

รายงานคณะกรรมการบริหาร

ในปี 2566 ที่ผ่านมา ถึงแม้ภาพรวมผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทที่มีผลการดำเนินงานขาดทุน แต่หากพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่มาจาก การดำเนินธุรกิจหลักของบริษัท ได้แก่ ธุรกิจการเป็นผู้ให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูล และศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Contact Center) ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า แต่เนื่องจากสภาวะการแข่งขันทั้งจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ และจากผู้ประกอบการขนาดเล็กที่เข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากขึ้น จึงทำให้บริษัทมีอัตราการทำการค้ากำไรที่ค่อนข้างต่ำ ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงได้พยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยมีเป้าหมายสำคัญที่จะต่อยอดเข้าสู่ธุรกิจใหม่ๆ รวมถึงการแสวงหาโอกาสในการเข้าร่วมลงทุนในธุรกิจ New S-Curve อื่น ๆ ที่มีศักยภาพ เพื่อกระจายการเติบโตและสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ ซึ่งรวมถึงการปรับโครงสร้างธุรกิจ โดยการโอนย้ายธุรกิจหลักของบริษัท ไปยังบริษัทย่อยของบริษัท การเข้าศึกษาลงทุนในธุรกิจใหม่ๆ และการจัดตั้งบริษัทย่อยเพื่อรองรับกับธุรกิจใหม่ของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อทำให้เกิดการบริหารงานแบบเป็นอิสระและง่ายต่อการบริหารจัดการ จึงทำให้ในปี 2566 บริษัทมีต้นทุนจากค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารที่สูงขึ้น นอกจากนี้บริษัทยังมีผลขาดทุนจากค่าเผื่อผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และผลขาดทุนจากการลงทุนในตราสารทุน

อย่างไรก็ตาม จากการที่บริษัทดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูล และศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Contact Center) ในลักษณะของ Outsourced Services ที่ยังคงมีความต้องการการใช้บริการ ทั้งจากภาคเอกชนและภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนเอง อีกทั้งสะดวก รวดเร็ว ในการขยายการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และใช้ความพยายามน้อยลงในการติดต่อแบบสัมผัสระหว่างกัน และหันมาใช้บริการรูปแบบ Non-Voice Services มากขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังมีบริการให้เช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการหมุนเวียนพนักงานไปยังโครงการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการบริการ และลดต้นทุนในการรับพนักงานใหม่ แต่เป็นการฝึกให้พนักงานมีทักษะที่หลากหลาย (Multitasking Skills) อีกทั้งบริษัทยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและการบริหารเงินลงทุนให้มีความเหมาะสม ซึ่งรวมถึงการควบคุมต้นทุนภายใน การพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้บริษัทมิได้คำนึงถึงเป้าหมายเชิงธุรกิจเพียงอย่างเดียว บริษัทยังให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม จนทำให้บริษัทได้รับการคัดเลือกเข้าในรายชื่อหุ้นยั่งยืนต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทมีการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบต่อสังคม และมีการบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นการวางรากฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

-นายจิรายุ เชื้อแย้ม-

(นายจิรายุ เชื้อแย้ม)

ประธานกรรมการบริหาร