

รายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558

บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

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

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

พิธีกรได้เชิญผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงทั้ง 2 ท่านไปนั่งที่จุดนับคะแนน จากนั้นได้ชี้แจงให้ที่ประชุมทราบถึงวิธีการออกเสียงลงคะแนน และการนับคะแนนเสียงของผู้ถือหุ้นในแต่ละระเบียบวาระ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมการประชุมรับทราบโดยทั่วกัน ดังนี้

1. ผู้ถือหุ้นรายหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับจำนวนหุ้นที่มีอยู่
2. ผู้ถือหุ้นสามารถลงคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในแต่ละระเบียบวาระได้ในใบลงคะแนนที่ได้รับ ณ ตอนลงทะเบียน
3. หากผู้ถือหุ้นไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในระเบียบวาระใด ขอให้ลงคะแนนเสียงในใบลงคะแนนแล้วยกมือเพื่อให้เจ้าหน้าที่รับไปนับคะแนน
4. การนับคะแนน จะนับคะแนนเสียงเฉพาะผู้ถือหุ้นที่ลงคะแนนเสียงไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงในแต่ละระเบียบวาระเท่านั้น โดยจะนำคะแนนเสียงไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงดังกล่าวหักออกจากจำนวนเสียงทั้งหมดที่เข้าร่วมประชุม และถือว่าคะแนนเสียงส่วนที่เหลือเป็นคะแนนเสียงที่ลงมติ เห็นด้วยตามที่เสนอในวาระนั้นๆ
5. ผู้ถือหุ้นที่ทำหนังสือมอบฉันทะให้ผู้อื่นเข้าร่วมประชุม และเป็นแบบออกเสียงลงคะแนนตามความประสงค์ของท่านผู้ถือหุ้น บริษัทได้นำคะแนนเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงตามความประสงค์ของท่านผู้ถือหุ้นบันทึกรวมไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการลงมติไว้แล้ว โดยบริษัทจะแสดงผลการนับคะแนนให้ที่ประชุมรับทราบทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงพร้อมสัดส่วนเมื่อเทียบกับจำนวนหุ้นของผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนภายหลังการลงมติในแต่ละระเบียบวาระ
6. ในทุกระเบียบวาระ ถ้าผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะต้องการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำถาม ขอให้ยกมือและแถลงต่อที่ประชุมว่าเป็นผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะ พร้อมแนะนำตัวโดยแจ้งชื่อและนามสกุล แล้วจึงเสนอความเห็นหรือคำถาม

ทั้งนี้ บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถลงทะเบียนเข้าประชุมได้ตลอดเวลา จึงส่งผลให้จำนวนเสียงของผู้ถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนนทั้งหมดในแต่ละวาระอาจจะไม่เท่ากัน จากนั้นพิธีกรได้แนะนำประธานกรรมการบริษัทและขอให้ประธานฯ ดำเนินการประชุมต่อไป

ประธานฯ ได้กล่าวเปิดประชุม และได้แนะนำกรรมการ ผู้บริหาร และผู้สอบบัญชีของบริษัทที่เข้าร่วมประชุม โดยกรรมการทุกท่าน และประธานของคณะกรรมการชุดย่อยทั้ง 6 คณะ ได้เข้าร่วมประชุมดังนี้

กรรมการผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. นายวิชัย ศรีขวัญ | ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ /
ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ /
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ |
| 3. น.พ. ระเชียร ศรีมงคล | กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ /
กรรมการกำกับดูแลกิจการ /
กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 4. น.พ. ไพโรจน์ บุญงษ์ชื่น | กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ /
กรรมการกำกับดูแลกิจการ /
กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน |
| 5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / ประธานกรรมการบริหาร/
ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหาร/
กรรมการบริหารความเสี่ยง /
ประธานกรรมการเพื่อความยั่งยืน |
| 8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ | กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหาร /
กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง |
| 10. นายประชา พัทธยากร | กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม / กรรมการบริหาร /
กรรมการบริหารความเสี่ยง |

ผู้บริหารที่เข้าร่วมประชุม

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. นางสาวดวงกมล ตันตระกูลบัณฑิตย์ | ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชี |
| 2. นายณภัทร อมราภรณ์ | ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายการเงิน |
| 3. นางสาวธิดารัตน์ แก้วไย | ผู้จัดการฝ่ายบัญชี |
| 4. นางสาวนฤชล ไวทยานุวัตติ | เลขานุการบริษัท |

ตัวแทนผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

1. นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์
2. นางสาวมณฑวีภา อิงคากุล

จากนั้นประธานฯ แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่าบริษัทขอเก็บใบลงคะแนนของผู้ถือหุ้นทุกท่านคืนเพื่อเป็นหลักฐานภายหลังเสร็จสิ้นการประชุม และได้แจ้งว่าตามที่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยเสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุม สำหรับการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 และส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2558 โดยแจ้งผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุมและการส่งคำถามไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2557 แล้วนั้น ปรากฏว่าไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใด เสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมหรือส่งคำถามในช่วงเวลาที่กำหนด ประธานฯ จึงดำเนินการประชุมตามระเบียบวาระที่กำหนดในหนังสือเชิญประชุมดังนี้

วาระที่ 1 พิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557

ประธานฯ ได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ประชุมเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2557 ซึ่งคณะกรรมการได้พิจารณาแล้วเห็นว่ารายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 บันทึกอย่างถูกต้องตรงตามมติของที่ประชุมผู้ถือหุ้น และได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นทุกท่านพร้อมหนังสือเชิญประชุมเพื่อตรวจสอบล่วงหน้าแล้ว

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติรับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการรับรองด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2557 ด้วยคะแนนเสียง ดังนี้

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

วาระที่ 2 รับทราบรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานประจำปี 2557

ประธานฯ ได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารายงานผลการดำเนินงานและรายงานประจำปี 2557 ซึ่งได้ส่งให้ผู้ถือหุ้นทุกท่านพร้อมหนังสือเชิญประชุมเพื่อพิจารณาล่วงหน้าแล้ว และได้เสนอให้

นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์ กรรมการผู้จัดการ เป็นผู้รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2557 ของบริษัท ให้ที่ประชุมทราบ

นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์ ได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมา ให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้นำด้านการบริการ Customer Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

บริษัทกำหนดพันธกิจในการเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ Contact Center Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ บริษัทพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

บริษัทมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัทและมีคำมั่นสัญญาที่จะส่งมอบงานอย่างมีคุณภาพชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า ดังคำกล่าวที่ว่า “ความสำเร็จทางธุรกิจของลูกค้า เปรียบเสมือนความสำเร็จของบริษัทและพนักงานทุกคนอย่างพร้อมเพรียงกัน” บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่งโดยยึดมั่นในจริยธรรมและความซื่อสัตย์ทางธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้น

โครงสร้างการประกอบธุรกิจ

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

การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา

- บริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557
- บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด (One to one (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท โดยเริ่มบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบในเดือนมีนาคม 2557

- บริษัทได้รับรางวัล Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the year 2014 จาก Frost & Sullivan (ประเทศไทย) ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
- บริษัทเปิดการให้บริการใหม่ด้าน Debt Alert โดยจับกลุ่มลูกค้าสินเชื่อ ประกัน และสถาบันการเงิน
- บริษัทเปิดการให้บริการกับกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ อาทิเช่น กลุ่มโรงพยาบาล กลุ่มประกัน และขยายจำนวนที่นั่งในการบริการให้กับกลุ่มสายการบินมากขึ้น
- บริษัทได้รับรางวัล The Best Organization for Cooperative Education ในฐานะสถานประกอบการดีเด่นที่ส่งเสริมการดำเนินงานสหกิจศึกษาในปี 2557

นอกจากนี้ยังได้นำเสนอวิดิทัศน์ภาพกิจกรรม CSR ที่ได้ดำเนินการระหว่างปีที่ผ่านมาให้ผู้ถือหุ้นรับชม

เมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ ได้แจ้งว่าวาระนี้ไม่ต้องลงมติ เนื่องจากการรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานประจำปี 2557 ให้ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 3 พิจารณานุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประธานฯ ได้เสนอให้นายประชา พัทธยากร กรรมการเป็นผู้รายงานต่อที่ประชุม

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

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

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติอนุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ด้วยคะแนนเสียง ดังนี้

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

วาระที่ 4 พิจารณามติจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผลประจำปี 2557

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

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติอนุมัติจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผลประจำปี 2557 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

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

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

วาระที่ 5 พิจารณาแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ

ประธานฯ ได้แจ้งต่อที่ประชุมว่ากรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ และเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท ได้แจ้งความประสงค์ของออกเสียงในวาระที่เลือกตั้งตนเองกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง ณ จุดลงทะเบียนก่อนเข้าร่วมประชุม โดยกรรมการทั้ง 3 ท่านที่ครบกำหนดออกตามวาระขออนุญาตออกจากที่ประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ที่ประชุมได้พิจารณาวาระนี้ได้อย่างอิสระ

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

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

กรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการบริษัทซึ่งไม่รวมกรรมการผู้มีส่วนได้เสีย ได้พิจารณาแล้วมีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่า กรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระทั้ง 3 ท่านข้างต้น มีคุณสมบัติครบถ้วนตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทสามารถนำประสบการณ์มาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประวัติของกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระทั้ง 3 ท่าน ข้อมูลการดำรงตำแหน่งกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทจดทะเบียน และบริษัทอื่น และลักษณะความสัมพันธ์ของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อเป็นกรรมการอิสระ ได้แสดงไว้ในหนังสือเชิญประชุมที่ได้จัดส่งให้กับผู้ถือหุ้นแล้ว

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น และเมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น จึงได้ขอให้ที่ประชุมลงมติแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระเป็นรายบุคคล โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติแต่งตั้งกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระทั้ง 3 ท่าน กลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ด้วยคะแนนเสียงดังนี้

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

วาระที่ 6 พิจารณามติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการประจำปี 2558

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

	หน่วย : บาท	
	ประธานกรรมการ	กรรมการ
คณะกรรมการบริษัท	20,000	10,000
คณะกรรมการตรวจสอบ	20,000	10,000
คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	15,000	10,000
คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	15,000	10,000

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนไม่ได้รับค่าเบี้ยประชุม เนื่องจากเป็นผู้บริหารของบริษัท

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

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

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

วาระที่ 7 พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2558

ประธานฯ รายงานต่อที่ประชุมว่าคณะกรรมการได้พิจารณาความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบแล้ว เห็นสมควรเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจาก บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชี ประจำปี 2558 ของบริษัท เนื่องจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ได้ทำการตรวจสอบงบการเงินของบริษัท และบริษัทย่อยตั้งแต่ปี 2543 สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทมาโดยตลอด อีกทั้งไม่มีความสัมพันธ์หรือส่วนได้เสียกับบริษัท บริษัทย่อย ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว แต่อย่างใด มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท นอกจากนี้ ยังเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและระดับสากล และมีทีมงานที่มีมาตรฐาน และมีประสบการณ์ในการตรวจสอบงบการเงินของบริษัทเป็นอย่างดี ทั้งนี้ โดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชีคนใดคนหนึ่งต่อไปนี้ เป็นผู้ทำการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท

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

ประวัติการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของผู้สอบบัญชีทั้ง 3 ท่าน ได้จัดส่งให้ผู้ถือหุ้นพร้อมหนังสือเชิญประชุมแล้ว

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

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น เมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ประธานฯ จึงขอให้ที่ประชุมลงมติแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2558 โดยได้แจ้งต่อที่ประชุมว่าการลงมติในวาระนี้ต้องได้รับการอนุมัติด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้ถือหุ้นที่มาประชุม และมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชี ประจำปี 2558 โดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชีคนใดคนหนึ่งดังต่อไปนี้ เป็นผู้ทำการตรวจสอบและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัท

1. นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4604
2. นายวิชาดี โสภสกระวี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4451
3. นางสรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799

ในกรณีที่ผู้สอบบัญชีดังกล่าวข้างต้น ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอื่นของสำนักงานทำหน้าที่ตรวจสอบบัญชีและแสดงความเห็นต่องบการเงินของบริษัทแทนผู้สอบบัญชีดังกล่าวได้ และอนุมัติค่าสอบบัญชีประจำปี 2558 จำนวน 800,000 บาท เท่ากับปีที่ผ่านมา ด้วยคะแนนเสียงดังนี้

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

วาระที่ 8 พิจารณานุมัติแก้ไขข้อบังคับของบริษัทข้อ 12 ในหมวดที่ 3 เรื่องการโอนหุ้น

ประธานฯ ได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณานุมัติแก้ไขข้อบังคับของบริษัทข้อ 12 ในหมวดที่ 3 เรื่องการโอนหุ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจุบัน

- ข้อ 12. กรณีที่หุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แล้วแต่กรณี แบบวิธีและความสมบูรณ์ในการ โอนหุ้นให้เป็นที่ไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- บริษัทอาจมอบหมายให้นายทะเบียนหุ้นตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ทำการเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทก็ได้ โดยให้วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานทะเบียนของบริษัทเป็นไปตามที่นายทะเบียนหุ้นกำหนด

เสนอ

ข้อ 12. กรณีที่หุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แล้วแต่กรณี แบบวิธีและความสมบูรณ์ในการโอนหุ้นให้เป็นที่ไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

บริษัทอาจมอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทก็ได้ โดยให้วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานทะเบียนของบริษัทเป็นที่นายทะเบียนหุ้นกำหนด

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

มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติอนุมัติแก้ไขข้อบังคับของบริษัทข้อ 12 ในหมวดที่ 3 เรื่องการโอนหุ้นเป็นดังนี้

ข้อ 12. กรณีที่หุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ แล้วแต่กรณี แบบวิธีและความสมบูรณ์ในการโอนหุ้นให้เป็นที่ไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

บริษัทอาจมอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการเป็นนายทะเบียนหุ้นของบริษัทก็ได้ โดยให้วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานทะเบียนของบริษัทเป็นที่นายทะเบียนหุ้นกำหนด

ด้วยคะแนนเสียงดังนี้

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

วาระที่ 9 พิจารณาเรื่องอื่นๆ

ประธานฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอเรื่องให้พิจารณา สอบถามหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งมีคำถามและคำตอบโดยสรุปดังต่อไปนี้

นายณัฐศักดิ์ ภูริวิวัฒน์ ผู้ถือหุ้น	ลักษณะกิจการของบริษัทมีคู่แข่งหรือไม่ อย่างไร
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น	บริษัทมีคู่แข่งที่มีลักษณะเป็นรายย่อยประมาณ 4-5 ราย โดยในธุรกิจ Contact Center สามารถแบ่งเป็น 4 กลุ่มตลาดใหญ่ ได้แก่ Customer Service (ธุรกิจของบริษัท) ธุรกิจที่รับ Order ทางโทรศัพท์ ธุรกิจขายประกัน และธุรกิจติดตามหนี้ ในปัจจุบันบางธุรกิจมีแนวโน้มลดลงเนื่องจากธุรกิจ E-Commerce มีมากขึ้นจึงผันตัวเองมาทำธุรกิจ Customer Service เช่นกัน
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น	เนื่องจากธุรกิจของบริษัทต้องใช้บุคลากรในการให้บริการลูกค้าหลายราย บริษัทมีวิธีการบริหารจัดการอย่างไร
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น	บริษัทจะแบ่งตามกลุ่มประเภทลูกค้า หากเป็นลูกค้าระดับ Premium เช่น กลุ่ม สายการบิน หรือ โรงพยาบาล พนักงานจะให้บริการเฉพาะลูกค้ารายนั้นๆ แต่หากเป็นลูกค้า Standard Package อาจมีการแชร์พนักงาน เช่น พนักงาน 1 คน ให้บริการลูกค้า 3 ราย อย่างไรก็ตามบริษัทได้คำนึงถึงการให้บริการลูกค้าในระยะยาว ด้วยว่าลูกค้าแต่ละรายจะเติบโตอย่างไรเพื่อมองถึงโอกาสในการขยายงาน ในลักษณะเข้าหารวมมากขึ้น
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น	บริษัทมองอนาคตธุรกิจอย่างไร ตลาดอุตสาหกรรม Outsourced Call Center จะเติบโตเพิ่มขึ้น หรือลดลงอย่างไร
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น	บริษัทมองว่าอุตสาหกรรม Outsourced Call Center จะเติบโตเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากที่ผ่านมามี Recurring Revenue จากธุรกิจ Outsourced เพิ่มสูงขึ้นปีละประมาณ 10 – 20 % ประกอบกับกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการ Outsourced มีเพียง 3-4 ราย ในขณะที่มีลูกค้ามากถึง 11 กลุ่ม อีกทั้งยังมีข้อดีของการใช้บริการ Outsourced ที่ลูกค้าสามารถบริหารจัดการได้ง่ายขึ้นโดยใช้ SLA (Service Level Agreement) และเมื่อธุรกิจระดับต้นๆ ของประเทศ ใช้บริการ Outsourced ธุรกิจระดับรองลงมา ก็จะหันมาใช้ Outsourced เพิ่มมากขึ้นด้วย
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น	บริษัทมีแนวทางอย่างไรในการบริหารค่าตอบแทนพนักงาน Call Center ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากการแข่งขันกันในตลาดเพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพ
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น	เนื่องจากบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ และเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ของบริษัท ดังนั้นบริษัทได้มองหาแนวทางในการบริหารต้นทุนบุคลากรประมาณ 3 - 4 เรื่อง และมองหาแนวทางในระยะยาวที่บริษัทจะเข้าไปทำธุรกิจในกลุ่มประเทศ CLMV บริษัทไม่ได้เข้าไปเพื่อบุกตลาดต่างประเทศเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงเรื่องการจ้างแรงงานในต่างประเทศด้วย

ผู้ถือหุ้น	บริษัทมีแผนการลงทุนจากเงินที่ได้จากการระดมทุนที่ผ่านมาอย่างไร
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	วัตถุประสงค์ในการระดมทุนของบริษัทคือการขยายการลงทุนไปยังกลุ่มประเทศ CLMV โดยที่ผ่านมาได้มีการเซ็น MOU ประมาณ 3-4 รายในประเทศพม่า แต่ด้วยความไม่แน่นอนของนโยบายในประเทศพม่า คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัทมีความเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไปก่อน อย่างไรก็ตามบริษัทได้ค้นคว้าเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อบริหารจัดการต้นทุนในการขยายการลงทุนในต่างประเทศ รวมถึงมองหาหุ้นส่วนเข้ามาช่วยในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนการขยายธุรกิจภายในประเทศ ปัจจุบันบริษัทมีแผนที่จะขยายพื้นที่ในการให้บริการลูกค้า จึงจำเป็นต้องใช้เงินทุนในการเช่าพื้นที่เพิ่มขึ้นด้วย บริษัทมีรายได้สูงที่สุดในช่วงปีใด และเกิดจากสาเหตุใด
นายเชาว์ บุนยะมาน ผู้รับมอบฉันทะ	
นายประชา พัทธยการ	ในปี 2554 บริษัทมียอดขายสูงที่สุดประมาณ 900 ล้านบาท โดยรายได้ของบริษัทแบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่ รายได้จากงาน Turnkey และ รายได้จากงาน Outsourced ซึ่งรายได้จากการงาน Turnkey ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้มากที่สุด แต่มี Margin ที่ค่อนข้างต่ำ อยู่ที่ประมาณ 10 -12 % ในขณะที่ Outsourced จะอยู่ที่ 20 -25% ดังนั้นในปีที่มีงาน Turnkey มากจะส่งผลให้ยอดขายสูงขึ้น แต่ Margin ต่ำลง บริษัทจึงรักษาระดับการเติบโตของรายได้จากงาน Outsourced
ผู้รับมอบฉันทะ	จำนวนพนักงานสูงสุดมีจำนวนเท่าไร และปัจจุบันมีพนักงานจำนวนเท่าไร
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	เมื่อประมาณ 3-4 ปีที่ผ่านมา บริษัทมีพนักงานมากที่สุดจำนวนประมาณ 2,500 คน เนื่องจากบริษัทเคยให้บริการในรูปแบบของการ Outsourced พนักงาน โดยส่งให้ลูกค้าประมาณ 1,400 คน แต่เนื่องจากการประกาศนโยบายค่าแรงขั้นต่ำของรัฐบาล ส่งผลให้บริษัทได้รับผลกระทบ จึงได้ยกเลิกการให้บริการในรูปแบบนี้และเปลี่ยนเป็นการบริหารจัดการแบบเบ็ดเสร็จ โดยปัจจุบันบริษัทมีจำนวนพนักงานรวมกันประมาณ 2,200 คน
ผู้รับมอบฉันทะ	เนื่องจากธุรกิจของบริษัทต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ขอทราบวิธีการวัดผลการทำงานของพนักงานว่ามีวิธีการอย่างไร
นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	บริษัทมีวิธีการวัดผลการทำงานของพนักงานหลายวิธีด้วยกัน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ อาทิเช่น Voice Recording และ Quality Assurance เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของเราให้บริการที่ดีกับลูกค้า อีกทั้งยังมีการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้วย
นายเชาว์ บุนยะมาน ผู้รับมอบฉันทะ	อยากทราบความคืบหน้าเรื่องโครงการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่นของบริษัท
นายศิริชัย รัศมีจันทร์	บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชั่น ทั้งที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในส่วนเรื่องการเข้าร่วมเป็นภาคีกับเครือข่ายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น บริษัทได้จัดส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมกับเครือข่ายต่างๆ รวมทั้งศึกษาขั้นตอนปฏิบัติ

	<p>ในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายดังกล่าว</p> <p>ในรอบปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว</p>
<p>นายชัยพงศ์ ภาระวัฒนา ผู้ถือหุ้น</p>	<p>รายได้ของบริษัทในปี 2557 ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัทค่อนข้างมาก ขอสอบถามว่ารายได้ที่พลาดเป้าในปี 2557 จะเกิดขึ้นในปี 2558 หรือไม่ อย่างไร</p>
<p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น</p>	<p>รายได้ที่พลาดเป้าไปในปี 2557 ในช่วงไตรมาสที่ 4 นั้น เนื่องจากหน่วยงานราชการไม่มีการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้โครงการขาย Trunkey ถูกเลื่อนออกไป แต่อย่างไรก็ตามรายได้ดังกล่าวได้เกิดขึ้นช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2558 และตามเป้าหมายของปี 2558 ที่ตั้งเป้าไว้ที่ 1,000 ล้านบาท ปัจจุบันมีรายได้ที่ค่อนข้างแน่นอนแล้วประมาณ 800 ล้านบาท อีก 200 ล้านบาทอยู่ระหว่างการเจรจาและติดตามอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น</p>	<p>คาดว่าโครงสร้างรายได้และการเติบโตของรายได้ของบริษัทในปี 2558 เป็นอย่างไร</p> <p>ในช่วงไตรมาส 1 บริษัทมีรายได้เพิ่มขึ้นจากปีก่อนส่วนไตรมาสที่ 2 จะมีการปิดโครงการกับลูกค้ารายใหม่ รายได้จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องไปจนถึงไตรมาส 3 และคาดว่ารายได้ในช่วง 3 ไตรมาสน่าจะเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งเป้าไว้ โดยมีสัดส่วนรายได้จากงาน Outsourced ประมาณ 70 - 80 %</p>
<p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น</p>	<p>ตามที่บริษัทมีแผนการขยายธุรกิจไปในกลุ่มประเทศ CLMV ออกทราบบว่าบริษัทจะมีรายได้เพิ่มขึ้นกี่เปอร์เซ็นต์</p> <p>ขณะนี้บริษัทได้เข้าไปเปิดสำนักงานในประเทศกัมพูชา เพื่อให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นสาขาจากบริษัทในประเทศไทย ส่วนกรณีการเข้าไปทำธุรกิจในประเทศพม่า บริษัทได้ทำการศึกษาการลงทุนและอยู่ระหว่างการเจรจา คาดว่าน่าจะใช้เวลาอีกประมาณ 2-3 ปี ทั้งนี้ลูกค้าปัจจุบันในประเทศไทย 3-4 ราย ได้สอบถามและสนใจที่จะขยายธุรกิจไปในประเทศพม่าเช่นกัน ทั้งนี้รายได้จากการขยายธุรกิจไปในกลุ่มประเทศ CLMV จะเติบโตในอีก 3 ปี ประมาณ 10 %</p>
<p>นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ผู้ถือหุ้น</p>	<p>ปัจจุบันระบบตอบรับแบบอัตโนมัติมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ หากระบบสามารถนำมาใช้ทดแทนพนักงาน Call Center ได้ บริษัทมีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างไร</p> <p>จากแนวโน้มที่เคยเกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ตลาด outsourced เกิดและเติบโตมาก่อนประเทศไทยมากกว่า 20 ปี สุดท้ายมีการสรุปว่าระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ไม่ได้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ที่โทรศัพท์เข้าไปมากกว่าการได้พูดคุยกับพนักงาน ดังนั้นการที่ระบบดังกล่าวจะเข้ามาทดแทนคนทั้งหมดนั้นเป็นไปได้ยาก เพราะคนส่วนใหญ่ยังพอใจกับการสื่อสารกับคนมากกว่าการสื่อสารผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ</p>

เมื่อไม่มีผู้ถือหุ้นท่านใดสอบถาม หรือเสนอเรื่องอื่นใดให้พิจารณาอีก ประธานฯ จึงกล่าวขอบคุณท่านผู้ถือหุ้นที่ได้สละเวลาเข้าร่วมประชุมครั้งนี้ และกล่าวปิดประชุมเวลา 10.21 น.

นายวิชัย ศรีขวัญ

ประธานที่ประชุม

นางสาวนฤชดา ไททยานุวัตติ เลขานุการที่ประชุม