

### 3. ปัจจัยความเสี่ยง

การลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท ที่เสนอขายในครั้งนี้มีความเสี่ยง ผู้ลงทุนควรพิจารณาข้อมูลในเอกสารฉบับนี้อย่างรอบคอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยความเสี่ยงประกอบการตัดสินใจในการลงทุนซื้อหุ้นสามัญของบริษัท

ข้อความดังต่อไปนี้แสดงถึงปัจจัยความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญบางประการอันอาจมีผลกระทบต่อทิศทางและมูลค่าหุ้นของบริษัท นอกเหนือจากปัจจัยความเสี่ยงที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ อาจมีความเสี่ยงอื่นๆ ซึ่งบริษัทฯ ไม่อาจทราบได้ในขณะนี้ หรือเป็นความเสี่ยงที่บริษัทฯ พิจารณาในขณะนี้ว่าไม่เป็นสาระสำคัญซึ่งอาจเป็นปัจจัยความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อไปในอนาคต ความเสี่ยงดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อธุรกิจ รายได้ ผลกำไร สินทรัพย์ สภาพคล่อง หรือ แหล่งเงินทุนของบริษัท

นอกจากนี้ ข้อความในลักษณะที่เป็นการคาดการณ์ในอนาคต (Forward – Looking Statements) ที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ เช่น การใช้ถ้อยคำว่า “เชื่อว่า” “คาดว่าจะ” “คาดการณ์ว่า” “มีแผนจะ” “ตั้งใจ” “ประมาณ” เป็นต้น หรือการประมาณการทางการเงิน โครงการในอนาคต การคาดการณ์เกี่ยวกับผลประกอบการ ธุรกิจ แผนการขยายธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประกอบธุรกิจของบริษัท นโยบายของรัฐและอื่นๆ ซึ่งเป็นการคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคต อันเป็นความเห็นของบริษัท ในปัจจุบันนั้น มิได้เป็นการรับรองผลประกอบการหรือเหตุการณ์ในอนาคตและผลที่เกิดขึ้นจริงอาจมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากการคาดการณ์หรือคาดคะเนก็ได้ สำหรับข้อมูลในส่วนนี้ที่อ้างถึงหรือเกี่ยวข้องกับรัฐบาลหรือเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ ได้มาจากข้อมูลที่มีการเปิดเผยหรือคัดย่อจากสิ่งพิมพ์ของรัฐบาลหรือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ โดยที่บริษัทฯ มิได้ทำการตรวจสอบหรือรับรองความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวแต่ประการใด

#### ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

##### 3.1 ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออก (Turnover) ของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) สูง

การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านสื่อสาร งานทางด้านบริการและการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าบางราย เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative: CSR) จะต้องอาศัยทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่พนักงานที่ยังไม่มีประสบการณ์ บริษัทฯ จะจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถ และทักษะเหล่านั้นไปไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทฯ ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออกได้ทันที

อย่างไรก็ดีบริษัทฯ มีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรดังกล่าว โดยบริษัทฯ มีมาตรการการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน และไม่ให้เกิดกระทบกับการวางแผนกำลังคนตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า รวมไปถึงการวางแผนการค่าจ้างและผลตอบแทนในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งเพื่อที่จะสร้างความชำนาญในระยะยาวในการบริการได้ บริษัทฯ มีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในตำแหน่งต่างๆ (Career Path) ของบุคลากร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแรงจูงใจอื่นๆ ในการทำงานของพนักงาน อาทิ การให้สวัสดิการที่เหมาะสม การให้รางวัลในการทำงานในรูปแบบ

ต่างๆ สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่นในเรื่องต่างๆ บริษัทฯได้ส่งเสริมในการฝึกอบรม รวมถึงการไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ เป็นต้น

### 3.2 ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าจ้างบุคลากรอันเนื่องมาจากนโยบายรัฐบาล

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วว่าการประกอบธุรกิจของบริษัทฯต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จำนวนมากในการดำเนินงาน ดังนั้นนโยบายของรัฐบาลตั้งแต่ปี 2555 ที่มีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นผลกระทบทางอ้อมต่อฐานอัตราค่าจ้างงานในระดับอื่นๆ ให้สูงขึ้นด้วยทำให้บริษัทฯ มีภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เพิ่มขึ้น โดยค่าจ้างเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เป็นต้นทุนส่วนใหญ่ในการให้บริการ หากในอนาคตรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างในระดับอื่นขึ้นอีก บริษัทฯ จะมีความเสี่ยงที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว และอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและกำไรสุทธิของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้กำหนดเงื่อนไขให้สามารถปรับอัตราค่าบริการได้หากรัฐบาลมีการปรับอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ นอกจากนี้ลักษณะสัญญาของบริษัทฯ เป็นสัญญาระยะเวลาสั้นที่มีอายุสัญญาระหว่าง 1-3 ปี ทำให้บริษัทฯ สามารถปรับขึ้นค่าบริการได้เมื่อมีการต่ออายุสัญญาในแต่ละครั้ง

### 3.3 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัทฯ (Outsourced Contact Center Services) มาดำเนินการตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center)

เนื่องด้วยบริษัทฯ มีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Services) ซึ่งประกอบด้วย บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

การให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1 - 3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยมีการแจ้งล่วงหน้า และบริษัทฯ คิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน ดังนั้นหากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการว่าจ้างบริษัทฯ มาเป็นการลงทุนและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) บริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้ในส่วนดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ ในด้านต่างๆ เช่น การเลือกใช้อุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน ให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภท การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ การบริหารจัดการบุคลากรที่มีความซับซ้อน ผสมกับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง การออกแบบฐานข้อมูลที่ใช้ประกอบการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ การออกแบบรายงานผลการให้บริการ เป็นต้น บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าทุกราย บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับเทียบกับการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง นอกจากนี้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาลูกค้าที่เคยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) แล้วเปลี่ยนเป็นบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contact Center) ลูกค้ามากกว่าร้อยละ 70 ที่นำไปบริหารจัดการเองจะประสบปัญหาในด้านการบริหารจัดการต้นทุน ทั้งทางด้านบุคลากรเฉพาะด้าน ที่ต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการ และต้นทุนแฝงที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ ทำให้ใน

อนาคตมีโอกาสกลับมาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัทฯ ไม่ทั้งหมดก็บางส่วนแทนการลงทุนตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง

### 3.4 ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค

บริษัทฯ อาจมีความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้บริษัทฯ มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่งจะทำให้บริษัทฯ มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนและผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น

นอกจากนี้ หากลูกค้าที่บริษัทฯ ให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทฯ อาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทฯ มีศักยภาพในการแข่งขัน และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้นการเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค จึงเป็นโอกาสของบริษัทฯ ที่จะเปิดช่องทางธุรกิจในต่างประเทศได้เช่นกัน ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

### 3.5 ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) รวมเรียกว่าการให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้ต่อรายได้จากการขายและรายได้จากการบริการ ร้อยละ 75.66 ร้อยละ 73.42 และร้อยละ 87.01 ในปี 2554 ปี 2555 และปี 2556 ตามลำดับ โดยการให้บริการดังกล่าว จะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1 – 3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้าพร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีรายได้จากการบริการของบริษัทฯ ลดลง

ที่ผ่านมา ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีการต่อสัญญากับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทฯ มีการให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของบริษัทฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User) ที่มีต่อการให้บริการของ Contact Center ของบริษัทฯ เพื่อนำผลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการต่อไป โดยดำเนินการสำรวจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่าย ความคิดเห็นที่มีต่อระบบตอบรับอัตโนมัติ และความคิดเห็นที่มีต่อเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) โดยผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าในปี 2556 ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจเกินกว่าร้อยละ 90

### 3.6 ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าเช่า

ปัจจุบันบริษัทฯ ทำสัญญาเช่าอาคาร 3 แห่งเพื่อใช้เป็นศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) นอกเหนือจากการใช้สถานประกอบกิจการของลูกค้า โดยสัญญาเช่าอาคารทั้ง 3 แห่งเป็นสัญญาเช่าระยะสั้น อายุสัญญาไม่เกิน 3 ปี (โปรดดูสรุปสัญญาสำคัญในส่วนที่ 2.2 ข้อ 5 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ) และจะมีการตกลงค่าเช่ากันใหม่ (โดยปรับขึ้นได้ไม่เกินอัตราที่ได้

ตกลงกันได้) เมื่อมีการต่ออายุสัญญา ดังนั้นหากสัญญาเช่าอาคารหมดอายุ และมีการปรับอัตราค่าเช่าสูงขึ้น บริษัทฯ ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้รับการต่ออายุสัญญาเช่าอาคารมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ก่อนการทำสัญญาการให้บริการประเภทรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) บริษัทฯ มีการประมาณการต้นทุนโดยคำนึงถึงอัตราค่าเช่าไว้แล้ว กรณีที่มีการปรับขึ้นค่าเช่าอาคาร บริษัทฯ ก็สามารถปรับค่าบริการได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้นเมื่อมีการต่อสัญญาการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้การให้บริการของบริษัทฯ เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เป็นหลัก สถานที่ตั้งของอาคารจึงไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ บริษัทฯ จึงมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ โดยไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่อาคารที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูง

### 3.7 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

ระบบการให้บริการ Contact Center ถือเป็นอีกองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการให้บริการของบริษัทฯ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับระบบการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการคิดค้นผลิตภัณฑ์/ระบบการทำงานใหม่ที่มีความสามารถพิเศษเพิ่มขึ้นดังกล่าว อาจทำให้ระบบปฏิบัติการ Contact Center ที่บริษัทฯ ใช้อยู่ไม่ทันสมัย ไม่สามารถรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นได้และอาจทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้าให้แก่คู่แข่งได้

บริษัทฯ มีนโยบายลงทุนในระบบล่าสุดที่มีความทันสมัย มีอายุการใช้งานได้อย่างน้อย 5 ปี นอกจากนี้คู่ค้าของบริษัทฯ ในต่างประเทศที่มีชื่อเสียงเป็นผู้ดำเนินการจัดหาระบบให้กับบริษัทฯ โดยมีข้อตกลงที่ครอบคลุมการพัฒนาระบบการทำงาน เช่น การ Upgrade ระบบ การเปลี่ยนเวอร์ชันของโปรแกรม ให้มีความทันสมัย และมีขีดความสามารถทัดเทียมกับระบบที่ได้รับการคิดค้นขึ้นมาใหม่ นอกจากนี้บริษัทฯ มีการวิจัยและพัฒนาในด้าน งานซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีค่อนข้างต่ำ ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ

### 3.8 ความเสี่ยงจากการใช้ระบบบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

บริษัทฯ เป็นบริษัทในกลุ่ม บมจ.สามารถคอร์ปอเรชั่น (“กลุ่มสามารถ”) (กรุณาดูโครงสร้างธุรกิจของกลุ่มสามารถในส่วนที่ 2.2 ข้อ 2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ) โดยภายหลังการออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้ SMART จะถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทฯ ร้อยละ 70.76 (Effective Rate) บริษัทฯ ได้พึ่งพิง SMART ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

#### การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทฯ ในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และ ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนาศูนย์และบุคลากรภายในองค์กรของบริษัทฯ ให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีและประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการที่ดีขึ้น โดยบริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.3 ข้อ 14 รายการระหว่างกัน) หาก SMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าวบริษัทฯ จะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ ต้องใช้เงินทุนมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

### การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทฯ ในด้านการบริหารและการจัดการทั่วไป อาทิ เป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการบัญชี ให้บริการด้านกฎหมาย ให้บริการด้านการบริหารงานธุรการสำนักงาน เป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยบริษัทฯ มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ 2.3 ข้อ 14 รายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทฯ จะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก เช่น ที่ปรึกษาเรื่องการวางแผนภาษีอากร ที่ปรึกษากฎหมาย เป็นต้น หรือมีอำนาจต่อรองในการจัดซื้อสินค้า/บริการลดลง ซึ่งอาจทำให้บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้น

การให้ความช่วยเหลือของ SAMART ดังกล่าว ถือเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพของกลุ่มสามารถ บริษัทฯ เชื่อว่าจะได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือจาก SAMART ต่อไป เนื่องจากภายหลังการออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี SAMART ยังคงถือหุ้นในบริษัทฯ ทั้งทางตรงและทางอ้อมร้อยละ 70.76 (Effective Rate)

### ความเสี่ยงด้านการบริหารและการจัดการ

#### 3.9 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทฯ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

ก่อนการกระจายหุ้นเพิ่มทุน SAMART และบริษัทในกลุ่มถือหุ้นทั้งหมดในบริษัทฯ จำนวนร้อยละ 100 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ภายหลังจากการเพิ่มทุนและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี SAMART ยังคงถือหุ้นทางตรงในสัดส่วนร้อยละ 68.43 ของทุนชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ และเมื่อรวมกับสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ ที่บริษัทอื่นในกลุ่ม SAMART ถืออยู่จะเท่ากับร้อยละ 71.43 (โปรดดูรายชื่อผู้ถือหุ้นในส่วนที่ 2.3 ข้อ 9 ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น) ซึ่งสัดส่วนดังกล่าวมากกว่าร้อยละ 50 ทำให้ SAMART สามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริษัท กำหนดให้ต้องได้รับเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้นผู้ถือหุ้นรายอื่นของบริษัทฯ จึงมีความเสี่ยงในการไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณา

อย่างไรก็ตามคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ในจำนวนนี้มีกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ถ่วงดุลการตัดสินใจ และพิจารณานอมนิติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ในกรณีที่เข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันกับกรรมการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ กิจการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บุคคลดังกล่าวจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการรอนุมัติรายการดังกล่าว และในการรอนุมัติรายการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์ฯ”)

### ความเสี่ยงเกี่ยวกับการเสนอขายหลักทรัพย์

#### 3.10 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการนำหุ้นสามัญของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

บริษัทฯ มีความประสงค์จะเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชนในครั้งนี ก่อนที่จะได้รับทราบผลการพิจารณาของตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินการยื่นขออนุญาตนำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ แล้ว เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2556 และ บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่ปรึกษาทางการเงินได้พิจารณาคุณสมบัติของบริษัทฯ ในเบื้องต้นแล้วเห็นว่า บริษัทฯ มีคุณสมบัติครบถ้วนที่สามารถจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ

ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงมีความไม่แน่นอนที่จะได้รับอนุญาตจากตลาดหลักทรัพย์ฯ ให้เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ดังนั้นผู้ลงทุนจึงอาจมีความเสี่ยงเกี่ยวกับสภาพคล่องในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ในตลาดรอง และอาจไม่ได้รับผลตอบแทนจากการจำหน่ายหลักทรัพย์ได้ตามราคาที่เป็นไปได้ หากหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ไม่สามารถเข้าจดทะเบียนได้

### 3.11 ความเสี่ยงของผู้ถือหุ้นสามัญของ SMART จากการลดลงของส่วนแบ่งกำไรหรือสิทธิในการออกเสียงของ SMART จากการนำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ

การนำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ โดยการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 70,000,000 หุ้น และหุ้นสามัญเดิมของบริษัทฯ ที่ SMART ถืออยู่จำนวน 10,000,000 หุ้น ส่งผลให้ สิทธิในการออกเสียงของ SMART และบริษัทฯ ในกลุ่ม ในบริษัทฯ ภายหลังจากออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้อยู่ที่ร้อยละ 100 เหลือร้อยละ 71.43 หรือคิดเป็นสัดส่วนสิทธิในการออกเสียงลดลง (Dilution Effect) ร้อยละ 28.57 และมีผลกระทบต่อส่วนแบ่งกำไรของ SMART และบริษัทฯ ในกลุ่มทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทฯ ภายหลังจากออกและเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้อยู่ที่ร้อยละ 99.11 (Effective Rate) เหลือร้อยละ 70.76 (Effective Rate) หรือคิดเป็นส่วนแบ่งกำไรลดลง (Dilution Effect) ร้อยละ 28.60 ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ถือหุ้นสามัญของ SMART จะได้รับผลกระทบจากสิทธิในการออกเสียงที่ลดลงคือร้อยละ 28.57 และผลกระทบต่อส่วนแบ่งกำไรที่ลดลงคือร้อยละ 28.60

อย่างไรก็ดี เพื่อเป็นการชดเชยการลดลงของส่วนแบ่งกำไร และสิทธิในการออกเสียงในบริษัทฯ ของ SMART ดังกล่าว ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติอนุมัติให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนไม่เกิน 20,000,000 หุ้น หรือคิดเป็นสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 28.57 ของจำนวนหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่จะเสนอขายในครั้งนี้อยู่แก่ผู้ถือหุ้นทุกรายของ SMART ตามสัดส่วนการถือหุ้นของตนใน SMART (Pre-Emptive Right) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นของ SMART สามารถใช้สิทธิในการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนดังกล่าว เพื่อลดผลกระทบจากการลดลงในส่วนแบ่งกำไรหรือการออกเสียงของผู้ถือหุ้นเดิม ทั้งนี้ ราคาที่จะทำการเสนอขายหุ้นสามัญเดิมให้แก่ผู้ถือหุ้นของ SMART ตามสัดส่วนการถือหุ้นจะเป็นราคาเดียวกับที่เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนและหุ้นสามัญเดิมให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ SMART สามารถบันทึกส่วนต่างของราคาเสนอขายกับราคาต้นทุนหุ้นสามัญเดิมของ บริษัทฯ เป็นกำไรจากการขายหลักทรัพย์ในงบกำไรขาดทุนของ SMART