

TOTAL DIGITAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

รายงานประจำปี 2562
บริษัท วันทิววัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)





ONE TO ONE
CONTACTS

สารบัญ

	หน้า
สารจากคณะกรรมการบริษัท	8
รายงานคณะกรรมการบริหาร	9
คณะกรรมการบริษัท	10
รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	12
รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	14
รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	15
รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	16
รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	17
รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม	18
ข้อมูลสำคัญทางการเงิน	33
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	35
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	39
โครงสร้างธุรกิจ	41
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย	41
โครงสร้างรายได้	42
การสำรวจความพึงพอใจ	43
การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา	46
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน	47
ปัจจัยเสี่ยง	49
ผู้ถือหุ้น	53
นโยบายการจ่ายเงินปันผล	54
โครงสร้างการจัดการ	55
การกำกับดูแลกิจการ	68
การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	101
รายการระหว่างกัน	106
การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2562	119
รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของคณะกรรมการบริษัทต่อรายงานทางการเงิน	122
รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	123
งบการเงิน	126
ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี	161
รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน	162
ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	180

“บริการด้วยใจ”

ความพึงพอใจสูงสุด
คือเป้าหมายงานบริการของเรา





วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ TOTAL DIGITAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอบริการ TOTAL DIGITAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าที่มีคุณภาพและการให้บริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการ อยู่เสมอ และพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ TOTAL DIGITAL BUSINESS PROCESS OUTSOURCING เพื่อตอบสนองหลากหลายจุดสัมผัสในการให้บริการ เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ

รางวัลอันทรงคุณค่า และมาตรฐานระดับโลก



2007, 2009, 2012



7 Consecutive Years

Outsourced Contact Center Service Provider of the Year

FROST & SULLIVAN

2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019



Asia's Most Trusted Companies Award

2018

นโยบายคุณภาพ ใส่ใจลูกค้า พัฒนาบริการ

บริหารข้อมูลด้วยความปลอดภัย
ตามมาตรฐานสากล



สารจาก คณะกรรมการบริษัท



ในปี 2562 เทคโนโลยียังมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทุกอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบจาก digital disruption ซึ่งไม่ได้กระทบกับภาคธุรกิจเท่านั้น แม้แต่ภาคการศึกษา ภาคการผลิต หรือ ภาคการเงินก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ทุกภาคธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยจัดการกับภาวะ digital disruption หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นให้ได้ทันเวลา

ธุรกิจ contact center เป็นอีกธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจาก digital disruption บริษัทยังคงพัฒนาสินค้า และบริการที่เป็นดิจิทัลอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมาเพื่อปรับเปลี่ยนการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล และเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน บริษัทพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพบริการ chatbot และ voicebot เพื่อรองรับการให้บริการ contact center ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท นอกจากนี้บริษัทได้พัฒนานวัตกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ เช่น พัฒนา machine learning สำหรับระบบตรวจสอบภาพการจัดเรียงสินค้า และประมวลผลด้วยภาพถ่าย และบริการ mobile application help desk ที่สามารถให้บริการควบคู่ไปกับบริการ contact center ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานบริการในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน

ตลอดปีที่ผ่านมาคณะกรรมการบริษัทได้ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม และพิจารณานำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ตลอดจนกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยในปี 2562 บริษัทมีระดับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการอยู่ที่ระดับดีเลิศติดต่อกัน 4 ปีซ้อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบริษัทได้กำกับการดำเนินการธุรกิจให้เป็นไปตามกลยุทธ์ และนโยบายของบริษัทด้วยความโปร่งใส โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบและรักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการดำเนินธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน



(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานคณะกรรมการบริษัท

รายงาน คณะกรรมการบริหาร

ในปีที่ผ่านมาทุกธุรกิจอยู่ในภาวะของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจเพื่อสามารถให้บริการได้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น เช่นเดียวกับธุรกิจ contact center ปัจจุบันการให้บริการ contact center ได้ปรับเปลี่ยนช่องทางการให้บริการกระจายไปสู่ช่องทางอื่นๆ ที่เข้ามามีบทบาทกับพฤติกรรมของผู้บริโภคมากขึ้น เช่น facebook, chatbot, voicebot และ AI ทั้งนี้บริษัทได้ดำเนินการทำ Digital Transformation ธุรกิจของบริษัทโดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญคือการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

ตลอดปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัท วันทูวัน ได้พัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ทั้งบริการ chatbot และ voicebot ที่พัฒนาเพื่อรองรับการให้บริการ contact center ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทแล้ว กลุ่มบริษัท วันทูวัน ยังพัฒนาแพลตฟอร์ม และ mobile application ที่สามารถช่วยลดขั้นตอนและจำนวนคนในการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ได้ดังนี้

- “ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย” ซึ่งเป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย และมีการประมวลผลตลอดจนมีการให้คะแนนความพึงพอใจเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการทำงานต่อไป
- “mobile application help desk” เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- “Be your guide” แพลตฟอร์มที่นำเที่ยวเสมือนจริงที่สามารถใช้ผ่านทั้งแอปพลิเคชันบนมือถือ และคอมพิวเตอร์ Be your guide จะช่วยเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบใหม่เสมือนมีมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลสถานที่ต่างๆ บอกเล่าเรื่องราวผ่านเทคโนโลยีภาพ เสียง และ AR

นอกจากบริษัทจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้บริการโดยคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และคำนึงถึงการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะบังคับใช้ในอนาคต เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทได้เสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า นอกจากนี้บริษัทมิได้คำนึงถึงเป้าหมายเชิงธุรกิจเพียงอย่างเดียว บริษัทยังให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ยึดมั่นต่อการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นการวางรากฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)
ประธานกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริษัท



• **นายวิชัย ศรีขวัญ**

- ประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

• **นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ**

- รองประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ



• **นพ. ระเกียรติ ศรีมงคล**

- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- กรรมการอิสระ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ

• **นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น**

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ

• **นายณานันท์ วิไลลักษณ์**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง



• **นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง



• **นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์**

- กรรมการ
- ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
- กรรมการผู้จัดการ



• **นายศิริชัย รัตมีจันทร์**

- กรรมการ
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ



• **นายธีระชัย พงศ์พนางาม**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร



• **นางพ้องศรี สลักเพชร**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการเงิน การบัญชี และการบริหารจัดการ โดยมี นพ. ระเทียร ศรีมงคล เป็นประธานกรรมการตรวจสอบ นายวิชัย ศรีขวัญ นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ และ นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น เป็นกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์

คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ในการตรวจและสอบทานให้ บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกราย รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของบริษัทด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ โดยในปี 2562 มีการประชุม คณะกรรมการตรวจสอบรวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง ในการประชุมแต่ละครั้งมีผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชี เข้าร่วมประชุมในวาระที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการตรวจสอบได้ดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสรุปได้ดังนี้

- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานงบการเงิน รายงานการวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานรายไตรมาส และ ประจำปี ของบริษัทและบริษัทย่อย ตลอดจนการพิจารณานโยบายการบัญชีที่สำคัญร่วมกับฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีของ บริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่ารายงานทางการเงิน ได้จัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงาน ทางการเงิน และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ยังได้มีการประชุมเป็นการเฉพาะ กับผู้สอบบัญชีอย่างเป็นทางการ โดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุม จำนวน 1 ครั้ง เพื่อปรึกษาหารือกันอย่างอิสระถึงข้อมูล ที่มีความสำคัญในการจัดทำงบการเงิน
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานความเหมาะสม และความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจากรายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัท เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อัตรา กาลังคนและทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานหัวหน้า หน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินกิจกรรม ตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างอิสระ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎระเบียบของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท รวมทั้งการระงับข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นจากสัญญาที่กระทำกับบุคคลภายนอก และข้อเรียกร้องอื่นๆ โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ดังกล่าวอย่างถูกต้อง
- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอคำตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2562 โดยประเมิน ความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ รวมถึงพิจารณา ความเหมาะสมของคำตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบได้มีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อขออนุมัติจากที่ประชุม ผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2562 ของบริษัท และบริษัทย่อย
- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และอนุมัติแผนการตรวจสอบภายในประจำปี ที่จัดทำขึ้นตามกลยุทธ์ของบริษัท และ การประเมินความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นให้ตรวจประสิทธิผลของการปฏิบัติงานที่เป็นจุดควบคุมที่สำคัญในเชิงป้องกัน รวมถึงสอบทาน การประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบ และแบบประเมินความเสี่ยงพอ ของระบบการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายในรวมทั้งพิจารณาและติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผล การตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบสาเหตุและเสนอแนวทางในการป้องกันความเสียหายที่อาจ เกิดขึ้นต่อฝ่ายบริหาร

- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท รวมถึงสอบทานการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าการทำรายการดังกล่าวเป็นการทำรายการดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป มีเงื่อนไขการค้าปกติ ด้วยราคาที่เหมาะสม
- คณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ให้กับคณะกรรมการบริษัททราบทุกไตรมาส โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม
- ทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบให้สอดคล้องสถานการณ์
- คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ โดยผลการประเมินตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติตามหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความระมัดระวังรอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ ตลอดจนได้ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกราย

สรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็น ว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหาร และกรรมการบริหารของบริษัท มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างมีคุณภาพเยี่ยมมีอาชีพ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงาน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมเหมาะสม



(นพ. ระเฑียร ศรีมงคล)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ

รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทฯ ประกอบด้วยสมาชิกอย่างน้อย 3 คน โดยเลือกจากกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัททั้งนี้คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง ร่วมเป็นคณะทำงาน

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบความเสี่ยงในหน่วยงานต่างๆ และได้ประเมินปัจจัยเสี่ยง ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้ทำหน้าที่ในการติดตามและควบคุมความเสี่ยง มีการประเมินและวัดระดับความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านการทุจริต โดยในปี 2562 มีการประชุม จำนวน 3 ครั้ง พิจารณาเรื่องที่สำคัญ สรุปได้ ดังนี้

1. พิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงและความเสี่ยงระดับองค์กร ในปี 2562 ที่ฝ่ายบริหารได้ประเมินและจัดระดับความเสี่ยง และพิจารณาผลกระทบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือลดโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้แผนการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. ติดตามและทบทวนการดำเนินงานตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายให้หน่วยงานตรวจสอบภายในติดตามและสอบทานการจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ปรับปรุงกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มั่นใจว่า บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ดำเนินการด้วยความระมัดระวังรอบคอบ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืน มั่นคง ตามเป้าหมายของบริษัทฯ ต่อไป



(นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์)

ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง

รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และบริหารงานอย่างมีจริยธรรม ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ คณะกรรมการบริษัทมีมติแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท ระบบการบริหารและการจัดการที่มีคุณภาพ ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสและมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่ประสิทธิภาพในการสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเพิ่มมูลค่าแก่กิจการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการประกอบด้วยกรรมการจำนวน 4 ท่าน ประกอบด้วย นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ นพ.ระเทียร ศรีมงคล นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น และนายศิริชัย รัศมีจันทร์ โดยนายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ ดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนตามกฎบัตรคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทฯ โดยจัดให้มีการประชุมจำนวน 2 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

1. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร และพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพิจารณาทบทวนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 เพื่อกำกับให้กิจการมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาวสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย
2. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น โดยสนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นและส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี
3. พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และรายบุคคล คณะกรรมการชุดย่อย และการประเมินการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ และเลขานุการบริษัท เป็นประจำปีทุกปี เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
4. สอบทานรายงานการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่เปิดเผยในรายงานประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องส่งผลให้บริษัทได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในปี 2562 อยู่ในเกณฑ์ “ดีเลิศ” (5 ดาว) และติดอันดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และบริษัทได้รับผลการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย อยู่ในระดับ “4TIA” จากความมุ่งมั่นในการดำเนินตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจะทำให้บริษัทมีระบบการบริหารและการจัดการที่มีคุณภาพ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสและมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน นำไปสู่ประสิทธิภาพในการสร้างความสามารถ ในการแข่งขันและการเพิ่มมูลค่าแก่กิจการอย่างยั่งยืน



(นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ)

ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ

รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการ กรรมการชด้อย กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง กำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งพิจารณานโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน

ในปี 2562 คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งคณะจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย นายวิชัย ศรีขวัญ นพ.ระเชียร ศรีมงคล และนพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น โดยนายวิชัย ศรีขวัญ ดำรงตำแหน่งเป็นประธานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนตามกฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนและตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยในปี 2562 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนมีการประชุมจำนวน 4 ครั้ง โดยสรุปสาระสำคัญที่พิจารณาได้ดังนี้

การสรรหา

- ทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหากรรมการ กรรมการชด้อย และผู้บริหารระดับสูง เพื่อความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน
- พิจารณาสรรหา และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่างลง และแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระ
- พิจารณาสรรหาผู้บริหารระดับสูงที่มีทักษะความเป็นผู้นำ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัท

การกำหนดค่าตอบแทน

- พิจารณาค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชด้อย ในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นอัตราที่เทียบเคียงกับอุตสาหกรรมในลักษณะเดียวกัน
- พิจารณาหลักเกณฑ์การกำหนดอัตราการปรับขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปีอยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท
- พิจารณากำหนดนโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ กรรมการชด้อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท

ตลอดปีที่ผ่านมาคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และโปร่งใสเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้จัดทำการประเมินตนเองประจำปี 2562 เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ



(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้กำหนดนโยบายและแผนงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งบริษัทได้จัดทำกิจกรรมที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมเป็นประจำทุกปี ในปี 2562 บริษัทร่วมกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) และสมาคมบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (maiA) สมทบทุนโครงการ maiA Virtual Run for สภากาชาดไทย จำนวน 30,000 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสภากาชาดไทย เพื่อสร้างจิตสำนึกการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนยังสนับสนุนกิจกรรมให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมกันช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสโดยรวมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับเด็กพิการทางสติปัญญา ณ ศูนย์บริการคนพิการทางสติปัญญา ชุมชนคลองเตย โรงเรียนบ้านเด็กรามอินทรา และบ้านเด็กอ่อนพญาไท ตลอดจนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพผู้พิการทางสายตา โดยร่วมกับ “มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” นำผู้พิการทางสายตามาให้บริการนวดผ่อนคลายแก่พนักงาน และเพื่อสนับสนุนให้ผู้พิการทางสายตามีอาชีพและรายได้

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เชื่อว่าการสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าวจะเป็นก้าวสำคัญที่ทำให้บริษัทมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม และปลูกจิตสำนึกของพนักงาน และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในการตอบแทนสังคมต่อไป



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)
ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายและภาพรวม

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความยั่งยืนของกิจการและสังคมโดยรวมมาโดยตลอด ซึ่งนอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่กระทำอย่างต่อเนื่องในรูปแบบของการจัดโครงการส่งเสริมวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และการบริจาคแล้ว บริษัทยังดำเนินการให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของกิจการ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท รวมทั้งกำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบาย และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้มีมติอนุมัตินโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

1. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล และการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และมีจิตอาสา เสียสละแรงกายแรงใจ และเวลาส่วนตัวเพื่อทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนส่วนรวม
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 รวมทั้งเสริมสร้างและรักษารักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัท
2. พนักงาน	เคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานโดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงาน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัย จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม
3. คู่ค้า	จัดหาสินค้าและบริการอย่างมีระบบ มีมาตรฐานตามหลักการแข่งขันทางการค้า ตามสัญญาและจรรยาบรรณ
4. ผู้ถือหุ้น	ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
5. เจ้าหนี้	ยึดมั่นในสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
6. สังคม ส่วนรวม และ ชุมชน	ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือในทุกทาง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงาน ในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ผ่านสื่อและกิจกรรมภายใน
7. สิ่งแวดล้อม	ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงส่งเสริมให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม
8. คู่แข่งทางการค้า	ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี

ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนของนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

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

วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งที่จะเป็นผู้นำการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกมิติด้วยสินค้าที่มีคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอโดยคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

พนักงานเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่า พนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท โดยบริษัทดำเนินการให้มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม และมีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงาน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้และส่งไปอบรมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบต่อสังคม และการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน โดยรายละเอียดแสดงไว้ใน “ข้อ 5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม” รวมทั้งกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร ซึ่งแสดงรายละเอียดไว้ในหมวด “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทแล้ว สามารถดูรายละเอียดได้ที่หมวด “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” และเว็บไซต์บริษัท (www.onetoonetcontacts.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 ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

บริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น จึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแล

ให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2562 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”

ทั้งนี้ในปีผ่านมามีบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้รับผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2562 ในระดับ “ดีเลิศ” หรือ “5 ดาว” ซึ่งเป็นคะแนนระดับสูงสุด และติดลำดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อย่างไรก็ตาม บริษัทจะมุ่งมั่นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับผลประเมินคุณภาพการประชมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 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 และพนักงาน ได้ยึดถือปฏิบัติจริยธรรมของบริษัทอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

3. การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ และกรอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นต่างๆ คือ

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำความผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

บริษัทได้เปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ www.onetoonecontacts.com เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา และการเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริต ได้เปิดเผยไว้แล้วในเรื่อง “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน”

4. การเคารพลิทธิมนุษยชน

ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช่แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด ในทางกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัท ยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มั่นนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติ ดังนี้

- 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 การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ เช่น

1. เคารพลิทธิในการทำงานตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและแนวปฏิบัติ”
2. กำหนดให้มี “นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน” โดยคำนึงถึงหลักการจูงใจพนักงานให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ความเป็นธรรม และมีระบบแบบแผนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีการประเมินและวิเคราะห์ค่าจ้างให้มีความเป็นปัจจุบันเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้หรือเท่าเทียมกับอัตราค่าตอบแทนของบริษัทชั้นนำอื่นๆ

บริษัทมั่นใจว่านโยบายสวัสดิการและผลตอบแทนของบริษัทสอดคล้องกับข้อกำหนดตามกฎหมาย ตลอดจนการกำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงานอย่างเป็นธรรมตามสภาพตลาด การแข่งขันทางธุรกิจ ลักษณะของงาน ผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานของบริษัททั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยคำนึงถึงความสามารถของบริษัทในการจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าว และเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งข้อเสนอแนะหรือข้อร้องทุกข์ดังกล่าว จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง และกำหนดวิธีการแก้ไข เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน

สำหรับสวัสดิการต่างๆ บริษัทจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ตลอดจนการเสียชีวิตทุกกรณี มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีประกันสังคมให้กับพนักงาน มีการจัดเงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย มีเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

3. กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีนโยบายและระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และสุขอนามัยของพนักงาน บริษัทจัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี นอกจากนี้ยังคำนึงถึงการเสริมสร้างในด้านสุขภาพ เพื่อให้พนักงานมีพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง ได้แก่
 - การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ในราคาพิเศษ สำหรับพนักงานและบุคคลในครอบครัวของพนักงาน

สำหรับด้านความปลอดภัยจัดให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การจัดอบรมและปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี ใช้ระบบสแกนนิ้วมือ เข้า-ออกประตูสำนักงาน โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

4. กำหนดให้มี “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร” โดยกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล
 - นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง
 - นโยบายการสรรหาและคัดเลือก
 - นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน
 - นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน
 - นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร
 - นโยบายส่งเสริมวัฒนธรรมสำหรับพนักงาน
- 2) นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ
 - นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
 - การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร
 - นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “บุคลากร” เรื่อง “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน สร้างสมดุลให้กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข โดยตลอดปี 2562 ที่ผ่านมา บริษัทได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วม และสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ดังนี้

1. กิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

บริษัทได้จัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความผูกพัน และการมีส่วนร่วมในองค์กร อาทิ แฟชั่น วันศุกร์ (Fashion on Friday) โดยกำหนดให้มีการแต่งกายตามรูปแบบที่พนักงานร่วมกันกำหนด และกิจกรรมร่วมสนุกในเทศกาลต่างๆ เช่น วันเด็ก วันวาเลนไทน์ วันสงกรานต์ วันฮาโลวีน วันคริสต์มาส วันพ่อ เทศกาลแลกเปลี่ยนของขวัญในวันปีใหม่ กิจกรรมนั่งสมาธิสร้างปัญญา นวดผ่อนคลาย Voice Contest และ Candy Day รวมไปถึงการจัดตั้งชมรมกีฬา เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรง



2. กิจกรรมงานวันเกิดของพนักงาน

บริษัทจัดงานวันเกิดให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิดในทุกเดือน เพื่อให้พนักงานได้ร่วมสังสรรค์กัน



3. ดูแลพนักงานยามเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ คลอดบุตร และงานฉาปนกิจ

บริษัทดูแลพนักงานในทุกช่วงเวลาของชีวิต บริษัทเข้าเยี่ยมพนักงานทุกคนเมื่อเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ หรือคลอดบุตร เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงาน รวมถึงแสดงความเสียใจกับพนักงาน และบุคคลในครอบครัวของพนักงาน ในงานฉาปนกิจ



4. สนับสนุนการอุปสมบทแก่พนักงาน

บริษัทมีโครงการในการสนับสนุนการอุปสมบทให้แกพนักงาน โดยการร่วมทำบุญค่าอุปัชฌาย์และร่วมอนุโมทนาบุญร่วมกันกับพนักงาน



5. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน จึงได้มีการจัดโครงการตรวจสอบสุขภาพ และตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก สำหรับพนักงานผู้หญิงเป็นประจำทุกปี รวมทั้งให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่



6. โครงการ “Club Mind Friend”

บริษัทมีการจัดโครงการ “Club Mind Friend” ให้แกพนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล และได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวอย่างถูกวิธี



7. โครงการทุนการศึกษาสำหรับบุตร

บริษัทให้ความเอาใจใส่ถึงครอบครัวของพนักงาน บริษัทมีนโยบายที่จะมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ



8. รางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Best Performance) ให้แก่พนักงาน

บริษัทประเมินผลการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท และมอบรางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด



9. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



10. การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับพนักงานทุกคน

บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรผ่านหลายช่องทาง เช่น Line:OTO Family, FB: OTO society, email และบอร์ดประชาสัมพันธ์นอกจากนี้ยังจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์คำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้าเพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจ



6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ให้ความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และเชื่อมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า บริษัทได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

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

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการที่ยั่งยืน เราเชื่อมั่นว่า การบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

- **สำหรับลูกค้า** บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่เป็นผู้ว่าจ้าง (clients) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่โทรเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (End-user) เป็นประจำทุกเดือน เป็นการสอบถามลูกค้าในจุดบริการ (touch point) เริ่มตั้งแต่กระบวนการขาย การติดตั้ง การส่งมอบบริการ ไปจนถึงการบริการหลังการขาย รวมทั้งถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- **สำหรับคู่ค้า** บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามคู่ค้าถึงความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน การชำระค่าสินค้าบริการ การร่วมมือทางทางค้า และอื่นๆ
- **สำหรับพนักงาน** บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามระดับความสุขของพนักงานที่มาทำงานกับบริษัทในหลากหลายมุมมอง ทั้งมุมมองทางด้านตัวเงิน เช่น ผลตอบแทน สวัสดิการต่างๆ และมุมมองที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง บรรรยากาศ สถานที่ในการทำงาน การสื่อสาร การบริหารงาน เป็นต้น

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

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่า บริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมาได้มีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวปฏิบัติดังนี้

1. การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม
2. การมอบสิ่งปลูกสร้าง วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อดูแลสภาพความเป็นอยู่และความปลอดภัยของชุมชน
3. การระดมทุนทรัพย์และสิ่งของจำเป็นเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
4. การปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่พนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมผ่านสื่อและกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2562 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคมดังต่อไปนี้

- **โครงการ maiA Virtual Run for สภากาชาดไทย**

บริษัทร่วมกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) และสมาคมบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (maiA) สมทบทุนโครงการ maiA Virtual Run for สภากาชาดไทย จำนวน 30,000 บาท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ของสภากาชาดไทย เพื่อสร้างจิตสำนึกการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม



- **กิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส**

ผู้บริหารและพนักงานร่วมสร้างความสุขให้กับเด็กพิการทางสติปัญญา โดยร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับเด็กพิการทางสติปัญญา ณ ศูนย์บริการคนพิการทางสติปัญญา ชุมชนคลองเตย



- **กิจกรรมส่งเสริมอาชีพผู้พิการทางสายตา**

บริษัทร่วมกับ “มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” นำผู้พิการทางสายตาตามาให้บริการนวดผ่อนคลายแก่พนักงาน และเพื่อสนับสนุนให้ผู้พิการทางสายตามีอาชีพและรายได้



- **กิจกรรมบริจาคของเล่นให้กับผู้ป่วยเด็ก**

ผู้บริหารและพนักงานร่วมบริจาคของเล่น ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ฝายวิสิญญ์วิทยา เพื่อสร้างความสุขให้กับผู้ป่วยเด็ก ได้มีของเล่น และมีพัฒนาการที่ดีขึ้นจากอาการเจ็บป่วย



• โครงการบุญมือสอง ปันน้องยากไร้

เป็นกิจกรรมที่จัดอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ในการรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้ หรือที่ไม่ใช้แล้วที่มีสภาพดี เช่น อุปกรณ์กีฬา เสื้อผ้า ของเล่น เป็นต้น เพื่อมอบให้กับ มูลนิธิธรรมานุรักษ์ อ.ช่องสะเดา จ.กาญจนบุรี



• โครงการถักบุญ

เป็นกิจกรรมที่จัดอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 เพื่อให้พนักงานได้ร่วมกันแสดงพลังจิตอาสาทำความดี ด้วยการถักหมวกไหมพรม จำนวน 500 ใบ เพื่อนำไปมอบให้เด็กนักเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จ.แม่ฮ่องสอน



• โครงการ “ทุนกล้าดี”

โครงการที่สนับสนุนและกระตุ้นให้เกิดจิตอาสาในการส่งต่อการทำงานไปสู่สังคม ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 ด้วยการสนับสนุนเงินทุนให้กับพนักงานได้นำไปทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม ในปีนี้จิตอาสาของบริษัทได้รับเงินสนับสนุนจำนวน 3 โครงการ คือ

- ร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของให้แก่เด็กตาบอด และพิการซ้ำซ้อน ณ โรงเรียนบ้านเด็กgramอินทรา
- ร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้เด็กอ่อน ณ บ้านเด็กอ่อนพญาไท
- ร่วมบริจาคอาหารสัตว์เพื่อช่วยเหลือสัตว์จรจัด ณ บ้านลุงหยี เขตวัฒนา กรุงเทพฯ



• โครงการบริจาคโลหิต

บริษัทร่วมกับสภาอากาศไทยจัดโครงการบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีๆ ละ 3 ครั้ง เพื่อให้พนักงานและคนในชุมชนใกล้เคียงได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม



• โครงการบริจาคอุปกรณ์เก่า

บริษัทบริจาคอุปกรณ์เก่าที่ไม่ใช้แล้วให้กับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จังหวัดนนทบุรี สำหรับนำไปผลิตสื่ออักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตาต่อไป



8. การดูแลรักษาสິงแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

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

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กรเรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

1. บริษัทมีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ผ่านกิจกรรมที่พนักงานมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง
2. บริษัทให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท
3. บริษัทมีนโยบายในการปลูกฝังแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลสิ่งแวดล้อมโดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปี 2562 บริษัทมีการรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีดังนี้

- **โครงการคัดแยกขยะ**

เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง และการรีไซเคิล นอกจากนี้ยังให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบจากขยะต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ซึ่งเป็นการลดปริมาณขยะ ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม



- **โครงการ LEAN Project**

บริษัทได้จัดตั้งคณะทำงาน LEAN & 5ส. Working Team เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อมตามนโยบายโดยมุ่งเน้นในการลดความสูญเปล่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทยังจัดประกวด LEAN AWARDS สำหรับแผนกที่จัดทำแผนในการลดขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน และสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้



- **โครงการปันกันอ่าน**

พนักงานร่วมบริจาคหนังสือจำนวนกว่า 4,000 เล่ม ให้กับมูลนิธิกระจกเงาเพื่อส่งต่อกับเด็กที่ขาดแคลนต่อไปโครงการนี้มุ่งส่งเสริมให้พนักงาน รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และร่วมแบ่งปันความรู้ด้วยการบริจาคหนังสือมือ 2 นำไปสร้างประโยชน์และเติมความรู้ให้กับผู้อื่นในสังคมได้อย่างไม่รู้จบ



- โครงการ OTO รักษ์โลก

โครงการรณรงค์การใช้ถุงพลาสติก โดยเปลี่ยนมาใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก สร้างจิตสำนึกในการใส่ใจรักษ์สิ่งแวดล้อมและรักษ์โลก



การประหยัดพลังงาน และการรีไซเคิลกระดาษใช้แล้ว

เป็นโครงการที่รณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และลดค่าใช้จ่ายส่วนกลาง เช่น การประหยัดไฟ ลดการใช้กระดาษชำระ และการนำกระดาษใช้แล้วมารีไซเคิล



9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งพัฒนาและนำเสนอ นวัตกรรมทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ดูแลสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทมีการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัล อย่างต่อเนื่องที่ช่วยลดขั้นตอนและจำนวนคนในการทำงาน เพื่อให้ตอบสนอง พฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ดังนี้

- **ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย**
เป็นระบบช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่ายและมีการประมวลผล ตลอดจน มีการให้คะแนนความพึงพอใจเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการทำงานต่อไป
- **บริการ mobile application help desk**
ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- **ระบบนำเที่ยวเสมือนจริง (Be your guide)**
แพลตฟอร์มที่นำเที่ยวเสมือนจริงที่สามารถใช้ผ่านทั้งแอปพลิเคชันบนมือถือ และคอมพิวเตอร์ Be your guide จะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการท่องเที่ยวแบบใหม่เสมือนมีมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลสถานที่ต่างๆ บอกเล่าเรื่องราวผ่านเทคโนโลยีภาพ เสียง และ AR

การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทดำเนินธุรกิจตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนผ่านหลักปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการ ถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของบริษัทหรือบริษัทย่อยมีการฝ่าฝืนกฎหมาย แต่อย่างใด

การป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน” และกรอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 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 บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ทั้งนี้บริษัทได้จัดช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน รวมถึงขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” โดยเปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ไว้ในจริยธรรมธุรกิจ และเผยแพร่ไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัทที่ www.onetoonecontacts.com

นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง “การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

ความภูมิใจในรอบปี 2562

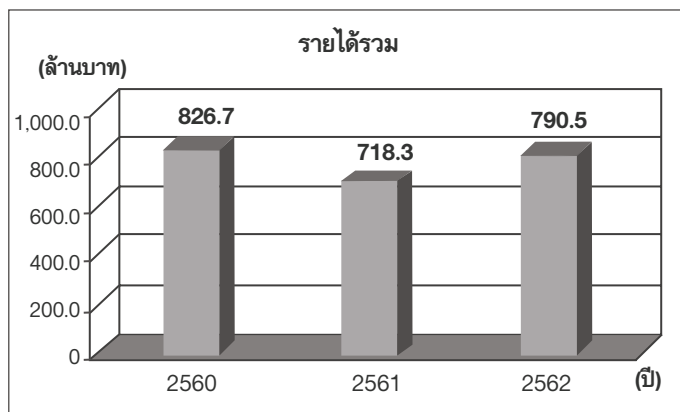
- รางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่นด้านธุรกิจคอนแทคส์เซ็นเตอร์ 7 ปี ติดต่อกัน

บริษัทได้รับรางวัล 2019 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year ติดต่อกันเป็นปีที่ 7 จากเวที 2019 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านคอนแทคส์เซ็นเตอร์ชั้นนำของประเทศ ที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม มีการเติบโตและมีการพัฒนาองค์กรมาโดยตลอด

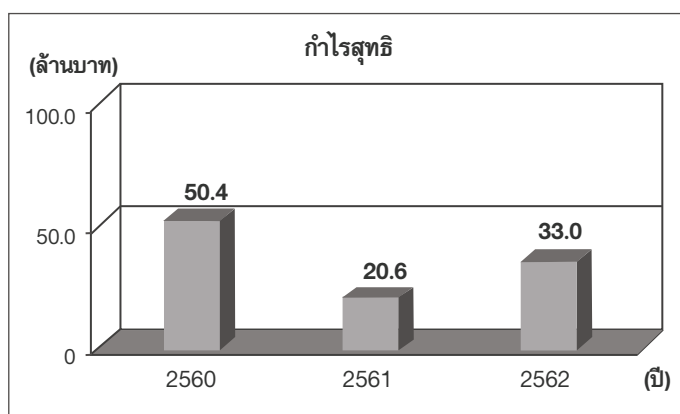


ข้อมูลสำคัญทางการเงิน

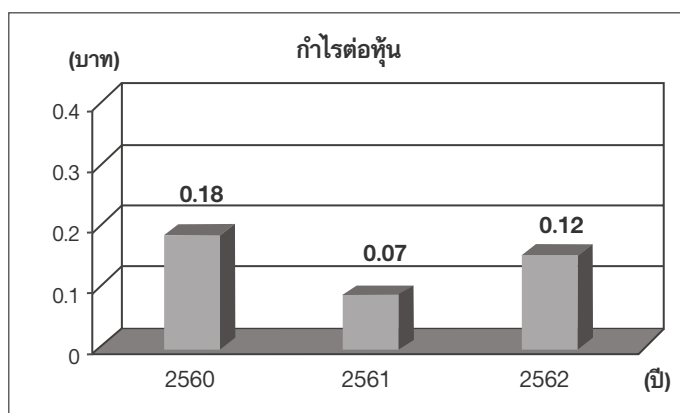
	2560	2561	2562
ผลการดำเนินงาน (พันบาท)			
รายได้จากการขายและบริการ	818,154	710,857	756,284
รายได้รวม	826,664	718,272	790,528
กำไรขั้นต้น	122,742	109,312	84,211
กำไรสุทธิ	50,447	20,609	33,009
ฐานะการเงิน (พันบาท)			
สินทรัพย์รวม	946,523	942,248	975,037
หนี้สินรวม	83,053	90,483	107,530
ส่วนของผู้ถือหุ้น	863,470	851,765	867,507
อัตราส่วนทางการเงิน			
อัตรากำไรสุทธิ (%)	6.10	2.87	4.18
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	5.81	2.40	3.84
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	5.15	2.18	3.44
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	0.10	0.11	0.12
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.18	0.07	0.12
เงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.15	0.08	0.13
อัตราการจ่ายเงินปันผล (%)	83.25	96.60	98.13
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	3.08	3.04	3.10
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	1.00	1.00	1.00
จำนวนหุ้นสามัญที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า (ล้านหุ้น)	280.00	280.00	280.00



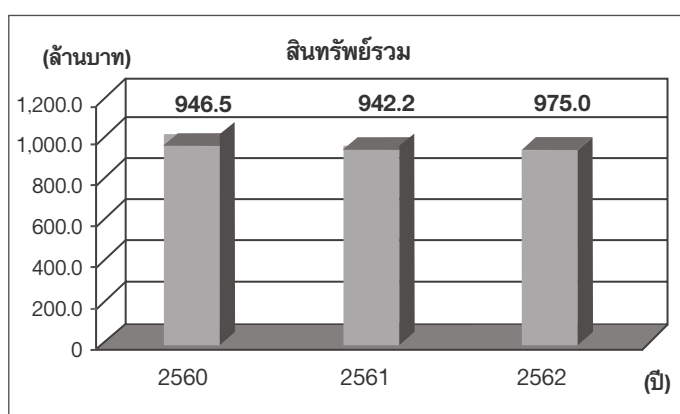
รายได้รวม 790.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จำนวน 72.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.1 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากรายได้จากการบริการและดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง



กำไรสุทธิรวม 33.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จำนวน 12.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.2



กำไรต่อหุ้น 0.12 บาทต่อหุ้น เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จำนวน 0.05 บาทต่อหุ้น



สินทรัพย์รวม 975.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2561 จำนวน 32.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.5 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเงินลงทุนชั่วคราวประเภทเงินฝากประจำธนาคาร

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 20 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 100 ล้านบาท บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 280 ล้านบาท

บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการเช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่สามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้การรับรองการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลดังนี้

- ISO 9000:2015 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบบริหารจัดการคุณภาพ (Quality management system) ในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีของการดำเนินงานภายในองค์กร
- ISO 20000:2011 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีการบริหารจัดการการให้บริการไอทีให้มีประสิทธิภาพ
- ISO 27001:2013 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management Systems : ISMS)
- CMMI Level 3 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีมาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพในระดับองค์กร

บริษัทมีบริษัทย่อยจำนวน 3 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2551 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 2 ล้านบาท บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาการบริหารจัดการบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ และฐานข้อมูลลูกค้า ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม

2. บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2556 ณ ประเทศกัมพูชา ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 600,000 เหรียญสหรัฐ บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศกัมพูชา

3. บริษัท อินโน ฮับ จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2561 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 3 ล้านบาท บริษัทดำเนินการวิจัย และพัฒนาซอฟต์แวร์ และให้บริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล (Digital service innovation)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร

บริษัทได้จัดการประชุมแผนธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณากำหนดทิศทางทางการดำเนินธุรกิจ และกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงินได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติเพื่อดำเนินการ และสื่อสารให้พนักงานถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอบริการ Digital Business Process Outsourcing ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเยี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและพัฒนาวัตกรรมการอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Digital Business Process Outsourcing เพื่อตอบสนองหลากหลายจุดสัมผัสในการให้บริการ เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ

ค่านิยมองค์กร

- คิดก้าวหน้าอย่างสร้างสรรค์
- เน้นใส่ใจความต้องการของลูกค้า
- มุ่งมั่นทำงานอย่างมืออาชีพ
- ทুমเทเพื่อความเป็นเลิศ

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	• จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 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 บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเป็น 100 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 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 โปรเฟสชันแนล 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
2553	• บริษัทได้ให้บริการ Contact Center กับโครงการภาครัฐขนาดใหญ่มูลค่าโครงการกว่า 500 ล้านบาท
2554	• บริษัทได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ปี	พัฒนาการบริษัท
2555	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัลได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 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	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของการบริการ Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - Cloud Contact Center - Social Monitoring & Social CRM - Telecom Expense Management Service บริษัทได้เริ่มโครงการ 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	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทนำเสนอบริการ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทางการติดต่อให้มีความต่อเนื่อง บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งเป็นไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015 บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2560	<ul style="list-style-type: none"> 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

ปี	พัฒนาการบริษัท
2561	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทได้รับรางวัล “2018 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชัยนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน • บริษัทได้รับรางวัล “Asia’s Most Trusted Contact Center and Customer Management Services Company” ในฐานะ “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งจัดขึ้นโดย International Brand Consulting Corporation, USA • บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อยชื่อ บริษัท อินโน ฮับ จำกัด เพื่อดำเนินการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล
2562	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทได้รับรางวัล “2019 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชัยนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน • บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 600,000 เหรียญสหรัฐ • บริษัทได้รับการรับรองการต่ออายุ ISO 27001:2013 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) แบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Customer Management Services)

บริษัทมีศูนย์ในการให้บริการหลักที่ให้บริการบริหารจัดการ 3 แห่ง รองรับการให้บริการประมาณ 2,200 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 ซึ่งมีบริการด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ครอบคลุมวงจรทางธุรกิจ (Business Cycle) ทั้งโครงการระยะสั้น ระยะยาว และการทำกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การตลาดและส่งเสริมการขาย การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และบริการหลังการขาย การรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้า และการสำรวจความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เป็นต้น

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

บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล เช่น Web Admin, Chatbot, Digital Survey และ Social CRM เป็นต้น บริษัทเริ่มให้บริการ Chatbot ในชื่อ “ChatOne” เป็นการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการ ได้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้บริการ ผ่านทั้งระบบเสียง (Voice Bot) และข้อความ (Chatbot) และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน บริการนี้เป็นการช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger ตลอดจนมีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการโดยเชื่อมกับ CRM เพื่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคต นอกจากนี้บริษัทยังพัฒนาระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ในชื่อ “บุษบา” ซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาโต้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล

1.2 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

- 1) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของบริษัท
- 2) การบริการใช้ระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ ณ สถานที่ของลูกค้า
- 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 พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

1.4 บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกัน และแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว 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 โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินงานธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในปี 2562 บริษัทได้พัฒนาระบบตรวจสอบภาพและประมวลผล เพื่อช่วยงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่ายและมีการประมวลผลเพื่อปรับปรุงการทำงานต่อไป นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการ mobile application help desk ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งเหมาะกับงานประเภท การแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่

โครงสร้างธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ ทั้งหมดที่ออก จำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมดที่บริษัทถือ	
					จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) 18-E4, 4 th floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia โทร. (855) 23-932-222 โทรสาร (855) 23-932-223	ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ และการติดตั้งระบบ ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ให้บริการในประเทศกัมพูชา	600,000 (เหรียญสหรัฐ)	120,000	120,000	100
2.	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชันแนล เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม	2 (ล้านบาท)	200,000	199,997	99.99
3.	บจก. อินโน ฮับ เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการวิจัย และพัฒนาซอฟต์แวร์ และบริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	3 (ล้านบาท)	300,000	299,997	99.99

โครงสร้างรายได้

ประเภทรายได้	ปี 2560		ปี 2561		ปี 2562	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	21.43	2.62	14.89	2.09	11.77	1.56
รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา	21.43	2.62	14.89	2.09	11.77	1.56
2. รายได้จากการบริการ						
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	540.35	66.05	499.45	70.26	527.51	69.75
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	53.99	6.60	28.05	3.95	11.09	1.47
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	141.98	17.35	141.17	19.86	181.77	24.03
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	60.40	7.38	27.30	3.84	24.15	3.19
รวมรายได้จากการบริการ	796.72	97.38	695.97	97.91	744.52	98.44
รวมทั้งหมด	818.15	100.00	710.86	100.00	756.29	100.00

การสำรวจความพึงพอใจ

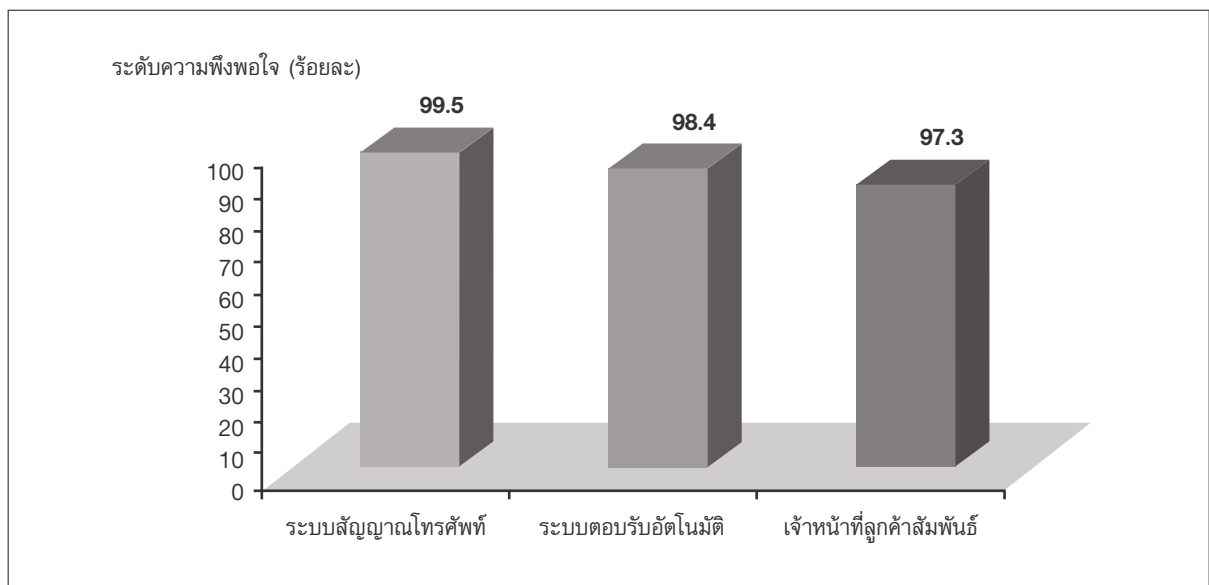
บริษัทให้ความสำคัญกับการสำรวจความพึงพอใจกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกส่วน ทั้งผู้ให้บริการ ลูกค้า และพนักงาน บริษัทเห็นว่าการสำรวจความพึงพอใจ เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ บริษัทได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ และลูกค้าเป็นประจำทุกไตรมาส และจัดทำสรุปผลการสำรวจเป็นรายปี เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการของบุคลากร นอกจากนี้การสำรวจความพึงพอใจยังทำให้ลูกค้าของบริษัทมีความมั่นใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทและมีความประสงค์จะใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562 ที่ผ่านมา บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจโดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User)

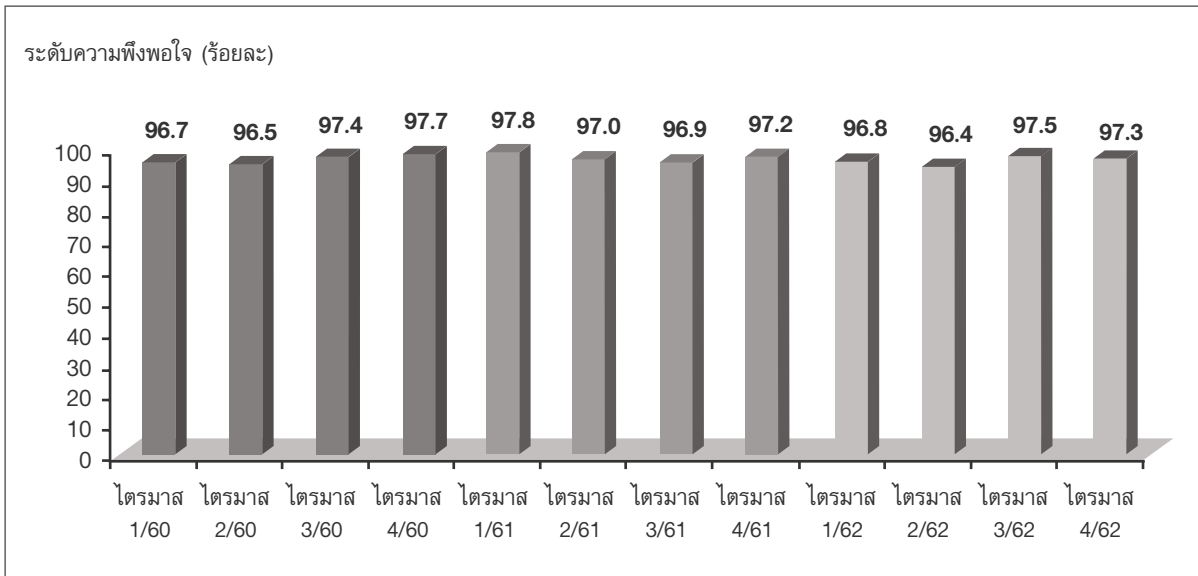
บริษัทสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน 6 โครงการ โดยสำรวจทั้งหมด 3 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ระบบสัญญาณโทรศัพท์
 - คุณภาพของสัญญาณโทรศัพท์ มีความชัดเจน และมีสัญญาณที่เสถียร
2. ระบบตอบรับอัตโนมัติ
 - ระบบตอบรับอัตโนมัติมีเสียงที่ชัดเจน
 - มีจำนวนเมนูที่เหมาะสม และจัดเรียงเมนูที่ง่ายต่อการใช้งาน
 - มีข้อมูลที่ถูกต้อง และทันสมัย
3. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
 - มีมารยาท และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - ความรวดเร็วในการรับสาย และการให้ข้อมูล

ในปี 2562 ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้บริการด้านระบบสัญญาณโทรศัพท์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 99.5 ด้านระบบตอบรับอัตโนมัติได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 98.4 และด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.3

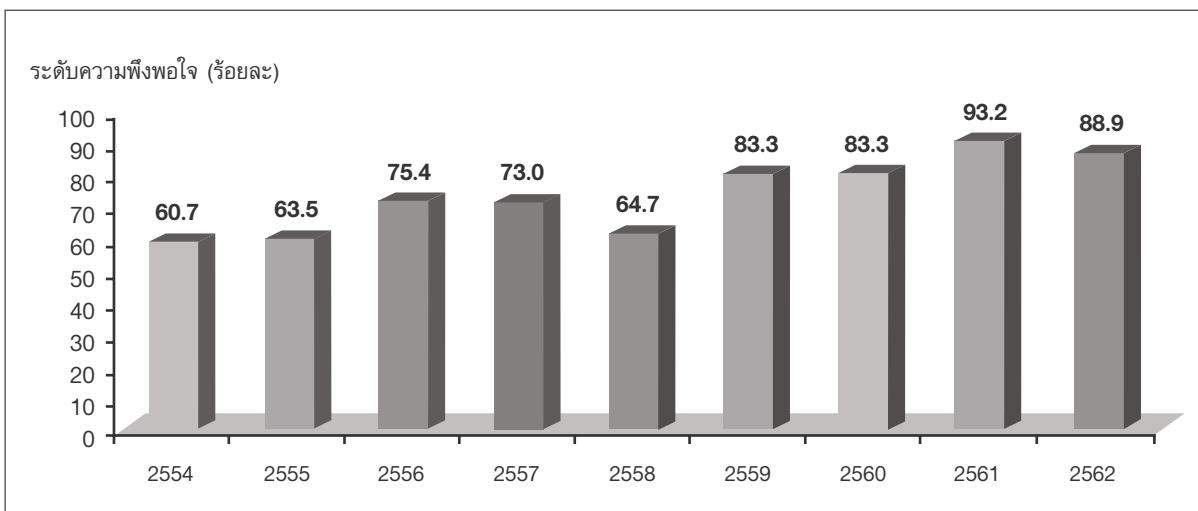


นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี 2560 - 2562 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของบริษัทในแต่ละไตรมาสอยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 95 ซึ่งในไตรมาสที่ 4 ของปี 2562 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 97.3



2. การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Client)

บริษัทสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจำนวน 72 โครงการ โดยสำรวจทั้งหมด 5 ด้าน ครอบคลุมเรื่องคุณภาพของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ คุณภาพในการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล และรวดเร็วในการให้บริการ การจัดทำรายงาน และคุณภาพของระบบ ในปี 2562 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 88.9

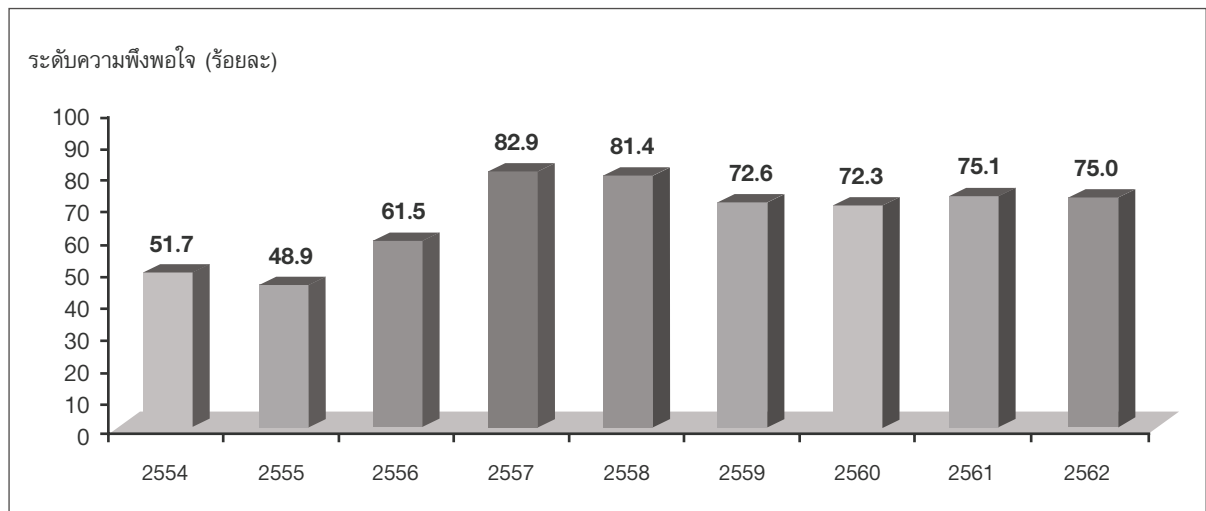


3. การสำรวจความพึงพอใจพนักงาน (Employee)

บริษัทสำรวจความพึงพอใจของพนักงานจำนวน 825 ราย เป็นการสำรวจแบบ 360 องศา ในหัวข้อดังนี้

- หน่วยงานกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการทำงาน
- พนักงานมีความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และได้รับการพัฒนาความรู้ งานที่มีคุณค่าต่อองค์กร และมีความก้าวหน้าในอาชีพ
- หัวหน้างานมีการดูแลเอาใจใส่ รับฟังความคิดเห็น และยกย่องชมเชย
- เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ และมีมิตรภาพที่ดีในการทำงาน
- บริษัทจัดหาอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการร่วมงานกับบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งในปี 2562 พนักงานมีความพึงพอใจร้อยละ 75.0 ลดลงจากปีที่ผ่านมาเพียงเล็กน้อย



การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา

ในปีที่ผ่านมา นับเป็นจุดเปลี่ยนของภาคธุรกิจที่มีการปรับตัวอย่างชัดเจนจากผลกระทบของ digital disruption มีการใช้ระบบอัตโนมัติที่พึ่งพิงเทคโนโลยีมากขึ้น และส่วนใหญ่เป็นระบบที่ต้องบริการตนเองซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน หลายธุรกิจอยู่ในช่วงของการทำ digital transformation ซึ่งบางธุรกิจอาจต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนการให้บริการโดยการเลือกเทคโนโลยีหรือพันธมิตรที่เหมาะสมกับเป้าหมายของธุรกิจเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น

ตลอดปีที่ผ่านมาบริษัทอยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการจากเดิมที่ให้บริการ voice เป็นหลักมาเปลี่ยนเป็น digital มากขึ้น โดยบริษัทได้พัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลทั้งบริการ chatbot voicebot และ LINE customer connect เพื่อรองรับการให้บริการ contact center ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัท นอกจากนี้บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัทยังต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของพนักงานให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า บริษัทยังคงเชื่อว่างานบริการยังมีความจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะของคนในการให้บริการร่วมกับนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในปีนี้กลุ่มบริษัท วันทูวัน ได้พัฒนาแพลตฟอร์ม และ mobile application ที่สามารถอำนวยความสะดวก ช่วยลดขั้นตอนและจำนวนคนในการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัลดังนี้

- “ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย” ซึ่งเป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย และมีการประมวลผล ตลอดจนมีการให้คะแนนความพึงพอใจเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการการทำงานต่อไป
- “mobile application help desk” เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- “Be your guide” แพลตฟอร์มที่นำเที่ยวเสมือนจริงที่สามารถใช้ผ่านทั้งแอปพลิเคชันบนมือถือ และคอมพิวเตอร์ Be your guide จะช่วยเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบใหม่เสมือนมีมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลสถานที่ต่างๆ บอกเล่าเรื่องราวผ่านเทคโนโลยีภาพเสียง และ AR

นอกจากบริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับการให้บริการสำหรับธุรกิจหลักของบริษัทแล้ว บริษัทยังมองหาโอกาสการขยายธุรกิจไปยังธุรกิจอื่นที่มีแนวโน้มการเติบโตในอนาคต เช่น ธุรกิจการบริหารจัดการลดค่าใช้จ่ายโทรคมนาคม (Telecom saving management) และธุรกิจทำความสะอาดด้วยหุ่นยนต์ เพื่อกระจายความเสี่ยง และชดเชยรายได้ของธุรกิจหลักในช่วง Digital Transformation

ตลอดระยะเวลาการให้บริการที่ผ่านมา บริษัทเลือกพันธมิตรร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ และสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า (customer experience) บริษัทใส่ใจในทุกจุดบริการ (touchpoints) ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในงานบริการของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจของทั้งลูกค้า และผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2562 บริษัทได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าร้อยละ 88.9 และได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเฉลี่ยร้อยละ 97

เนื่องจากการให้บริการของบริษัทเป็นการจัดการข้อมูลของลูกค้า บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และคำนึงถึงการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะบังคับใช้ในอนาคต และคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO 9001 และบริหารจัดการการบริการด้าน IT ตามมาตรฐาน ISO 20000 และมีมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนางานด้านไอทีและซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน CMMI ซึ่งบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของบริษัทยังได้รับการรับรองให้เป็น Implementation Leader ตามมาตรฐาน COPC ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการลูกค้าในระดับสากลมาปรับใช้ในการบริหารงานบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทได้เสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

ในปี 2562 บริษัทได้รับรางวัล “2019 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชำนาญของประเทศไทยเป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน ซึ่งเป็นการแสดงถึงการรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของบริษัท

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจ Contact Center

ธุรกิจ Contact Center ในปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานส่งผลให้การให้บริการของ Contact Center เปลี่ยนไปจากการให้บริการแบบเดิมที่มีการให้บริการในระบบเสียง (voice) เป็นหลักเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และปรับเปลี่ยนการให้บริการไปในช่องทางสื่อออนไลน์ หรือ Mobile Application มากขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางที่มีบทบาทต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมาก เพื่อให้ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ปัจจุบันธุรกิจ Contact Center มีสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัล ดังนี้

- Cloud Contact Center เป็นการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและให้บริการได้ทุกที่ ใช้เวลาติดตั้งระบบที่รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นสูง สามารถลดหรือขยายจำนวนที่นั่งในการให้บริการได้ตลอดเวลา
- Voicebot & Chatbot คือระบบการสื่อสารและโต้ตอบอัตโนมัติ การสนทนาผ่านทั้งระบบเสียงและข้อความ เป็นการให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการได้ตอบกับผู้ใช้บริการ และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน การนัดหมาย การจอง หรือการเปลี่ยนโปรโมชั่น เป็นต้น ธุรกิจ Contact Center นำบริการนี้มาใช้เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger, LINE
- Omnichannel เป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารในทุกช่องทางการติดต่อของลูกค้า ซึ่งสามารถให้บริการแบบ seamless และครบวงจรทำให้ทราบข้อมูลการติดต่อของลูกค้าได้ทันทีและต่อเนื่อง
- VDO Contact Center เป็นการบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปแบบที่ละเอียดมากกว่าการอธิบายทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรืออุปกรณ์สิ่งของที่ลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น
- การให้บริการข้อมูลผ่าน Mobile Application ต้องยอมรับว่าปัจจุบันการสื่อสารผ่าน Mobile Application เป็นช่องทางที่บริษัทสามารถเข้าถึงลูกค้า และสามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้มากกว่าที่ผ่านมา เช่น ฟังก์ชันของ LINE Customer Connect ลูกค้าสามารถใช้ LINE โทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ และสามารถให้บริการรับส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

การแข่งขันของธุรกิจ Contact Center ในอดีตมีการแข่งขันกันในกลุ่มผู้ประกอบการรายเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด และเป็นบริษัทขนาดใหญ่เนื่องจากธุรกิจนี้ต้องใช้เงินลงทุนในระบบ Contact Center ค่อนข้างสูง แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทกับงาน Contact Center มีการพัฒนามากขึ้น มี freeware สำหรับงานขนาดเล็ก และใช้งานง่ายมากขึ้น จึงทำให้ต้นทุนในการทำธุรกิจ Contact Center ไม่สูงเท่าในอดีต จึงทำให้มีผู้ประกอบการขนาดเล็กเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากขึ้น ซึ่งแนวโน้มการแข่งขันในปัจจุบันมีหลายด้านดังนี้

เทคโนโลยี

ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการใช้บริการที่เป็น digital มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ ทำให้ธุรกิจ Contact Center ต้องปรับการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ในระยะยาว ผู้ประกอบการที่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่หลากหลายก็จะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้กลุ่มลูกค้าจะต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละธุรกิจ เช่น ธุรกิจบริการบางประเภทที่ต้องให้ข้อมูลที่ซับซ้อนมีการนำ AI มาให้บริการแทน Contact Center ก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าการได้รับบริการจากคน แต่สำหรับธุรกิจที่ให้ข้อมูลไม่ซับซ้อน เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีการนำ chatbot มาใช้ในการรับส่งข้อมูล การซื้อขายที่ดินซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงานได้มาก

พันธมิตร

การดำเนินธุรกิจแบบพึ่งพาตัวเองเพียงอย่างเดียวในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอาจทำให้ธุรกิจมีระยะเวลาจำกัดในการปรับตัว ดังนั้นการร่วมมือในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่น ระบบ Contact Center เทคโนโลยีเฉพาะทาง

และช่องทางการตลาด จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพการบริการ และสามารถเอื้อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจไปด้วยกัน เป็นอีกช่องทางในการขยายธุรกิจในระยะเวลารวดเร็ว และต่อยอดธุรกิจซึ่งกันและกัน

การบริการและช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต ดังนั้นผู้ประกอบการ Contact Center ที่ปรับการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือ mobile application จะทำให้ธุรกิจเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุด และสามารถรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยตรง ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมต่อไปได้

นอกจากนี้บริษัทที่สามารถปรับการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายได้ เพื่อให้บริการของลูกค้ามีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ถือเป็นอีกปัจจัยที่เป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน

ราคา

การเข้ามาในธุรกิจ Contact Center ของผู้ประกอบการรายย่อยทำให้มีแนวโน้มเกิดการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์ และขาดความเข้าใจในธุรกิจ อาจทำให้ไม่สามารถคิดต้นทุนในการให้บริการได้ครบถ้วนจึงมุ่งแข่งขันโดยการลดราคาเพื่อให้ได้งาน

คุณภาพการบริการ

ผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องมีการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีไปพร้อมๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และทักษะของพนักงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการรายเดิมที่ครองตลาดจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านนี้เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์มากกว่า นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสินค้า และบริการตามมาตรฐาน ISO ซึ่งเป็นการรับรองคุณภาพการให้บริการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในระดับที่ได้เปรียบในการแข่งขันเช่นกัน

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) เพื่อรักษาลูกค้าอยู่กับบริษัทได้นานที่สุด ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัลจะมีความคาดหวังว่าจะต้องสามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา และสามารถโต้ตอบได้ทันทีที่มีความรวดเร็วในการให้ข้อมูล ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจกับการบริการมาก ดังนั้นธุรกิจบริการส่วนใหญ่จะเลือกผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีหลักเกณฑ์การวัดความพึงพอใจลูกค้าที่ชัดเจน และมีระยะเวลาในการวัดที่สม่ำเสมอ เพื่อสามารถนำผลการวัดความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยเสี่ยง

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1.1 ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสูง

การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านการสื่อสาร งานทางด้านการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องอาศัยทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออก

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

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในต่างจังหวัดทำให้บุคลากรที่ไม่สะดวกเข้ามาทำงานในเมืองหลวงสามารถที่จะทำงานที่บ้านเกิดได้ บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่าจังหวัดบุรีรัมย์เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

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

เนื่องด้วยบริษัทมีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative) และบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility) การให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยการแจ้งล่วงหน้า และบริษัทคิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน ดังนั้น หากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการว่าจ้างบริษัทมาเป็นการลงทุนและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) บริษัทอาจมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้ในส่วนดังกล่าว

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 จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาศักยภาพที่สูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขัน และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้นการเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค จึงเป็นโอกาสที่จะเปิดช่องทางธุรกิจใหม่ต่างประเทศได้เช่นกัน ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยที่ประเทศกัมพูชา เพื่อดำเนินธุรกิจ Contact Center

1.4 ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative) การบริการระบบศูนย์บริการข้อมูล และอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility) และการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service) รวมเรียกว่า การให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้การให้บริการต่อรายได้จากการขาย และบริการรวม เท่ากับร้อยละ 97.38 ร้อยละ 97.91 และร้อยละ 98.41 ใน ปี 2560 ปี 2561 และปี 2562 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 ที่ผ่านมามีบริษัทได้รับการต่ออายุสัญญาเช่าอาคารมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ก่อนการทำสัญญาการให้บริการประเภทรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล มีการประมาณการต้นทุน โดยคำนึงถึงอัตราค่าเช่าไว้แล้ว กรณีมีการปรับขึ้นค่าเช่าอาคาร บริษัทก็สามารถปรับค่าบริการได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น เมื่อมีการต่ออายุสัญญาการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้การให้บริการของบริษัทเป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เป็นหลัก สถานที่ตั้งของอาคารจึงไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ บริษัทจึงมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่โดยไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่อาคารที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูง

นอกจากนี้บริษัทได้ลดพื้นที่การทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและเริ่มขยายที่นั้งพนักงาน Contact Center บางส่วนไปยังต่างจังหวัดเพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าเช่าพื้นที่และค่าแรงของพนักงาน ในอนาคตบริษัทมีแผนที่จะทำการปรับสัดส่วนให้มีการทำงานจากพื้นที่ต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น

1.6 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

ปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล การให้บริการ Contact Center ที่มีลักษณะเป็น Non-Voice Service เช่น E-mail Web chat หรือการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นทดแทนการให้บริการทางเสียง (Voice Service) ประกอบกับระบบ Contact Center ในปัจจุบันจะเน้นรูปแบบการให้บริการ Non-voice เช่นกัน หากบริษัทไม่ปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อผลการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

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

1.7 ความเสี่ยงจากการใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

บริษัทเป็นบริษัทในกลุ่ม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น (“SAMART”) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 SAMART ถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทร้อยละ 69.31 บริษัทได้พึ่งพิง SAMART ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนางานองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรของบริษัท ให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีและประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทต้องใช้เงินลงทุนมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในด้านการบริหารและจัดการทั่วไป อาทิ เป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการบัญชี ให้บริการด้านกฎหมาย ให้บริการด้านการบริหารงานธุรการสำนักงาน เป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก 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 (Outsourced Customer Service Representative)
- การบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)
- การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

ซึ่งการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นรวมเรียกว่าการให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) รวมถึงการให้บริการแบบ Non-Voice จึงทำให้มีข้อมูลของลูกค้าอยู่เป็นจำนวนมาก บริษัทจึงอาจมีความเสี่ยงในด้านการสำรองข้อมูลและการให้บริการอย่างต่อเนื่องในกรณีที่เกิดเหตุไม่คาดคิดหรือเกิดภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน โดยบริษัทได้จัดตั้ง Site สำรองกรณีฉุกเฉิน (DR Site) ที่จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการกับลูกค้าและธุรกิจของลูกค้า

2. ความเสี่ยงด้านการบริหารและการจัดการ

2.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มวิไลลักษณ์ ซึ่งรวมบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ถือหุ้นในบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 194,075,316 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 69.31 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้วของบริษัท ทำให้สามารถที่จะควบคุมการลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเกือบทั้งหมดในเรื่องสำคัญต่างๆ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน ดังนั้นผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ อาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้

อย่างไรก็ตามคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ในจำนวนนี้มีกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลการตัดสินใจและพิจารณาอนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ในกรณีที่เข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกันกับกรรมการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ กิจการที่เกี่ยวข้องรวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บุคคลดังกล่าวจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการอนุมัติรายการดังกล่าว และในการอนุมัติรายการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรกของบริษัท ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1.	กลุ่มวิไลลักษณ์ ¹⁾	194,075,316	69.31
	- 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
	- นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ ³⁾	256,862	0.09
2.	นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์	12,760,000	4.56
3.	นายพงศ์ธร เจริญกุล	4,390,000	1.57
4.	นายณัฐพล จุฬางกูร	3,000,000	1.07
5.	นายทีปกร โลจนะโกสินทร์	2,870,000	1.03
6.	นางดรุณี สุรินทร์สภานนท์	2,744,500	0.98
7.	น.พ. ไทยรินทร์ ศรีมงคล	2,343,800	0.84
8.	น.ส. ชมกมล พุ่มพันธ์ม่วง	2,000,000	0.71
9.	พล.ต.อ. สมยศ พุ่มพันธ์ม่วง	2,000,000	0.71
10.	บริษัท ที เอ็นจีเนียริ่ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	1,947,000	0.70
	รวมผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก	228,130,616	81.48
	ผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	51,869,384	18.52
	รวม	280,000,000	100.00

หมายเหตุ: ข้อมูลจาก บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2562

- ¹⁾ บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ และนางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การกำหนดลักษณะความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตามมาตรา 246 และมาตรา 247
- ²⁾ เป็นบริษัท โฮลดิ้ง ซึ่งบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 14.78 และครอบครัววิไลลักษณ์ ถือหุ้นร้อยละ 27.25
- ³⁾ นับรวมหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทหรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

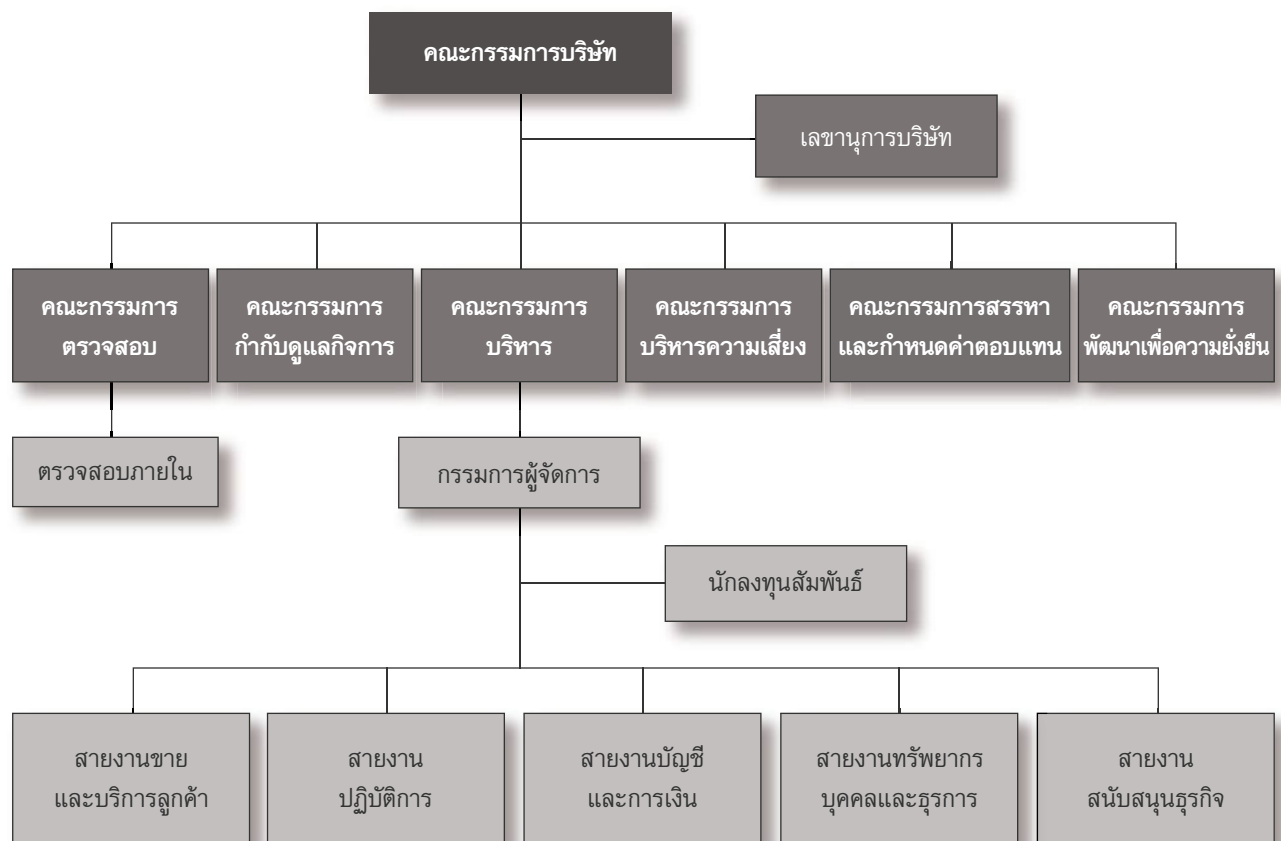
ข้อมูลการจ่ายเงินปันผลย้อนหลัง

อัตราส่วนทางการเงิน	2560	2561	2562*
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.18	0.08	0.13
การจ่ายเงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.15	0.08	0.13
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (%)	83.25	96.60	98.13

หมายเหตุ: * บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผลโดยได้เสนอผู้ถือหุ้นให้พิจารณาจ่ายเงินปันผลสำหรับปี 2562 ในอัตราหุ้นละ 0.13 บาท หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 98.13 ของกำไรสุทธิ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่กำหนดให้จ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัท บริษัทได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในอัตราหุ้นละ 0.03 บาท เมื่อเดือนกันยายน 2562 บริษัทจะจ่ายเงินปันผลส่วนที่เหลือในอัตราหุ้นละ 0.10 บาท ในเดือนพฤษภาคม 2563 ขึ้นอยู่กับการอนุมัติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการจัดการของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 6 ชุด เพื่อดูแลระบบการบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยมีแผนผังองค์กร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ดังนี้



คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 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 บุญคงขึ้น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม *	กรรมการ / กรรมการบริหาร
10. นางพองศรี สลักเพชร *	กรรมการ / กรรมการบริหาร

หมายเหตุ: * ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 6/2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการและกรรมการบริหาร

จำนวนกรรมการดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดมีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทได้แสดงคุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของกรรมการแต่ละท่าน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องแสดงไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน” และรายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุดย่อย ไว้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย”

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท

นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ลงลายมือชื่อร่วมกันและประทับตราสำคัญของบริษัท หรือนายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ หรือ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ คนใดคนหนึ่งลงลายมือชื่อร่วมกับ นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ หรือ นายธีระชัย พงศ์พนางาม หรือ นางพองศรี สลักเพชร รวมเป็นสองคน และประทับตราสำคัญของบริษัท

คุณสมบัติของกรรมการ

- มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 (รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม) หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนไม่มีลักษณะขาดความน่าไว้วางใจตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมทั้งข้อบังคับของบริษัท
- เป็นผู้ที่ไม่ประกอบกิจการ เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือเข้าเป็นผู้ถือหุ้นในนิติบุคคลอื่นที่มีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท ไม่ว่าจะทำเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่จะได้แจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบก่อนที่จะมีมติแต่งตั้ง
- มิภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และผู้ถือหุ้นโดยรวม
- เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ระมัดระวัง รอบคอบ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- เป็นผู้ที่สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการบริษัท ได้อย่างเต็มที่

คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้เงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือโดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็นบิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของกรรมการรายอื่น ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือบริษัทย่อย
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจดังกล่าว รวมถึงการทำรายการทางการเงินที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค้ำประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมอื่นในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัท หรือคู่สัญญา มีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละ 3 ของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัท หรือตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยอนุโลม สำหรับการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าว ให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่าง 1 ปี ก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทสังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงินซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้พ้นจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยใน ห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

วาระการดำรงตำแหน่ง

วาระการดำรงตำแหน่งของกรรมการบริษัท ได้กำหนดให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 คือในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ให้กรรมการออกจากตำแหน่ง 1 ใน 3 โดยให้กรรมการคนใดอยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้กรรมการอิสระสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่ากรรมการดังกล่าวได้กระทำความประโยชน์ต่อบริษัทเป็นอย่างยิ่งและการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไปรวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการมีบทบาทในการกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใดไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต และดูแลให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อรักษาสภาพและผลประโยชน์ของบริษัท และผู้ถือหุ้น
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. กำหนด และทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ของบริษัท โดยให้ความสำคัญและสนับสนุนการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ รวมทั้งกำหนดให้มีการสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน
4. พิจารณานุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท รวมถึงการกำกับดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากร การควบคุมการดำเนินงานที่เหมาะสม และการติดตามการดำเนินการตามกลยุทธ์ และแผนงานประจำปี
5. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาคำตอบแทนของกรรมการ และกรรมการชุดย่อย ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนเพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ และพิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท ในกรณีที่มิได้ตำแหน่งว่างลงเพราะเหตุอื่นใดๆ นอกเหนือจากถึงคราวออกตามวาระ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งเหลือน้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน
6. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อดูแลระบบบริหารและระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ และอนุมัติกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อย
7. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการผู้จัดการ และกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการ รวมทั้งติดตามดูแลให้กรรมการผู้จัดการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
8. พิจารณาแต่งตั้งเลขานุการบริษัท และกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท รวมทั้งติดตามดูแลให้เลขานุการบริษัท ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
9. พิจารณานุมัตินโยบาย โครงสร้างคำตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายคำตอบแทนของกรรมการ กรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน รวมทั้งเสนอคำตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
10. จัดให้มีการทำงานการเงินรายไตรมาสและงบการเงินประจำปี เพื่อเปิดเผยสารสนเทศหรือนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณานุมัติแล้วแต่กรณี ตลอดจนกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
11. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และพิจารณาคำตอบแทนที่เหมาะสมที่เสนอโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
12. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนดูแลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
13. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทได้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
14. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าถึงการเข้าไปมีส่วนได้เสียของตน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย
15. กำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อเป็นการเตรียมสืบทอดตำแหน่งกรรมการผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูง
16. สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
17. พิจารณานุมัติการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นบริษัท และรายงานการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบในการประชุมผู้ถือหุ้นคราวถัดไป
18. พิจารณานุมัติการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน

19. พิจารณานุมัติการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
20. จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการประชุมสามัญประจำปีภายใน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดของรอบปีบัญชีของบริษัท
21. ติดตามผลการดำเนินงานของบริษัท และบริษัทย่อยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและงบประมาณของบริษัท
22. กำกับดูแลบริษัทย่อยและบริษัทร่วมให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัท

นอกจากนั้นบริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ะมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร โดยบริษัทได้เปิดเผยจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหารไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท(www.onetoonecontacts.com)

การมอบอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหาร

บริษัทได้กำหนดอำนาจอนุมัติดำเนินการ (Delegation of Authorities) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และบริษัทได้ปรับปรุงนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ เมื่อปี 2560 เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยกำหนดอำนาจอนุมัติวงเงินสำหรับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการและฝ่ายบริหารตามประเภทของรายการ ได้แก่ งานการเงิน/บัญชี/งบประมาณ งานทรัพยากรบุคคล งานจัดซื้อ/จัดหา งานบริหารงานทั่วไป/ธุรการ งานด้านการตลาด และงานประชาสัมพันธ์

อำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการอนุมัติการดำเนินรายการต่างๆ ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด

ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 คณะเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทมีจำนวน 6 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการผู้จัดการ
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายธุรการ และฝ่ายบริหารจัดการคุณภาพ
3. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร	ผู้อำนวยการฝ่าย Contact Center และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริการลูกค้า
4. นางสาววราณี ภูดี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
5. นายกฤษดา บุญเทือง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
6. นายพชร กิตติวัฒน์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องได้ในเรื่อง “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558 มีมติแต่งตั้ง นางสาวเมธาวิ สาวิเศษ ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่บริษัท กำหนด ให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการ บริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัทไว้ดังนี้

คุณสมบัติของเลขานุการบริษัท

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

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงาน ให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัท/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎ ระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธาน กรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัทพ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและ คัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วันนับแต่วันที่เลขานุการบริษัท คนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทน ในช่วงเวลาดังกล่าว

ประวัติการศึกษาและการทำงานของนางสาวเมธาวิ สาวิเศษ ได้แสดงไว้ในเรื่อง “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และ หัวหน้างานตรวจสอบภายใน” โดยในปีที่ผ่านมาเลขานุการบริษัทได้เข้าอบรมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เช่น

- CGR workshop 2019 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- AGM Checklist สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
- การรายงานการได้มาหรือจำหน่ายไป (246-2) ทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- THIS Exclusive Coaching 2019 รุ่น 2 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ฝ่ายกฎหมาย บมจ. สามารถ คอร์ปอเรชั่น
- การพัฒนาระบบ SET Link และคุณสมบัติของเลขานุการบริษัท และความสำคัญของ Contact person ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- IT Future for Capital Market ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

นโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

นโยบายค่าตอบแทนกรรมการ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและมีกระบวนการในการ พิจารณาที่โปร่งใส ค่าตอบแทนกรรมการจะพิจารณาอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับ

มอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อย จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมในเบื้องต้น และเสนอให้ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

ทั้งนี้ค่าตอบแทนกรรมการและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ประกอบด้วย ค่าเบี้ยประชุม และบำเหน็จกรรมการ โดยเบี้ยประชุมจะได้รับอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นและจ่ายเฉพาะกรรมการที่เข้าร่วมประชุมเท่านั้น โดยในคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการทุกคนจะได้เบี้ยประชุมเท่ากัน ในขณะที่ประธานกรรมการจะได้มากกว่ากรรมการอื่น 1 เท่าของกรรมการท่านอื่น สำหรับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนและคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ประธานกรรมการจะได้มากกว่ากรรมการอื่นร้อยละ 50 ยกเว้นคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ไม่มีการจ่ายค่าเบี้ยประชุมแต่อย่างใด สำหรับบำเหน็จกรรมการจะพิจารณาถึงความเหมาะสมประการต่างๆ และเปรียบเทียบกับองค์กรในอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีขนาดธุรกิจใกล้เคียงกันตลอดจนผลการดำเนินงานของบริษัท ผลงานและความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และสภาวะการณ์ของธุรกิจโดยรวม

ค่าตอบแทนกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยสำหรับปี 2562 ที่ได้รับอนุมัติจากผู้ถือหุ้นมีวงเงินรวมไม่เกิน 4,000,000 บาท เท่ากับปีที่ผ่านมา แบ่งเป็นค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย และค่าบำเหน็จ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ โดยกำหนดค่าเบี้ยประชุมสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมตามรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

- ประธานกรรมการ จำนวน 20,000 บาทต่อครั้ง
- กรรมการ จำนวน 10,000 บาทต่อครั้ง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- ประธานกรรมการ จำนวน 15,000 บาทต่อครั้ง
- กรรมการ จำนวน 10,000 บาทต่อครั้ง

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2562 บริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยบริษัทมิได้จ่ายค่าตอบแทนให้กับกรรมการ และกรรมการบริหารที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จ กรรมการ	รวม ค่าตอบแทน ที่แต่ละท่าน ได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	120,000	40,000	60,000		75,000	295,000
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	60,000	40,000		30,000	50,000	180,000
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	60,000	80,000	40,000	20,000	50,000	250,000
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	60,000	40,000	40,000	20,000	50,000	210,000
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	60,000				50,000	110,000
6. นายธนาพันธุ์ วิไลลักษณ์	50,000				50,000	100,000
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	60,000				50,000	110,000
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	60,000			20,000	50,000	130,000
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม*	-	-	-	-	-	-
10. นางพองศรี สลักเพชร*	-	-	-	-	-	-
รวม	530,000	200,000	140,000	90,000	425,000	1,385,000

หมายเหตุ * ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 6/2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 มีมติแต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการ และกรรมการบริหาร

นโยบายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง

ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กำหนดค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่าน ทั้งนี้เพื่อสามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

ค่าตอบแทนและโบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณานุมัติต่อไป

นโยบายค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) / กรรมการผู้จัดการ

ค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการผู้จัดการ นอกจากจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์นโยบายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงแล้ว คณะกรรมการบริษัทยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการผู้จัดการประจำปี โดยกรรมการบริษัทแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมิน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการผู้จัดการ ซึ่งมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ดังนี้

นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้กับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร/ กรรมการผู้จัดการ

ประเภทค่าตอบแทน	รูปแบบค่าตอบแทน	ประโยชน์ต่อบริษัทและผู้ถือหุ้น
ค่าตอบแทนแบบคงที่ (Fixed Pay)	เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	เพื่อจูงใจและรักษาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการผู้จัดการ ที่มีความรู้ความสามารถ
ค่าตอบแทนจูงใจระยะสั้น (Short Term Incentive)	เงินโบนัสประจำปี	เพื่อเป็นรางวัลตอบแทนตามความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายแผนงานที่ได้กำหนดไว้ประจำปี
ค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว (Long Term Incentive)	การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานในรูปแบบการให้สิทธิซื้อหุ้น (Stock Option)* และเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในส่วนที่บริษัทฯ จ่ายสมทบเพิ่มขึ้นตามอายุงาน	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อจูงใจและรักษาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการผู้จัดการ ที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้ผลประโยชน์ของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร/กรรมการผู้จัดการ สอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น เพื่อส่งเสริมการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว

หมายเหตุ *การให้สิทธิซื้อหุ้น (Stock Option) คณะกรรมการบริษัทฯ จะพิจารณาเมื่อมีช่วงเวลาและสภาพการณ์ที่เหมาะสม

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2562 บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหารจำนวน 6 ราย โดยบริษัทมิได้จ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	18,383,626.67
โบนัส	852,100.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ¹⁾	1,316,640.80
ประกันสังคม	61,500.00
รวม	20,613,867.47

หมายเหตุ ¹⁾ บริษัทได้สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-10 ของเงินเดือนให้แก่ผู้บริหารของบริษัท ตามอายุงาน

บุคลากร

บริษัทและบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา แบ่งตามบริษัทดังนี้

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
1. บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	2,143	1,935	1,840
2. บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด	15	15	15
3. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด	13	0	0
4. บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	20	3	0
รวม	2,191	1,953	1,855

บริษัทและบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

บริษัทและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่าตอบแทนอื่นๆ ได้แก่ ประกันสังคม ค่าคอมมิชชั่น เงินช่วยเหลือ และค่าล่วงเวลา โดยสามารถแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้ดังนี้

ประเภทค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)		
	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2560
เงินเดือน	403.88	359.00	352.00
โบนัส	14.21	14.28	27.89
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	6.59	6.22	5.14
อื่นๆ	102.5	81.73	100.21

นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

บริษัทตระหนักว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยสำคัญนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จในการเป็นบริษัทศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าสัมพันธ์ และเทคโนโลยีด้านดิจิทัล ชี้้นำ บริษัทจึงมีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสร้างวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 เรื่องร่วมกัน ได้แก่ Think Ahead, Customer Focus, Team of Professional และ Commit to Excellence ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจและวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพ ความสามารถของบุคลากรในการบริหารและพัฒนาในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างความสำเร็จและการเติบโตของธุรกิจบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งรองรับธุรกิจใหม่ในอนาคตของบริษัท

1. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

- **นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง**

เพื่อสนับสนุนให้สายธุรกิจและองค์กรดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้มีการใช้เครื่องมือทางสถิติและตัวชี้วัดต่างๆ ในการวางแผนอัตรากำลังคน (Manpower Planning) อย่างเหมาะสม โดยเปรียบเทียบภารกิจการปฏิบัติงาน (Workload) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาบุคลากร และการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า รวมทั้งมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรและตำแหน่งอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับธุรกิจปัจจุบันและการขยายตัวของธุรกิจใหม่ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทต่อไป

- **นโยบายการสรรหาและคัดเลือก**

เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมในทุกสายอาชีพ ทุกระดับและทุกตำแหน่ง การสรรหาบุคลากรเชิงรุกจึงเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงมีนโยบายเข้าร่วมกิจกรรมและมหกรรมการรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ สร้างสื่อประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบเพื่อดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาสมัครงานกับบริษัท รวมทั้งเป็นการ

สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ควบคู่กับความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่และจรรยาบรรณ จริยธรรม การดำเนินการจึงใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุน และผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และรองรับธุรกิจของบริษัท โดยจะมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสายวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถ และจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

- **นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน**

บริษัทมีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของทุกสายธุรกิจ โดยนําระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน(KPIs) จากเป้าหมายขององค์กรลงสู่ระดับหน่วยงานและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ ควบคู่กับการประเมินผลขีดความสามารถในทุกระดับ Corporate Competency เพื่อสามารถควบคุม ตรวจสอบ และบริหารผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับ โดยนำผลลัพธ์ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต่อไป

- **นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ**

บริษัทนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และลดต้นทุน ในทุกขั้นตอนให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด เช่น การสมัครงานออนไลน์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payslip) นอกจากนี้ รวมทั้งบริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการกำหนดนโยบาย การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

- **นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน**

บริษัทมีการกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานในทุกระดับภายในองค์กร โดยมีการประเมินและวิเคราะห์ค่าจ้างให้มีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา และเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสภาวะเศรษฐกิจ เพื่อกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม เพื่อพนักงานจะได้รับผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่เป็นไปตามกฎหมายอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ ได้

บริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อพนักงานซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นคือ โบนัส ซึ่งเป็นไปตามผลการดำเนินงานของบริษัท และผลตอบแทนระยะยาวคือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่เป็นหลักประกันทางการเงินให้แก่พนักงาน

- **นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร**

บริษัทให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างระหว่างบริษัท ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งการสื่อสารภายในองค์กรแบบ 2 ทาง บริษัทได้จัดกิจกรรม MD for You เป็นการพบปะระหว่างกรรมการผู้จัดการ และพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่างๆ แลกเปลี่ยนแนวคิดมุมมอง นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานและกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้บริษัทยังจัดชมรมกีฬา และกิจกรรม outing เพื่อส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์และผูกพันทุกระดับภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมืออาชีพ

- **นโยบายส่งเสริมวัฒนธรรมสำหรับพนักงาน**

บริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริม นวัตกรรมในองค์กรจึงจัดตั้งบริษัทย่อยที่ให้บริการนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ลูกค้าและสังคมต่อไป

2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนอง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน และการขยายตัวของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจน การปลูกฝังวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้ง ในปัจจุบันและอนาคต

• นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ

บริษัทกำหนดนโยบายการวางแผนพัฒนาสายอาชีพของพนักงานทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยพนักงานจะได้รับการพัฒนา ทักษะ ความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยการนำแนวทาง Competency มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้งในส่วนของการ สามารถหลักสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี (Generic Competency) ความสามารถด้านการบริหารสำหรับผู้บริหาร (Managerial Competency) และความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาชีพต่างๆ (Functional Competency) เพื่อนำไปวิเคราะห์ที่ วางแผนและเป็นแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานรายบุคคลด้วยการพัฒนาที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อ สร้างและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้รองรับการเติบโตของธุรกิจของบริษัท

• นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการนำระบบการบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้

บริษัทได้ให้พนักงานอบรมทักษะพื้นฐานในการทำงาน (soft skill) ผ่าน training online โดยมีการทำแบบทดสอบทั้งก่อน และ หลังการอบรม เพื่อเป็นการวัดความรู้ และความเข้าใจ

การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กรโดยแบ่งเป็น ระดับ ดังนี้

สำหรับพนักงานระดับบริหาร :

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับต้น กลาง และสูง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าใน สายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัท ให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น Creating & Strategic Implementation Plan, Modern Supervisory Program เป็นต้น

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :

เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง หน้าที่งาน เช่น การบริหารความเสี่ยง, มาตรฐานทางด้านการเงินและบัญชี, ความรู้ทางด้านกฎหมาย, ทักษะการใช้ระบบ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี, ทักษะการตลาดและการขาย, มาตรฐานทาง IT และ ISO, การจัดการงานธุรการ, การฝึกอบรม และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ฯลฯ

สำหรับพนักงานทุกคน :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคนโดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัท ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่, การสื่อสารอย่าง มีประสิทธิภาพ, การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

นอกจากนี้ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพและทักษะความสามารถทางการสื่อสาร ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่พนักงานเข้างานใหม่และพนักงานปัจจุบันในรูปแบบห้องเรียน (Classroom Training) และ การเรียนรู้ออนไลน์ (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 2562

การจัดอบรม	จำนวนครั้ง	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
การอบรมภายในบริษัท (In-House Training)		
- ผู้บริหาร	28	97
- พนักงาน	33	1,714
รวม	61	1,811
การอบรมจัดโดยสถาบันอบรมต่างๆ		
- ผู้บริหาร	14	16
- พนักงาน	10	14
รวม	24	30

ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน

ในปี 2562 บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการอบรมภายในและภายนอก รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,368,092 บาท โดยการฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมดจำนวน 13,282 ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นเฉลี่ย 7.2 ชั่วโมง/คน/ปี ซึ่งมากกว่าตามมาตรฐานกรมฝีมือแรงงานกำหนดที่ 6 ชั่วโมง/คน/ปี โดยมีตัวอย่างหลักสูตรการอบรมภายในและภายนอกประจำปี 2562 ดังนี้

หลักสูตรการอบรมภายใน

- Smart Management Meeting
- Lean Management
- การใช้งานระบบ CAR Online
- Effective e-mail & Memo Writing for Business English
- Human Computer Interaction
- Refresh RFC (Request for change)
- Introduction to CMMI for Development V 1.3
- COPC
- Easy English in the Office
- ฝึกปฏิบัติการใช้งานเครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้า
- การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน
- การสอบวัดระดับ English
- ความรู้งานประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน
- Digital Transformation
- 5 รู้ สู่วางแผนภาษี ง่ายๆ ด้วยตัวเอง
- พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- Leadership and innovation
- The power of Persuasion
- Essentials Quality Control Skills Development
- How to create a good presentation to management
- การบริการต่างๆ ของ IT
- HR as Business
- วางแผนการลงทุน PVD การจัดพอร์ตการลงทุนของตนเอง
- การพัฒนาศักยภาพผู้นำรุ่นใหม่ เพื่อความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน
- OTO Management Meeting 2019
- มาตรฐานรายงานทางการเงิน ฉบับที่ (TFRS 12)
- English for Business Communication Speaking
- SAMART Strong Together
- Business Plan (BP)
- IBM Verse เพื่อใช้งานระบบอีเมลอย่างมีประสิทธิภาพ
- SAP Inventory Management
- Samart Management Meeting

หลักสูตรการอบรมภายนอก

- เศรษฐกิจดิจิทัลสำหรับผู้บริหาร
- Gamification for HR
- Google Cloud Summit
- การใช้ Excel ในการตรวจสอบแฟ้มข้อมูลบัญชี
- การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 12 (TFRIC 12)
- Voice of Customer
- MS- SQL Server 2017 Business Intelligence
- ภาษีอากรทั้งระบบพร้อมมาตรฐานการบัญชี
- CFO Focus on Financial Reporting
- เจาะประเด็นเอกสารรับจ่ายเงินทางบัญชี
- การแก้ไขปัญหาการเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม
- Insight Financial Management
- Gamification for HR
- Graphic Design
- อบรมเครื่องสร้าง InforGraphic ด้วย Power Point
- Big Data Analytic for Defining Strategic
- Microsoft Power BI
- Data Mining โดยซอฟต์แวร์ RapidMiner Studio 9
- Introduction to CMMI version 1.3
- หลักสูตรพื้นฐานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (P01)
- เทคนิคการใช้ Google Application
- การกำหนดราคาโอนระหว่างบริษัทที่มีความสัมพันธ์กัน
- มาตรฐานการรายงานทางการเงิน (TFRS 16) เรื่องสัญญาเช่า
- ทักษะหัวหน้างาน การสั่งงาน มอบหมายงานและติดตามงาน
- Time Management
- Tuning and Optimizing Database using SQL Server
- SQL : 12 Tuning and Optimizing Database using SQL server
- Agile Management
- Cloud Onboard
- Microsoft SQL Server 2017 Business Intelli
- Oracle Database 12C : Administration
- Google Cloud Summit
- Responsive Web Design With Adobe XD
- Basic Graphic
- Advance Website Design For Designer
- Google Cloud Certified Professional Cloud
- เรียนรู้เรื่องสัญญาจ้างแรงงาน
- ทักษะการอ่านเบื้องต้นและการเขียนระดับย่อหน้า
- มาตรฐานการรายงานทางการเงิน : รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า (TFRS 15)
- หลักสูตรกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (S01-03)

การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ ในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ และแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติภายใต้นโยบายการบริหารองค์กรที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ทั้งพนักงาน ลูกค้าและผู้ถือหุ้น ตลอดจนการถือกุศลสังคมอย่างจริงจัง โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัท ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พรบ.บริษัทมหาชน รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2562 อยู่ในเกณฑ์ “ดีเลิศ” (5 ดาว) และติดอันดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ชีตความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งนโยบายดังกล่าวให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลฝ่ายบริหาร ให้ดำเนินตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนนโยบายกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการปี 2560 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 โดยในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบัน หรือชาวต่างชาติ โดยบริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในปี 2562 สิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

- **สิทธิในการได้รับใบหุ้นและสิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น**
บริษัทได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท
- **สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและการส่งคำถามล่วงหน้า**
บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด จึงมีนโยบายให้สิทธิแก่ผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมของผู้ถือหุ้นเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และส่งคำถามหรือความเห็นเกี่ยวกับบริษัทอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2562 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้การเสนอวาระการประชุมสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2563 การส่งคำถามสิ้นสุดก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 โดยบริษัทได้แจ้งช่องทางและช่วงเวลาในการรับเรื่องให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านทางระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2562 และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุม รวมทั้งการเสนอคำถามล่วงหน้า ไว้บนเว็บไซต์

ของบริษัท (www.onetooncontacts.com) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” เรื่อง “การส่งคำถาม และเสนอวาระล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563”

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

ในปี 2562 บริษัทมีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2562 ที่โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น ถนนวิภาวดีรังสิต หลักสี่ ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ที่สะดวกในการเดินทางและสามารถรองรับผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุม โดยผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมดังนี้

- **ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น**

ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 บริษัทได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้า 31 วันก่อนวันประชุม และได้เผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetooncontacts.com) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” และหัวข้อย่อย “การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2562” ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 31 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ หลังจากนั้นบริษัทได้มอบหมายให้บริษัทศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมแบบย่อและรหัสคิวอาร์ (QR code) ที่มีข้อมูลหนังสือนัดประชุมระบุข้อเท็จจริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น บริษัทได้เผยแพร่เอกสารทั้งหมดไว้บนเว็บไซต์บริษัทให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 22 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ได้ประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน และล่วงหน้าก่อนวันประชุม 17 วัน

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทจะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการลงคะแนนเข้าร่วมประชุม

- **วันประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนในการประชุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงความสะดวก สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก โดยในการลงคะแนนเพื่อเข้าร่วมประชุม บริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 1 ชั่วโมง ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 มีกรรมการเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 8 ท่าน นอกจากนี้ ประธานคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ตรวจสอบบัญชี ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในที่ประชุม โดยประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้แนะนำกรรมการที่เข้าร่วมประชุม แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนหุ้นทั้งหมดที่มีสิทธิออกเสียงให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 36 ราย นอกจากนั้น เพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง บริษัทได้เชิญผู้รับมอบฉันทะจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้ชี้แจงวิธีการออกเสียงลงคะแนน การนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมการประชุมรับทราบ ต่อจากนั้น ได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม บริษัทจัดให้มีบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นใช้ในการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระ และตรวจนับคะแนนเสียง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงในทุกวาระ ทั้งเห็นด้วยไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย คณะกรรมการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น และซักถาม ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม และเรื่องการบริหารงานของบริษัท โดยคณะกรรมการได้ตอบคำถามของผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้มีการบันทึกประเด็นซักถาม และข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วย นอกจากนั้น หลังจากการประชุมเรียบร้อยแล้ว ประธานที่ประชุมได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นส่งคืนบัตรลงมติให้กับเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทได้มีการแจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้นเสร็จสิ้นภายในวันเดียวกันกับวันประชุม โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย ในแต่ละวาระ และได้จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบหรือข้อคิดเห็น โดยสรุปอย่างครบถ้วน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 14 วันนับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้

• สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดคำตอบแทนคณะกรรมการ

ตามข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติคำตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งนี้ บริษัทได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับการกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

• สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดคำตอบแทนผู้สอบบัญชี

บริษัทได้กำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดคำตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

• สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา

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

• สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทหรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 ที่ประชุมมีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2561 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.08 บาท เป็นร้อยละ 96.60 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมประจำปี 2561 หลังหักสำรองต่างๆ ทุกประเภท ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2562 วันที่ 6 สิงหาคม 2562 มีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับผลการดำเนินงานครึ่งปีแรกของปี 2562 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.03 บาท รวมเป็นเงิน 8.4 ล้านบาท หรือร้อยละ 86.38 ของกำไรสุทธิของบริษัทครึ่งปีแรก หลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภท โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “นโยบายการจ่ายเงินปันผล”

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทก็ได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อ สื่อสารระหว่างกัน

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่ และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน การรับส่วนแบ่งกำไร การรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา โดยในการประชุมผู้ถือหุ้นบริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการออกเสียงลงคะแนนแบบหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยหุ้นของบริษัทมีเฉพาะหุ้นสามัญเท่านั้น และกรณีผู้ถือหุ้นประสงค์จะแต่งตั้งบุคคลเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทน บริษัทได้ส่งหนังสือมอบฉันทะรูปแบบละเอียดที่ผู้ถือหุ้นสามารถระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในแต่ละวาระได้ตามความประสงค์ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและประวัติของกรรมการอิสระของบริษัท เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น รวมทั้งระบุถึงเอกสารหลักฐานและวิธีการมอบฉันทะไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุม ซึ่งได้จัดทำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น บริษัทได้จัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระการประชุม โดยเฉพาะวาระการแต่งตั้งกรรมการ บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม หรือแจกเอกสารเพิ่มเติมในที่ประชุมซึ่งจะเป็นการลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้ นอกจากนี้ 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.onetoonetcontacts.com)

ทั้งนี้ จริยธรรมธุรกิจฉบับปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 โดยคณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนและเพิ่มเนื้อหาในส่วนของ “แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น เรื่องการรายงานและช่องทางการรายงาน” ให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียได้ในหัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

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

- จัดส่งรายงานทางการเงิน คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (Management Discussion and Analysis : MD&A) ต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. ภายในเวลาที่กำหนด โดยงบการเงินของบริษัท ไม่มีรายการที่ผู้สอบบัญชีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเงื่อนไข รวมทั้งไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูล และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น บริษัทเผยแพร่คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (MD&A) สำหรับงบการเงินทุกไตรมาสไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท และผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ
- เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”

- เปิดเผยแพร่รายละเอียดเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงกัน เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้อย่างชัดเจน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน “รายการระหว่างกัน”
- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง โดยมีข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารบริษัทในปี 2562 ดังนี้

กรรมการ / ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2561	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562
1. นายวิชัย ศรีขวัญ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	37,562 -	219,300 -	256,862 -
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	11,924 -	- -	11,924 -
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
10. นางผ่องศรี สลักเพชร คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	499,600 -	169,800 -	669,400 -
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	1,490 -	- -	1,490 -
12. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนากร คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
13. นางสาววราณี ภูดี คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
14. นายกฤษดา บุญเทือง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
15. นายพชร กิตติวัฒน์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -

หมายเหตุ: * คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้น ถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย

นอกจากนี้บริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร 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) รายงานประจำปีแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) การแถลงข่าว และการจัดกิจกรรมพบปะนักลงทุน เป็นต้น

คณะกรรมการบริษัทได้ดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด โดยปีที่ผ่านมาบริษัทไม่เคยถูก ก.ล.ต. หรือตลาดหลักทรัพย์ฯ ดำเนินการใดๆ อันเนื่องมาจากการไม่เปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนด ทั้งนี้ คณะกรรมการได้ดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

- **นโยบายการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ**

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกรรมการและพนักงาน ดังนี้

1. เปิดเผยสารสนเทศ ทั้งที่เป็นสารสนเทศทางการเงิน และข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงินอย่างถูกต้องครบถ้วนเพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ได้รับสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน
2. การเปิดเผยสารสนเทศของบริษัท จะต้องจัดทำขึ้นอย่างรอบคอบ มีความชัดเจน ถูกต้อง และโปร่งใส
3. ระมัดระวังการเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อราคาหรือมูลค่าหลักทรัพย์ของบริษัท โดยปฏิบัติตาม ข้อบังคับและประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ
4. จัดให้มีบุคคลผู้รับผิดชอบต่อการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทต่อสาธารณะอย่างชัดเจน

บุคคลผู้มีสิทธิในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่ยังไม่ได้เปิดเผยสู่สาธารณะ

1. ประธานกรรมการบริหาร
2. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือกรรมการผู้จัดการ
3. ผู้จัดการนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัท
4. บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากประธานกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการผู้จัดการ

ผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนหรือต่อสาธารณชนใดๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

4.1 การจัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากการรายงานผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนี้

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

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

- **เว็บไซต์ของบริษัท**

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

- นักลงทุนสัมพันธ์

บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อให้บริการข้อมูลและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทกับผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท กิจกรรมจัดการลงทุน (Road show) การประชุมร่วมกับนักวิเคราะห์ การประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ลงทุนสามารถติดต่อหน่วยงานดังกล่าวได้ที่หมายเลข 0 2502 6583 หรือที่ www.onetoonecontacts.com ที่อีเมล investor.r@oto.samartcorp.com โดยบริษัทได้กำหนดจรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์ไว้เพื่อถือปฏิบัติดังนี้

จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

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

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทยังได้จัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2562 บริษัทในกลุ่มสามารถมีการเสนอผลงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- กิจกรรมพบปะนักวิเคราะห์ นักลงทุน และกิจกรรมโรดโชว์ (Roadshow) จำนวน 12 ครั้ง
- กิจกรรมแถลงข่าวเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของบริษัท จำนวน 6 ครั้ง

4.2 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการ บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อย จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มเติมตามความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาถ่วงถ่วง และเสนอคำตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อนุมัติ

ทั้งนี้บริษัทได้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวรวมทั้งคำตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัท ซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายคำตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”

4.3 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อการรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัท และบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายหลักของบริษัท งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน และผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีความเป็นอิสระ สามารถแสดงความเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับ และได้รับความเห็นชอบจาก ก.ล.ต. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงินอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทไม่มีประวัติการถูกลงโทษเกี่ยวกับการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต.

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบันทึก ข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติอย่างมีสาระสำคัญ ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) ของบริษัทด้วย

หมวดที่ 5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์ประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส มีคุณธรรม และความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีความหลากหลายของวิชาชีพ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท เช่น ทักษะด้านบัญชีการเงิน ด้านการจัดการ ด้านกลยุทธ์ ด้านกฎหมาย และด้านการกำกับดูแลกิจการ หรืออื่นๆ โดยมิได้มีการกีดกันทางเพศ แต่อย่างไรก็ดี อันจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการของบริษัททั้ง 10 ท่าน มีคุณสมบัติเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการบริษัทตามที่กำหนดไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” นอกจากนั้นกรรมการทั้ง 10 ท่าน ยังได้อุทิศเวลา และความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างเต็มที่ โดยสามารถดูจำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมของกรรมการ แต่ละท่านได้ในหัวข้อ “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

• การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัทเป็นกรรมการอิสระ ซึ่งมีคุณสมบัติของกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์ฯ และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ

1. การกำกับ ติดตาม และดูแลให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร
2. การดูแลให้มั่นใจว่ากรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การกำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการโดยหารือร่วมกับกรรมการผู้จัดการ และมีมาตรการที่ดูแลให้เรื่องสำคัญได้ถูกบรรจุเป็นวาระการประชุม
4. การจัดสรรเวลาไว้อย่างเพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่องและมากพอที่กรรมการจะอภิปรายประเด็นสำคัญกันอย่างรอบคอบโดยทั่วกัน การส่งเสริมให้กรรมการมีการใช้ดุลยพินิจที่รอบคอบ ให้ความเห็นได้อย่างอิสระ
5. การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกรรมการที่เป็นผู้บริหารและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการ

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
3. พิจารณาหลักเกณฑ์และการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ร่วมกับคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน

4. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัทเรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
5. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจหรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้กรรมการผู้จัดการ หรือผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการ สามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

• การถ่วงดุลของกรรมการ

บริษัทมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด โดยเป็นกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และไม่น้อยกว่า 3 คนที่มีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายบริหารและปราศจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความสัมพันธ์อื่นใด โดยมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการด้วยความเป็นอิสระและเป็นกลาง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และเพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจที่บริษัทดำเนินกิจการอยู่ และมีความรู้และความชำนาญจากหลากหลายสาขา จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

- กรรมการที่เป็นอิสระ จำนวน 4 ท่าน (มากกว่า 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งคณะ)
- กรรมการที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 1 ท่าน
- กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร จำนวน 5 ท่าน

ทั้งนี้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัททั้ง 5 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ นายศิริชัย รัชมีจันทร์ นายธีระชัย พงศ์พนางาม และนางพ้องศรี สลักเพชร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

• บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการ

บริษัทได้มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการ ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของบริษัทไว้อย่างชัดเจน

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทในการกำกับดูแลการบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย และแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัทและบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และก.ล.ต. บริษัทแสดงรายละเอียดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท ไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “คณะกรรมการบริษัท”

กรรมการผู้จัดการทำหน้าที่เป็นผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัทในการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท บริษัทแสดงรายละเอียดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการ ไว้ในหัวข้อ “ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ” หัวข้อย่อย “การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ”

นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดอำนาจอนุมัติดำเนินการ (Delegation of Authorities) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และบริษัทได้ปรับปรุงนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ เมื่อปี 2560 เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยกำหนดอำนาจอนุมัติวงเงินสำหรับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการและฝ่ายบริหารตามประเภทของรายการ ได้แก่ งานการเงิน/บัญชี/งบประมาณ งานทรัพยากรบุคคล งานจัดซื้อ/จัดหา งานบริหารงานทั่วไป/ธุรการ งานด้านการตลาด และงานประชาสัมพันธ์

5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ**

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง**

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการรวมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้จัดทำมีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ “การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”

5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

5.5.1 ภาวะผู้นำ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ ไว้อย่างชัดเจนโดยเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ “นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ” ภายใต้เรื่อง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร” รวมทั้งกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงิน

ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนธุรกิจ งบประมาณของบริษัท นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจ และงบประมาณกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงสุดให้แก่กิจการและความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานอย่างสม่ำเสมอในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการบริหารความเสี่ยง และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonetcontacts.com) และได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีแล้ว โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำกับดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน โดยการจัดประชุมผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปปีละ 2 ครั้ง และสื่อสารกับพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านสื่อต่างๆ เช่น e-mail ภายในบริษัท ภาพพจนานุกรมคอมพิวเตอร์ การติดต่อความไว้วางใจตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ ลิฟท์ของบริษัท Line Facebook และสื่อออนไลน์อื่นๆ ภายในบริษัท

5.5.2 การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

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

ในกรณีที่ปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินงานที่ถูกต้องหรือตักเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำความผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และยังอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดในแบบประเมินความพึงพอใจของการควบคุมภายใน และสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ในปี 2562 บริษัทจึงได้จัดให้มีการประเมินผลเรื่องจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัททำการประเมินตนเอง ว่าได้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจที่บริษัทกำหนดไว้ครบถ้วนหรือไม่ และให้รายงานผลการประเมินดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 17 หัวข้อ ดังนี้

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

จากผลการประเมินจริยธรรมธุรกิจ ทั้งหมด 17 หัวข้อ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 100 แสดงว่าผู้บริหารมีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

อนึ่ง ทางบริษัทยังมีอีกช่องทางหนึ่งในการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมที่อาจสื่อถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียม โดยบริษัทได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส รวมถึงการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ตามรายละเอียดในเรื่อง ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส”

5.5.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการชด้อย

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชด้อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัท ในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญของบริษัท โดยคณะกรรมการชด้อยของบริษัทมีทั้งหมด 6 คณะ ดังนี้

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

สำหรับรายละเอียด บทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้แสดงไว้ในหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย” นอกจากนั้น คณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อย และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonetcontacts.com)

5.5.4 การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

1) คณะกรรมการบริษัท

การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการบริษัทไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หากมีรองประธานกรรมการบริษัทอยู่ในที่ประชุม ให้รองประธานกรรมการบริษัททำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม แต่หากไม่มีรองประธานกรรมการบริษัท หรือมีแต่ไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการบริษัทซึ่งมาประชุมเลือกกรรมการบริษัทคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมบริษัทและการลงมติในที่ประชุม คณะกรรมการ บริษัทกำหนดองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติ ต้องมีกรรมการไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

คณะกรรมการกำหนดตารางการประชุมไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 5 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวันประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนั้น หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ

ปกติการประชุมแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยในปี 2562 มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวน 6 ครั้ง ดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	6/6
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	6/6
3. นพ.ระเทียร ศรีมงคล	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	6/6
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	6/6

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้ง เป็นกรรมการ	วาระการดำรง ตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
5. นายวัฒนชัย วิโลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	6/6
6. นายธนาพันธ์ วิโลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	5/6
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	6/6
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	6 ปี 9 เดือน	6/6
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม *	กรรมการ / กรรมการบริหาร	6 พฤศจิกายน 2562	2 เดือน	-
10. นางผ่องศรี สลักเพชร *	กรรมการ / กรรมการบริหาร	6 พฤศจิกายน 2562	2 เดือน	-

หมายเหตุ: * ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 6/2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 มีมติแต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการ และกรรมการบริหาร

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2562 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และอนุมัติแผนการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2563
- พิจารณาแก้ไข และทบทวน นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม และกฎบัตรคณะกรรมการ
- พิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารทางการเงิน
- พิจารณาอนุมัติการแก้ไขข้อบังคับบริษัท
- พิจารณาอนุมัติคำตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดคำตอบแทน
- พิจารณาแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- พิจารณาอนุมัติรายงานการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- พิจารณาอนุมัติงบการเงิน
- พิจารณาอนุมัติการจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผล
- พิจารณาอนุมัติการทำประกันความรับผิดชอบของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติอัตราการขึ้นเงินเดือน การกำหนดโบนัส และนโยบายการจ่ายโบนัส
- พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติการประเมินความเพียงพอของระบบควบคุมภายในและการประเมินความเสี่ยงโดยรวม
- พิจารณาอนุมัติเพิ่มทุนในบริษัทย่อย
- พิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการ กรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูง
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหาร
- พิจารณาอนุมัติแก้ไขหลักการเกี่ยวกับข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปในการทำธุรกรรมระหว่างบริษัทและบริษัทย่อย กับกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

2) คณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2562 คณะกรรมการชุดย่อย มีจำนวนครั้งในการประชุม และประวัติการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่าน สรุปได้ดังนี้

รายชื่อ	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด					
	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	4/4			4/4		
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	4/4		2/2			
3. นพ.ระเทียร ศรีมงคล	4/4		2/2	4/4		
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น	4/4		2/2	4/4		
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์		11/11			3/3	
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ¹⁾		7/7			3/3	
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์		11/11			3/3	3/3
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์			2/2			
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม ²⁾		1/1				
10. นางพองศรี สลักเพชร ²⁾		1/1				
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ²⁾		1/1				3/3
12. นางสาวสุวรรณา ประดับพัฒนงกูร ¹⁾		7/7				2/2
13. นางสาววารุณี ภูดี ²⁾		1/1				2/2
14. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ						3/3

หมายเหตุ: ¹⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2562 มีมติแต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการบริหาร

²⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 6/2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 มีมติแต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการบริหาร

3) การประชุมกันเองระหว่างกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร

ในปี 2562 กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็นก่อนเริ่มการประชุมคณะกรรมการบริษัทจำนวน 1 ครั้ง เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการ ที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

คณะกรรมการชุดย่อยทุกคนได้ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท มีการรายงานผลการปฏิบัติตามที่ต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยได้รายงานการทำหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาต่อผู้ถือหุ้นในรายงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถดูรายละเอียดเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ที่หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

5.7 การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง

สามารถดูรายละเอียดได้ใน “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” และ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น”

5.8 การประเมินคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน**5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคล**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการรายบุคคล ทั้งยังเป็นการทบทวนประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ประจำปี 2562 เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเป็นการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2562 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัท ทั้ง 8 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.25

การประเมินตนเองของกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ประจำปี 2562 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล ในรอบปี 2562 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัท ทั้ง 8 ท่าน ในภาพรวม 4 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.71

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 2562 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบ ทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.34

5.8.3 การประเมินตนเองของคณะกรรมการชด้อย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชด้อยเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชด้อยแต่ละคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 และได้มีการ

จัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับกรรมการในแต่ละคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อการประเมินผล แบบประเมินของคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน จะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะเป็นดังนี้

	ผลการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. คณะกรรมการบริหาร	ดีเยี่ยม	98.44
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ดีเยี่ยม	99.03
3. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ดีเยี่ยม	96.93
4. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	ดีเยี่ยม	99.83
5. คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	ดีเยี่ยม	95.21

5.8.4 การประเมินกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทน โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินกรรมการผู้จัดการในรอบปี 2562 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัท 7 ท่านในภาพรวม 9 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 97.22

5.8.5 การประเมินเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเลขานุการบริษัท ในการกำกับดูแลให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานเลขานุการบริษัทในรอบปี 2562 ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 8 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 95.00

5.8.6 การประเมินหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในและฝ่ายตรวจสอบภายใน ทั้งงานตรวจสอบภายในและงานให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระในกระบวนการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กร โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 4/2562 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในรอบปี 2562 ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบ ทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 95.25

5.9 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

• การพัฒนากรรมการ

บริษัทกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ โดยมีเลขานุการบริษัทเป็นผู้ประสานงานในเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

นอกจากนั้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ บริษัทยังได้สนับสนุนให้กรรมการทุกคนได้รับการเสริมสร้างทักษะและความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ ตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ มาตรฐานความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ รวมทั้งได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยเฉพาะหลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) หลักสูตร Director Certification Program (DCP) และหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นกรรมการบริษัท ซึ่งมีกรรมการที่ผ่านการอบรมหลักสูตร DCP จำนวน 4 ท่าน ผ่านการอบรมหลักสูตร DAP จำนวน 3 ท่าน และผ่านการอบรมทั้งหลักสูตร DCP และ DAP จำนวน 3 ท่าน ประวัติการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของกรรมการแต่ละท่านได้แสดงไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน” โดยในแต่ละปีบริษัทจะนำส่งหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสถาบันต่างๆ ให้กับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเข้าร่วมการอบรมแต่ละหลักสูตรตามความต้องการของกรรมการ

ในปี 2562 มีกรรมการที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

กรรมการ	หลักสูตร
1. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	- หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) รุ่นที่ 278 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- หลักสูตร ToPCATS รุ่นที่ 1 โดยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
3. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	- หลักสูตร Chief Transformation Officer (CTO) โดยตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่นที่ 28 (วตท. 28)
4. นายธีระชัย พงศ์พนางาม	- หลักสูตร Director Certification Program (DCP) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
5. นางผ่องศรี สลักเพชร	- หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

• การพัฒนาผู้บริหาร

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในปี 2562 ผู้บริหารเข้าอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเอง ดังนี้

ผู้บริหาร	หลักสูตร
1. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	- หลักสูตร Compensation strategy ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) - หลักสูตร Coaching the game changer, International Coach Federation (ICF) - หลักสูตร Leadership and Innovation
2. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนากร	- หลักสูตร Leadership and Innovation
3. นางสาววารุณี ภูดี	- หลักสูตร Leadership and Innovation - หลักสูตร Personal data Protection Act - หลักสูตรพื้นฐานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (P01) - หลักสูตรกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (S01-03)
4. นายกฤษดา บุญเทือง	- หลักสูตร Personal data Protection Act - หลักสูตร Leadership and Innovation
5. นายพชร กิตติวัฒน์	- หลักสูตร CFO Focus on Financial Reporting รุ่นที่ 8 - หลักสูตร Insight Financial Management - หลักสูตร มาตรฐานการรายงานทางการเงิน : รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า (TFRS 15)

1.2 จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ รายการระหว่างกัน การปฏิบัติตามกฎหมาย การดูแลทรัพย์สิน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททุกคน มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัดตั้งแต่ปี 2548 ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้มีการทบทวนจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปี โดยฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 ซึ่งได้ปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่อง “แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน เรื่องการรายงานและช่องทางการรายงาน” เพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น โดยในจริยธรรมธุรกิจของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
2. กรณีที่กรรมการหรือพนักงานได้มีการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัทจะดำเนินการเสมือนกับบริษัทได้กระทำกับบุคคลภายนอกซึ่งกรรมการหรือพนักงานผู้นั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ
3. ไม่ใช่โอกาสหรือข้อมูลที่ได้จากการเป็นกรรมการหรือพนักงานในการหาผลประโยชน์ส่วนตนและในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทหรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
4. ไม่ใช่ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงิน หรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท
5. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้บริษัท และหลังจากพ้นสภาพการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถือว่าเป็นความลับของบริษัท เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการเงิน การปฏิบัติงาน ข้อมูลธุรกิจ แผนงานในอนาคตของบริษัท หรือข้อมูลอื่นๆ

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบถึงรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มีการพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยราคาและเงื่อนไขเสมือนทำการรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) และได้เปิดเผยรายละเอียด มูลค่ารายการ คู่สัญญา เหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ตลอดจนในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุม เพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทที่เกิดขึ้นในปี 2562 ได้แสดงไว้ใน “รายการระหว่างกัน”

- **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น**

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

- **นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทได้ดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัท โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน ทั้งนี้ในปี 2562 มียอดจำนวนเงินที่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้เบิกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวรวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 867,453.72 บาท อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัทผ่าน บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต อีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือสามารถ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

บริษัทยังได้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ ทั้งการฝึกอบรมภายในบริษัท การอบรมผ่านระบบ E-learning การส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอกบริษัท รวมทั้งการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่พนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับพนักงาน ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับพนักงานได้ในหัวข้อ “บุคลากร” เรื่อง “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

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

• นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย

1. บริษัทจะมุ่งมั่น พัฒนา และสร้างสรรค์ระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย
2. บริษัทจะดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ชีวิต และสุขภาพอนามัยของพนักงาน
3. บริษัทจะดำเนินการเพื่อควบคุมและป้องกันการสูญเสียอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ อัคคีภัย และความเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากการทำงาน ตลอดจนรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อพนักงาน รวมทั้งการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกในการดูแลสุขภาพของพนักงาน
4. บริษัทจะให้การสนับสนุนทรัพยากร อย่างเพียงพอและเหมาะสมในการดำเนินการตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และสร้างจิตสำนึกในด้านความปลอดภัย และสุขอนามัยของพนักงาน
5. บริษัทถือว่าความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อกำหนดของกฎหมาย

นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

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

สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2562

บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลพนักงาน และป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานโดยจัดอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยจากการทำงานเบื้องต้น และจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้กับพนักงาน โดยมีเป้าหมายให้ในแต่ละปีบริษัทไม่เกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยจากการทำงาน

บริษัทจัดให้มีการให้ความรู้เบื้องต้นในเรื่องความปลอดภัยจากการทำงาน และการปฏิบัติในกรณีเกิดอัคคีภัย กับพนักงานและพนักงานใหม่ ซึ่งจัดทำเป็นคลิปวิดีโอโดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ (จป.)

เนื่องจากธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจบริการ contact center ที่ต้องให้บริการข้อมูลกับคนจำนวนมากในแต่ละวันซึ่งมีโอกาสนำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน บริษัทจึงได้จัดโครงการ club mind friend ให้พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล และได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดอัตราการเกิดการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

นอกจากนี้บริษัทจัดให้พนักงาน contact center มีการตรวจการได้ยินเป็นประจำทุกปีเพื่อป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

ในปี 2562 บริษัท และบริษัทย่อย **ไม่มี** พนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน

• นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะจัดหาพัฒนา ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการให้มีคุณภาพ และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนาและผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. จำหน่ายสินค้า และบริการที่มีคุณภาพ ให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน/แก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

ในปี 2562 บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัล เพื่อช่วยลดขั้นตอนและจำนวนคนในการทำงาน สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งตรงกับความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล ดังนี้

- ระบบตรวจสอบภาพและประมวลผล เพื่อช่วยงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่ายและมีการประมวลผล ตลอดจนมีการให้คะแนนความพึงพอใจเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการทำงานต่อไป
- บริการ mobile application help desk ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- แพลตฟอร์มที่นำเที่ยวเสมือนจริงที่สามารถใช้ผ่านทั้งแอปพลิเคชันบนมือถือ และคอมพิวเตอร์ Be your guide จะช่วยเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบใหม่เสมือนมีมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลสถานที่ต่างๆ บอกเล่าเรื่องราวผ่านเทคโนโลยีภาพ เสียง และ AR

บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจของทั้งลูกค้าและผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2562 บริษัทได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าร้อยละ 88.9 และได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเฉลี่ยร้อยละ 97

• นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า

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

ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย มีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต รีดไถ ยักยอก หรือ

ปล่อยให้เกิดการกระทำได้กล่าว รวมทั้งคู่ค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ที่ผิดกฎหมายจากบริษัท นอกจากนี้ คู่ค้าจะต้องไม่ให้ของกำนัลหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสารและรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

บริษัทจัดทำการประเมินคู่ค้าทุกรายตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานของสินค้าและราคา และความน่าเชื่อถือของคู่ค้า ทั้งนี้บริษัทจะทำการกรรรมกับคู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนประเมินเกินร้อยละ 70 เท่านั้น

• นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกับเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเคร่งครัด โปร่งใส และเท่าเทียมกัน
2. หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ได้ หรือมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถชำระหนี้ หรือมีปัญหาทางการเงิน บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
3. กำหนดแผนการแก้ไขปัญหาทางการเงิน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงเจ้าหน้าที่ ตลอดจนติดตามการแก้ไขปัญหา โดยให้ฝ่ายจัดการรายงานให้คณะกรรมการบริหาร รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
4. การพิจารณาแก้ไขปัญหาทางการเงินของบริษัทอย่างรอบคอบและเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล

• นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า

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

• นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทได้เปิดเผยนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท และเว็บไซต์ (www.onetoonetcontacts.com) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องมาจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

• นโยบายการฟอกเงิน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญ และยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน โดยบริษัทจะยึดมั่นตามกฎหมาย และข้อกำหนดด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด

• นโยบายด้านภาษี

บริษัทมีแนวปฏิบัติด้านภาษีให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ดังนี้

1. วางแผนและบริหารจัดการด้านภาษีอากร โดยการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
2. ดำเนินการนำส่งภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ดำเนินการให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบกับการเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง

- **นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมีการกำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

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

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม หรือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนโดยเริ่มจากการเขียนรายงานให้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี หากบริษัทมีความพร้อมมากขึ้นให้พิจารณาการจัดทำรายงานแยกจากรายงานประจำปี บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติในความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม และชุมชน

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเติบโตได้ก็ด้วยอาศัยสังคมและส่วนรวม ดังนั้น บริษัทจึงได้คืนกำไรส่วนหนึ่งให้แก่สังคม โดยได้จัดงบประมาณส่วนหนึ่งจากรายได้ของบริษัท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีส่วนร่วมทางสังคมในการให้การสนับสนุนทางการเงิน หรือสิ่งของแก่กิจกรรมที่อ้างไว้ซึ่งชนบทรอบนิคมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถทางด้านกีฬา การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้น บริษัทยังได้เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่อยู่โดยรอบและบริเวณใกล้เคียง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

ในปี 2562 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้ผู้บริหาร และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตอบแทนต่อสังคม ดังนี้

- ร่วมเลี้ยงอาหารกลางวันเด็ก และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับเด็กพิการทางสติปัญญา ณ ศูนย์บริการคนพิการทางสติปัญญา ชุมชนคลองเตย (คลองเตย)
- ร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของให้แก่เด็กตาบอด และพิการซ้ำซ้อน ณ โรงเรียนบ้านเด็กกรมอินทรา
- ร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้แก่เด็กอ่อน ณ บ้านเด็กอ่อนพญาไท
- ร่วมบริจาคอาหารสัตว์เพื่อช่วยเหลือสัตว์จรจัด ณ บ้านลุงหยี เขตวัฒนา กรุงเทพฯ

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดีโดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อสังคมโดยการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดพร้อมทั้งส่งเสริมและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีนโยบายให้พนักงานร่วมมือกันในการอนุรักษ์และประหยัดทรัพยากรโดยได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านทาง e-mail ดิตบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line: OTO Family และ Facebook: OTO ในปี 2562 บริษัทได้จัดกิจกรรมในอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังนี้

- โครงการคัดแยกขยะ

เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้งอย่างถูกต้อง และสามารถนำขยะมารีไซเคิลได้ และยังตระหนักถึงปัญหาเรื่องผลกระทบจากขยะต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ซึ่งเป็นการลดปริมาณขยะ ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

- โครงการ LEAN Project

บริษัทได้จัดตั้งคณะทำงาน LEAN & 5ส. Working Team เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการดูแลสิ่งแวดล้อมตามนโยบายโดยมุ่งเน้นในการลดความสูญเปล่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทยังจัดประกวด LEAN AWARDS สำหรับแผนกที่จัดทำแผนในการลดขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน และสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้จำนวน 4 รางวัล

- นโยบายแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงานและถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน เป็นต้น ไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล นอกจากนี้ 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 บริษัทมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัท สามารถ และได้มีการตรวจสอบการใช้ระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์การทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- การรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอ และโปร่งใส และได้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอันเป็นประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonetcontacts.com) ในส่วนของ “ติดต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน” (Contact The Internal Audit) ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

ส่งจดหมายถึง : ฝ่ายตรวจสอบภายใน
บริษัท วันทวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
หรือส่ง e-mail ไปที่ : auditcommitteesecretary@oto.samartcorp.com

ฝ่ายตรวจสอบจะรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแส และการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” ต่อไป

• **ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส”**

บริษัทยึดถือการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้สนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียหากพบการกระทำใดๆ ที่ผิดหลักจรรยาบรรณ ผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ผิดกฎหมาย การกระทำทุจริต หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสรายการกระทำผิดดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งข้อมูลหรือเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแส (ตามแบบฟอร์มเรื่องแจ้งเบาะแสรายการกระทำผิดที่กำหนดไว้) ให้กับฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัท โดยหากมีการระบุชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งมาด้วย ก็จะเป็นประโยชน์กับบริษัทมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการสอบถาม และ/หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม

ขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล

ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบเบื้องต้นในการสอบสวนการทำความผิดทั้งจากพยานเอกสารและพยานบุคคล เมื่อเห็นว่ามีความผิดปกติ ให้เสนอเรื่องต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) / กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาตั้งคณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนประกอบด้วย หัวหน้างานหรือตัวแทนจาก ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานต้นสังกัด มีหน้าที่รับผิดชอบในการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำผิด รวมทั้งรวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมด เพื่อให้ทราบรายละเอียดของความเสียหายและผลกระทบที่มีต่อบริษัท

คณะกรรมการสอบสวน เสนอผลการสอบสวนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) / กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการและฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่เว็บไซต์ พันธกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonetcontacts.com) และได้มีการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัททราบผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนี้ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ 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 2562 มีดังนี้

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

คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

1. กรรมการตรวจสอบต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
2. กรรมการตรวจสอบทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระโดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท
4. ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
5. มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกรรมการตรวจสอบต้องสามารถอุทิศเวลาอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
6. มีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คนที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านบัญชีหรือการเงินอย่างเพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ โดยบริษัทต้องระบุไว้ในแบบ 56-1 และแบบ 56-2 ว่ากรรมการตรวจสอบรายใดเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว และกรรมการตรวจสอบรายนั้นต้องระบุคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในหนังสือรับรองประวัติของกรรมการตรวจสอบที่ต้องส่งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วย

วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานรายงานทางการเงินของบริษัทให้ถูกต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้และทันเวลา
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. พิจารณาและให้ความเห็นชอบอัตราค่าจ้าง และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการทบทวนปรับเปลี่ยนแผนงานตรวจสอบในส่วนที่มีนัยสำคัญ
4. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
5. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
6. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
7. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และ ก.ล.ด. รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผลบังคับใช้กับบริษัท และ/หรือธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
8. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด
9. ทบทวนขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบให้สอดคล้องกับสถานการณ์
10. มีอำนาจในการตรวจสอบและสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มขึ้น ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่
11. มีอำนาจในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยงานตรวจสอบได้ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาว่าเหมาะสม โดยบริษัทรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
12. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

2) คณะกรรมการบริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| 1. นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ | ประธาน |
| 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ | กรรมการ |
| 3. นายธนากร นันท์ วิไลลักษณ์ | กรรมการ |
| 4. นายธีระชัย พงศ์พนางาม | กรรมการ |
| 5. นางผ่องศรี สลักเพชร | กรรมการ |
| 6. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ | กรรมการ |
| 7. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร | กรรมการ |
| 8. นางสาววราวุธ ภูดี | กรรมการ |
| นางสาวเมธาวี สาวิเศษ | เลขานุการ |

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

1. กำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงโครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจบริหารต่างๆ ของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป
2. ทบทวนและติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย เพื่อให้การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินนโยบายและแนวทางบริหารงานด้านต่างๆ ของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
4. พิจารณาและให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท ก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. กำหนดนโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานและผู้บริหาร ร่วมกับการจัดการผู้จัดการ และเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
6. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
7. รายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของคณะกรรมการบริหารให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำ
8. ทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร ให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
9. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

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

3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ | ประธาน (กรรมการอิสระ) |
| 2. นพ.ระพีพร ศรีมงคล | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 4. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ | กรรมการ |
| นางสาวเมธาวี สวีสระ | เลขานุการ |

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยที่บริษัทจัดตั้งขึ้น รวมทั้งผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการต่อต้านคอร์รัปชัน
3. กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญๆ ของบริษัทตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ

5. เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
6. ดูแลให้นโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ มีความต่อเนื่อง และเหมาะสม
7. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
8. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม
9. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

4) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 1. นายวิชัย ศรีขวัญ | ประธาน (กรรมการอิสระ) |
| 2. นพ.ระพีพร ศรีมงคล | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| นางสาวเมธาวี สวัสดิ์ | เลขานุการ |

วาระการดำรงตำแหน่ง

กำหนดให้กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจำนวน 1 ใน 3 ต้องออกจากตำแหน่งทุกปี โดยให้กรรมการที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุดเป็นผู้ออกจากตำแหน่งกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการบริษัท สำหรับการแต่งตั้งกรรมการทดแทนในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกกรรมการ และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ ประธานกรรมการ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระ และในกรณีอื่นๆ
2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
3. กำหนดและทบทวนคุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการ กรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
4. กำหนดนโยบายโครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน (ไม่ว่าจะอยู่ในรูปเงินสด หลักทรัพย์ หรืออื่นใด) ของกรรมการ กรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมาย รวมทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
6. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

5) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

- | | |
|-----------------------------|---------|
| 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ | ประธาน |
| 2. นายธนากร วิไลลักษณ์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวกัญญา วนิชจักรวงศ์ | กรรมการ |

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน ระบุ วิเคราะห์ และตรวจสอบปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงนั้น และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท (Risk Appetite)
2. กำหนดนโยบายของการบริหารจัดการความเสี่ยง และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติให้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในส่วนงานต่างๆ ตามความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ต้องครอบคลุมความเสี่ยงอย่างน้อย 4 ประการ ดังนี้
 - 1) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)
 - 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)
 - 3) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ (Strategic Risk)
 - 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk)
3. กำกับดูแลให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวได้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และพนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรการเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง
4. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสภาพการณ์
5. จัดให้มีการประเมินและทบทวนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการสำรวจความเสี่ยงได้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ
6. สนับสนุนและพัฒนากิจกรรมบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล
7. จัดให้มีการเห็นทางวิชาชีพจากที่ปรึกษาภายนอกเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องพิจารณาด้วยค่าใช้จ่ายของบริษัท กรณีที่มีความจำเป็น
8. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

6) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 มีดังนี้

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ | ประธาน |
| 2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ | กรรมการ |
| 3. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนากร | กรรมการ |
| 4. นางสาววราณี ภูดี | กรรมการ |
| 5. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ | กรรมการ |
| 6. นางสาวเมธาวี สววิเศษ | กรรมการและเลขานุการ |

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการ และผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

1. กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ตลอดจนแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. ให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการด้านแรงงานและพนักงาน สวัสดิภาพในการทำงานของพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน และการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรอบพื้นที่ตั้งของบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
3. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
4. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์
5. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งบริษัทแสดงสาระสำคัญของการประชุมที่ผ่านมาไว้ในรายงานคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ และแสดงจำนวนครั้งการเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมาใน “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

3. การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

• การสรรหากรรมการ

คณะกรรมการได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ กรรมการบริษัท กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา ดังนี้

1. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยพิจารณาถึง คุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท พิจารณาความหลากหลายในโครงสร้างของคณะกรรมการ ทั้งเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ และพิจารณาทักษะความเชี่ยวชาญจำเป็นที่ยังขาดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และใช้ฐานข้อมูลกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งหรือเสนอขออนุมัติแต่งตั้งต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามข้อบังคับของบริษัท
2. การเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และก.ล.ต. เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการและ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
3. การพิจารณาแต่งตั้งกรรมการเดิมเป็นกรรมการต่ออีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ซึ่งรวมถึงผลการปฏิบัติงานในช่วงที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ การอุทิศเวลาของกรรมการจากประวัติการเข้าร่วมและการมีส่วนร่วมในการประชุม จำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการแต่ละท่านดำรงตำแหน่ง ซึ่งไม่เกิน 5 บริษัทจดทะเบียน และการสนับสนุนในกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท โดยหากเป็นกรรมการอิสระจะพิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการท่านดังกล่าวด้วย
4. การแต่งตั้งกรรมการให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีความโปร่งใสและชัดเจน และดำเนินการโดยผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้น มีดังนี้
 - (1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งจะมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
 - (2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม (1) เลือกตั้งบุคคลเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
 - (3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้ง ในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

โดยบริษัทจะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลในที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากสาเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งเหลือน้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน ทั้งนี้ มติการแต่งตั้งบุคคลเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าวต้องได้รับคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่

5. การสรรหากรรมการชุดย่อย คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะพิจารณาความรู้ความสามารถที่เหมาะสมองค์ประกอบของกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ และเกณฑ์การดำรงตำแหน่ง คุณสมบัติความเป็นอิสระของกรรมการ และนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ

• การสรรหาผู้บริหารระดับสูง

บริษัทมีหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหาผู้บริหารระดับสูงมีกระบวนการสรรหาโดยเริ่มจากการสรรหาคัดเลือกบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทเป็นอย่างดี และเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนพิจารณาเห็นชอบบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง

- **แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง**

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มีตำแหน่งผู้บริหารว่างลง ซึ่งนอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม และมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันทั่วทั้งที่ โดยจะมีการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ บริษัทสนับสนุนให้กรรมการผู้จัดการเชิญผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ และ/หรือคณะกรรมการบริหาร เพื่อให้สารสนเทศรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรง และเพื่อให้มีโอกาสรู้จักผู้บริหารระดับสูงสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาแผนการสืบทอดตำแหน่ง

4. การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการจัดตั้งบริษัทใหม่ทุกครั้ง ฝ่ายจัดการต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อนดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของบริษัทในบริษัทดังกล่าว โดยผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ต้องรายงานผลการดำเนินงานในบริษัทที่ตนดูแลต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน สำหรับการลงทุนใดๆ หรือการดำเนินเรื่องที่มีนัยสำคัญตามที่กำหนดในอำนาจอนุมัติดำเนินการของบริษัท ต้องปฏิบัติตามที่นโยบายกำหนดและต้องนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท ในแต่ละปีผู้บริหารของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องนำเสนอแผนงานประจำปี เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแผน หากบริษัทใดมีผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนต้องชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ในกรณีที่ผลประกอบการมีปัญหาจะถูกกำหนดให้ชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นกรณีพิเศษ (Watch List) เพื่อเฝ้าระวังการบริหาร และการแก้ไขอย่างใกล้ชิด

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

เมื่อมีการจัดตั้งบริษัทใหม่หรือเข้าร่วมลงทุนในกิจการอื่นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น มีสัดส่วนการถือหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงตั้งแต่ร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 และจำนวนเงินลงทุนหรืออาจต้องลงทุนเพิ่มเติมมีนัยสำคัญต่อบริษัท คณะกรรมการจะพิจารณาให้จัดทำ shareholders' agreement หรือข้อตกลงอื่น ที่มีความชัดเจนเกี่ยวกับอำนาจในการบริหารจัดการและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ การติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อสามารถใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำงบการเงินของบริษัทได้ตามมาตรฐาน และกำหนดเวลา

ในกรณีที่บริษัทย่อยกระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทย่อย บริษัทจะปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด สำหรับการทำรายการของบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทย่อย บริษัทมิได้เข้าไปกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่บริษัทย่อยเข้าทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกันตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด

5. การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานเข้าใหม่จะลงนามพร้อมการลงนามในสัญญาว่าจ้าง และยังได้กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่ทางการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัทจึงได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อขายหุ้นทั้งปีก่อนเปิดเผยทางการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2562 บริษัทไม่พบว่ามีกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทใช้ข้อมูลภายใน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล เว็บไซต์ โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท

รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ถ้ามี) ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กึ่งกันด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กึ่งกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย รายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ด. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขาธิการบริษัททราบ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ด. นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีผิดพลาด มีผู้บริหารละเมิดกติกาดังกล่าว บริษัทจะทำการหนังสือตักเตือน เพื่อหลีกเลี่ยงการประทุษร้ายในเรื่องดังกล่าว

ในกรณีที่เกิดรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ ขนาดรายการ แนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติ ทุกครั้งก่อนทำรายการ 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 ปี 2560 (CG CODE) ของ ก.ล.ต. และเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย (IOD) สำหรับส่วนที่ยังไม่ได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการดังกล่าว บริษัทได้พิจารณาปรับใช้แนวปฏิบัติอื่นให้เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังนี้

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

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

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. บริษัทมิได้กำหนดจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการที่เป็นผู้บริหารไปดำรงตำแหน่งกรรมการไว้ไม่เกิน 2 แห่ง อย่างไรก็ตาม บริษัทได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนของกรรมการแต่ละท่านไว้ไม่เกิน 5 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาเสนอแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัท โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ และมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บริษัท
2. บริษัทไม่มีกรรมการอิสระที่เป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทมีกรรมการซึ่งเป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท 2 ท่าน ทั้งนี้บริษัทมิได้มีการกีดกันทางเพศแต่อย่างใด
3. คณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนการเป็นกรรมการอิสระคิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งน้อยกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 50 ขณะเดียวกันคณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งมากกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 66
4. บริษัทยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC) อย่างไรก็ตามบริษัทได้เข้าสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (Partnership Corruption for Thailand: PACT) เพื่อเข้ารับการอบรม และรับคำแนะนำกระบวนการในการต่อต้านการทุจริต บริษัทดำเนินการศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC และดำเนินการปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติและกระบวนการการทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)

การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1. การควบคุมภายใน ปี 2562

1.1 ความเห็นคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมในทุกกิจกรรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน คณะกรรมการบริษัทฯ รับผิดชอบดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน ประเมินความถูกต้องและโปร่งใสของรายงานทางการเงิน รวมถึงดูแลให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้องดูแลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน มิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณา โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลการตรวจสอบ โดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านบัญชี การเงิน การบริหาร การดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบแล้ว

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีการประเมินความเพียงพอและเหมาะสม ตามมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (ERM) คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทฯ ได้จัดให้มีบุคลากรอย่างเพียงพอ ที่จะดำเนินการตามระบบควบคุมภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การควบคุมภายในองค์กร

บริษัทฯ กำหนดโครงสร้างธุรกิจแยกเป็นสายธุรกิจโดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจในปัจจุบัน

บริษัทฯ มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ โดยจัดทำเป็นแผนงานประจำปี เพื่อให้พนักงานมีแนวทางและเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจนและกำหนดตัวชี้วัดผล

บริษัทฯ กำหนดให้บุคลากร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามระบบควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของบริษัทฯ

2) การกำหนดวัตถุประสงค์

บริษัทฯ มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และความเสี่ยงที่ยอมรับได้

บริษัทฯ จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3) การบ่งชี้เหตุการณ์

บริษัทฯ ระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกและภายในบริษัทฯ และเลือกตรวจจากเรื่องที่มีความเสี่ยงสูงไปต่ำ

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้จัดการประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 3 ครั้ง เพื่อให้กำหนดนโยบาย และเสนอแนะแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารของกลุ่มบริษัทฯ

4) การประเมินความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงจากขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบุความเสี่ยงได้ครอบคลุม การดำเนินงานในทุกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

มีการนำเสนอความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทฯ เข้าในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อหามาตรการจัดการความเสี่ยงปีละ 3 ครั้ง

บริษัทฯ ได้ประเมินการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก ที่อาจมีผลกระทบต่อผลการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงในแต่ละระดับให้เหมาะสม

5) การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยกำหนดการตอบสนองต่อความเสี่ยงในแต่ละระดับ เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ ได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเลือกจัดการกับความเสี่ยงระดับสูงก่อนตามลำดับ

บริษัทฯ มีมาตรการควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ลดโอกาสของการเกิดความเสี่ยงเหลือน้อยที่สุด

6) การควบคุมการปฏิบัติงาน

บริษัทฯ มีนโยบาย และระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ในการควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้บริษัทสามารถลดโอกาสการเกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงาน คณะกรรมการบริษัทฯ ทำหน้าที่กำกับดูแลฝ่ายจัดการ ซึ่งมีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการชดเชย ในเรื่องการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาอย่างยั่งยืน การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการกำหนดค่าตอบแทนของกรรมการ

7) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ จัดทำรายงานข้อมูลที่สำคัญเสนอให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาอย่างเพียงพอสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจ

บริษัทฯ มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญไว้อย่างครบถ้วน สะดวกต่อการค้นหา และได้กำหนดนโยบายบัญชีของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัทฯ และไม่ขัดต่อหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

8) ระบบการติดตาม

บริษัทฯ มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ที่วางไว้ พร้อมทั้งปรับปรุงในหัวข้อที่มีการประเมินอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

บริษัทฯ ส่งเสริมให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานสากล การปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในทุกขั้นตอนปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทฯ และบริษัทย่อย เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์และแผนงานประจำปี

สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัท เกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระทั้ง 4 ท่าน เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ แล้วลงความเห็นเห็นว่า บริษัทฯ มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ คือ นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ทะเบียน 4604 ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินประจำปี 2562 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 มิได้แสดงความเห็นว่า บริษัทฯ มีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่ประการใด

1.2 การตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีความเป็นอิสระ รายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ มีกฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

การตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ในปี 2562 ได้ตรวจสอบเรื่องการควบคุมดูแลทรัพย์สิน การเร่งรัดติดตามหนี้ค้างชำระของบริษัทฯ รวมถึงแจ้งปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ให้กับฝ่ายบริหารของบริษัทฯ เพื่อหาแนวทางแก้ไข

คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบ ได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน โดยมีเป้าหมายให้สามารถป้องกัน และลดความเสี่ยงของธุรกิจ เพื่อให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืน

1.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 ได้อนุมัติแต่งตั้ง นางสาวจิตติยา เมฆานวงศ์ ให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และมีความเห็นว่า หัวหน้างานตรวจสอบภายใน เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานเพียงพอ และเหมาะสม โดยมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานดังนี้

1. เสนอแผนการตรวจสอบประจำปี ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พิจารณาอนุมัติแผนฯ
2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
3. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้มีการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่ง และการควบคุมภายในกับหน่วยรับการตรวจ
4. ตรวจสอบการควบคุมการเบิกค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ การเก็บรักษาเงินสด การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ การกำหนดหน้าที่ปฏิบัติของพนักงานให้ชัดเจน

ทั้งนี้ การพิจารณาแต่งตั้ง ถอดถอน และโยกย้าย หัวหน้างานตรวจสอบภายในทุกครั้ง ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายใน อยู่ภายใต้หัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการ บริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

นอกจากนั้น บริษัทฯ มิได้มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ต่างหาก งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ดูแลโดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การดูแลของเลขานุการบริษัทฯ โดยสามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับเลขานุการบริษัทฯ ภายใต้หัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

2. การบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยสมาชิกอย่างน้อย 3 คน โดยเลือกจากกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการจัดประชุมเพื่อพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ และทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิม ที่ได้กำหนดไว้แล้วอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งนโยบายในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้รวมถึงมาตรการในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) คอยดูแลและติดตามความเสี่ยงตามแผนที่วางไว้ โดยความร่วมมือและการประสานงานจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. พิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงและความเสี่ยงระดับองค์กร ในปี 2562 ที่ฝ่ายบริหารได้ประเมินและจัดระดับความเสี่ยง และพิจารณาผลกระทบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือลดโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้แผนการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. ติดตามและทบทวนการดำเนินงานตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน ติดตามและสอบทานการจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
3. ปรับปรุงกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงในระดับสายงาน จำนวน 3 ครั้ง เพื่อรับทราบประเด็นความเสี่ยงต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่า แต่ละสายงานปฏิบัติ บริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

บริษัทฯ มีการทบทวนแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มีการบริหารต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อเตรียมการกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่อยู่ในความควบคุม เพื่อรับมือหากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เกิดภัยธรรมชาติ, ภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงเหตุการณ์อื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาระผูกพันของการปฏิบัติงานหลักของบริษัทฯ

นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามข้างต้นแล้ว บริษัทฯ มีนโยบายพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะ และสามารถปรับวิธีการปฏิบัติงานให้ทันกับเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งกำหนดให้การบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายรวมของบริษัทฯ

3. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม บริหารงานด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของคณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงานในจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณพนักงาน โดยกำหนดให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
2. คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการสอบทานการรายงานทางบัญชีและการเงิน การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล รัศกฏ และมีประสิทธิภาพ
3. คณะผู้บริหารมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และให้มีการสื่อสารไปยังพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน

นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

1. ความเป็นกลางทางการเมืองและความช่วยเหลือทางการเมือง

บริษัทฯ มีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลางทางการเมือง สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย แต่จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้บริษัทฯ สูญเสียความเป็นกลาง หรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง รวมถึงการใช้ทรัพยากรใดๆ ของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการดังกล่าว

2. การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน

บริษัทฯ สนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม ผ่านกระบวนการทางธุรกิจหรือการบริจาคเพื่อการกุศล ซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมทั้งสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัทฯ โดยมีเอกสารหลักฐานชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบของบริษัทฯ

3. การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

การรับ หรือการให้ตามประเพณีและศีลธรรมจรรยา เพื่อแสดงออกถึงความกตัญญูต่อบุคคล หรือเป็นการรักษาสัมพันธ์ภาพทางธุรกิจ โดยปกติ เป็นสิ่งอันพึงปฏิบัติตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุน หรือมีพันธะต่อกัน อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ และอาจทำให้บริษัทฯ เสียประโยชน์ในที่สุด ซึ่งบริษัทฯ ไม่สนับสนุนการกระทำดังกล่าว โดยบริษัทฯ ยึดหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- 1) การรับหรือการให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด อันอาจสร้างการจูงใจในการตัดสินใจอย่างไม่ชอบธรรม
 - พนักงานกลุ่มบริษัทสามารถ ต้องไม่รับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใด กับผู้หนึ่งผู้ใดที่มีเจตนาเพื่อชักนำ หรือละเว้นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
 - การรับของขวัญ หรือทรัพย์สิน ควรเป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยธรรมจรรยา ไม่เป็นการรับทรัพย์สินอย่างผิดกฎหมาย และของขวัญหรือทรัพย์สินนั้นต้องไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย
 - การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ และการใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจ เป็นเรื่องที่ยอมรับได้ แต่ต้องใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
 - การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ต้องให้แน่ใจว่าการให้นั้นไม่ขัดต่อกฎหมาย และจารีตประเพณีท้องถิ่น
- 2) การรับหรือการให้ของขวัญ ของที่ระลึก
 - ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับของบริษัทฯ โดยสิ่งของหรือของขวัญที่ให้แก่กันในงานควรมีราคาไม่มาก และเหมาะสมในแต่ละโอกาส
 - ไม่รับ หรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หากจำเป็นต้องรับของขวัญ ของที่ระลึก ที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

- เก็บรักษาหลักฐานการชำระเงินที่แสดงมูลค่าของขวัญ ของที่ระลึก เพื่อตรวจสอบได้ในภายหลัง
 - กรณีที่รับมอบหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับเงิน สิ่งของ หรือของขวัญให้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้
- 3) การทำธุรกรรมกับภาครัฐ
- ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ
 - ตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
 - ปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศ หรือท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณีว่าจ้าง เพื่อมาเป็น ที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานของบริษัทฯ โดยเงื่อนไขการว่าจ้างต้องโปร่งใส และเหมาะสม

แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1. กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานตามประเด็นความเสี่ยงของแต่ละบริษัท ซึ่งรวม ความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานต้องมีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมทั้งการควบคุม แบบป้องกัน (Preventive Control) และการควบคุมแบบตรวจสอบ (Detective Control) หากพบว่าหน่วยงานใดมีระบบควบคุม ภายในที่ไม่เพียงพอหรือมีการทุจริต จะรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูง พร้อมเสนอ แนวทางในการป้องกัน และปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้ดีขึ้น

2. การป้องกัน

เพื่อให้มั่นใจว่าคำตอบแทน ที่ให้กับพนักงานเพียงพอ มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึก และไม่เป็นเหตุแห่งการก่อให้เกิดการทุจริต ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ จะรวบรวมรายงานผลการสำรวจการปรับค่าจ้างในแต่ละปี จากสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งใน และ ต่างประเทศ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์มา ประกอบการพิจารณาคำตอบแทนของพนักงาน

3. การจัดการอบรมและสื่อสาร

สนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยบริษัทฯ กำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต และแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน รวมถึงจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ ผ่านการ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าดูข้อมูลดังกล่าวได้ในเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ (www.samarthre.com)

4. การรายงานและช่องทางการรายงาน

เพื่อเป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรายงาน การละเมิดนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแ สการกระทำผิดใดๆ ทั้งผิดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทฯ หรือกฎหมายใดๆ โดยการส่งจดหมาย ทางไปรษณีย์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ถึงฝ่ายตรวจสอบภายในตามที่อยู่ที่ได้แจ้งบนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com) ฝ่ายตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแ สและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแ ส” ต่อไป ทั้งนี้ บริษัทฯ จะปกป้องผู้แจ้งเบาะแ สโดยไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแ สแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

5. การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะสรุปผลการตรวจสอบเฉพาะเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันของแต่ละหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา รายงาน ต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี พร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

6. บทลงโทษ

การกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนตามนโยบายนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ รวมถึงได้รับโทษทางกฎหมาย หากเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายด้วย

ในรอบปีที่ผ่านมา ไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว

สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบ กรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัทฯ ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทฯ

รายการระหว่างกัน

บริษัทฯ ได้เปิดเผยรายการระหว่างกันย้อนหลัง 3 ปี ไว้บนเว็บไซต์บริษัท (www.onetonecontacts.com) ทั้งนี้บริษัทมีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2562 ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ("SAMART")	- SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center	0.031	0.031	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ
	- มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายศิริชัย รัตสีจันทร์ 3. นายธนวัฒน์ วิไลลักษณ์ 4. นายธีระชัย พงศ์พนางาม	- รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้ขายสินทรัพย์ถาวร	0.407 -	14.294 0.017	<u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
		- เจ้าหน้าที่บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - เจ้าหน้าที่การค้า - เงินมัดจำ - ค่าบริการจัดการ - ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าเช่าจ่าย - ค่าสาธารณูปโภคจ่าย - ค่าซื้อสินทรัพย์ถาวร - ซื้อบริการ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย - ค่าใช้จ่ายอื่น	3.509 0.046 - 4.800 15.425 - - 0.002 0.395 - 0.001	18.161 0.069 2.105 4.800 15.425 1.445 5.009 - 0.257 0.384 4.869	- SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน/วางแผนงบประมาณ ฯลฯ และบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - SAMART ให้บริการเช่าพื้นที่อาคารซอฟต์แวร์เวิร์ค
					<u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - SAMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือและค่าบริการในด้านต่างๆ - อัตราค่าบริการจัดการเป็นการคำนวณจากประมาณการช่วงมองการให้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่สมเหตุสมผล และตัวโม่งการให้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่จ่ายให้บริษัทใหญ่เป็นไปตามนโยบายคือ เรียกเก็บตามราคาที่จะนำไปไว้ในสัญญาจะหว่างกัน ซึ่งบริษัทแม่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
					<ul style="list-style-type: none">- เมื่อเปรียบเทียบกับราคาว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามสัญญาจ้างบริหารและการจัดการแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนใกล้เคียง/ต่ำกว่า- ค่าเช่าและค่าบริการการสาธารณสุขไปติดตั้งกล่ามีความเหมาะสมผล เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราค่าเช่าสำหรับพื้นที่ในบริเวณใกล้เคียงและราคาเดียวกับผู้เช่ารายอื่น- ค่าใช้จ่ายจ่าย ประกอบด้วย ค่าไฟฟ้า ชั้น 11- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ประกอบด้วย ค่าเช่าพื้นที่ชั้น 11, ค่าไฟฟ้า และค่าห้องอบรม- การคิดค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศคำนวณโดยใช้ต้นทุนการทำงานทั้งหมดของการบริหารจัดการระบบ เช่น ค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเช่าสื่อบริการข้อมูล Internet เงินเดือนพนักงาน ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน ฯลฯ โดยบวกส่วนเพิ่มสำหรับการบริหารจัดการในอัตราร้อยละ 5 (เท่ากับอัตราส่วนเพิ่มที่ SAMART คิดกับบริษัทอื่นในกลุ่มเดียวกัน) ซึ่งนำมาเฉลี่ยตามปริมาณการใช้งานอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละระบบ จำนวนข้อมูลที่เก็บในฐานะข้อมูลกลาง จำนวนงานที่ร้องขอใช้งาน และส่วนอื่นๆ เฉลี่ยเป็นรายเดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มในการนี้ที่มีพนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่มของงานที่ได้รับบริการร้องขอในระหว่างอายุสัญญาการให้บริการแต่อย่างใด- เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนต่ำกว่า

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ วิศวกรรม จำกัด (“SE”)	<ul style="list-style-type: none"> SE เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีการรวมาร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายธนาพันธุ์ วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ดูพินัยการค่าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center รายได้ค่ารับ 	0.100 0.588 0.049	- 0.299 0.001	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการคิดค่าบริการที่ติดกับบุคคลภายนอก บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายให้กับบริษัท SE <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> ค่าใช้จ่ายดังกล่าว มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการคิดค่าบริการ
บริษัท วิชั่น แอนด์ ซิเคียวตี้ ซิสเต็ม จำกัด (“Vision”)	<ul style="list-style-type: none"> Vision เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีการรวมาร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายธนาพันธุ์ วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ดูพินัยการค่าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.002 0.018	0.002 0.018	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการคิดค่าบริการที่ติดกับบุคคลภายนอก บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก Vision ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายกล้องวงจรปิด เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และสำหรับติดตั้งที่สถานประกอบการของลูกค้า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> ราคากล้องวงจรปิดและค่าบริการที่ซื้อจาก Vision มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการคิดค่าบริการ

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด ("SU")	<ul style="list-style-type: none"> - SU เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายธีระชัย พงศ์พนางาม 3. นางฟ่องศรี สลักเพชร 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.002	0.002	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) ("SAMTEL")	<ul style="list-style-type: none"> - SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 3. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูหน้การการค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ 	0.026 0.110 -	0.027 0.237 0.071	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ คอมมิวนิตีชั่น เซอร์วิส จำกัด ("SCS")	<ul style="list-style-type: none"> - SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูหน้การการค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ 	0.101 1.347 0.091	0.101 1.207 0.091	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่การค้าส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ 	0.347	0.347	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ทั่วประเทศจาก SCS ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ของ SCS มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไทยเพรตเนต จำกัด ("TTN")	<ul style="list-style-type: none"> - TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูหนังสือการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.013 0.151	0.013 0.151	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท พอสเนต จำกัด ("PN")	<ul style="list-style-type: none"> - PN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.045	0.019	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ คอมเทค จำกัด ("SCT")	<ul style="list-style-type: none"> - SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูหนังสือการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.149 0.210	0.154 0.225	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ขยายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SCT เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีการกำหนดราคาและการชำระเงิณตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป
		<ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายอื่น 	0.010	-	<p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายดังกล่าว มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สมาร์ท เทอริแวล จำกัด ("STW")	<ul style="list-style-type: none"> - STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหน้การการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.001 0.009	0.002 0.010	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ อินโฟเนต จำกัด ("SIF")	<ul style="list-style-type: none"> - SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหน้การการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.003 0.038	0.003 0.038	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่การค้าอินเทอร์เน็ต และค่าเชื่อมต่อระบบ - ค่าบริการอินเทอร์เน็ต และบริการเชื่อมต่อระบบ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการขายและให้บริการ - ค่าใช้จ่ายต่างๆ 	2.030 4.833 0.103 0.726	3.639 4.198 0.080 1.410	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบของ SIF มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ดิจิทัล จำกัด (มหาชน) ("SDC")	<ul style="list-style-type: none"> - SDC เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูพินัยการการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - เจ้าหนี้การค้า 	0.050 1.594 -	0.017 0.186 0.005	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ SDC โดยเฉพาะ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SDC โดยเฉพาะเพื่อให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ SDC โดยมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหนี้อื่นๆ - ค่าซื้อบริการ - ค่าซื้อสินค้า 	0.002 0.028 -	0.118 - 0.125	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าและอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จาก SDC ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า - บริษัทฯ ซื้อบริการ SDC OPEN จาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและชำระจะเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระจะเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ดิจิทัลมีเดีย จำกัด (“SDM”)	<ul style="list-style-type: none"> - SDM เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสาวสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้จ้างรับ - รายได้ตามสัญญาก่อสร้าง 	7.492 11.150 0.817 -	1.335 1.985 - 1.405	<p>บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ และบริการ Contact Center สำหรับ SDM โดยเฉพาะ (โครงการ BUG 1113)</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SDM เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรู้จักกันในชื่อ BUG 1113 มาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีการกำหนดราคาในลักษณะการแบ่งส่วนรายได้ (Revenue Sharing) บริษัทฯ จะได้รับค่าบริการตามจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ขอปรับขึ้นค่าบริการจำนวน 2 ครั้ง และ SDM ได้ขอปรับจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการขั้นต่ำ เป็นการแจ้งจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการขึ้นล่วงหน้า 1 เดือน - การให้บริการแก่ SDM มีอัตรากำไรขั้นต้นลดลงมากในบางไตรมาส เนื่องจากจำนวนนาฬิกาที่ขึ้นต่ำลดลงอย่างมากทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถปรับแผนการบริหารบุคลากรเพื่อรองรับจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่ลดลงอย่างรวดเร็วได้ทัน อย่างไรก็ตาม อัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้นในภายหลังเมื่อบริษัทฯ สามารถวางแผนจัดสรรบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า การให้บริการแก่ SDM มีความสมเหตุสมผลและเป็นโครงการที่ทำให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จัก อัตราค่าบริการระหว่างกันมีความเหมาะสม โดย บริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นจากการให้บริการดังกล่าว

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหนี้การค้าค่าบริการ - เงินมัดจำ - ค่าซื้อสินค้า - ค่าซื้อสินทรัพย์ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย 	0.780 0.505 0.039 - 0.859 -	0.034 0.505 0.017 0.004 0.072 0.128	- บริษัทฯ ใช้บริการ SDM ในการส่งข้อความโทรศัพท์มือถือ (SMS) โดยบริษัทฯ ได้รับค่าบริการค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ช้อบริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) จาก SDM สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง โดยรายการดังกล่าวมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท ไอ-สปอร์ต จำกัด ("I - Sport ")	- I-Sport เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ 3. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center	0.051	-	- บริษัทฯ ใช้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจ มีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ("VIH")	<ul style="list-style-type: none"> - นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วิรัชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์ 2. นายธนากร นันท์ วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เงินมัดจำ 	1.629	3.658	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ เข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการค้าค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าวเป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหนี้ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - เจ้าหนี้อื่น ๆ - ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย 	0.903 0.024 4.825 0.384 -	8.068 0.086 21.960 0.958 0.007	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ เข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าไฟล่วงหน้า และค่าที่จอดรถ เป็นต้น <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการค้าค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าวเป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2561 (ล้านบาท)	ปี 2562 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วินเพอร์ฟอรัม จำกัด	- นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน บริษัท วินเพอร์ ฟอรัม จำกัด - มีการรวมการร่วมกัน คือ นางผ่องศรี สลักเพชร	- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ - รายได้ค่าบริการ - รายได้ตามสัญญาก่อสร้าง	- 0.315 3.780 -	0.637 0.994 9.616 0.850	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - รายการขายระบบและให้บริการ Contact Center ดังกล่าว เป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิด ค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก บริษัท ไอ ดี ไวน์ จำกัด ที่กระทำ เป็นธุรกิจปกติตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - รายการซื้อสินค้ามีราคากำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ และสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ บริษัท ไอ ดี ไวน์ จำกัด ขายให้กับลูกค้ารายอื่น
บริษัท ไอ ดี ไวน์ จำกัด	- นายธนนาถ วิไลลักษณ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน บริษัท ไอ ดี ไวน์ จำกัด - มีการรวมการร่วมกัน คือ นายธนนาถ วิไลลักษณ์	- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.020	-	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก บริษัท ไอ ดี ไวน์ จำกัด ที่กระทำ เป็นธุรกิจปกติตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - รายการซื้อสินค้ามีราคากำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ และสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ บริษัท ไอ ดี ไวน์ จำกัด ขายให้กับลูกค้ารายอื่น
บริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด - มีคู่สมรส ของ นางสฤญญา วนิชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ และเป็นการร่วมผู้มีส่วนจลนาม	- เงินมัดจำ - ค่าเช่าพื้นที่	0.374 -	0.634 3.803	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการ ดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่ บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการ ของบริษัทฯ

สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

2. มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณออนุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ในการอนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่งนั้น จะไม่มีส่วนในการอนุมัติรายการ และการอนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปและการทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป มีหลักการดังนี้

2.1 การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัท ให้ฝ่ายจัดการสามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวมีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2562 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562 โดยมีกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย ได้อนุมัติหลักการในการกำหนดนโยบายรายการระหว่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
- การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
- ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่จะรับรู้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
- การซื้อขายสินทรัพย์ถาวรระหว่างกันกำหนดราคาโดยใช้มูลค่าสุทธิตามบัญชี บวกส่วนเพิ่มตามสภาพของสินทรัพย์
- การเช่าพื้นที่และค่าสาธารณูปโภคกำหนดราคาโดยอ้างอิงกับราคาตลาด จากการเปรียบเทียบกับอัตราค่าเช่าและค่าบริการสาธารณูปโภคในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง หรืออัตราค่าเช่าเดียวกันตามสัญญาที่บริษัทฯ ได้ทำไว้แล้วและมีผลบังคับใช้อยู่

โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

2.2 การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปจะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ จะแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญอิสระหรือผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ เป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ผู้ถือหุ้นตามแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวมีความจำเป็นและมีความสมเหตุสมผลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทฯ ทั้งนี้ บริษัทฯ จะเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และหมายเหตุประกอบงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบ/สอบทานจากผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ

3. 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

รายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตมีดังนี้

ซื้อสินค้าและบริการ

บริษัทฯ มีการซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทในกลุ่มสามารถใช้ประกอบการให้บริการลูกค้าหรือใช้สำหรับดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เช่น กล้องวงจรปิด โทรศัพท์มือถือ บริการด้านบริหารจัดการ บริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

บริการซ่อมบำรุง

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

การเช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจ

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

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริการ

สำหรับปี 2562

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2562 เปรียบเทียบกับปี 2561 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2562 จำนวนเงิน 790.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 72.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 ซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากรายได้จากการบริการและดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ต้นทุนรวมมีจำนวน 672.1 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 70.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.7 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2562 ลดลง 25.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.0 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้คิดเป็นร้อยละ 11.1

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2562 มีจำนวน 33.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 12.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 ซึ่งเป็นผลมาจากดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 4.2

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2562	ปี 2561	% เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	11.8	14.9	-21.0%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	11.8	14.9	-21.0%
2. รายได้จากการบริการ	744.5	696.0	7.0%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	527.5	499.5	5.6%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	11.1	28.0	-60.5%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	181.8	141.2	28.8%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	24.1	27.3	-11.5%
รวม	756.3	710.9	6.4%

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 11.8 ล้านบาท ลดลง 3.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลงจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการใหญ่ๆ ชะลอการลงทุน

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2562 มีจำนวน 744.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 48.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 7.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

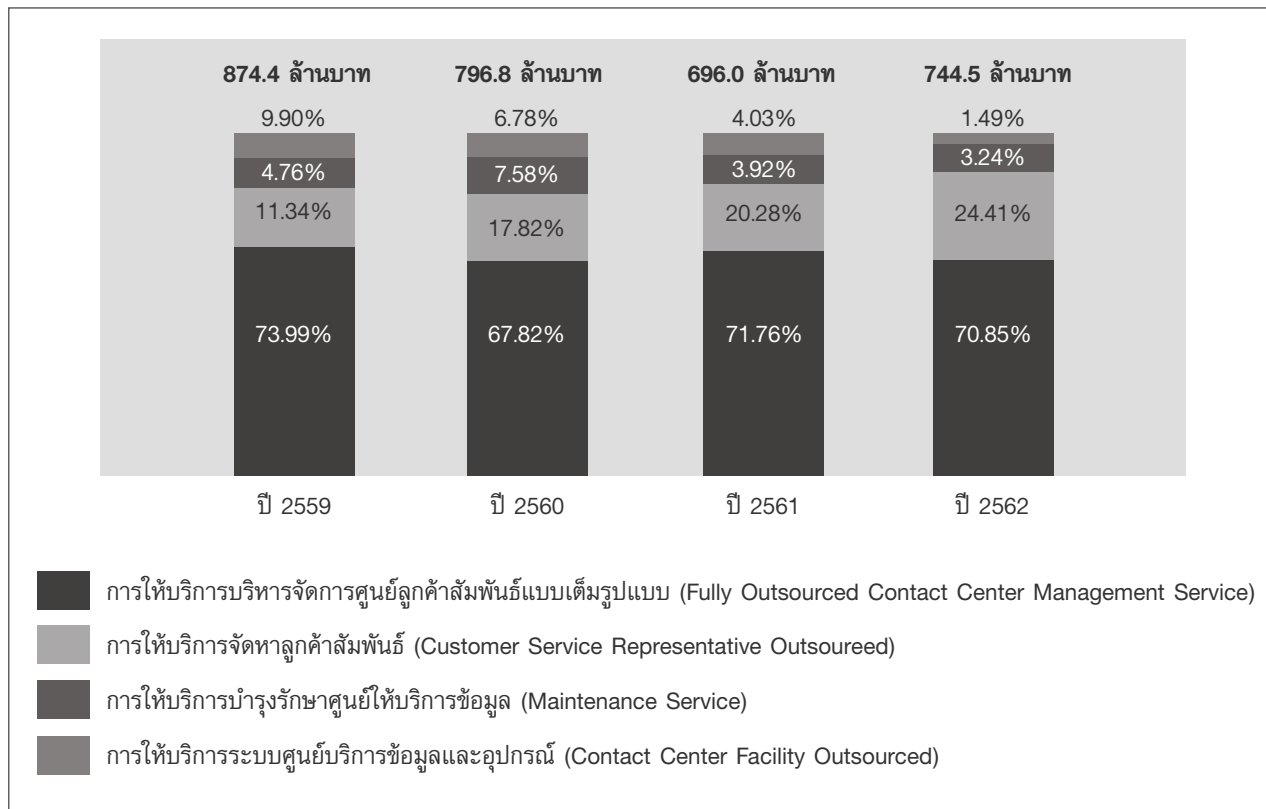
2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 527.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 28.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 5.6 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจขยายขอบเขตการให้บริการ และ ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโต ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ ในส่วนธุรกิจประกันที่ให้บริการ Inbound และ ส่วนธุรกิจค้าปลีก

2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 11.1 ล้านบาท ลดลง 17.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าในส่วนธุรกิจประกันลดลง รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น

2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 181.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 40.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจและกลุ่มเอกชน

2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2562 มีจำนวน 24.1 ล้านบาท ลดลง 3.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากโดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญา

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2562 จำนวน 84.2 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้ร้อยละ 11.1 ลดลงจากร้อยละ 15.3 ของปี 2561 เนื่องจากต้นทุนการให้บริการเพิ่มขึ้นในขณะที่ราคาค่าบริการยังไม่สามารถปรับขึ้นได้ในทันที และจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายเกี่ยวกับการตั้งสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานจากเดิม 300 วันเป็น 400 วัน

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริการ และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริการ และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 82.8 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนจำนวนเงิน 5.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.7 ส่วนใหญ่เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการย้ายสำนักงานในปี 2561

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2562 จำนวน 33.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 12.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 60.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การค้าหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่นโดยอัตรากำไรสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 4.2

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 975.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 32.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเงินลงทุนชั่วคราวประเภทเงินฝากประจำธนาคาร

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 107.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 18.8 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่เพิ่มขึ้นและการสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มขึ้น

อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2562	ปี 2561
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	9.68	11.02
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.12	0.11
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	3.84%	2.40%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	3.44%	2.18%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	11.13%	15.38%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	4.51%	3.91%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	4.18%	2.87%

รายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทต่อ รายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกลยุทธ์และนโยบายหลักของบริษัท งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินในประเทศไทย ใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวัง และประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน งบการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ได้รับการตรวจสอบโดย นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีจาก บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด โดยคณะกรรมการบริษัท ได้สนับสนุนข้อมูลและเอกสารต่างๆ ในการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตรวจสอบและแสดงความเห็นได้ตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยความเห็นของผู้สอบบัญชีได้ปรากฏในรายงานของผู้สอบบัญชี

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน เพื่อทำหน้าที่สอบทานนโยบายการบัญชี และคุณภาพของรายงานทางการเงิน และระบบการควบคุมภายใน และความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ ปรากฏอยู่ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพียงพอเพื่อให้มั่นใจได้อย่างมีเหตุผลว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน และเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังกล่าวอย่างมีสาระสำคัญ

คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่าความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลต่อความเชื่อถือได้ของงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ตลอดจนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



(นายวิชัย ศรีขวัญ)
ประธานกรรมการ



(นางสุกัญญา วนิชจักรังค์)
ประธานกรรมการบริหาร และกรรมการผู้จัดการ

รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

เสนอต่อผู้ถือหุ้นของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ความเห็น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (กลุ่มบริษัท) ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นรวมและงบกระแสเงินสดรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน และหมายเหตุประกอบงบการเงินรวม รวมถึงหมายเหตุสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ และได้ตรวจสอบงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ด้วยเช่นกัน

ข้าพเจ้าเห็นว่างบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และเฉพาะของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าได้กล่าวไว้ในวรรค ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ามีความเป็นอิสระจากกลุ่มบริษัทตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณอื่นๆ ตามที่ระบุในข้อกำหนดนั้นด้วย ข้าพเจ้าเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบคือเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดตามดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของข้าพเจ้าในการตรวจสอบงบการเงินสำหรับงวดปัจจุบัน ข้าพเจ้าได้นำเรื่องเหล่านี้มาพิจารณาในบริบทของการตรวจสอบงบการเงินโดยรวมและในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ทั้งนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้แสดงความเห็นแยกต่างหากสำหรับเรื่องเหล่านี้

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบที่ได้กล่าวไว้ในวรรคความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ด้วย การปฏิบัติงานของข้าพเจ้าได้รวมวิธีการตรวจสอบที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อการประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ผลของวิธีการตรวจสอบของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมวิธีการตรวจสอบสำหรับเรื่องเหล่านี้ด้วย ได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้าต่องบการเงินโดยรวม

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ พร้อมวิธีการตรวจสอบมีดังต่อไปนี้

การรับรู้รายได้สำหรับสัญญาบริการระยะยาว

กลุ่มบริษัทได้เปิดเผยนโยบายการรับรู้รายได้จากการให้บริการตามสัญญาระยะยาวไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 4.1 รายได้จากสัญญาให้บริการที่รับรู้ในแต่ละงวดมีจำนวนเงินที่มีสาระสำคัญ เมื่อเทียบกับรายได้รวมของกลุ่มบริษัท และส่งผลกระทบโดยตรงต่อกำไรขาดทุนของกลุ่มบริษัท รวมทั้งสัญญาบริการมีข้อกำหนดเพิ่มเติมที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับมูลค่าและระยะเวลาในการรับรู้รายได้จากสัญญาบริการระยะยาว

ข้าพเจ้าได้ประเมินและทดสอบระบบการควบคุมภายในของกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับวงจรรายได้รวมทั้งกระบวนการการทำสัญญาโดยการสอบถามผู้บริหารที่รับผิดชอบ ทำความเข้าใจและเลือกตัวอย่างมาสุ่มทดสอบการปฏิบัติตามการควบคุมที่กลุ่มบริษัทออกแบบไว้ สุ่มเลือกตัวอย่างสัญญาบริการระยะยาวที่ทำกับลูกค้าเพื่ออ่านสัญญาดังกล่าวและเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวกับการรับรู้รายได้ รวมทั้งสอบถามผู้บริหารเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญาดังกล่าวที่เกี่ยวกับการรับรู้รายได้ ตลอดจนสุ่มตัวอย่างตรวจสอบรายการรายได้จากการให้บริการที่เกิดขึ้นในระหว่างปีและช่วงใกล้สิ้นรอบระยะเวลาบัญชีกับเอกสารประกอบรายการ และสอบทานใบลดหนี้ที่กลุ่มบริษัทออกภายหลังวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี นอกจากนี้ ข้าพเจ้าวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลบัญชีรายได้จากการให้บริการแบบแยกย่อย (Disaggregated data) เพื่อหาความผิดปกติในการบันทึกรายการดังกล่าวตลอดรอบระยะเวลาบัญชีโดยเฉพาะรายการบัญชีที่ทำผ่านใบสำคัญทั่วไป และพิจารณาการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การรับรู้รายได้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

ข้อมูลอื่น

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อมูลอื่น ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่อยู่ในรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัท (แต่ไม่รวมถึงงบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชีที่แสดงอยู่ในรายงานนั้น) ซึ่งคาดว่าจะถูกจัดเตรียมให้กับข้าพเจ้าภายหลังวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีนี้

ความเห็นของข้าพเจ้าต้องการเงินไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลอื่นและข้าพเจ้าไม่ได้ให้ข้อสรุปในลักษณะการให้ความเชื่อมั่นในรูปแบบใดๆ ต่อข้อมูลอื่นนั้น

ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงินคือ การอ่านและพิจารณาว่าข้อมูลอื่นนั้นมีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญกับงบการเงินหรือกับความรู้ที่ได้รับการตรวจสอบของข้าพเจ้าหรือไม่ หรือปรากฏว่าข้อมูลอื่นแสดงขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

เมื่อข้าพเจ้าได้อ่านรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัทตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว และหากสรุปได้ว่าการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะสื่อสารเรื่องดังกล่าวให้ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลทราบเพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต่องบการเงิน

ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนองบการเงินเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าจำเป็นเพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำงบการเงิน ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่อง การเปิดเผยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่องในกรณีที่มีเรื่องดังกล่าว และการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินงานต่อเนื่องเว้นแต่ผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะเลิกกลุ่มบริษัทหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องอีกต่อไปได้

ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของกลุ่มบริษัท

ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงิน

การตรวจสอบของข้าพเจ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่างบการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของข้าพเจ้าอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าการปฏิบัติตามตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดและถือว่ามีสาระสำคัญเมื่อคาดการณ์อย่างสมเหตุสมผลได้ว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินจากการใช้งบการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของข้าพเจ้าตามมาตรฐานการสอบบัญชี ข้าพเจ้าใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพลอดการตรวจสอบ และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามดังต่อไปนี้ด้วย

- ระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจมีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ออกแบบและปฏิบัติตามวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้น และได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ความเสี่ยงที่ไม่พบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งเป็นผลมาจากการทุจริตจะสูงกว่าความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาด เนื่องจากการทุจริตอาจเกี่ยวกับการสมรู้ร่วมคิด การปลอมแปลงเอกสารหลักฐาน การตั้งใจจะเว้นการแสดงผล การแสดงผลที่ไม่ตรงตามข้อเท็จจริงหรือการแทรกแซงการควบคุมภายใน
- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในของกลุ่มบริษัท
- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารจัดทำ

- สรุปรเกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินงานต่อเนื่องของผู้บริหาร และสรุปจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับว่าความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ หากข้าพเจ้าได้ข้อสรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะต้องให้ข้อสังเกตไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้าถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงบการเงิน หรือหากเห็นว่า การเปิดเผยดังกล่าวไม่เพียงพอ ข้าพเจ้าจะแสดงความเห็นที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุปของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้า อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทต้องหยุดการดำเนินงานต่อเนื่องได้
- ประเมินการนำเสนอ โครงสร้างและเนื้อหาของงบการเงินโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประเมินว่า งบการเงินแสดงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรหรือไม่
- รวบรวมเอกสารหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินของกิจการหรือของกิจกรรมทางธุรกิจภายในกลุ่มบริษัทเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินรวม ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อการกำหนดแนวทาง การควบคุมดูแล และการปฏิบัติงานตรวจสอบกลุ่มบริษัท ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อความเห็นของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลในเรื่องต่างๆซึ่งรวมถึงขอบเขตและช่วงเวลาของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบรวมถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในหากข้าพเจ้าได้พบในระหว่างการตรวจสอบของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้ให้คำรับรองแก่ผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระและได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทั้งหมดตลอดจนเรื่องอื่นหากข้าพเจ้าเชื่อว่ามีเหตุผลที่บุคคลภายนอกอาจพิจารณาว่ากระทบต่อความเป็นอิสระของข้าพเจ้าและมาตรการที่ข้าพเจ้าใช้เพื่อป้องกันไม่ให้ข้าพเจ้าขาดความเป็นอิสระ

จากเรื่องทั้งหลายที่สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแล ข้าพเจ้าได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดในการตรวจสอบงบการเงินในงวดปัจจุบันและกำหนดเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ข้าพเจ้าได้อธิบายเรื่องเหล่านี้ไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชี เว้นแต่กฎหมายหรือข้อบังคับห้ามไม่ให้เปิดเผยเรื่องดังกล่าวต่อสาธารณะ หรือในสถานการณ์ที่ยากที่จะเกิดขึ้น ข้าพเจ้าพิจารณาว่าไม่ควรสื่อสารเรื่องดังกล่าวในรายงานของข้าพเจ้าเพราะการกระทำดังกล่าวสามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าจะมีผลกระทบในทางลบมากกว่าผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียสาธารณะจะได้จากการสื่อสารดังกล่าว

ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบงานสอบบัญชีและการนำเสนอรายงานฉบับนี้



ศิริวรรณ สุระเทพินทร์
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4604

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
กรุงเทพฯ: 21 กุมภาพันธ์ 2563

งบการเงิน

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
สินทรัพย์				
สินทรัพย์หมุนเวียน				
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	7	77,543,038	439,147,288	71,915,087
เงินลงทุนชั่วคราว	8	475,736,832	970,000	475,736,832
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	6, 9	168,157,702	226,960,252	171,415,912
เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	6	-	-	6,000,000
รายได้ค้างรับ	6, 10	74,087,599	100,004,381	73,916,200
สินค้าคงเหลือ	11	3,251,587	4,539,247	3,201,376
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	12	67,668,395	46,836,338	66,351,564
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		866,445,153	818,457,506	868,536,971
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน				
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	13	-	-	24,690,467
อุปกรณ์	14	61,353,420	80,403,365	59,224,013
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	15	29,593,110	24,396,743	24,956,631
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี	22	6,800,276	8,519,016	6,633,085
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		10,845,076	10,471,045	10,441,133
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		108,591,882	123,790,169	125,945,329
รวมสินทรัพย์		975,037,035	942,247,675	994,482,300

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบแสดงฐานะการเงิน
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น				
หนี้สินหมุนเวียน				
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	6, 16	73,631,081	52,822,293	73,056,815
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย		3,989	4,218	-
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	17	15,878,618	21,436,390	16,113,582
รวมหนี้สินหมุนเวียน		89,513,688	74,262,901	89,170,397
หนี้สินไม่หมุนเวียน				
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	18	16,976,940	13,639,878	16,140,983
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น		1,039,761	2,580,278	1,037,761
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		18,016,701	16,220,156	17,178,744
รวมหนี้สิน		107,530,389	90,483,057	106,349,141
ส่วนของผู้ถือหุ้น				
ทุนเรือนหุ้น				
ทุนจดทะเบียน				
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท		280,000,000	280,000,000	280,000,000
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว				
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท		280,000,000	280,000,000	280,000,000
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ		304,418,692	304,418,692	304,418,692
กำไรสะสม				
จัดสรรแล้ว - สำรองตามกฎหมาย	19	27,100,000	25,200,000	27,100,000
ยังไม่ได้จัดสรร		255,955,706	242,112,361	276,614,467
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น		32,248	33,565	-
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น		867,506,646	851,764,618	888,133,159
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น		975,037,035	942,247,675	994,482,300

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
กำไรขาดทุน:				
รายได้				
รายได้จากการบริการ	744,515,561	695,969,378	738,747,806	690,666,329
รายได้จากงานตามสัญญา	11,768,090	13,865,098	10,748,890	13,865,098
รายได้จากการขาย	-	1,022,351	-	-
รายได้อื่น	34,244,393	7,415,305	34,617,587	7,920,702
รวมรายได้	790,528,044	718,272,132	784,114,283	712,452,129
ค่าใช้จ่าย				
ต้นทุนการให้บริการ	662,020,296	588,762,614	658,137,404	584,760,107
ต้นทุนงานตามสัญญา	10,052,445	12,579,362	9,483,624	12,579,362
ต้นทุนขาย	-	202,873	-	-
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ	2,510,409	2,001,923	2,510,409	2,001,923
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	78,958,229	84,592,509	72,959,356	80,474,361
ค่าใช้จ่ายอื่น	1,300,370	2,075,959	1,300,369	2,075,959
รวมค่าใช้จ่าย	754,841,749	690,215,240	744,391,162	681,891,712
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	35,686,295	28,056,892	39,723,121	30,560,417
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	(126,005)	(111,062)	(100,816)	(98,708)
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	35,560,290	27,945,830	39,622,305	30,461,709
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	(2,551,423)	(7,336,937)	(2,530,153)	(7,273,544)
กำไรสำหรับปี	33,008,867	20,608,893	37,092,152	23,188,165

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ (ต่อ)
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:				
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง				
ผลต่างของอัตราแลกเปลี่ยนจากการแปลงค่างบการเงิน				
ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ	(1,317)	(25,499)	-	-
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง	(1,317)	(25,499)	-	-
รายการที่ไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนภายหลัง				
ผลกำไร(ขาดทุน)จากการประมาณการตามหลัก				
คณิตศาสตร์ประกันภัย	2,918,096	(1,860,935)	3,581,972	(1,860,935)
หัก: ผลกระทบของภาษีเงินได้	(583,619)	372,187	(716,395)	372,187
รายการที่จะไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไร				
หรือขาดทุนในภายหลัง - สรุติจากภาษีเงินได้	2,334,477	(1,488,748)	2,865,577	(1,488,748)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	2,333,160	(1,514,247)	2,865,577	(1,488,748)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	35,342,027	19,094,646	39,957,729	21,699,417
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน				
กำไรส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ	0.12	0.07	0.13	0.08
จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (หุ้น)	280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000

23

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินรวม					
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		องค์ประกอบอื่น ของส่วน ของผู้ถือหุ้น	รวมส่วนของ ผู้ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้ จัดสรร	ผลต่างจากการ แปลงค่า	
					งบการเงินที่เป็น เงินตรา ต่างประเทศ	
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2561	280,000,000	304,418,692	24,000,000	254,992,213	59,064	863,469,969
กำไรสำหรับปี	-	-	-	20,608,893	-	20,608,893
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	(1,488,748)	(25,499)	(1,514,247)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	19,120,145	(25,499)	19,094,646
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(30,799,997)	-	(30,799,997)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	1,200,000	(1,200,000)	-	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	280,000,000	304,418,692	25,200,000	242,112,361	33,565	851,764,618
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2562	280,000,000	304,418,692	25,200,000	242,112,361	33,565	851,764,618
กำไรสำหรับปี	-	-	-	33,008,867	-	33,008,867
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	2,334,477	(1,317)	2,333,160
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	35,343,344	(1,317)	35,342,027
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(19,599,999)	-	(19,599,999)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	1,900,000	(1,900,000)	-	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	280,000,000	304,418,692	27,100,000	255,955,706	32,248	867,506,646

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น (ต่อ)

สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ				
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		รวมส่วนของผู้ ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2561	280,000,000	304,418,692	24,000,000	268,457,317	876,876,009
กำไรสำหรับปี	-	-	-	23,188,165	23,188,165
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	(1,488,748)	(1,488,748)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	21,699,417	21,699,417
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(30,799,997)	(30,799,997)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	1,200,000	(1,200,000)	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561	280,000,000	304,418,692	25,200,000	258,156,737	867,775,429
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2562	280,000,000	304,418,692	25,200,000	258,156,737	867,775,429
กำไรสำหรับปี	-	-	-	37,092,152	37,092,152
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	2,865,577	2,865,577
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	39,957,729	39,957,729
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(19,599,999)	(19,599,999)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	1,900,000	(1,900,000)	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562	280,000,000	304,418,692	27,100,000	276,614,467	888,133,159

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกระแสเงินสด
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน				
กำไรก่อนภาษี	35,560,290	27,945,830	39,622,305	30,461,709
รายการปรับกระทบยอดกำไรก่อนภาษีเป็นเงินสดรับ(จ่าย)				
จากกิจกรรมดำเนินงาน				
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	14, 15 37,346,487	34,763,694	36,856,748	33,467,056
ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	940,370	1,835,960	940,370	1,835,960
(กำไร)ขาดทุนจากการจำหน่ายและตัดจำหน่ายอุปกรณ์	(411,805)	28,244	(383,798)	28,244
ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนชั่วคราว				
ในหลักทรัพย์เพื่อค้า	8 360,000	240,000	360,000	240,000
ตัดจำหน่ายภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย	73	-	-	-
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	18 6,255,158	1,277,550	6,083,077	1,277,550
สำรองผลขาดทุนโครงการ	1,222,973	-	1,222,973	-
(กำไร)ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง	6,456	(3,829)	(20,023)	13,344
ดอกเบี้ยรับ	(31,323,372)	(5,758,798)	(31,320,886)	(5,742,413)
กำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในหลักทรัพย์				
และหนี้สินดำเนินงาน	49,956,630	60,328,651	53,360,766	61,581,450
สินทรัพย์ดำเนินงาน(เพิ่มขึ้น)ลดลง				
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	58,464,098	(8,892,208)	57,511,328	(8,803,068)
รายได้ค้างรับ	25,916,782	(17,509,877)	26,088,181	(17,466,377)
สินค้าคงเหลือ	1,287,660	14,749	1,337,871	14,749
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	(3,079,305)	162,784	(1,912,791)	204,314
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	(374,031)	(636,999)	(404,785)	(636,500)
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น(ลดลง)				
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	24,463,192	1,272,506	24,637,073	923,798
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	(6,780,745)	(901,829)	(6,439,163)	(981,268)
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	(1,540,517)	(59,144)	(1,540,517)	(59,144)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	148,313,764	33,778,633	152,637,963	34,777,954
เงินสดรับจากภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายได้รับคืน	38,505	52,885	-	-
เงินสดจ่ายภาษีเงินได้	(19,207,908)	(15,771,319)	(19,084,222)	(15,707,656)
เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน	129,144,361	18,060,199	133,553,741	19,070,298

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกระแสเงินสด (ต่อ)
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน				
เงินสดจ่ายเงินลงทุนชั่วคราวในเงินฝากประจำธนาคาร	8	(475,126,832)	-	(475,126,832)
เงินสดจ่ายเงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	6	-	-	(6,000,000)
เงินสดรับจากดอกเบี้ยรับ		30,721,454	5,758,798	30,704,383
เงินสดจ่ายจากการซื้อเงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้า	8	-	(600,000)	-
เงินสดรับจากการจำหน่ายอุปกรณ์		430,083	3,117	2,091,932
เงินสดจ่ายซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน		(27,213,826)	(39,780,688)	(22,276,517)
เงินสดจ่ายซื้อเงินลงทุนในบริษัทย่อย	13	-	-	(4,904,000)
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน		(471,189,121)	(34,618,773)	(475,511,034)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน				
เงินปันผลจ่าย	24	(19,599,999)	(30,799,997)	(19,599,999)
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน		(19,599,999)	(30,799,997)	(19,599,999)
ผลต่างจากการแปลงค่าทางการเงินเพิ่มขึ้น		40,509	11,084	-
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดลดลงสุทธิ		(361,604,250)	(47,347,487)	(361,557,292)
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันต้นปี		439,147,288	486,494,775	433,472,379
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันสิ้นปี	7	77,543,038	439,147,288	71,915,087
ข้อมูลกระแสเงินสดเปิดเผยเพิ่มเติม				
รายการที่ไม่ใช่เงินสด				
เจ้าหนี้ค่าซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเพิ่มขึ้น(ลดลง)		(3,461,343)	3,983,424	(3,461,343)

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
หมายเหตุประกอบงบการเงินรวม
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562

1. ข้อมูลทั่วไป

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) เป็นบริษัทมหาชนซึ่งจัดตั้งและมีภูมิลำเนาในประเทศไทย โดยมีบริษัทสามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศไทยเป็นบริษัทใหญ่ บริษัทฯดำเนินธุรกิจหลักในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ที่อยู่ตามที่ตั้งทะเบียนของบริษัทฯอยู่ที่เลขที่ 99/19 หมู่ 4 อาคารชอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงิน

2.1 งบการเงินนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยแสดงรายการในงบการเงินตามข้อกำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงวันที่ 11 ตุลาคม 2559 ออกตามความในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

งบการเงินฉบับภาษาไทยเป็นงบการเงินฉบับที่บริษัทฯใช้เป็นทางการตามกฎหมาย งบการเงินฉบับภาษาอังกฤษแปลจากงบการเงินฉบับภาษาไทยนี้

งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมวันแต่จะได้เปิดเผยเป็นอย่างอื่นในนโยบายการบัญชี

2.2 เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงินรวม

ก) งบการเงินรวมนี้ได้จัดทำขึ้นโดยรวมงบการเงินของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทฯ”) และบริษัทย่อย (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัทย่อย”) ดังต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ลักษณะธุรกิจ	จัดตั้งขึ้น ในประเทศ	อัตราร้อยละ ของการถือหุ้น	
			2562 ร้อยละ	2561 ร้อยละ
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	จัดส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อปฏิบัติงานธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการข้อมูลทั้งในและนอกสถานที่และให้บริการทำความสะอาด	ไทย	100	100
บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด	ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	กัมพูชา	100	100
บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	ดำเนินการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรมหุ่นยนต์ อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม	ไทย	100	100

- ข) บริษัทฯจะถือว่ามีการควบคุมกิจการที่เข้าไปลงทุนหรือบริษัทย่อยได้ หากบริษัทฯมีสิทธิได้รับหรือมีส่วนได้เสียในผลตอบแทนของกิจการที่เข้าไปลงทุน และสามารถใช้อำนาจในการสั่งการกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนเงินผลตอบแทนนั้นได้
- ค) บริษัทฯนำงบการเงินของบริษัทย่อยมารวมในการจัดทำงบการเงินรวมตั้งแต่วันที่บริษัทฯมีอำนาจในการควบคุมบริษัทย่อยจนถึงวันที่บริษัทฯสิ้นสุดการควบคุมบริษัทย่อยนั้น
- ง) งบการเงินของบริษัทย่อยได้จัดทำขึ้นโดยใช้นโยบายการบัญชีที่สำคัญเช่นเดียวกันกับของบริษัทฯ
- จ) สินทรัพย์และหนี้สินตามงบการเงินของบริษัทย่อยซึ่งจัดตั้งในต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน ส่วนรายได้และค่าใช้จ่ายแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนถัวเฉลี่ยรายเดือน ผลต่างซึ่งเกิดขึ้นจากการแปลงค่าดังกล่าวได้แสดงไว้เป็นรายการ “ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ” ในงบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น
- ฉ) ยอดคงค้างระหว่างกลุ่มบริษัท รายการค้าระหว่างกันที่มีสาระสำคัญได้ถูกตัดออกจากงบการเงินรวมนี้แล้ว

2.3 บริษัทฯจัดทำงบการเงินเฉพาะกิจการ โดยแสดงเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุน

3. มาตรฐานการรายงานทางการเงินใหม่

ก. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เริ่มมีผลบังคับใช้ในปีปัจจุบัน

ในระหว่างปี กลุ่มบริษัทได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง (ปรับปรุง 2561) และฉบับใหม่ จำนวนหลายฉบับ ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2562 มาถือปฏิบัติ มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการอธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางการบัญชีและการให้แนวปฏิบัติทางการบัญชีกับผู้ใช้มาตรฐาน การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัตินี้ไม่มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญต่องบการเงินของกลุ่มบริษัท อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหลักการสำคัญสามารถสรุปได้ดังนี้

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 เรื่อง รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 ใช้แทนมาตรฐานการบัญชี การตีความมาตรฐานการบัญชี และการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 11 (ปรับปรุง 2560)	เรื่อง สัญญาก่อสร้าง
มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2560)	เรื่อง รายได้
การตีความมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 31 (ปรับปรุง 2560)	เรื่อง รายได้ - รายการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับบริการโฆษณา
การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 13 (ปรับปรุง 2560)	เรื่อง โปรแกรมสิทธิพิเศษแก่ลูกค้า
การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 (ปรับปรุง 2560)	เรื่อง สัญญาสำหรับการก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์
การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 18 (ปรับปรุง 2560)	เรื่อง การโอนสินทรัพย์จากลูกค้า

กิจการต้องใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 15 กับสัญญาที่ทำกับลูกค้าทุกสัญญา ยกเว้นสัญญาที่อยู่ในขอบเขตของมาตรฐานการบัญชีฉบับอื่น มาตรฐานฉบับนี้ได้กำหนดหลักการ 5 ขั้นตอนสำหรับการรับรู้รายได้ที่เกิดขึ้นจากสัญญาที่ทำกับลูกค้า โดยกิจการจะรับรู้รายได้ในจำนวนเงินที่สะท้อนถึงสิ่งตอบแทนที่กิจการคาดว่าจะมีสิทธิได้รับจากการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการที่ได้ส่งมอบให้แก่ลูกค้า และกำหนดให้กิจการต้องใช้ดุลยพินิจและพิจารณาข้อเท็จจริงและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในการพิจารณาตามหลักการในแต่ละขั้นตอน

มาตรฐานฉบับนี้ไม่มีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่องบการเงินของกลุ่มบริษัท

ข. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่จะมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2563

สภาวิชาชีพบัญชีได้ประกาศใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ และฉบับปรับปรุง ซึ่งจะมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2563 มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการอธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติทางการบัญชีและการให้แนวปฏิบัติทางการบัญชีกับผู้ใช้มาตรฐาน ยกเว้น มาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับใหม่ดังต่อไปนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงหลักการสำคัญซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน กลุ่มเครื่องมือทางการเงิน ประกอบด้วยมาตรฐานและการตีความมาตรฐาน จำนวน 5 ฉบับ ได้แก่

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน	
ฉบับที่ 7	การเปิดเผยข้อมูลเครื่องมือทางการเงิน
ฉบับที่ 9	เครื่องมือทางการเงิน
มาตรฐานการบัญชี	
ฉบับที่ 32	การแสดงรายการเครื่องมือทางการเงิน

การตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ฉบับที่ 16 การป้องกันความเสี่ยงของเงินลงทุนสุทธิในหน่วยงานต่างประเทศ

ฉบับที่ 19 การชำระหนี้สินทางการเงินด้วยตราสารทุน

มาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มดังกล่าวข้างต้น กำหนดหลักการเกี่ยวกับการจัดประเภทและการวัดมูลค่าเครื่องมือทางการเงินด้วยมูลค่ายุติธรรมหรือราคาทุนตัดจำหน่ายโดยพิจารณาจากประเภทของตราสารทางการเงิน ลักษณะของกระแสเงินสดตามสัญญาและแผนธุรกิจของกิจการ (Business Model) หลักการเกี่ยวกับวิธีการคำนวณการด้อยค่าของเครื่องมือทางการเงินโดยใช้แนวคิดของผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และหลักการเกี่ยวกับการบัญชีป้องกันความเสี่ยง รวมถึงการแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลเครื่องมือทางการเงิน และเมื่อมาตรฐานการรายงานทางการเงินกลุ่มนี้มีผลบังคับใช้ จะทำให้มาตรฐานการบัญชี การตีความมาตรฐานการบัญชี และแนวปฏิบัติทางบัญชีบางฉบับที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันถูกยกเลิกไป

ฝ่ายบริหารของกลุ่มบริษัทคาดว่า การนำมาตรฐานฉบับนี้มาใช้ จะมีผลกระทบจากรายการดังต่อไปนี้

- การรับรู้รายการผลขาดทุนด้านเครดิต - กลุ่มบริษัทต้องรับรู้ผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อสินทรัพย์ทางการเงินโดยไม่จำเป็นต้องรอให้เหตุการณ์ที่มีการด้อยค่าด้านเครดิตเกิดขึ้นก่อน กลุ่มบริษัทจะใช้วิธีการอย่างง่ายในการพิจารณาค่าเพื่อผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตลอดอายุสำหรับลูกหนี้การค้า

ปัจจุบันฝ่ายบริหารของกลุ่มบริษัทอยู่ระหว่างการประเมินผลกระทบที่อาจมีต่อการเงินในปีที่เริ่มนำมาตรฐานกลุ่มดังกล่าวมาถือปฏิบัติ

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 เรื่อง สัญญาเช่า

มาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 16 ใช้แทนมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 17 เรื่อง สัญญาเช่า และการตีความมาตรฐานบัญชีที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานฉบับนี้ได้กำหนดหลักการของการรับรู้รายการ การวัดมูลค่า การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลของสัญญาเช่า และกำหนดให้ผู้เช่ารับรู้สินทรัพย์และหนี้สินสำหรับสัญญาเช่าทุกรายการที่มีระยะเวลาในการเช่ามากกว่า 12 เดือน เว้นแต่สินทรัพย์อ้างอิงนั้นไม่มีมูลค่าต่ำ

การบัญชีสำหรับผู้ให้เช่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีสาระสำคัญจากมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 17 ผู้ให้เช่ายังคงต้องจัดประเภทสัญญาเช่าเป็นสัญญาเช่าดำเนินงานหรือสัญญาเช่าเงินทุนโดยใช้หลักการเช่นเดียวกับมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 17

ปัจจุบันฝ่ายบริหารของกลุ่มบริษัทอยู่ระหว่างการสรุปผลกระทบที่มีต่อการเงินในปีที่เริ่มนำมาตรฐานนี้มาถือปฏิบัติ

4. นโยบายการบัญชีที่สำคัญ

4.1 การรับรู้รายได้

รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า

กลุ่มบริษัทจะถือว่าเกิดสัญญาที่ทำกับลูกค้า เมื่อกลุ่มบริษัทได้เข้าผูกพันในข้อตกลงกับคู่สัญญาที่ก่อให้เกิดสิทธิและภาระผูกพันที่ใช้บังคับได้ กลุ่มบริษัทจะระบุภาระที่ต้องปฏิบัติในสัญญา และปันส่วนราคาของรายการให้แก่ภาระที่ต้องปฏิบัติที่รวมอยู่ในสัญญาตามเกณฑ์ที่เหมาะสม

รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้ารับรู้เมื่อกลุ่มบริษัทได้อำนาจควบคุมในสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้าแล้ว โดยแสดงตามมูลค่าของสิ่งตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับสำหรับสินค้าหรือบริการที่ได้ส่งมอบ โดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ทั้งนี้ กิจการอาจโอนอำนาจควบคุมในสินค้าหรือบริการตลอดช่วงเวลาหนึ่ง หรือ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสัญญาและกฎหมายต่าง ๆ ที่ใช้กับสัญญานั้น

รายได้หลักของกลุ่มบริษัทมีดังนี้

รายได้จากการจัดหาระบบบริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์

รายได้จากการจัดหาระบบบริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการให้บริการที่ครอบคลุมถึงการวางแผนและออกแบบระบบบริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ตามความต้องการของลูกค้า การจัดหาและติดตั้งฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์ ซึ่งพิจารณาว่ามีเพียงภาระเดียวที่ต้องปฏิบัติ โดยกิจการรับรู้รายได้ดังกล่าวตลอดช่วงเวลาที่ใช้บริการโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน ซึ่งคำนวณโดยเปรียบเทียบต้นทุนที่เกิดขึ้นแล้วจนถึงวันสิ้นสุดงวดกับต้นทุนทั้งหมดที่คาดว่าจะใช้ปฏิบัติตามสัญญา

รายได้ค่าบริการ

รายได้ค่าบริการรับรู้ตลอดช่วงเวลาที่ได้ให้บริการโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน

รายได้จากการให้เช่าอุปกรณ์และบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะถือเป็นรายได้เป็นรายเดือนตามที่ระบุไว้ในสัญญา

รายได้จากการขายสินค้า

รายได้จากการขายสินค้านับรับรู้เมื่อกลุ่มบริษัทได้อินอำนาจอควบคุมในสินค้าให้แก่ลูกค้าแล้ว กล่าวคือ เมื่อมีการส่งมอบสินค้า รายได้จากการขายแสดงมูลค่าที่ได้รับหรือคาดว่าจะได้รับสำหรับสินค้าที่ได้ส่งมอบหลังหักประมาณการสินค้ารับคืนและส่วนลดโดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

ดอกเบี้ยรับ

ดอกเบี้ยรับถือเป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างโดยคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง

4.2 ต้นทุนในการทำให้เสร็จสิ้นตามสัญญาที่ทำกับลูกค้า

กลุ่มบริษัทบันทึกต้นทุนในการทำให้เสร็จสิ้นตามสัญญาที่ทำกับลูกค้า ซึ่งใช้เพื่อสร้างทรัพยากรหรือใช้ในการปรับปรุงทรัพยากรของกิจการเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติตามภาระที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จในอนาคต และกิจการคาดว่าจะได้รับคืนต้นทุนดังกล่าวเป็นสินทรัพย์และรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับรูปแบบการรับรู้รายได้ตามสัญญา และจะบันทึกค่าเพื่อผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ เมื่อมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์สูงกว่าสิ่งตอบแทนที่จะได้รับหักด้วยต้นทุนที่เกี่ยวข้อง

4.3 ยอดคงเหลือของสัญญาที่ทำกับลูกค้า

สินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา

กลุ่มบริษัทรับรู้สินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญา เมื่อมีรายได้ที่รับรู้สะสมเกินกว่าจำนวนเงินที่เรียกเก็บจากลูกค้าจนถึงปัจจุบัน และกลุ่มบริษัทจะบันทึกค่าเพื่อผลขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญาสำหรับผลขาดทุนโดยประมาณที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินจากลูกค้าไม่ได้ สินทรัพย์ที่เกิดจากสัญญาจะจัดประเภทเป็นลูกหนี้การค้าเมื่อกิจการมีสิทธิที่จะได้รับชำระโดยปราศจากเงื่อนไข เช่น เมื่อกิจการได้ให้บริการเสร็จสิ้นและลูกค้ารับมอบงาน

ลูกหนี้การค้า

ลูกหนี้การค้าแสดงมูลค่าตามจำนวนมูลค่าสุทธิที่จะได้รับ กลุ่มบริษัทบันทึกค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับผลขาดทุนโดยประมาณที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินจากลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปพิจารณาจากประสบการณ์การเก็บเงินและการวิเคราะห์อายุหนี้

หนี้สินที่เกิดจากสัญญา

กลุ่มบริษัทรับรู้หนี้สินที่เกิดจากสัญญาเมื่อจำนวนเงินที่เรียกเก็บจากลูกค้าจนถึงปัจจุบันเกินกว่ารายได้ที่รับรู้สะสม โดยกิจการยังมีภาระที่ต้องโอนสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า หนี้สินที่เกิดจากสัญญาจะรับรู้เป็นรายได้เมื่อกิจการได้ปฏิบัติตามภาระที่ระบุไว้ในสัญญาเสร็จสิ้น

4.4 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด หมายถึง เงินสดและเงินฝากธนาคาร และเงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งถึงกำหนดจ่ายคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนนับจากวันที่ได้มาและไม่มีข้อจำกัดในการเบิกใช้

4.5 เงินลงทุน

ก) เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้าแสดงตามมูลค่ายุติธรรม การเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมของหลักทรัพย์ซึ่งคำนวณจากราคาเสนอซื้อหลังสุด ณ สิ้นวันทำการสุดท้ายของปีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะถูกบันทึกในส่วนของการกำไรหรือขาดทุน

บริษัทใช้วิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการคำนวณต้นทุนของเงินลงทุน

เมื่อมีการจำหน่ายเงินลงทุน ผลต่างระหว่างสิ่งตอบแทนสุทธิที่ได้รับกับมูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุนจะถูกบันทึกในส่วนของการกำไรหรือขาดทุน

ข) เงินลงทุนในบริษัทย่อยที่แสดงอยู่ในงบการเงินเฉพาะกิจการแสดงมูลค่าตามวิธีราคาทุน

4.6 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

อุปกรณ์แสดงมูลค่าตามราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม และค่าเพื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์ (ถ้ามี)

ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์คำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์โดยใช้วิธีเส้นตรงตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณดังนี้

เครื่องมือและอุปกรณ์	-	3 ปี และ 5 ปี
เครื่องใช้สำนักงานและคอมพิวเตอร์	-	3 ปี 5 ปี และ 10 ปี
ยานพาหนะ	-	5 ปี

ค่าเสื่อมราคารวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง

กลุ่มบริษัทตัดรายการอุปกรณ์ออกจากบัญชี เมื่อจำหน่ายสินทรัพย์หรือคาดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากการใช้หรือการจำหน่ายสินทรัพย์ รายการผลกำไรหรือขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์จะรับรู้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุนเมื่อกฎบริษัทตัดรายการสินทรัพย์นั้นออกจากบัญชี

4.7 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

กลุ่มบริษัทตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดอย่างมีระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของสินทรัพย์นั้น และจะประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าวเมื่อมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์นั้นเกิดการด้อยค่า กลุ่มบริษัทจะทบทวนระยะเวลาการตัดจำหน่ายและวิธีการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนดังกล่าวทุกสิ้นปีเป็นอย่างน้อย ค่าตัดจำหน่ายรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้แก่ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ มีอายุการให้ประโยชน์เป็นระยะเวลา 3 ปี, 5 ปี และ 10 ปี

ไม่มีการคิดค่าตัดจำหน่ายสำหรับคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง

4.8 รายการธุรกิจกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัทฯ หมายถึง บุคคลหรือกิจการที่มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ หรือถูกบริษัทฯ ควบคุมไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรืออยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทฯ

นอกจากนี้บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันยังหมายรวมถึงบริษัทร่วมและบุคคลหรือกิจการที่มีสิทธิหรือความเสี่ยงโดยทางตรงหรือทางอ้อมซึ่งทำให้มีสิทธิพลอย่างเป็นสาระสำคัญต่อบริษัทฯ ผู้บริหารสำคัญ กรรมการหรือพนักงานของบริษัทฯ ที่มีอำนาจในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทฯ

4.9 สัญญาเช่าระยะยาว

สัญญาเช่าอาคารที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ไม่ได้โอนไปให้กับผู้เช่าถือเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน จำนวนเงินที่จ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงานรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุนตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญาเช่า

4.10 เงินตราต่างประเทศ

บริษัทฯ แสดงงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการเป็นสกุลเงินบาท ซึ่งเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท รายการต่างๆ ของแต่ละกิจการที่รวมอยู่ในงบการเงินรวมวัดมูลค่าด้วยสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละกิจการนั้น

รายการที่เป็นเงินตราต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการ สินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นตัวเงินซึ่งอยู่ในสกุลเงินตราต่างประเทศได้แปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน กำไรและขาดทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราแลกเปลี่ยนได้รวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

4.11 การด้อยค่าของสินทรัพย์

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน กลุ่มบริษัทจะทำการประเมินการด้อยค่าของอุปกรณ์หรือสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนอื่นของกลุ่มบริษัทหากมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์ดังกล่าวอาจด้อยค่า กลุ่มบริษัทรับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนหมายถึงมูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า

กลุ่มบริษัทจะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

4.12 ผลประโยชน์พนักงาน

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

กลุ่มบริษัทรับรู้เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส และเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดรายการ

ผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงาน

โครงการสมทบเงิน

กลุ่มบริษัทและพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งประกอบด้วยเงินที่พนักงานจ่ายสะสมและเงินที่กลุ่มบริษัทจ่ายสมทบให้เป็นรายเดือน สิทธิประโยชน์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้แยกออกจากสิทธิประโยชน์ของกลุ่มบริษัท เงินที่กลุ่มบริษัทจ่ายสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในปีที่เกิดรายการ

โครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงาน

กลุ่มบริษัทมีการะสำหรับเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งกลุ่มบริษัทถือว่าเงินชดเชยดังกล่าวเป็นโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานสำหรับพนักงาน

กลุ่มบริษัทคำนวณหนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงาน โดยใช้วิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณการไว้ (Projected Unit Credit Method) โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระได้ทำการประเมิน ภาระผูกพันดังกล่าวตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย

ผลกำไรหรือขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสำหรับโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงานจะรับรู้ทันทีในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

ประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน

กลุ่มบริษัทตั้งประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน ซึ่งคำนวณตามนโยบายและสูตรการคำนวณของกลุ่มบริษัท โดยขึ้นอยู่กับเงินเดือนของพนักงาน อายุการทำงานและวันหยุดที่ไม่ได้ใช้

4.13 ประมาณการหนี้สิน

กลุ่มบริษัทจะบันทึกประมาณการหนี้สินไว้ในบัญชีเมื่อภาระผูกพันซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ในอดีตได้เกิดขึ้นแล้ว และมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนว่ากลุ่มบริษัทจะเสียทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจไปเพื่อปลดปล่อยภาระผูกพันนั้น และกลุ่มบริษัทสามารถประมาณมูลค่าภาระผูกพันนั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ

4.14 ภาษีเงินได้

ภาษีเงินได้ประกอบด้วยภาษีเงินได้ปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

ภาษีเงินได้ปัจจุบัน

กลุ่มบริษัทบันทึกภาษีเงินได้ปัจจุบันตามจำนวนที่คาดว่าจะจ่ายให้กับหน่วยงานจัดเก็บภาษีของรัฐ โดยคำนวณจากกำไรทางภาษีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากร

ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

กลุ่มบริษัทบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวระหว่างราคาตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานกับฐานภาษีของสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้องนั้น โดยใช้อัตราภาษีที่มีผลบังคับใช้ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

กลุ่มบริษัทรับรู้หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวที่ต้องเสียภาษีทุกรายการ แต่รับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษี รวมทั้งผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ในจำนวนเท่าที่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่กลุ่มบริษัทจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้นั้น

กลุ่มบริษัทจะทบทวนมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทุกสิ้นรอบระยะเวลารายงานและจะทำการปรับลดมูลค่าตามบัญชีดังกล่าว หากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่า กลุ่มบริษัทจะไม่มีกำไรทางภาษีเพียงพอต่อการนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ประโยชน์

กลุ่มบริษัทจะบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้นหากภาษีที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับรายการที่ได้บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้น

4.15 การวัดมูลค่ายุติธรรม

มูลค่ายุติธรรม หมายถึง ราคาที่คาดว่าจะได้รับจากการขายสินทรัพย์หรือเป็นราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อโอนหนี้สินให้ผู้อื่นโดยรายการดังกล่าวเป็นรายการที่เกิดขึ้นในสภาพปกติระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (ผู้ร่วมในตลาด) ณ วันที่วัดมูลค่า กลุ่มบริษัทใช้ราคาเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องในการวัดมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินซึ่งมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ต้องวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม ยกเว้นในกรณีที่ไม่มีตลาดที่มีสภาพคล่องสำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่มีลักษณะเดียวกันหรือไม่สามารถหาราคาเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องได้ กลุ่มบริษัทจะประมาณมูลค่ายุติธรรมโดยใช้เทคนิคการประเมินมูลค่าที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และพยายามใช้ข้อมูลที่สามารถสังเกตได้ที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่จะวัดมูลค่ายุติธรรมนั้นให้มากที่สุด

ลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมที่ใช้วัดมูลค่าและเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินในงบการเงินออกเป็นสามระดับตามประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการวัดมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

- ระดับ 1 ใช้ข้อมูลราคาเสนอซื้อขายของสินทรัพย์หรือหนี้สินอย่างเดียวกันในตลาดที่มีสภาพคล่อง
- ระดับ 2 ใช้ข้อมูลอื่นที่สามารถสังเกตได้ของสินทรัพย์หรือหนี้สิน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางตรงหรือทางอ้อม
- ระดับ 3 ใช้ข้อมูลที่ไม่สามารถสังเกตได้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับกระแสเงินสดในอนาคตที่กิจการประมาณขึ้น

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน กลุ่มบริษัทจะประเมินความจำเป็นในการโอนรายการระหว่างลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมสำหรับสินทรัพย์และหนี้สินที่ถืออยู่ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานที่มีการวัดมูลค่ายุติธรรมแบบเกิดขึ้นประจำ

5. การใช้ดุลยพินิจและประมาณการทางบัญชีที่สำคัญ

ในการจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจและการประมาณการในเรื่องที่มีความไม่แน่นอนเสมอ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อจำนวนเงินที่แสดงในงบการเงินและต่อข้อมูลที่แสดงในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ผลที่เกิดขึ้นจริงอาจแตกต่างไปจากจำนวนที่ประมาณการไว้ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการที่สำคัญมีดังนี้

5.1 การระบุภาระที่ต้องปฏิบัติ

ในการระบุภาระที่ต้องปฏิบัติในการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาสินค้าและบริการ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ของกลุ่มบริษัท ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประเมินเงื่อนไขและรายละเอียดของสัญญาที่ทำกับลูกค้าเพื่อพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการแต่ละรายการถือเป็นภาระที่แยกจากกันหรือไม่ กล่าวคือ กิจการจะบันทึกสินค้าหรือบริการแต่ละรายการแยกจากกัน ก็ต่อเมื่อสินค้าหรือบริการดังกล่าวสามารถระบุได้ว่าแยกจากสินค้าหรือบริการอื่นในสัญญา และลูกค้าได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นแต่ละรายการแยกจากกัน

5.2 การประมาณการอัตราส่วนของงานที่ทำเสร็จ

กลุ่มบริษัทรับรู้รายได้จากงานตามสัญญาโดยอ้างอิงกับขั้นความสำเร็จของงานก่อสร้าง เมื่อกิจการสามารถประมาณผลของงานก่อสร้างตามสัญญาได้อย่างน่าเชื่อถือ ขั้นความสำเร็จของงานก่อสร้างถูกกำหนดโดยพิจารณาจากอัตราส่วนของต้นทุนการก่อสร้างที่เกิดขึ้นของงานที่ทำเสร็จจนถึงปัจจุบันกับประมาณการต้นทุนการก่อสร้างทั้งสิ้น ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการต้นทุนการก่อสร้างทั้งสิ้นตามสัญญาและผลของงานก่อสร้างตามสัญญาเพื่อใช้ในการกำหนดขั้นความสำเร็จของงานโดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตและข้อมูลที่ได้รับจากวิศวกรโครงการ

5.3 ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้

ในการประมาณค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากลูกหนี้แต่ละราย โดยคำนึงถึงประสบการณ์การเก็บเงินในอดีต อายุของหนี้ที่ค้างค้างและสถานะเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นต้น

5.4 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

ในการคำนวณค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทำการประมาณอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือเมื่อเลิกใช้งานของอุปกรณ์ และต้องทบทวนอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือใหม่หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

นอกจากนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องสอบทานการลดลงของมูลค่าของอุปกรณ์ในแต่ละช่วงเวลาและบันทึกขาดทุนจากการลดลงของมูลค่าหากคาดว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ในการนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์รายได้และค่าใช้จ่ายในอนาคตซึ่งเกี่ยวเนื่องกับสินทรัพย์นั้น

6. รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

ในระหว่างปี กลุ่มบริษัทมีรายการธุรกิจที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน รายการธุรกิจดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้าและเกณฑ์ตามที่ตกลงระหว่างบริษัทและกิจการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้น ซึ่งเป็นไปตามปกติธุรกิจ ซึ่งนโยบายในการกำหนดราคาสำหรับรายการค้าระหว่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 อย่างไรก็ตาม นโยบายการกำหนดราคาดังกล่าวอาจมีการปรับเปลี่ยนไปตามประเภทธุรกิจและสภาพการแข่งขันในขณะที่เกิดรายการ
 2. การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
 3. ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกันซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
 4. ค่าบริการการจัดการจ่ายและค่าเช่าจ่ายเรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน
 5. รายได้ค่าบริการและค่าบริการจ่ายอื่นเรียกเก็บตามราคาที่ตกลงร่วมกัน
 6. ค่าธรรมเนียมการค้าประกันระหว่างกันคิดในอัตราร้อยละ 0.3 ต่อปี
 7. ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารกำหนดตามที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติหรือในราคาที่ตกลงกันตามสัญญา
- รายการธุรกิจที่สำคัญระหว่างบริษัทและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
รายการธุรกิจกับบริษัทย่อย				
(ตัดออกจากงบการเงินรวมแล้ว)				
รายได้จากงานตามสัญญา	-	-	0.4	-
รายได้อื่น	-	-	0.1	1.0
ต้นทุนจากงานตามสัญญา	-	-	0.5	-
ต้นทุนบริการ	-	-	0.4	-
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	-	-	1.6	-
ขายสินทรัพย์ถาวร	-	-	1.7	-
รายการธุรกิจกับบริษัทใหญ่				
รายได้จากการบริการ	14.3	6.0	14.3	6.0
ต้นทุนบริการ	0.3	0.4	0.3	0.4
รายจ่ายค่าบริหารจัดการ	4.8	5.0	4.8	5.0
ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภคจ่าย	6.5	-	6.5	-
ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่าย	15.4	15.0	15.4	15.0
ค่าใช้จ่ายอื่น	4.9	0.1	4.9	0.1
รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
รายได้จากงานตามสัญญา	2.2	-	0.8	-
รายได้จากการขายและบริการ	14.0	19.0	14.0	19.0
ซื้อสินค้าและบริการ	4.3	5.0	4.3	5.0
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	-	0.1	-	0.1
ค่าเช่าและสาธารณูปโภคจ่าย	25.7	10.0	25.7	10.0
ค่าใช้จ่ายอื่น	1.1	2.0	1.1	2.0

ยอดคงค้างระหว่างบริษัทและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 มีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)				
บริษัทใหญ่	31	32	31	32
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและ/หรือกรรมการร่วมกัน)	2,292	7,984	2,292	7,984
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,323	8,016	2,323	8,016
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)				
บริษัทย่อย	-	-	3,819	2,729
รวมลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	3,819	2,729
รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 10)				
บริษัทใหญ่	-	5,516	-	5,516
บริษัทย่อย	163	-	163	-
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	994	1,272	994	1,272
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,157	6,788	1,157	6,788
เงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทใหญ่	2,105	-	2,105	-
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและ/หรือกรรมการร่วมกัน)	4,292	1,630	4,292	1,630
รวมเงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	6,397	1,630	6,397	1,630
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 16)				
บริษัทใหญ่	69	46	69	46
บริษัทย่อย	-	-	567	-
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	12,093	4,061	12,093	4,061
รวมเจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	12,162	4,107	12,729	4,107
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 16)				
บริษัทใหญ่	18,161	3,509	18,147	3,509
บริษัทย่อย	-	-	214	-
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	214	25	214	25
รวมเจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	18,375	3,534	18,575	3,534
เงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	505	505	505	505
รวมเงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	505	505	505	505
เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทย่อย	-	-	6,000	-
รวมเงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	6,000	-

เงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน
การเคลื่อนไหวของเงินให้กู้ยืมดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

บริษัทย่อย	งบการเงินเฉพาะกิจการ			
	2561	ในระหว่างปี		2562
		เพิ่มขึ้น	ลดลง	
บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	-	5,000	-	5,000
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	-	1,000	-	1,000
รวม	-	6,000	-	6,000

ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 บริษัทฯมีค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานที่ให้แก่กรรมการและผู้บริหารดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561
ผลประโยชน์ระยะสั้น	21,998	15,626
ผลประโยชน์หลังออกจากงาน	576	95
รวม	22,574	15,721

สัญญาับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

สัญญาเช่าและบริกรกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง

- ก) บริษัทฯได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสัญญาบริการสาธารณูปโภคกับบริษัทใหญ่และบริษัทที่เกี่ยวข้องกันแห่งหนึ่ง เพื่อประกอบกิจการของบริษัทฯ สัญญาดังกล่าวสิ้นสุดในเดือนเมษายน 2563 โดย บริษัทฯต้องชำระค่าเช่าและค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตรารวมเดือนละ 3.2 ล้านบาท (2561: 1.3 ล้านบาท)

จำนวนเงินของภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันได้เปิดเผยรวมไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 27.1

สัญญาบริการและบริหารงานกับบริษัทใหญ่

- ข) ในเดือนมกราคม 2562 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการด้านการบริหารและการจัดการกับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.4 ล้านบาท (2561: 0.4 ล้านบาท) ต่อมา เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2563 บริษัทฯได้ต่อสัญญาดังกล่าวเป็นระยะเวลา 1 ปี สัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม 2563 โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือน เดือนละ 0.4 ล้านบาท
- ค) ในเดือนพฤษภาคม 2562 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Samart Information Technology Center) กับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 1.3 ล้านบาท (2561: 1.3 ล้านบาท)

7. เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
เงินสด	111	151	100	131
เงินฝากธนาคาร	77,432	438,996	71,815	433,341
รวม	77,543	439,147	71,915	433,472

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เงินฝากธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 0.10 ถึง 1.30 ต่อปี (2561: ร้อยละ 0.10 ถึง 1.30 ต่อปี)

8. เงินลงทุนชั่วคราว

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561
หลักทรัพย์เพื่อการค้า (หมายเหตุ 8.1)	610	970
เงินฝากประจำธนาคาร	475,127	-
รวม	475,737	970

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 เงินฝากประจำธนาคารประเภท 3-12 เดือนมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.35 ถึง 1.70 ต่อปี (2561: ไม่มี)

8.1 เงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อการค้า

หุ้นสามัญ	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ					
	2562			2561		
	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาหุ้น (พันบาท)	มูลค่ายุติธรรม (พันบาท)	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาหุ้น (พันบาท)	มูลค่ายุติธรรม (พันบาท)
บมจ. สามารถ ดิจิตอล	3,000	4,430	570	3,000	4,430	900
หัก: ปรับมูลค่า		(3,860)			(3,530)	
รวม		570			900	
บมจ. สามารถ ดิจิตอล (SDC-W1)	500	30	40	500	30	70
บวก: ปรับมูลค่า		10			40	
รวม		40			70	

รายการเปลี่ยนแปลงของบัญชีเงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อการค้าสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561
ยอดคงเหลือ ณ ต้นปี	970	610
ซื้อเพิ่ม	-	600
ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่า	(360)	(240)
ยอดคงเหลือ ณ ปลายปี	610	970

9. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	833	1,503	833	1,503
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	152	2,011	152	2,011
3 - 6 เดือน	21	3,031	21	3,031
6 - 12 เดือน	1,317	1,471	1,317	1,471
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,323	8,016	2,323	8,016
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	57,712	60,244	57,182	59,780
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	57,192	63,838	57,147	63,838
3 - 6 เดือน	27,908	5,741	27,908	5,741
6 - 12 เดือน	22,302	15,245	22,302	15,245
มากกว่า 12 เดือน	2,890	75,541	2,890	75,541
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	168,004	220,609	167,429	220,145
รวมลูกหนี้การค้า	170,327	228,625	169,752	228,161
หัก: สำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	(2,776)	(1,836)	(2,776)	(1,836)
รวมลูกหนี้การค้า - สุทธิ	167,551	226,789	166,976	226,325
ลูกหนี้อื่น				
ดอกเบี้ยค้างรับ	602	-	616	-
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	-	-	3,819	2,729
ลูกหนี้อื่น	5	171	5	171
รวมลูกหนี้อื่น	607	171	4,440	2,900
รวมลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น - สุทธิ	168,158	226,960	171,416	229,225

เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 บริษัทฯได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลแพ่งเพื่อเรียกร้องให้หน่วยราชการแห่งหนึ่งในฐานะลูกหนี้การค้า (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน) ซึ่งมียอดค้างชำระเป็นจำนวนเงินประมาณ 78.4 ล้านบาท (รวมรายได้ค้างรับจำนวนเงินประมาณ 3.7 ล้านบาท) ชำระหนี้สำหรับการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559 ศาลแพ่งได้พิจารณาและพิพากษาให้หน่วยราชการดังกล่าวชำระหนี้คืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยแก่บริษัทฯ ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2560 หน่วยราชการดังกล่าวได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาล และเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 ศาลอุทธรณ์ได้พิจารณาและพิพากษายืนตามคำพิพากษาของศาลชั้นต้นให้หน่วยงานราชการดังกล่าวชำระหนี้คืนเต็มจำนวน พร้อมดอกเบี้ยแก่บริษัทฯ อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2560 หน่วยงานราชการดังกล่าวได้ยื่นฎีกาคัดค้านคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์พร้อมขออนุญาตฎีกาต่อศาลฎีกา

ในที่สุดเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562 ศาลฎีกาได้พิจารณาและพิพากษายืนตามคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ให้หน่วยงานราชการดังกล่าวชำระหนี้คืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมแก่บริษัทฯ และเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2562 บริษัทฯได้รับชำระคืนยอดหนี้เต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมรวมเป็นจำนวนเงิน 104.5 ล้านบาท ซึ่งรวมดอกเบี้ย 25.6 ล้านบาท เรียบร้อยแล้ว

10. รายได้ค้างรับ

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)				
อายุหนึ่งค่างนับจากวันที่บันทึกบัญชี				
ไม่เกิน 3 เดือน	1,157	6,724	1,157	6,724
6 - 12 เดือน	-	64	-	64
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,157	6,788	1,157	6,788
รายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน				
อายุหนึ่งค่างนับจากวันที่บันทึกบัญชี				
ไม่เกิน 3 เดือน	67,563	82,107	67,391	82,107
3 - 6 เดือน	3,538	7,080	3,538	7,080
6 - 12 เดือน	1,830	287	1,830	287
มากกว่า 12 เดือน	-	3,742	-	3,742
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	72,931	93,216	72,759	93,216
รวม	74,088	100,004	73,916	100,004

11. สินค้าคงเหลือ

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
งานบริการระหว่างทำตามสัญญา	3,252	4,539	3,201	4,539
รวม	3,252	4,539	3,201	4,539

12. สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
ภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย	50,392	32,639	50,324	32,600
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	13,478	10,650	13,390	10,630
ภาษีซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนด	1,028	990	1,076	990
อื่นๆ	2,770	2,557	1,562	2,495
รวม	67,668	46,836	66,352	46,715

กลุ่มบริษัทถือภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายเป็นสินทรัพย์ เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีความตั้งใจและมีสิทธิขอคืนภาษีข้างต้น อย่างไรก็ตามมูลค่าที่จะได้รับคืนของภาษีเงินได้ดังกล่าวขึ้นอยู่กับการใช้สิทธิขอคืนภาษีและผลการตรวจสอบภาษีของกลุ่มบริษัทโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารได้ใช้ดุลยพินิจในการประเมินผลของมูลค่าที่จะได้รับคืนและเชื่อมั่นว่าจะได้รับคืนทั้งจำนวนจึงไม่ได้บันทึกค่าเพื่อการลดมูลค่าของภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

13. เงินลงทุนในบริษัทย่อย

เงินลงทุนในบริษัทย่อยตามที่แสดงในการเงินเฉพาะกิจการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

บริษัท	ทุนเรียกชำระแล้ว		สัดส่วนเงินลงทุน		ราคาทุน		ค่าเผื่อการด้อยค่า ของเงินลงทุน		มูลค่าตามบัญชี ตามวิธีราคาทุน - สุทธิ	
	2562	2561	2562 (ร้อยละ)	2561 (ร้อยละ)	2562	2561	2562	2561	2562	2561
บริษัท วันทูนัน โปรเฟสชันแนล จำกัด	2 ล้านบาท	2 ล้านบาท	100	100	2,000	2,000	(35)	(35)	1,965	1,965
บริษัท วันทูนัน (แคมโบเดีย) จำกัด	600,000 เหรียญสหรัฐ	440,000 เหรียญสหรัฐ	100	100	19,725	14,821	-	-	19,725	14,821
บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	3 ล้านบาท	3 ล้านบาท	100	100	3,000	3,000	-	-	3,000	3,000
รวม					24,725	19,821	(35)	(35)	24,690	19,786

13.1 การจัดตั้งบริษัทใหม่

เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯมีมติอนุมัติให้จัดตั้งบริษัทย่อยแห่งใหม่ชื่อ “บริษัท อินโน ฮับ จำกัด” เพื่อดำเนินการวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ โปรแกรมหุ่นยนต์ อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100 มีทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 300,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) บริษัทฯ ได้จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทย่อยดังกล่าวกับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2561 และได้ชำระค่าหุ้นทั้งจำนวนแล้วในเดือนพฤษภาคม 2561

13.2 การเพิ่มทุนจดทะเบียน

เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2561 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นของบริษัท วันทูนัน โปรเฟสชันแนล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยได้มีมติอนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนจากเดิม 1 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) เป็นทุนจดทะเบียนใหม่ 2 ล้านบาท (หุ้นสามัญ 200,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท) โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท บริษัทย่อยได้จดทะเบียนเพิ่มทุนดังกล่าวกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2561 และบริษัทฯได้ชำระค่าหุ้นแล้วในเดือนพฤษภาคม 2561

เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561 ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯมีมติอนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัท วันทูนัน แคมโบเดีย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อย จากเดิม 440,000 เหรียญสหรัฐ (หุ้นสามัญ 88,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 เหรียญสหรัฐ) เป็น 600,000 เหรียญสหรัฐ (หุ้นสามัญ 120,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 เหรียญสหรัฐ) โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 32,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 เหรียญสหรัฐ บริษัทฯได้ชำระค่าหุ้นทั้งจำนวนดังกล่าวในเดือนกรกฎาคม 2562 และบริษัทย่อยได้จดทะเบียนเพิ่มทุนดังกล่าวกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2562

14. อุปกรณ์

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม					
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	รวม
ราคาทุน						
1 มกราคม 2561	45,025	690,264	208,996	4,858	-	949,143
ซื้อเพิ่ม	6,066	12,943	11,643	-	9,712	40,364
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(11,662)	(5)	-	-	-	(11,667)
โอนเข้า/โอนออก)	262	-	-	-	(262)	-
ผลต่างจากการแปลงค่าทางการเงิน	(12)	(20)	(19)	-	-	(51)
31 ธันวาคม 2561	39,679	703,182	220,620	4,858	9,450	977,789
ซื้อเพิ่ม	7,600	1,923	3,199	-	-	12,722
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(3,306)	(47,188)	(24)	(2,617)	-	(53,135)
โอนเข้า/โอนออก)	-	9,450	-	-	(9,450)	-
ผลต่างจากการแปลงค่าทางการเงิน	(126)	(190)	(191)	-	-	(507)
31 ธันวาคม 2562	43,847	667,177	223,604	2,241	-	936,869
ค่าเสื่อมราคาสะสม						
1 มกราคม 2561	39,477	650,208	185,562	4,407	-	879,654
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	2,011	15,623	11,303	451	-	29,388
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(11,635)	(1)	-	-	-	(11,636)
ผลต่างจากการแปลงค่าทางการเงิน	(4)	(4)	(12)	-	-	(20)
31 ธันวาคม 2561	29,849	665,826	196,853	4,858	-	897,386
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,690	17,059	10,983	-	-	31,732
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(3,294)	(47,187)	(19)	(2,617)	-	(53,117)
ผลต่างจากการแปลงค่าทางการเงิน	(118)	(177)	(190)	-	-	(485)
31 ธันวาคม 2562	30,127	635,521	207,627	2,241	-	875,516
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2561	9,830	37,356	23,767	-	9,450	80,403
31 ธันวาคม 2562	13,720	31,656	15,977	-	-	61,353
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี						
2561 (จำนวน 26.8 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						29,388
2562 (จำนวน 29.2 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						31,732

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ					
	อุปกรณ์ สำนักงาน	เครื่องมือ และอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ ระหว่าง ติดตั้ง	รวม
ราคาทุน						
1 มกราคม 2561	43,265	687,381	205,585	4,858	-	941,089
ซื้อเพิ่ม	6,066	12,943	11,505	-	9,712	40,226
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(11,662)	(5)	-	-	-	(11,667)
โอนเข้า/(โอนออก)	262	-	-	-	(262)	-
31 ธันวาคม 2561	37,931	700,319	217,090	4,858	9,450	969,648
ซื้อเพิ่ม	7,356	1,923	3,163	-	-	12,442
จำหน่ายและตัดจำหน่าย	(3,152)	(47,187)	(1,714)	(2,617)	-	(54,670)
โอนเข้า/(โอนออก)	-	9,450	-	-	(9,450)	-
31 ธันวาคม 2562	42,135	664,505	218,539	2,241	-	927,420
ค่าเสื่อมราคาสะสม						
1 มกราคม 2561	38,118	648,177	182,452	4,407	-	873,154
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	1,679	15,096	11,046	451	-	28,272
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย และตัดจำหน่าย	(11,635)	(1)	-	-	-	(11,636)
31 ธันวาคม 2561	28,162	663,272	193,498	4,858	-	889,790
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,626	16,847	10,895	-	-	31,368
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย และตัดจำหน่าย	(3,139)	(47,187)	(19)	(2,617)	-	(52,962)
31 ธันวาคม 2562	28,649	632,932	204,374	2,241	-	868,196
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2561	9,769	37,047	23,592	-	9,450	79,858
31 ธันวาคม 2562	13,486	31,573	14,165	-	-	59,224
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี						
2561 (จำนวน 25.8 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						28,272
2562 (จำนวน 28.9 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						31,368

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 807 ล้านบาท (2561: 822 ล้านบาท) และงบการเงินเฉพาะกิจการ 801 ล้านบาท (2561: 820 ล้านบาท)

15. สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระหว่างติดตั้ง	รวม	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระหว่างติดตั้ง	รวม
ราคาทุน						
1 มกราคม 2561	75,700	353	76,053	74,484	353	74,837
ซื้อเพิ่ม	2,611	788	3,399	2,611	788	3,399
โอนเข้า/โอนออก	1,036	(1,036)	-	1,036	(1,036)	-
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(8)	-	(8)	-	-	-
31 ธันวาคม 2561	79,339	105	79,444	78,131	105	78,236
ซื้อเพิ่ม	4,935	5,896	10,831	4,935	1,439	6,374
โอนเข้า/โอนออก	4,044	(4,044)	-	-	-	-
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(86)	-	(86)	-	-	-
31 ธันวาคม 2562	88,232	1,957	90,189	83,066	1,544	84,610
ค่าตัดจำหน่ายสะสม						
1 มกราคม 2561	49,674	-	49,674	48,969	-	48,969
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	5,376	-	5,376	5,195	-	5,195
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(3)	-	(3)	-	-	-
31 ธันวาคม 2561	55,047	-	55,047	54,164	-	54,164
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	5,614	-	5,614	5,489	-	5,489
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(65)	-	(65)	-	-	-
31 ธันวาคม 2562	60,596	-	60,596	59,653	-	59,653
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2561	24,292	105	24,397	23,967	105	24,072
31 ธันวาคม 2562	27,636	1,957	29,593	23,413	1,544	24,957

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนจำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าตัดจำหน่ายหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 43.7 ล้านบาท (2561: 38.8 ล้านบาท) และงบการเงินเฉพาะกิจการ 43.1 ล้านบาท (2561: 38.8 ล้านบาท)

16. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	4,144	4,337	4,144	4,337
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	12,162	4,107	12,729	4,107
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	3,054	7,109	2,656	6,992
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	18,375	3,534	18,575	3,534
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	420	1,365	420	1,181
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	35,476	32,370	34,533	31,724
รวมเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	73,631	52,822	73,057	51,875

17. หนี้สินหมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
ภาษีขายที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	10,534	14,552	10,658	14,560
ภาษีมูลค่าเพิ่มค้างจ่าย	2,580	4,955	2,793	4,913
อื่นๆ	2,765	1,929	2,663	1,857
รวมหนี้สินหมุนเวียนอื่น	15,879	21,436	16,114	21,330

18. สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน

จำนวนเงินสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานซึ่งเป็นเงินชดเชยพนักงานเมื่อออกจากงาน แสดงได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานต้นปี	13,640	10,501	13,640	10,501
ส่วนที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน:				
ต้นทุนบริการในปัจจุบัน	1,159	993	1,159	993
ต้นทุนดอกเบี้ย	370	285	370	285
ต้นทุนบริการในอดีต	4,726	-	4,726	-
โอนย้ายพนักงาน	-	-	(172)	-
ส่วนที่รับรู้ในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:				
(กำไร)ขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย				
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติด้านประชากรศาสตร์	(2,841)	-	(2,563)	-
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติทางการเงิน	1,682	(1,652)	1,529	(1,652)
ส่วนที่เกิดจากการปรับปรุงจากประสบการณ์	(1,759)	3,513	(2,548)	3,513
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานปลายปี	16,977	13,640	16,141	13,640

เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งได้กำหนดอัตราค่าชดเชยเพิ่มเติมกรณีนายจ้างเลิกจ้าง สำหรับลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 20 ปีขึ้นไปให้มีสิทธิได้รับค่าชดเชยไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 400 วัน กฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือเป็นการแก้ไขโครงการสำหรับโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงาน และมีผลกระทบให้กลุ่มบริษัทที่มีหนี้สินสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มขึ้น 4.7 ล้านบาท (เฉพาะของบริษัทฯ: 4.7 ล้านบาท) กลุ่มบริษัทได้รับที่ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวโดยรับรู้ต้นทุนบริการในอดีตเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จของปีปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานรับรู้ในรายการต่อไปนี้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
ต้นทุนการให้บริการ	5,207	1,033	5,081	1,033
ค่าใช้จ่ายในการขาย	38	5	38	5
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	1,010	240	964	240
รวมค่าใช้จ่ายที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน	6,255	1,278	6,083	1,278

กลุ่มบริษัทคาดว่าจะไม่มีการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานภายใน 1 ปีข้างหน้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ระยะเวลาเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานของบริษัทฯประมาณ 14 ปี (2561: 15 ปี)

สมมติฐานที่สำคัญในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย สรุปได้ดังนี้

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561
	(ร้อยละต่อปี)	(ร้อยละต่อปี)
อัตราคิดลด	1.6	2.7
อัตราการขึ้นเงินเดือน	2.5 - 5.5	3 - 6
อัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน	0 - 32	0 - 30

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสมมติฐานที่สำคัญต่อมูลค่าปัจจุบันของภาระผูกพันผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ			
	เพิ่มขึ้น 1%		ลดลง 1%	
	2562	2561	2562	2561
อัตราคิดลด	(1.7)	(1.4)	1.9	1.7
อัตราการขึ้นเงินเดือน	1.8	1.6	(1.6)	(1.4)
	เพิ่มขึ้น 20%		ลดลง 20%	
	2562	2561	2562	2561
	(2.8)	(1.9)	3.3	2.6

19. อ้างอิงตามกฎหมาย

ภายใต้บทบัญญัติของมาตรา 116 แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 บริษัทต้องจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีส่วนหนึ่งไว้เป็นทุนสำรองไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของกำไรสุทธิประจำปี หักด้วยยอดขาดทุนสะสมยกมา (ถ้ามี) จนกว่าทุนสำรองนี้จะมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียน อ้างอิงตามกฎหมายดังกล่าวไม่สามารถนำไปจ่ายเงินปันผลได้

ในระหว่างปี 2562 บริษัทได้จัดสรรกำไรสุทธิไปเป็นเงินทุนสำรองตามกฎหมายเป็นจำนวน 1.9 ล้านบาท (2561: 1.2 ล้านบาท)

20. รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า

20.1 รายได้ที่รับรู้ที่เกี่ยวข้องกับยอดคงเหลือตามสัญญา

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ
	2561
รายได้ที่รับรู้ในระหว่างปีที่เคยรวมอยู่ในยอดยกมาของหนี้สินที่เกิดจากสัญญา	134
	134

20.2 รายได้ที่คาดว่าจะรับรู้สำหรับภาระที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จสิ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทคาดว่าจะมีรายได้ที่รับรู้ในอนาคตสำหรับภาระที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จสิ้น ของสัญญาที่ทำกับลูกค้าจำนวน 673.8 ล้านบาท ซึ่งกลุ่มบริษัทคาดว่าจะปฏิบัติตามภาระที่ต้องปฏิบัติงานต่อของสัญญาดังกล่าวให้เสร็จสิ้นภายใน 4 ปี

21. ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ:

รายการค่าใช้จ่ายแบ่งตามลักษณะประกอบด้วยรายการค่าใช้จ่ายที่สำคัญดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
เงินเดือนและค่าแรงและผลประโยชน์อื่นของพนักงาน	560,159	499,911	554,460	497,596
ค่าเสื่อมราคา	31,734	29,388	31,371	28,272
ต้นทุนอุปกรณ์และบริการสำหรับงานโครงการเพื่อขาย	2,346	9,610	1,960	9,407
ค่าเช่าจ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงาน	41,235	35,341	39,239	32,965
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	28,671	33,653	28,220	33,364
การเปลี่ยนแปลงในงานระหว่างทำ	1,288	15	1,338	15
ค่าตัดจำหน่าย	5,614	5,376	5,488	5,195

22. ภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
ภาษีเงินได้ปัจจุบัน:				
ภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับปี	1,416	63	1,361	-
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี:				
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจากการเกิดผลแตกต่างชั่วคราวและการกลับรายการผลแตกต่างชั่วคราว	1,135	7,274	1,169	7,274
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	2,551	7,337	2,530	7,274

รายการกระหนยอดระหว่างกำไรทางบัญชีกับค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้มีดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล	35,560	27,946	39,622	30,462
อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล	20%	20%	20%	20%
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลคูณอัตราภาษี	7,112	5,589	7,924	6,092
ผลกระทบทางภาษีสำหรับ:				
ค่าใช้จ่ายต้องห้าม	63	17	63	17
ค่าใช้จ่ายที่มีสิทธิหักได้เพิ่มขึ้น	(1,822)	(2,488)	(1,822)	(2,488)
ผลขาดทุนทางภาษีที่ไม่ได้รับรู้ของกลุ่มบริษัท	777	4,156	-	3,653
การใช้ประโยชน์ผลขาดทุนสะสมภาษี	(3,635)	-	(3,635)	-
อื่นๆ	56	63	-	-
รวม	(4,561)	1,748	(5,394)	1,182
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	2,551	7,337	2,530	7,274

ส่วนประกอบของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีและหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบแสดงฐานะการเงิน			
	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี				
ขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนชั่วคราว	770	698	770	698
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	84	236	84	236
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	3,395	2,728	3,228	2,728
สำรองวันลาพักร้อนสะสม	149	141	149	141
การคำนวณค่าเสื่อมราคาในอัตราที่ต่างจากภาษี	1,027	3,842	1,027	3,842
ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ	555	367	555	367
อื่นๆ	820	507	820	507
รวมสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	6,800	8,519	6,633	8,519

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้จำนวน 0.47 ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 16 ล้านบาท) และ 3.66 ล้านบาท (2561: 0.44 ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 14.97 ล้านบาท) และ 19.36 ล้านบาท) ที่กลุ่มบริษัทไม่ได้บันทึกสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี เนื่องจากกลุ่มบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่าบริษัทย่อยอาจไม่มีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะนำผลขาดทุนทางภาษีมาใช้ประโยชน์ ผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ดังกล่าวจะทยอยสิ้นสุดระยะเวลาการให้ประโยชน์ภายในปี 2567

23. กำไรต่อหุ้น

กำไรต่อหุ้นชั้นพื้นฐานคำนวณโดยหารกำไรสำหรับปี (ไม่รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น) ด้วยจำนวนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญที่ออกอยู่ในระหว่างปี

24. เงินปันผล

	อนุมัติโดย	เงินปันผลจ่าย (ล้านบาท)	เงินปันผลจ่าย ต่อหุ้น (บาท)	วันที่จ่ายเงินปันผล
ปี 2562				
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2561	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2562	22.4	0.08	
หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจาก ผลการดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคม ถึงมิถุนายน 2561	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561	(11.2)	(0.04)	6 กันยายน 2561
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2561 ซึ่งจ่ายในปี 2562		11.2	0.04	22 พฤษภาคม 2562
บวก: เงินปันผลระหว่างกาล จากผลการดำเนินงานสำหรับ เดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2562	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2562	8.4	0.03	5 กันยายน 2562
รวมเงินปันผลสำหรับปี 2562		19.6	0.07	

	อนุมัติโดย	เงินปันผลจ่าย (ล้านบาท)	เงินปันผลจ่าย ต่อหุ้น (บาท)	วันที่จ่ายเงินปันผล
ปี 2561 เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2560 หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจาก ผลการดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคม ถึงมิถุนายน 2560 เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2560 ซึ่งจ่ายในปี 2561 บวก: เงินปันผลระหว่างกาล จากผลการดำเนินงานสำหรับ เดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2561 รวมเงินปันผลสำหรับปี 2561	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2561	42.0	0.15	5 กันยายน 2560
	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2560	(22.4)	(0.08)	
	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2561	19.6	0.07	21 พฤษภาคม 2561
		11.2	0.04	6 กันยายน 2561
		30.8	0.11	

25. ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

ข้อมูลส่วนงานดำเนินงานที่นำเสนอนี้สอดคล้องกับรายงานภายในของกลุ่มบริษัทที่มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงานได้รับและสอบทานอย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรให้กับส่วนงานและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน

เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน กลุ่มบริษัทจัดโครงสร้างองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ กลุ่มบริษัทมีส่วนงานที่รายงานทั้งสิ้น 2 ส่วนงาน ดังนี้

1. ส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ (Outsourced Contact Center Services and System Maintenance) โดยการรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลประกอบด้วย บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์
2. ส่วนงานบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) เป็นส่วนงานที่ให้ให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลอย่างครบวงจร สำหรับองค์กรที่ต้องการจะลงทุนและติดตั้งระบบให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดสอบทานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยธุรกิจแยกจากกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มบริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานโดยพิจารณาจากกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานซึ่งวัดมูลค่าโดยใช้เกณฑ์เดียวกับที่ใช้ในการวัดกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานในงบการเงิน

การบันทึกบัญชีสำหรับรายการระหว่างส่วนงานที่รายงาน เป็นไปในลักษณะเดียวกับการบันทึกบัญชีสำหรับรายการธุรกิจกับบุคคลภายนอก

ข้อมูลรายได้และกำไรส่วนงานของกลุ่มบริษัทสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 มีดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	ส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ		ส่วนงานบริการออกแบบ พัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ		รวมส่วนงานที่รายงาน		รายการปรับปรุงและตัดรายการระหว่างกัน		งบการเงินรวม	
	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561
รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า										
รายได้จากลูกค้าภายนอก	725,843	671,002	9,513	14,888	735,356	685,890	-	-	735,356	685,890
รายได้ระหว่างกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	18,672	24,967	4,744	-	23,416	24,967	(2,489)	-	20,927	24,967
รวมรายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า	744,515	695,969	14,257	14,888	758,772	710,857	(2,489)	-	756,283	710,857
ต้นทุนขายและงานตามสัญญาและบริการ	(662,902)	(588,763)	(11,628)	(12,782)	(674,530)	(601,545)	2,457	-	(672,073)	(601,545)
กำไรของส่วนงาน	81,613	107,206	2,629	2,106	84,242	109,312	(32)	-	84,210	109,312
รายได้อื่น									34,244	7,416
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ									(2,510)	(2,002)
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร									(78,958)	(84,593)
ค่าใช้จ่ายอื่น									(1,300)	(2,076)
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน									(126)	(111)
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้									35,560	27,946
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้									(2,551)	(7,337)
กำไรสำหรับปี									33,009	20,609
จังหวะเวลาการรับรู้รายได้										
รับรู้รายได้ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง									-	1,022
รับรู้รายได้ตลอดช่วงเวลาหนึ่ง									756,283	709,835
รวมรายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า									756,283	710,857

ข้อมูลเกี่ยวกับเขตภูมิศาสตร์

รายได้จากลูกค้าภายนอกกำหนดขึ้นตามสถานที่ตั้งของลูกค้า

(หน่วย: พันบาท)

	2562	2561
รายได้จากลูกค้าภายนอก		
ประเทศไทย	750,773	704,532
กัมพูชา	5,510	6,325
รวม	756,283	710,857
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ไม่รวมเครื่องมือทางการเงินและสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี)		
ประเทศไทย	100,818	114,101
กัมพูชา	974	1,170
รวม	101,792	115,271

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ารายใหญ่

ในปี 2562 บริษัทฯมีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่อันดับหนึ่งราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 66.5 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ (ปี 2561 มีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่อันดับหนึ่งราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 58.4 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ)

26. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

กลุ่มบริษัทและพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยกลุ่มบริษัทจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือนและพนักงานจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15 ของเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้นับบริหารโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนของบริษัทฯ ในระหว่างปี 2562 กลุ่มบริษัทรับรู้เงินสมทบดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายจำนวน 6.4 ล้านบาท (2561: 5.7 ล้านบาท)

27. การผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

กลุ่มบริษัทมีการผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นนอกเหนือจากที่เปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงินอื่นดังนี้

27.1 การผูกพันเกี่ยวกับสัญญาเช่าดำเนินงานและบริการ

กลุ่มบริษัทได้เช่าทำสัญญาเช่าดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเช่าอาคารและบริการ อายุของสัญญามีระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปี ถึง 3 ปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 กลุ่มบริษัทมีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายในอนาคตทั้งสิ้นภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานที่บอกเลิกไม่ได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
สกุลเงินบาท				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	30.6	34.9	30.6	34.9
2 ถึง 3 ปี	15.2	19.1	15.2	19.1
	45.8	54.0	45.8	54.0

(หน่วย: ล้านเหรียญ)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561	2562	2561
สกุลเงินเหรียญสหรัฐฯ				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	0.04	0.05	0.04	-

27.2 การค้ำประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทฯมีหนังสือค้ำประกันซึ่งออกโดยธนาคารในนามบริษัทฯเหลืออยู่เป็นจำนวนประมาณ 92 ล้านบาท (2561: 88.8 ล้านบาท) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการผูกพันทางปฏิบัติบางประการตามปกติธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2562	2561
ประกันการปฏิบัติงานตามสัญญา	91.7	88.5
ประกันการใช้ไฟฟ้า	0.3	0.3
	92.0	88.8

28. ลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 บริษัทฯมีสินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมหรือเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมแยกแสดงตามลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	ระดับ 1	
	2562	2561
สินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม		
เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้า		
ตราสารทุน	0.61	0.97

29. เครื่องมือทางการเงิน

29.1 นโยบายการบริหารความเสี่ยง

เครื่องมือทางการเงินที่สำคัญของกลุ่มบริษัทตามที่นิยามอยู่ในมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 107 “การแสดงรายการ และการเปิดเผยข้อมูลสำหรับเครื่องมือทางการเงิน” ประกอบด้วย เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น รายได้ค้างรับเงิน ให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน เงินลงทุน และเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงินดังกล่าว และมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงดังนี้

ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นและรายได้ค้างรับฝ่ายบริหารควบคุมความเสี่ยงนี้โดยการกำหนดให้มีนโยบายและวิธีการในการควบคุมสินเชื่อที่เหมาะสม ดังนั้นกลุ่มบริษัทจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการให้สินเชื่อ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทขายสินค้าหรือให้บริการกับลูกค้าที่มีฐานะด้านการชำระหนี้ดีเป็นส่วนใหญ่ เช่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐและสถาบันการเงิน และฐานลูกค้าของบริษัทฯมีจำนวนมากรายกลุ่มบริษัทจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการเก็บหนี้จากลูกหนี้เหล่านี้ จำนวนเงินสูงสุดที่กลุ่มบริษัทอาจต้องสูญเสียจากการให้สินเชื่อคือมูลค่าตามบัญชีของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น และรายได้ค้างรับที่แสดงอยู่ในงบแสดงฐานะการเงิน

ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่สำคัญอันเกี่ยวเนื่องกับเงินฝากสถาบันการเงินและเงินให้กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน ที่มีดอกเบี้ย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงิน ส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ปรับขึ้นลงตามอัตราตลาด หรือมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราตลาด ในปัจจุบัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่สำคัญสามารถจัดตามประเภทอัตราดอกเบี้ยได้ดังนี้
(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับ ขึ้นลงตามราคาดลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561
สินทรัพย์ทางการเงิน										
เงินสดและรายการ เทียบเท่าเงินสด	-	379.0	77.4	59.9	0.1	0.1	77.5	439.0	0.10 - 1.30	0.10 - 1.30
เงินฝากประจำธนาคาร	475.1	-	-	-	-	-	475.1	-	1.35 - 1.70	-
เงินลงทุนชั่วคราวใน หลักทรัพย์เพื่อค้า	-	-	-	-	1.0	1.0	1.0	1.0	-	-
ลูกหนี้การค้าและ ลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	168.2	227.0	168.2	227.0	-	-
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	74.1	100.0	74.1	100.0	-	-
	475.1	379.0	77.4	59.9	243.4	328.1	795.9	767.0		
หนี้สินทางการเงิน										
เจ้าหนี้การค้าและ เจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	73.6	52.8	73.6	52.8	-	-
	-	-	-	-	73.6	52.8	73.6	52.8		

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับ ขึ้นลงตามราคาดลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561
สินทรัพย์ทางการเงิน										
เงินสดและรายการ เทียบเท่าเงินสด	-	379.1	71.8	54.3	0.1	0.1	71.9	433.5	0.10 - 1.30	0.10 - 1.30
เงินฝากประจำธนาคาร	475.1	-	-	-	-	-	475.1	-	1.35 - 1.70	-
เงินลงทุนชั่วคราวใน หลักทรัพย์เพื่อค้า	-	-	-	-	1.0	1.0	1.0	1.0	-	-
ลูกหนี้การค้าและ ลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	171.4	229.2	171.4	229.2	-	-
เงินให้กู้ยืมระยะสั้น แก่กิจการที่ เกี่ยวข้องกัน	-	-	-	-	-	-	6.0	-	1.95	-
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	73.9	100.0	73.9	100.0	-	-
	475.1	379.0	71.8	54.3	246.4	330.3	799.3	763.7		
หนี้สินทางการเงิน										
เจ้าหนี้การค้าและ เจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	73.1	51.9	73.1	51.9	-	-
	-	-	-	-	73.1	51.9	73.1	51.9		

ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนอันเกี่ยวเนื่องจากเงินตรองจ่ายให้แก่บริษัทย่อยและจากการซื้อขายสินค้าเป็นเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2561 กลุ่มบริษัทมียอดคงเหลือของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ดังนี้

สกุลเงิน	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2562	2561	2562	2561	2562	2561
	(ล้านบาท)		(ล้านบาท)		(บาทต่อหน่วยเงินตราต่างประเทศ)	
สินทรัพย์ทางการเงิน						
เหรียญสหรัฐอเมริกา	-	-	-	0.08	-	32.2848
หนี้สินทางการเงิน						
เหรียญสหรัฐอเมริกา	0.09	0.01	0.09	0.01	30.3313	32.6148

29.2 มูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงิน

เนื่องจากเครื่องมือทางการเงินส่วนใหญ่ของกลุ่มบริษัทจัดอยู่ในประเภทระยะสั้นและมีอัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยในตลาด กลุ่มบริษัทจึงประมาณมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงินใกล้เคียงกับมูลค่าตามบัญชีที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงิน

30. การบริหารจัดการทุน

วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือการจัดให้มีซึ่งโครงสร้างทุนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและเสริมสร้างมูลค่าการถือหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 กลุ่มบริษัทมีอัตราหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.1:1 (2561: 0.1:1) และเฉพาะบริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.1:1 (2561: 0.1:1)

31. การอนุมัติงบการเงิน

งบการเงินนี้ได้รับอนุมัติให้ออกโดยกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทฯเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563

ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี

ในปี 2562 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชีของบริษัทได้แก่ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 1,350,000 บาท และ 360,000 บาท ตามลำดับ และจ่ายให้กับบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในประเทศกัมพูชา จำนวน 6,700 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่าประมาณ 210,765 บาท

ค่าบริการอื่น

บริษัท และบริษัทย่อยมิได้จ่ายค่าบริการอื่นแก่ผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบพิเศษในระหว่างปี

รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ - ประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	70	<div><div>- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</div><div>- ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</div><div>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</div><div><div><div>• หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 119/2552</div><div>• หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่นที่ 22/2552</div></div><div><div>- หลักสูตร "การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐบาลกิจและองค์กรมหาชน" โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า</div></div></div><div>ความเชี่ยวชาญ</div><div>ด้านการบริหารงานราชการและระเบียบปฏิบัติ และการกำหนดตำแหน่งระดับสูง</div></div>	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการตรวจสอบ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผล ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่งระดับสูง นายกสมาคมทนายทนาย ประธานกรรมการมูลนิธิอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรรมการบริหาร	สำนักงานปลัด สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
					พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน	กรรมการสมาคมทนายผู้ทรงคุณวุฒิ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ (ต่อ)					พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2562	ประสบการณ์การทำงาน ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงการต่างประเทศ
					พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2559	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
					พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2559	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
					พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2558	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
					พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2554	ประธานกรรมการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
					พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2554	ประธานกรรมการ	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none">หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 129/2553หลักสูตร Public Director Institute (PDI) รุ่นที่ 2/2552หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2549หลักสูตร The Role of Chairman (RCM) ปี 2549หลักสูตรวิทยากรจัดการสำหรับบริหารระดับสูง (วบส.) รุ่นที่ 1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์หลักสูตร Air Transport Economics ประเทศฟิลิปปินส์หลักสูตร Airport Management ประเทศสิงคโปร์หลักสูตร Senior Crisis Management ประเทศสหรัฐอเมริกา	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการตรวจสอบ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	บมจ. รัช สปอร์ต
					พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ	บมจ. เอส เอ็น ซี พอร์เนอร์
						ตำแหน่งในบริษัทจะเป็นอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -	
					พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2554	ประธานกรรมการ	บจก. ชนแสง
					พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2554	กรรมการ	บมจ. การบินไทย
					พ.ศ. 2548-พ.ศ. 2554	ประธานกรรมการ	บจก. วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
					พ.ศ. 2547-พ.ศ. 2553	กรรมการ	บจก. อุตสาหกรรมการบิน
					พ.ศ. 2548-พ.ศ. 2551	กรรมการ	บมจ. ท่าอากาศยานไทย

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง	
					ช่วงเวลา	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรนักบริหารระดับสูง (บส. 1) รุ่นที่ 26 - หลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 11 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 สถาบันวิทยการตลาดทุน - หลักสูตร "การกำกับดูแลกิจการสำหรับการบริหารและผู้บริหารระดับสูงของรัฐบาลและองค์การมหาชน" รุ่นที่ 2/2552 โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (วปอ. รุ่น 4414) <p>ความเชี่ยวชาญ ด้านกฎหมาย และการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน</p>				
3. นพ. ระเกียรติ ศรีมงคล	60	<ul style="list-style-type: none"> - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน <p>วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556</p>	- ไม่มี -	- ไม่มี -	<p>พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน</p>	<p>กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน</p> <p>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น รองประธานกรรมการบริษัท / ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน / กรรมการอิสระ</p> <p>กรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประธานกรรมการอิสระ / กรรมการอิสระ / รองประธานกรรมการ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการด้านความยั่งยืน และบริหารความเสี่ยง</p> <p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บมจ. ไรมอน แลนด์</p> <p>บมจ. บัตรกรุงไทย บมจ. อินโดรามาเวนเจอร์ส</p>

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล (ต่อ)		<div><div><ul style="list-style-type: none">- ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตร “การเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย 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 School of Banking ที่ New York ประเทศสหรัฐอเมริกา- หลักสูตร Advanced Management Program for Oversea Bankers ที่ Wharton Business School, University of Pennsylvania</div><div>ความช่วยเหลือ ด้านบัญชี และการบริหารจัดการธุรกิจการเงิน และการธนาคาร</div></div>			<div><div><div>14 ก.พ. 2562-ปัจจุบัน</div><div>พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน</div><div>พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน</div></div><div><div>ประธานกรรมการ</div><div>ประธานกรรมการ</div><div>อุปนายก</div></div></div> <div><div>ประธานกรรมการทำงาน</div><div>กรรมการ</div><div>รองกรรมการผู้จัดการ</div><div>ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ</div><div>รองกรรมการผู้จัดการใหญ่</div><div>กรรมการ</div></div>	<div>ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย</div> <div>การยาสูบแห่งประเทศไทย</div> <div>สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย</div> <div>สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย</div> <div>ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)</div> <div>บมจ. อินโดรามา โพลีเอสเตอร์</div> <div>ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)</div> <div>บมจ. ทีไอเอ็ม</div>	

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

การยาสู่แห่งประเทศไทย

สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย

ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

บมจ. อินโดรามา โพลีเออร์ส

ธนาคารกรุงหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

บมจ. ทีไอที

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
4. นพ. ไพโรจน์ บุญตั้ง - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	57	- แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล - ประเด็นวิทยานิพนธ์ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คตินิค มหาวิทยาลัยมหิดล - อนุมัติแพทย์เฉพาะทาง สาขาประสาทวิทยา แพทย์สภา - 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 หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 278/2562 • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 สถาบันวิทยการตลาดทุน - ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 21 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร - หลักสูตร CAGS in Finance วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล - Strategy and Innovation of Business in Asia Class 2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA ความเชี่ยวชาญ ด้านการเงิน การบริหารงานองค์กร และด้านการแพทย์	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					ต.ค. 2560 -ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามธิบดี จักรีนดินทร์	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
					พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. บุญคงชื่นแลนด์
					พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน	อาจารย์ หน่วยงานประสาทวิทยา	ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
					พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. เอ-สปอร์ต
					พ.ศ. 2560-พ.ศ. 2562	ประสบการณ์การทำงาน นายกสมาคม	สมาคมประสาทวิทยาแห่งประเทศไทย
					พ.ศ. 2558-พ.ศ. 2560	ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สิริกิติ์	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
					พ.ศ. 2554-พ.ศ. 2558	รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จ	มหาวิทยาลัยมหิดล
					พ.ศ. 2553-พ.ศ. 2554	พระพรรัตน์ ฝ่ายบริหาร	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
						ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และแม่แบบลิเทียม คณะแพทยศาสตร์	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริการ	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
5. นายวันชัย วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	57	- ปริญญาตรี บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การอบรม - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร TOPCATS รุ่นที่ 1 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปี 2562 - หลักสูตรอบรมการลงทุน Ultra Wealth Group รุ่น 4 ปี 2561 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าการพาณิชย์ (TEPCoT) รุ่น 11 ปี 2561 สถาบันวิทยาการการค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรวิทยากรการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วสส) รุ่น 2 ปี 2561 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - หลักสูตร CMA-GMS International Program Class 2560 สถาบันวิทยาการตลาดทุน - สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ (Academy of Business Creativity : ABC) รุ่นที่ 6/2560 จามมหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตรผู้บริหารด้านวิทยาการพลังงาน (วพน) รุ่นที่ 6 จากสถาบันวิทยาการพลังงาน ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านการพัฒนารัฐกิจ อุตสาหกรรม และการลงทุน (วธอ.) รุ่นที่ 2 จากสถาบันวิทยาการธุรกิจ และอุตสาหกรรม ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยย) รุ่นที่ 5 จากวิทยาลัยการยุติธรรมทางการปกครอง สำนักงานศาลปกครอง ปี 2556-2557 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงอาเซียน รุ่นที่ 2 โดยความร่วมมือระหว่างสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมการธุรกิจศึคินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2556	- ไม่มี -	พี่ชาย นางสุกัญญา วนิชกรังค์ และ นายมานันท์ วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน พ.ศ. 2546-ปัจจุบัน พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน พ.ศ. 2539-ปัจจุบัน พ.ศ. 2536-ปัจจุบัน ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร กรรมการ / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการ / กรรมการบริหาร ประธานสายธุรกิจ Digital ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง รักษาการประธานสายธุรกิจ Call Center ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการผู้อำนวยการบริหารความเสี่ยง กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ กรรมการ รักษาการประธานสายธุรกิจ Utilities and Transportation และ Technology Related Services กรรมการ กรรมการ	บมจ. วันทูวิน คอมแพคส์ บมจ. วันทูวิน คอมแพคส์ บมจ. สยามกร เอวิเอชั่น ไสวชูอันส์ บมจ. สยามกรคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามกร ดิจิตอล บมจ. สยามกรเทลคอม บมจ. สยามกรคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามกรคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามกรคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามกร ดิจิตอล บมจ. สยามกรคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามกรเทลคอม บมจ. สยามกรเทลคอม บมจ. สยามกรคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามกรคอร์ปอเรชั่น บมจ. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวิน คอมแพคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง)

หมายเหตุ: (*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
5. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการบริหารระดับสูง (บ.ย.ล.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ปี 2554-2555 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบันวิทยการตลาดทุน (วศท.) ปี 2553-2554 - 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 <p>ความเชี่ยวชาญ ด้านบัญชีการเงิน การบริหารจัดการ และโทรคมนาคม</p>			<p>พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2548-พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2543-พ.ศ. 2556</p>	<p>ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการ ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามาร ดิจิตอล บมจ. สามาร ดิจิตอล บจก. วันทูวัน คอนแทคส์</p>
6. นางสฤณีญา วณิชจักรังค์	53	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยโอ ประเทศญี่ปุ่น - ปริญญาตรี วารสารศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ <p>การอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 176/ 2556 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร Chief Transformation Officer (CTO) ปี 2562 โดยตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยการตลาดทุน รุ่นที่ 28 (วศท. 28) ปี 2562 - หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 (ทวส.) ปี 2561 <p>วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556</p>	0.0917% (256.862 หุ้น)	<p>น้องสาวของ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และพี่สาวของ นายอนันท์ วิไลลักษณ์</p>	<p>พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน</p>	<p>กรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</p> <p>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน / กรรมการบริหารความเสี่ยง</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามาร ดิจิตอล บมจ. สามาร ดิจิตอล</p>

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์การทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
6. นางสาวกัญญา วนิชจักรังค์ (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none">- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ วันที่ 10 ปี 2560- หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง วันที่ 8 (สวป.มส.8) ปี 2559- หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป.) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง ปี 2557 <p>ความเชี่ยวชาญ</p> <p>การบริหารจัดการระบบ Contact Center การตลาดระหว่างประเทศ และการบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม</p>			มี.ค. 2561-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บจก. อินโน ฮับ
					พ.ค. 2556-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บจก. วันทูวัน (แคเมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา
					พ.ค. 2551-ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บริษัทที่เกี่ยวข้องของ
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)
					พ.ค. 2558-พ.ค. 2561	ประสบการณ์ทำงาน	
					พ.ค. 2552-พ.ค. 2559		
					พ.ค. 2556-พ.ค. 2559		
					พ.ค. 2543-พ.ค. 2558		
					พ.ค. 2543-พ.ค. 2556		
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	52	<ul style="list-style-type: none">- ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต University of Florida ประเทศสหรัฐอเมริกา- ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ <p>การอบรม</p> <ul style="list-style-type: none">- หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 สภาคณบดีส่งเสริมสถาบันการบริการประเทศไทย (IOD)- หลักสูตรการบริหารการริษาความสงบเรียบร้อยของสังคมภาครัฐร่วมเอกชน (บรจ.) รุ่นที่ 4 ปี 2560 <p>วิทยาลัยตำรวจ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</p> <p>ความเชี่ยวชาญ</p> <p>ด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม เทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม การบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม</p>	-	น้องชายของ นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักรังค์	พ.ค. 2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2559-ปัจจุบัน	ตำแหน่งในบริษัทจะเป็นอื่น	
					พ.ค. 2559-ปัจจุบัน		
					พ.ค. 2559-ปัจจุบัน		
					พ.ค. 2559-ปัจจุบัน		
					พ.ค. 2558-ปัจจุบัน		
					พ.ค. 2556-ปัจจุบัน		
					พ.ค. 2554-ปัจจุบัน		
					พ.ค. 2552-ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท
					พ.ค. 2550-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิต่างการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
7. นายสนั่น วัลลักษ์ (ต่อ)					พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ กรรมการ	บจก. วันทวัน (แคมป์เตป) ประเทศกัมพูชา บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง)
					พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2555-พ.ศ. 2558	ประสบการณ์ทำงาน กรรมการ ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน รักษากรรมการผู้จัดการสายธุรกิจ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล
					พ.ศ. 2549-พ.ศ. 2558	โทรศัพท์เคลื่อนที่ กรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2549-พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2548-พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2558	สายธุรกิจ Mobile Multimedia กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล
					พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. วันทวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน พ.ศ. 2541-ปัจจุบัน พ.ศ. 2539-ปัจจุบัน	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ กรรมการกำกับดูแลกิจการ กรรมการกำกับดูแลกิจการ กรรมการ กรรมการ	บมจ. สามารถ เอวิเอชั่น โฮลดิ้งส์ บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					0.0043% (11.924 หุ้น)		
					- ไม่มี -		
8. นายศิรัชย์ รัตมีจันทร์ - กรรมการ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	69	- ปริญญาโท บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้ • หลักสูตร Director Certification Program (DOP) ปี 2543 • หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program ปี 2543 ความเชี่ยวชาญ ด้านบัญชี การเงิน และการบริหารองค์กร	0.0043% (11.924 หุ้น)				

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิต่างการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง			
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ	
8. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ (ต่อ)					ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) วิทยากร	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	
					ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2562	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
						พ.ศ. 2559-พ.ศ. 2560	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถเทลคอม
						พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2560	กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
						พ.ศ. 2556-มี.ค. 2560	รองประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	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 (แคเมโบริเต) ประเทศกัมพูชา
						พ.ศ. 2551-ก.พ. 2560	กรรมการ	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล
พ.ศ. 2551-พ.ค. 2559	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บมจ. สามารถ ดิจิตอล						
9. นายธีระชัย พงศ์พัฒนาม - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร วันที่แต่งตั้ง : 6 พฤศจิกายน 2562	53	- ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตร์ สาขา Engineering Management California State University Northridge, USA - ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2562 • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2561 ความเชี่ยวชาญ ด้านวิศวกรรม และการบริหารองค์กร	- ไม่มี -	- ไม่มี -	6 พ.ย. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์	
					พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น	บมจ. สามารถ เอวิเอชั่น โกลด์ไลน์	
						กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
						กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
					พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ	บมจ. สามารถเอวิเอชั่น โกลด์ไลน์	
						กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
						กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
					พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายธุรกิจ Utilities and Transportations	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม (ต่อ)					พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ / กรรมการผู้จัดการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ / กรรมการผู้จัดการ ประสบการณ์ทำงาน กรรมการ กรรมการผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ	บจก. แคเมโมเดีย เออร์ ทราฟฟิค เซอร์วิส บจก. กัมปอด เทาเวอร์ แพลนท์ บจก. พรานเลิศ เทาเวอร์ เซอร์วิส บจก. เทต้า บจก. สามารถ ยู-พารานส์ บจก. ไทยโอเอสพี บจก. สดาร์เล็ค บจก. แคเมโมเดีย สามารถ บจก. สามารถ ดิจิตอล บจก. กัมปอด เทาเวอร์ แพลนท์ บจก. แคเมโมเดีย เออร์ ทราฟฟิค เซอร์วิส
10. นางห้องศรี สลักเพชร - กรรมการผู้อำนวยการ - กรรมการบริหาร วันที่แต่งตั้ง : 6 พฤศจิกายน 2562	61	- ปริญญาตรี การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - Mini MBA มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การอบรม - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2562 โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ความเชี่ยวชาญ การบัญชี และการจัดซื้อ	0.24% (689.400 หุ้น)	- ไม่มี -	6 พ.ย. 2562-ปัจจุบัน พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน พ.ศ. 2533-ปัจจุบัน พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน	ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการบริหาร กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการผู้จัดการ	บมจ. วันฟูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ เอวิเอชั่น โฮลดิ้งส์ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. สามารถ ยู-พารานส์ บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเม้นท์ แคร์ บจก. วินเพอร์ฟอริมาซ์ บจก. ชัมพัทธ์ พรอพเพอร์ตี้

หมายเหตุ: ^(*) นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวัฒน์ - ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายธุรการ และ ฝ่ายบริหารจัดการคุณภาพ - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	53	<ul style="list-style-type: none">- ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย- หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ <p>การอบรม</p> <ul style="list-style-type: none">- หลักสูตร Compensation strategy ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) ปี 2562- หลักสูตร Coaching the game changer, International Coach Federation (ICF) ปี 2562- หลักสูตร Leadership and Innovation ปี 2562- หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management ปี 2557- Contact Centre Technology, G-Force Melbourne Australia ปี 2556- Contact Centre Management, Kepcoo Power Centre of Japan ปี 2555- Contact Centre Management, Dasan Contact Centre Korea ปี 2554- NICE IEX Workforce Management System, A Nice Company ปี 2554- Best Practice Contact Centre Strategy, Advance Diploma of Customer Contact Management ปี 2554- Contact Centre Technology, G-Force Singapore ปี 2554- Secret of Effective Business Coaching, Dr. Marshall Goldsmith Thailand ปี 2554- Service Management, Servion Company India ปี 2553- Competency Base Management, Image Consultant and Service Thailand ปี 2553- Symposium, Contact Centre Association of Singapore ปี 2552	0.0005% (1,490 หุ้น)	- ไม่มี -	พ.ย. 2562-ปัจจุบัน พ.ย. 2562-ปัจจุบัน ก.พ. 2562-ปัจจุบัน พ.ค. 2556-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และธุรการ ผู้อำนวยการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
						<p>ตำแหน่งในบริษัทขณะเป็นอื่น</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์ทำงาน</p> <p>ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ รักษาการผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการทั่วไป รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และเทคโนโลยีและสารสนเทศ กรรมการบริหารความเสี่ยง รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและ บริหารการบริการ ลูกค้าสัมพันธ์</p>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
12. นางสาวสุรณา ประดับวัฒนากร - ผู้อำนวยการฝ่าย Contact Center และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและดูแลลูกค้า - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 2 กรกฎาคม 2561	49	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท ภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี ศิลปศาสตร (ภาษาตะวันตก) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การอบรม <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Leadership and Innovation ปี 2562 - หลักสูตร Outward Mindset ปี 2560 - หลักสูตร DISC ปี 2559 - หลักสูตร Business Trend Update ปี 2558 - หลักสูตร Industry Knowledge ปี 2558 - หลักสูตร Master of Selling ปี 2557 	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ย. 2562-ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการฝ่าย Contact Center และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและดูแลลูกค้า	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
13. นางสาววราณี ภูดี - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 5 มิถุนายน 2562	46	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาตรี สาขาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า (คลอง 6) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การอบรม <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Leadership and Innovation ปี 2562 - หลักสูตร Personal data Protection Act ปี 2562 - หลักสูตรพื้นฐานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (P01) ปี 2562 - หลักสูตรกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (S01-03) ปี 2562 - หลักสูตรการบริหารความเสี่ยง ปี 2556 - หลักสูตร "COPC Customer Operation Performance Center" ปี 2554 	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ก.พ. 2562-ต.ค. 2562	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					ก.ค. 2561-ม.ค. 2562	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย และการตลาด	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2560-พ.ค. 2561	ผู้อำนวยการฝ่าย Customer Service	บมจ. บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์
					พ.ค. 2555-พ.ค. 2560	ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส Channel Management	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
					พ.ย. 2562-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ย. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ค. 2562-ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
						ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -	
						ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -	

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
13. นางสาววราณี ภูดี (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none">- มาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (ISO 27001)- มาตรฐานงานบริการด้าน IT (ISO 20000)- มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ (ISO 9001)- หลักสูตร Modern Managers Program (MMP)- หลักสูตร Corporate Strategy Plan- หลักสูตรการบริหารการตลาดสมัยใหม่- หลักสูตร Contact Center Operation			พ.ศ. 2558-ค.ศ. 2562 พ.ศ. 2555-พ.ศ. 2557	ประสบการณ์ทำงาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่าย Business Monitoring & Quality Management ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายการตลาดและกลยุทธ์องค์กร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
14. นายกฤษดา บุญเรือง - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ วันที่แต่งตั้ง : 5 มิถุนายน 2562	46	<p>- ปริญญาตรี เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง</p> <p>การอบรม</p> <ul style="list-style-type: none">- หลักสูตร Personal data Protection Act ปี 2562- หลักสูตร Leadership & Innovation ปี 2562- หลักสูตร Digital Service and Urgent Transformation ปี 2561- หลักสูตร Digital Service 4.0 ปี 2560- หลักสูตร "COPC Customer Experience Standard Release 6.0" ปี 2559- หลักสูตร Risk Management ปี 2556- หลักสูตร "COPC Customer Operation Performance Center" ปี 2554- หลักสูตร Business Concept ปี 2552- หลักสูตร Change Management ปี 2552- หลักสูตร Balanced score card & KPI- หลักสูตร Strategic Business Planning- หลักสูตร People Management- หลักสูตร Financial Analysis	- ไม่มี -	- ไม่มี -	5 มิ.ย. 2562-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายปฏิบัติการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
15. นายพร กิตติวัฒน์ - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชีและการเงิน วันที่แต่งตั้ง : 16 พฤษภาคม 2562	33	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท พานิชศาสตร์และการบัญชี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การอบรม <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร CFO Focus on Financial Reporting รุ่นที่ 8 ปี 2562 (จำนวน 14 ชั่วโมง) - หลักสูตร Insight Financial Management ปี 2562 (จำนวน 12 ชั่วโมง) - หลักสูตร มาตรฐานการรายงานทางการเงิน : รายได้จากสัญญาที่กำกับลูกค้า (IFRS 15) ปี 2562 (จำนวน 7 ชั่วโมง) 	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ค. 2562-ปัจจุบัน	<p>ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชีและการเงิน</p> <p>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์ทำงาน</p> <p>ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายตรวจสอบบัญชี</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บจก. ไพร์วอเพอร์ไฮสดูเปอรส์ เอปียเอส</p>
					พ.ค. 2551-เม.ย. 2562		
16. นางสาวเมธวี สวัสดิ์ - เลขานุการบริษัท - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 10 สิงหาคม 2558	42	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท รุ่น 35/2553 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการบริษัท สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย การอบรม <ul style="list-style-type: none"> - CGR workshop 2019 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ปี 2562 - AGM Checklist สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ปี 2562 - การรายงานการได้มาหรือจำหน่ายไป (246-2) ทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ปี 2562 - THIS Exclusive Coaching 2019 รุ่น 2 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562 	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ค. 2559-ปัจจุบัน พ.ค. 2558-ปัจจุบัน	<p>กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</p> <p>เลขานุการบริษัท</p> <p>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์ทำงาน</p> <p>ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์</p> <p>บมจ. โพสท์ พับลิชชิง จำกัด</p>
					พ.ค. 2552-พ.ค. 2558		

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
16.นางสาวเมธาวิ สวัสดิ์ (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none">- พร.บคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562- ฝ่ายกฎหมาย บมจ. สามารถ คอร์ปอเรชั่น ปี 2562- การพัฒนาระบบ SET Link และคุณสมบัติของ Contact person- เลขาธิการบริษัท และความสำคัญของ Contact person ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562- IT Future for Capital Market ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562					
17.นางสาวอุษิตา เมฆาบุญดี <ul style="list-style-type: none">- ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน วันที่แต่งตั้ง: 24 กุมภาพันธ์ 2563	35	<ul style="list-style-type: none">- ปริญญาตรี การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย- ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบบัญชีของประเทศไทย สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน <p>การอบรม</p> <ul style="list-style-type: none">- หลักสูตร IA clinic สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย ปี 2562- หลักสูตร Compliance Audit สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย ปี 2562	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ก.พ. 2563-ปัจจุบัน	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการควบคุมภายใน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ โรงเรียนผู้ช่วยพยาบาลบำรุงรักษ์ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ข้อมูลการดำเนินงานตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

บริษัท	บริษัทย่อย		บริษัทที่เกี่ยวข้อง																																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45		
รายชื่อกรรมการและผู้บริหาร	OTO	OTP (๓)	OTOC (๓)	INH (๓)	ZA	S2A	I-SPORT	ENT	IMP	TBS	SSTV	SMS	SDM	SDC	SCI	SC	STC	SCT	SBS	SE	PN	SCS	SIF	SAET	SUT	SEC	CATS	KPP	CS	CIO	TTN	STW	SIH	SRT	PTN	VIH	VSS	TEDA	TS	SUM	SGE	SLA	NST	ITAB	SAV		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X, ///																																														
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	/, ///																																														
3. นพ. ระเกียรติ ศรีมดล	/, ///																																														
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/, ///					/																																									
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/, //				X	X	X	X	X	X	X	X	X	///	/	///,///	///	/	/	/	/	/	X	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
6. นางสุกัญญา วนิชจักรังศรี	///,///	X	X	X	/	/	/	/	/	/	/	/	/	///		///,///	///				/						/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	X	X	X					/, //		
7. นายธนากร วิไลลักษณ์	/, //	/									/					///,///	///	/									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	X	X	X							/	
8. นายศิริชัย รัตมีจันทร์	/															/	/																														
9. นายธีระชัย พงศ์พนางาม	/, //															///	///									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
10. นางผ่องศรี สลักเพชร	/, //																																														
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	///, ///																																														
12. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนงกูร	///, ///	/															///									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
13. นางสาววราณี ภูดี	///, ///																																														
14. นายกมล ภาคประเสริฐ				///, ///																																											

หมายเหตุ:	1) X = ประธานกรรมการ	/ = กรรมการ	// = กรรมการบริหาร	/// = กรรมการตรวจสอบ / กรรมการอิสระ	//// = ผู้บริหาร
2) รายชื่อบริษัท ประกอบด้วย	1. OTO = บมจ. วันทวัน คอนแทคส์	2. OTP = บจก. วันทวัน โปรเฟสชั่นแนล	3. OTOC = บจก. วันทวัน (แคเมโมเบีย)	4. INH = บจก. อินโน อับ	
	5. ZA = บจก. ซีเคียวเอเซีย	6. S2A = บจก. ซิมทูเอเซีย	7. I-SPORT = บจก. ไอ-สปอร์ต	8. ENT = บจก. เอ็นเตอร์เทนเมนต์ พี	
	9. IMP = บจก. ไอ-โมบาย พลัส	10. TBS = บจก. ไทยเบสเดชั่น	11. SSTV = บจก. สยามสปอร์ต เทเลวิชั่น	12. SMS = บจก. สยาม โมบาย เซอร์วิสเซล	
	13. SDM = บจก. สามารถ ดิจิตอล มีเดีย	14. SDC = บมจ. สามารถ ดิจิตอล	15. SCI = บจก. ซีเคียว อินโฟ	16. SC = บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
	17. STC = บมจ. สามารถเทลคอม	18. SCT = บจก. สามารถ คอมเทค	19. SBS = บจก. สามารถบรอดแบนด์ เซอร์วิสเซล	20. SE = บจก. สามารถวิศวกรรม	
	21. PN = บจก. พอสเน็ท	22. SCS = บจก. สามารถคอมมิวนิตีชั่น เซอร์วิส	23. SIF = บจก. สามารถ อินโฟเนต	24. SAET = บจก. สามารถ เอ็ด เท็ค	
	25. SUT = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์	26. SEC = บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเมนต์ แคร์	27. CATS = บจก. แคเมโมเบีย เออร์ ทราฟฟิค เซอร์วิส	28. KPP = บจก. กัมปอด เพาเวอร์ เพลนท์	
	29. CS = บจก. แคเมโมเบีย สามารถ	30. CIO = บจก. คอนเน็ค-อิน-วัน	31. TTN = บจก. ไทยเทรคเน็ท	32. STW = บจก. สม่าร์ทเทอร์แวร์	
	33. SIH = บจก. สามารถ อินเตอร์ โฮลดิ้ง	34. SRT = บจก. สามารถ เรดitek	35. PTN = บจก. พอร์ทัลเน็ท	36. VH = บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล โฮลดิ้ง	
	37. VSS = บจก. วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสเอ็ม	38. TEDA = บจก. เทต้า	39. TS = บจก. ทรานส์เล็ค เพาเวอร์ เซอร์วิส	40. SUM = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์ (เมียนมาร์)	
	41. SGE = บจก. สามารถ กรีน เอ็นเนอร์จี	42. SLA = บจก. เอส แอล เอ เอเชีย	43. NST = บจก. เน็ตเซอร์วิส (ประเทศไทย)	44. ITAB = บจก. ไอที แอ็บโซลูท	
	45. SAV = บมจ. สามารถ เอวิเอชั่น โซลูชั่นส์ (เดิมชื่อ บจก. สามารถ ทรานส์โซลูชั่น (STTR))				
3) ชื่อหุ้นทางตรงโดย บมจ. วันทวัน คอนแทคส์					

คณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย

รายชื่อกรรมการ / กรรมการชุดย่อย	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ บริหาร	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการ กำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการ และกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการ พัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X		/			X	
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	/		/		X		
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	/		X		/	/	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงขึ้น	/		/		/	/	
5. นายวัฒน์ชัย วิลดลักษ์น	/	/		X			
6. นางสาวกัญญา วิรัชกิจรังศ์	/	X		/			X
7. นายธนากร นันท์ วิลดลักษ์น	/	/		/			
8. นายศิริชัย รัตสีจันทร์	/				/		
9. นายธีระชัย พงศ์พางาม	/	/					
10. นางผ่องศรี สลักเพชร	/	/					
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์		/					/
12. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนากร		/					/
13. นางสาวอรุณี ภูดี		/					/
14. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ							/
15. นางสาวเมธาวี สวัสดิ์							/

หมายเหตุ: X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

รายชื่อกรรมการของบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก

รายชื่อกรรมการ	บริษัทย่อย		
	บจก. อินโน ยับ	บจก. วันทูน (แคเมโบเตีย)	บจก. วันทูน โมโรเพลชั่นแนล
1. นางสาวกัญญา วิรัชกิจรังศ์	X	X	X
2. นายธนากร นันท์ วิลดลักษ์น		/	
3. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนากร			/
4. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ	/		

หมายเหตุ: X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท

ชื่อบริษัท	; บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อ	; OTO
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	; เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	; เลขที่ 444/8 หมู่ที่ 15 ตำบลลิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
เลขทะเบียนบริษัท	; 0107556000281
โฮมเพจ	; http://www.onetoonecontacts.com
โทรศัพท์	; 0-2685-0000
ทุนจดทะเบียน	; 280,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	; 280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	; 1 บาทต่อหุ้น

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหุ้น	; บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงาน	; เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์	; 0-2009-9999
โทรสาร	; 0-2009-9476
ผู้สอบบัญชี	; นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604	
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

โปรดดูข้อมูลของบริษัทเพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ที่แสดงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (www.sec.or.th)



บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ

ตำบลคลองเตย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

โทร : +66 2685 0000 อีเมล contactus@oto.samartcorp.com

www.onetoonecontacts.com Facebook : [onetoonecontacts](https://www.facebook.com/onetoonecontacts)

