

บทที่ 8

แผนการเงิน

กลยุทธ์ทางการเงิน

บริษัทฯ จะดำเนินนโยบายทางการเงินโดยใช้หลักความระมัดระวัง โดยจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เหมาะสมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการลงทุน การดำเนินงานและการตลาด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการจัดหาแหล่งเงินทุนและโครงสร้างเงินทุนอย่างเหมาะสมเพื่อให้มีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ และมีสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินงานในระยะยาว

เป้าหมายทางการเงิน

บริษัทฯ ต้องการสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยบริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายทางการเงินไว้คือ ต้องการสร้างอัตราผลตอบแทนในการลงทุน (ROE) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ภายในระยะเวลา 5 ปี

นโยบายการลงทุน

บริษัทฯ มีนโยบายการลงทุนที่พิจารณาถึงความคุ้มค่ามากที่สุด โดยดูจากความสามารถของระบบที่สามารถรองรับบริการที่อาจมีสูงได้ในอนาคตอย่างน้อย 5 ปี และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้ในอุตสาหกรรมที่มีการใช้ Call Center ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการลงทุนซ้ำในอนาคต

นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทฯ มีนโยบายในการจ่ายเงินปันผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของกำไรสุทธิประจำปี ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแผนการลงทุนของบริษัทฯ ในอนาคต

นโยบายโครงสร้างเงินทุนและแหล่งเงินทุน

โครงสร้างเงินทุนเป้าหมาย (Target capital structure) กำหนดไว้ว่า บริษัทฯ ต้องการรักษาระดับอัตราส่วนของหนี้สินระยะยาวต่อทุนให้เท่ากับ 70 ต่อ 30 โดยสามารถคำนวณต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (WACC) ได้เท่ากับ 9.4%

- | | |
|---|------------------|
| - อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (k_s) เท่ากับ | 15% ¹ |
| - อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาว (k_d) เท่ากับ | 10% ² |
| - อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล (T_c) เท่ากับ | 30% |

$k_s = 15\%$ อ้างอิงจาก Earning Yield (E/P) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีค่าประมาณ 9% คำนวณโดยใช้ข้อมูล P/E ratio ณ วันที่ 30 มีนาคม 2550 แต่เนื่องจากบริษัทฯ เป็นบริษัทขนาดเล็กกว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมากและเป็นธุรกิจตั้งขึ้นใหม่ จึงมีความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจมากกว่า ทำให้อัตราผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นต้องการหรือ Earning Yield สูงกว่าบริษัทจดทะเบียน ดังนั้น k_s ที่จะนำมาใช้สำหรับโครงการของบริษัทฯ จึงปรับเพิ่มขึ้นเป็น 15%

$k_d = 10\%$ พิจารณาจากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate หรือ MRR) ของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งปัจจุบันเท่ากับ 8% แต่สำหรับกรณีธุรกิจบริการซึ่งไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันอาจจะต้องกู้โดยให้บริษัทประกันสินเชื่อรายย่อย (บสย.) เป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อ ซึ่งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมค้ำประกันที่ 1.75% ต่อปี ดังนั้น k_d ที่จะนำมาใช้จึงคำนวณได้เท่ากับ 9.75% ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการคำนวณจึงปรับขึ้นเป็น 10%

งบลงทุน

บริษัทฯ มีเงินลงทุนเริ่มแรก 19 ล้านบาท ตามเป้าหมายโครงสร้างเงินทุนของบริษัทฯ กำหนดอัตราส่วนหนี้สินระยะยาวต่อทุนไว้เท่ากับ 70 ต่อ 30 ดังนั้น เงินลงทุนเริ่มต้นจึงประกอบด้วยทุนจดทะเบียนจำนวน 14 ล้านบาท จากการออกหุ้นสามัญจำนวน 1.4 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท มีผู้ถือหุ้นหลักจำนวน 3 คน คิดเป็นเงินทุนจากผู้ถือหุ้นแต่ละราย 4.67 ล้านบาท และเงินกู้ยืมระยะยาวจากสถาบันการเงินจำนวน 5 ล้านบาท เพื่อลงทุนในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ค่าตกแต่งสำนักงาน และเครื่องตกแต่งและติดตั้งและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนภายในกิจการ สำหรับสถานที่ตั้งสำนักงานจะเป็นการทำสัญญาเช่าพื้นที่สำนักงานระยะเวลา 3 ปี โดยสามารถต่ออายุสัญญาเช่าได้อีกคราวละ 3 ปี

ตารางสรุปงบลงทุนเมื่อเริ่มกิจการ

แหล่งที่มาของเงินทุน (บาท)	
ทุนจดทะเบียน	14,000,000
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,000,000
รวม	19,000,000
แหล่งใช้ไปของเงินทุน (บาท)	
เงินสดเพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ	11,000,000
เงินลงทุนในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	5,000,000
เงินลงทุนในซอฟต์แวร์	1,000,000
เงินลงทุนในค่าตกแต่งสำนักงาน	1,000,000
เครื่องตกแต่งและติดตั้ง	1,000,000
รวม	19,000,000

บริษัทกำหนดแผนการซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์เพิ่มเติมในปีที่ 3 และปีที่ 4 อีกเป็นจำนวน 0.9 ล้านบาท และ 0.6 ล้านบาท เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของบริษัทฯในอนาคต

บริษัทคำนวณค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินตามวิธีเส้นตรงตามอายุการใช้งานโดยประมาณ 5 ปี

บริษัทมีนโยบายในการบำรุงรักษาทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพที่ติดลอคอายุการใช้งาน ดังนั้น จึงกำหนดงบประมาณค่าซ่อมแซมระบบไว้เท่ากับ 10% ของค่าสึกหรอหรือค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินในแต่ละปี นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการประกันภัยทรัพย์สินของบริษัทฯ โดยกำหนดให้ทุนประกันภัยเท่ากับมูลค่าตามบัญชีของทรัพย์สิน ณ วันต้นปี เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับทรัพย์สินของบริษัทฯ

ประมาณการรายได้

บริษัทมีรายได้จากการให้บริการ Tele-sale และ Telemarketing ซึ่งได้แก่ Tele-survey/Sale lead และ Market research และ Outsourcing Call Center โดยรายได้หลักส่วนใหญ่มาจาก Tele-sale คิดเป็นร้อยละ 95 ขึ้นไป ทั้งนี้ บริษัทฯได้กำหนดเป้าหมายทางการเงินและสมมติฐานประมาณการรายได้ไว้ดังนี้

- บริษัทฯต้องการอัตราการเติบโตของรายได้จากการบริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่าอัตราร้อยละ 20 ต่อปี ซึ่งเป็นเป้าหมายทางการตลาดของบริษัทฯ
- อัตราค่าบริการเฉลี่ย
 - Tele-sales เท่ากับ 800 บาทต่อจำนวนสมาชิกที่ขายได้ 1 ราย และเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี
 - Tele-survey/Sale lead เท่ากับ 100 บาท ต่อจำนวน Active prospect customer 1 ราย และเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี และ Market research เท่ากับ 300 บาท ต่อจำนวน Active prospect customer 1 ราย และเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี
- อัตรา Success rate ของ Tele-service Agent เท่ากับ ร้อยละ 5 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี เนื่องจากประสิทธิภาพและความชำนาญของพนักงาน
- ระยะเวลาเฉลี่ยการในสนทนากับลูกค้าของ Tele-service Agent เท่ากับ 590 วินาทีต่อครั้ง ซึ่งคิดเป็น 2 เท่าของค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม¹ และจะลดลงร้อยละ 10 ต่อปี เนื่องจากประสิทธิภาพและความชำนาญของพนักงาน
- เวลาในการทำงานในแต่ละวันของ Tele-service Agent เท่ากับ 6.5 ชั่วโมงต่อวัน (คิดเป็นร้อยละ 81.25 ของเวลาทำงานปกติ 8 ชั่วโมงต่อวัน²) โดยคำนวณจากเวลาทำงานของพนักงาน 8 ชั่วโมงต่อวันหักด้วยเวลาพักกลางวัน 1 ชั่วโมง และเวลาพักผ่อนและ Idle Time อีก 0.5 ชั่วโมง

¹ Average outbound talk time ของอุตสาหกรรมเท่ากับร้อยละ 295 วินาที (ที่มา: 2006 Contact Center Industry Benchmarking Report - Thailand)

² Occupancy rate ของอุตสาหกรรมเท่ากับร้อยละ 80 (ที่มา: 2006 Contact Center Industry Benchmarking Report - Thailand)

- จำนวนวันทำงานของ Tele-service Agent ต่อสัปดาห์เท่ากับ 6 วัน ซึ่งเท่ากับจำนวนวันทำการต่อสัปดาห์ของบริษัทฯ
- จำนวนโครงการ Tele-survey/Sale lead และ Market research เท่ากับ 6 โครงการต่อปี และ 3 โครงการต่อปี ตามลำดับ และจะเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า ตั้งแต่ปีที่ 3 ขึ้นไป โดยจำนวนรายชิ้นต่อ 1 โครงการเท่ากับ 300 ราย ทั้งนี้ คำนวณจากอัตราค่าจ้างคนของบริษัทฯ
- บริษัทฯจะเริ่มมีรายได้จากบริการ Outsourcing Call Center ในปีที่ 4 เป็นต้นไป

ต้นทุนบริการทางตรงและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

การกำหนดต้นทุนบริการทางตรงและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนั้น บริษัทฯพิจารณาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- ต้นทุน/ค่าใช้จ่ายที่ไม่แปรผันกับรายได้ เช่น เงินเดือนและค่าจ้าง โบนัส ค่าฝึกอบรม ค่าเช่าสำนักงาน ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน ค่าเบี้ยประกันภัยทรัพย์สิน ค่าบำรุงรักษาระบบ ค่าสาธารณูปโภค ค่าเช่า Leaseline และค่าโทรศัพท์ เป็นต้น
- ต้นทุน/ค่าใช้จ่ายที่แปรผันกับรายได้ ได้แก่ ค่าคอมมิชชั่น Tele-sales Agent

ตารางสรุปสมมติฐานด้านต้นทุนบริการทางตรงและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งบริษัทฯ	70,000 บาท
ค่าเช่าสำนักงาน (200 ตารางเมตร÷300 บาท/ตารางเมตร/เดือน)	720,000 บาท/ปี
ค่าบริการสำนักงาน เช่น บริการทำความสะอาด รักษาความปลอดภัย เป็นต้น	240,000 บาท/ปี
ค่าโทรศัพท์	1,200,000 บาท/ปี ⁽¹⁾
ค่าเช่า Leaseline	300,000 บาท/ปี
ค่าสาธารณูปโภค (ค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา)	120,000 บาท/ปี
ค่าคอมมิชชั่น Tele-sales Agent	200 บาท/จำนวนรายได้
ค่าเบี้ยประกันภัยทรัพย์สิน	0.5% ของมูลค่าตามบัญชีทรัพย์สิน ณ วันต้นปี
ค่าบำรุงรักษาระบบ	10% ของค่าเสื่อมราคาของทรัพย์สินในแต่ละปี

⁽¹⁾ ค่าโทรศัพท์ปรับเพิ่มขึ้นปีละ 10% ตามประมาณการรายได้ที่เพิ่มขึ้น

ค่าใช้จ่ายทางการตลาด

บริษัทฯ ได้กำหนดงบประมาณทางการตลาดสำหรับระยะเวลา 5 ปี โดยแบ่งออกเป็นค่าใช้จ่ายการตลาดแบบ Above the line และ Below the line ดังนี้

ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Above the line					
แนะนำบริษัทฯ					
นิตยสารทางการตลาด/ธุรกิจ/คอมพิวเตอร์	300,000	250,000	200,000	150,000	150,000
สื่อส่งเสริมการขาย เช่น CD Profile บริษัทฯ	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
จัดทำ website ของบริษัทฯ	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
Sponsor ใน website การตลาด/ธุรกิจ	300,000	300,000	300,000	150,000	150,000
Advertorial					
นิตยสารทางการตลาด/ธุรกิจ/คอมพิวเตอร์	300,000	250,000	200,000	150,000	150,000
Website ทางการตลาด/ธุรกิจ/คอมพิวเตอร์	150,000	200,000	200,000	140,000	140,000
รวมค่าโฆษณา	1,110,000	1,060,000	960,000	650,000	650,000
Below the line					
การจัดกิจกรรมการตลาดและการประชาสัมพันธ์					
การจัดสัมมนาเพื่อแนะนำบริการของบริษัทฯ	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000
การออกบูธ	200,000	200,000	200,000	200,000	200,000
Sponsor งานสัมมนาการตลาด/Call Center ที่	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000
สมาคม/องค์กรต่าง ๆ เป็นผู้จัด					
งานแถลงข่าวเปิดตัวบริษัทฯ	100,000	50,000	50,000	50,000	50,000
รวมค่าจัดกิจกรรมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	600,000	550,000	550,000	550,000	550,000
การส่งเสริมการขาย					
การทดลองใช้บริการ	20,400	24,000	30,000	36,000	42,000
ของที่ระลึก/ของขวัญสำหรับเทศกาลต่าง ๆ	25,000	37,500	45,000	52,500	60,000
ค่ารับรองลูกค้า	138,400	220,400	266,000	301,600	340,800
รวมค่าส่งเสริมการขาย	183,800	281,900	341,000	390,100	442,800
รวมค่าใช้จ่ายทางการตลาดทั้งสิ้น	1,893,800	1,891,900	1,851,000	1,590,100	1,642,800

แผนอัตรากำลังคน

บริษัทกำหนดแผนอัตรากำลังคนไว้ในช่วงปีที่ 1 และ ปีที่ 2 เท่ากับ 44 คน โดยอัตรากำลังเป็นไปตามอัตราทั่วไปของอุตสาหกรรม มีการเลื่อนตำแหน่ง การปรับอัตราค่าจ้าง และการฝึกอบรมพนักงาน โดยมีการกำหนดงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมพนักงานโดยส่วนใหญ่เน้นการฝึกอบรมให้แก่ Tele-service Supervisor, Tele-service Team Leader และ Tele-service Agents ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของธุรกิจอีกด้วย อัตรากำลังคนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานสามารถสรุปได้ตารางดังต่อไปนี้

ตำแหน่ง	จำนวน	อัตราเงินเดือน	
เงินเดือน Director	1 อัตรา	100,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Technical Support Manager	1 อัตรา	40,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Operation Manager	1 อัตรา	50,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Human Resource Manager	1 อัตรา	30,000	บาท/เดือน
เงินเดือน System Analyst	1 อัตรา	22,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Programmer	1 อัตรา	15,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Tele-service Supervisor	3 อัตรา	18,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Tele-service Team Leader	3 อัตรา	14,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Tele-service Agent	27 อัตรา	4,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Project Manager	1 อัตรา	40,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Project Analyst	1 อัตรา	20,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Script Developer	1 อัตรา	12,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Database Analyst	1 อัตรา	8,000	บาท/เดือน
เงินเดือน Finance & Accounting Manager	1 อัตรา	30,000	บาท/เดือน
รวมเงินเดือน	44 อัตรา		
ค่าฝึกอบรมพนักงาน		700,000	บาท/ปี ⁽¹⁾
โบนัสพนักงาน			1 เท่าของอัตราเงินเดือน
อัตรการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน (%)		5 %	ต่อปี

⁽¹⁾ ค่าฝึกอบรมพนักงานปรับเพิ่มขึ้นปีละ 20% ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความชำนาญมากยิ่งขึ้น

ตารางสรุปสมมติฐานด้านการเงิน

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ระยะยาว (k_d)	10% ⁽¹⁾
อัตราผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นต้องการ (k_s)	15% ⁽¹⁾
อัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำระยะสั้น (3 เดือน)	3% ⁽²⁾
อัตราการเติบโตของ Terminal Free cash flows	0% ตั้งแต่ปีที่ 5 ขึ้นไป
อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล	30% ⁽³⁾
เครดิตการค้า	
- รายได้ค่าบริการ	1 เดือน ⁽⁴⁾
- ต้นทุนค่าบริการ/ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	1 เดือน ⁽⁵⁾

หมายเหตุ:

⁽¹⁾ การคำนวณในหัวข้อนโยบายโครงสร้างเงินทุนและแหล่งเงินทุน

⁽²⁾ บริษัทจะดำรงเงินสดไว้เพียงเพื่อรักษาสภาพคล่องเท่านั้น ดังนั้น ในกรณีที่บริษัทมีเงินสดคงเหลือมากเกินไป บริษัทจะนำเงินสดดังกล่าวไปลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยงและไม่ทำให้เกิดขาดสภาพคล่อง โดยบริษัทจะนำไปลงทุนในเงินฝากประจำซึ่งมีระยะเวลาครบกำหนดไม่เกิน 3 เดือน ซึ่งรายได้ดอกเบี้ยจะคำนวณขึ้นโดยการหารยอดคงเหลือเฉลี่ยของเงินลงทุนระยะสั้นด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำ

⁽³⁾ ในกรณีที่บริษัทมีผลขาดทุนสะสมทางภาษียกมาไม่เกิน 5 ปี สูงกว่ากำไรสุทธิประจำปี บริษัทจะไม่มีภาระภาษีสำหรับกำไรสุทธิในปีนั้น ๆ

⁽⁴⁾ ลูกหนี้การค้าในงบดุลประกอบด้วย ยอดรายได้ค่าบริการค้างรับสำหรับเดือนสุดท้ายของปี ซึ่งคำนวณจากยอดรายได้ค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือน

⁽⁵⁾ เจ้าหนี้การค้าในงบดุลประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายสำหรับเดือนสุดท้ายของปี ซึ่งคำนวณจากยอดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของค่าบำรุงรักษาระบบ ค่าเช่าสำนักงาน ค่าบริการสำนักงาน ค่าสาธารณูปโภค ค่าเช่า Leaseline และค่าโทรศัพท์

คำอธิบายการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงานกรณีสถานการณ์ที่ควรจะเป็น (Base case)

ผลการดำเนินงาน

ในช่วงการดำเนินงาน 2 ปีแรกบริษัทประสบผลขาดทุนจากการดำเนินงาน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากต้นทุนบริการทางตรงและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ (Fixed cost) เช่น เงินเดือนและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินและค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าหากบริษัทสามารถเพิ่มยอดขายได้ให้มากขึ้น บริษัทก็จะสามารถมีกำไรส่วนเกินที่จะสามารถนำมาชดเชยค่าใช้จ่ายคงที่ได้มากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนยอดขาย ณ จุดคุ้มทุนของบริษัทจะอยู่ในช่วงประมาณ

23,000 - 27,500 ราย ในขณะที่จำนวนยอดขายของบริษัทฯในช่วง 2 ปีแรกนั้นจะอยู่ประมาณ 16,500 - 19,000 ราย ซึ่งต่ำกว่าจำนวนยอดขาย ณ จุดคุ้มทุน

ในปีที่ 3 ยอดรายได้ของบริษัทฯเพิ่มขึ้นจากปีที่ 2 คิดเป็นอัตราร้อยละ 65 โดยเกิดจากปัจจัยดังนี้

- 1) จำนวนพนักงาน Tele-sale ที่เพิ่มขึ้นจาก 27 คน เป็น 36 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 33
- 2) อัตราค่าบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และ
- 3) อัตรา Success rate เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 5.25 เป็นร้อยละ 5.51 ขณะเดียวกัน Average outbound talk time ลดลงร้อยละ 5 จาก 531 วินาที เหลือ 478 วินาทีต่อการเสนอขายแต่ละครั้ง ซึ่งส่งผลให้จำนวนบัตรสมาชิกที่ขายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 55

ในปีที่ 4 และปีที่ 5 ยอดรายได้ของบริษัทฯเพิ่มขึ้นโดยมีสาเหตุเช่นเดียวกับปีที่ 3 โดยบริษัทฯมีจำนวนพนักงาน Tele-sale เพิ่มขึ้นจาก 36 คน เป็น 45 คน

อัตรากำไรขั้นต้นของบริษัทฯเพิ่มขึ้นตลอดช่วงเวลา 5 ปี เนื่องจากต้นทุนบริการทางตรงส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ ยกเว้น ค่าคอมมิชชั่นพนักงาน Tele-sale ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายผันแปร ดังนั้น ยอดขายที่เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้อัตรากำไรขั้นต้นเพิ่มสูงขึ้น

ฐานะการเงิน

บริษัทฯมีสภาพคล่องสูงโดยบริษัทฯมีเงินลงทุนระยะสั้นในรูปของเงินฝากประจำ ทั้งนี้ เป็นผลมาจากกระแสเงินสดจากการดำเนินงานที่เป็นบวก ดังนั้น บริษัทฯจึงนำเงินสดส่วนเกินดังกล่าวไปลงทุน โดยได้รับผลตอบแทนในอัตราที่เหมาะสมและความเสี่ยงจากการลงทุนในระดับต่ำ ซึ่งได้แก่ เงินฝากประจำระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน

ลูกหนี้การค้าเพิ่มขึ้นตามยอดขายที่เพิ่มขึ้น ขณะเดียวกัน บริษัทฯมีนโยบายการให้สินเชื่อที่ระมัดระวัง และการติดตามหนี้ที่ดี ส่งผลให้อัตราการเก็บหนี้เฉลี่ยของบริษัทฯเท่ากับ 31 วัน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขการชำระหนี้ที่ให้แก่ลูกค้า

เงินกู้ยืมระยะยาวลดลงเนื่องจากการจ่ายชำระคืนเงินกู้ยืมงวดละ 500,000 บาท ซึ่งส่งผลให้อัตราส่วนของ Debt to Equity ratio ของบริษัทฯลดลง

ในปีที่ 2 บริษัทฯมีการออกหุ้นเพิ่มทุนจำนวน 7 ล้านบาท ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม ทั้งนี้ เพื่อรองรับการขยายธุรกิจในปีถัดไป ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้เงินทุนหมุนเวียนเพิ่มมากขึ้น

กระแสเงินสด

บริษัทมีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานในช่วง 2 ปีแรก ติดลบ เป็นผลมาจาก บริษัทมีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายประจำที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ เกิดขาดทุนจากการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ปีที่ 3 เป็นต้นไป บริษัทฯ เริ่มมีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานเป็นบวก

อัตราส่วนทางการเงิน

บริษัทมีอัตราส่วนสภาพคล่องสูง ทั้งนี้ เป็นผลมาจากสินทรัพย์ส่วนใหญ่ของบริษัทส่วนใหญ่ ได้แก่ เงินฝากประจำระยะสั้น

อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเป็นผลมาจากบริษัทมีกระแสเงินสดสุทธิจากการดำเนินงานเป็นบวก จึงทำให้บริษัทฯ มีความสามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมระยะยาวได้และไม่ต้องใช้แหล่งเงินทุนจากการกู้ยืมมากนัก

อัตราส่วนประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ถาวรสำหรับปีที่ 5 ค่อนข้างสูงเป็นผลมาจากกำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้นและมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ที่ลดลงจากการใช้งาน

อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเป็นไปตามเป้าหมายทางการเงินที่กำหนดไว้คือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ภายในระยะเวลา 5 ปี

การวิเคราะห์ค่าความไว (Sensitivity Analysis)

การวิเคราะห์ค่าความไวโดยวิธีส่วนลดกระแสเงินสด ซึ่งคำนวณจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยหลักในการให้บริการ โดยจะมีปัจจัยหลักที่จะต้องพิจารณาคือ จำนวนสมาชิกบัตรที่ขายได้ไม่ไปตามเป้าหมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงทำการวิเคราะห์ผลกระทบต่อมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของกิจการ หากมีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น ซึ่งแบ่งการพิจารณาออกเป็น 3 กรณี ได้แก่

- กรณีสถานการณ์เลวร้ายที่สุด (worse case) ซึ่งเป็นกรณีที่ผลการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้มากที่สุด คือ อัตรา Success rate เฉลี่ยของการขายสินค้าและบริการของ Tele-service Agent เท่ากับ 3%
- กรณีสถานการณ์ที่ควรจะเป็น (base case) ซึ่งเป็นกรณีที่ผลการดำเนินงานที่คาดว่าจะเป็นไปได้มากที่สุด คือ อัตรา Success rate เฉลี่ยของการขายสินค้าและบริการของ Tele-service Agent เท่ากับ 5%
- กรณีสถานการณ์ดีที่สุด (best case) ซึ่งเป็นกรณีที่ผลการดำเนินการสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ คือ อัตรา Success rate เฉลี่ยของการขายสินค้าและบริการของ Tele-service Agent เท่ากับ 7%

จากการวิเคราะห์ค่าความไว โดยหากในระยะเวลา 5 ปี อัตรา Success rate เหลือของการขายสินค้าและบริการของ Tele-service Agent เป็นไปตามกรณีต่าง ๆ ข้างต้น จะส่งผลให้มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของกิจการเป็นดังนี้

การวิเคราะห์ค่าความไว

อัตรา Success rate ของ Agent	Worst case 3%	Base case 5%	Best case 7%
อัตราผลตอบแทนของโครงการ (IRR)	27.64%	51.04%	122.04%
มูลค่าปัจจุบันของโครงการ (NPV)*	19,343,739.47	116,527,527.06	217,452,847.17
ระยะเวลาคืนทุน (Payback period)	8.41	3.83	2.63

* Required rate of return = 9.4% (WACC)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่า กรณี Best case จะส่งผลให้ NPV เป็นบวกสูงถึง 217 ล้านบาท และอัตราผลตอบแทนของโครงการ IRR สูงถึง 122% ซึ่งสูงกว่ากรณี Base case อย่างมาก เช่นเดียวกับกรณี Worse case ส่วนระยะเวลาคืนทุนกรณี Best case จะแตกต่างจากกรณี Base case ประมาณ 1.2 ปี ขณะที่กรณี Worse case จะแตกต่างจากกรณี Base case ประมาณ 4.58 ปี

ซึ่งเมื่อพิจารณาจากทำ Sensitivity จะพบว่าผลตอบแทนที่ได้ทั้งสามกรณี สามารถสรุปได้ว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่น่าลงทุน

การควบคุมทางการเงิน

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทางการเงินที่วางไว้ จึงต้องมีการจัดระบบการควบคุมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การวัดผลการดำเนินงานของบริษัท เป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ โดยบริษัทจะมีการจัดทำงบการเงินตามผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นรายเดือนเพื่อให้สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ นอกจากนี้ บริษัทจะจัดให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในแต่ละเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายหรืองบประมาณที่กำหนดไว้และใช้สำหรับเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหาร ซึ่งหากผลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงนั้นมีความแตกต่างจากที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีนัยสำคัญแล้ว บริษัทจะต้องทำการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง เพื่อที่จะนำไปทำการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บริษัทจะมีการทบทวนเป้าหมายทางการเงินที่กำหนดไว้ทุก ๆ ครึ่งปี เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละปีมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด นอกจากนี้ บริษัทจะจัดให้มีการทำงานงบประมาณค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ โดยงบประมาณนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารของบริษัทฯ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งบประมาณเงินเดือน งบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน งบประมาณลงทุน งบประมาณทางการตลาด หรือ งบประมาณผันแปร เป็นต้น ไม่ให้เกินกว่าจำนวนที่กำหนดเพื่อให้บริษัทฯ สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงไม่ให้สูงกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้

ประมาณการงบกำไรขาดทุน (Base case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5	
รายได้จากการบริการ	13,814,176.27	16,866,115.93	27,828,489.36	42,442,743.08	51,975,122.77	100.00
ต้นทุนบริการทางตรง	10,553,044.07	11,674,484.75	16,509,560.27	21,228,245.85	23,611,574.25	45.43
กำไรขั้นต้น	3,261,132.20	5,191,631.19	11,318,929.08	21,214,497.22	28,363,548.52	54.57
อัตรากำไรขั้นต้น	23.61%	30.78%	40.67%	49.98%	54.57%	
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน						
ค่าใช้จ่ายจัดตั้งบริษัท	70,000.00	-	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	3,731,000.00	3,917,550.00	4,113,427.50	4,319,098.88	4,535,053.82	8.73
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	1,893,800.00	1,891,900.00	1,851,000.00	1,590,100.00	1,642,800.00	3.16
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	400,000.00	400,000.00	480,000.00	500,000.00	500,000.00	0.96
ค่าบำรุงรักษาระบบ	40,000.00	80,000.00	128,000.00	170,000.00	210,000.00	0.40
ค่าเช่าสำนักงาน	720,000.00	720,000.00	729,000.00	738,000.00	738,000.00	1.42
ค่าบริการสำนักงาน	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	0.23
ค่าสาธารณูปโภค	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	0.23
ค่าประกันภัยทรัพย์สิน	40,000.00	32,000.00	24,000.00	19,600.00	13,100.00	0.03
รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	7,064,800.00	7,281,450.00	7,565,427.50	7,576,798.88	7,878,953.82	15.16
กำไรก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้	(3,803,667.80)	(2,089,818.81)	3,753,501.58	13,637,698.35	20,484,594.70	39.41
ดอกเบี้ยจ่าย	(500,000.00)	(450,000.00)	(400,000.00)	(350,000.00)	(300,000.00)	(0.58)
รายได้เงิน-ดอกเบี้ยรับ	90,000.00	262,500.00	390,000.00	585,000.00	960,000.00	1.85
ภาษีเงินได้	-	-	-	(3,337,564.00)	(6,343,378.41)	(12.20)
กำไรสุทธิ	(4,213,667.80)	(2,277,318.81)	3,743,501.58	10,535,134.35	14,801,216.29	28.48

ประมาณการงบดุล (Base case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์					
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสด	1,453,484.18	1,525,170.40	1,782,390.86	1,927,854.07	2,363,015.39
เงินลงทุนระยะสั้น-เงินฝากประจำ	6,000,000.00	11,500,000.00	14,500,000.00	24,500,000.00	39,500,000.00
ลูกหนี้การค้า	1,151,181.36	1,405,509.66	2,319,040.78	3,536,895.26	4,331,260.23
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	8,604,665.54	14,430,680.06	18,601,431.64	29,964,749.33	46,194,275.62
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน					
อุปกรณ์-สุทธิ	6,400,000.00	4,800,000.00	3,920,000.00	2,620,000.00	720,000.00
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	6,400,000.00	4,800,000.00	3,920,000.00	2,620,000.00	720,000.00
รวมสินทรัพย์	15,004,665.54	19,230,680.06	22,521,431.64	32,584,749.33	46,914,275.62
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น					
หนี้สินหมุนเวียน					
เจ้าหนี้การค้า	218,333.33	221,666.67	268,916.67	297,100.00	325,410.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
รวมหนี้สินหมุนเวียน	218,333.33	221,666.67	268,916.67	297,100.00	325,410.00
หนี้สินไม่หมุนเวียน					
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,000,000.00	4,500,000.00	4,000,000.00	3,500,000.00	3,000,000.00
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	5,000,000.00	4,500,000.00	4,000,000.00	3,500,000.00	3,000,000.00
รวมหนี้สิน	5,218,333.33	4,721,666.67	4,268,916.67	3,797,100.00	3,325,410.00
ส่วนของผู้ถือหุ้น					
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	14,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00
กำไร (ขาดทุน) สะสม	-	(4,213,667.80)	(6,490,986.61)	(2,747,485.03)	7,787,649.33
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(4,213,667.80)	(2,277,318.81)	3,743,501.58	10,535,134.35	14,801,216.29
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	9,786,332.20	14,509,013.39	18,252,514.97	28,787,649.33	43,588,865.62
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	15,004,665.54	19,230,680.06	22,521,431.64	32,584,749.33	46,914,275.62

ประมาณการงบกระแสเงินสด (Base case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน					
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(4,213,667.80)	(2,277,318.81)	3,743,501.58	10,535,134.35	14,801,216.29
บวก ค่าเสื่อมราคา	1,600,000.00	1,600,000.00	1,780,000.00	1,900,000.00	1,900,000.00
สินทรัพย์ดำเนินงาน (เพิ่มขึ้น) ลดลง					
ลูกหนี้การค้า	(1,151,181.36)	(254,328.31)	(913,531.12)	(1,217,854.48)	(794,364.97)
เงินลงทุนระยะสั้น-เงินฝากประจำ	(6,000,000.00)	(5,500,000.00)	(3,000,000.00)	(10,000,000.00)	(15,000,000.00)
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ลดลง)					
เจ้าหนี้การค้า	218,333.33	3,333.33	47,250.00	28,183.33	28,310.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน	(9,546,515.82)	(6,428,313.79)	1,657,220.47	1,245,463.21	935,161.32
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน					
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) จัดหาเงิน					
เงินทุนจากผู้ถือหุ้น	14,000,000.00	7,000,000.00	-	-	-
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,000,000.00	-	-	-	-
จ่ายชำระเงินกู้ยืมระยะยาว	-	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	19,000,000.00	6,500,000.00	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)
เงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	1,453,484.18	71,686.21	257,220.47	145,463.21	435,161.32
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดต้นปี	-	1,453,484.18	1,525,170.40	1,782,390.86	1,927,854.07
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดปลายปี	1,453,484.18	1,525,170.40	1,782,390.86	1,927,854.07	2,363,015.39

Free cash flows (Base case)	ปี 0	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	ปี 5
Initial investment	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-	-
Net cash flows from operations	-	(9,546,515.82)	(6,428,313.79)	1,657,220.47	1,245,463.21	935,161.32
Short-term investments		6,000,000.00	5,500,000.00	3,000,000.00	10,000,000.00	15,000,000.00
Net free cash flows	(8,000,000.00)	(3,546,515.82)	(1,828,313.79)	4,057,220.47	11,245,463.21	15,935,161.32
Terminal free cash flows (g = 0%)	-	-	-	-	-	169,522,992.73
Net free cash flows	(8,000,000.00)	(3,546,515.82)	(1,828,313.79)	4,057,220.47	11,245,463.21	185,458,154.05
Accumulated free cash flows	(8,000,000.00)	(11,546,515.82)	(13,374,829.60)	(9,317,609.14)	1,927,854.07	187,386,008.12

ประมาณการรายได้ - Base case

	ปีที่ 1	%	ปีที่ 2	%	ปีที่ 3	%	ปีที่ 4	%	ปีที่ 5	%
รายได้										
รายได้จาก Tele-sale	13,364,176.27	96.74	16,371,115.93	97.07	26,739,489.36	96.09	40,944,843.08	96.47	50,157,432.77	96.50
รายได้จาก Tele-survey	180,000.00	1.30	198,000.00	1.17	435,600.00	1.57	479,160.00	1.13	527,076.00	1.01
รายได้จาก Marketing research	270,000.00	1.95	297,000.00	1.76	653,400.00	2.35	718,740.00	1.69	790,614.00	1.52
รายได้จาก outsourced call center	-	-	-	-	-	-	300,000.00	0.71	500,000.00	0.96
รวมรายได้	13,814,176.27	100.00	16,866,115.93	100.00	27,828,489.36	100.00	42,442,743.08	100.00	51,975,122.77	100.00
ต้นทุนบริการทางตรง										
เงินเดือน Tele-service Supervisor	648,000.00	4.69	680,400.00	4.03	952,560.00	3.42	1,250,235.00	2.95	1,021,025.25	1.96
เงินเดือน Tele-service Team Leader	504,000.00	3.65	529,200.00	3.14	740,880.00	2.66	972,405.00	2.29	1,312,746.75	2.53
เงินเดือน Tele-service Agent	1,296,000.00	9.38	1,360,800.00	8.07	2,000,376.00	7.19	2,625,493.50	6.19	2,756,768.18	5.30
เงินเดือน Project Manager	480,000.00	3.47	504,000.00	2.99	1,323,000.00	4.75	1,389,150.00	3.27	1,458,607.50	2.81
เงินเดือน Project Analyst	240,000.00	1.74	252,000.00	1.49	264,600.00	0.95	277,830.00	0.65	291,721.50	0.56
เงินเดือน Script Developer	144,000.00	1.04	151,200.00	0.90	158,760.00	0.57	166,698.00	0.39	175,032.90	0.34
เงินเดือน Database Analyst	96,000.00	0.69	100,800.00	0.60	105,840.00	0.38	111,132.00	0.26	116,688.60	0.22
ค่าคอมมิชชั่น Tele-service Agent	3,341,044.07	24.19	3,897,884.75	23.11	6,063,376.27	21.79	8,842,423.73	20.83	10,316,161.02	19.85
โบนัสพนักงาน	284,000.00	2.06	298,200.00	1.77	462,168.00	1.66	566,078.63	1.33	594,382.56	1.14
ค่าฝึกอบรมพนักงาน	700,000.00	5.07	840,000.00	4.98	1,008,000.00	3.62	1,209,600.00	2.85	1,451,520.00	2.79
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	1,200,000.00	8.69	1,200,000.00	7.11	1,300,000.00	4.67	1,400,000.00	3.30	1,400,000.00	2.69
ค่าบำรุงรักษาระบบ	120,000.00	0.87	240,000.00	1.42	378,000.00	1.36	520,000.00	1.23	660,000.00	1.27
ค่าเช่า Leaseline	300,000.00	2.17	300,000.00	1.78	300,000.00	1.08	300,000.00	0.71	300,000.00	0.58
ค่าโทรศัพท์	1,200,000.00	8.69	1,320,000.00	7.83	1,452,000.00	5.22	1,597,200.00	3.76	1,756,920.00	3.38
รวมต้นทุนบริการทางตรง	10,553,044.07	76.39	11,674,484.75	69.22	16,509,560.27	59.33	21,228,245.85	50.02	23,611,574.25	45.43

ประมาณการรายได้ - Base case (ต่อ)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Average outbound talk time ของอุตสาหกรรม (วินาที)	295.00	(a)			
Average outbound talk time ของบริษัทฯ (วินาที)	590.00	531.00	477.90	430.11	387.10
Operating days a week (วัน)	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Operating hours a day (ชั่วโมง)	6.50	6.50	6.50	6.50	6.50
Operating hours per annum (ชั่วโมง)	2,028.00	2,028.00	2,028.00	2,028.00	2,028.00
Operating hours per annum (นาที)	121,680.00	121,680.00	121,680.00	121,680.00	121,680.00
Number of call handles per annum	12,374.24	13,749.15	15,276.84	16,974.26	18,860.29
Number of call handles per month	1,031.19	1,145.76	1,273.07	1,414.52	1,571.69
Success rate	5.00%	5.25%	5.51%	5.79%	6.08%
ประมาณการจำนวนบัตรสมาชิกที่ขายได้/คน/เดือน					
จำนวน Tele-service agent (คน)	51.56	60.15	70.18	81.87	95.52
ประมาณการจำนวนบัตรสมาชิกที่ขายได้รวม/เดือน	27.00	27.00	36.00	45.00	45.00
อัตราค่าบริการ Tele-sale	1,392.10	1,624.12	2,526.41	3,684.34	4,298.40
รวมรายได้จาก Tele-sale/เดือน	800.00	840.00	882.00	926.10	972.41
รวมรายได้จาก Tele-sale/ปี	1,113,681.36	1,364,259.66	2,228,290.78	3,412,070.26	4,179,786.06
	13,364,176.27	16,371,115.93	26,739,489.36	40,944,843.08	50,157,432.77
อัตราค่าบริการ Tele-survey	100.00	110.00	121.00	133.10	146.41
อัตราค่าบริการ Market research	300.00	330.00	363.00	399.30	439.23
อัตราค่าบริการ Outsourcing	-	-	-	-	-
จำนวนตัวอย่างขึ้นค่าต่อโครงการ	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00
จำนวนลูกค้าที่คาดว่าจะใช้บริการต่อปี					
Tele-survey	6.00	6.00	12.00	12.00	12.00
Market research	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00
Outsourcing call center	-	-	-	1.00	1.00
รายได้ที่คาดว่าจะได้รับต่อปี					
Tele-survey	180,000.00	198,000.00	435,600.00	479,160.00	527,076.00
Market research	270,000.00	297,000.00	653,400.00	718,740.00	790,614.00
Outsourcing call center	-	-	-	300,000.00	500,000.00

(a) ข้อมูลจาก 2006 Contact Center Industry Benchmarking Report - Thailand ดัดแปลงโดย callcenter.net

Break even point (Base case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Fixed costs					
ต้นทุนบริการทางตรง	648,000.00	680,400.00	952,560.00	1,250,235.00	1,021,025.25
เงินเดือน Tele-service Supervisor	504,000.00	529,200.00	740,880.00	972,405.00	1,312,746.75
เงินเดือน Tele-service Team Leader	1,296,000.00	1,360,800.00	2,000,376.00	2,625,493.50	2,756,768.18
เงินเดือน Tele-service Agent	480,000.00	504,000.00	1,323,000.00	1,389,150.00	1,458,607.50
เงินเดือน Project Manager	240,000.00	252,000.00	264,600.00	277,830.00	291,721.50
เงินเดือน Project Analyst	144,000.00	151,200.00	158,760.00	166,698.00	175,032.90
เงินเดือน Script Developer	96,000.00	100,800.00	105,840.00	111,132.00	116,688.60
เงินเดือน Database Analyst	284,000.00	298,200.00	462,168.00	566,078.63	594,382.56
โบนัสพนักงาน	700,000.00	840,000.00	1,008,000.00	1,209,600.00	1,451,520.00
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	1,200,000.00	1,200,000.00	1,300,000.00	1,400,000.00	1,400,000.00
ค่าบำรุงรักษาระบบ	120,000.00	240,000.00	378,000.00	520,000.00	660,000.00
ค่าเช่า Leaseline	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00
ค่าโทรศัพท์	1,200,000.00	1,320,000.00	1,452,000.00	1,597,200.00	1,756,920.00
	7,212,000.00	7,776,600.00	10,446,184.00	12,385,822.13	13,295,413.23
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
ค่าใช้จ่ายจัดตั้งบริษัท	70,000.00	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	3,731,000.00	3,917,550.00	4,113,427.50	4,319,098.88	4,535,053.82
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	1,893,800.00	1,891,900.00	1,851,000.00	1,590,100.00	1,642,800.00
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	400,000.00	400,000.00	480,000.00	500,000.00	500,000.00
ค่าบำรุงรักษาระบบ	40,000.00	80,000.00	128,000.00	170,000.00	210,000.00
ค่าเช่าสำนักงาน	720,000.00	720,000.00	729,000.00	738,000.00	738,000.00
ค่าบริการสำนักงาน	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าสาธารณูปโภค	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าประกันภัยทรัพย์สิน	40,000.00	32,000.00	24,000.00	19,600.00	13,100.00
	7,134,800.00	7,281,450.00	7,565,427.50	7,576,798.88	7,878,953.82
Total fixed costs	14,346,800.00	15,058,050.00	18,011,611.50	19,962,621.00	21,174,367.05
Selling price per unit	800.00	840.00	882.00	926.10	972.41
No of sale unit (per month)	1,392.10	1,624.12	2,526.41	3,684.34	4,298.40
No of sale unit (per year)	16,705.22	19,489.42	30,316.88	44,212.12	51,580.81
Variable costs					
Commission - Tele-service agent	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Break even point (unit per year)	23,911.33	23,528.20	26,409.99	27,492.94	27,413.56
Break even point (amount per year)	19,129,066.67	19,763,690.63	23,293,609.01	25,461,208.25	26,657,078.08
Break even point (unit per month)	1,992.61	1,960.68	2,200.83	2,291.08	2,284.46
Break even point (amount per month)	1,594,088.89	1,646,974.22	1,941,134.08	2,121,767.35	2,221,423.17
Break even point (unit per month per agent)	73.80	72.62	61.13	50.91	50.77
Break even point (amount per month per agent)	102,737.68	117,940.10	154,449.93	187,580.39	218,211.92

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (Base case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Liquidity ratio					
current ratio (เท่า)	39.41	65.10	69.17	100.86	141.96
Debt collection perio (วัน)	30.42	30.42	30.42	30.42	30.42
Leverage ratio					
Long-term debt to equity (เท่า)	0.51	0.31	0.22	0.12	0.07
Totla debt to equity (เท่า)	0.53	0.33	0.23	0.13	0.08
Time-interest earned (เท่า)	(7.61)	(4.64)	9.38	38.96	68.28
Assets utilization ratio					
Fixed assets turnover (เท่า)	2.16	3.51	7.10	16.20	72.19
Total assets turnover (เท่า)	0.92	0.88	1.24	1.30	1.11
Profitability ratio					
Gross profit margin (%)	23.61%	30.78%	40.67%	49.98%	54.57%
Net profit margin (%)	-30.50%	-13.50%	13.45%	24.82%	28.48%
Return on assets (%)	-28.08%	-11.84%	16.62%	32.33%	31.55%
Return on equity (%)	-43.06%	-15.70%	20.51%	36.60%	33.96%
Earnings per share	(0.03)	(0.01)	0.02	0.05	0.07

ค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท
ค่าที่ปรึกษากฎหมาย
ค่าจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท

20,000.00
50,000.00
70,000.00

		ค่าเสื่อมราคาต่อปี				
		ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายจ่ายฝ่ายทุน	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	5,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00
	ซอฟต์แวร์	1,000,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00
		6,000,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00	1,200,000.00
	ซื้อเพิ่ม	-	-	-	-	-
	ปีที่ 1	-	-	-	-	-
ค่าเสื่อมราคาต่อปี	ปีที่ 2	-	-	-	-	-
	ปีที่ 3	-	-	100,000.00	100,000.00	100,000.00
	ปีที่ 4	-	-	-	100,000.00	100,000.00
	ปีที่ 5	-	-	-	-	-
		1,000,000.00	-	100,000.00	200,000.00	200,000.00
ค่าเสื่อมราคาต่อปี	ปีที่ 1	7,000,000.00	1,200,000.00	1,300,000.00	1,400,000.00	1,400,000.00
	ปีที่ 2	1,000,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00
	ปีที่ 3	1,000,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00	200,000.00
	ปีที่ 4	2,000,000.00	400,000.00	400,000.00	400,000.00	400,000.00
	ปีที่ 5	-	-	-	-	-
ค่าเสื่อมราคาต่อปี	ปีที่ 1	-	-	-	-	-
	ปีที่ 2	-	-	-	-	-
	ปีที่ 3	400,000.00	-	80,000.00	80,000.00	80,000.00
	ปีที่ 4	100,000.00	-	-	20,000.00	20,000.00
	ปีที่ 5	-	-	-	-	-
ค่าเสื่อมราคาต่อปี	ปีที่ 1	500,000.00	-	80,000.00	100,000.00	100,000.00
	ปีที่ 2	2,500,000.00	400,000.00	480,000.00	500,000.00	500,000.00
	ปีที่ 3	9,500,000.00	1,600,000.00	1,780,000.00	1,900,000.00	1,900,000.00
	ปีที่ 4	6,000,000.00	3,600,000.00	2,800,000.00	1,900,000.00	500,000.00
	ปีที่ 5	2,000,000.00	1,200,000.00	1,120,000.00	720,000.00	220,000.00
ค่าเสื่อมราคาต่อปี	ปีที่ 1	8,000,000.00	4,800,000.00	3,920,000.00	2,620,000.00	720,000.00
	ปีที่ 2	120,000.00	240,000.00	378,000.00	520,000.00	660,000.00
	ปีที่ 3	40,000.00	80,000.00	128,000.00	170,000.00	210,000.00
	ปีที่ 4	-	-	-	-	-
	ปีที่ 5	-	-	-	-	-

มูลค่าตามบัญชี
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์
ค่าตกแต่งและเครื่องตกแต่งและติดตั้งสำนักงาน
ค่าบำรุงรักษา (10% ของค่าเสื่อมราคาสะสม)
ต้นทุนบริการ
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินเดือน Director	1,200,000.00	1,260,000.00	1,323,000.00	1,389,150.00	1,458,607.50
เงินเดือน Technical Support Manager	480,000.00	504,000.00	529,200.00	555,660.00	583,443.00
เงินเดือน Operation Manager	600,000.00	630,000.00	661,500.00	694,575.00	729,303.75
เงินเดือน Human Resource Manager	360,000.00	378,000.00	396,900.00	416,745.00	437,582.25
เงินเดือน Finance and Accounting Manager	360,000.00	378,000.00	396,900.00	416,745.00	437,582.25
เงินเดือน System Analyst	264,000.00	277,200.00	291,060.00	305,613.00	320,893.65
เงินเดือน Programmer	180,000.00	189,000.00	198,450.00	208,372.50	218,791.13
โบนัสพนักงาน	287,000.00	301,350.00	316,417.50	332,238.38	348,850.29
รวม	3,731,000.00	3,917,550.00	4,113,427.50	4,319,098.88	4,535,053.82

ประมาณการงบดุล (Worse case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์					
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสด	1,759,703.84	1,274,828.90	142,216.58	572,787.84	1,721,905.19
เงินลงทุนระยะสั้น-เงินฝากประจำ	2,000,000.00	3,000,000.00	-	-	4,000,000.00
ลูกหนี้การค้า	705,708.81	859,805.80	1,427,724.47	2,172,067.15	2,659,345.81
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	4,465,412.66	5,134,634.70	1,569,941.05	2,744,854.99	8,381,250.99
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน					
อุปกรณ์-สุทธิ	6,400,000.00	4,800,000.00	3,920,000.00	2,620,000.00	720,000.00
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	6,400,000.00	4,800,000.00	3,920,000.00	2,620,000.00	720,000.00
รวมสินทรัพย์	10,865,412.66	9,934,634.70	5,489,941.05	5,364,854.99	9,101,250.99
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น					
หนี้สินหมุนเวียน					
เจ้าหนี้การค้า	218,333.33	241,666.67	268,916.67	297,100.00	325,410.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
รวมหนี้สินหมุนเวียน	218,333.33	241,666.67	268,916.67	297,100.00	325,410.00
หนี้สินไม่หมุนเวียน					
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,000,000.00	4,500,000.00	5,000,000.00	4,500,000.00	4,000,000.00
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	5,000,000.00	4,500,000.00	5,000,000.00	4,500,000.00	4,000,000.00
รวมหนี้สิน	5,218,333.33	4,741,666.67	5,268,916.67	4,797,100.00	4,325,410.00
ส่วนของผู้ถือหุ้น					
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	14,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00
กำไร (ขาดทุน) สะสม	-	(8,352,920.68)	(15,807,031.97)	(20,778,975.62)	(20,432,245.01)
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(8,352,920.68)	(7,454,111.29)	(4,971,943.65)	346,730.61	4,208,086.00
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	5,647,079.32	5,192,968.03	221,024.38	567,754.99	4,775,840.99
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	10,865,412.66	9,934,634.70	5,489,941.05	5,364,854.99	9,101,250.99

ประมาณการงบกระแสเงินสด (Worse case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน					
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(8,352,920.68)	(7,454,111.29)	(4,971,943.65)	346,730.61	4,208,086.00
บวก ค่าเสื่อมราคา	1,600,000.00	1,600,000.00	1,780,000.00	1,900,000.00	1,900,000.00
สินทรัพย์ดำเนินงาน (เพิ่มขึ้น) ลดลง					
ลูกหนี้การค้า	(705,708.81)	(154,096.98)	(567,918.67)	(744,342.69)	(487,278.65)
เงินลงทุนระยะสั้น-เงินฝากประจำ	(2,000,000.00)	(1,000,000.00)	3,000,000.00	-	(4,000,000.00)
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ลดลง)					
เจ้าหนี้การค้า	218,333.33	23,333.33	27,250.00	28,183.33	28,310.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน	(9,240,296.16)	(6,984,874.94)	(732,612.32)	1,530,571.26	1,649,117.35
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน					
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) จัดหาเงิน					
เงินทุนจากผู้ออกหุ้น	14,000,000.00	7,000,000.00	-	-	-
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,000,000.00	-	1,000,000.00	-	-
จ่ายชำระเงินกู้ยืมระยะยาว	-	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	19,000,000.00	6,500,000.00	500,000.00	(500,000.00)	(500,000.00)
เงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	1,759,703.84	(484,874.94)	(1,132,612.32)	430,571.26	1,149,117.35
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดต้นปี	-	1,759,703.84	1,274,828.90	142,216.58	572,787.84
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดปลายปี	1,759,703.84	1,274,828.90	142,216.58	572,787.84	1,721,905.19

Free cash flows (Worse case)	ปี 0	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	ปี 5
Initial investment	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-	-
Net cash flows from (used in) operations	-	(9,240,296.16)	(6,984,874.94)	(732,612.32)	1,530,571.26	1,649,117.35
Short-term investments	-	2,000,000.00	1,000,000.00	(3,000,000.00)	-	4,000,000.00
Net free cash flows	(8,000,000.00)	(7,240,296.16)	(6,884,874.94)	(4,332,612.32)	1,530,571.26	5,649,117.35
Terminal free cash flows (g = 0%)						60,096,993.08
Net free cash flows	(8,000,000.00)	(7,240,296.16)	(6,884,874.94)	(4,332,612.32)	1,530,571.26	65,746,110.43
Accumulated free cash flows	(8,000,000.00)	(15,240,296.16)	(22,125,171.10)	(26,457,783.42)	(24,927,212.16)	(19,278,094.81)

ประมาณการรายได้ - Worse case

	ปีที่ 1	%	ปีที่ 2	%	ปีที่ 3	%	ปีที่ 4	%	ปีที่ 5	%
รายได้										
รายได้จาก Tele-sale	8,018,505.76	94.69	9,822,669.56	95.20	16,043,693.61	93.64	24,566,905.85	94.25	30,094,459.66	94.30
รายได้จาก Tele-survey	180,000.00	2.13	198,000.00	1.92	435,600.00	2.54	479,160.00	1.84	527,076.00	1.65
รายได้จาก Marketing research	270,000.00	3.19	297,000.00	2.88	653,400.00	3.81	718,740.00	2.76	790,614.00	2.48
รายได้จาก outsourced call center	-	-	-	-	-	-	300,000.00	1.15	500,000.00	1.57
รวมรายได้	8,468,505.76	100.00	10,317,669.56	100.00	17,132,693.61	100.00	26,064,805.85	100.00	31,912,149.66	100.00
ต้นทุนบริการทางตรง										
เงินเดือน Tele-service Supervisor	648,000.00	7.65	680,400.00	6.59	952,560.00	5.56	1,250,235.00	4.80	1,021,025.25	3.20
เงินเดือน Tele-service Team Leader	504,000.00	5.95	529,200.00	5.13	740,880.00	4.32	972,405.00	3.73	1,312,746.75	4.11
เงินเดือน Tele-service Agent	1,296,000.00	15.30	1,360,800.00	13.19	2,000,376.00	11.68	2,625,493.50	10.07	2,756,768.18	8.64
เงินเดือน Project Manager	480,000.00	5.67	504,000.00	4.88	1,323,000.00	7.72	1,389,150.00	5.33	1,458,607.50	4.57
เงินเดือน Project Analyst	240,000.00	2.83	252,000.00	2.44	264,600.00	1.54	277,830.00	1.07	291,721.50	0.91
เงินเดือน Script Developer	144,000.00	1.70	151,200.00	1.47	158,760.00	0.93	166,698.00	0.64	175,032.90	0.55
เงินเดือน Database Analyst	96,000.00	1.13	100,800.00	0.98	105,840.00	0.62	111,132.00	0.43	116,688.60	0.37
ค่าคอมมิชชั่น Tele-service Agent	2,004,626.44	23.67	2,338,730.85	22.67	3,638,025.76	21.23	5,305,454.24	20.35	6,189,696.61	19.40
โบนัสพนักงาน	284,000.00	3.35	298,200.00	2.89	462,168.00	2.70	566,078.63	2.17	594,382.56	1.86
ค่าฝึกอบรมพนักงาน	700,000.00	8.27	840,000.00	8.14	1,008,000.00	5.88	1,209,600.00	4.64	1,451,520.00	4.55
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	1,200,000.00	14.17	1,200,000.00	11.63	1,300,000.00	7.59	1,400,000.00	5.37	1,400,000.00	4.39
ค่าบำรุงรักษาระบบ	120,000.00	1.42	240,000.00	2.33	378,000.00	2.21	520,000.00	2.00	660,000.00	2.07
ค่าเช่า Leaseline	300,000.00	3.54	300,000.00	2.91	300,000.00	1.75	300,000.00	1.15	300,000.00	0.94
ค่าโทรศัพท์	1,200,000.00	14.17	1,320,000.00	12.79	1,452,000.00	8.48	1,597,200.00	6.13	1,756,920.00	5.51
รวมต้นทุนบริการทางตรง	9,216,626.44	108.83	10,115,330.85	98.04	14,084,209.76	82.21	17,691,276.36	67.87	19,485,109.84	61.06

ประมาณการรายได้ - Worse case (ต่อ)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Average outbound talk time ของอุตสาหกรรม (วินาที)	(a)				
Average outbound talk time ของบริษัทฯ (วินาที)	295.00	531.00	477.90	430.11	387.10
Operating days a week (วัน)	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00
Operating hours a day (ชั่วโมง)	6.50	6.50	6.50	6.50	6.50
Operating hours per annum (ชั่วโมง)	2,028.00	2,028.00	2,028.00	2,028.00	2,028.00
Operating hours per annum (นาที)	121,680.00	121,680.00	121,680.00	121,680.00	121,680.00
Number of call handles per annum	12,374.24	13,749.15	15,276.84	16,974.26	18,860.29
Number of call handles per month	1,031.19	1,145.76	1,273.07	1,414.52	1,571.69
Success rate	3.00%	3.15%	3.31%	3.47%	3.65%
ประมาณการจำนวนบัตรสมาชิกที่ขายได้/คน/เดือน					
จำนวน Tele-service agent (คน)	30.94	36.09	42.11	49.12	57.31
ประมาณการจำนวนบัตรสมาชิกที่ขายได้รวม/เดือน					
อัตราค่าบริการ Tele-sale	835.26	974.47	1,515.84	2,210.61	2,579.04
รวมรายได้จาก Tele-sale/เดือน	800.00	840.00	882.00	926.10	972.41
รวมรายได้จาก Tele-sale/ปี	668,208.81	818,555.80	1,336,974.47	2,047,242.15	2,507,871.64
	8,018,505.76	9,822,669.56	16,043,693.61	24,566,905.85	30,094,459.66
อัตราค่าบริการ Tele-survey	100.00	110.00	121.00	133.10	146.41
อัตราค่าบริการ Market research	300.00	330.00	363.00	399.30	439.23
อัตราค่าบริการ Outsourcing	-	-	-	-	-
จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำต่อโครงการ	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00
จำนวนลูกค้าที่คาดว่าจะให้บริการต่อปี					
Tele-survey	6.00	6.00	12.00	12.00	12.00
Market research	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00
Outsourcing call center	-	-	-	1.00	1.00
รายได้ที่คาดว่าจะได้รับต่อปี					
Tele-survey	180,000.00	198,000.00	435,600.00	479,160.00	527,076.00
Market research	270,000.00	297,000.00	653,400.00	718,740.00	790,614.00
Outsourcing call center	-	-	-	300,000.00	500,000.00

(a) ข้อมูลจาก 2006 Contact Center Industry Benchmarking Report - Thailand ดัดแปลงโดย callcenter.net

Break even point (Worse case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Fixed costs					
ต้นทุนบริการทางตรง					
เงินเดือน Tele-service Supervisor	648,000.00	680,400.00	952,560.00	1,250,235.00	1,021,025.25
เงินเดือน Tele-service Team Leader	504,000.00	529,200.00	740,880.00	972,405.00	1,312,746.75
เงินเดือน Tele-service Agent	1,296,000.00	1,360,800.00	2,000,376.00	2,625,493.50	2,756,768.18
เงินเดือน Project Manager	480,000.00	504,000.00	1,323,000.00	1,389,150.00	1,458,607.50
เงินเดือน Project Analyst	240,000.00	252,000.00	264,600.00	277,830.00	291,721.50
เงินเดือน Script Developer	144,000.00	151,200.00	158,760.00	166,698.00	175,032.90
เงินเดือน Database Analyst	96,000.00	100,800.00	105,840.00	111,132.00	116,688.60
โบนัสพนักงาน	284,000.00	298,200.00	462,168.00	566,078.63	594,382.56
ค่าฝึกอบรมพนักงาน	700,000.00	840,000.00	1,008,000.00	1,209,600.00	1,451,520.00
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	1,200,000.00	1,200,000.00	1,300,000.00	1,400,000.00	1,400,000.00
ค่าบำรุงรักษาระบบ	120,000.00	240,000.00	378,000.00	520,000.00	660,000.00
ค่าเช่า Leaseline	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00
ค่าโทรศัพท์	1,200,000.00	1,320,000.00	1,452,000.00	1,597,200.00	1,756,920.00
	7,212,000.00	7,776,600.00	10,446,184.00	12,385,822.13	13,295,413.23
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
ค่าใช้จ่ายจัดตั้งบริษัท	70,000.00	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	3,731,000.00	3,917,550.00	4,113,427.50	4,319,098.88	4,535,053.82
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	1,893,800.00	1,891,900.00	1,851,000.00	1,590,100.00	1,642,800.00
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	400,000.00	400,000.00	480,000.00	500,000.00	500,000.00
ค่าบำรุงรักษาระบบ	40,000.00	80,000.00	128,000.00	170,000.00	210,000.00
ค่าเช่าสำนักงาน	720,000.00	720,000.00	729,000.00	738,000.00	738,000.00
ค่าบริการสำนักงาน	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าสาธารณูปโภค	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าประกันภัยทรัพย์สิน	40,000.00	32,000.00	24,000.00	19,600.00	13,100.00
	7,134,800.00	7,281,450.00	7,565,427.50	7,576,798.88	7,878,953.82
Total fixed costs	14,346,800.00	15,058,050.00	18,011,611.50	19,962,621.00	21,174,367.05
Selling price per unit	800.00	840.00	882.00	926.10	972.41
No of sale unit (per month)	835.26	974.47	1,515.84	2,210.61	2,579.04
No of sale unit (per year)	10,023.13	11,693.65	18,190.13	26,527.27	30,948.48
Variable costs					
Commission - Tele-service agent	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Break even point (unit per year)	23,911.33	23,528.20	26,409.99	27,492.94	27,413.56
Break even point (amount per year)	19,129,066.67	19,763,690.63	23,293,609.01	25,461,208.25	26,657,078.08
Break even point (unit per month)	1,992.61	1,960.68	2,200.83	2,291.08	2,284.46
Break even point (amount per month)	1,594,088.89	1,646,974.22	1,941,134.08	2,121,767.35	2,221,423.17
Break even point (unit per month per agent)	73.80	72.62	61.13	50.91	50.77
Break even point (amount per month per agent)	61,642.61	70,764.06	92,669.96	112,548.24	130,927.15

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (Worse case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Liquidity ratio					
current ratio (เท่า)	20.45	21.25	5.84	9.24	25.76
Debt collection perio (วัน)	30.42	30.42	30.42	30.42	30.42
Leverage ratio					
Long-term debt to equity (เท่า)	0.89	0.87	22.62	7.93	0.84
Totla debt to equity (เท่า)	0.92	0.91	23.84	8.45	0.91
Time-interest earned (เท่า)	(15.77)	(15.73)	(9.03)	1.77	11.37
Assets utilization ratio					
Fixed assets turnover (เท่า)	1.32	2.15	4.37	9.95	44.32
Total assets turnover (เท่า)	0.78	1.04	3.12	4.86	3.51
Profitability ratio					
Gross profit margin (%)	-8.83%	1.96%	17.79%	32.13%	38.94%
Net profit margin (%)	-98.64%	-72.25%	-29.02%	1.33%	13.19%
Return on assets (%)	-76.88%	-75.03%	-90.56%	6.46%	46.24%
Return on equity (%)	-147.92%	-143.54%	-2249.50%	61.07%	88.11%
Earnings per share	(0.06)	(0.04)	(0.02)	0.00	0.02

ประมาณการงบดุล (Best case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์					
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสด	1,007,264.52	869,994.26	1,859,863.47	1,053,246.80	914,377.88
เงินลงทุนระยะสั้น-เงินฝากประจำ	10,000,000.00	20,000,000.00	27,000,000.00	46,000,000.00	73,000,000.00
ลูกหนี้การค้า	1,596,653.90	1,951,213.53	3,210,357.09	4,901,723.36	6,003,174.66
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	12,603,918.42	22,821,207.79	32,070,220.56	51,954,970.16	79,917,552.54
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน					
อุปกรณ์-สุทธิ	6,400,000.00	4,800,000.00	3,920,000.00	2,620,000.00	720,000.00
	6,400,000.00	4,800,000.00	3,920,000.00	2,620,000.00	720,000.00
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน	19,003,918.42	27,621,207.79	35,990,220.56	54,574,970.16	80,637,552.54
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น					
หนี้สินหมุนเวียน					
เจ้าหนี้การค้า	218,333.33	241,666.67	268,916.67	297,100.00	325,410.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
รวมหนี้สินหมุนเวียน	218,333.33	241,666.67	268,916.67	297,100.00	325,410.00
หนี้สินไม่หมุนเวียน					
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,000,000.00	4,500,000.00	4,000,000.00	3,500,000.00	3,000,000.00
	5,000,000.00	4,500,000.00	4,000,000.00	3,500,000.00	3,000,000.00
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน	5,218,333.33	4,741,666.67	4,268,916.67	3,797,100.00	3,325,410.00
ส่วนของผู้ถือหุ้น					
ทุนที่ออกและชำระแล้ว	14,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00	21,000,000.00
กำไร (ขาดทุน) สะสม	-	(214,414.92)	1,879,541.12	10,721,303.90	29,777,870.16
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(214,414.92)	2,093,956.04	8,841,762.77	19,056,566.26	26,534,272.38
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	13,785,585.08	22,879,541.12	31,721,303.90	50,777,870.16	77,312,142.54
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	19,003,918.42	27,621,207.79	35,990,220.56	54,574,970.16	80,637,552.54

ประมาณการงบกระแสเงินสด (Best case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน					
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	(214,414.92)	2,093,956.04	8,841,762.77	19,056,566.26	26,534,272.38
บวก ค่าเสื่อมราคา	1,600,000.00	1,600,000.00	1,780,000.00	1,900,000.00	1,900,000.00
สินทรัพย์ดำเนินงาน (เพิ่มขึ้น) ลดลง					
ลูกหนี้การค้า	(1,596,653.90)	(354,559.63)	(1,259,143.57)	(1,691,366.27)	(1,101,451.30)
เงินลงทุนระยะสั้น-เงินฝากประจำ	(10,000,000.00)	(10,000,000.00)	(7,000,000.00)	(19,000,000.00)	(27,000,000.00)
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น (ลดลง)					
เจ้าหนี้การค้า	218,333.33	23,333.33	27,250.00	28,183.33	28,310.00
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	-	-	-	-	-
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมดำเนินงาน	(9,992,735.48)	(6,637,270.26)	2,389,869.21	293,383.33	361,131.08
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน					
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมลงทุน	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-
กระแสเงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) จัดหาเงิน					
เงินทุนจากผู้ถือหุ้น	14,000,000.00	7,000,000.00	-	-	-
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,000,000.00	-	-	-	-
จ่ายชำระเงินกู้ยืมระยะยาว	-	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)
เงินสดได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	19,000,000.00	6,500,000.00	(500,000.00)	(500,000.00)	(500,000.00)
เงินสดเพิ่มขึ้น (ลดลง) สุทธิ	1,007,264.52	(137,270.26)	989,869.21	(806,616.67)	(138,868.92)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดต้นปี	-	1,007,264.52	869,994.26	1,859,863.47	1,053,246.80
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดปลายปี	1,007,264.52	869,994.26	1,859,863.47	1,053,246.80	914,377.88

Free cash flows (Best case)	ปี 0	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	ปี 5
Initial investment	(8,000,000.00)	-	(900,000.00)	(600,000.00)	-	-
Net cash flows from operations	-	(9,992,735.48)	(6,637,270.26)	2,389,869.21	293,383.33	361,131.08
Short-term investments	-	10,000,000.00	10,000,000.00	7,000,000.00	19,000,000.00	27,000,000.00
Net free cash flows	(8,000,000.00)	7,264.52	2,462,729.74	8,789,869.21	19,293,383.33	27,361,131.08
Terminal free cash flows (g = 0%)						291,075,862.60
Net free cash flows	(8,000,000.00)	7,264.52	2,462,729.74	8,789,869.21	19,293,383.33	318,436,993.68
Accumulated free cash flows	(8,000,000.00)	(7,992,735.48)	(5,530,005.74)	3,259,863.47	22,553,246.80	49,914,377.88

ประมาณการรายได้ - Best case

	ปีที่ 1	%	ปีที่ 2	%	ปีที่ 3	%	ปีที่ 4	%	ปีที่ 5	%
รายได้										
รายได้จาก Tele-sale	18,709,846.78	97.65	22,919,562.31	97.89	37,435,285.10	97.17	57,322,780.31	97.45	70,220,405.88	97.48
รายได้จาก Tele-survey	180,000.00	0.94	198,000.00	0.85	435,600.00	1.13	479,160.00	0.81	527,076.00	0.73
รายได้จาก Marketing research	270,000.00	1.41	297,000.00	1.27	653,400.00	1.70	718,740.00	1.22	790,614.00	1.10
รายได้จาก outsourced call center	-	-	-	-	-	-	300,000.00	0.51	500,000.00	0.69
รวมรายได้	19,159,846.78	100.00	23,414,562.31	100.00	38,524,285.10	100.00	58,820,680.31	100.00	72,038,095.88	100.00
ต้นทุนบริการทางตรง										
เงินเดือน Tele-service Supervisor	648,000.00	3.38	680,400.00	2.91	952,560.00	2.47	1,250,235.00	2.13	1,021,025.25	1.42
เงินเดือน Tele-service Team Leader	504,000.00	2.63	529,200.00	2.26	740,880.00	1.92	972,405.00	1.65	1,312,746.75	1.82
เงินเดือน Tele-service Agent	1,296,000.00	6.76	1,360,800.00	5.81	2,000,376.00	5.19	2,625,493.50	4.46	2,756,768.18	3.83
เงินเดือน Project Manager	480,000.00	2.51	504,000.00	2.15	1,323,000.00	3.43	1,389,150.00	2.36	1,458,607.50	2.02
เงินเดือน Project Analyst	240,000.00	1.25	252,000.00	1.08	264,600.00	0.69	277,830.00	0.47	291,721.50	0.40
เงินเดือน Script Developer	144,000.00	0.75	151,200.00	0.65	158,760.00	0.41	166,698.00	0.28	175,032.90	0.24
เงินเดือน Database Analyst	96,000.00	0.50	100,800.00	0.43	105,840.00	0.27	111,132.00	0.19	116,688.60	0.16
ค่าคอมมิชชั่น Tele-service Agent	4,677,461.69	24.41	5,457,038.64	23.31	8,488,726.78	22.03	12,379,393.22	21.05	14,442,625.42	20.05
โบนัสพนักงาน	284,000.00	1.48	298,200.00	1.27	462,168.00	1.20	566,078.63	0.96	594,382.56	0.83
ค่าฝึกอบรมพนักงาน	700,000.00	3.65	840,000.00	3.59	1,008,000.00	2.62	1,209,600.00	2.06	1,451,520.00	2.01
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	1,200,000.00	6.26	1,200,000.00	5.13	1,300,000.00	3.37	1,400,000.00	2.38	1,400,000.00	1.94
ค่าบำรุงรักษาระบบ	120,000.00	0.63	240,000.00	1.03	378,000.00	0.98	520,000.00	0.88	660,000.00	0.92
ค่าเช่า Lease line	300,000.00	1.57	300,000.00	1.28	300,000.00	0.78	300,000.00	0.51	300,000.00	0.42
ค่าโทรศัพท์	1,200,000.00	6.26	1,320,000.00	5.64	1,452,000.00	3.77	1,597,200.00	2.72	1,756,920.00	2.44
รวมต้นทุนบริการทางตรง	11,889,461.69	62.05	13,233,638.64	56.52	18,934,910.78	49.15	24,765,215.35	42.10	27,738,038.65	38.50

ประมาณการรายได้ - Best case (ต่อ)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Average outbound talk time ของอุตสาหกรรม (วินาที)	295.00	(a)			
Average outbound talk time ของบริษัทฯ (วินาที)	590.00				
Operating days a week (วัน)	6.00	531.00	477.90	430.11	387.10
Operating hours a day (ชั่วโมง)	6.50	6.00	6.00	6.00	6.00
Operating hours per annum (ชั่วโมง)	2,028.00	6.50	6.50	6.50	6.50
Operating hours per annum (ชั่วโมง)	121,680.00	2,028.00	2,028.00	2,028.00	2,028.00
Number of call handles per annum	12,374.24	121,680.00	121,680.00	121,680.00	121,680.00
Number of call handles per month	1,031.19	13,749.15	15,276.84	16,974.26	18,860.29
Success rate	7.00%	1,145.76	1,273.07	1,414.52	1,571.69
		7.35%	7.72%	8.10%	8.51%
ประมาณการจำนวนบัตรสมาชิกที่ขายได้/คน/เดือน	72.18	84.21	98.25	114.62	133.73
จำนวน Tele-service agent (คน)	27.00	27.00	36.00	45.00	45.00
ประมาณการจำนวนบัตรสมาชิกที่ขายได้รวม/เดือน	1,948.94	2,273.77	3,536.97	5,158.08	6,017.76
อัตราค่าบริการ Tele-sale	800.00	840.00	882.00	926.10	972.41
รวมรายได้จาก Tele-sale/เดือน	1,559,153.90	1,909,963.53	3,119,607.09	4,776,898.36	5,851,700.49
รวมรายได้จาก Tele-sale/ปี	18,709,846.78	22,919,562.31	37,435,285.10	57,322,780.31	70,220,405.88
อัตราค่าบริการ Tele-survey	100.00	110.00	121.00	133.10	146.41
อัตราค่าบริการ Market research	300.00	330.00	363.00	399.30	439.23
อัตราค่าบริการ Outsourcing	-	-	-	-	-
จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำต่อโครงการ	300.00	300.00	300.00	300.00	300.00
จำนวนลูกค้าที่คาดว่าจะใช้บริการต่อปี					
Tele-survey	6.00	6.00	12.00	12.00	12.00
Market research	3.00	3.00	6.00	6.00	6.00
Outsourcing call center	-	-	-	1.00	1.00
รายได้ที่คาดว่าจะได้รับต่อปี					
Tele-survey	180,000.00	198,000.00	435,600.00	479,160.00	527,076.00
Market research	270,000.00	297,000.00	653,400.00	718,740.00	790,614.00
Outsourcing call center	-	-	-	300,000.00	500,000.00

(a) ข้อมูลจาก 2006 Contact Center Industry Benchmarking Report - Thailand คัดค้นโดย callcenter.net

Break even point (Best case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Fixed costs					
ต้นทุนบริการทางตรง	648,000.00	680,400.00	952,560.00	1,250,235.00	1,021,025.25
เงินเดือน Tele-service Supervisor	504,000.00	529,200.00	740,880.00	972,405.00	1,312,746.75
เงินเดือน Tele-service Agent	1,296,000.00	1,360,800.00	2,000,376.00	2,625,493.50	2,756,768.18
เงินเดือน Project Manager	480,000.00	504,000.00	1,323,000.00	1,389,150.00	1,458,607.50
เงินเดือน Project Analyst	240,000.00	252,000.00	264,600.00	277,830.00	291,721.50
เงินเดือน Script Developer	144,000.00	151,200.00	158,760.00	166,698.00	175,032.90
เงินเดือน Database Analyst	96,000.00	100,800.00	105,840.00	111,132.00	116,688.60
โบนัสพนักงาน	284,000.00	298,200.00	462,168.00	566,078.63	594,382.56
ค่าฝึกอบรมพนักงาน	700,000.00	840,000.00	1,008,000.00	1,209,600.00	1,451,520.00
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	1,200,000.00	1,200,000.00	1,300,000.00	1,400,000.00	1,400,000.00
ค่าบำรุงรักษาระบบ	120,000.00	240,000.00	378,000.00	520,000.00	660,000.00
ค่าเช่า Leaseline	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00	300,000.00
ค่าโทรศัพท์	1,200,000.00	1,320,000.00	1,452,000.00	1,597,200.00	1,756,920.00
	7,212,000.00	7,776,600.00	10,446,184.00	12,385,822.13	13,295,413.23
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
ค่าใช้จ่ายจัดตั้งบริษัท	70,000.00	-	-	-	-
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	3,731,000.00	3,917,550.00	4,113,427.50	4,319,098.88	4,535,053.82
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	1,893,800.00	1,706,500.00	1,851,000.00	1,590,100.00	1,642,800.00
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	400,000.00	400,000.00	480,000.00	500,000.00	500,000.00
ค่าบำรุงรักษาระบบ	40,000.00	80,000.00	128,000.00	170,000.00	210,000.00
ค่าเช่าสำนักงาน	720,000.00	720,000.00	729,000.00	738,000.00	738,000.00
ค่าบริการสำนักงาน	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าสาธารณูปโภค	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00	120,000.00
ค่าประกันภัยทรัพย์สิน	40,000.00	32,000.00	24,000.00	19,600.00	13,100.00
	7,134,800.00	7,096,050.00	7,565,427.50	7,576,798.88	7,878,953.82
Total fixed costs	14,346,800.00	14,872,650.00	18,011,611.50	19,962,621.00	21,174,367.05
Selling price per unit					
No of sale unit (per month)	800.00	840.00	882.00	926.10	972.41
No of sale unit (per year)	1,948.94	2,273.77	3,536.97	5,158.08	6,017.76
Variable costs					
Commission -Tele-service agent	23,387.31	27,285.19	42,443.63	61,896.97	72,213.13
	200.00	200.00	200.00	200.00	200.00
Break even point (unit per year)	23,911.33	23,238.52	26,409.99	27,492.94	27,413.56
Break even point (amount per year)	19,129,066.67	19,520,353.13	23,293,609.01	25,461,208.25	26,657,078.08
Break even point (unit per month)	1,992.61	1,936.54	2,200.83	2,291.08	2,284.46
Break even point (amount per month)	1,594,088.89	1,626,696.09	1,941,134.08	2,121,767.35	2,221,423.17
Break even point (unit per month per agent)	73.80	71.72	61.13	50.91	50.77
Break even point (amount per month per agent)	143,832.75	163,083.18	216,229.91	262,612.55	305,496.69

อัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญ (Best case)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
Liquidity ratio					
current ratio (เท่า)	57.73	94.43	119.26	174.87	245.59
Debt collection perio (วัน)	30.42	30.42	30.42	30.42	30.42
Leverage ratio					
Long-term debt to equity (เท่า)	0.36	0.20	0.13	0.07	0.04
Totla debt to equity (เท่า)	0.38	0.21	0.13	0.07	0.04
Time-interest earned (เท่า)	0.27	6.44	30.06	75.65	121.40
Assets utilization ratio					
Fixed assets turnover (เท่า)	2.99	4.88	9.83	22.45	100.05
Total assets turnover (เท่า)	1.01	0.85	1.07	1.08	0.89
Profitability ratio					
Gross profit margin (%)	37.95%	43.48%	50.85%	57.90%	61.50%
Net profit margin (%)	-1.12%	8.94%	22.95%	32.40%	36.83%
Return on assets (%)	-1.13%	7.58%	24.57%	34.92%	32.91%
Return on equity (%)	-1.56%	9.15%	27.87%	37.53%	34.32%
Earnings per share	(0.002)	0.010	0.042	0.091	0.126