แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)

สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

One To One Contacts Public Company Limited

(OTO)

สารบัญ

		หน้า
ส่วนที่ 1	**การประกอบธุรกิจ**	
1.	นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	1
2.	ลักษณะการประกอบธุรกิจ	6
3.	ปัจจัยความเสี่ยง	15
4.	ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ	20
5.	ข้อพิพาททางกฎหมาย	23
6.	ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	24
ส่วนที่ 2	**การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ**	
7.	ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น	26
8.	โครงสร้างการจัดการ	28
9.	การกำกับดูแลกิจการ	43
10.	ความรับผิดชอบต่อสังคม	86
11.	การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง	108
12.	รายการระหว่างกัน	112
ส่วนที่ 3	**ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน**	
13.	ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ	132
14.	การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ	134
การรับรองความถูกต้องของข้อมูล		138
เอกสารแนบ		
เอกสารแนบ 1	รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท	139
เอกสารแนบ 2	รายละเอียดกรรมการของบริษัทย่อย	158
เอกสารแนบ 3	รายละเอียดหัวหน้างานผู้ตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท	161
เอกสารแนบ 4	รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน	163
เอกสารแนบ 5	รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	164

ส่วนที่ 1
การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทย่อยของบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”) บริษัทจดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วเริ่มแรก 20 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วเป็น 100 ล้านบาท บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 280 ล้านบาทชำระแล้วเต็มจำนวน

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ ทั้งแบบที่เป็นดิจิตอล และแบบดั้งเดิม โดยบริษัทฯ ให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้บริษัทยังมีบริการให้เช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด ภายใต้แนวคิด *“ตอบสนองการจัดการงานบริการลูกค้าในทุกมิติอย่างครบวงจร”* (Total Customer Interaction Management Solutions)

1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอ Total Customer Interaction Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions เต็มรูปแบบ โดยใส่ใจทุกรายละเอียดในการให้บริการเพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าในทุกมิติให้มีความพึงพอใจมากขึ้น

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

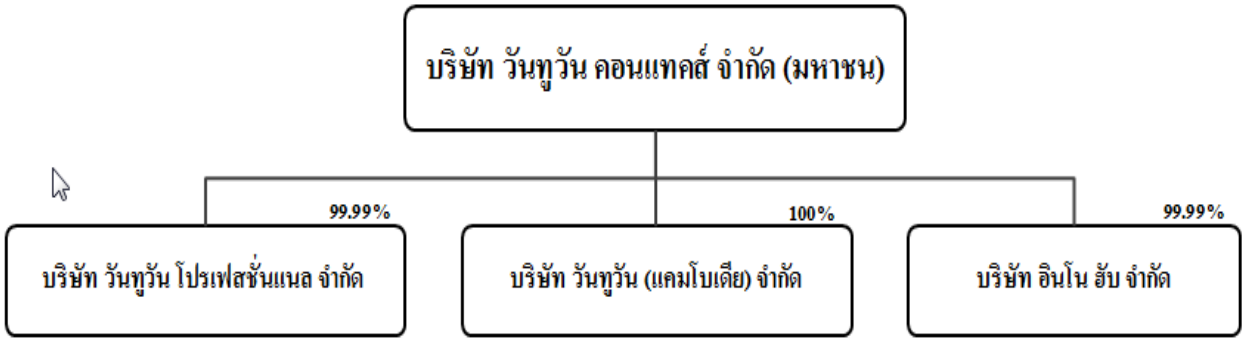
ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	● จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	● บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	● บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
2546	● บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
2548	● ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีก 80 ล้านบาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100 ล้านบาทมีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ● บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
2549	● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
2550	● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ 1) Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) 2) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) 3) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance
2551	● ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
2552	● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management ● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ 1) Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) 2) Silver Winner of Best Trainer ● ในเดือนกุมภาพันธ์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้มีมติให้จัดตั้ง บริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจในการให้คำปรึกษาและให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่องค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม โดยมีทุนจดทะเบียน 0.04 ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา โดยบริษัทจะมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100

ปี	พัฒนาการบริษัท
2553	● บริษัทได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในบริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด แล้วเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไว้ก่อน
2554	● บริษัทได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
2555	● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัลได้แก่ 1) Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) 2) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) ● บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
2556	● ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท ● ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาท เป็น 280 ล้านบาทโดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท ● เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557 ● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) ● บริษัทได้รับรางวัล 2013 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2557	● บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้ดำเนินการจัดตั้งแล้วเสร็จ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 18-E4, 4th Floor, The iCon Professional Building, 612 Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia และได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับรางวัล 2014 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2558	● คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งนางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป โดยดูแลรับผิดชอบงานของกรรมการผู้จัดการ แทนนางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ ซึ่งลาออกจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ

ปี	พัฒนาการบริษัท
	● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของบริการ Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า - Cloud Contact Center - Social Monitoring & Social CRM - Telecom Expense Management Service ● บริษัทได้ริเริ่มโครงการ Work Anywhere ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานในรูปแบบใหม่ ● บริษัทได้รับรางวัล 2015 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2559	● บริษัทนำเสนอบริการ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทางการติดต่อให้มีความต่อเนื่อง ● บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) ● บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ ● คณะกรรรมการบริษัทมีมติอนุมัติจัดตั้งบริษัทย่อยในประเทศพม่าโดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2560	● บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ● บริษัทได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการที่บริษัทมีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



*หมายเหตุ บริษัท อินโน ฮับ จำกัด จดทะเบียนจัดตั้ง เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2561

ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญทั้งหมดที่ออกจำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมดที่บริษัทถือ	
					จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) 18-E4, 4th floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia	ธุรกิจด้านการบริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูล จัดหาและบริหารเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้บริการในประเทศกัมพูชา	440,000 (เหรียญสหรัฐ)	88,000	88,000	100
2.	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และธุรกิจทวงถามหนี้	1 (ล้านบาท)	100,000	99,997	99.99
3.	บจก. อินโน ฮับ เลขที่ 178/29 หมู่ที่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000	ให้บริการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัล	3 (ล้านบาท)	300,000	299,997	99.99

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

ประเภทรายได้	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	142.89	14.46	87.68	9.11	21.43	2.62
รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา	**142.89**	**14.46**	**87.68**	**9.11**	**21.43**	**2.62**
2. รายได้จากการบริการ						
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	618.85	62.62	647.03	67.25	540.35	66.05
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	114.54	11.59	86.58	9.00	53.99	6.60
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	88.71	8.98	99.20	10.31	141.98	17.35
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	23.19	2.35	41.64	4.33	60.40	7.38
รวมรายได้จากการบริการ	**845.29**	**85.54**	**874.45**	**90.89**	**796.72**	**97.38**
รวมทั้งหมด	**988.18**	**100.00**	**962.13**	**100.00**	**818.15**	**100.00**

2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Customer Management Services) และบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ระบบศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัทมีขนาดกว่า 1,500 ที่นั่ง ออกแบบและติดตั้งด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถรองรับการติดต่อได้จากหลากหลายช่องทาง พร้อมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ให้บริการข้อมูล บริษัทสามารถจัดทำรายงานการทำงานพร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ และรายละเอียดการดำเนินการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าภายหลังเสร็จสิ้นการทำงาน นอกจากนี้ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายงานการดำเนินงานได้จากระบบ On-line Web Report ได้ตลอดเวลา บริษัทแบ่งการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. **บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Customer Management Services)**
   บริษัทมีศูนย์ในการให้บริการหลักที่ให้บริการบริหารจัดการ 3 แห่ง รองรับการให้บริการประมาณ 1,500 ที่นั่ง โดยสามารถปรับขยายเพิ่มบริการได้ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้า การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้

   1.1 บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)
   บริษัทให้บริการสำหรับองค์กรที่มีความต้องการบริหารจัดการลูกค้าผ่าน Contact Center หรือ Customer Management Center โดยไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเองซึ่งสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการใช้บริการ Outsourced Contact Center หรือ Customer Management Center แบบเต็มรูปแบบ ซึ่งมีบริการด้านการบริหาร

ลูกค้าสัมพันธ์ครอบคลุมวงจรทางธุรกิจ (Business Cycle) ทั้งโครงการระยะสั้น ระยะยาว และการทำกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การตลาดและส่งเสริมการขาย การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์และบริการหลังการขาย การรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้า และการสำรวจความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เป็นต้น

ในการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบนี้ บริษัทจะเป็นผู้บริหารจัดการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเต็มรูปแบบแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software Application และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center / Customer Management Center ของบริษัทในการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีระบบที่รองรับการให้บริการที่หลากหลายช่องทางทั้งการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ (Voice Channel) และผ่านช่องทางอื่น (Non-Voice Channel) อาทิ web chat, email, social media และ mobile application

นอกจากนี้บริษัทได้มีการพัฒนาการให้บริการขึ้นไปอีกระดับด้วย Digital Service บนสื่อออนไลน์ เช่น Web Admin, Chatbot, Digital Survey และ Social CRM เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน ซึ่งบริษัทมีความมั่นใจว่าจะสามารถขยายฐานลูกค้าด้วยการให้บริการลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.2 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

1) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของบริษัท
2) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ภายนอกสถานที่
3) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบออนไลน์ (Contact Center on Demand and Hosted Contact Center)
4) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์บนระบบ Cloud (Cloud Contact Center)
5) การบริการใช้ระบบบริหารลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social CRM Management)

1.3 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงานเพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

1.4 บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center / Customer Management โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

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

2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) กลยุทธ์การแข่งขันของบริษัท

บริษัทดำเนินธุรกิจการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลมามากกว่า 17 ปี มีการพัฒนาการให้บริการทั้งด้านระบบและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการ Contact Center บริษัทได้ปรับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการผลิตสินค้า และบริการตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัทได้ปรับการให้บริการ Contact Center เป็น non voice มากขึ้น โดยเน้นการให้บริการผ่าน social media เช่น

- บริการ Web Admin สำหรับการบริการลูกค้าบน Facebook
- บริการ Chatbot ในการให้บริการตอบข้อมูลอัตโนมัติให้กับลูกค้าเป็นข้อความผ่านหลากหลายช่องทาง
- บริการ Digital Survey เพื่อสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม
- บริการ Social Monitoring สำหรับการติดตามข้อมูล สินค้าใน Social media ต่าง ๆ

นอกจากนี้บริษัทอาศัยประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญในธุรกิจ Outsourced Contact Center ในการแข่งขัน และพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย โดยสามารถปรับให้เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้สินค้าและบริการของบริษัทมีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน

บริษัทมีกลยุทธ์การแข่งขันในด้านต่างๆ ดังนี้

- ***ด้านเทคโนโลยี***

  บริษัทวางกลยุทธ์ในการแข่งขันด้านเทคโนโลยี โดยเลือกใช้ Software ที่มีคุณภาพและมาตรฐานได้รับการยอมรับจากทั่วโลก สามารถประยุกต์เข้ากับลูกค้าแต่ละราย อีกทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

  บริษัทได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการ Contact center ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และตอบสนองกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิตอลมากขึ้น

- ***ด้านกระบวนการทำงาน***

  การแข่งขันในธุรกิจ Contact Center ไม่ได้แข่งขันทางด้านราคาเป็นหลักเพียงอย่างเดียว ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ คุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของคุณภาพของงาน โดยตั้งแต่เริ่มให้บริการลูกค้า บริษัทจะทำการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

- ***ด้านบุคลากร***

  บุคลากรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจการให้บริการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูล เนื่องจากธุรกิจการบริการของบริษัทจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้น บริษัทจึงมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) และอบรมให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้เรียนรู้ทักษะและใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

  นอกจากนี้บริษัทได้พัฒนาความรู้เรื่อง digital service ให้พนักงาน เพื่อให้บริการในรูปแบบ Non-Voice เพิ่มมากขึ้น บุคลากรของบริษัทจะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะทางด้านการสื่อสารในรูปแบบข้อความ (Text) และการสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่ต้องการทักษะที่แตกต่างจากการสื่อสารด้วยเสียง ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการบนความพึงพอใจสูงสุด

2) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ลูกค้าเป้าหมายของบริษัทคือ กลุ่มองค์กรธุรกิจที่มีความประสงค์จะบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเป็นของตนเอง ดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงเป็นทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน รวมทั้งบริษัทในเครือของกลุ่มสามารถ ที่ต้องการบริหารจัดการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูลข่าวสาร โดยลูกค้าดังกล่าวอยู่ในธุรกิจหลากหลายประเภท เช่น ประกันภัย สายการบิน โทรคมนาคม การเงินและธนาคาร ห้างสรรพสินค้า และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น

บริษัทสามารถแบ่งประเภทของลูกค้าออกเป็นกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	2559		2560	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล	**874.5**	**90.9**	**796.8**	**97.4**
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	469.4	48.8	435.4	53.2
เอกชน	405.1	42.1	361.4	44.2
2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	**87.7**	**9.1**	**21.4**	**2.6**
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	26.5	2.8	21.4	2.6
เอกชน	61.2	6.4	-	-
รวม	**962.1**	**100.0**	**818.2**	**100.0**
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	495.8	51.5	456.8	55.8
เอกชน	466.3	48.5	361.4	44.2

3) นโยบายการกำหนดราคา

ในการกำหนดราคานั้น บริษัทจะคำนึงถึงต้นทุนหลัก 3 ส่วน ดังนี้

- ***ระบบอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ***

  บริษัทคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละราย และติดต่อผู้ขายระบบและ/หรืออุปกรณ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของระบบและราคา เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้บริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมด้านสถานที่ในการให้บริการว่าสามารถรองรับตามความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ หากต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทจะพิจารณาต้นทุนค่าเช่าสถานที่เป็นหลัก ทั้งนี้บริษัทมีความยืดหยุ่นในการจัดหาสถานที่ เนื่องจากการให้บริการ Contact Center สามารถให้บริการได้จากสถานที่ใดก็ได้ถ้ามีการวางระบบและอุปกรณ์ครบครัน

- ***บุคลากร***

  เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ถือเป็นปัจจัยหลักของการให้บริการ โดยบริษัทจะพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า อาทิ จำนวนสายที่ต้องรับต่อวัน คุณภาพการให้บริการ ลักษณะเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม การคำนวณต้นทุนด้านบุคลากรจะประกอบด้วยอัตราค่าจ้าง และสวัสดิการอื่นๆ

- ***การบริหารจัดการ***

  บริษัทจะพิจารณาต้นทุนในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระดับคุณภาพของการบริการ การให้บริการที่มี SLA และระดับ

คุณภาพของการบริการสูงจะมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่สูงตามไปด้วย เนื่องจากต้องใช้ระบบและเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีทักษะ ความรู้และประสบการณ์เป็นพิเศษ

เมื่อทราบต้นทุนทั้งหมดแล้ว บริษัทจะพิจารณาอัตรากำไรที่เหมาะสมที่สามารถแข่งขันกับตลาด และคู่แข่งได้ และนำเสนอราคาการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

4) ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจ Contact Center

อุตสาหกรรม Contact Center อยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงทางด้านบริการและเทคโนโลยี เพื่อรองรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิตอลมากขึ้น ลูกค้ามีการติดต่อองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนผ่านช่องทางการติดต่อที่หลายหลายช่องทาง (Omni-Channel) ทั้งช่องทางที่เป็นช่องทางเสียง (voice) และช่องทางที่ไม่เป็นช่องทางเสียง (non-voice) ผ่านแพลตฟอร์ม Social media ทั้งที่เป็น Facebook, Twitter, Line, Youtube รวมไปถึงการติดต่อผ่าน E-mail และ Web chat ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ในทางตรงกันข้ามการติดต่อผ่านช่องทางเสียงมีแนวโน้มลดลง จากพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของลูกค้าทำให้องค์กรภาคเอกชนนิยมทำ Digital Marketing เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้นแทนการทำการตลาดแบบเดิม ทำให้ธุรกิจ Digital Marketing เติบโตเพิ่มสูงขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับในส่วนของภาครัฐที่เป็นส่วนงานบริการภาคประชาชนได้มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับประชาชนผ่านช่องทาง Social media เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

จากพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ให้บริการ Contact Center มีการเพิ่มบริการที่เป็น Non-Voice เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าจ้างของพนักงานที่สูงขึ้นทุกปี ทำให้ผู้ประกอบการมีการพัฒนาการบริการที่พึ่งพาเจ้าหน้าที่ให้บริการลดลง โดยการสร้างนวัตกรรมการบริการที่ใช้ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligent) สำหรับการให้บริการตอบข้อมูลในรูปแบบข้อความ (Chatbot) ในการให้บริการข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน และสำหรับข้อมูลที่มีความซับซ้อนจะให้บริการโดยเจ้าหน้าที่แทน นอกจากนี้การให้บริการ Contact Center ในปัจจุบัน ยังสามารถให้บริการด้านการขายในลักษณะของ Inbound Sales เพื่อต่อยอดการขายได้อีกบริการหนึ่ง

นอกจากการนำนวัตกรรมด้านปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในธุรกิจ Contact Center แล้วยังมีการนำนวัตกรรมด้านการบริการอื่นๆ มาใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการ Contact Center ได้แก่

- Cloud Contacts Center เป็นบริการระบบ Contact Center ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องมีอุปกรณ์ ติดตั้งอยู่ที่บริษัท เพียง log in เข้าระบบ ผ่าน Internet ก็สามารถให้บริการ Contact Center กับลูกค้าได้
- Social Monitoring เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถตรวจสอบดูความเคลื่อนไหวของลูกค้าที่พูดถึงสินค้าหรือตรวจสอบความเคลื่อนไหวของคู่แข่งที่อยู่บนดิจิตอลแพลตฟอร์มได้ โดยทำให้เจ้าของสินค้า

สามารถเข้าไปแก้ไขข้อผิดพลาด ความเข้าใจผิด หรือ คิดกลยุทธ์ในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ โดย Social Monitoring นี้สามารถทำงานควบคู่กับ Chatbot ได้

- VDO Contact Center เป็นการบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปที่ละเอียดมากกว่าการอธิบายทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรืออุปกรณ์สิ่งของที่ลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น

ส่วนแบ่งการตลาด

ธุรกิจ Contact Center มีแนวโน้มการเติบโตแบบคงที่ในปีที่ผ่านมา ไม่นับรวมลูกค้าที่เป็นบริษัทในเครือธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลในประเทศไทยมีมูลค่าตลาดรวมโดยประมาณ 3,400 ล้านบาท บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดที่ประมาณร้อยละ 23% (อ้างอิงจากข้อมูลงานวิจัยของ IDC Research (Thailand) Co., Ltd. และจากการประมาณการของบริษัท) โดยคาดว่าในปี 2561 และ ปี 2562 ตลาดจะมีการเติบโตร้อยละ 10

กลุ่มลูกค้าของบริษัทมีทั้งกลุ่มลูกค้าภาครัฐและภาคเอกชน ในปี 2560 บริษัทมีการขยายฐานลูกค้าไปยังภาคเอกชนมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากโครงการภาครัฐบาลที่นโยบายจัดซื้อจัดจ้างแบบ e-bidding ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้เกณฑ์ราคาในการเลือกผู้ให้บริการ

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

แนวโน้มการแข่งขันในธุรกิจ Outsourced Contact Center มีการแข่งขันค่อนข้างสูงสำหรับกลุ่มคู่แข่งเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด แต่อย่างไรก็ตามจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภคมากขึ้น ทำให้การให้บริการ Contact Center โดยบริษัทขนาดเล็กเข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมมากขึ้น ลูกค้า SME ส่วนใหญ่จะใช้เครื่องมือที่เป็น free ware ในการให้บริการลูกค้าโดยเป็นการให้บริการภายในเอง แต่เมื่อความต้องการลูกค้า หรือปริมาณลูกค้ามีเพิ่มมากขึ้น บริษัทส่วนใหญ่จะเริ่มมองหาการบริการ Outsource Contact Center จากผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากไม่สามารถบริหารจัดการงานต่างๆ ได้ทัน และถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะมีแนวโน้มราคาต่ำลง แต่การให้บริการ Outsourced Contact Center นั้นต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญเป็นพิเศษ การแข่งขันในคู่แข่งรายใหม่อาจจะยังไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญมากนัก และบริษัทมีการพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และสามารถปรับให้เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้สินค้าและบริการของบริษัทมีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของบริษัทเกิดจากความเชื่อมั่นในด้านประสบการณ์ และเทคโนโลยีที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่ทำให้บริษัทสามารถแข่งขันได้ในการให้บริการ Outsourced Contact Center ในปัจจุบัน

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

1) การจัดหาระบบและอุปกรณ์สำหรับ Contact Center

บริษัทมีประสบการณ์และความชำนาญในการบริหารและให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) ในระดับมาตรฐานสากล และบริษัทมีพร้อมให้บริการที่สมบูรณ์แบบด้วยความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเทคนิค การให้คำแนะนำ และการปฏิบัติจริง ซึ่งจะแบ่งความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะความชำนาญเฉพาะด้าน

บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกระบบที่เหมาะสมกับคุณสมบัติหรือลักษณะของบริการตามความต้องการของลูกค้า และพิจารณาเปรียบเทียบราคา ก่อนเสนอรายละเอียดให้กับลูกค้าเพื่อพิจารณาต่อไป เช่นเดียวกันกับการคัดเลือกผู้ให้บริการระบบ บริษัทจะดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์จากผู้ขายที่เสนอสินค้าที่มีคุณภาพและการใช้งานที่บริษัทต้องการและมีราคาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามในบางช่วงบริษัทอาจมีการสั่งซื้อสินค้าเก็บไว้ล่วงหน้า หากช่วงนั้นอุปกรณ์ที่บริษัทใช้ประจำมีการลดราคา หรือสามารถซื้อได้ในราคาที่ถูก เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการ

2) การจัดหาสถานที่

สำหรับกรณีการให้บริการแบบการจ้างเหมาดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าเต็มรูปแบบ และการบริการใช้ระบบ Contact Center นอกสถานที่ บริษัทได้จัดสถานที่ให้บริการหมุนเวียนสับเปลี่ยนในแต่ละโครงการ โดยปัจจุบันบริษัทมีสถานที่ให้บริการของบริษัท 3 แห่ง สามารถรองรับการให้บริการถึงกว่า 1,500 ที่นั่ง

ทั้งนี้การให้บริการด้านสถานที่เป็นทางเลือกของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้สถานที่ที่มีอยู่ของบริษัทหรืออาจเสนอสถานที่ที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นศูนย์บริการข้อมูลก็ได้

3) การจัดหาบุคลากร

การคัดเลือกพนักงานของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center และพนักงานฝ่ายสนับสนุนในตำแหน่งอื่นๆ โดยมีวิธีจัดหาดังนี้

<u>บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center</u>

บริษัทเปิดรับสมัครเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) อยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงานในส่วนบริการทุกรายต้องผ่านการทดสอบทักษะพื้นฐานและการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ของบริษัทและลูกค้าแต่ละราย เพื่อพิจารณาคุณสมบัติให้ตรงตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้กับลูกค้าแต่ละราย ภายหลังที่รับพนักงานแล้ว บริษัทจะอบรมทักษะการให้บริการ รวมถึงการอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ โปรแกรมและกระบวนการให้บริการของลูกค้า การใช้ระบบงานผลิตภัณฑ์ของลูกค้าก่อนการให้บริการเป็นระยะเวลา 15-45 วัน ขึ้นอยู่กับลักษณะบริการที่ลูกค้าต้องการก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง

<u>พนักงานฝ่ายสนับสนุน (Back Office)</u>

บริษัทมีการจัดหาพนักงานฝ่ายสนับสนุนอื่นๆ โดยการรับสมัครงานผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร รวมถึงการร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันการศึกษาในการรับสมัครงาน และการร่วมมือกับ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น ในการดำเนินการรับสมัครงาน โดยบริษัทแจ้งตำแหน่งและคุณสมบัติของบุคคลที่ต้องการรับสมัคร หลังจากนั้น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น จะจัดหาผู้สมัครที่มีลักษณะตามที่ต้องการส่งให้บริษัทเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์และคัดเลือกต่อไป

2.4 โครงการที่ยังไม่ส่งมอบ

-ไม่มี-

3. ปัจจัยเสี่ยง

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1.1 ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสูง

การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านการสื่อสาร งานทางด้านการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องอาศัยทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออก

อย่างไรก็ดี บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรดังกล่าว โดยมีมาตรการการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเพื่อไม่ให้กระทบกับการวางแผนกำลังคนตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า รวมไปถึงการวางมาตรการค่าจ้างและผลตอบแทนในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม มีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในตำแหน่งต่างๆ (Career Path) ของบุคลากร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน ตลอดจนจัดหาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน Contact Center นอกจากนี้ยังมีแรงจูงใจอื่นๆ ในการทำงานของพนักงาน อาทิ การให้สวัสดิการที่เหมาะสม การให้รางวัลในการทำงานในรูปแบบต่างๆ สำหรับพนักงานที่มีผลงานดีเด่นในเรื่องต่างๆ โดยได้ส่งเสริมในการฝึกอบรม รวมถึงการไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในต่างจังหวัดทำให้บุคลากรที่ไม่สะดวกเข้ามาทำงานในเมืองหลวงสามารถที่จะทำงานที่บ้านเกิดได้ บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่าจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

1.2 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการจ้างใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัท (Outsourced Contact Center Service) มาดำเนินการตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center)

เนื่องด้วยบริษัทมีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Total Customer Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) และบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)

การให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยการแจ้งล่วงหน้า และบริษัทคิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน ดังนั้น หากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงนโยบายจาก

การว่าจ้างบริษัทมาเป็นการลงทุนและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) บริษัท อาจมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้ในส่วนดังกล่าว

บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับ เทียบกับการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง นอกจากนี้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาลูกค้าที่เคยใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) แล้วเปลี่ยนเป็นบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contact Center) ลูกค้ามากกว่าร้อยละ 70 ที่นำไปบริหารจัดการเอง จะประสบปัญหาในด้านการบริหารจัดการต้นทุน ทั้งทางด้านบุคลากรเฉพาะด้าน ที่ต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการ และต้นทุนแฝงที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ ทำให้ในอนาคตมีโอกาสกลับมาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัท ไม่ทั้งหมดก็บางส่วนแทนการลงทุนติดตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง

1.3 ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขัน และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้นการเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค จึงเป็นโอกาสที่จะเปิดช่องทางธุรกิจในต่างประเทศได้เช่นกัน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยที่ประเทศกัมพูชา เพื่อดำเนินธุรกิจ Contact Center

1.4 ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) การบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) และการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล(Maintenance Service) รวมเรียกว่า การให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้การให้บริการต่อรายได้จากการขาย และบริการรวม เท่ากับร้อยละ 85.54 ร้อยละ 90.89 และร้อยละ 97.38 ใน ปี 2558 ปี 2559 และปี 2560 ตามลำดับ โดยการให้บริการดังกล่าว จะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้าพร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา ซึ่งจะทำให้บริษัทมีรายได้จากการบริการลดลง

ที่ผ่านมา ลูกค้าโดยส่วนใหญ่มีการต่อสัญญากับบริษัทอย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาการต่อสัญญาจากเดิมนานขึ้น เช่น จากสัญญา 1 ปี ปรับเป็นการต่อสัญญา 3 ปี และการต่อสัญญาจาก 3 ปี เป็นการต่อสัญญา 5 ปี เนื่องจากบริษัทให้บริการลูกค้าเสมือนเป็นพันธมิตรมากกว่าการเป็นคู่ค้า

1.5 ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าเช่า

ปัจจุบันบริษัททำสัญญาเช่าอาคาร 3 แห่ง เพื่อใช้เป็นศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) นอกเหนือจากการใช้สถานประกอบการของลูกค้า โดยสัญญาเช่าอาคารทั้ง 3 แห่ง เป็นสัญญาเช่าระยะสั้นอายุสัญญาไม่เกิน 3 ปี และจะมีการตกลงค่าเช่ากันใหม่ (โดยปรับขึ้นได้ไม่เกินอัตราที่ได้ตกลงกันไว้) เมื่อมีการต่ออายุสัญญา ดังนั้นหากสัญญาเช่าอาคารหมดอายุ และมีการปรับอัตราค่าเช่าสูงขึ้น บริษัทต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาบริษัทได้รับการต่ออายุสัญญาเช่าอาคารมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ก่อนการทำสัญญาการให้บริการประเภทรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล มีการประมาณการต้นทุน โดยคำนึงถึงอัตราค่าเช่าไว้แล้ว กรณีมีการปรับขึ้นค่าเช่าอาคาร บริษัทก็สามารถปรับค่าบริการได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น เมื่อมีการต่อสัญญาการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้การให้บริการของบริษัทเป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เป็นหลัก สถานที่ตั้งของอาคารจึงไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ บริษัทจึงมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่โดยไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่อาคารที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูง

นอกจากนี้บริษัทได้ลดพื้นที่การทำงานในจังหวัดกรุงเทพลงและเริ่มขยายที่นั่งพนักงาน Contact Center บางส่วนไปยังต่างจังหวัดเพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าเช่าพื้นที่และค่าแรงของพนักงาน ในอนาคตบริษัทมีแผนที่จะทำการปรับสัดส่วนให้มีการทำงานจากพื้นที่ต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น

1.6 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

ปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล การให้บริการ Contact Center ที่มีลักษณะเป็น Non-Voice Service เช่น E-mail Webchat หรือการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นทดแทนการให้บริการทางเสียง (Voice Service) ประกอบกับระบบ Contact Center ในปัจจุบันจะเน้นรูปแบบการให้บริการ Non-Voice เช่นกัน หากบริษัทไม่ปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบกับการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

บริษัทมีนโยบายลงทุนและพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแบบ Non-Voice Service ล่วงหน้ามาแล้วหลายปี โดยมีการลงทุนพัฒนาระบบ Contact Center ที่รองรับการให้บริการแบบ Non-Voice การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการให้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Chatbot, Social Monitoring รวมไปถึงการจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันได้มีการให้บริการในรูปแบบ Non-Voice กับลูกค้าแล้ว และมีอัตราการเติบโตการให้บริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

1.7 ความเสี่ยงจากการใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

บริษัทเป็นบริษัทในกลุ่ม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น ("SAMART") ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 SAMART ถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทร้อยละ 69.23 บริษัทได้พึ่งพิง SAMART ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนาองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรของบริษัท ให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีและประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการที่ดีขึ้น โดยบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัท จะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทต้องใช้เงินทุนมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในด้านการบริหารและจัดการทั่วไป อาทิ เป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการบัญชี ให้บริการด้านกฎหมาย ให้บริการด้านการบริหารงานธุรการสำนักงาน เป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องว่าจ้างที่ปรึษาภายนอก เช่น ที่ปรึกษาเรื่องการวางแผนภาษีอากร ที่ปรึกษากฎหมาย เป็นต้น หรือมีอำนาจต่อรองในการจัดซื้อสินค้าบริการลดลง ซึ่งอาจทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้น การให้ความช่วยเหลือของ SAMART ดังกล่าวถือเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพของกลุ่มสามารถ บริษัทเชื่อว่าจะได้รับการสนับสนุน และความช่วยเหลือจาก SAMART ต่อไป

1.8 ความเสี่ยงทางด้านความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management)

ปัจจุบันบริษัทให้บริการดังนี้

- การบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)
- บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced)
- การบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) และ
- การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)

ซึ่งการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นรวมเรียกว่าการให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) รวมถึงการให้บริการแบบ Non-Voice จึงทำให้มีข้อมูลของลูกค้าอยู่เป็นจำนวนมาก บริษัทจึงอาจมีความเสี่ยงในด้านการสำรองข้อมูลและการให้บริการอย่างต่อเนื่องในกรณีที่เกิดเหตุไม่คาดคิดหรือเกิดภัย

พิบัติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน โดยบริษัทได้จัดตั้ง site สำรองกรณีฉุกเฉิน (DR site) ที่จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการกับลูกค้าและธุรกิจของลูกค้า

2. ความเสี่ยงด้านการบริหารและการจัดการ

2.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มวิไลลักษณ์ ซึ่งรวมบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ถือหุ้นในบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 193,856,016 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 69.23 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้วของบริษัท ทำให้สามารถที่จะควบคุมการลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเกือบทั้งหมดในเรื่องสำคัญต่างๆ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นที่มา ประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน ดังนั้นผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ อาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้

อย่างไรก็ตามคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ในจำนวนนี้มีกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลการตัดสินใจและพิจารณาอนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุม ผู้ถือหุ้นนอกจากนี้ในกรณีที่เข้าทำรายการที่เกี่ยวโยงกันกับกรรมการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ กิจการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บุคคลดังกล่าวจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการอนุมัติรายการดังกล่าว และในการอนุมัติรายการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินหลักที่บริษัทและบริษัทย่อยใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1.1 สินทรัพย์ถาวร

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรของบริษัท ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจที่สำคัญ สรุปได้มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท

ประเภท/ลักษณะของสินทรัพย์	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ณ วันที่		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
	31 ธันวาคม 2560	31 ธันวาคม 2559		
อุปกรณ์สำนักงาน	5.55	4.16	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์	40.06	81.33	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
คอมพิวเตอร์	23.43	30.95	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
ยานพาหนะ	0.45	0.97	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	-	-	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
รวม	**69.49**	**117.42**		

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทและบริษัทย่อยมีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 813.5 ล้านบาท (2559: 672.0 ล้านบาท)

4.1.2 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ ค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ Contact Center และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โดยมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิเท่ากับ 26.38 ล้านบาท และ 26.59 ล้านบาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 2.8 และร้อยละ 2.6 ของสินทรัพย์รวมของบริษัทตามลำดับ

4.1.3 เครื่องหมายการค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทเป็นเจ้าของเครื่องหมายบริการ ดังนี้

ลำดับที่	รูปเครื่องหมายการค้า	เครื่องหมายใช้สำหรับบริการ	เลขทะเบียนเครื่องหมาย	ระยะเวลาคุ้มครอง
1	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร,เช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47696	26 มิ.ย. 2562
2	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร,เช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47697	26 มิ.ย. 2562
3	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47698	26 มิ.ย. 2562
4	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47699	26 มิ.ย. 2562
5	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41723	27 ก.ย. 2570
6	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41726	27 ก.ย. 2570
7	CONTACT ONE	จำพวก 35 บริการจัดการธุรกิจด้านการซื้อ และการจำหน่ายสินค้า	บ 39781	27 ก.ย. 2570
8	CONTACT ONE	จำพวก 38 บริการเช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 39782	27 ก.ย. 2570
9	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41724	27 ก.ย. 2570
10	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41727	27 ก.ย. 2570
11	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	บ 39780	27 ก.ย. 2570
12	ONE TO ONE CONTACTS A SAMART COMPANY	จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	บ 39778	27 ก.ย. 2570
13	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41725	27 ก.ย. 2570
14	ONE TO ONE CONTACTS	จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง-ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41728	27 ก.ย. 2570

4.1.4 สัญญาที่สำคัญ

สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีสัญญาเช่าอาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	สถานที่	คู่สัญญา	อายุสัญญา	วันครบกำหนดสัญญา
1.	อาคารอีสท์ วอเตอร์ ชั้น 10 - 12	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	3 ปี	30 ก.ย. 2561
2.	อาคารอีสท์ วอเตอร์ ชั้น 19	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	3 ปี	30 ก.ย. 2561
3.	อาคารอีสท์ วอเตอร์ ชั้น 14	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	3 ปี	14 ต.ค. 2561
4.	อาคารอีสท์ วอเตอร์ ชั้น 1	บริษัท จัดการน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน)	2 ปี	31 ต.ค. 2562
5.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17	บริษัท วิไลลักษณ์อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	3 ปี	30 เม.ย. 2563
6.	บุรีรัมย์คาสเซิล	บริษัท ศิวะ บาร์ณา จำกัด	3 ปี	8 ส.ค. 2563

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทมีนโยบายที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตสูง มีรายได้แน่นอน และมีความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสมกับผลตอบแทนในการลงทุน ทั้งนี้การขออนุมัติในการลงทุนดังกล่าวจะต้องสอดคล้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน เรื่อง หลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้และจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สิน และประกาศคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่องการเปิดเผยข้อมูลและการปฏิบัติการของบริษัทจดทะเบียนในการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สิน พ.ศ. 2547 โดยบริษัทจะกำหนดนโยบายการบริหารตลอดจนส่งตัวแทนเข้าร่วมเป็นกรรมการตามสัดส่วนการถือหุ้น และเข้าร่วมประชุมในฐานะผู้ถือหุ้น โดยตัวแทนของบริษัทมีหน้าที่ออกเสียงในที่ประชุมตามแนวทางหรือทิศทางที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาไว้

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่มีการประเมินราคา และราคาประเมิน

บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีการประเมินราคาทรัพย์สินใดๆ ในระหว่างปี 2560

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทย่อยสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท และบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท	
ชื่อบริษัท	**บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)**
ชื่อย่อ	OTO
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	เลขที่ 1 อาคารอีสท์วอเตอร์ ชั้นที่ 10-12 ซอยวิภาวดีรังสิต 5 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
เลขทะเบียนบริษัท	0107556000281
โฮมเพจ	www.onetoonecontacts.com
โทรศัพท์	0 2685 0000
โทรสาร	0 2685 0090
ทุนจดทะเบียน	280,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10	
ชื่อบริษัท	**บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด**
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และธุรกิจทวงถามหนี้
เลขทะเบียนบริษัท	0105551118940
โทรศัพท์	0 2685 0000
โทรสาร	0 2685 0050
ทุนจดทะเบียน	1,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	100,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 (ต่อ)	
ชื่อบริษัท	**บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด**
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	18-E4, 4th floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ในประเทศกัมพูชา
เลขทะเบียนบริษัท	00004142
โทรศัพท์	023 932 222
โทรสาร	023 932 223
โฮมเพจ	www.otoc.com.kh
ทุนจดทะเบียน	440,000 เหรียญสหรัฐ
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	88,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	5 เหรียญสหรัฐ ต่อหุ้น

ชื่อบริษัท	**บริษัท อินโน ฮับ จำกัด**
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 178/29 หมู่ที่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
เลขทะเบียนบริษัท	0205561009107
โทรศัพท์	085 155 6254
ทุนจดทะเบียน	3,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	300,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท ต่อหุ้น

บุคคลอ้างอิง	
นายทะเบียนหุ้น	**บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด**
ที่ตั้งสำนักงาน	เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์	0-2009-9999
โทรสาร	0-2009-9476
ผู้สอบบัญชี	**นางสรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ** ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4799
ที่ตั้งสำนักงาน	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เลขที่ 193/136-137 อาคารเลครัชดา ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0-2264-9090
โทรสาร	0-2264-0789-90

ส่วนที่ 2

การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

7.1 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

บริษัทมีทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว 280,000,000 บาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท

7.2 ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรกของบริษัท ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1.	กลุ่มวิไลลักษณ์ [1]	193,856,016	69.23
	- บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) [2]	191,600,000	68.43
	- บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด	2,100,000	0.75
	- นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ [3]	118,454	0.04
	- นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ [3]	37,562	0.01
2.	นายสุทธิพจน์ อริยสุทธิวงศ์	12,674,600	4.53
3.	นายขันธ์พลร์ ซื่อภาคย์	3,665,300	1.31
4.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	3,357,188	1.20
5.	นายพงศ์ธร เจริญกุล	3,250,000	1.16
6.	นายทีปกร โลจนะโกสินทร์	2,870,000	1.03
7.	บริษัท ที เอ็นจิเนียร์ริ่ง คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน)	2,152,900	0.77
8.	นายจิรวัฒน์ จันทอก	1,410,000	0.50
9.	นายชาติวุฒิ เจริญสาธิต	1,350,000	0.48
10.	น.ส.กมลพร กฤษณา	1,300,000	0.46
	รวมผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก	225,886,004	80.67
	ผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	54,113,996	19.33
	รวม	**280,000,000**	**100.00**

หมายเหตุ: ข้อมูลจาก บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2560

[1] บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การกำหนดลักษณะ ความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตามมาตรา 246 และมาตรา 247

[2] เป็นบริษัท โฮลดิ้ง ซึ่งบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 17.67 และครอบครัววิไลลักษณ์ ถือหุ้นร้อยละ 27. 38

[3] นับรวมหุ้นของคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย

7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น

บริษัทไม่มีการออกหลักทรัพย์แปลงสภาพ หลักทรัพย์ที่เป็นตราสารหนี้ หรือหลักทรัพย์อื่น

7.4 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัทและตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต ส่วนนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อย กำหนดจ่ายในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในข้อบังคับของแต่ละบริษัทและตามกฎหมาย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับฐานะทางการเงินของบริษัทนั้นๆ ด้วย

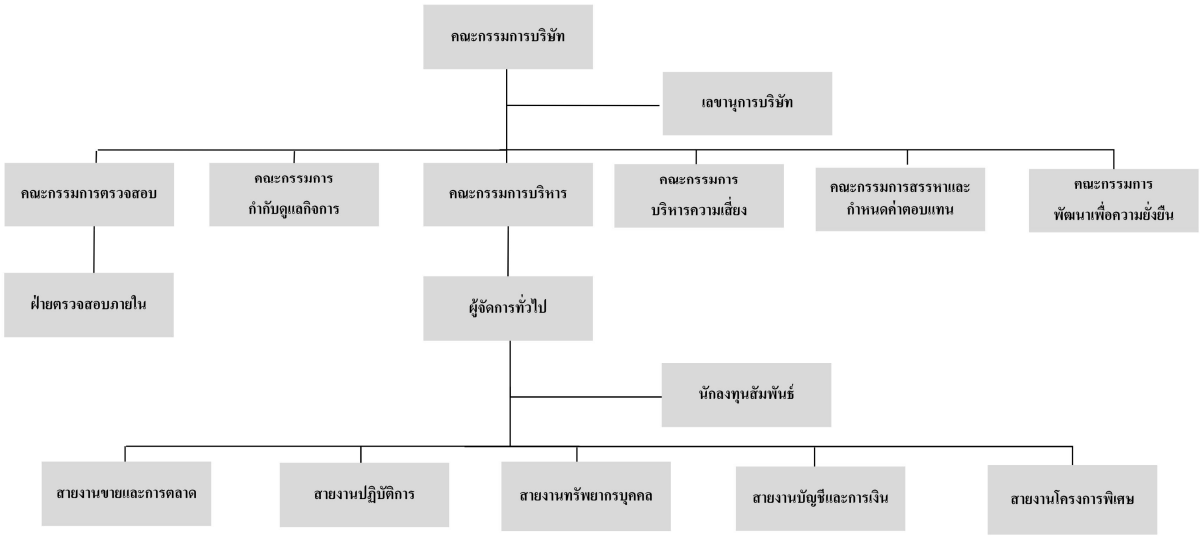
ข้อมูลการจ่ายเงินปันผลย้อนหลัง

อัตราส่วนทางการเงิน	2558	2559	2560*
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.24	0.30	0.18
การจ่ายเงินปันผลต่อหุ้น(บาท)	0.16	0.23	0.15
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (%)	67.64	77.24	83.25

หมายเหตุ * บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผลโดยได้เสนอผู้ถือหุ้นให้พิจารณาจ่ายเงินปันผล สำหรับปี 2560 ในอัตราหุ้นละ 0.15 บาท หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 83.25 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่กำหนดให้จ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมของบริษัท บริษัทได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในอัตราหุ้นละ 0.08 บาท เมื่อเดือนกันยายน 2560 บริษัทจะจ่ายเงินปันผลส่วนที่เหลือในอัตราหุ้นละ 0.07 บาทในเดือนพฤษภาคม 2561 ขึ้นอยู่กับการอนุมัติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

8. โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการจัดการของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 6 ชุด เพื่อดูแลระบบการบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยมีแผนผังองค์กร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ดังนี้



คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 คณะกรรมการบริษัท ประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
7. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง
8. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ชื่อ	ตำแหน่ง
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง
10. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง

จำนวนกรรมการดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดมีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทได้แสดงคุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของกรรมการแต่ละท่าน รวมของกรรมการในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท” และรายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุดย่อย ไว้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย ”

<u>กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท</u>

นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ สองในสามคนนี้ลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท หรือ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ หรือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ หรือ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ คนใดคนหนึ่ง ลงลายมือชื่อร่วมกับ นายธนานันท์ วิไลลักษณ์ หรือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ หรือ นายประชา พัทธยากร รวมเป็นสองคน และประทับตราสำคัญของบริษัท

<u>คุณสมบัติของกรรมการ</u>

1. มีคุณสมบัติที่ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. รวมทั้งข้อบังคับของบริษัท
2. เป็นผู้ที่ไม่ประกอบกิจการ เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือเข้าเป็นผู้ถือหุ้นในนิติบุคคลอื่นที่มีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท เว้นแต่จะได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น
3. มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และผู้ถือหุ้นโดยรวม
4. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
5. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต
6. เป็นผู้ที่สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการบริษัท ได้อย่างเต็มที่

<u>คุณสมบัติของกรรมการอิสระ</u>

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย

2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็น บิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท สังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

<u>วาระการดำรงตำแหน่ง</u>

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการบริษัท ได้กำหนดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 คือในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 โดยให้กรรมการคนที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้กรรมการอิสระสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่ากรรมการดังกล่าวได้กระทำคุณประโยชน์ต่อบริษัทเป็นอย่างยิ่งและการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการมีบทบาทในการกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้องครบถ้วน
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. พิจารณาทบทวนและอนุมัติวิสัยทัศน์ และภารกิจของบริษัททุกปี
4. พิจารณาอนุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท
5. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อยต่างๆ แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยต่างๆ ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนเพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ
6. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อดูแลระบบบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้ เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นต้น สำหรับการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาก่อนที่จะเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
7. พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท รวมทั้งพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของฝ่ายบริหารที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
8. จัดให้มีการทำงบการเงิน ณ วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัท และลงลายมือชื่อเพื่อรับรองงบการเงินดังกล่าว เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณาอนุมัติ
9. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่เสนอโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณาอนุมัติ
10. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนดูแลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
11. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทได้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
12. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าถึงการเข้าไปมีส่วนได้เสียของตน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย

นอกจากนั้นบริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร โดยบริษัทได้เปิดเผยจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหารไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

<u>การมอบอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหาร</u>

บริษัทได้กำหนดอำนาจอนุมัติดำเนินการ (Delegation of Authorities) ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่ปี 2538 โดยกำหนดอำนาจอนุมัติวงเงินสำหรับคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายบริหารตามประเภทของรายการ ได้แก่ งานการเงิน/บัญชี/งบประมาณ งานทรัพยากรบุคคล งานจัดซื้อ/จัดหา งานบริหารงานทั่วไป/ธุรการ งานด้านการตลาด และงานประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตามบริษัทอยู่ระหว่างการปรับปรุงแก้ไขนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ก่อนนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติการแก้ไขต่อไป

<u>อำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท</u>

1. อนุมัติงบประมาณประจำปีและแผนธุรกิจของบริษัท
2. อนุมัติการก่อภาระผูกพันทางการเงินของบริษัท เช่น การทำสัญญากู้เงิน การค้ำประกันหนี้
3. อนุมัติโครงการลงทุนในธุรกิจขนาดใหญ่
4. อนุมัติการเปิดบริษัทใหม่
5. อนุมัติการซื้อหรือจำหน่ายสินทรัพย์ของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
6. อนุมัติการทำรายการที่เกี่ยวโยงกันของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
7. อนุมัตินโยบายการเพิ่มอัตราการจ่ายค่าตอบแทนและโบนัสประจำปี
8. อนุมัติงบการเงินของบริษัท
9. อนุมัติการเปิดหรือปิดบัญชีกับธนาคารต่างๆ
10. อนุมัติการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย
11. อนุมัติการแต่งตั้งกรรมการใหม่แทนกรรมการที่ออกตามวาระ

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการอนุมัติการดำเนินรายการต่างๆ ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด

ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 คณะเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทมีจำนวน 4 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์	ผู้จัดการทั่วไป / รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ/ รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. นางรัชดา นิวาศะบุตร	ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ
3. นางศศกร สุพพัตกุล	รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด / ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริการลูกค้า
4. นางวีรนุช ทางอนันต์	ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับคุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องได้ในเรื่อง “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท”

เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558 ได้พิจารณาแต่งตั้ง นางสาวเมธาวี สาวิเศษ ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด ให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัทไว้ดังนี้

<u>คุณสมบัติของเลขานุการบริษัท</u>

1. มีความรอบรู้และเข้าใจในธุรกิจ
2. เข้าใจบทบาทหน้าที่ของเลขานุการบริษัท
3. มีความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนตัวจากโอกาสทางธุรกิจของบริษัท รวมทั้งเก็บรักษาความลับของบริษัทได้เป็นอย่างดี
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในและภายนอกของบริษัท
6. มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ
7. มีประสบการณ์ทำงานด้านเลขานุการบริษัท อย่างน้อย 3-5 ปี

<u>บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท</u>

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะกรรมการชุดย่อยบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัท / ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัท พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วันนับแต่วันที่เลขานุการคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

ประวัติการศึกษาและการทำงานของนางสาวเมธาวี สาวิเศษ ได้แสดงไว้ในเรื่อง “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท” โดยในปีที่ผ่านมาเลขานุการบริษัทได้เข้าอบรมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เช่น

- ความผิดทางอาญาของกรรมการ
- SD blueprint for business
- SEC 56-2 online
- การกำหนดคุณสมบัติผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชี และการเงิน (CFO) และผู้ควบคุมดูแลการทำบัญชี (สมุห์บัญชี)
- การบริหารจัดการธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนตามแนวทางของ CG Code 2560
- แนวทางการสร้างคุณค่ากิจการตาม CG Code 2560
- SDGS Implementation: Learned from thru pros
- Update งานระบบ SET Portal
- การประเมินคุณภาพการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2561 (AGM Checklist)

ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

- **ค่าตอบแทนกรรมการ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร**

  บริษัทได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนในเบื้องต้นแล้วนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

  ทั้งนี้ค่าตอบแทนกรรมการและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ประกอบด้วย ค่าเบี้ยประชุม และบำเหน็จกรรมการ โดยเบี้ยประชุมจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นและจ่ายเฉพาะกรรมการที่เข้าร่วมประชุมเท่านั้น โดยในคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการทุกคนจะได้เบี้ยประชุมเท่ากัน ในขณะที่ประธานกรรมการจะได้มากกว่ากรรมการอื่น 1 เท่าของกรรมการท่านอื่น สำหรับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนและ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ประธานกรรมการจะได้มากกว่ากรรมการอื่นร้อยละ 50 ยกเว้นคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ไม่มีการจ่ายค่าเบี้ยประชุมแต่อย่างใด สำหรับบำเหน็จกรรมการจะพิจารณาถึงความเหมาะสมประการต่างๆ และเปรียบเทียบกับองค์กรในอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีขนาดธุรกิจใกล้เคียงกันตลอดจนผลการดำเนินงานของบริษัท ผลงานและความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และสภาวะการณ์ของธุรกิจโดยรวม

ค่าตอบแทนกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยสำหรับปี 2560 ที่ได้รับอนุมัติจากผู้ถือหุ้นมีวงเงินรวมไม่เกิน 4,000,000 บาท เท่ากับปีที่ผ่านมา แบ่งเป็นค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย และค่าบำเหน็จ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ โดยกำหนดค่าเบี้ยประชุมสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมตามรายละเอียดดังนี้

<u>คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ</u>

-ประธานกรรมการ จำนวน 20,000 บาทต่อครั้ง

-กรรมการ จำนวน 10,000 บาทต่อครั้ง

<u>คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ</u>

-ประธานกรรมการ จำนวน 15,000 บาทต่อครั้ง

-กรรมการ จำนวน 10,000 บาทต่อครั้ง

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2560 บริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จกรรมการ	รวมค่าตอบแทนที่แต่ละท่านได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	140,000	50,000	45,000	-	150,000	385,000
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	70,000	50,000	-	45,000	100,000	265,000
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	70,000	100,000	30,000	30,000	100,000	330,000
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	70,000	50,000	30,000	30,000	100,000	280,000
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	60,000	-	-	-	100,000	160,000
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	70,000	-	-	-	100,000	170,000
7. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	70,000	-	-	-	100,000	170,000
8. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	70,000	-	-	-	100,000	170,000
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	70,000	-	-	30,000	100,000	200,000
10. นายประชา พัทธยากร	70,000	-	-	-	100,000	170,000
รวม	**760,000**	**250,000**	**105,000**	**135,000**	**1,050,000**	**2,300,000**

- **ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง**

ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนกำหนดค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน ทั้งนี้เพื่อสามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

ค่าตอบแทนและโบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการทำงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

สำหรับค่าตอบแทนของผู้จัดการทั่วไปนอกจากจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว คณะกรรมการบริษัทยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการทั่วไปประจำปี โดยกรรมการบริษัทแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมิน และนำผลการประเมินมาใช้ในการประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของผู้จัดการทั่วไปด้วย

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2560 บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหารจำนวน 4 ราย ดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนเงิน(บาท)
เงินเดือน	7,835,600.00
โบนัส	691,500.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ [1)]	552,484.00
ประกันสังคม	36,000.00
รวม	**9,115,584.00**

หมายเหตุ [1)] บริษัทได้สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-10 ของเงินเดือนให้แก่ผู้บริหารของบริษัท ตามอายุงาน

บุคลากร

บริษัทและบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา แบ่งตามบริษัทดังนี้

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
1. บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	1,840	2,319	1,953
2. บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด	15	14	7
3. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	0	3	4
รวม	1,855	2,336	1,964

นอกจากนั้น บริษัทและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่าตอบแทนอื่นๆ ได้แก่ ประกันสังคม ค่าคอมมิชชั่น เงินช่วยหลือ และค่าล่วงเวลา ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาโดยสามารถแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้ดังนี้

ประเภทค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)		
	ปี 2560	ปี 2559	ปี 2558
เงินเดือน	352.00	376.12	376.77
โบนัส	27.89	21.81	16.98
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	5.14	4.41	3.68
อื่นๆ	100.21	97.67	93.08

นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

บริษัทตระหนักว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยสำคัญนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จในการเป็นบริษัทศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าสัมพันธ์ ชั้นนำ บริษัทจึงมีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

- นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง

  เพื่อสนับสนุนให้สายธุรกิจและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้มีการใช้เครื่องมือทางสถิติและตัวชี้วัดต่างๆ ในการวางแผนอัตรากำลังคนอย่างเหมาะสม โดยเปรียบเทียบภารกิจการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาบุคลากร และคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรและตำแหน่งอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับธุรกิจใหม่ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทต่อไป

- นโยบายการสรรหาและคัดเลือก

  การสรรหาบุคลากรเชิงรุกเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ บริษัทจึงมีนโยบายเข้าร่วมมหกรรมรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ การจัดกิจกรรมรับสมัครงานตามมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ รวมทั้ง องค์กรชั้นนำและสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ

สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ควบคู่กับความเป็นคนดี การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจะดำเนินการผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รองรับธุรกิจใหม่ รวมทั้งใช้เทคโนโลยีดิจิตอลและเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุน โดยจะมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสายวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถ และจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

- นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน

  บริษัทมีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของทุกสายธุรกิจ โดยนำระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน(KPIs) จากเป้าหมายขององค์กรลงสู่ระดับหน่วยงานและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ ควบคู่กับการประเมินผลขีดความสามารถต่างๆ ในทุกระดับ Corporate Competency รวมทั้งนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากลมาใช้ในองค์กร เพื่อสามารถตรวจสอบและบริหารผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงาน โดยนำผลลัพธ์ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต่อไป

- นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

  บริษัทนำเทคโนโลยีดิจิตอลที่ทันสมัยขององค์กรมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ลดต้นทุน ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ในการสมัครงานออนไลน์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบกระบวนการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการข้อมูลความรู้และการประเมินขีดความสามารถ (Competency Assessment) และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payslip) นอกจากนั้น บริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆนี้ ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนและเป็นการรองรับ Thailand 4.0 ต่อไป

- นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน

  บริษัท มีการกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานในทุกระดับภายในองค์กร โดยมีการประเมินและวิเคราะห์ค่างานให้มีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา และเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสภาวะเศรษฐกิจ โดยดำเนินการควบคู่กับการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เป็นไปตามกฎหมาย เหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ ได้

- นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร

  บริษัทให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งการสื่อสารภายในองค์กรแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) เพื่อรับฟังความคิดเห็นต่างๆ แลกเปลี่ยนแนวคิดมุมมอง นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานและกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในชื่อโครงการ “Lunch & Learn”

  นอกจากนั้น บริษัทมีการกำหนดนโยบายการสร้างความสัมพันธ์และผูกพันทุกระดับภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team of Professionals) โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมืออาชีพ ในปีที่ผ่านมาบริษัทจึงจัดทำกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่น กิจกรรมการประเมินผลความพึงพอใจและการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่างๆ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Synergy) การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่างๆ ในทุกระดับขององค์กร เช่น การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Internal Survey) ชมรมทำความดี (D-Club) และชมรมอื่นๆ

- นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน

  บริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้และความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นรูปธรรมและสัมฤทธิ์ผล และนำผลงานนวัตกรรมมาแก้ปัญหาให้กับลูกค้า รวมทั้งเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ลูกค้าและสังคมต่อไป
  ในปี 2560 บริษัทได้จัดทำโครงการ Work anywhere และ Agent anywhere เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในทำงาน นอกจากนี้บริษัทได้รับรางวัล “องค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม” (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการรับรองการเป็นบริษัทที่มีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี

2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถตลอดจนการปลูกฝังวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต

- นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ

  บริษัทกำหนดนโยบายการวางแผนพัฒนาสายอาชีพของพนักงานทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยพนักงานจะได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยการนำแนวทาง Competency มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้งในส่วนของความสามารถหลักสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี (Generic Competency) ความสามารถด้านการบริหารสำหรับผู้บริหาร (Managerial Competency) และความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาชีพต่างๆ (Functional Competency)

เพื่อนำไปวิเคราะห์ วางแผนและเป็นแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานรายบุคคลด้วยการพัฒนาที่หลากหลายรูปแบบสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างศักยภาพตนเองให้รองรับการเติบโตของธุรกิจของบริษัท

- นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

  บริษัทตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการนำระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้

การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงานให้สามารถทำงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กรโดยแบ่งเป็นระดับดังนี้

<u>สำหรับพนักงานระดับบริหาร :</u>

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัท ให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น กลยุทธ์ทางการตลาด และความสำคัญของธุรกิจ และการบริหารคววามเสี่ยงองค์กร เป็นต้น

<u>สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :</u>

เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน เช่น การบริหารความเสี่ยง, มาตรฐานทางด้านการเงินและบัญชี, ความรู้ทางด้านกฎหมาย, ทักษะการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี, ทักษะการตลาดและการขาย, มาตรฐานทาง IT และ ISO, การจัดการงานธุรการ ฯลฯ

<u>สำหรับพนักงานทุกคน</u> :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคนโดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่, การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

นอกจากนี้ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพและทักษะความสามารถทางด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่พนักงานเข้างานใหม่และพนักงานปัจจุบันในรูปแบบห้องเรียน (Classroom Training) และการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) ซึ่งรองรับการเข้าเรียนของพนักงานจำนวนมาก และสะดวกทุกที่ทุกเวลา

การจัดฝึกอบรมภายนอกบริษัท

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมภายในบริษัทแล้ว บริษัทได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันหรือองค์กรที่มีชื่อเสียง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิดและมุมมองใหม่ๆ กับองค์กรอื่น

- **การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร**

  เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร บริษัทจึงใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยริเริ่มโครงการ “SAMART Knowledge Sharing” เพื่อส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) ให้สามารถตอบสนองเป้าหมายธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

- **นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง**

  บริษัทมีนโยบายในการรักษาผู้มีศักยภาพสูงในองค์กร โดยจัดทำหลักสูตรและ/หรือเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลและเตรียมวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น Job Rotation, Job Enlargement & Enrichment, Job Assignment, Talent Monitor รองรับการเติบโตในองค์กรแบบก้าวกระโดด สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ (High Performance) และมีศักยภาพสูง (High Potential) ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงสร้างความผูกพันต่อองค์กรและพร้อมอุทิศตนในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

  นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ด้วยโครงการ Career Path Development Plan ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทมีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทนเมื่อมีตำแหน่งว่างหรือสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

สรุปการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2560

การจัดอบรม	จำนวนครั้ง	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
การอบรมภายในบริษัท (In-House Training)		
- ผู้บริหาร	37	233
- พนักงาน	33	2,127
รวม	**70**	**2,360**
การอบรมจัดโดยสถาบันอบรมต่างๆ		
- ผู้บริหาร	18	26
- พนักงาน	20	24
รวม	**38**	**50**

ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน

ในปี 2560 บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการอบรมภายในและภายนอก รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,032,594.46 บาท โดยการฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมดจำนวน 2,045 ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นเฉลี่ย 7.15 ชั่วโมง/คน/ปี ซึ่งมากกว่าตามมาตรฐานกรมฝีมือแรงงานกำหนดที่ 6 ชั่วโมง/คน/ปี โดยมีตัวอย่างหลักสูตรการอบรมภายในและภายนอกประจำปี 2560 ดังนี้

หลักสูตรการอบรมภายใน

- IT Management
- COPC : Customer Operation Performance Center
- Finance for Non-Finance
- Sales Skill & Customer Expectation Management
- Presentation Skill & Technique
- Marketing Strategic & Business Awareness
- Digital Service & Transformation Business 4.0
- Effective E-Mail & Memo Writing for Business
- E-Learning English for business
- K2 Workflow Management System
- Digital Content Marketing
- Enterprise Risk Management
- เทคนิคการโค้ชพิชิตเป้าหมาย
- การใช้งานระบบ SAP-Inventory Management
- การใช้งานระบบ Samart Smart Center
- การจัดการเอกสารผ่านระบบ Alfresco
- การใช้งานระบบ SAP-Control Budgeting
- Samart Management
- การบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญ
- เจาะลึกภาระภาษี และสัญญาทางธุรกิจ
- 7 Habits Plus…เพื่อผลการปฏิบัติงานที่เหนือชั้น
- Modern New Manager
- Smart Talk Digital 4.0 Day

หลักสูตรการอบรมภายนอก

- Blockchain Technology for Developer
- การสอบสวนและการลงโทษทางวินัย
- The Sales Shortcut Workshop
- วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค Predictive Modeling
- เตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางการเงิน
- Anti Corruption Synergy to Success
- BIG DATA in Action for Senior Management
- Update HR Court Cases 2017
- Customer Complaint Management
- ภาษีอากรและมาตรฐานการสอบบัญชี
- CCNA Routing and Switching
- The Manager
- หลักสูตรพื้นฐานเลขานุการบริษัท
- กฎหมายแรงงานใหม่ รู้จริงก่อนใคร
- Positive Thinking for Success
- Financial Model 1-Fundamentals of Finance
- Financial Model 2-Feasibility Study
- สัมมนาวิชาการ Digital Social Innovation
- Tuning and Optimizing Database using SQL Server
- การจ่ายเงินไปต่างประเทศ ภ.ง.ด.54, ภ.พ.36
- เจาะลึก Facebook Marketing
- จัดการรายจ่ายอย่างไรให้ได้สิทธิเพิ่ม
- จัดการดูแลบุคลากรที่ส่งไปทำงานในต่างประเทศ
- Update มาตรฐานการบัญชี ปี 2560-2561
- การวางแผนกลยุทธ์ (Business Strategy)
- กลยุทธ์การสรรหาคัดเลือกและเทคนิคการสัมภาษณ์งาน
- COPC Up skill Training

9. การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ ในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ และแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติภายใต้นโยบายการบริหารองค์กรที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจทั้งพนักงาน ลูกค้าและผู้ถือหุ้น ตลอดจนการเกื้อกูลสังคมอย่างจริงจัง โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัท ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พรบ.บริษัทมหาชน รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย จึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งนโยบายดังกล่าวให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลฝ่ายบริหารให้ดำเนินตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งคณะกรรมการได้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 โดยในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบันหรือชาวต่างชาติ โดยบริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในปี 2560 สิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

- **สิทธิในการได้รับใบหุ้นและสิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น**

  บริษัทได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท

- **สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและการส่งคำถามล่วงหน้า**

  บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด จึงมีนโยบายให้สิทธิแก่ผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมของผู้ถือหุ้น เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

  ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และส่งคำถามหรือความเห็นเกี่ยวกับบริษัทอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชีตั้งแต่วันที่ 29 กันยายน 2560 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้การเสนอวาระการประชุมสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2561 การส่งคำถามสิ้นสุดก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 โดยบริษัทได้แจ้งช่องทางและช่วงเวลาในการรับเรื่องให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านทางระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2560 และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุม รวมทั้งการเสนอคำถามล่วงหน้า ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” เรื่อง “การส่งคำถาม และเสนอวาระล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561”

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

  บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

  ในปี 2560 บริษัทมีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560 ที่โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น ถนนวิภาวดีรังสิต หลักสี่ ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ที่สะดวกในการเดินทางและสามารถรองรับผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุม โดยผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมดังนี้

  ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น

  ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 บริษัทได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้า 34 วันก่อนวันประชุม และได้เผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” และหัวข้อย่อย “การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561” ทั้งภาษาไทยและ

ภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 34 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ หลังจากนั้นบริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมในรูปแบบเอกสารที่มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ปรากฏบนเว็บไซต์ ให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 21 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยหนังสือนัดประชุมดังกล่าวได้ระบุข้อเท็จจริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ได้ประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน และล่วงหน้าก่อนวันประชุม 16 วัน

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทจะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

วันประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนในการประชุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงความสะดวก สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก โดยในการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมประชุม บริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 1 ชั่วโมง ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 มีกรรมการเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 10 ท่าน นอกจากนี้ ประธานคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ตรวจสอบบัญชี ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในที่ประชุม โดยประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้แนะนำกรรมการที่เข้าร่วมประชุม แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนหุ้นทั้งหมดที่มีสิทธิออกเสียงให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 123 ราย นอกจากนั้น เพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง บริษัทได้เชิญผู้รับมอบฉันทะจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้ชี้แจงวิธีการออกเสียงลงคะแนน การนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมการประชุมรับทราบ ต่อจากนั้น ได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม บริษัทจัดให้มีบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นใช้ในการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระ และตรวจนับคะแนนเสียง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงในทุกวาระ ทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง คณะกรรมการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น และซักถาม ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม และเรื่องการดำเนินงานของบริษัท โดยคณะกรรมการได้ตอบคำถามของผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้มีการบันทึกประเด็นซักถาม และข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วย นอกจากนั้น หลังจากการประชุมเรียบร้อยแล้ว ประธานที่ประชุมได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นส่งคืนบัตรลงมติให้กับเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทได้มีการแจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้นเสร็จสิ้นภายในวันเดียวกันกับวันประชุม โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียงในแต่ละวาระ และได้จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบหรือข้อคิดเห็น โดยสรุปอย่างครบถ้วน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 14 วันนับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้

- **สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมการ**

ตามข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมามีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งนี้ บริษัทได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

- **สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี**

บริษัทได้กำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่

เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

- **สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา**

  บริษัทดูแลผู้ถือหุ้นมากกว่าสิทธิตามกฎหมาย โดยนอกจากการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ แล้ว บริษัทยังได้นำข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน แสดงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

- **สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร**

  บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผล โดยบริษัทมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

  ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 ที่ประชุมมีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2559 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.23 บาท เป็นร้อยละ 77.24 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมประจำปี 2559 หลังหักสำรองต่างๆ ทุกประเภท ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท

  นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2560 วันที่ 8 สิงหาคม 2560 มีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลปี 2560 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.08 บาท รวมเป็นเงิน 22.4 ล้านบาท หรือร้อยละ 62.41 ของกำไรสุทธิรวมครึ่งปีแรก หลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภท โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “นโยบายการจ่ายปันผล”

  นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อ สื่อสารระหว่างกัน

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่ และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน การรับส่วนแบ่งกำไร การรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา โดยในการประชุมผู้ถือหุ้นบริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการออกเสียงลงคะแนนแบบหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยหุ้นของบริษัทมีเฉพาะหุ้นสามัญเท่านั้น และกรณีที่ผู้ถือหุ้นประสงค์จะแต่งตั้งบุคคลเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทน บริษัทได้ส่งหนังสือมอบฉันทะรูปแบบละเอียดที่ผู้ถือหุ้นสามารถระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในแต่ละวาระได้ตามความประสงค์ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและประวัติของกรรมการอิสระของบริษัท เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น รวมทั้งระบุถึงเอกสารหลักฐานและวิธีการมอบฉันทะไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุม ซึ่งได้จัดทำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือ

หุ้น บริษัทได้จัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระการประชุม โดยเฉพาะวาระการแต่งตั้งกรรมการ บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม หรือแจกเอกสารเพิ่มเติมในที่ประชุมซึ่งจะเป็นการลิดรอนสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้ นอกจากนั้น บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยสามารถดูรายละเอียดได้จากหัวข้อ “การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน”

หมวดที่ 3 การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทตระหนักถึงแรงสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสร้างกำไรให้กับบริษัท ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวของบริษัทได้ บริษัทจึงได้ให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า เจ้าหนี้ ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงสิทธิ และผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียพึงได้รับอย่างทั่วถึง การจัดให้มีช่องทางสำหรับให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือปฏิบัติและได้เผยแพร่คู่มือดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

ทั้งนี้ จริยธรรมธุรกิจฉบับปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 โดยบริษัทได้เพิ่มเนื้อหาในส่วนของ “นโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์” ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียได้ในหัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัทมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทั่วไปที่สำคัญที่เกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัท ที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ สม่ำเสมอ ทันเวลา อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และแสดงให้เห็นถึงสถานภาพของการประกอบการ และสถานภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัท รวมทั้งทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในอนาคต เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วในเรื่องต่างๆ เช่น

- จัดส่งรายงานทางการเงิน คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (Management Discussion and Analysis : MD&A) ต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และก.ล.ต. ภายในเวลาที่กำหนด โดยงบการเงินของบริษัท ไม่มีรายการที่ผู้สอบบัญชีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเงื่อนไข รวมทั้งไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. นอกจากนั้น เพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูล และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น บริษัทเผยแพร่คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (MD&A) สำหรับงบการเงินทุกไตรมาสไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท และผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ

- เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร”
- เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงกัน เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้อย่างชัดเจน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน “รายการระหว่างกัน”
- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. นอกจากนั้น ยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง โดยมีข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารบริษัทในปี 2560 ดังนี้

กรรมการ/ ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2559	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2560
1.นายวิชัย ศรีขวัญ	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
2.นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
3.นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
4.นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
5.นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	388,777	(388,777)	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
6.นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	1,791,700	(1,791,700)	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
7.นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
8.นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	37,562	-	37,562
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
9.นายศิริชัย รัศมีจันทร์	11,924	-	11,924
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
10.นายประชา พัทธยากร	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-

กรรมการ/ ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2559	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2560
11.นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์	1,490	-	1,490
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
12.นางรัชดา นิวาศะบุตร	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
13.นางศศกร สุพพัตกุล	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
14.นางวีรนุช ทางอนันต์	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-

หมายเหตุ * คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย

นอกจากนั้นบริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

1) กรรมการและผู้บริหารต้องยื่นรายงานการมีส่วนได้เสียครั้งแรกภายใน 30 วันหลังจากได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการหรือผู้บริหารตามแบบรายงานที่กำหนด
2) กรรมการและผู้บริหารต้องรายงานการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการมีส่วนได้เสียภายใน 30 วันหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงตามแบบรายงานที่กำหนด
3) รายงานการมีส่วนได้เสียจะต้องจัดเก็บไว้ที่เลขานุการบริษัท และเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้จัดส่งสำเนาให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่บริษัทได้รับรายงานดังกล่าว

โดยบริษัทได้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ดังกล่าว เพื่อให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) รายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) การแถลงข่าว และการจัดกิจกรรมพบปะนักลงทุน เป็นต้น

คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด โดยปีที่ผ่านมาบริษัทไม่เคยถูกสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือตลาดหลักทรัพย์ฯ ดำเนินการใดๆ อันเนื่องมาจากการไม่เปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนด ทั้งนี้คณะกรรมการได้ดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 การจัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากการรายงานผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนี้

- **รายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)**

  คณะกรรมการได้จัดให้มีการจัดทำรายงานประจำปีที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ตลอดจนมีความชัดเจน เพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมา เช่น โครงสร้างขององค์กร ลักษณะการประกอบธุรกิจ ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน โครงสร้างคณะกรรมการ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เป็นต้น

- **เว็บไซต์ของบริษัท**

  คณะกรรมการตระหนักดีว่าในปัจจุบันการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ถือหุ้น และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูลและน่าเชื่อถือ ดังนั้น คณะกรรมการจึงได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมจากที่ได้เคยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ ข่าวที่บริษัทเผยแพร่ งบการเงิน รวมทั้งรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวได้ เป็นต้น

- **นักลงทุนสัมพันธ์**

  บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อให้บริการข้อมูลและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทกับผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท กิจกรรมจัดการลงทุน (Road show) การประชุมร่วมกับนักวิเคราะห์ การประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ลงทุนสามารถติดต่อหน่วยงานดังกล่าวได้ที่หมายเลข 0 2685 0025 หรือที่ www.onetoonecontacts.com ที่อีเมล์ investor.r@oto.samartcorp.com โดยบริษัทได้กำหนดจรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์ไว้เพื่อถือปฏิบัติดังนี้

  จรรณยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

  1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
  2. เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนและเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
  3. เปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและสอบถามข้อมูลได้
  4. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียเป็นที่ตั้ง
  5. รักษาความลับของบริษัทและไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน
  6. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีความเป็นมืออาชีพ
  7. หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
  8. ปฏิบัติตามแนวทางการไม่รับนัดในช่วงใกล้ประกาศงบการเงินและแนวปฏิบัติในการซื้อขายหุ้นที่บริษัทได้กำหนดไว้

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทยังได้จัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2560 บริษัทในกลุ่มสามารถมีการเสนอผลงานให้แก่นักวิเคราะห์ นักลงทุน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- กิจกรรมพบปะนักวิเคราะห์ นักลงทุน และกิจกรรมโรดโชว์ (Roadshow) จำนวน 30 ครั้ง
- กิจกรรมแถลงข่าวเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของบริษัท จำนวน 6 ครั้ง

4.2 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ
- ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร บริษัทได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณากลั่นกรอง และเสนอค่าตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

ทั้งนี้บริษัทได้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวรวมทั้งค่าตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร”

4.3 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อการรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่องบการเงินรวมของบริษัท และบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงิน ที่ปรากฏในรายงานประจำปี งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน และผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีความเป็นอิสระ สามารถแสดงความเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับ และได้รับความเห็นชอบจาก ก.ล.ต. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงินอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์และ ก.ล.ต.

คณะกรรมการได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบันทึก ข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการ

ทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติอย่างมีสาระสำคัญ ในการนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทยังได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) ของบริษัทด้วย

หมวดที่ 5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์ประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีประวัติการทำงานที่โปร่งใสมีคุณธรรม และความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีความหลากหลายของวิชาชีพ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท เช่น ทักษะด้านบัญชีการเงิน ด้านการจัดการ ด้านกลยุทธ์ ด้านกฎหมาย และด้านการกำกับดูแลกิจการ หรืออื่นๆ โดยมิได้มีการกีดกันทางเพศ แต่อย่างใด อันจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการของบริษัททั้ง 10 ท่านมีคุณสมบัติเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการบริษัทตามที่ได้กำหนดไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” นอกจากนั้นกรรมการทั้ง 10 ท่าน ยังได้อุทิศเวลา และความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างเต็มที่ โดยสามารถดูจำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมของกรรมการ แต่ละท่านได้ในหัวข้อ “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

- **การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป**

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป มิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัทเป็นกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการ

1. รับผิดชอบในฐานะผู้นำของคณะกรรมการในการกำกับ ติดตาม ดูแลการบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่กำหนดไว้
2. เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการ และผู้ถือหุ้นของบริษัท

3. เป็นผู้ลงคะแนนเสียงชี้ขาดในกรณีที่ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีการลงคะแนนเสียง และคะแนนเสียง 2 ฝ่ายเท่ากัน

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
3. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัทเรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
4. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจหรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปหรือผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป สามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ก.ล.ต. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

- **การถ่วงดุลของกรรมการ**

บริษัทมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด โดยเป็นกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และไม่น้อยกว่า 3 คนที่มีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายบริหารและปราศจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความสัมพันธ์อื่นใด โดยมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการด้วยความเป็นอิสระและเป็นกลาง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และเพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจที่บริษัทดำเนินกิจการอยู่ และมีความรู้และความชำนาญจากหลากหลายสาขา จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

- กรรมการที่เป็นอิสระ จำนวน 4 ท่าน (มากกว่า 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งคณะ)
- กรรมการที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 0 ท่าน
- กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จำนวน 6 ท่าน

ทั้งนี้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัททั้ง 6 ท่าน คือนายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายธนานันท์ วิไลลักษณ์ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ และนายประชา พัทธยากร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทการมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

- **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป**

  บริษัทได้มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของบริษัทไว้อย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการมีบทบาทในการกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย และแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัทและบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ส่วนกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะ หรือผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัทในการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารงานทั่วไปของบริษัท

5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ**

  เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง**

  คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยสามารถดูรายละเอียดได้ในหัวข้อ “การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด”

5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการในปีที่ผ่านมา

5.5.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทมีส่วนในการกำหนด และให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงาน แผนธุรกิจ และงบประมาณของบริษัท รวมทั้งระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน มาตรการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานอย่างสม่ำเสมอ ในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจ และงบประมาณที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงสุดให้แก่กิจการ และความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใดไม่ดำเนินการใด ๆ ที่เป็นการขัดแย้ง หรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมทั้งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) และได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีแล้ว โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

5.5.2 การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทได้มีการสื่อสารแนวทางการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจผ่านทางช่องทางต่างๆ อีกทั้งบริษัทยังได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องรับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดของบริษัท โดยการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับที่จะต้องทำการสอดส่องดูแล รวมถึงให้คำแนะนำและคำปรึกษาในกรณีที่ประสบปัญหาในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจที่ไม่ได้กำหนดไว้ โดยคำแนะนำดังกล่าวจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ไม่ขัดต่อนโยบายหรือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และจะต้องไม่ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของบริษัท รวมถึงจะไม่ส่งผลเสียต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทอีกด้วย นอกจากนี้ทางบริษัทยังมีการดูแลปรับปรุงจริยธรรมทางธุรกิจให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

ในกรณีที่ปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินงานที่ถูกต้องหรือตักเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และยังอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดในแบบประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน และสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ในปี 2560 บริษัทจึงได้จัดให้มีการประเมินผลเรื่องจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัททำการประเมินตนเอง ว่าได้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจที่บริษัทกำหนดไว้ครบถ้วนหรือไม่ และให้รายงานผลการประเมินดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 16 หัวข้อ ดังนี้

1. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
2. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น
3. นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน
4. จรรยาบรรณของพนักงาน
5. นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า
6. นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า
7. นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้
8. นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า
9. นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น
10. นโยบายการฟอกเงิน
11. นโยบายด้านภาษี
12. นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
13. ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม
14. ความรับผิดชอบต่อชุมชน
15. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
16. นโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

จากผลการประเมินจริยธรรมธุรกิจ ทั้งหมด 16 หัวข้อ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 100 แสดงว่าผู้บริหารมีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

อนึ่ง ทางบริษัทยังมีอีกช่องทางหนึ่งในการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่อถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียม โดยบริษัทได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส รวมถึงการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส ตามรายละเอียดในเรื่อง “ขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส และการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส”

5.5.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท โดยคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทมีทั้งหมด 6 คณะ ดังนี้

- คณะกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการบริหาร
- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ
- คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

สำหรับรายละเอียดบทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้แสดงไว้ในหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย” นอกจากนั้น คณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

5.5.4 การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

1) คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 7 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวันประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัท กำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนั้น หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถกระทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆนอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการมีจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติในที่ประชุมคณะกรรมการว่าต้องมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

ปกติการประชุมแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยในปี 2560 มีการประชุมคณะกรรมการบริษัทจำนวน 7 ครั้ง ดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
3. นพ.ระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการอิสระ /ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	6/7
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
7. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
8. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
10. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2560 คณะกรรมการบริษัท ได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และอนุมัติแผนการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2561
- พิจารณาอนุมัติงบการเงินสำหรับปี 2559 และรายไตรมาสของปี 2560
- พิจารณาอนุมัติรายงานการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- รับทราบรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อย
- รับทราบรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหาร
- พิจารณาแก้ไข และทบทวน นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม และกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ
- พิจารณาอนุมัติการจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผล
- พิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2560
- พิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารทางการเงิน
- พิจารณาอนุมัติการทำประกันความรับผิดชอบของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี 2561 การกำหนดโบนัสประจำปี 2560 และนโยบายการจ่ายโบนัสประจำปี 2561
- พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทประจำปี 2560

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

2) คณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2560 คณะกรรมการชุดย่อยชุดต่างๆ มีจำนวนครั้งในการประชุม และประวัติการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่าน สรุปได้ดังนี้

รายชื่อ	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด					
	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	5/5			3/3		
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	5/5		3/3			
3. นพ.ระเฑียร ศรีมงคล	5/5		3/3	3/3		
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	5/5		3/3	3/3		
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์		12/12			3/3	
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์		12/12			3/3	
7. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์					3/3	
8. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์		12/12			3/3	2/2
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์*		4/4	3/3		3/3	
10. นายประชา พัทธยากร		12/12			3/3	
11.นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์						2/2
12.นางรัชดา นิวาศะบุตร						2/2
13.นางสาวเมธาวี สาวิเศษ						2/2

หมายเหตุ : *นายศิริชัย รัศมีจันทร์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2560

3) <u>การประชุมกันเองระหว่างกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร</u>

ในระหว่างปีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็น เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการ ที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

คณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท มีการรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำสมอ โดยได้รายงานการทำหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาต่อผู้ถือหุ้นในรายงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถดูรายละเอียดเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ที่หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

5.7 การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง

สามารถดูรายละเอียดได้ใน “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” และ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น”

5.8 การประเมินคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมิน ตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการรายบุคคล ทั้งยังเป็นการทบทวน ประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะประจำปี 2560 เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเป็นการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
2. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
3. การประชุมของคณะกรรมการ
4. การทำหน้าที่ของกรรมการ
5. ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ
6. การพัฒนาตนเองของกรรมการและการพัฒนาผู้บริหาร

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับ**ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 97.93

การประเมินตนเองของกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ประจำปี 2560 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
2. การประชุมของคณะกรรมการ
3. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
4. การพัฒนาตนเอง

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล ในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 4 หัวข้อ อยู่ในระดับ**ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 96.94

5.8.2 การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาการประเมินตนเอง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมาว่ามีการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีหรือไม่ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด จึงได้จัดให้มีการประเมินผลดังกล่าว โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
2. การประชุมของคณะกรรมการ
3. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
4. การพัฒนาและการฝึกอบรม
5. กิจกรรมของคณะกรรมการตรวจสอบ
6. ความสัมพันธ์กับหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชี และผู้บริหาร

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับ**ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 99.87

5.8.3 การประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับกรรมการในแต่ละคณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อการประเมินผล แบบประเมินของคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน จะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
2. การประชุมของคณะกรรมการ
3. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
4. การพัฒนาและการฝึกอบรม

ผลประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะเป็นดังนี้

	ผลการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. คณะกรรมการบริหาร	ดีเยี่ยม	99.38
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ดีเยี่ยม	95.14
3. คณะกรรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ดีเยี่ยม	98.36
4. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	ดีเยี่ยม	99.22
5. คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	ดีเยี่ยม	93.49

5.8.4 การประเมินกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทน โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำ
2. การกำหนดและปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์
3. การวางแผนและผลปฏิบัติทางการเงิน
4. ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ
5. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
6. การบริหารงานและความสัมพันธ์กับบุคลากร
7. การสืบทอดตำแหน่ง
8. ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
9. การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ

ผลการประเมินผู้จัดการทั่วไปในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัท 10 ท่านในภาพรวม 9 หัวข้อ อยู่ในระดับ**ดีมาก** คิดเป็นร้อยละ 89.19

5.8.5 การประเมินเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเลขานุการบริษัท ในการกำกับดูแลให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ทักษะความรู้ความสามารถของเลขานุการบริษัท
2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ
3. การติดต่อและประสานงาน
4. การจัดเก็บเอกสาร
5. การจัดประชุม
6. การกำกับดูแลกิจการ

ผลการประเมินการปฏิบัติงานเลขานุการบริษัทในรอบปี 2560 ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับ**ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 99.00

5.8.6 การประเมินหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในและฝ่ายตรวจสอบภายใน ทั้งงานตรวจสอบภายในและงานให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระในกระบวนการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กร โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 5/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ
2. ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม
3. วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน
4. การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. การบริหารหน่วยงานตรวจสอบภายใน
6. ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ผลการประเมินการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในรอบปี 2560 ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับ**ดีเยี่ยม** คิดเป็นร้อยละ 98.31

5.9 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

- **การพัฒนากรรมการ**

บริษัทกำหนดให้มีการปฐมนิเทศกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอก่อนการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ โดยมีเลขานุการบริษัทเป็นผู้ประสานงานในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เรื่องที่ควรทราบ : ลักษณะธุรกิจ โครงสร้างธุรกิจ โครงสร้างกรรมการ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ กฎหมายที่ควรทราบ ตลอดจนนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท
- ความรู้ทั่วไปของธุรกิจ : แนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในธุรกิจและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท
- จัดให้มีการพบปะหารือกับประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

นอกจากนั้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ บริษัทยังได้สนับสนุนให้กรรมการได้เข้าร่วมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยเฉพาะหลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นกรรมการบริษัท ซึ่งมีกรรมการที่ผ่านการอบรมหลักสูตร DCP จำนวน 4 ท่าน ผ่านการอบรมหลักสูตร DAP จำนวน 3 ท่าน และผ่านการอบรมทั้งหลักสูตร DCP และ DAP จำนวน 3 ท่าน ประวัติการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของกรรมการแต่ละท่านได้แสดงไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน” โดยในแต่ละปีบริษัทจะนำส่งหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสถาบันต่างๆ ให้กับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเข้าร่วมการอบรมแต่ละหลักสูตรตามความต้องการของกรรมการ

ในปี 2560 มีกรรมการที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 4 ท่าน ดังนี้

กรรมการ	หลักสูตร
1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- หลักสูตรคร Academy of Business Creativity : ABC รุ่นที่ 6/2560 สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	- หลักสูตรการบริหารการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมภาครัฐร่วมเอกชน (บรอ.) รุ่นที่ 4 จากวิทยาลัยตำรวจ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	- หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป.) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง - หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง รุ่นที่ 8 (สวปอ.มส.8) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่นที่ 10
4. นายประชา พัทธยากร	- หลักสูตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 8 จากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) - Investment Banking License จากสมาคมบริษัทหลักทรัพย์

- **การพัฒนาผู้บริหาร**

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในปี 2560 มีผู้บริหารเข้าอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเองดังนี้

ผู้บริหาร	หลักสูตร
1. คุณศศกร สุพพัตกุล	- หลักสูตรมาตรฐานการให้บริการ Certified COPC Implementation Leader :COPC (Customer Operation Performance Center)
2. คุณวีรนุช ทางอนันต์	- เทคนิคการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการอย่างยั่งยืน - Financial Model หลักสูตร 1 : Fundamental Finance จากสภาวิชาชีพบัญชี - Financial Model หลักสูตร 2 : Feasibility study จากสภาวิชาชีพบัญชี

1.2 จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ รายการระหว่างกัน การปฏิบัติตามกฎหมาย การดูแลทรัพย์สิน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการผู้บริหารและพนักงานของบริษัททุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัดตั้งแต่ปี 2548 ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงหลักจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้มีการทบทวนจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปี โดยฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 ซึ่งได้มีการกำหนดนโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์เพิ่มเติมโดยในจริยธรรมธุรกิจของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวโยงกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
2. กรณีที่กรรมการหรือพนักงานได้มีการทำรายการที่เกี่ยวโยงกับบริษัท บริษัทจะดำเนินการเสมือนกับบริษัทได้กระทำกับบุคคลภายนอกซึ่งกรรมการหรือพนักงานผู้นั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ

3. ไม่ใช้โอกาสหรือข้อมูลที่ได้จากการเป็นกรรมการหรือพนักงานในการหาผลประโยชน์ส่วนตนและในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทหรือทำธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง
4. ไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท
5. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้บริษัท และหลังจากพ้นสภาพการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถือว่าเป็นความลับของบริษัทเพื่อประโยชน์แก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการเงิน การปฏิบัติงาน ข้อมูลธุรกิจ แผนงานในอนาคตของบริษัท หรือข้อมูลอื่นๆ

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบถึงรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวโยงกัน ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มีการพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยราคาและเงื่อนไขเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) และได้เปิดเผยรายละเอียด มูลค่ารายการ คู่สัญญา เหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ตลอดจนในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณารายการที่เกี่ยวโยงกันกรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุม เพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทที่เกิดขึ้นในปี 2560 ได้แสดงไว้ใน "รายการระหว่างกัน"

- **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม โดยมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เช่น สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและส่งคำถามล่วงหน้า สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร ตลอดจนสิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานที่สำคัญๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส สม่ำเสมอและทันเวลา โดยสิทธิที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับได้แสดงไว้ในหมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

- **นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทได้ดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัท โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราวงเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน ทั้งนี้ในปี 2560 มียอดจำนวนเงินที่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้เบิกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวรวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 827,981.95 บาท อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัทผ่าน บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา

ประกันชีวิต อีกด้วย นอกจากนั้น บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า **"กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือสามารถ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว"** มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติภัยหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

บริษัทยังได้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ ทั้งการจัดอบรมภายในบริษัท การอบรมผ่านระบบ E-learning การส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอกบริษัท รวมทั้งการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับพนักงาน ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับพนักงานได้ในหัวข้อ "บุคลากร" เรื่อง "นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร"

- **นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย**
  1. บริษัทจะมุ่งมั่น พัฒนา และสร้างสรรค์ระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย
  2. บริษัทจะดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ชีวิต และสุขภาพอนามัยของพนักงาน
  3. บริษัทจะดำเนินการเพื่อควบคุมและป้องกันการสูญเสียอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ อัคคีภัยและความเจ็บป่วยอันเนื่องจากการทำงาน ตลอดจนรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการดูแลสุขภาพของพนักงาน
  4. บริษัทจะให้การสนับสนุนทรัพยากร อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการดำเนินการตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และสร้างจิตสำนึกในด้านความปลอดภัย และสุขอนามัยของพนักงาน
  5. บริษัทถือว่าความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกำหนดของกฎหมาย

นอกจากนั้นบริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อรับผิดชอบ ดูแลและติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด
2. ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ มีความรู้ จิตสำนึกและมีความรับผิดชอบร่วมกัน เช่น จัดให้มีการอบรมและปลูกจิตสำนึกพนักงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งการอบรมด้านสุขภาพโดยจัดสัปดาห์สุขภาพ และจัดสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
3. กำหนดการซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี พร้อมกำหนดจุดรวมพลในทุกสำนักงาน
4. การใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือเข้า - ออกประตูสำนักงานเฉพาะผู้มีสิทธิเข้า - ออก เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและบริษัท
5. จัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และบริการทางการแพทย์เบื้องต้นในทุกสำนักงาน
6. จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีเป็นประจำทุกปี
7. จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย Fitness Center และส่งเสริมให้มีการแข่งกีฬาทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

<u>สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2560</u>

ในปี 2560 **<u>ไม่มี</u>**พนักงานของบริษัทที่ประสบอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน

บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยผ่านการ Orientation พนักงานใหม่ คู่มือพนักงาน HR Website (www.samarthre.com) ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้ถูกบันทึกไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทเพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

- **นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า**

  บริษัทมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้ารวมทั้งบริการของบริษัทให้มีคุณภาพ และมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการจัดหาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ผลิตจากโรงงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพการผลิตตามมาตรฐานสากล

  ในปี 2560 บริษัทวางแผนพัฒนาต่อยอดโครงการ social one โดยเชื่อมโยงการทำงานของโปรแกรม CRM เข้ากับ Social Monitoring เพื่อรวบรวมข้อมูลของลูกค้าไว้ที่จุดเดียวกัน ทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าได้แบบ 360 องศา และสามารถทำการตลาดแบบรายบุคคลได้อย่างแม่นยำมากขึ้น นอกจากนี้บริษัทได้เริ่มพัฒนาโปรแกรม Chatbot เพื่อให้สามารถให้บริการในการแนะนำสินค้า หรือข้อมูลสินค้าได้ตลอดเวลามีความสะดวกรวดเร็วในการโต้ตอบได้ทันที สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการตอบที่รวดเร็ว โดยเน้นกลุ่มธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น ธุรกิจประกัน การท่องเที่ยว สายการบิน โรงพยาบาล และธุรกิจเกี่ยวกับสาธารณูปโภค

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า**

  บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติกับคู่ค้าซึ่งถือเป็นหุ้นส่วนและปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยในการคัดเลือกคู่ค้าเป็นไปอย่างโปร่งใส มีระบบ และมีมาตรฐาน มีการพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้าและคู่สัญญา เจ้าหน้าที่ได้ไปเยี่ยมเยียนคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ไม่รับผลประโยชน์ใดๆ เป็นส่วนตัวจากคู่ค้าและคู่สัญญา รวมถึงไม่กระทำการโฆษณาที่เป็นเท็จ หรือหลอกลวงให้คู่ค้าเข้าใจผิด หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าและ/หรือบริการกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและติดตามข่าวสารว่าคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือไม่ หากพบว่าคู่ค้ามีพฤติกรรมดังกล่าว บริษัทจะหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าและ/หรือบริการกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมดังกล่าวอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย

  ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย มีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต รีดไถ ยักยอก

หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าว รวมทั้งคู่ค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ที่ผิดกฎหมายจากบริษัท นอกจากนี้ คู่ค้าจะต้องไม่ให้ของกำนัลหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสารและรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

- **นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้**

  บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหนี้ โดยบริษัทยึดมั่นในสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในการชำระคืนหนี้ เงินกู้ยืม ดอกเบี้ย และมีความรับผิดชอบในหลักประกันต่างๆ หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ได้ บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า**

  บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ไม่แทรกแซง หรือทำการสิ่งใดในทางลับต่อคู่แข่งทางการค้า ให้ได้รับผลกระทบในเชิงลบ และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หรือคู่แข่งทางการค้า โดยบริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

- **นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น**

  บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทได้เปิดเผยนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ (www.onetoonecontacts.com) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชั่น และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องมาจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

  นอกจากนั้น บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริต จึงได้ส่งพนักงานของบริษัทเข้าชมงานพิพิธภัณฑ์ต้านโกง (Anti Corruption Museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น

- **นโยบายการฟอกเงิน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญ และยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน โดยบริษัทจะยึดมั่นตามกฎหมาย และข้อกำหนดด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด

- **นโยบายด้านภาษี**

บริษัทมีแนวปฏิบัติด้านภาษีให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ดังนี้

1. วางแผนและบริหารจัดการด้านภาษีอากร โดยการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
2. ดำเนินการนำส่งภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ดำเนินการให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบกับการเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง

- **นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมีการกำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล และการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และมีจิตอาสา เสียสละแรงกายแรงใจ และเวลาส่วนตัวเพื่อทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนส่วนรวม
3. ส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาสู่ความยั่งยืนกับพนักงานทุกระดับของบริษัท เพื่อใช้เป็นแนวทางร่วมกันในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ทั่วถึงทั้งองค์กร
4. ส่งเสริมให้มีโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม หรือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนโดยเริ่มจากการเขียนรายงานให้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี หากบริษัทมีความพร้อมมากขึ้นให้พิจารณาการจัดทำรายงานแยกจากรายงานประจำปี บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติในความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

<u>ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม และชุมชน</u>

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเติบโตได้ก็ด้วยอาศัยสังคมและส่วนรวม ดังนั้น บริษัทจึงได้คืนกำไรส่วนหนึ่งให้แก่สังคม โดยได้จัดงบประมาณส่วนหนึ่งจากรายได้ของบริษัท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีส่วนร่วมทางสังคมในการให้การสนับสนุนทางการเงิน หรือสิ่งของแก่กิจกรรมที่ธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถทางด้านกีฬา การช่วยเหลือ

ผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้น บริษัทยังได้เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่อยู่โดยรอบและบริเวณใกล้เคียง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

ในปี 2560 ที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทสามารถยังได้กำหนดแนวทางในการส่งเสริม “สร้างคนคุณภาพ ส่งเสริมสังคมคุณธรรม” ผ่านโครงการและกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมหลายโครงการ เช่น โครงการถักบุญ โครงการ “ทุนกล้าดี” โครงการสนับสนุนด้านการแพทย์ ฯลฯ โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมดังกล่าวในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม”

<u>ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม</u>

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดีโดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อสังคมโดยการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดพร้อมทั้งส่งเสริมและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีนโยบายให้พนักงานร่วมมือกันในการอนุรักษ์และประหยัดทรัพยากร โดยได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านทาง e-mail ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line: OTO Family และ Facebook: OTO ในปี 2560 บริษัทมีการรณรงค์เรื่องการประหยัดการใช้กระดาษ และการนำกระดาษเก่ามาใช้ (reuse paper) พร้อมประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติการนำกระดาษเก่ามาใช้อย่างถูกต้อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการประหยัดและออมเงิน พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้บริษัทจัดให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานตระหนัก และเห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ภายใต้หัวข้อ “การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม”

- **นโยบายแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน**

  บริษัทมีการกำหนดนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงานและถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน เป็นต้น ไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล นอกจากนั้น บริษัทยังปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา บริษัทให้โอกาสแก่พนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท และให้โอกาสพนักงานในการศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว มีการดำเนินการพิจารณาผลงานความดีความชอบอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ตลอดจนหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง

นอกจากนั้น บริษัทยังได้มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติผ่านทางเว็บไซต์ HR ของบริษัท (www.samarthre.com) อย่างไรก็ตาม หากมีพนักงานท่านใดเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องดังกล่าว บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอแนะ ร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่ถูกละเมิดสิทธิ รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ได้ ซึ่งทางบริษัทจะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน

- **นโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์**

  บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เช่น พนักงานทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัทสามารถ และได้มีการตรวจสอบการใช้ระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์ การทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- **การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

  คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอและโปร่งใส การจัดให้มีช่องทางสำหรับให้ ผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ในส่วนของ “ติดต่อเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ” ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

  ส่งจดหมายถึง : เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ
  บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
  1 อาคารอีสท์วอเตอร์ ชั้น 11 ซอยวิภาวดี 5 ถ.วิภาวดี-รังสิต
  แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

  เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และสรุปผลเพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัทต่อไป ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายในการคุ้มครองผู้ส่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลของบุคคลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

- **ขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส**

  บริษัทยึดถือการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้สนับสนุนให้พนักงานของบริษัทช่วยกันสอดส่องดูแล หากพบการกระทำใดๆ ที่ผิดหลักธรรมาภิบาล ผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ผิดกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ พนักงานก็สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งเรื่องพร้อมเอกสาร และ/หรือหลักฐานที่มีให้กับประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัท

โดยทำได้ทั้งนำส่งด้วยตนเอง ใส่ลงในกล่องรับแจ้ง หรือส่งทางไปรษณีย์ โดยขอให้ระบุชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งมาด้วย เพื่อความสะดวกในการสอบถาม และ/หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มีการระบุชื่อจะไม่ได้รับการพิจารณา

ประธานกรรมการตรวจสอบจะตรวจสอบวิเคราะห์และหากพบว่ามีมูลความจริง ก็จะนำเรื่องดังกล่าวส่งคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งแก่ผู้ใดทั้งสิ้น จะรู้เพียงประธานกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเท่านั้น

พนักงานบริษัทจะสามารถทราบวิธีการแจ้งเบาะแส และการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของบริษัท เช่น เว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) และของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท (www.samarthre.com) เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) และได้มีการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล์ โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนั้นได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2. คณะกรรมการชุดย่อย

โครงสร้างคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประกอบด้วยคณะกรรมการชุดย่อยทั้งหมด 6 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คณะกรรมการบริหาร (Executive Committee) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Committee) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน (Nominating and Compensation Committee) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Development Committee) โดยรายละเอียดของกรรมการ คุณสมบัติ วาระการดำรงตำแหน่ง และขอบเขตอำนาจหน้าที่ มีดังนี้

1) คณะกรรมการตรวจสอบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

1. นพ.ระเฑียร ศรีมงคล ประธาน (กรรมการอิสระ)
2. นายวิชัย ศรีขวัญ กรรมการ (กรรมการอิสระ)
3. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ กรรมการ (กรรมการอิสระ)
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น กรรมการ (กรรมการอิสระ)

นายทรงพล แสงขจรเกียรติ เลขานุการ

คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

1. กรรมการตรวจสอบต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
2. กรรมการตรวจสอบทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระ โดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
3. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือ ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท
4. ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
5. มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกรรมการตรวจสอบต้องสามารถอุทิศเวลาอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
6. มีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คนที่มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ โดยบริษัทต้องระบุไว้ในแบบ 56-1 และแบบ 56-2 ว่ากรรมการตรวจสอบรายใดเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว และกรรมการตรวจสอบรายนั้นต้องระบุคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในหนังสือรับรองประวัติของกรรมการตรวจสอบที่ต้องส่งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วย

วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
5. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. พิจารณารายการที่เกี่ยวโยงกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
7. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ

8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

2) คณะกรรมการบริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

1. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ ประธาน
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ กรรมการ
3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ กรรมการ
4. นายประชา พัทธยากร กรรมการ

นางสาวเมธาวี สาวิเศษ เลขานุการ

*นายศิริชัย รัศมีจันทร์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2560

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

1. พิจารณากำหนด กลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงโครงสร้างการบริหารงานและอำนาจบริหารต่างๆ ของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาต่อไป
2. ตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินนโยบายและแนวทางบริหารงานด้านต่างๆ ของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
3. พิจารณาและให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัทก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
4. พิจารณากำหนดนโยบายอัตราค่าตอบแทน และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน เพื่อเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. มีอำนาจในการทำนิติกรรมการผูกพันบริษัทตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
6. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจ หรือมอบอำนาจช่วงที่ทำให้คณะกรรมการบริหาร หรือผู้รับมอบอำนาจจากคณะกรรมการบริหารสามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัทหรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ก.ล.ต. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	ประธาน	(กรรมการอิสระ)
2. นพ.ระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ	
นางสาวเมธาวี สาวิเศษ	เลขานุการ	

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยกำหนดให้กรรมการอิสระเป็นประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยที่บริษัทจัดตั้งขึ้น รวมทั้งผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญๆ ของบริษัทตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ
4. เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
5. ดูแลให้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ มีความต่อเนื่อง และเหมาะสม
6. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม

4) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธาน	(กรรมการอิสระ)
2. นพ.ระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
นางสาวเมธาวี สาวิเศษ	เลขานุการ	

วาระการดำรงตำแหน่ง

กำหนดให้กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 1 ใน 3 ต้องออกจากตำแหน่งทุกปี โดยให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่งกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการบริษัท สำหรับการแต่งตั้งกรรมการทดแทนในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกกรรมการ และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ ประธานกรรมการ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระ และในกรณีอื่นๆ
2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ของบริษัท กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
3. เสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการในคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป และผู้บริหารระดับสูง ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ
4. กำหนดโบนัสและอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี โดยพิจารณาจากผลประกอบการของบริษัท
5. พิจารณากลั่นกรอง โครงสร้างเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ของบริษัท
6. กลั่นกรองและตรวจสอบรายชื่อผู้ที่จะเสนอชื่อเป็นกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าไม่ได้เป็นผู้ที่ถูกขึ้นบัญชีดำหรือถอดถอนจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานเหล่านี้จัดทำขึ้น
7. ในกรณีที่มีการเสนอชื่อกรรมการที่พ้นวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่ง ควรนำเสนอผลงาน (Contribution) และประวัติการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้นให้ผู้ถือหุ้นใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

5) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

1.	นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	ประธาน
2.	นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ
3.	นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
4.	นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	กรรมการ
5.	นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
6.	นายประชา พัทธยากร	กรรมการ
	นายทรงพล แสงขจรเกียรติ	เลขานุการ

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยงในคราวเดียวกัน

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน ระบุ วิเคราะห์ และตรวจสอบปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงนั้น
2. กำหนดมาตรฐานของการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในส่วนงานต่างๆ ตามความรับผิดชอบ
3. กำกับดูแลให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวได้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และพนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรการเหล่านั้น
4. จัดให้มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการสำรวจความเสี่ยงได้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ
5. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

6) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ ประธาน
2. นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์ กรรมการ
3. นางรัชดา นิวาศะบุตร กรรมการ
4. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ กรรมการและเลขานุการ

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการ และผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

1. กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ตลอดจนแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัท
2. ให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
3. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
4. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการจดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งบริษัทแสดงสาระสำคัญของการประชุมปีที่ผ่านมาไว้แล้วในรายงานคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ และแสดงจำนวนครั้งการเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมาใน “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรรมการชุดย่อย”

3. การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด

<u>การสรรหากรรมการ</u>

คณะกรรมการบริษัทได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท กรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป และผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการสรรหาบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยพิจารณา ถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท โดยคำนึงถึงความหลากหลายในโครงสร้างของคณะกรรมการ และพิจารณาทักษะความเชี่ยวชาญที่จำเป็นที่ยังขาด เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ยกเว้นกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการเข้าใหม่หรือกรรมการออกตามวาระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาก่อนที่จะนำเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาต่อไป โดยการแต่งตั้งกรรมการแต่ละรายต้องได้รับคะแนนเสียงเห็นชอบเกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง โดยผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดเลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้ ทั้งนี้ สำหรับการเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบ หรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ สำหรับการคัดเลือกกรรมการเข้าดำรงตำแหน่งคณะกรรมการชุดย่อยดังกล่าว จะต้องผ่านขั้นตอนการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

<u>การสรรหาผู้บริหารระดับสูง</u>

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนสรรหาบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทเป็นอย่างดี เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้ง

แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มีตำแหน่งผู้บริหารว่างลง ซึ่งนอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือกและเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหาร

ระดับสูงขึ้น โดยพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม และมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันท่วงที

4. การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการจัดตั้งบริษัทใหม่ทุกครั้ง ฝ่ายจัดการต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติก่อนดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของบริษัทในบริษัทดังกล่าว โดยผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ต้องรายงานผลการดำเนินงานในบริษัทที่ตนดูแลต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน สำหรับการลงทุนใดๆ หรือการดำเนินเรื่องที่มีนัยสำคัญตามที่กำหนดในอำนาจอนุมัติดำเนินการของบริษัท ต้องปฏิบัติตามที่นโยบายกำหนดและต้องนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท ในแต่ละปีผู้บริหารของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องนำเสนอแผนงานประจำปีเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแผน หากบริษัทใดมีผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนต้องชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ในกรณีที่ผลประกอบการมีปัญหามากจะถูกกำหนดให้ชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นกรณีพิเศษ (Watch List) เพื่อเฝ้าระวังการบริหาร และการแก้ไขอย่างใกล้ชิด

สำหรับระบบควบคุมภายใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องกำหนดมาตรการหรือระบบควบคุมภายในโดยบริษัทจะมีฝ่ายตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทและบริษัทย่อย และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหาร กรณีที่บริษัทใดมีข้อบกพร่องในการควบคุมภายในซึ่งมีความเสี่ยงที่จะทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย คณะกรรมการบริหารจะสั่งให้ปรับปรุงและแก้ไขการควบคุมภายในสำหรับประเด็นดังกล่าวทันที ทั้งนี้ หากบริษัทย่อยมีการทำรายการใดๆ ที่ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อย เช่น การเพิ่มทุน การลดทุน หรือการเลิกบริษัทย่อย เป็นต้น รายการดังกล่าวจะถูกนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติแนวทางในการออกเสียงลงคะแนนในการประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อยต่อไป

ในกรณีที่บริษัทย่อยกระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทย่อย บริษัทจะปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด สำหรับการทำรายการของบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวโยงกันของบริษัทย่อย บริษัทมิได้เข้าไปกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่บริษัทย่อยเข้าทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวโยงกันของบริษัท บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวโยงกันตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด

5. การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคน

รับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานเข้าใหม่จะลงนามพร้อมการลงนามในสัญญาว่าจ้าง และยังได้กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัทจึงได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อขายหุ้นทั้งปีก่อนเปิดเผยงบการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2560 บริษัทไม่พบว่ามีกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทใช้ข้อมูลภายใน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล์ เว็บไซต์ โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท

กรรรมการ ผู้จัดการ ผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร ผู้สอบบัญชี และคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย มีหน้าที่จัดทำและเปิดเผยรายงานการถือและการเปลี่ยนแปลงการถือหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ถ้ามี) ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะรวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย รายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. นอกจากนั้น บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีผิดพลาด มีผู้บริหารละเมิดกติกาดังกล่าว บริษัทจะทำหนังสือตักเตือน เพื่อหลีกเลี่ยงการประพฤติซ้ำในเรื่องดังกล่าว

ในกรณีที่เกิดรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ ขนาดรายการ แนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติทุกครั้งก่อนทำรายการ โดยกรรมการผู้มีส่วนได้เสียจะต้องไม่อยู่ในที่ประชุมเพื่อร่วมพิจารณา และออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ บริษัทจะทำการเปิดเผยรายการที่บริษัทหรือบริษัทย่อยทำกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามหลักเกณฑ์ที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด โดยแสดงไว้ในหัวข้อ “รายการระหว่างกัน”

บริษัทได้กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท รวมทั้งได้ระบุไว้ในหมวดที่ 5 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ภายใต้เรื่อง “ความขัดแย้งทางผลประโยชน์” โดยบริษัทได้แจ้งแนวปฏิบัติดังกล่าวให้ทุกคนในองค์กรยึดถือปฏิบัติ ซึ่งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทอย่างสม่ำเสมอและเคร่งครัด

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

6. การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ยกเว้นบางเรื่องที่บริษัทยังมิได้มีการปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

1. บริษัทยังมิได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยมีส่วนในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์กำหนด โดยพิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้งการพิจารณาจากทักษะจำเป็นที่ยังขาดอยู่ในคณะกรรมการบริษัทเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
2. บริษัทยังมิได้กำหนดวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการโดยการลงคะแนนเสียงแบบสะสม (Cumulative Voting) แต่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนทีละคน โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง ตามข้อบังคับของบริษัทเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง
3. บริษัทยังมิได้กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแจ้งต่อคณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมายเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทตนเองอย่างน้อย 1 วันล่วงหน้าก่อนทำการซื้อขาย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทยังไม่มีนโยบายดังกล่าว แต่บริษัทมีนโยบายกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. บริษัทมิได้กำหนดจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการที่เป็นผู้บริหารไปดำรงตำแหน่งกรรมการไว้ไม่เกิน 2 แห่ง อย่างไรก็ตาม บริษัทได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนของกรรมการแต่ละท่านไว้ไม่เกิน 5 แห่ง นอกจากนั้น บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหาร

ระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาเสนอแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัท โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ และมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บริษัท

2. บริษัทไม่มีกรรมการอิสระที่เป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท อย่างไรก็ตามบริษัทมีกรรมการซึ่งเป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท 1 ท่าน ทั้งนี้บริษัทมิได้มีการกีดกันทางเพศแต่อย่างใด

3. คณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนการเป็นกรรมการอิสระคิดเป็นร้อยละ 40.0 ซึ่งน้อยกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 50 ขณะเดียวกันคณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ100 ซึ่งมากกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 66

4. บริษัทยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC) อย่างไรก็ตามบริษัทได้เข้าสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนต้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (Partnership Corruption for Thailand: PACT) เพื่อเข้ารับการอบรม และรับคำแนะนำกระบวนงานในการต่อต้านการทุจริต ในปี 2560 บริษัทได้ส่งพนักงานของบริษัทเข้าชมงานพิพิธภัณฑ์ต้านโกง (Anti Corruption Museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และบริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น แนวปฏิบัติ และกระบวนการการทำงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) รวมทั้งได้ศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC ซึ่งบริษัทจะนำมาพิจารณาดูความเหมาะสมและความพร้อม เพื่อการเข้าเป็นแนวร่วมต่อไป

10. รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายและภาพรวม

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความยั่งยืนของกิจการและสังคมโดยรวมมาโดยตลอด ซึ่งนอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่กระทำมาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบของการจัดโครงการส่งเสริมนวัตกรรม การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และการบริจาคแล้ว บริษัทยังดำเนินการให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของกิจการ โดยคณะกรรมการบริษัทฯได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท รวมทั้งกำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบาย และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้มีมติอนุมัตินโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

1. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล และการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และมีจิตอาสา เสียสละแรงกายแรงใจ และเวลาส่วนตัวเพื่อทำประโยชน์ ให้แก่ชุมชนส่วนรวม
3. ส่งเสริมและให้ความรู้กับพนักงานทุกระดับของบริษัท เพื่อใช้เป็นแนวทางร่วมกันในการพัฒนาความยั่งยืน และดูแลรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมให้ทั่วถึงทั้งองค์กร
4. ส่งเสริมให้มีโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความยั่งยืน

ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน บริษัทมีการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการพิจารณาประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามระดับนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้โดยมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ดูแล
1. ลูกค้า	พัฒนาสินค้าและบริการ ให้ทันสมัยมีคุณภาพ มีราคาที่เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัท
2. พนักงาน	เคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานโดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงาน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัย จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม

ผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ดูแล
3. คู่ค้า	จัดหาสินค้าและบริการอย่างมีระบบ มีมาตรฐานตามหลักการแข่งขันทางการค้า ตามสัญญา และจรรยาบรรณ
4. ผู้ถือหุ้น	ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
5. เจ้าหนี้	ยึดมั่นในสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
6. สังคม ส่วนรวม และชุมชน	ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือในทุกทาง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงาน ในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ผ่านสื่อและกิจกรรมภายใน
7. สิ่งแวดล้อม	ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงส่งเสริมให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม
8. คู่แข่งทางการค้า	ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี

ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนของนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

บริษัทมีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อจัดสรรทรัพยากรให้รองรับการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท โดยผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท คือลูกค้าและพนักงาน บริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ที่แสดงถึงการคำนึงถึงลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ โดยมีการพัฒนาสินค้าและบริการ ให้มีความทันสมัยและมีคุณภาพในราคาที่เป็นธรรม และเลือกสรรนวัตกรรมการสื่อสารที่ครบวงจร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจปกติ ดังนี้

วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอ Total Customer Interaction Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

พนักงานเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยบริษัทดำเนินการให้มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม และมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้และส่งไปอบรมในกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม และการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น โดยรายละเอียดแสดงไว้ใน “ ข้อ 5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม” รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งแสดงรายละเอียดไว้แล้วในหมวด “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทแล้ว สามารถดูรายละเอียดได้ที่หมวด “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” และเว็บไซต์บริษัท (www.onetoonecontacts.com) โดยยึดหลักในการปฏิบัติ 9 ประการ คือ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม
3. การต่อต้านการทุจริต
4. การเคารพสิทธิมนุษยชน
5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
8. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินงานตามหลักการ 9 ประการ มีดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้

บริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น จึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2560 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”

ทั้งนี้ในปีผ่านมาบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้รับผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2560 ในระดับ“ดีเลิศ” หรือ “5 ดาว” ซึ่งเป็นคะแนนระดับสูงสุด และ ติดลำดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดตั้งแต่ 1,000-2,999 ล้านบาทขึ้นไป จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อย่างไรก็ตาม บริษัทจะมุ่งมั่นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับผลประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 บริษัทได้คะแนนอยู่ในระดับ “4 TIA” หรือ “ดีเยี่ยม” จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และมีจริยธรรม ใส่ใจการปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพกฎระเบียบของสังคม

บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม และเป็นธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า เจ้าหนี้ ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงสิทธิ และผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียพึงได้รับอย่างทั่วถึงไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ยึดถือปฏิบัติ โดยได้เปิดเผย “จริยธรรมธุรกิจ” ดังกล่าวไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติจริยธรรมของบริษัทอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

3. การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น

กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นในทุกรูปแบบ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านทุจริต คอร์รัปชั่นอย่างต่อเนื่องเพื่อเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณา อนุมัติใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการพิจารณาแก้ไขนโยบายดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์ เพื่อรองรับการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand’s Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นต่างๆ คือ

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต คอร์รัปชั่น ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องมาจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

นอกจากนั้น บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริต จึงได้ส่งพนักงานของบริษัทเข้าชมงานพิพิธภัณฑ์ต้านโกง (Anti Corruption Museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

บริษัทได้เปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ www.onetoonecontacts.com เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช้แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด ในทางกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัท ยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติดังนี้

- สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล
  - บริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
  - การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
  - บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

- การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค
  - บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา
  - พนักงานต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงานตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และตามขนบธรรมเนียมประเพณี โดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท
  - บริษัทให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัทและให้โอกาสพนักงานศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว
  - การดำเนินการพิจารณาผลงานความดีความชอบ ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
  - ในการปฏิบัติหน้าที่พึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางกายและจิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง
  - ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดจากการกดขี่ข่มเหงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
  - ให้เกียรติ และเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ดำเนินการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงาน และกำหนดเงื่อนไข รวมทั้งสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน ตลอดจนเสริมสร้างทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม เพื่อสร้างความยุติธรรม ความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ เช่น

1. เคารพสิทธิในการทำงานตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติ”
2. กำหนดให้มี “นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน” โดยคำนึงถึงหลักการจูงใจพนักงานให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีความเป็นธรรม และมีระบบแบบแผนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการประเมินและวิเคราะห์ค่างานให้มีความเป็นปัจจุบันเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้หรือเท่าเทียมกับอัตราค่าตอบแทนของบริษัทชั้นนำอื่นๆ

   ในส่วนของสวัสดิการต่างๆ บริษัทจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีประกันสังคมให้กับพนักงาน มีการจัดเงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติภัยหรือเจ็บป่วย มีเงินเช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย รวมทั้งมีส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

3. กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีนโยบายและระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และสุขอนามัยของพนักงาน นอกจากนี้ยังจัดให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การจัดอบรมและปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี บริษัทจัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี รวมถึงจัดกิจกรรมเสริมสร้างในด้านสุขภาพ ได้แก่ โครงการ ลดพุงลดโรค โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

4. กำหนดให้มี “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร” โดยกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “บุคลากร” เรื่อง “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสพความสำเร็จ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน สร้างสมดุลให้กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข โดยตลอดปี 2560 ที่ผ่านมาบริษัท ได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วม และสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ดังนี้

1. กิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

บริษัทได้จัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความสุขให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ แฟชั่นวันศุกร์ (Fashion on Friday) โดยกำหนดให้มีการแต่งกายตามรูปแบบที่พนักงานร่วมกันกำหนด และกิจกรรมร่วมสนุกในเทศกาลต่างๆ เช่น วันเด็ก วันวาเลนไทน์ วันตรุษจีน วันสงกรานต์ วันแม่ วันคริสต์มาส และเทศกาลแลกของขวัญในวันปีใหม่ รวมไปถึงการตั้งชมรมกีฬา เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและสร้างเสริมสุขภาพให้แข็งแรง

2. กิจกรรมงานวันเกิดของพนักงาน

บริษัทได้จัดให้มีงานสังสรรค์วันเกิดในแต่ละเดือนให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิด โดยจัดให้มีการรับประทานอาหาร ตัดเค้กวันเกิด และถ่ายภาพร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

3. ดูแลพนักงานที่เจ็บป่วยหรือประสพอุบัติเหตุ

บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆ ช่วงเวลาของชีวิตแม้กระทั่งในช่วงเวลาเจ็บปวด บริษัทยังมีการเข้าเยี่ยมพนักงานทุกคนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง

4. สนับสนุนการอุปสมบทแก่พนักงาน

บริษัทมีโครงการในการสนับสนุนการอุปสมบทให้แก่พนักงาน โดยการร่วมทำบุญค่าอัฐบริขารและร่วมอนุโมทนาบุญร่วมกันกับพนักงาน

5. ตรวจสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน จึงได้มีการจัดโครงการตรวจสุขภาพ และตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก สำหรับพนักงานผู้หญิงเป็นประจำทุกปี รวมทั้งให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

6. โครงการ “Club Sunday”

บริษัทมีการจัดโครงการ “Club Sunday” ให้แก่พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์และจิตใจ

7. โครงการฝากลูกไว้ที่ทำงานและทุนการศึกษาสำหรับบุตร

บริษัทให้ความเอาใจใส่ถึงครอบครัวของพนักงานจึงได้มีการจัดตั้งโครงการฝากลูกไว้ที่ทำงานซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระให้กับพนักงาน และจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานและบุตร เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคม นอกจากนี้ยังมีโครงการทุนการศึกษาสำหรับบุตร ที่บริษัทมีนโยบายที่จะมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

8. รางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Best Performance) ให้แก่พนักงาน

บริษัทประเมินผลการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท และมอบรางวัลผลปฏิบัติงานยอดเยี่ยมให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด โดยจะได้ไปทัศนศึกษาต่างประเทศ

9. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

10. การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับพนักงานทุกคน

บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรผ่านหลายช่องทาง เช่น Line:OTO Family, FB: OTO society, email และบอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์คำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้าเพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจ

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ให้ความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และเชื่อมั่นในคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าผู้มีพระคุณ จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
2. จำหน่ายสินค้า และบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน / แก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการที่ยั่งยืน เรามีความเชื่อว่า การบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

- สำหรับลูกค้า บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ ลูกค้าที่เป็น ผู้ว่าจ้าง (clients) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ สำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่โทรเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (End-user) เป็นประจำทุกเดือน เป็นการสอบถามลูกค้าในจุดบริการ (touch point) เริ่มตั้งแต่กระบวนการขาย การติดตั้ง การส่งมอบบริการ ไปจนถึง การบริการหลังการขาย รวมทั้งถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- สำหรับคู่ค้า บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามคู่ค้าถึงความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การชำระค่าสินค้าบริการ การร่วมมือทางทางค้า และอื่น ๆ
- สำหรับพนักงาน บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามระดับความสุขของพนักงานที่มาทำงานกับบริษัทในหลากหลายมุมมอง ทั้งมุมมองทางด้านตัวเงิน เช่น ผลตอบแทน สวัสดิการ ต่าง ๆ และ มุมมองที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง บรรรยากาศ สถานที่ในการทำงาน การสื่อสาร การบริหารงาน เป็นต้น

ระดับความพึงพอใจที่บริษัทใช้ จะเป็นระดับความพึงพอใจแบบ 5 scale และ คำนวณความพึงพอใจจากลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก และ มากที่สุด (top two boxes score)โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า”

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญยิ่งต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมาได้มีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวปฏิบัติดังนี้

1. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม
2. การมอบสิ่งปลูกสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อดูแลสภาพความเป็นอยู่และความปลอดภัยของชุมชน อาทิ การสร้างที่พักผู้โดยสารรถประจำทางบริเวณหน้าที่ทำการบริษัท การบริจาคเสื้อกันฝนและเสื้อสะท้อนแสงแก่ตำรวจจราจรในพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรปากเกร็ด และสถานีตำรวจภูธรปากคลองรังสิต การสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน การกีฬา แก่โรงเรียนในบริเวณใกล้เคียง การบูรณะซ่อมแซมวัดและการบริจาคทานแก่ผู้ยากไร้ในชุมชน
3. การระดมทุนทรัพย์และสิ่งของจำเป็นเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น การจัดหาเรือให้แก่หน่วยงานราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาอุทกภัย
4. การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมผ่านสื่อและกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2560 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคม 3 โครงการ ดังต่อไปนี้

- **โครงการสานพลัง พลิกชีวิตผู้ป่วยมะเร็ง 13,000 ราย**

  บริษัทได้ร่วมสนับสนุนในการดำเนิน ***โครงการสานพลังพลิกชีวิตผู้ป่วยมะเร็ง 13,000 ราย*** กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วยมะเร็งในการรับมือกับโรค และวางแผนการรักษาเพื่อเพิ่มอัตราการรอดชีวิต รวมทั้งเป็นการให้ความรู้ และสร้างกำลังใจให้กับผู้ป่วยมะเร็งในการต่อสู้กับโรคให้ดีมากขึ้นโดยใช้สมุดบันทึกการรักษา (Survivor Planner) โครงการนี้จะเริ่มต้นกับผู้ป่วยมะเร็งในโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 5 โรงพยาบาล และจะขยายไปยังโรงพยาบาลใหญ่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทยตลอดทั้งปี 2561

- **เว็บไซต์ Life& share**

  บริษัทจัดทำ **เว็บไซต์ *Life& Share*** เพื่อเป็นตัวกลางในการระดมทุนระหว่างผู้มีความประสงค์ในการบริจาคกับโรงพยาบาลที่ขาดแคลน ในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ ผู้บริจาคสามารถดำเนินการบริจาค ชำระเงิน และตรวจสอบรายละเอียดการบริจาคทั้งหมดได้ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ Life& Share ไม่ต่างจากการ shopping online ทำให้การช่วยเหลือสังคมเป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว และได้อุปกรณ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้บริจาค

- **โครงการกระดาษปรุ**

  บริษัทได้ร่วมกับลูกค้าในการจัดทำกระดาษปรุเพื่อเป็นสื่อการสอนให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

8. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดี ในการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. รับผิดชอบต่อสังคมในการใช้ทรัพยากร ทั้งในรูปวัตถุดิบ เงินทุน บุคลากรและพลังงานอย่างชาญฉลาด
3. ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

1. บริษัทมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ผ่านกิจกรรมที่พนักงานมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง
2. บริษัทให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมบริษัท

3. บริษัทมีนโยบายในการปลูกฝังแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลสิ่งแวดล้อม โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในปี 2560 บริษัทได้จัดให้มีกิจกรรมดังนี้

การพัฒนาสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งการพัฒนาสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์และมาตรฐานความปลอดภัยทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการนำเสนอบริการทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าแก่องค์กร อาทิ โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยคัดแยกขยะและผลิตเชื้อเพลิงขยะ เป็นต้น

การสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน รู้ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

การกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงานในองค์กรให้ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ผ่านสื่อภายในและโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงาน “ลด ละ เลิก” ที่ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

ในปี 2560 บริษัทมีการรณรงค์เรื่องการประหยัดการใช้กระดาษ และการนำกระดาษเก่ามาใช้ (reuse paper) พร้อมประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติการนำกระดาษเก่ามาใช้อย่างถูกต้อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการประหยัด พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและ เกิดประโยชน์สูงสุด

9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

มุ่งพัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ดูแลสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

โครงการ Samart Innovation Awards คือ กิจกรรมสำคัญที่กลุ่มบริษัทสามารถ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่า 15 ปี เพื่อมุ่งส่งเสริมให้เยาวชน และผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ได้เกิดการพัฒนาความคิด ความสามารถ อันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งหลังจากการประกวดในแต่ละปีสิ้นสุด บริษัทจะทำการเผยแพร่ผลงานต่างๆ ที่เข้ารอบและชนะการประกวดสู่สาธารณะ ผ่านกิจกรรมและสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นการส่งเสริมเชิงพาณิชย์ให้แก่ผู้เข้าร่วมประกวดแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่นักพัฒนานวัตกรรมรุ่นใหม่ของไทย โดยในปีที่ผ่านมา มีจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับโครงการและผลงานที่ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ จำนวนรวม 96 ข่าว

ในปี 2017 บริษัทได้รับรางวัล “องค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม” (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการรับรองการเป็นบริษัทที่มีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี โดยเป็นการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน

การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านหลักปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้ในปีที่ผ่านมา บริษัทและและบริษัทย่อยไม่มีการถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของบริษัทหรือบริษัทย่อยมีการฝ่าฝืนกฎหมายแต่อย่างใด และบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการถูกกล่าวหาว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เพื่อความชัดเจนในการดำเนินโครงการเพื่อช่วยเหลือสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) บริษัทซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทสามารถได้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบการสร้าง **“สร้างคนคุณภาพ ส่งเสริมสังคมคุณธรรม”** โดยในปี 2560 บริษัทได้จัดให้มีโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

<u>การสร้างคนคุณภาพ</u>

- **SAMART INNOVATION** ครอบคลุมการจัดประกวดนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี การให้ทุนวิจัย และการจัดฝึกอบรมความรู้ เสริมทักษะวิชาชีพ ในสายเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

  1. **Samart Innovation Award 2017** จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 15 โดยบริษัทได้ประสานความร่วมมือกับ **สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ดำเนินโครงการ Young Technopreneur** (เด็กแก่น้อยเทคโนโลยี) ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้
     - มอบประสบการณ์ด้วยการนำเข้าเยี่ยมชมหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ให้การสนับสนุน Start Up ของประเทศเกาหลีใต้ (สำหรับผู้มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับ)

- สนับสนุนเงินรางวัล Samart Innovation Award 2017 จำนวน 3 รางวัล ประกอบด้วย รางวัล “สุดยอดนักคิดนักพัฒนานวัตกรรมต้นแบบ” หรือ รางวัลชนะเลิศ จำนวน 1 รางวัลๆ ละ 200,000 บาท พร้อมรางวัลรองชนะเลิศอีก 2 รางวัล คือ 100,000 บาท และ 50,000 บาทตามลำดับ พร้อมมอบทุน start up Funds สำหรับผู้ผ่านเข้ารอบที่ 2 อีก 17 ทีมๆ ละ 30,000 บาท
- สนับสนุนในเชิงธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่ง 6 ปีที่ผ่านมา (ปี 2555-2560) เราได้กระตุ้นนักพัฒนารุ่นใหม่ของไทย กว่า 950 คน มีผลงานสร้างสรรค์กว่า 500 ผลงาน และมีการขยายผลทางธุรกิจแล้วกว่า 40 ราย และยังคงมุ่งมั่นเฟ้นหาผู้ที่มีความพร้อมต่อไป

2. **Samart Innovation FUND** มอบทุนวิจัยแก่นักศึกษาในสายเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ชั้นปีสุดท้าย เพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ โดยมอบแก่สถาบันการศึกษา 5 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันละ 3 ทุน ทุนละ 20,000 บาท รวม 300,000 บาท

➢ **โครงการสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาอื่น ๆ**

- **สนับสนุนการจัดสัมมนาส่งเสริมความรู้**
  - **โครงการเร่งรัดผู้ประกอบการที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation Driven Entrepreneurship :IDE)** ของ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวนเงิน 500,000 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- **สนับสนุนความสามารถด้านกีฬา**
  - **โครงการคัดสรรเยาวชนไทย Fox Hunt (Leicester City International Academy)** ที่ประเทศอังกฤษ ร่วมกับ King Power โดย “กลุ่มบริษัทสามารถ”

- **สนับสนุนสโมสรทีมฟุตบอลต่างๆ** อาทิ สโมสรเมืองทองยูไนเต็ด สโมสรบุรีรัมย์ ยูไนเต็ด สโมสรชลบุรี เอฟซี สโมสรแพร่ ยูไนเต็ด โดย “กลุ่มบริษัทสามารถ”

- **สนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียนการสอน ให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ดังนี้**
  - **สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน, ทุนค่าอาหารกลางวัน และอุปกรณ์กีฬา** พร้อมจานดาวเทียม KU 60 Cm., โทรทัศน์ และกล่องรับสัญญาณให้โรงเรียน โครงการ School net ให้กับ 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบ้านน้ำพุ, โรงเรียนบ้านทุ่งโป่ง, โรงเรียนบ้านหนองแก, โรงเรียนบ้านหนองงูเห่า โดย บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) ร่วมกับ ชมรมเปตอง สโมสรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำรายได้ส่วนหนึ่งจากการจัดแข่งขัน แข่งขันเปตอง PEA OPEN 2016 ไปมอบเป็นทุนให้กับโรงเรียนดังกล่าว
  - **สนับสนุนโครงการปั่น ปันใจ เพื่อน้องท่องธรรมชาติ ครั้งที่ 1/2560** เพื่อหาทุนสนับสนุนอุปกรณ์การเรียน, การกีฬา และทุนการศึกษา ให้น้องๆ โรงเรียนบ้านมะนัง อ.มะนัง จ.สตูล จำนวน 30,000 บาท โดยบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน)
  - **สนับสนุนทุนการศึกษา และอุปกรณ์การเรียน** ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลน ใน จ.สระบุรี ได้แก่ โรงเรียนวัดราษฎร์บำรุง โรงเรียนวัดใหม่สร่างโศก จำนวนเงินรวม 25,000 บาท ในงานแข่งขันกีฬาเทเบิลเทนนิส ประเพณี 3 การไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การไฟฟ้าฝ่ายผลิต, การไฟฟ้านครหลวง ซึ่งทางบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) ได้ให้การสนับสนุนการจัดงานจำนวนเงิน 11,000 บาท

<u>การส่งเสริมสังคมคุณธรรม</u>

มุ่งสนับสนุนช่วยเหลือบรรเทาทุกข์และบำเพ็ญประโยชน์ผ่านชมรม “สามารถ..ดีคลับ” ซึ่งเกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มของพนักงานจิตอาสาในบริษัท นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมพุทธศาสนาและสาธารณกุศลต่างๆ ผ่าน “มูลนิธิสามารถ”

- **โครงการทำดี..เพื่อพ่อหลวง** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันทำความดี ถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ประกอบด้วย 3 โครงการ ดังนี้
  - **โครงการ ดอกไม้จันทน์ ทำจากใจ ถวายพ่อหลวง** สนับสนุนให้พนักงานร่วมประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ ดอกกุหลาบ จำนวน 5,500 ดอก ส่งมอบให้กับสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

- **โครงการ ถักบุญ** เป็นโครงการที่จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันทำความดี ถักหมวกไหมพรม เพื่อนำไปมอบให้กับผู้ป่วยโรคมะเร็ง และเด็กนักเรียนที่ประสบภัยหนาวในโรงเรียนที่อยู่ห่างไกล โดยมีจำนวนเป้าหมาย 900 ใบ

- **โครงการ "ทุนกล้าดี"** โครงการสนับสนุนให้เกิดจิตอาสา ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อเปิดโอกาสให้อาสาสมัคร "สามารถดีคลับ" ได้ทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม จำนวน 4 ทุน มูลค่า 48,000 บาท

- **โครงการสนับสนุนด้านการแพทย์**
  - "กลุ่มบริษัทสามารถ" และครอบครัววิไลลักษณ์ ร่วมบริจาคเงิน จำนวน 6,000,000 บาท ให้แก่ ศิริราชมูลนิธิ, สถาบันการแพทย์จักรีนฤบดินทร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี และโครงการจัดตั้งห้องผ่าตัดอัจฉริยะธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

  - มอบเงินสนับสนุนช่วยเหลือโรงพยาบาลศิริราช จำนวนเงิน 500,000 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
  - สนับสนุนโครงการกองทุนวิจัยศูนย์สเต็มเซลล์ เพื่อการรักษาพัฒนาการรักษาบำบัดผู้ป่วยในโรคโรคมะเร็ง และผู้ป่วยที่มีปัญหาโรคกระจกตาของคณะแพทย์ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นจำนวนเงิน 50,000 บาท บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

- **Samart Mind Power** โครงการส่งเสริมการนำหลักธรรมมาใช้ในชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย
  - กิจกรรม “เจริญสติ สมาธิ ปัญญา” สวดมนต์ เดินจงกรม นั่งสมาธิ สนทนาธรรม ทุกเย็นวันพฤหัสบดี
  - สนับสนุนสถานที่ เพื่อใช้เป็นสถานที่เปิดสอน หลักสูตร “ครูสมาธิ” ให้กับบุคคลภายนอก แก่สถาบันจิตตานุภาพ พร้อมสนับสนุนทุนในการเปิดศูนย์อบรมครูสมาธิ จำนวนเงิน 489,100 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- **โครงการบริจาคโลหิต โดยร่วมกับสภากาชาดไทย จัดให้พนักงานและคนในชุมชนใกล้เคียง ได้มีส่วนช่วยเหลือสังคม ร่วมบริจาคโลหิต โดยจัดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีๆ ละ 3 ครั้ง**
- **กิจกรรมสามารถอาสา..ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ดังนี้**
  - **ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทางภาคใต้** โดยจัดทำถุงยังชีพ จำนวน 541 ชุด พร้อมร่วมบริจาคสิ่งของที่จำเป็นและบริจาคเงิน ให้แก่ศูนย์รับบริจาคเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้ จำนวนเงิน 2,000,000 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

  - **มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทางภาคอีสาน** สมทบกองทุนเงินช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สำนักนายกรัฐมนตรี ในงานประชารัฐร่วมใจ ใต้ร่มพระบารมี จำนวนเงิน 1,000,000 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่นจำกัด(มหาชน)

การป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชั่น

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น” มีการจัดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส ขั้นตอน วิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส และเปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ไว้ในจริยธรรมธุรกิจ และเผยแพร่ไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัทที่ www.onetoonecontacts.com
นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชั่น บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” รวมทั้งยังได้เปิดเผยปัจจัยเสี่ยงในด้านต่างๆ ไว้ ทั้งความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ ความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ไว้ในเรื่อง “ปัจจัยความเสี่ยง”
ในปี 2560 บริษัทได้จัดกิจกรรมศึกษาเยี่ยมชม “พิพิธภัณฑ์ต้านโกง” (Anti Corruption museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้กับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์

<u>ความภูมิใจในรอบปี 2560</u>

- **รางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่นด้านธุรกิจคอนแทคส์เซ็นเตอร์ 5 ปี ติดต่อกัน**

  บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 5 ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจในการเป็นผู้นำในการให้บริการ Contact center

- **รางวัล “องค์กรสุดยอดนวัตกรรมยอดเยี่ยม”**

บริษัทได้รับรางวัล “องค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม” (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการรับรองการเป็นบริษัทที่มีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการสร้างความพร้อมในการเข้าสู่เศรษฐกิจยุค Digitalization

11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

1. การควบคุมภายใน

1.1 ความเห็นคณะกรรมการบริษัท

บริษัทได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้เพื่อช่วยให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทบรรลุวัตถุประสงค์หรือภารกิจที่บริษัทกำหนดไว้ โดยใช้หลักการและแนวทางการควบคุมภายในตามมาตรฐานของ The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้มีการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงที่ดีในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การควบคุมภายในองค์กร

บริษัทได้กำหนดให้มีสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่ดี โดยจัดโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนธุรกิจของบริษัท รวมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจ และวัดผลสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPI)

บริษัทมีนโยบายเกี่ยวกับหลักการกำกับกิจการที่ดี (Corporate Governance) ได้กำหนดหลักเกณฑ์พร้อมทั้งแผนการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย

2) การกำหนดวัตถุประสงค์

บริษัทมีการกำหนดวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์หลัก (Strategic Goal) ในแผนงานธุรกิจประจำปีของบริษัท พร้อมทั้งชี้แจงและเผยแพร่ให้กับพนักงาน ในการประชุม Management meeting ปีละ 2 ครั้ง

3) การบ่งชี้เหตุการณ์

บริษัทระบุความเสี่ยงทุกประเภทซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งระดับองค์กร หน่วยงาน ฝ่ายงานด้านต่างๆ โดยมีผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง

มีการรายงานความเสี่ยงของบริษัทในที่ประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท โดยในปี 2560 ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวม 3 ครั้ง เพื่อประเมินความเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท ในแต่ละขั้นตอนปฏิบัติงาน ทำให้สามารถระบุปัจจัยเสี่ยงได้อย่างครบถ้วน

4) การประเมินความเสี่ยง

บริษัทมีการประเมินระบบการควบคุมภายในโดยอ้างอิง ตามแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมถึงวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของบริษัท

บริษัทได้กำหนดให้มีการประชุม เพื่อประเมินความเสี่ยงของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยติดตามสถานการณ์ของความเสี่ยง เพื่อหามาตรการป้องกันหรือลดความเสี่ยงดังกล่าว

5) การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทมีมาตรการในการควบคุมภายใน โดยการแยกหน้าที่การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการตรวจสอบระหว่างกันบริษัท มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยกำหนดกลยุทธ์การตอบสนองความเสี่ยงในแต่ละระดับ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลด การโอนให้ผู้อื่น และการยอมรับความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทได้พิจารณาทางเลือกที่คุ้มค่าและมีประสิทธิผลสูงสุด

6) การควบคุมการปฏิบัติงาน

บริษัทมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงาน และวงเงินอำนาจอนุมัติดำเนินการของฝ่ายบริหาร ในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กร บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและแก้ไขข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

7) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึงระหว่างผู้บริหารและพนักงานภายในบริษัท เพื่อช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

บริษัทมีนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นลายลักษณ์อักษร ควบคุมการเข้าออกศูนย์คอมพิวเตอร์ มีการสำรองข้อมูลและระบบงานในคอมพิวเตอร์ เพื่อสามารถนำมาใช้งานได้กรณีมีเหตุฉุกเฉิน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศในระบบงานต่างๆ

8) ระบบการติดตาม

หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยรายงานผลและข้อเสนอแนะให้ฝ่ายบริหารดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งนี้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัทจัดให้มีการประชุมระดับผู้บริหาร เป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน รวมถึงเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขกรณีที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2561 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน เข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการตรวจสอบว่า บริษัทและบริษัทย่อย มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท รวมทั้งมีระบบควบคุมเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีของบริษัท นางสรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799 ซึ่งได้ตรวจสอบงบการเงินประจำปี 2560 สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มิได้แสดงความเห็นว่า บริษัทมีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน ในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่อย่างใด

1.2 การตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบ ได้กำกับดูแล ให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างมีอิสระ มีการเสริมสร้างระบบงานซึ่งป้องกัน โดยนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมาพัฒนาให้เป็นระบบที่เหมาะสม ป้องกันไม่ให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดซ้ำ

หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่สอบทานให้เกิดความมั่นใจว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปตามนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ รวมทั้งดูแลป้องกันทรัพย์สินของบริษัท โดยสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินต่างๆ ได้

หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุง และพัฒนางานให้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานสากล สำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน

1.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) ได้ดูแลให้ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ การอบรม ที่เหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวแล้ว

คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นว่า ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของบริษัท คือ นายทรงพล แสงขจรเกียรติ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2560 หัวหน้างานตรวจสอบภายในได้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. ให้ข้อเสนอแนะกับหน่วยงานผู้รับการตรวจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. กำหนดขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ และวิธีการตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
3. ประสานงานและติดตามการควบคุมงานต่าง ๆ ของบริษัท เช่น การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบปฏิบัติ
4. รายงานประเด็นสำคัญที่ตรวจพบ พร้อมทั้งหามาตรการป้องกัน ไม่ให้มีข้อผิดพลาดในอนาคต
5. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ

ทั้งนี้ การพิจารณาเสนอแต่งตั้ง ถอดถอน และโยกย้ายผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในทุกครั้งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ โดยสามารถดูคุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายในได้ภายใต้หัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

นอกจากนั้น บริษัทมิได้มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทต่างหาก งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท ดูแลโดยหน่วยงานเลขานุการบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทได้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การดูแลของเลขานุการบริษัท

2. <u>การบริหารจัดการความเสี่ยง</u>

หน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงของบริษัท โดยได้ระบุความเสี่ยงไว้ในแผนการตรวจสอบประจำปี โดยผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย กรรมการของบริษัทจำนวนหนึ่ง ซึ่งในปี 2560 มีการจัดประชุมเพื่อประเมินและสอบทานความเสี่ยงจากหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งทบทวนและเสนอนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง โดยในปี 2560 ได้จัดให้มีการประชุมรวม 3 ครั้ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการประเมินสถานการณ์ทางธุรกิจโดยรวม วิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอก โอกาสที่จะส่งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัท เพื่อกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการประเมินความเสี่ยงโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายบริหาร เพื่อร่วมกันหาแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งยังมีการติดตามและทบทวนผลการประเมินอย่างต่อเนื่อง

บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งผลกระทบจากวิกฤติการณ์ทางการเงินระดับโลก ซึ่งนโยบายในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้รวมถึงมาตรการในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) คอยดูแลและติดตามความเสี่ยงตามแผนที่วางไว้ โดยความร่วมมือและการประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานภายในบริษัท ตามแผนงานหลักของบริษัท และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้แผนงานการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. การจัดการความเสี่ยงตามแผนงานในการบริหารความเสี่ยงข้างต้น แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้จัดลำดับ ความสำคัญของความเสี่ยงจากการประเมินโอกาสและผลกระทบที่ความเสี่ยงดังกล่าวจะมี ต่อองค์กร แล้วจึงกำหนดมาตรการในการจัดการกับความเสี่ยงตามความเหมาะสม โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้ประสานงานและเข้าร่วมสอบทานความเสี่ยงตามมาตรการลดความเสี่ยงดังกล่าว
3. มาตรการบริหารความเสี่ยงข้างต้นจะได้รับการติดตามและทบทวนการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายบริหารจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีการจัดประชุม เพื่อติดตามและทบทวนผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในจะร่วมสอบทานการจัดการความเสี่ยงของแต่ละบริษัท หรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทได้ตั้งไว้

นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทยังได้จัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา รวมทั้งกำหนดมาตรการในการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประเมินผลงานของพนักงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึก การฝึกอบรมดังกล่าวจะเน้นในด้านแนวคิด และ หลักปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและผลตอบแทน แก่ผู้ถือหุ้นสืบไป ทั้งนี้ บริษัทได้เปิดเผยนโยบายบริหารความเสี่ยงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

12. รายการระหว่างกัน

12.1 บริษัทฯ มีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ("SAMART")	- SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ 4. นายประชา พัทธยากร 5. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	0.051 0.609 0.001	0.051 0.694 0.001	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ - ค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - รายการค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์จ่ายล่วงหน้าดังกล่าว เป็นการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหนี้ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	7.252	4.030	- SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน/วางแผนงบประมาณ ฯลฯ และบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
		- เจ้าหนี้การค้า	-	0.075	
		- ค่าบริการจัดการ	4.800	4.800	ความเห็นกรรมการตรวจสอบ
		- ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	12.828	15.425	- SAMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในด้านต่างๆ
		- ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์	0.002	0.002	- อัตราค่าบริการจัดการเป็นการคำนวณจากประมาณการชั่วโมงการใช้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่สมเหตุสมผล และค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จ่ายให้บริษัทใหญ่เป็นไปตามนโยบาย คือ เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทแม่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
		- ซื้อบริการ	4.088	0.877	
		- ค่าใช้จ่ายอื่น	0.116	0.078	- เมื่อเปรียบเทียบกับราคาว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามสัญญาจ้างบริหารและการจัดการแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนใกล้เคียง/ต่ำกว่า

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
					- การคิดค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คำนวณโดยใช้ต้นทุนการทำงานทั้งหมดของการบริหารจัดการระบบ เช่น ค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเช่าสื่อบริการข้อมูล Internet เงินเดือนพนักงาน ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน ฯลฯ โดยบวกส่วนเพิ่มสำหรับการบริหารจัดการในอัตราร้อยละ 5 (เท่ากับอัตราส่วนเพิ่มที่ SAMART คิดกับบริษัทอื่นในกลุ่มเดียวกัน) ซึ่งนำมาเฉลี่ยตามปริมาณการใช้งานอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละระบบ จำนวนข้อมูลที่เก็บในฐานข้อมูลกลาง จำนวนงานที่ร้องขอใช้งาน และส่วนอื่นๆ เฉลี่ยเป็นรายเดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มในกรณีที่มีพนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่มของงานที่ได้รับการร้องขอในระหว่างอายุสัญญาการให้บริการแต่อย่างใด - เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนต่ำกว่า - ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เป็นการเรียกเก็บเงินตามจริง ที่ SAMART จ่ายให้กับบมจ. ทีโอที (“TOT”) ทั้งนี้การเรียกเก็บเงินล่วงหน้าทุกๆ 6 เดือน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ วิศวกรรม จำกัด ("SE")	- SE เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ	0.309 1.783 0.145	0.096 1.239 0.008	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีสเต็ม จำกัด (“Vision”)	- Vision เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002 0.018	0.002 0.018	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		- ค่าซื้อกล้องวงจรปิด	0.353	0.014	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก Vision ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายกล้องวงจรปิด เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และสำหรับติดตั้งที่สถานประกอบการของลูกค้า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - ราคากล้องวงจรปิดและค่าบริการที่ซื้อจาก Vision มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด (“SU”)	- SU เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002	0.002	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ เรดิเทค จำกัด (“SRT”)	- SRT เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายประชา พัทธยากร	ค่าซื้อระบบ	0.124	-	- บริษัทฯ ซื้อระบบ E-Learning เพื่อใช้ในบริษัท <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - ราคาค่าซื้อระบบมีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) (“SAMTEL”)	- SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ 4. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.021 0.077	0.103 0.161	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด (“SCS”)	- SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.166 0.151 2.986	0.492 0.001 2.131	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		- เจ้าหนี้การค้าค่าส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ - ค่าบริการติดตั้งระบบ	1.144 2.345	0.347 -	- บริษัทฯ ใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ทั่วประเทศ จาก SCS ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ของ SCS มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไทยเทรดเน็ท จำกัด (“TTN”)	- TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.151	0.151	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
บริษัท พอสเน็ต จำกัด (“PN”)	- PN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- รายได้ค่าบริการ Contact Center	-	0.051	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด (“SCT”)	- SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.007 0.077	0.007 0.149	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ขายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SCT เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหนี้การค้า - ค่าบริการติดตั้งระบบ	0.139 0.130	- -	- บริษัทฯ ใช้บริการ Configuration Core Switch <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการ Configuration Core Switch มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป
บริษัท สมาร์ทเทอร์แวร์ จำกัด (“STW”)	- STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.001 0.009	0.001 0.009	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ อินโฟเนต จำกัด ("SIF")	- SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.003 0.038	0.003 0.038	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		- เจ้าหนี้การค้าค่าอินเตอร์เน็ต และค่าเชื่อมต่อระบบ - ค่าบริการอินเตอร์เน็ต และบริการเชื่อมต่อระบบ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการขายและให้บริการ	1.992 7.077 0.163	1.013 6.528 0.152	- บริษัทฯ ใช้บริการอินเตอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการอินเตอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบของ SIF มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ดิจิตอล จำกัด (มหาชน) (“SDC”)	- SDC เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ 4. นายประชา พัทธยากร	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	3.529 1.097 9.966	2.524 0.329 7.843	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ SDC โดยเฉพาะ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SDC โดยเฉพาะ เพื่อให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ SDC โดยมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		- เจ้าหนี้การค้าค่าสินค้า (โทรศัพท์มือถือ) - เจ้าหนี้อื่นๆ - ค่าซื้อโทรศัพท์มือถือสำหรับบริษัท - ค่าซื้อบริการ - ค่าใช้จ่ายอื่น	0.014 0.797 0.142 0.745 -	- 0.014 0.115 0.367 0.073	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จาก SDC ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า - บริษัทฯ ซื้อบริการ SDC OPEN จาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไอ-โมบาย พลัส จำกัด (“IMP”)	- IMP เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ 3. นายประชา พัทธยากร	- รายได้ค่าบริการ	2.166	-	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การให้บริการแก่ IMP มีการเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการแบบบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบเป็นการบริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์และการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์แทน - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		- เจ้าหนี้ค่าสินค้าและบริการ (อินเตอร์เน็ต) - ค่าซื้อสินค้า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.011 0.119 0.005	- 0.036 0.002	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก IMP ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายและให้บริการอินเตอร์เน็ตผ่าน Air Card โดยมีการบันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามต้นสังกัดของพนักงานที่ใช้งาน <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการซื้อสินค้าจาก IMP มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ IMP ขายให้กับลูกค้ารายอื่น

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด ("BUG")	- BUG เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ 3. นายประชา พัทธยากร	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ - รายได้ค่าบริการ	12.967 1.415 20.386	7.350 2.117 17.064	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ BUG โดยเฉพาะ (โครงการ BUG 1113) <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ BUG เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรู้จักกันในชื่อ BUG 1113 มาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีการกำหนดราคาในลักษณะการแบ่งส่วนรายได้ (Revenue Sharing) บริษัทฯ จะได้รับค่าบริการตามจำนวนนาทีที่ให้บริการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ขอปรับขึ้นค่าบริการจำนวน 2 ครั้ง และ BUG ได้ขอปรับจำนวนนาทีที่ใช้บริการขั้นต่ำ เป็นการแจ้งจำนวนนาทีที่ใช้บริการขั้นต่ำล่วงหน้า 1 เดือน - การให้บริการแก่ BUG มีอัตรากำไรขั้นต้นลดลงมากในบางไตรมาส เนื่องจากจำนวนนาทีขั้นต่ำลดลงอย่างมากทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถปรับแผนการบริหารบุคลากรเพื่อรองรับจำนวนนาทีที่ให้บริการที่ลดลงอย่างรวดเร็วได้ทัน อย่างไรก็ตามอัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้นในภายหลังเมื่อบริษัทฯ สามารถวางแผนจัดสรรบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าการให้บริการแก่ BUG มีความสมเหตุสมผลและเป็นโครงการที่ทำให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จัก อัตราค่าบริการระหว่างกันมีความเหมาะสม โดย บริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นจากการให้บริการดังกล่าว

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหนี้การค้าค่าบริการ - เงินมัดจำ - ค่าใช้จ่ายในการขายบริการ -ค่าซื้อสินค้า	0.150 0.505 0.622 -	0.024 0.505 - 0.174	- บริษัทฯ ใช้บริการ BUG ในการส่งข้อความโทรศัพท์มือถือ (SMS) โดยบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ซื้อบริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) จาก BUG สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง โดยรายการดังกล่าวมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
บริษัท ไอ-สปอร์ต จำกัด (“I – Sport ”)	- I-Sport เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ 3. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ	0.102 0.048 0.420	0.051 - 0.285	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ("VIH")	- นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ - นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และ - นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	- เงินมัดจำ	1.523	1.629	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าวเป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท
		- เจ้าหนี้ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - เจ้าหนี้อื่นๆ - ค่าใช้จ่ายค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.004 0.004 9.140 0.714	1.778 0.019 9.567 0.525	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าไฟล่วงเวลา และค่าที่จอดรถ เป็นต้น <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าวเป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วินเพอร์ฟอร์มานซ์ จำกัด	นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน บริษัท วินเพอร์ฟอร์มานซ์ จำกัด	- ลูกหนี้การค้า - รายได้ขายสินค้า - รายได้ค่าบริการ	- 1.325 37.270	1.995 - 15.630	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการขายระบบและให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
บริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตรทราน สปอร์ต จำกัด มีคู่สมรส ของนางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ และเป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	- เงินมัดจำ	0.374	0.374	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทราน สปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- ค่าเช่าพื้นที่	3.413	1.990	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท

12.2 สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

2. มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณาอนุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการอนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น จะไม่มีส่วนในการอนุมัติรายการ และการอนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปและการทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป มีหลักการดังนี้

2.1 การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ฝ่ายจัดการ สามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวนั้นมีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง
ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 5/2556 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2556 โดยมีกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย ได้อนุมัติหลักการในการกำหนดนโยบายรายการระหว่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
- การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
- ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
- การซื้อขายสินทรัพย์ถาวรระหว่างกันกำหนดราคาโดยใช้มูลค่าสุทธิตามบัญชี บวกส่วนเพิ่มตามสภาพของสินทรัพย์

โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส
การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป จะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของ

คณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวโยงกัน

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่อาจจะเกิดขึ้น บริษัทฯ จะแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญอิสระหรือผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ เป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือ ผู้ถือหุ้นตามแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวมีความจำเป็นและมีความสมเหตุสมผลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และหมายเหตุประกอบงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบ/สอบทานจากผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ

2.2 นโยบายหรือแนวโน้มการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

ในอนาคต บริษัทฯ อาจมีการเข้าทำรายการระหว่างกันตามแต่เห็นสมควร โดยตั้งอยู่บนเงื่อนไขทางการค้าตามปกติ โดยสามารถอ้างอิงได้กับเงื่อนไขทางธุรกิจประเภทเดียวกันที่บริษัทฯ กระทำกับบุคคลภายนอก และยึดถือความจำเป็น และผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ เป็นหลัก ทั้งนี้บริษัทฯ จะปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน สำนักงาน ก.ล.ต. หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างเคร่งครัด ในกรณีมีรายการระหว่างกันของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในอนาคต บริษัทฯ จะจัดให้มีการให้ความเห็น โดยคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับความจำเป็นและความเหมาะสมของรายการ นอกจากนี้ บริษัทฯ จะทำการเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ที่ได้รับการตรวจสอบ/ สอบทานโดยผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ

<u>โดยรายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตมีดังนี้</u>

<u>ซื้อสินค้าและบริการ</u>

บริษัทฯ มีการซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทในกลุ่มสามารถเพื่อใช้ประกอบการให้บริการลูกค้าหรือใช้สำหรับดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เช่น กล้องวงจรปิด โทรศัพท์มือถือ บริการด้านบริหารจัดการ บริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) และบริการอินเตอร์เน็ต เป็นต้น การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

<u>บริการซ่อมบำรุง</u>

ในกรณีที่บริษัทฯ ขาดแคลนบุคลากรในการซ่อมบำรุงหรือสถานที่ประกอบการของลูกค้าอยู่ต่างจังหวัด บริษัทฯ อาจว่าจ้างบริษัทในกลุ่มสามารถในการซ่อมบำรุง เนื่องจากการว่าจ้างบริษัทในกลุ่มสามารถมีความคุ้มค่ากว่าการที่บริษัทฯ ส่งทีมวิศวกรไปบำรุงรักษาระบบตามสถานประกอบการต่างๆ ด้วยตนเอง เพราะโดยปกติ บริษัทฯ ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่มีสถานประกอบการอยู่ในกรุงเทพฯ เท่านั้น นอกจากนี้ บริษัทฯ อาจเสียค่าปรับตามที่ระบุไว้ในสัญญากับลูกค้าหากไม่สามารถให้บริการซ่อมบำรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้การให้บริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

<u>การเช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจ</u>

บริษัทฯ มีการเช่าสถานที่ประกอบการกับบริษัท พลังมิตรทราน สปอร์ต จำกัด และบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการกำหนดค่าเช่าและค่าบริการตามที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2558	2559	2560
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	263,401	350,139	486,495
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	329,708	344,330	219,904
รายได้ค้างรับ	140,912	104,859	82,495
อุปกรณ์	176,063	117,420	69,489
สินทรัพย์รวม	1,018,559	1,011,951	946,523
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	135,160	86,769	47,570
หนี้สินรวม	179,708	137,464	83,053
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	838,850	874,487	863,470
รายได้จากการบริการ	845,286	874,452	796,724
รายได้จากงานตามสัญญา	93,655	83,136	21,431
รายได้จากการขาย	49,234	4,545	-
รายได้รวม	996,299	968,881	826,664
ต้นทุนการให้บริการ	721,494	723,202	675,275
ต้นทุนงานตามสัญญา	91,023	73,145	20,137
ต้นทุนขาย	34,363	2,348	-
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	68,774	67,943	70,589
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	915,643	866,638	766,001
กำไรสุทธิ	66,229	83,378	50,447
กำไรต่อหุ้น	0.24	0.30	0.18
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	87,470	135,411	214,037
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(34,258)	(941)	(13,282)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ไปใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	(33,545)	(47,661)	(64,400)

13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2558	2559	2560
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	4.94	6.96	11.81
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	4.71	6.67	11.29
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.70	0.95	2.26
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	3.43	2.70	2.90
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	104.98	133.15	124.14
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	48.60	61.38	100.93
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	7.41	5.87	3.57
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	17.00	15.68	53.28
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	21.17	22.96	6.76
วงจรเงินสด	วัน	91.21	116.06	120.95
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	14.30	16.99	15.00
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	8.15	10.61	7.40
อัตรากำไรอื่น	(%)	0.82	0.70	1.03
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	108.63	132.62	353.48
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	6.65	8.61	6.10
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	8.05	9.73	5.81
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	6.89	8.21	5.15
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	83.04	103.76	95.08
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	1.04	0.95	0.84
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.21	0.16	0.10
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	1.04	1.50	2.59
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	67.64	77.24	83.25

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2560

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2560 เปรียบเทียบกับปี 2559 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2560 จำนวนเงิน 826.7 ล้านบาท ลดลง 142.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.7 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ และรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 695.4 ล้านบาท ลดลง 103.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.9 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2560 ลดลง 40.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.9 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 15.0

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2560 มีจำนวน 50.4 ล้านบาท ลดลง 32.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงของอัตรากำไรขั้นต้นอันเนื่องมาจากรายได้รวมลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 6.1

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2560	ปี 2559	% เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	**21.4**	**87.7**	**-75.6%**
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	21.4	87.7	-75.6%
2. รายได้จากการบริการ	**796.8**	**874.4**	**-8.9%**
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	540.4	647.0	-16.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	54.0	86.6	-37.6%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	142.0	99.2	43.1%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	60.4	41.6	45.2%
รวม	**818.2**	**962.1**	**-15.0%**

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 21.4 ล้านบาท ลดลง 66.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 75.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลงจากจำนวนโครงการที่ลดลง อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการส่วนใหญ่ชะลอการลงทุน

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2560 มีจำนวน 796.8 ล้านบาท ลดลง 77.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

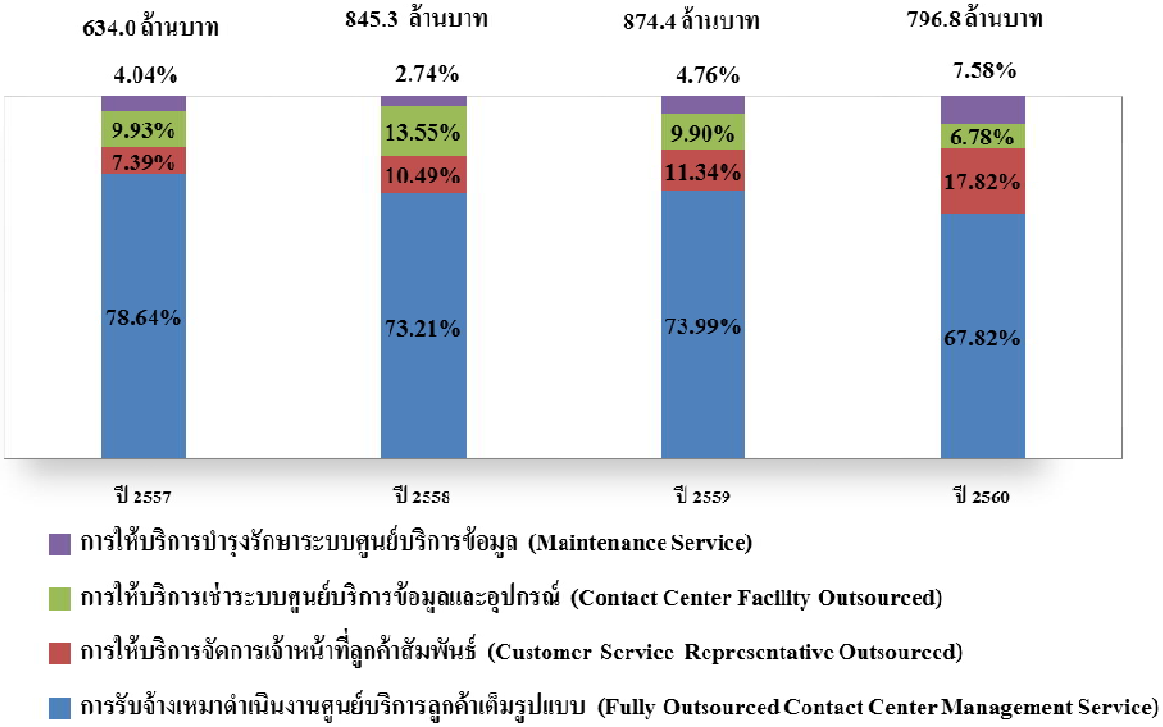
2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 540.4 ล้านบาท ลดลง 106.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ

2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 54.0 ล้านบาท ลดลง 32.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น

2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 142.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 42.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 60.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.8 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 45.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นลูกค้าที่ระยะเวลาการรับประกันของงานขายและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สิ้นสุดแล้ว และว่าจ้างต่อเป็นสัญญาให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2560 จำนวน 122.7 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 15.0 ลดลงจากร้อยละ 17.0 ของปี 2559 กำไรขั้นต้นลดลงเนื่องจากรายได้ที่ลดลงอันเป็นผลมาจากการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านคู่แข่งและราคา การชะลอตัวของลูกค้าโครงการ Turnkey และต้นทุนบางส่วนที่เพิ่มขึ้น เช่น ค่าบำรุงรักษา และค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 70.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 2.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.9 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าบริการอื่นและค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2560 จำนวน 50.4 ล้านบาท ลดลงจำนวน 32.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการอัตรากำไรขั้นต้นที่ลดลง โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 6.1 ปรับตัวลดลงจากปีก่อน

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 946.5 ล้านบาท ลดลง 65.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากมูลค่าอุปกรณ์ที่ลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาระหว่างปี และการลดลงของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นที่ได้รับชำระเงินระหว่างปี

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 83.1 ล้านบาท ลดลง 54.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่ลดลง

อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2560	ปี 2559
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	11.81	6.96
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.10	0.16
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	5.81%	9.73%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	5.15%	8.21%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	15.00%	16.99%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	7.34%	10.55%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	6.10%	8.61%

14.2 รายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

ในระหว่างปีบริษัทไม่มีรายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

บริษัทได้สอบทานข้อมูลในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้แล้ว ด้วยความระมัดระวัง บริษัทขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ นอกจากนี้บริษัทขอรับรองว่า

(1) งบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่สรุปมาในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ได้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของบริษัทและบริษัทย่อยแล้ว

(2) บริษัทได้จัดให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ดี เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้เปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญทั้งของบริษัทและบริษัทย่อยอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว

(3) บริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว และบริษัทได้แจ้งข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 ต่อผู้สอบบัญชีและกรรมการตรวจสอบของบริษัทแล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำที่มิชอบที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องแล้ว บริษัทได้มอบหมายให้ นางสาวเมธาวี สาวิเศษ เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อของ นางสาวเมธาวี สาวิเศษ กำกับไว้ บริษัทจะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น

ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	กรรมการ	_____
2. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ	_____

ชื่อ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
ผู้รับมอบอำนาจ : นางสาวเมธาวี สาวิเศษ	เลขานุการบริษัท	_____

รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ - ประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	68	- ปริญญาโท รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี รัฐศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 119/2552 ● หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่นที่ 22/2552 - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน” โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านการบริหารงานราชการและระเบียบปฏิบัติและการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ.2556 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการตรวจสอบ **<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>** -ไม่มี- **<u>ตำแหน่งใน กิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>**	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงพาณิชย์
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงแรงงาน
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงการต่างประเทศ
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผล	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	นายกสภามหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการมูลนิธิอาสาสมัคร	กระทรวงมหาดไทย

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
						ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	กรรรมการบริหาร	มูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	ที่ปรึกษาสภามหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยคริสเตียน จังหวัดนครปฐม
					พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
						<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>	
					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
					พ.ศ. 2556 – พ.ศ.2558	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
					พ.ศ. 2552 – พ.ศ.2554	ประธานกรรมการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
					พ.ศ. 2552 – พ.ศ.2554	ประธานกรรมการ	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
					พ.ศ. 2551 – พ.ศ.2553	กรรมการ	บมจ. ทีโอที

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ - รองประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	68	- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 129/2553 ● หลักสูตร Public Director Institute (PDI) รุ่นที่ 2/2552 ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2549 ● หลักสูตร The Role of Chairman (RCM) ปี 2549 - หลักสูตร Air Transport Economics ประเทศฟิลิปปินส์ - หลักสูตร Airport Management ประเทศสิงคโปร์ - หลักสูตร Senior Crisis Management ประเทศสหรัฐอเมริกา - หลักสูตรนักบริหารระดับสูง (นบส. 1) รุ่นที่ 26 - หลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 11 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 สถาบันวิทยาการตลาดทุน - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน”	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 – พ.ศ.2554 พ.ศ. 2552 - พ.ศ.2554 พ.ศ. 2548 - พ.ศ.2554 พ.ศ. 2547 - พ.ศ.2553 พ.ศ. 2548 - พ.ศ.2551	รองประธานกรรมการ/ กรรมการอิสระ/ ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการตรวจสอบ <u>**ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น**</u> กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ <u>**ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)**</u> -ไม่มี- <u>**ประสบการณ์การทำงาน**</u> รองประธานกรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. ริช สปอร์ต บมจ. เอส เอ็น ซี ฟอร์เมอร์ บจก. ขนส่ง บมจ. การบินไทย บจก. วิทยุการบินแห่งประเทศไทย บจก. อุตสาหกรรมการบิน บมจ. ท่าอากาศยานไทย

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		รุ่นที่ 2/2552 โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (วปรอ. รุ่น 4414) **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านกฎหมาย และการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน					
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	58	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา - ปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล - แพทยศาสตรบัณฑิต (ศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร “Financial Statements Demystified for Director” (FSD) ปี 2552 ● หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) ปี 2551 ● หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) ปี 2544 - ปริญญาบัตร หลักสูตร “การป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.รุ่น 21) วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 -ปัจจุบัน พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ/ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน **<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>** ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการ กรรมการอิสระ รองประธานกรรมการประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการด้านความยั่งยืนและบริหารความเสี่ยง **<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>** อุปนายก	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. บัตรกรุงไทย บมจ. อินโดรามาเวนเจอร์ส สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ - ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่น 11 - ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตร “การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหาร ระดับสูง” รุ่น 9 สถาบันพระปกเกล้า - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน” รุ่นพิเศษ จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ - หลักสูตร Leadership Program for Managers จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd. - หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) จัดโดย สมาคมเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์ - หลักสูตร Professional Presentation Skills จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd. - หลักสูตร Leading the Way into the Futures Business จัดโดย TFEX, GSB - หลักสูตร Bourse Game จัดโดย ธนาคาร Citibank ประเทศสิงคโปร์ - หลักสูตร Bonds Trading จัดโดย Continental Illinois Bank สำนักงานใหญ่ ประเทศสหรัฐอเมริกา - หลักสูตร Corporate Finance จัดโดย Citibank			**<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>** พ.ศ. 2558 – พ.ศ.2560 พ.ศ. 2554 – พ.ศ.2554 พ.ศ. 2553 – พ.ศ.2554 พ.ศ. 2551 – พ.ศ.2554 พ.ศ. 2551– พ.ศ.2553	 กรรมการ รองกรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการ	 สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) บมจ. อินโดรามา โพลีเมอร์ส ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) บมจ. ทีโอที

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		School of Banking ที่ New York ประเทศสหรัฐอเมริกา - หลักสูตร Advanced Management Program for Oversea Bankers ที่ Wharton Business School, University of Pennsylvania **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านบัญชี และการบริหารจัดการธุรกิจการเงิน และการธนาคาร					
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	55	- แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล - ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิค มหาวิทยาลัยมหิดล - วุฒิบัตรแพทย์เฉพาะทาง สาขาประสาทวิทยา แพทยสภา - ประกาศนียบัตรประสาทวิทยาคลินิก Institute of Neurology University of London ประเทศอังกฤษ - Clinical Research Assistant in Movement Disorders, The National Hospital for Neurology and Neurosurgery , Middlesex Hospital, University College London Hospital ประเทศอังกฤษ	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน **<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>** -ไม่มี - **<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u>** **<u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>**	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					ก.พ. 2560 -ปัจจุบัน ต.ค. 2560 -ปัจจุบัน พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน	นายกสมาคม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามาธิบดี จักรีนฤบดินทร์ กรรมการ อาจารย์ หน่วยประสาทวิทยา ภาควิชา	สมาคมประสาทวิทยาแห่งประเทศไทย คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล บจก. บุญคงชื่นแลนด์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
		<u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ</u>				อายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์	มหาวิทยาลัยมหิดล

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		บริษัทไทย (IOD) ดังนี้ ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 สถาบันวิทยาการตลาดทุน - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 21 - หลักสูตร CAGS in Finance วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล - Strategy and Innovation of Business in Asia Class2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA **ความเชี่ยวชาญ** ด้านการเงิน การบริหารงานองค์กร และด้านการแพทย์			พ.ศ. 2559- ปัจจุบัน **ประสบการณ์การทำงาน** พ.ศ. 2558-ก.ย. 2560 พ.ศ. 2554 - พ.ศ.2558 พ.ศ. 2553 -พ.ศ. 2554	กรรมการ ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และเมแทบอลิซึม คณะแพทย์ศาสตร์	บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	57	- ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า The University of Newcastle ประเทศออสเตรเลีย หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 ● หลักสูตร Directors Certification Program (DCP)	- ไม่มี -	พี่ชายของนายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ และนายธนานันท์	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน **ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น** พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**) บมจ.สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
		ปี 2547		วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)

หมายเหตุ : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านวิทยาการพลังงาน (วพน.) รุ่น 10 จากสถาบันวิทยาการพลังงาน ปี 2560 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 19 จากสถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) ปี 2557 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการบริหารงานพัฒนาเมือง (มหานคร รุ่นที่ 1) จากสถาบันพัฒนาเมือง ปี 2555 - หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 18 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2548-2549 **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านวิศวกรรมไฟฟ้า การสื่อสารโทรคมนาคม และด้านบริหารธุรกิจ			พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2556	กรรมการ / กรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ **<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>** ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ **<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>** กรรมการ	บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บจก.วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ.วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - ประธานกรรมการบริหาร	55	- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	- ไม่มี -	น้องชายของนายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และพี่ชาย	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร-ความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
ความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556		<u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 - สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ (Academy of Business Creativity : ABC) รุ่นที่ 6/2560 จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตรผู้บริหารด้านวิทยาการพลังงาน (วพน.) รุ่นที่ 6 จากสถาบันวิทยาการพลังงาน ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม และการลงทุน (วธอ.) รุ่นที่ 2 จากสถาบันวิทยาการธุรการ และอุตสาหกรรม ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป.) รุ่นที่ 5 จากวิทยาลัยการยุติธรรมทางการปกครอง สำนักงานศาลปกครอง ปี 2556 - 2557 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงอาเซียน รุ่นที่ 2 โดยความร่วมมือระหว่างสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม บริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2556 - หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ปี 2554 - 2555 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) ปี 2553-2554		นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ และ นายธนานันท์ วิไลลักษณ์		**<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>**	
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานสายธุรกิจ Digital	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการบริหาร	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ.สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน	รักษาการประธานสายธุรกิจ Call Center	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้อำนวยการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	บมจ.สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ.สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					ปัจจุบัน	รักษาการประธานสายธุรกิจ Utilities and Transportations และ Technology Related Services	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
						<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>	
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก.วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- ปริญญาบัตร หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 21 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2551-2552 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Strategic Planning & Implementation, University of Michigan Business School ประเทศสิงคโปร์ ปี 2543 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Management Program จากประเทศอังกฤษ ปี 2528 **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านบัญชีการเงิน การบริหารจัดการ และโทรคมนาคม			ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 -พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2548 –พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2546 –พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2543 – พ.ศ 2556	กรรมการ **<u>ประสบการณ์ทำงาน</u>** ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ	บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**) บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**) บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
7. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - ประธานกรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง - ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	51	- ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยซูโอ ประเทศญี่ปุ่น - ปริญญาตรี วารสารศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 176/ 2556 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง	0.0134% (37,562 หุ้น)	น้องสาวของนายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และนายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และพี่สาวของนายธนานันท์ วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน **<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>** พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ/ กรรมการบริหารความเสี่ยง/ ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการ / กรรมการผู้จัดการใหญ่ / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน/	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**) บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		(บยป.) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง - หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง รุ่นที่ 8 (สวปอ.มส.8) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่นที่ 10 **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** การบริหารจัดการระบบ Contact Center การตลาดระหว่างประเทศ และการบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม				กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง **<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>** ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ **<u>ประสบการณ์ทำงาน</u>** กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ กรรมการ	 บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
8. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์ - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง	50	- ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต University of Florida ประเทศสหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	-ไม่มี-	น้องชายของนายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง **<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>** กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถเทลคอม

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556		<u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 - หลักสูตรการบริหารการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมภาครัฐร่วมเอกชน (บรอ.) รุ่นที่ 4 ปี 2560 วิทยาลัยตำรวจ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านวิศวกรรมอุตสาหการ เทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม การบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม		วิไลลักษณ์ และ นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน **<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>** พ.ค. 2560 -ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน **<u>ประสบการณ์ทำงาน</u>** พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2558	กรรมการ / กรรมการบริหาร กรรมการ รองประธานกรรมการบริหาร-กลยุทธ์องค์กร กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บจก.วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**) บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2558	รักษาการกรรมการผู้จัดการสายธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2558	กรรมการผู้จัดการใหญ่สายธุรกิจ Mobile Multimedia	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2558	กรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2558	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2558	กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการกำกับดูแลกิจการ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	67	- ปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2543 ● หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program ปี 2543 **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านบัญชี การเงิน และการบริหารองค์กร	0.0043% (11,924 หุ้น)	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
						<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>	
					พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน	กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน	กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
						<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>	
					ปัจจุบัน	วิทยากร	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
							(ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)
						ประสบการณ์ทำงาน	
					พ.ศ. 2559 – พ.ค.2560	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2556- พ.ค.2560	กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2556 - มี.ค.2560	รองประธานกรรมการพัฒนา-เพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2547 - มี.ค.2560	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2543 - มี.ค.2560	รองประธานกรรมการบริหาร	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2543– มี.ค.2560	กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2556 - ก.พ.2560	กรรมการ	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา
					พ.ศ. 2551 - ก.พ.2560	กรรมการ	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล
					พ.ศ.2551 - พ.ค. 2559	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2558	กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2558	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2543 - พ.ศ.2556	กรรมการ	บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
10. นายประชา พัทธยากร - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง	55	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการเงินและธุรกิจระหว่างประเทศ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : *(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)*

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556		<u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2552 ● หลักสูตร Monitoring the Internal Audit Function (MIA) ปี 2551 ● หลักสูตร Monitoring the System of Internal Control and Risk Management (MIR) ปี 2551 ● หลักสูตร Monitoring the Quality of Financial Reporting (MFR) ปี 2550 ● หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) ปี 2549 ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548 - หลักสูตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 8 โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ปี 2560 - Investment Banking License จากสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ **<u>ความเชี่ยวชาญ</u>** ด้านบัญชี การเงิน และการบริหารจัดการ				**<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>**	
					พ.ค.2560 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					เม.ย.2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (**)
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (บัญชีและการเงิน)	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
						<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> **<u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>**	
					ก.พ.2560 -ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล
					พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. ยูโรมิลล์ โฮเต็ล
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
						ประสบการณ์ทำงาน	
					พ.ศ. 2555 - พ.ศ.2559	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2558 – พ.ศ.2559	กรรมการผู้อำนวยการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล(**)
					พ.ศ. 2555 – พ.ศ.2558	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถ ดิจิตอล(**)
					พ.ศ. 2548 – พ.ศ.2554	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ	บมจ. อีเทอร์นิตี้ แกรนด์ โลจิสติคส์
					พ.ศ. 2548 – พ.ศ.2554	กรรมการผู้อำนวยการ	บจก. ภารีสา คอร์ปอเรชั่น
11. นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์ - ผู้จัดการทั่วไป - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	51	- ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management 2014 - Contact Centre Technology, G-Force Melbourne Australia 2013 - Contact Centre Management, Kepco Power Centre of Japan 2012 - Contact Centre Management, Dasan Contact Centre Korea 2011 - NICE IEX Workforce Management System, A Nice Company 2011 - Best Practice Contact Centre Strategy, Advance Diploma of Customer Contact Management 2011 - Contact Centre Technology, G-Force Singapore 2011	0.0005% (1,490 หุ้น)	- ไม่มี -	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 – พ.ค.2559 พ.ย. 2558 – มี.ค.2559	รักษาการผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการทั่วไป กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน รักษาการผู้อำนวยฝ่ายปฏิบัติการและเทคโนโลยีและสารสนเทศ **ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น** - ไม่มี - **ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)** - ไม่มี - **ประสบการณ์ทำงาน** กรรมการบริหารความเสี่ยง รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริหารการบริการ ลูกค้าสัมพันธ์	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : *(*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)*

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- Secret of Effective Business Coaching, Dr. Marshall Goldsmith Thailand 2011 - Service Management, Servion Company India 2010 - Competency Base Management, Image Consultant and Service Thailand 2010 - Symposium, Contact Centre Association of Singapore 2009					
12. นางรัชดา นิวาสะบุตร - ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	54	- ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) สาขาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - Executive Leadership, IMIA Center for Strategic Business Study	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2555	ผู้อำนวยการ ฝ่ายโครงการพิเศษ กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน **<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>** - ไม่มี - **<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>** - ไม่มี - **<u>ประสบการณ์ทำงาน</u>** กรรมการบริหารความเสี่ยง ผู้อำนวยการ ฝ่ายธุรการ ผู้จัดการทั่วไป Turnkey Business Unit	บมจ .วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ .วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ .วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ .วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. วันทูวัน คอนแทคส์

<u>หมายเหตุ</u> : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
13. นางศศกร สุพพัตกุล - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริการลูกค้า วันที่แต่งตั้ง : 1 เมษายน 2559	47	- ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - หลักสูตร Value-Added Selling: How to compete on value ปี 2558 - หลักสูตร Modern Marketing Management ปี 2557 - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management ปี 2557 - หลักสูตรมาตรฐานการให้บริการ Certified COPC Implementation Leader ปี 2560 : COPC (Customer Operation Performance Center)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริการลูกค้า **ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น** - ไม่มี - **ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)** - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน - ไม่มี -	บมจ .วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ .วันทูวัน คอนแทคส์
14. นางวีรนุช ทางอนันต์ - ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน วันที่แต่งตั้ง : 1 เมษายน 2559	33	- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรการเงินที่สำคัญสำหรับนักบัญชี ปี 2559 - หลักสูตรเทคนิคการวางแผนภาษีทั้งระบบและการตรวจสอบ ปี 2559 - เทคนิคการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการอย่างยั่งยืน ปี 2560 - Financial Model 2-Feasibility Study ปี 2560 - Financial Model 1-Fundamentals of Finance ปี 2560	- ไม่มี -	- ไม่มี -	เม.ย. 2559 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน **ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น** - ไม่มี - **ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)** - ไม่มี -	บมจ .วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					ประสบการณ์ทำงาน		
					พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2559	ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน	บริษัท บีคอน ออฟชอร์ จำกัด
					พ.ศ. 2550 - พ.ศ. 2557	ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบ	บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด
15. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ - เลขานุการบริษัท - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 10 สิงหาคม 2558	40	- ปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท รุ่น 35/2553 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการบริษัท สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (โปรดดูรายละเอียดการฝึกอบรมในปี 2560 ได้ที่ “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “เลขานุการบริษัท”)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ค. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552- พ.ศ. 2558	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เลขานุการบริษัท **ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น** - ไม่มี - **ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)** - ไม่มี - **ประสบการณ์ทำงาน** ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. โพสต์ พับลิชชิง จำกัด

หมายเหตุ : (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (**) เดิมชื่อ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

เอกสารแนบ 2

ข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

| รายชื่อกรรมการและผู้บริหาร | บริษัท | บริษัทย่อย | | | บริษัทที่เกี่ยวข้อง | | |

เอกสารแนบ 2

คณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย

รายชื่อกรรมการ / กรรมการชุดย่อย	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X		/			X	
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	/		/		X		
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	/		X		/	/	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/		/		/	/	
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	/	/		/			
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/	/		X			
7. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	/	X		/			X
8. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	/			/			
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	/			/	/		
10. นายประชา พัทธยากร	/	/		/			
11. นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์							/
12. นางรัชดา นิวาศะบุตร							/
13. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ							/

หมายเหตุ *X = ประธานกรรมการ , ⁄= กรรมการ*

เอกสารแนบ 2

รายชื่อกรรมการของบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก

รายชื่อกรรมการ	บริษัทย่อย		
	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย)	บจก. วันทูวันโปรเฟสชั่นแนล	บจก. อินโน ฮับ
1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์		X	/
2. นางสุกัญญา วนิชจักร์วงศ์	X	/	X
3. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์	/		
4. นายประชา พัทธยากร	/	/	/

หมายเหตุ *X = ประธานกรรมการ , / = กรรมการ*

เอกสารแนบ 3

รายละเอียดหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

หัวหน้างานตรวจสอบภายใน

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ (*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
นายทรงพล แสงขจรเกียรติ - ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน วันที่แต่งตั้ง: 18 กุมภาพันธ์ 2559	44	- ปริญญาโท การบริหารจัดการ (MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - Pass Course Lead Auditor ISO 27001 (IRCA) จัดโดย The British Standards Institution (BSI) - Pre - CIA (Chulalongkorn University for 6 months) สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - IT Audit สภาวิชาชีพบัญชีแห่งประเทศไทย - Risk Management สถาบันการบริหารและจิตวิทยา - Internal Audit Procedures สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - Anti Corruption: Synergy to Success สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย	- ไม่มี -	- ไม่มี -	2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2549 – พ.ศ.2558	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน **ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น** - ไม่มี - **ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)** - ไม่มี - **ประสบการณ์ทำงาน** ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. บิซิเนสออนไลน์

หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

บริษัทไม่มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทกำหนดให้งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท โดยหน้าที่ของเลขานุการบริษัท ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท คือ

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทและผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
- เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

โปรดดูหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัทใน “โครงสร้างการจัดการ” หัวข้อ “เลขานุการบริษัท” และประวัติการศึกษาและการทำงานของเลขานุการบริษัทได้ที่ เอกสารแนบ 1 “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท”

รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน

-- ไม่มี --

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน การบัญชี กฎหมาย และการบริหารจัดการ และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) โดยมีรายนามดังต่อไปนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล[1]	ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
2. นายวิชัย ศรีขวัญ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
3. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น[1]	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ

หมายเหตุ: [1] กรรมการที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้

โดยในปี 2560 มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง ในการประชุมแต่ละครั้ง มีผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีเข้าร่วมประชุมในวาระที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการตรวจสอบได้ดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสรุปได้ดังนี้

1. **สอบทานรายงานทางการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2560** - คณะกรรมการตรวจสอบ สอบถาม และรับฟังคำชี้แจงจากผู้บริหาร และผู้สอบบัญชี ในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของงบการเงิน และความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นสอดคล้องกับผู้สอบบัญชีว่า งบการเงินดังกล่าวมีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอและทันเวลา เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน หรือผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจลงทุน
2. **สอบทานการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน** – เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบภายในประจำปี 2560 และการประเมินระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางมาตรฐานสากล COSO-ERM (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management)
3. **สอบทานการตรวจสอบภายใน** – คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาขอบเขตการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อีกทั้งได้พิจารณาทบทวนกฎบัตรงานตรวจสอบภายในแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสม และพิจารณาคุณสมบัติของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการอบรม แล้วมีความเห็นว่ามีคุณสมบัติเหมาะสม จึงได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่บริหารหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการประเมินความเสี่ยงและขอบเขตที่ครอบคลุมกับระบบงานต่างๆ ที่สำคัญของบริษัทฯ
4. **ทบทวนกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ** – คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ และอำนาจของคณะกรรมการตรวจสอบ รายงานการประชุมเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติสอดคล้องกับหลักการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
5. **พิจารณารายการที่เกี่ยวโยงกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทฯ** – เพื่อพิจารณาให้เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด

เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ ด้วยเงื่อนไขและราคาที่สมเหตุสมผล ดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป

6. **จัดทำรายงานผลการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ** – เสนอให้กับคณะกรรมการบริษัท ทราบโดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบ และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
7. **พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2560** – โดยประเมินความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ทักษะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในการตรวจสอบธุรกิจ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทน

   สำหรับรอบปีบัญชี 2560 คณะกรรมการตรวจสอบได้เสนอต่อคณะกรรมการบริษัท ให้เสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้แต่งตั้ง นางสรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799 และ/หรือ นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604 และ/หรือ นายวิชาติ โลเกศกระวี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4451 ผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2560 ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยในประเทศไทยโดยจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัดจำนวน 1,100,000 บาท และ 260,000 บาทตามลำดับ และจ่ายให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในประเทศกัมพูชา จำนวน 6,200 ดอลลาร์สหรัฐ โดยบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการรับบริการอื่น (Non Audit Fee) จากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
8. **จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบทั้งคณะ** – โดยผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม** แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดี

คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความระมัดระวัง รอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ โดยไม่มีข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลทั้งจากผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

โดยสรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้ระบุไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และมีความเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหารและกรรมการบริหารของบริษัทฯ มีจริยธรรมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ อย่างมีคุณภาพเยี่ยงมืออาชีพ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิผล รวมทั้งบริษัทฯ มีการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล มีการเปิดเผยรายการที่เกี่ยวโยงกันอย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเพียงพอ โปร่งใส และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดีขึ้น เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(นายแพทย์ระเทียร ศรีมงคล)
ประธานกรรมการตรวจสอบ