขที่บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ที่ประสงค์จะให้โอนหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่ได้รับการจัดสรรเข้าบัญชีดังกล่าวให้ถูกต้อง โดยชื่อบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ที่ระบุไว้ในใบจองซื้อจะต้องเป็นชื่อเดียวกันกับผู้จองซื้อ หากระบุรหัสบริษัทหลักทรัพย์ หรือเลขที่บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ไม่ถูกต้อง หรือระบุเลขที่บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของบุคคลอื่น จะทำให้ไม่สามารถโอนหุ้นสามัญเพิ่มทุน เข้าบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ได้ ซึ่งในกรณีดังกล่าว บริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายของหุ้นสามัญเพิ่มทุน หรือความล่าช้าในการติดตามหุ้นสามัญเพิ่มทุนคืน และบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งมอบหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าว โดยออกไปหุ้นตามจำนวนที่ได้รับการจัดสรรในนามของผู้จองซื้อ และจัดส่งใบหุ้นให้ตามชื่อที่อยู่ที่อยู่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ตามสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้น (Record date) ที่ 29 กันยายน 2564 ภายใน 15 วันทำการนับแต่วันปิดการจองซื้อหุ้น ซึ่งบริษัทฯ จะไม่รับผิดชอบในกรณีที่ผู้ถือหุ้นไม่สามารถขายหุ้นที่ได้รับจัดสรรได้ทันวันทำการแรกของการซื้อขาย

6. วัตถุประสงค์การเพิ่มทุนและการใช้เงินทุนในส่วนที่เพิ่ม

บริษัทฯ มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มทุนเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่บริษัทฯ ทั้งในด้านการดำเนินงานและด้านเงินทุน โดยบริษัทฯ มีแผนการใช้เงินเพิ่มทุนดังต่อไปนี้ เพื่อให้บริษัทฯ มีสภาพคล่องและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

แผนการใช้เงิน	เงินเพิ่มทุน (ล้านบาท) จาก		จำนวนเงิน (ล้านบาท)	ระยะเวลา
	การเพิ่มทุนของผู้ถือหุ้นเดิม (RO)	การใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงสิทธิ		
(1) ลงทุนในหลักทรัพย์อื่น ๆ เพื่อขยายธุรกิจ	200	-	150 - 200	1 – 2 ปี
(2) ชำระคืนหนี้สินต่าง ๆ ของบริษัทฯ	10	-	5 - 10	6 -12 เดือน
(3) ใช้เป็นเงินหมุนเวียนในกิจการ	70	-	70 - 100	ไม่มีกำหนดเวลา
(4) ใช้พัฒนาโครงการของบริษัทฯ และรองรับการขยายการลงทุนในอนาคต	-	840	840	2 – 5 ปี
Total	280	840	1,120	

7. ประโยชน์ที่ผู้ถือหุ้นจะพึงได้รับจากการเพิ่มทุน/จัดสรรหุ้นเพิ่มทุน

การเพิ่มทุนโดยออกและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วน (Rights Offering) จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินให้แก่บริษัทฯ โดยจะ (1) ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่บริษัทฯ และ (2) ช่วยในการดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของบริษัทฯ ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ สามารถต่อ ยอดในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ และส่งต่อให้แก่ผู้ถือหุ้นในรูปแบบของเงินปันผลตามนโยบายการจ่ายเงินปันผลต่อไป

ทั้งนี้ ภายหลังจากที่ผู้ถือหุ้นซึ่งจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนในครั้งนี้ได้รับการจดทะเบียนเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว บุคคลดังกล่าวจะมีสิทธิได้รับเงินปันผลเมื่อบริษัทฯ มีการประกาศจ่ายเงินปันผลเช่นเดียวกับผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ

8. นโยบายเงินปันผลและสิทธิในการรับเงินปันผลของหุ้นสามัญเพิ่มทุน

บริษัทฯ มีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่าง ๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทฯ และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การจ่ายปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่น ๆ ในอนาคต อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ หรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทฯ ที่จะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทฯ รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่น ๆ ในอนาคต

9. รายละเอียดอื่นใดที่จำเป็นสำหรับผู้ถือหุ้นเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุน

-ไม่มี-

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทฯ

1. ชื่อและสถานที่ตั้งของบริษัทจดทะเบียน

บริษัท : บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ที่ตั้ง : เลขที่ 99/9 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 27 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี

2. ข้อมูลลักษณะการประกอบธุรกิจ และข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 20 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 100 ล้านบาท บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 280 ล้านบาท บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการเช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่สามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	<ul style="list-style-type: none"> จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
2546	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
2548	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเป็น 100 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
2551	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของ

ปี	พัฒนาการบริษัท
	กระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
2552	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management ● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) 2) Silver Winner of Best Trainer
2553	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้ให้บริการ Contact Center กับโครงการภาครัฐขนาดใหญ่มูลค่าโครงการกว่า 500 ล้านบาท
2554	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
2555	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) 2) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) ● บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
2556	<ul style="list-style-type: none"> ● ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท ● ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาท เป็น 280 ล้านบาท โดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ● เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557 ● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) ● บริษัทได้รับรางวัล 2013 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2557	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับรางวัล 2014 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center

ปี	พัฒนาการบริษัท
	Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2558	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของบริษัทบริการ Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - Cloud Contact Center - Social Monitoring & Social CRM - Telecom Expense Management Service ● บริษัทได้ริเริ่มโครงการ Work Anywhere ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานในรูปแบบใหม่ ● บริษัทได้รับรางวัล 2015 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2559	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทนำเสนอบริการ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง การติดต่อให้มีความต่อเนื่อง ● บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งเป็นไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) ● บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2560	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ● บริษัทได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการที่บริษัทมีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี
2561	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัล “2018 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน ● บริษัทได้รับรางวัล “Asia's Most Trusted Contact Center and Customer Management Services Company” ในฐานะ “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งจัดขึ้นโดย International Brand Consulting Corporation, USA ● บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อยชื่อ บริษัท อินโน ฮับ จำกัด เพื่อดำเนินการพัฒนา นวัตกรรมบริการดิจิทัล

ปี	พัฒนาการบริษัท
2562	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัล “2019 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 600,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับการรับรองการต่ออายุ ISO 27001:2013 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562
2563	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งเป็นผลให้บริษัทมีได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 ● บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 5,000,000 บาท เพื่อดำเนินงานธุรกิจทำความสะอาด (Cleaning Robot) ● บริษัทได้รับรางวัล “2020 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน ● บริษัทได้รับรางวัล “Asia's Leading SMEs : Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards 2020” จาก MORS Group ● บริษัทได้รับรางวัล “Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2564	<ul style="list-style-type: none"> ● ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2564 มีมติอนุมัติให้บริษัท อินโน ฮับ จำกัด (“อินโน ฮับ”) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่บริษัทถือหุ้นร้อยละ 100 ของหุ้นทั้งหมด เข้าลงทุนในบริษัท อินไซท์ มีเดีย กรุ๊ป จำกัด (“IMG”) ซึ่งประกอบธุรกิจด้านการให้บริการเกี่ยวกับการผลิตสื่อโฆษณาในประเทศไทย โดย (1) เข้าซื้อหุ้นสามัญจากผู้ถือหุ้นปัจจุบัน 3 ราย จำนวน 1,964,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.72 ของหุ้นทั้งหมดใน IMG โดยมีมูลค่าการเข้าซื้อหุ้นในครั้งนี้อยู่ที่ 5,000,000 บาท (“ธุรกรรมการซื้อหุ้นเดิม”) และ (2) ภายหลังจากธุรกรรมการซื้อหุ้นเดิมเสร็จสิ้น จะเข้าจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของ IMG จำนวน 1,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.64 ของหุ้นทั้งหมดภายหลังจากการเพิ่มทุน โดยมีมูลค่าการจองซื้อหุ้นในครั้งนี้อยู่ที่ 10,000,000 บาท (“ธุรกรรมการซื้อหุ้นเพิ่มทุน”) <p>ทั้งนี้ ภายหลังจากการธุรกรรมการซื้อหุ้นเดิม และธุรกรรมการซื้อหุ้นเพิ่มทุนข้างต้น อินโน ฮับ จะถือหุ้นสามัญใน IMG จำนวนทั้งสิ้น 2,964,000 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 76 ของหุ้นทั้งหมด รวมเป็นมูลค่าการลงทุนทั้งสิ้น 15,000,000 บาท</p> ● ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2564 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564 มีมติอนุมัติเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท จำนวน 560,000,000 บาท จากทุนจดทะเบียนเดิมจำนวน 280,000,000 บาท เป็นทุนจดทะเบียนจำนวน 840,000,000 บาท โดยการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 560,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เพื่อ (1) เสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering) จำนวนไม่

ปี	พัฒนาการบริษัท
	<p>เกิน 280,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1.00 บาท ในอัตราส่วนการจัดสรรหุ้น 1 หุ้นสามัญเดิม ต่อ 1 หุ้นสามัญเพิ่มทุน โดยมีราคาเสนอขายหุ้นละ 1 บาท และ (2) รองรับการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงสิทธิ OTO-W1 ซึ่งจัดสรรให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทตามสัดส่วนการถือหุ้น ในอัตราส่วน 2 หุ้นสามัญเดิมต่อ 1 หน่วยใบสำคัญแสดงสิทธิ OTO-W1 โดยไม่คิดมูลค่า</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2564 ได้มีมติอนุมัติให้บริษัท เข้าลงทุนในบริษัท อินซิที (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบธุรกิจด้านผลิตงานซิลิค์สกรีนเนมเพลท เลเบลสติ๊กเกอร์ และจัดหาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้าให้กับกลุ่มลูกค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในและต่างประเทศ โดยเข้าซื้อหุ้นสามัญจากผู้ขาย คือ บริษัท ไชแมท เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) (“SIMAT”) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นปัจจุบันของอินซิที จำนวน 100,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 100 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดในอินซิที โดยมีมูลค่าการเข้าซื้อหุ้นรวมในครั้งนี้เท่ากับ 175,000,000 บาท และได้เข้าลงนามในสัญญาซื้อขายหุ้นที่เกี่ยวข้อง กับ SIMAT (ในฐานะผู้ขาย) เป็นที่เรียบร้อยแล้วในวันที่ 30 กันยายน 2564

โครงสร้างรายได้

ประเภทรายได้	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	14.89	2.09	11.77	1.56	39.57	5.83
รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา	14.89	2.09	11.77	1.56	39.57	5.83
2. รายได้จากการบริการ						
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	499.45	70.26	527.51	69.75	408.85	60.23
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	28.05	3.95	11.09	1.47	12.72	1.87
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	141.17	19.86	181.77	24.03	178.91	26.36
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	27.30	3.84	24.15	3.19	38.78	5.71
รวมรายได้จากการบริการ	695.97	97.91	744.52	98.44	639.26	94.17
รวมทั้งหมด	710.86	100.00	756.29	100.00	678.83	100.00

2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Customer Management Services) และบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ออกแบบและติดตั้งด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถรองรับการติดต่อได้จากหลากหลายช่องทาง พร้อมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ให้บริการข้อมูล บริษัทสามารถจัดทำรายงานการทำงานพร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ และรายละเอียดการดำเนินการต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ภายหลังเสร็จสิ้นการทำงาน นอกจากนี้ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายงานการดำเนินงานได้จากระบบ On-line Web Report ได้ตลอดเวลา บริษัทแบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Digital Management Solutions)

บริษัทมีศูนย์ในการให้บริการหลักที่ให้บริการบริหารจัดการ 3 แห่ง ในประเทศไทย รองรับการให้บริการประมาณ 2,200 ที่นั่ง และที่ต่างประเทศ อีก 1 แห่ง โดยสามารถปรับขยายเพิ่มบริการได้ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้า การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ 1

บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

บริษัทให้บริการสำหรับองค์กรที่มีความต้องการบริหารจัดการลูกค้าผ่าน Contact Center หรือ Customer Management Center โดยไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเองซึ่งสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการใช้บริการ Outsourced Contact Center หรือ Customer Management Center แบบเต็มรูปแบบ ซึ่งมีบริการด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ครอบคลุมวงจรทางธุรกิจ (Business Cycle) ทั้งโครงการระยะสั้น ระยะยาว และการทำกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การตลาดและส่งเสริมการขาย การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์และบริการหลังการขาย การรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้า และการสำรวจความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เป็นต้น

ในการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบนี้ บริษัทจะเป็นผู้บริหารจัดการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเต็มรูปแบบแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software Application และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center / Customer Management Center ของบริษัทในการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีระบบที่รองรับการให้บริการที่หลากหลายช่องทางทั้งการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ (Voice) ผ่านช่องทางอื่น (Non-Voice) เช่น web chat, email, social media และผ่านช่องทาง Digital Services Platform (Self-Services) เช่น mobile application โดยการให้บริการทั้งสามช่องทางข้างต้น บริษัทฯ ได้พัฒนาการเชื่อมต่อการให้บริการชนิด Omni channel platform เพื่อการบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก (Seamless Experiences) ผ่านเทคโนโลยีอันทันสมัย

บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล เช่น Web Admin, Chatbot, Digital Survey และ Social CRM เป็นต้น บริษัทเริ่มให้บริการ Chatbot ในชื่อ “ChatOne” เป็นการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการ ได้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้บริการ ผ่านทั้งระบบเสียง (Voice Bot) และข้อความ (Chatbot) และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน บริการนี้เป็นการช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการให้กับลูกค้า ผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger ตลอดจนมีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโดยเชื่อมกับ CRM เพื่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคต นอกจากนี้บริษัทยังพัฒนาระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ในชื่อซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาโต้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล “บุษบา”

รูปแบบที่ 2

บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

- 1) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของบริษัท
- 2) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของลูกค้า
- 3) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบออนไลน์ (Contact Center on Demand and Hosted Contact Center)
- 4) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบ Cloud (Cloud Contact Center)
- 5) การบริการใช้ระบบบริหารลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social CRM Management)
- 6) การบริการผสมผสานเทคโนโลยีการที่ทันสมัย (Hybrid Contact Center Solution) รองรับการ Transform หรือตอบรับยุคที่เทคโนโลยีอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยน

รูปแบบที่ 3

บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบ และควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงานเพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

รูปแบบที่ 4

บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

บริษัทมีบริการให้คำปรึกษา บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบภายในองค์กรเอง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยทีมวิศวกรผู้เชี่ยวชาญด้าน Contact Center / Customer Management โดยเฉพาะ โดยบริษัททำหน้าที่ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware และ Software Application ที่ใช้ในระบบ Contact Center / Customer Management รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในปี 2563 บริษัทได้นำเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการให้บริการในรูปแบบ Self-services platform มาให้บริการมากขึ้น โดยบริษัทได้พัฒนาซอฟต์แวร์ และออกแบบขั้นตอนการทำงานแบบอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการทำงานซ้ำๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุน นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบตรวจสอบภาพและประมวผลผล เพื่อช่วยงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น คลอบคลุมถึงการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่ายและมีการประมวลผลเพื่อปรับปรุงการทำงานต่อไป และบริษัทยังให้บริการ mobile application help desk ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งเหมาะกับงานประเภท การแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่

2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) กลยุทธ์การแข่งขันของบริษัท

ตลอดปีที่ผ่านมาสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงเป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรง และทางอ้อม เนื่องจากบริษัทมีลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดดังกล่าวเช่นกัน ทำให้บางโครงการต้องยกเลิกการใช้บริการ หรือลดขนาดการให้บริการลง ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตวิถีชีวิตแบบ New Normal และมีการพึ่งพิงเทคโนโลยีมากขึ้น ดังนั้นบริษัทจึงต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยี และเลือกพันธมิตรที่เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

ในปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการของ LINE ซึ่งเป็นพันธมิตรอย่างเป็นทางการของบริษัท ดังนี้

- *Call to Line* เป็นบริการส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้กระชับ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- **Line Notification Message** เป็นบริการส่งข้อความ หรือแจ้งเตือนอัตโนมัติ ผ่าน Line แทนการส่ง SMS และสามารถสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที ซึ่งบริษัทสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- **Keep a LINE** บริการจัดเก็บไฟล์เอกสาร รูปภาพ บน LINE แบบอัตโนมัติ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหมดอายุ
- **Chat bot บน Line และ facebook** เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลผ่าน mobile application ที่คุ้นเคย ซึ่งสามารถให้ข้อมูลทั่วไป และสามารถใช้งานแบบ self service ได้ตลอด 24 ชม . นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังพัฒนา mobile application ที่สามารถอำนวยความสะดวก และช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้
- **Mobile application ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ** การให้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศฟรีผ่าน internet เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ ผ่าน application
- **Mobile application help desk** เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้ผู้รับบริการสามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- **ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย (Object detection)** บริษัทได้พัฒนาระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่ายขึ้นอีกระดับโดยใช้ machine learning เป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย สามารถตรวจสอบสินค้าที่วางซ้อนกัน ครอบคลุมการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า สามารถประมวลผลภาพถ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างความถูกต้องแม่นยำ ระบบตรวจสอบสินค้านี้สามารถช่วยลดจำนวนคน และระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าได้

ทั้งนี้ในช่วงปลายปี 2563 บริษัทได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยบริษัทจะมีได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ.สามารถ คอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมิได้กระทบกับการดำเนินงาน และมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทแต่ประการใด บริษัทยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล และคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO 9001 และบริหารจัดการการบริการด้าน IT ตามมาตรฐาน ISO 20000 ทั้งนี้บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และดำเนินการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะบังคับใช้ในอนาคต นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของบริษัทยังได้รับการรับรองให้เป็น Implementation Leader ตามมาตรฐาน COPC ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการลูกค้าในระดับสากลมาปรับใช้ในการบริหารงานบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทได้เสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

2) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ธุรกิจบริการยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทยังคงเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความประสงค์จัดการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูล และไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเป็นของตนเอง ดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงเป็นทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ลูกค้าเอกชนที่เป็นลูกค้ากลุ่มหลักของบริษัทยังคงเป็นกลุ่ม

สายการบิน กลุ่มธนาคาร กลุ่มธุรกิจประกัน และกลุ่มค้าปลีก โดยบริษัทสามารถแบ่งประเภทของลูกค้าออกเป็นกลุ่มได้ ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	2562		2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1.รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล	744.5	98.4	639.3	94.2
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	360.8	47.7	343.1	50.6
เอกชน	383.7	50.7	296.2	43.6
2.บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	11.8	1.6	39.6	5.8
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	1.1	0.1	32.2	4.7
เอกชน	10.7	1.5	7.4	1.1
รวม	756.3	100.0	678.9	100.0
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	361.9	47.8	375.3	55.3
เอกชน	394.4	52.2	303.6	44.7

3) นโยบายการกำหนดราคา

ในการกำหนดราคานั้น บริษัทจะคำนึงถึงต้นทุนหลัก 4 ส่วน ดังนี้

- **ระบบอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ**

บริษัทคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละราย และติดต่อผู้ขายระบบและ/หรือ อุปกรณ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของระบบและราคา เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้บริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมด้านสถานที่ในการให้บริการว่าสามารถรองรับตามความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ หากต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทจะพิจารณาต้นทุนค่าเช่าสถานที่เป็นหลัก ทั้งนี้บริษัทมีความยืดหยุ่นในการจัดหาสถานที่ เนื่องจากการให้บริการ Contact Center สามารถให้บริการได้จากสถานที่ใดก็ได้ถ้ามีการวางระบบและอุปกรณ์ครบครัน บุคลากรเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ถือเป็นปัจจัยหลักของการให้บริการ โดยบริษัทจะพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า อาทิ จำนวนสายที่ต้องรับต่อวัน คุณภาพการให้บริการ ลักษณะเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม การคำนวณต้นทุนด้านบุคลากรจะประกอบด้วยอัตราค่าจ้าง และสวัสดิการอื่นๆ

- **การบริหารจัดการ**

บริษัทจะพิจารณาต้นทุนในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระดับคุณภาพของการบริการ การให้บริการที่มี SLA และระดับคุณภาพของการบริการสูงจะมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่สูงตามไปด้วย เนื่องจากต้องใช้ระบบและเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีทักษะ ความรู้และประสบการณ์เป็นพิเศษ

- **การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง**

บริษัทจะพัฒนาซอฟต์แวร์ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการให้บริการในโครงการต่างๆ ซึ่งความสามารถของซอฟต์แวร์ในแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกันทางด้านราคา หากลูกค้ามีความต้องการ

ซอฟต์แวร์ในระดับสูงหรือมีความซับซ้อน บริษัทจะพิจารณาต้นทุนในส่วนนี้เพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมของซอฟต์แวร์และโครงการนั้นๆ

บริษัทจะวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินการทั้งหมดเพื่อพิจารณาอัตราค่าอะไรที่เหมาะสมที่สามารถแข่งขันกับตลาด และคู่แข่งได้ และนำเสนอราคาการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

4) ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจ Contact Center

ธุรกิจ Contact Center ในปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานส่งผลให้การให้บริการของ Contact Center เปลี่ยนไปจากการให้บริการแบบเดิมที่มีการให้บริการในระบบเสียง (voice) เป็นหลักเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และปรับเปลี่ยนการให้บริการไปในช่องทางสื่อออนไลน์หรือ Mobile Application มากขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางที่มีบทบาทต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมาก เพื่อให้ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันธุรกิจ Contact Center มีสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัล ดังนี้

- Cloud Contact Center เป็นการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและให้บริการได้ทุกที่ ใช้เวลาติดตั้งระบบที่รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นสูง สามารถลดหรือขยายจำนวนที่นั่งในการให้บริการได้ตลอดเวลา
- Voicebot & Chatbot คือระบบการสื่อสารและโต้ตอบอัตโนมัติ การสนทนาผ่านทั้งระบบเสียงและข้อความ เป็นการให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการโต้ตอบกับผู้ใช้บริการ และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน การนัดหมาย การจอง หรือการเปลี่ยนโปรโมชัน เป็นต้น ธุรกิจ Contact Center นำบริการนี้มาใช้เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger, LINE
- Omnichannel เป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารในทุกช่องทาง การติดต่อของลูกค้า ซึ่งสามารถให้บริการแบบ seamless และครบวงจรทำให้ทราบข้อมูลการติดต่อของลูกค้าได้ทันทีและต่อเนื่อง
- VDO Contact Center เป็นการบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปแบบที่ละเอียดมากกว่าการอธิบายทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรืออุปกรณ์สิ่งของที่ลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น
- การให้บริการข้อมูลผ่าน Mobile Application ต้องยอมรับว่าปัจจุบันการสื่อสารผ่าน Mobile Application เป็นช่องทางที่บริษัทสามารถเข้าถึงลูกค้า และสามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้มากกว่าที่ผ่านมา เช่น ฟังก์ชันของ LINE Customer Connect ลูกค้าสามารถใช้ LINE โทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ และสามารถให้บริการรับส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

การแข่งขันของธุรกิจ Contact Center ในอดีตมีการแข่งขันกันในกลุ่มผู้ประกอบการรายเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด และเป็นบริษัทขนาดใหญ่เนื่องจากธุรกิจนี้ต้องใช้เงินลงทุนในระบบ Contact Center ค่อนข้างสูง แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่เข้ามาใช้กับงาน Contact Center มีการพัฒนามากขึ้น มี freeware สำหรับงานขนาดเล็ก และใช้งานง่าย มากขึ้นจึงทำให้ต้นทุนในการทำธุรกิจ Contact Center ไม่สูงเท่าในอดีต จึงทำให้มีผู้ประกอบการขนาดเล็กเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากขึ้น ซึ่งแนวโน้มการแข่งขันในปัจจุบันมีหลายด้านดังนี้

■ เทคโนโลยี

ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการใช้บริการที่เป็น digital มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ ทำให้ธุรกิจ Contact Center ต้องปรับการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ในระยะยาว ผู้ประกอบการที่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่หลากหลายก็จะได้เปรียบในการแข่งขัน แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้กลุ่มลูกค้าจะต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละธุรกิจ เช่น ธุรกิจบริการบางประเภทที่ต้องให้ข้อมูลที่ซับซ้อนมีการนำ AI มาให้บริการแทน Contact Center ก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าการได้รับบริการจากคน แต่สำหรับธุรกิจที่ให้ข้อมูลไม่ซับซ้อน เช่น ธุรกิจส่งหาปริมาณ มีการนำ chatbot มาใช้ในการรับส่งข้อมูลการซื้อขายที่ดินซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงานได้มาก

■ พันธมิตร

การดำเนินธุรกิจแบบพึ่งพาตัวเองเพียงอย่างเดียวในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอาจทำให้ธุรกิจมีระยะเวลาจำกัดในการปรับตัว ดังนั้นการร่วมมือในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่น ระบบ Contact Center เทคโนโลยีเฉพาะทาง และช่องทางการตลาด จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพการบริการ และสามารถเอื้อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจไปด้วยกัน เป็นอีกช่องทางในการขยายธุรกิจในระยะเวลารวดเร็วและต่อยอดธุรกิจซึ่งกันและกัน

■ การบริการและช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต ดังนั้นผู้ประกอบการ Contact Center ที่ปรับการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือ mobile application จะทำให้ธุรกิจเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุด และสามารถรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยตรง ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมต่อไปได้

นอกจากนี้บริษัทที่สามารถปรับการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายได้ เพื่อให้บริการของลูกค้ามีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ถือเป็นอีกปัจจัยที่เป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน

■ ราคา

การเข้ามาในธุรกิจ Contact Center ของผู้ประกอบการรายย่อยทำให้มีแนวโน้มเกิดการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่ไม่ม่ประสบการณ์ และขาดความเข้าใจในธุรกิจ อาจทำให้ไม่สามารถคิดต้นทุนในการให้บริการได้ครบถ้วนจึงมุ่งแข่งขันโดยการลดราคาเพื่อให้ได้งาน

■ คุณภาพการบริการ

ผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องมีการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีไปพร้อมๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และทักษะของพนักงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการรายเดิมที่ครองตลาดจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านนี้เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์มากกว่า นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสินค้าและบริการตามมาตรฐาน

ISO ซึ่งเป็นการรับรองคุณภาพการให้บริการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในระดับที่ได้เปรียบในการแข่งขันเช่นกัน

▪ การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) เพื่อรักษาลูกค้าอยู่กับบริษัทได้นานที่สุด ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลจะมีความคาดหวังว่าจะต้องสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา และสามารถโต้ตอบได้ทันทีที่มีความรวดเร็วในการให้ข้อมูล ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจกับการบริการมาก ดังนั้นธุรกิจบริการส่วนใหญ่จะเลือกผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีหลักเกณฑ์การวัดความพึงพอใจลูกค้าที่ชัดเจน และมีระยะเวลาในการวัดที่สม่ำเสมอ เพื่อสามารถนำผลการวัดความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

1) การจัดการระบบและอุปกรณ์สำหรับ Contact Center

บริษัทที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการบริหารและให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) ในระดับมาตรฐานสากล และบริษัทที่พร้อมให้บริการที่สมบูรณ์แบบด้วยความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเทคนิค การให้คำแนะนำ และการปฏิบัติจริง ซึ่งจะแบ่งความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะความชำนาญเฉพาะด้าน

บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกระบบที่เหมาะสมกับคุณสมบัติหรือลักษณะของบริการตามความต้องการของลูกค้า และพิจารณาเปรียบเทียบราคา ก่อนเสนอรายละเอียดให้กับลูกค้าเพื่อพิจารณาต่อไป เช่นเดียวกันกับการคัดเลือกผู้ให้บริการระบบ บริษัทจะดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์จากผู้ขายที่เสนอสินค้าที่มีคุณภาพและการทำงานที่บริษัทต้องการและมีราคาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามในบางช่วงบริษัทอาจมีการสั่งซื้อสินค้าเก็บไว้ล่วงหน้า หากช่วงนั้นอุปกรณ์ที่บริษัทใช้ประจำมีการลดราคา หรือสามารถซื้อได้ในราคาที่ถูกลง เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการ

2) การจัดหาสถานที่

สำหรับกรณีการให้บริการแบบการจ้างเหมาดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าเต็มรูปแบบ และการบริการใช้ระบบ Contact Center นอกสถานที่ บริษัทได้จัดสถานที่ให้บริการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนในแต่ละโครงการ โดยปัจจุบันบริษัทมีสถานที่รองรับการให้บริการทั้งหมด 3 แห่ง สามารถรองรับการให้บริการประมาณ 2,200 ที่นั่ง ทั้งนี้การให้บริการด้านสถานที่เป็นทางเลือกของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้สถานที่ที่มีอยู่ของบริษัทหรืออาจเสนอสถานที่ที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นศูนย์บริการข้อมูลก็ได้

3) การจัดหาบุคลากร

การคัดเลือกพนักงานของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center และพนักงานฝ่ายสนับสนุนในตำแหน่งอื่นๆ โดยมีวิธีจัดหาดังนี้

▪ บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center

บริษัทเปิดรับสมัครเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงานในส่วนบริการทุกรายต้องผ่านการทดสอบทักษะพื้นฐานและการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ของบริษัทและลูกค้าแต่ละราย

เพื่อพิจารณาคุณสมบัติให้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้กับลูกค้าแต่ละราย ภายหลังที่รับพนักงานแล้ว บริษัทจะอบรมทักษะการให้บริการ รวมถึงการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ โปรแกรมและกระบวนการให้บริการของลูกค้า การใช้ระบบงานผลิตภัณฑ์ของลูกค้าก่อนการให้บริการเป็นระยะเวลา 15-45 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะบริการที่ลูกค้าต้องการก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง

▪ พนักงานฝ่ายสนับสนุน (Back Office)

บริษัทมีการจัดหาพนักงานฝ่ายสนับสนุน โดยบริษัทประกาศรับสมัครงานผ่านทางเว็บไซต์บริษัท โฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร รวมถึงการร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันการศึกษาในการรับสมัครงาน

2. ปัจจัยเสี่ยง

ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1) ความเสี่ยงจากการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจ

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการแข่งขันในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่ที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยบริษัทมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล รวมทั้งมีบริการที่หลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยง ทำให้บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันและมีความสามารถในการทำกำไรได้ในสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ

2) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีปัจจุบันทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และมีความต้องการการบริการที่เป็น Non-Voice หรือ Self Service มากขึ้น หากบริษัทไม่สามารถปรับการให้บริการเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

ดังนั้นบริษัทจึงมีปรับการให้บริการเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคโดยเน้นการให้บริการที่มีลักษณะเป็น Non-Voice การสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้บริการทำความสะดวกด้วยหุ่นยนต์ที่ทันสมัยเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้บริษัทได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความประทับใจในการบริการต่อลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

3. ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล
 การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านการสื่อสาร งานทางด้านการบริการ และการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องอาศัยทักษะและความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัท ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออก

บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรที่สำคัญโดยมีการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรอง เพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเพื่อไม่ให้เกิดกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงมีการวางแผนการค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม และมีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในต่างจังหวัดทำให้บุคลากรที่ไม่สะดวกเข้ามาทำงานในเมืองหลวงสามารถที่จะทำงานที่บ้านเกิดได้ บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่า จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

4. ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19
 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ และบางธุรกิจต้องหยุดชะงักในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลกระทบกับการจ้างงาน บริษัทก็เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อม แต่บริษัทได้มีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี มีการจัดตั้ง Site สำรองในการปฏิบัติงาน (DR site) และบริษัทได้จัดโครงการ work anywhere ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้มาก่อนหน้านี้แล้ว ดังนั้นบริษัทจึงสามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันต่อที่ ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และแนวปฏิบัติให้พนักงาน ตลอดจนรายงานสุขภาพทุกวันศุกร์ผ่านแอปพลิเคชันของบริษัท เพื่อลดการแพร่กระจาย และประเมินความเสี่ยงของโรค Covid-19 นอกจากนี้บริษัทได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และคณะทำงานเพื่อลดผลกระทบในกรณีฉุกเฉินที่เกิดการแพร่ระบาดอย่างรุนแรง พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานของบริษัทได้ แต่ยังสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และการดำเนินงานภายในบริษัทยังคงดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ข้อมูลรายชื่อกรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 อันดับแรกล่าสุด

4.1. รายชื่อคณะกรรมการบริษัท

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง
1	นาย ปกรณ์ อาภาพันธุ์	ประธานกรรมการ/กรรมการอิสระ/ประธานกรรมการตรวจสอบ
2	นาย คณาวุฒิ วรรณธีรวัช	ประธานกรรมการบริหาร/ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
3	นาย ชัยวัฒน์ พิทักษ์วิจิตรธรรม	กรรมการ
4	นาย พนม รัตนะรัต	กรรมการ
5	นาย ศรายุทธ เรืองสุวรรณ	กรรมการ
6	นาย สุภสิทธิ์ วัคกสิกร	กรรมการ
7	นาย ชูเกษ อุโนจิตติ	กรรมการอิสระ/กรรมการตรวจสอบ
8	นาย ภัทรกฤษ เตชะศิกานต์	กรรมการอิสระ/กรรมการตรวจสอบ
9	นาย ยุทธวีร อัครวังกุล	กรรมการอิสระ/กรรมการตรวจสอบ
10	นาย ไพโรย ธีระเสถียร	กรรมการอิสระ

4.2. รายชื่อผู้บริหาร

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง
1	นายคณาวุฒิ วรรณธีรวัช	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
2	นายทวี อุดมกิจโชติ	รักษาการรองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
3	นางสาววารุณี ภูดี	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และสนับสนุนธุรกิจ
4	นายณฤพล ขาวผ่อง	ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
5	นายกฤษดา บุญเทือง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
6	นายเพชร กิตติวัฒน์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน
7	นางศศกร สุพัตกุล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขาย
8	นายวิรัช เกษาคุปต์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
9	นางสาวชุติมา อินสว่าง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
10	นายชนาทิพย์ พุ่มหิรัญ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการลงทุน

4.3. รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 อันดับแรก

อ้างอิงจากข้อมูลรายชื่อผู้ถือหุ้น 10 รายแรกตามรายชื่อในทะเบียนผู้ถือหุ้นล่าสุดของบริษัทฯ ณ วันที่ 29 กันยายน 2564 ซึ่งเป็นวันกำหนดรายชื่อผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิได้รับการจัดสรรและเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุน (Record Date) สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับ	รายชื่อ	จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1	นายบุญเหลือ จิตรถนอม	66,700,099	23.82
2	นายณัฐพงศ์ ศีตวรรัตน์	49,000,000	17.50
3	นายภิญโญ รุขพันธ์เมธี	13,800,000	4.93
4	นายสถาพร โพธิ์ทอง	13,100,000	4.68
5	นางสาวกิตติยา อุกทโยธะ	13,062,400	4.67
6	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	12,230,434	4.37
7	นางสาวกนกรัตน์ วงศ์ประไพโรจน์	12,000,000	4.29
8	นายอภิสิทธิ์ หงส์ลาวัฒน์	10,465,000	3.74
9	นางสาวสุมิตรา รัตนภูษพงศ์	6,000,000	2.14
10	นายวิรัตน์ อนุรักษ์พุฒิ	5,000,000	1.79
11	อื่นๆ	78,642,067	28.07
	รวมทั้งสิ้น	280,000,000	100.00

5. ประวัติการเพิ่มทุน และประวัติการจ่ายเงินปันผล

5.1. ประวัติการเพิ่มทุน

นอกเหนือจากการเพิ่มทุนตามมติที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2564 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564 ในครั้งนี้ ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (2562 – 2564) บริษัทฯ ไม่มีประวัติการเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์

5.2. ประวัติการจ่ายเงินปันผล

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทหรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (2561 – 2563) บริษัทฯ มีการจ่ายเงินปันผลดังนี้

รายละเอียดการจ่ายเงินปันผล	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.08	0.13	(0.21)
การจ่ายเงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.08	0.13	0.82

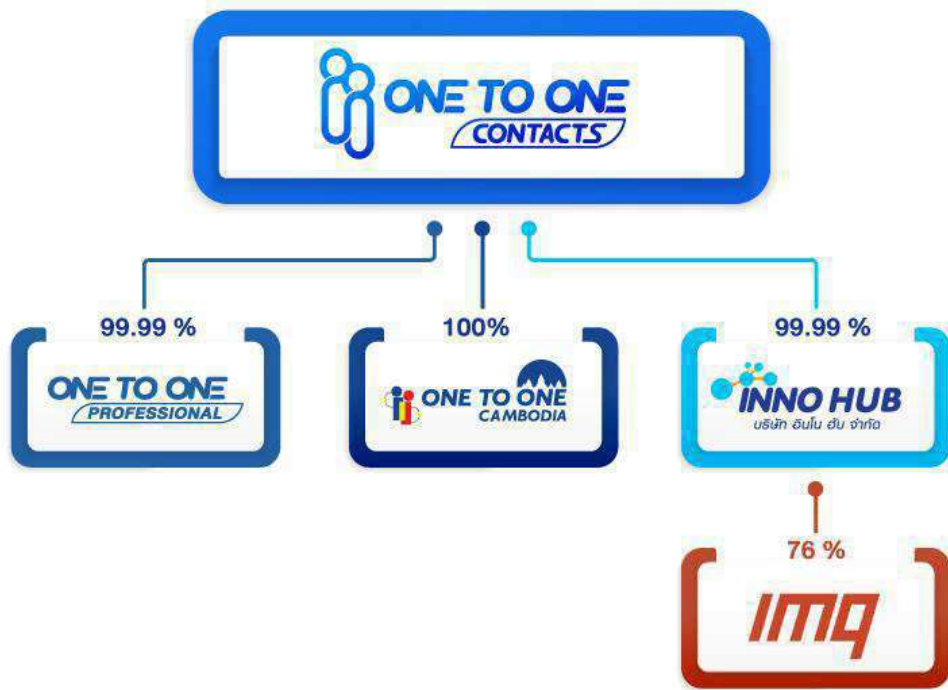
6. ข้อมูลของบริษัทในเครือ บริษัทย่อยและบริษัทร่วม (ถ้ามี) โดยกล่าวถึงประเภทกิจการและลักษณะการดำเนินงาน
 ที่ชำระแล้ว อัตราการถือหุ้น มูลค่าเงินลงทุน ความสัมพันธ์ในลักษณะอื่น (ถ้ามี)

ปัจจุบัน บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อยทั้งหมด 4 บริษัท โดยมีรายละเอียดดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทกิจการ/ลักษณะการดำเนินงาน	สัดส่วนการถือหุ้น %	ทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว
บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด	ให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลเบ็ดเสร็จให้บริการในประเทศกัมพูชา	100%	600,000 (เหรียญสหรัฐ)
บริษัท วันทูวัน โปเพสชั่นแนล จำกัด	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้และสถาบันฝึกอบรม	99.99%	5,000,000 บาท
บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	ให้บริการวิจัย และพัฒนาซอฟต์แวร์และบริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	99.99%	3,000,000 บาท
บริษัท อินไซต์ มีเดีย กรุ๊ป จำกัด	ประกอบธุรกิจด้านการให้บริการเกี่ยวกับการผลิตสื่อโฆษณาในประเทศไทย	บริษัท อินโนฮับ จำกัด ถือหุ้น 76%	29,000,000 บาท

โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



ส่วนที่ 3 ข้อมูลทางการเงิน

ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2561	2562	2563
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	439,147	77,543	306,381
เงินลงทุนชั่วคราว	970	475,737	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	226,960	168,158	122,953
รายได้ค้างรับ	100,004	74,088	51,968
อุปกรณ์	80,403	61,353	43,450
สินทรัพย์รวม	942,248	975,037	698,260
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	52,822	73,631	38,753
หนี้สินรวม	90,483	107,530	135,246
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	851,765	867,507	563,014
รายได้จากการบริการ	695,969	744,516	639,263
รายได้จากงานตามสัญญา	13,865	11,768	36,436
รายได้จากการขาย	1,022	-	3,136
รายได้อื่น	7,415	34,244	6,256
รายได้รวม	718,272	790,528	685,090
ต้นทุนการให้บริการ	588,763	662,020	563,087
ต้นทุนงานตามสัญญา	12,579	10,053	37,139
ต้นทุนขาย	203	-	2,165
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	88,670	82,769	129,514
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	690,215	754,842	731,905
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	20,609	33,009	(48,851)
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น	0.07	0.12	(0.18)
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	18,060	129,144	38,238
เงินสดสุทธิได้มาจาก(ใช้ไปใน)กิจกรรมลงทุน	(34,619)	(471,189)	461,826
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน	(30,800)	(19,599)	(271,248)

การแสดงผลอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2561	2562	2563
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	11.02	9.68	7.32
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	10.33	8.89	6.38
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.25	1.58	0.46
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	3.17	3.80	4.00
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	113.62	94.70	89.97
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	132.31	172.53	80.53
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	2.72	2.09	4.47
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	68.39	54.31	51.36
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	5.26	6.63	7.01
วงจรกิจจ	วัน	110.61	90.16	87.43
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	15.38	11.13	11.26
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	3.93	4.70	(7.30)
อัตรากำไรอื่น	(%)	1.03	4.33	0.91
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	64.63	363.17	(77.20)
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	2.87	4.18	(7.13)
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	2.40	3.84	(6.83)
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	2.18	3.44	(5.84)
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	55.19	71.88	(0.87)
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	0.76	0.82	0.82
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.11	0.12	0.24
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	0.26	2.76	0.14
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	96.60	98.13	(392.45)