



แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)  
สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561

---

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)  
One To One Contacts Public Company Limited  
(OTO)

## สารบัญ

<b>ส่วนที่ 1</b>	<b>การประกอบธุรกิจ</b>	<b>หน้า</b>
	1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	1
	2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ	7
	3. ปัจจัยความเสี่ยง	16
	4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ	21
	5. ข้อพิพาททางกฎหมาย	24
	6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	25
<b>ส่วนที่ 2</b>	<b>การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ</b>	
	7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น	27
	8. โครงสร้างการจัดการ	29
	9. การกำกับดูแลกิจการ	45
	10. ความรับผิดชอบต่อสังคม	92
	11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง	106
	12. รายการระหว่างกัน	113
<b>ส่วนที่ 3</b>	<b>ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน</b>	
	13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ	132
	14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ	134
	<b>การรับรองความถูกต้องของข้อมูล</b>	138
	<b>เอกสารแนบ</b>	
เอกสารแนบ 1	รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท	139
เอกสารแนบ 2	รายละเอียดกรรมการของบริษัทย่อย	159
เอกสารแนบ 3	รายละเอียดหัวหน้างานผู้ตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท	163
เอกสารแนบ 4	รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน	165
เอกสารแนบ 5	รายละเอียดผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชีและการเงิน (“CFO”) และสมุหบัญชี	166
เอกสารแนบ 6	รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	168

# ส่วนที่ 1

## การประกอบธุรกิจ

### 1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

#### ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

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

บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ ทั้งแบบที่เป็นดิจิทัล และแบบดั้งเดิม โดยบริษัทฯ ให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้บริษัทยังมีบริการให้เข้าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เข้าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด ภายใต้แนวคิด “ตอบสนองการจัดการงานบริการลูกค้าในทุกมิติอย่างครบวงจร” (Total Customer Interaction Management Solutions)

#### 1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร

บริษัทได้จัดการประชุมแผนธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณากำหนดทิศทางทางการดำเนินธุรกิจ และกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติเพื่อดำเนินการ และสื่อสารให้พนักงานถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

##### วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

##### พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอ Total Customer Interaction Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

### ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions เต็มรูปแบบ โดยใส่ใจทุกรายละเอียดในการให้บริการ เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าในทุกมิติให้มีความพึงพอใจมากขึ้น

### ค่านิยมองค์กร

- คิดก้าวหน้าอย่างสร้างสรรค์
- เน้นใส่ใจความต้องการของลูกค้า
- มุ่งมั่นทำงานอย่างมืออาชีพ
- ท่วมเทเพื่อความเป็นเลิศ

## 1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	● จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	● บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	● บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
2546	● บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
2548	● ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีก 80 ล้านบาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100 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 วันทูนัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ ● บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity

ปี	พัฒนาการบริษัท
	Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการ โครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
2552	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management</li> <li>● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project)</li> <li>2) Silver Winner of Best Trainer</li> </ol> </li> <li>● ในเดือนกุมภาพันธ์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้มีมติให้จัดตั้ง บริษัท วันทูนัน เวียดนาม จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจในการให้คำปรึกษาและให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่องค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม โดยมีทุนจดทะเบียน 0.04 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยบริษัทจะมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100</li> </ul>
2553	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริษัทได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในบริษัท วันทูนัน เวียดนาม จำกัด แล้วเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไว้ก่อน</li> </ul>
2554	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริษัทได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
2555	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project)</li> <li>2) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project)</li> </ol> </li> <li>● บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล</li> </ul>
2556	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท</li> <li>● ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาท เป็น 280 ล้านบาท โดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท</li> <li>● เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูนัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557</li> <li>● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security)</li> <li>● บริษัทได้รับรางวัล 2013 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>

ปี	พัฒนาการบริษัท
2557	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557</li> <li>● บริษัท วันทูวัน (แคม โบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้ดำเนินการจัดตั้งแล้วเสร็จ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 18-E4, 4<sup>th</sup> Floor, The iCon Professional Building, 612 Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia และได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000 เหรียญสหรัฐ</li> <li>● บริษัทได้รับรางวัล 2014 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>
2558	<ul style="list-style-type: none"> <li>● คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งนางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป โดยดูแลรับผิดชอบงานของกรรมการผู้จัดการ แทนนางสุกัญญา วิษจักษ์วงศ์ ซึ่งลาออกจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ</li> <li>● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของบริษัท Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cloud Contact Center</li> <li>- Social Monitoring &amp; Social CRM</li> <li>- Telecom Expense Management Service</li> </ul> </li> <li>● บริษัทได้ริเริ่มโครงการ Work Anywhere ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานในรูปแบบใหม่</li> <li>● บริษัทได้รับรางวัล 2015 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>
2559	<ul style="list-style-type: none"> <li>● บริษัทนำเสนอบริการ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทางติดต่อให้มีความต่อเนื่อง</li> <li>● บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan)</li> <li>● บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015</li> <li>● บริษัท วันทูวัน (แคม โบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ</li> <li>● คณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติจัดตั้งบริษัทย่อยในประเทศพม่า โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ</li> <li>● บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย</li> </ul>

ปี	พัฒนาการบริษัท
2560	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost &amp; Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน</li> <li>บริษัทได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการที่บริษัทมีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี</li> </ul>
2561	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้รับรางวัล “2018 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost &amp; Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน</li> <li>บริษัทได้รับรางวัล “Asia's Most Trusted Contact Center and Customer Management Services Company” ในฐานะ “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งจัดขึ้นโดย International Brand Consulting Corporation, USA</li> <li>บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อยชื่อ บริษัท อิน โน ฮับ จำกัด เพื่อดำเนินการพัฒนาบริการนวัตกรรมบริการดิจิทัล</li> </ul>

### 1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้ (มหาชน)



## ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญ ทั้งหมด ที่ออก จำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมด ที่บริษัทถือ	
					จำนวน หุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทูนัน (แคมโบเดีย) 18-E4, 4 <sup>th</sup> 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	ธุรกิจด้านการบริการ ศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้า สัมพันธ์ และการติดตั้งระบบ ศูนย์บริการข้อมูลแบบ เบ็ดเสร็จ ให้บริการใน ประเทศกัมพูชา	440,000 (เหรียญสหรัฐ)	88,000	88,000	100
2.	บจก. วันทูนัน โปรเฟสชั่นแนล เลขที่ 99/19 หมู่ที่ อาคารซอฟต์แวร์ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ต 17 ปาร์ค ชั้น.คตอง เกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการที่ปรึกษาการ บริหารงานบุคคล การจัดหา บุคลากร และธุรกิจ ศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้า สัมพันธ์ ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม	2 (ล้านบาท)	200,000	199,997	99.99
3.	บจก. อินโน ฮับ เลขที่ 99/19 หมู่ที่ อาคารซอฟต์แวร์ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ต 17 ปาร์ค ชั้น.คตอง เกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการพัฒนานวัตกรรม ด้านดิจิทัล	3 (ล้านบาท)	300,000	299,997	99.99



## 2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

### โครงสร้างรายได้

ประเภทรายได้	ปี 2559		ปี 2560		ปี 2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
<b>.1.รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	87.68	9.11	21.43	2.62	14.89	2.09
<b>รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>87.68</b>	<b>9.11</b>	<b>21.43</b>	<b>2.62</b>	<b>14.89</b>	<b>2.09</b>
<b>.2.รายได้จากการบริการ</b>						
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	647.03	67.25	540.35	66.05	499.45	70.26
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	86.58	9.00	53.99	6.60	28.05	3.95
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	99.20	10.31	141.98	17.35	141.17	19.86
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	41.64	4.33	60.40	7.38	27.30	3.84
<b>รวมรายได้จากการบริการ</b>	<b>874.45</b>	<b>90.89</b>	<b>796.72</b>	<b>97.38</b>	<b>695.97</b>	<b>97.91</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>962.13</b>	<b>100.00</b>	<b>818.15</b>	<b>100.00</b>	<b>710.86</b>	<b>100.00</b>

### 2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Customer Management Services) และบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) -ออกแบบและติดตั้งด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถรองรับการติดต่อได้จากหลากหลายช่องทาง พร้อมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ให้บริการข้อมูล บริษัทสามารถจัดทำรายงานการทำงานพร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ และรายละเอียดการดำเนินการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าภายหลังเสร็จสิ้นการทำงาน นอกจากนี้ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายงานการดำเนินงานได้จากระบบ On-line Web Report ได้ตลอดเวลา บริษัทแบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 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 บริการบริหารจัดการศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

บริษัทให้บริการสำหรับองค์กรที่มีความต้องการบริหารจัดการลูกค้าผ่าน Contact Center หรือ Customer Management Center โดยไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเองซึ่งสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการใช้

บริการ Outsourced Contact Center หรือ Customer Management Center แบบเต็มรูปแบบ ซึ่งมีบริการด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ครอบคลุมวงจรทางธุรกิจ (Business Cycle) ทั้งโครงการระยะสั้น ระยะยาว และ การทำกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การตลาดและส่งเสริมการขาย การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และบริการหลังการขาย การรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้า และการสำรวจ ความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เป็นต้น

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

โดยในปี 2561 บริษัทพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้ามากขึ้น เช่น Web Admin, Chatbot, Digital Survey และ Social CRM เป็นต้น บริษัทเริ่มให้บริการ Chatbot ในชื่อ “ChatOne” เป็นการให้ข้อมูล สินค้า หรือบริการ ได้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้บริการ ผ่านทั้งระบบเสียง (Voice Bot) และข้อความ (Chatbot) และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน บริการนี้เป็นการช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการให้กับลูกค้า ผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger ตลอดจนมีการเก็บ ข้อมูลผู้ใช้บริการ โดยเชื่อมกับ CRM เพื่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคต นอกจากนี้บริษัทยังพัฒนาระบบพนักงานต้อนรับที่ได้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ในชื่อ ซึ่งเป็นระบบที่จดจำ “บุ๋บ” ใบบหน้า และสนทนาได้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล

## 1.2 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

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

### 1.3 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงานเพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

### 1.4 บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

## 2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

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

## 2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

### 1) กลยุทธ์การแข่งขันของบริษัท

ธุรกิจ Contact Center ก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องปรับตัวตามกระแสเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การให้บริการข้อมูลในช่องทางเสียงเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอกับการให้บริการในยุคดิจิทัลอีกแล้ว บริษัทได้ปรับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัทได้ปรับการให้บริการ Contact Center เป็น non voice มากขึ้น โดยเน้นการให้บริการผ่าน social media, digital service, Artificial Intelligence (AI)

บริษัทพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่องตลอดปี 2561 เพื่อให้สอดคล้อง และตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งทำให้บริษัทพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้าได้มากขึ้นดังนี้

- “ChatOne” เป็นระบบการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการ ได้ตอบกับผู้ใช้บริการอัตโนมัติผ่านทั้งระบบเสียง และข้อความผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger
- “บุษบา” เป็นระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาได้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล

- “Job matching” เป็นระบบการค้นหาสายงานอัตโนมัติ เป็น Platform ในการวิเคราะห์บุคลิกภาพ ความถนัด และจิตวิทยาของผู้สมัครงานด้วยแบบทดสอบ และใช้ machine learning ในการวิเคราะห์หาความใกล้เคียงของผู้สมัครกับตำแหน่งงานขององค์กร
- “Recommender system” เป็นระบบการประมวลผลพฤติกรรมของลูกค้าผ่านช่องทางการใช้งานของ mobile application และ website เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่คาดว่าจะตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

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

บริษัทมีกลยุทธ์การแข่งขันในด้านต่างๆ ดังนี้

- **ด้านเทคโนโลยี**

บริษัทวางกลยุทธ์ในการแข่งขันด้านเทคโนโลยี โดยเลือกใช้ Software ที่มีคุณภาพและมาตรฐานได้รับการยอมรับจากทั่วโลก สามารถประยุกต์เข้ากับลูกค้าแต่ละราย อีกทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

บริษัทมุ่งพัฒนาการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อย เพื่อดำเนินการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลอย่างจริงจัง ซึ่งทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัทพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้าได้หลายประเภท

- **ด้านกระบวนการทำงาน**

การแข่งขันในธุรกิจ Contact Center ไม่ได้แข่งขันทางด้านราคาเป็นหลักเพียงอย่างเดียว ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ คุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของคุณภาพของงาน โดยตั้งแต่เริ่มให้บริการลูกค้า บริษัทจะทำการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการดำเนินการทำงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO 9001 มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และบริหารจัดการการบริการด้าน IT ตามมาตรฐาน ISO 20000 และมีมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนางานด้านไอทีและซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐาน CMMI ซึ่งบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของบริษัทยังได้รับการรับรองให้เป็น Implementation Leader ตามมาตรฐาน COPC ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการลูกค้าในระดับสากลมาปรับใช้ในการบริหารงานบริการลูกค้า

- **ด้านบุคลากร**

บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ซึ่งบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจการให้บริการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลเนื่องจากธุรกิจการบริการของบริษัทจะ

ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความสามารถในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้นบริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Academy center รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาศักยภาพ และการสร้างแรงบันดาลใจ ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยมีกลยุทธ์ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

- High Quality Training เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้บุคลากรที่มีคุณภาพ
- Professional Trainer เพื่อพัฒนาวิทยากรให้มีคุณภาพแบบมืออาชีพ
- Business Co-Operation สร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ามีส่วนร่วมทดลองงานและสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมทำงานกับบริษัทในอนาคต
- Effective Training Tools & Materials เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการอบรมให้ทันสมัยดิจิทัล และมี ความสนุกในการเรียนรู้ เช่น Digital learning และ Fun Game

บริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) และอบรมให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้เรียนรู้ทักษะและใส่ใจในความ ต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## 2) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ปัจจุบันธุรกิจให้ความสำคัญกับกาสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ลูกค้าเป้าหมายของบริษัทยังคงเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความประสงค์จัดการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูล และไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเป็นของตนเอง ดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงเป็นทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ลูกค้าเอกชนที่เป็นลูกค้ากลุ่มหลักของบริษัท ยังคงเป็นกลุ่มสายการบิน กลุ่มธนาคาร กลุ่มธุรกิจประกัน และกลุ่มค้าปลีก

บริษัทสามารถแบ่งประเภทของลูกค้าออกเป็นกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	2560		2561	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
<b>1. รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล</b>	<b>796.8</b>	<b>97.4</b>	<b>696.0</b>	<b>97.9</b>
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	435.4	53.2	341.2	48.0
เอกชน	361.4	44.2	354.8	49.9
<b>2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ</b>	<b>21.4</b>	<b>2.6</b>	<b>14.9</b>	<b>2.1</b>
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	21.4	2.6	5.8	0.8
เอกชน	-	-	9.1	1.3
<b>รวม</b>	<b>818.2</b>	<b>100.0</b>	<b>710.9</b>	<b>100.0</b>
<b>รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ</b>	<b>456.8</b>	<b>55.8</b>	<b>347.0</b>	<b>48.8</b>
<b>เอกชน</b>	<b>361.4</b>	<b>44.2</b>	<b>363.9</b>	<b>51.2</b>

### 3) นโยบายการกำหนดราคา

ในการกำหนดราคานี้ บริษัทจะคำนึงถึงต้นทุนหลัก 4 ส่วน ดังนี้

- **ระบบอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ**

บริษัทคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละราย และติดต่อผู้ขายระบบ และหรืออุปกรณ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของระบบและราคา เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้/ บริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมด้านสถานที่ในการให้บริการว่าสามารถรองรับตามความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ หากต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทจะพิจารณาค่าเช่าสถานที่เป็นหลัก ทั้งนี้ บริษัทมีความยืดหยุ่นในการจัดหาสถานที่ เนื่องจากการให้บริการ Contact Center สามารถให้บริการได้จากสถานที่ใดก็ได้ถ้ามีการวางระบบและอุปกรณ์ครบครัน

- **บุคลากร**

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ถือเป็นปัจจัยหลักของการให้บริการ โดยบริษัทจะพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า อาทิ จำนวนสายที่ต้องรับต่อวัน คุณภาพการให้บริการ ลักษณะเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม การคำนวณต้นทุนด้านบุคลากรจะประกอบด้วยอัตราค่าจ้าง และสวัสดิการอื่นๆ

- **การบริหารจัดการ**

บริษัทจะพิจารณาค่าต้นทุนในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระดับคุณภาพของการบริการ การให้บริการที่มี SLA และระดับคุณภาพของการบริการสูงจะมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่สูงตามไปด้วย เนื่องจากต้องใช้ระบบและเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีทักษะ ความรู้และประสบการณ์เป็นพิเศษ

- **การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (Software Development Life Cycle; SDLC )**

บริษัทจะพัฒนาซอฟต์แวร์ให้สอดคล้องกับโครงการต่างๆ เพื่อให้โครงการสำเร็จลุล่วงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจัยในส่วนนี้อาจจะขึ้นอยู่กับความสามารถของซอฟต์แวร์ในแต่ละประเภท หากลูกค้ามีความต้องการซอฟต์แวร์ในระดับสูงหรือมีความซับซ้อน บริษัทจะพิจารณาค่าต้นทุนในส่วนนี้เพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมของซอฟต์แวร์และโครงการนั้นๆ

บริษัทจะวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินการทั้งหมดเพื่อพิจารณาอัตราค่าใดที่เหมาะสมที่สามารถแข่งขันกับตลาดและคู่แข่งได้ และนำเสนอราคาการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

### 4) ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจ Contact Center

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทุกธุรกิจมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ในยุคดิจิทัล ธุรกิจ Contact Center ก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่ต้องปรับตัวตามกระแสเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค การให้บริการข้อมูลในช่องทาง Voice เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการให้บริการได้อีกแล้ว ธุรกิจ Contact Center จะต้องให้บริการ Voice

ร่วมกับ Non-voice ควบคู่กันไป เห็นได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการให้บริการ Contact Center อย่างมาก ผู้ให้บริการ Contact Center มีการพัฒนาสินค้าและบริการเป็นดิจิทัล ตลอดจนปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี ดังนี้

- Cloud Contact Center เป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมจากลูกค้า เนื่องจากการตั้งศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าไม่จำกัดพื้นที่ สามารถติดตั้งระบบ และให้บริการได้ทุกที่ ใช้เวลาติดตั้งระบบที่รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นสูงสามารถลดหรือขยายจำนวนที่นั่งในการให้บริการได้โดยใช้ระยะเวลาสั้น
- การให้บริการ Voice ร่วมกับ Non-voice ผ่านช่องทาง Social Media เช่น Facebook, Twitter, Line, Youtube, Webchat และ E-mail โดยเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารทุกช่องทางที่ลูกค้าติดต่อมาให้รวมเป็นหนึ่งเดียว (Omni Channel) ทำให้ทราบข้อมูลการติดต่อของลูกค้าได้ทันทีและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- Virtual Agent เจ้าหน้าที่เสมือนจริงที่ให้บริการตอบข้อมูลอัตโนมัติในรูปแบบข้อความ (Chatbot) และระบบเสียง (Voice AI) เสมือนกับเจ้าหน้าที่จริงคอยตอบข้อมูลให้กับลูกค้าผ่านเสียง การนัดหมาย การจอง หรือการเปลี่ยนโปรโมชั่น เป็นต้น ระบบนี้จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถลดต้นทุนการดำเนินการ Contact Center ได้ด้วย
- VDO Contact Center เป็นการบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปแบบที่ละเอียดมากกว่าการอธิบายทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรืออุปกรณ์สิ่งของที่ลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลือ แก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น

### ส่วนแบ่งการตลาด

ในปีที่ผ่านมา ธุรกิจ Contact Center มีแนวโน้มการเติบโตแบบคงที่ ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลในประเทศไทยมีมูลค่าตลาดโดยรวมประมาณ 3,500 ล้านบาท บริษัทประมาณการส่วนแบ่งตลาดของบริษัทอยู่ที่ประมาณร้อยละ 20 โดยคาดว่าใน ปี 2562 และปี 2563 ธุรกิจ Contact Center จะมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 5-15

กลุ่มลูกค้าของบริษัทมีทั้งกลุ่มลูกค้าภาครัฐและภาคเอกชน ในปี 2561 บริษัทมีการขยายฐานลูกค้าไปยังภาคเอกชนมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากโครงการภาครัฐบาลที่นโยบายจัดซื้อจัดจ้างแบบ e-bidding ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้เกณฑ์ราคาในการเลือกผู้ให้บริการ

### แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

แนวโน้มการแข่งขันในธุรกิจ Contact Center เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตที่มีการแข่งขันเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีการลงทุนสูง การบริหารจัดการต้องอาศัยทักษะ และความชำนาญเฉพาะทาง แต่เมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น การเข้าถึงเทคโนโลยีมีความสะดวกรวดเร็ว และมีราคาถูกกว่าในอดีต ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยเข้ามาแข่งขันมากขึ้น หรือแม้กระทั่งการจัดหน่วยงาน Contact Center ภายในบริษัทของลูกค้าเอง ซึ่งทำให้ส่วนแบ่งทางการตลาดลดลง แต่สำหรับธุรกิจที่ต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือต้องการ



คุณภาพการบริการลูกค้าที่ไม่เป็นเพียงการบริการให้ข้อมูลสินค้าเพียงอย่างเดียวก็ยังคงใช้บริการผู้ให้บริการรายใหญ่ที่มีคุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐานสากล ปัจจุบันธุรกิจ Contact Center มีการแข่งขันในการดำเนินงานเพื่อสร้างจุดแข็งในการขายดังนี้

- สร้างมูลค่าในการบริการ ผู้ให้บริการพัฒนาสินค้าและบริการให้เป็น Digital Service ทันกับเทคโนโลยี
- สร้างเอกลักษณ์ในการบริการ ระบบ Contact Center ต้องสามารถปรับเปลี่ยนและประยุกต์ให้มีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องสามารถใช้งาน และเหมาะกับธุรกิจของลูกค้าโดยเฉพาะ
- สร้างการเชื่อมต่อของข้อมูล มีบริการที่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลของผู้บริโภคในทุกช่องทางติดต่อ และจัดเก็บเพื่อนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในอนาคต เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับผู้บริโภค
- สร้างคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีราคาที่เหมาะสม
- สร้างความสัมพันธ์ การมีพันธมิตรที่สามารถเอื้อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจไปด้วยกัน เป็นอีกช่องทางในการขยายธุรกิจในระยะเวลาอันรวดเร็ว และต่อยอดธุรกิจซึ่งกันและกัน

ในปีนี้ผู้ใช้บริการ Contact Center ให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งจะเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อรักษาลูกค้าอยู่กับบริษัทได้นานที่สุด ดังนั้น ผู้ให้บริการ Contact Center จึงพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป พัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และมาตรฐานการให้บริการไปพร้อมๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการ

## 2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

### 1) การจัดหาระบบและอุปกรณ์สำหรับ Contact Center

บริษัทมีประสบการณ์และความชำนาญในการบริหารและให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) ในระดับมาตรฐานสากล และบริษัทมีพร้อมให้บริการที่สมบูรณ์แบบด้วยความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเทคนิค การให้คำแนะนำ และการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะแบ่งความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะความชำนาญเฉพาะด้าน

บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกระบบที่เหมาะสมกับคุณสมบัติหรือลักษณะของบริการตามความต้องการของลูกค้า และพิจารณาเปรียบเทียบราคา ก่อนเสนอรายละเอียดให้กับลูกค้าเพื่อพิจารณาต่อไป เช่นเดียวกันกับการคัดเลือกผู้ให้บริการระบบ บริษัทจะดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์จากผู้ขายที่เสนอสินค้าที่มีคุณภาพและการใช้งานที่บริษัทต้องการและมีราคาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามในบางช่วงบริษัทอาจมีการสั่งซื้อสินค้าเก็บไว้ล่วงหน้า หากช่วงนั้นอุปกรณ์ที่บริษัทใช้ประจำมีการลดราคา หรือสามารถซื้อได้ในราคาที่ถูกลง เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการ

### 2) การจัดหาสถานที่

สำหรับกรณีการให้บริการแบบการจ้างเหมาดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าเต็มรูปแบบ และการบริการใช้ระบบ Contact Center นอกสถานที่ บริษัทได้จัดสถานที่ให้บริการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนในแต่ละโครงการ โดยปัจจุบันบริษัทมีสถานที่รองรับการให้บริการทั้งหมด 3 แห่ง สามารถรองรับการให้บริการประมาณ 2,200 ที่นั่ง ทั้งนี้การ



ให้บริการด้านสถานที่เป็นทางเลือกของลูกค้า โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้สถานที่ที่มีอยู่ของบริษัทหรืออาจเสนอสถานที่ที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นศูนย์บริการข้อมูลก็ได้

### 3) การจัดหาบุคลากร

การคัดเลือกพนักงานของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center และพนักงานฝ่ายสนับสนุนในตำแหน่งอื่นๆ โดยมีวิธีหาดังนี้

#### บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center

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

#### พนักงานฝ่ายสนับสนุน (Back Office)

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

## 2.4 โครงการที่ยังไม่ส่งมอบ

-ไม่มี-

### 3. ปัจจัยเสี่ยง

#### 1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

**1.1 ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสูง**  
 การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางการสื่อสาร งานทางด้านการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องอาศัยทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่ด้วยเหตุใดก็ตาม 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 บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่าจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

**1.2 ความเสี่ยงจากการที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลของบริษัท (Outsourced Contact Center Service) มาดำเนินการตั้งศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center)**

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

การให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญากับลูกค้า โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยการแจ้งล่วงหน้า และบริษัทคิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน ดังนั้น 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 จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันไม่มีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขัน และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้นการเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค จึงเป็นโอกาสที่จะเปิดช่องทางธุรกิจในต่างประเทศได้เช่นกัน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยที่ประเทศกัมพูชา เพื่อดำเนินธุรกิจ Contact Center

### 1.4 ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

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

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

### 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 Webchat หรือการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นทดแทนการให้บริการทางเสียง (Voice Service) ประกอบกับระบบ Contact Center ในปัจจุบันจะเน้นรูปแบบการให้บริการ Non-voice เช่นกัน หากบริษัทไม่ปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อผลการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

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

### 1.7 ความเสี่ยงจากการใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

บริษัทเป็นบริษัทในกลุ่ม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น (“SAMART”) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 SAMART ถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทร้อยละ 69.23 บริษัทได้พึ่งพิง SAMART ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

#### การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนาองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรของบริษัท ให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีและประสิทธิภาพในการดำเนินกิจการที่ดีขึ้น โดยบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทต้องใช้งบประมาณมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

#### การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในด้านการบริหารและจัดการทั่วไป อาทิ เป็นที่ปรึกษาด้านการเงิน และการบัญชี 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 (Customer Service Representative Outsourced)
- การบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
- การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service)

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

ภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ ไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน โดยบริษัทได้จัดตั้ง Site สำรองกรณีฉุกเฉิน (DR Site) ที่จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการกับลูกค้าและธุรกิจของลูกค้า

## 2. ความเสี่ยงด้านการบริหารและการจัดการ

### 2.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มวิไลลักษณ์ ซึ่งรวมบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ย่อย ถือหุ้นในบริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 193,856,016 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 69.23 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้วของบริษัท ทำให้สามารถที่จะควบคุมการลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเกือบทั้งหมดในเรื่องสำคัญต่างๆ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นที่มา ประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน ดังนั้นผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ อาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้

อย่างไรก็ตามคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 9 ท่าน ในจำนวนนี้มีกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลการตัดสินใจและพิจารณาอนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นนอกจากนี้ในกรณีที่เข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ กิจการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บุคคลดังกล่าวจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการอนุมัติรายการดังกล่าว และในการอนุมัติรายการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

#### 4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### 4.1 ทรัพย์สินหลักที่บริษัทและบริษัทย่อยใช้ในการประกอบธุรกิจ

##### 4.1.1 สินทรัพย์ถาวร

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรของบริษัท ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจที่สำคัญ สรุปได้มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท

ประเภทลักษณะของสินทรัพย์/	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ณ วันที่		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
	31 ธันวาคม 2561	31 ธันวาคม 2560		
อุปกรณ์สำนักงาน	9.83	5.55	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์	37.35	40.06	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
คอมพิวเตอร์	23.77	23.43	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
ยานพาหนะ	-	0.45	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	9.45	-	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
<b>รวม</b>	<b>80.40</b>	<b>69.49</b>		

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทและบริษัทย่อยมีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 822 ล้านบาท (2560: 813.5 ล้านบาท)

##### 4.1.2 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ ค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ โดยมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิเท่ากับ 24.40 ล้านบาท และ 26.38 ล้านบาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 2.6 และร้อยละ 2.8 ของสินทรัพย์รวมของบริษัทตามลำดับ

**4.1.3 เครื่องหมายการค้า**

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทเป็นเจ้าของเครื่องหมายบริการ ดังนี้

ลำดับที่	รูปเครื่องหมายการค้า	เครื่องหมายใช้สำหรับบริการ	เลขทะเบียนเครื่องหมาย	ระยะเวลาคุ้มครอง
1		จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร,เช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47696	26 มิ.ย. 2562
2		จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร,เช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47697	26 มิ.ย. 2562
3		จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47698	26 มิ.ย. 2562
4		จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47699	26 มิ.ย. 2562
5		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41723	27 ก.ย. 2570
6		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41726	27 ก.ย. 2570
7		จำพวก 35 บริการจัดการธุรกิจด้านการซื้อ และการจำหน่ายสินค้า	บ 39781	27 ก.ย. 2570
8		จำพวก 38 บริการเช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 39782	27 ก.ย. 2570
9		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41724	27 ก.ย. 2570
10		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41727	27 ก.ย. 2570
11		จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงาน ทั้งในและนอกสถานที่	บ 39780	27 ก.ย. 2570
12		จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงาน ทั้งในและนอกสถานที่	บ 39778	27 ก.ย. 2570
13		จำพวก 37 บริการ ติดตั้งซ่อมแซม - บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41725	27 ก.ย. 2570
14		จำพวก 37 บริการ ติดตั้งซ่อมแซม - บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41728	27 ก.ย. 2570



#### 4.1.4 สัญญาที่สำคัญ

สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัทฯ มีสัญญาเช่าอาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	สถานที่	คู่สัญญา	อายุสัญญา	วันครบกำหนดสัญญา
1.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 1	บริษัท วิไลลักษณ์อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	3 ปี	30 เม.ย. 2563
2.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17	บริษัท วิไลลักษณ์อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	3 ปี	30 เม.ย. 2563
3.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 26	บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	3 ปี	30 เม.ย. 2563
4.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 27	บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	3 ปี	30 เม.ย. 2563
5.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 34	บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	2 เดือน	28 ก.พ. 2562
6.	อาคารไทยศรี	บริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด	3 ปี	30 ก.พ. 2564
7.	บุรีรัมย์คาสเซิล	บริษัท ศิวะ บาร์นา จำกัด	3 ปี	8 ต.ค. 2563

#### 4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

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

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่มีการประเมินราคา และราคาประเมิน

บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีการประเมินราคาทรัพย์สินใดๆ ในระหว่างปี 2561

## 5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทย่อยสูงกว่าร้อยละ ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการ 5 ดำเนินธุรกิจของบริษัท และบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ

## 6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท	
ชื่อบริษัท	บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อ	OTO
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ /9919 หมู่ที่ ถนนแจ้งวัฒนะ 17 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 4 ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	เลขที่ 444/8 หมู่ที่ 15 ตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
เลขทะเบียนบริษัท	0107556000281
โฮมเพจ	www.onetooonecontacts.com
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	280,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท ต่อหุ้น
นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10	
ชื่อบริษัท	บริษัท วันทูนัน โพรเฟสชันแนล จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ /9919 หมู่ที่ ถนนแจ้งวัฒนะ 17 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 4 ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร ธุรกิจศูนย์บริการ ข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม
เลขทะเบียนบริษัท	0105551118940
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	2,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	200,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10	
<b>ชื่อบริษัท</b> ที่ตั้งสำนักงานใหญ่  ประเภทธุรกิจ เลขทะเบียนบริษัท โทรศัพท์ โทรสาร โฮมเพจ ทุนจดทะเบียน หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	<b>บริษัท วันทูนัน (แคมโบเดีย) จำกัด</b> 18-E4, 4 <sup>th</sup> floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ในประเทศกัมพูชา 00004142 023 932 222 023 932 223 www.otoc.com.kh 440,000 เหรียญสหรัฐ 88,000 หุ้น 5 เหรียญสหรัฐ ต่อหุ้น
<b>ชื่อบริษัท</b> ที่ตั้งสำนักงานใหญ่  ประเภทธุรกิจ เลขทะเบียนบริษัท โทรศัพท์ ทุนจดทะเบียน หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	<b>บริษัท อินโน ฮับ จำกัด</b> เลขที่ /9919 หมู่ที่ ถนนแจ้งวัฒนะ 17 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 4 ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 ให้บริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล 0205561009107 0 26850000 3,000,000 บาท 300,000 หุ้น 10 บาท ต่อหุ้น
บุคคลอ้างอิง	
<b>นายทะเบียนหุ้น</b> ที่ตั้งสำนักงาน  โทรศัพท์ โทรสาร <b>ผู้สอบบัญชี</b>  ที่ตั้งสำนักงาน  โทรศัพท์ โทรสาร	<b>บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ จำกัด (ประเทศไทย)</b> เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400 0 2009 9999 0 2009 9476 <b>นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์</b> ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604 บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เลขที่ 33 อาคารเลครัชดา ชั้น 137-136/193 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 0 2264 9090 0 2264 0789-90

## ส่วนที่ 2

### การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

#### 7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

##### 7.1 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

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

##### 7.2 ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรกของบริษัท ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1.	กลุ่มวิไลลักษณ์ <sup>1</sup>	194,075,316	69.31
	- บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) <sup>2</sup>	191,600,000	68.43
	- บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด	2,100,000	0.75
	- นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ <sup>3</sup>	118,454	0.04
	- นางสาวศุภัญญา วณิชจักรวงศ์ <sup>3</sup>	256,862 <sup>4</sup>	0.09
2.	นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์	12,015,100	4.29
3.	นายพงศ์ธร เจริญกุล	3,850,000	1.38
4.	นายณัฐพล จุฬางกูร	3,000,000	1.07
5.	นายทีปกร โลจนะโกสินทร์	2,870,000	1.03
6.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	2,102,488	0.75
7.	นายจันทร์พลร์ ช่อภาคย์	2,081,100	0.74
8.	บริษัท ที เอ็นเจเนียร์ริง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	2,007,000	0.72
9.	นายเพชรเกษม อังตระกูล	1,633,500	0.58
10.	นายเอกชัย ไทยอากรณ์	1,552,700	0.56
	รวมผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก	225,187,204	80.43
	ผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	54,812,796	19.57
	<b>รวม</b>	<b>280,000,000</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ข้อมูลจาก บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2561

- <sup>1</sup> บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การกำหนดลักษณะ ความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตามมาตรา 246 และมาตรา 247
- <sup>2</sup> เป็นบริษัท โฮลดิ้ง ซึ่งบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 15.14 และครอบครัววิไลลักษณ์ ถือหุ้นร้อยละ 27.25
- <sup>3</sup> นับรวมหุ้นของคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าว ถือหุ้น เกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย
- <sup>4</sup> ข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของนางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์ เป็นข้อมูล ณ วันที่ 8 มกราคม 2562 เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ ภายหลังจากวันที่ 31 ธันวาคม 2561

### 7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น

บริษัทไม่มีการออกหลักทรัพย์แปลงสภาพ หลักทรัพย์ที่เป็นตราสารหนี้ หรือหลักทรัพย์อื่น

### 7.4 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัท หรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

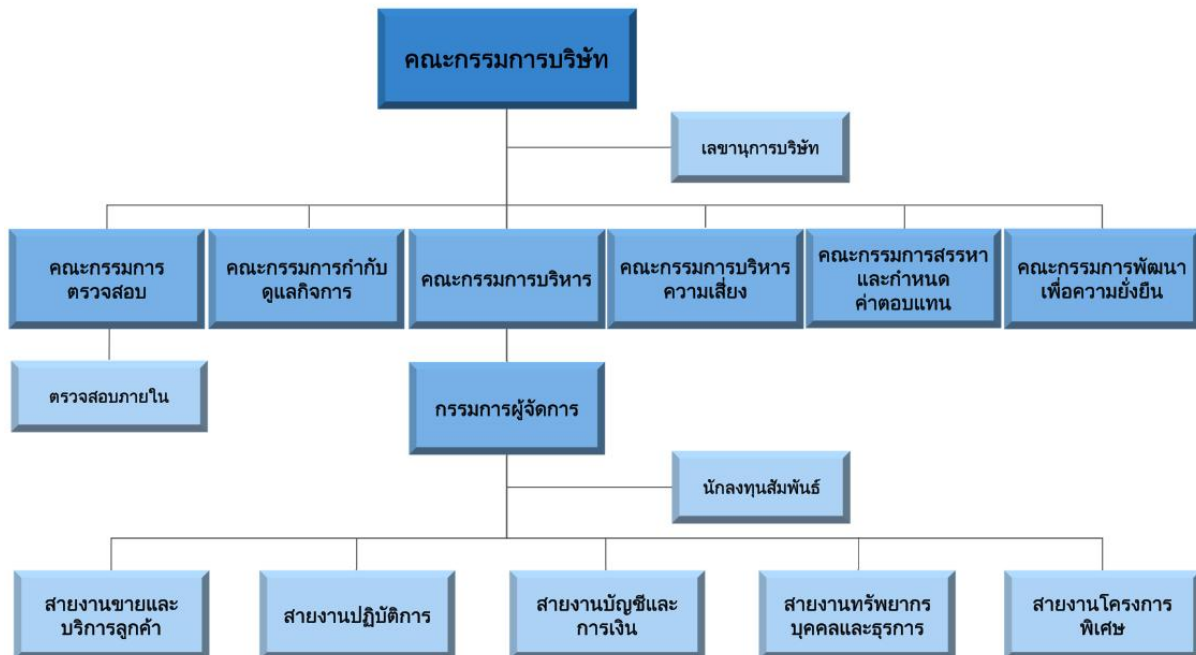
ข้อมูลการจ่ายเงินปันผลย้อนหลัง

อัตราส่วนทางการเงิน	2559	2560	2561*
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.30	0.18	0.08
การจ่ายเงินปันผลต่อหุ้น(บาท)	0.23	0.15	0.08
อัตรการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (%)	77.24	83.25	96.60

หมายเหตุ \* บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผลโดยได้เสนอผู้ถือหุ้นให้พิจารณาจ่ายเงินปันผลสำหรับปี 2561 ในอัตราหุ้นละ 0.08 บาท หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 96.60 ของกำไรสุทธิ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่กำหนดให้จ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัท บริษัทได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาลในอัตราหุ้นละ 0.04 บาท เมื่อเดือนกันยายน 2561 บริษัทจะจ่ายเงินปันผลส่วนที่เหลือในอัตราหุ้นละ 0.04 บาทในเดือนพฤษภาคม 2562 ขึ้นอยู่กับการอนุมัติของที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

## 8. โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการจัดการของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 6 ชุด เพื่อดูแลระบบการบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยมีแผนผังองค์กร ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562\* ดังนี้



\*บริษัทปรับโครงสร้างการจัดการภายในองค์กร มีผลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562

### 8.1 คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 9 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
3. นพ. ระเชียร ศรีมงคล	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

ชื่อ	ตำแหน่ง
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ *	กรรมการ กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการบริหาร /
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการบริหาร /
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ กรรมการบริหารความเสี่ยง /
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง

หมายเหตุ \* นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ มีผลวันที่ 31 มกราคม 2562

จำนวนกรรมการดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดมีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทได้แสดงคุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของกรรมการแต่ละท่าน รวมของกรรมการในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน” และรายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุดย่อย ไว้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้อหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย”

### กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท

นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ลงลายมือชื่อร่วมกัน และประทับตราสำคัญของบริษัท หรือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ หรือ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ คนใดคนหนึ่งลงลายมือชื่อร่วมกับ นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ หรือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ รวมเป็นสองคน และประทับตราสำคัญของบริษัท

หมายเหตุ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 มีมติเปลี่ยนแปลงชื่อกรรมการผู้มีอำนาจลงนามผูกพันบริษัท

### คุณสมบัติของกรรมการ

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



**คุณสมบัติของกรรมการอิสระ**

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย
2. ไม่เป็นหรือเคยเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่ได้รับเงินเดือนประจำ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
3. ไม่เป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางสายโลหิต หรือ โดยการจดทะเบียนตามกฎหมายในลักษณะที่เป็น บิดามารดา คู่สมรส พี่น้อง และบุตร รวมทั้งคู่สมรสของบุตร ของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุม หรือบุคคลที่จะได้รับการเสนอให้เป็นผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทหรือบริษัทย่อย
4. ไม่มีหรือเคยมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท ในลักษณะที่อาจเป็นการขัดขวางการใช้วิจารณญาณอย่างอิสระของตน รวมทั้งไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย หรือผู้มีอำนาจควบคุมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท สังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงิน ซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่าสองล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปีก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
7. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของกรรมการของบริษัท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ถือหุ้นซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่
8. ไม่ประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย หรือไม่เป็นหุ้นส่วนที่มีนัยในห้างหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการที่มีส่วนร่วมบริหารงาน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาที่รับเงินเดือนประจำ หรือถือหุ้นเกินร้อยละหนึ่งของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทอื่น ซึ่งประกอบกิจการที่มีสภาพอย่างเดียวกันและเป็นการแข่งขันที่มีนัยกับกิจการของบริษัท หรือบริษัทย่อย
9. ไม่มีลักษณะอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถให้ความเห็นอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

### วาระการดำรงตำแหน่ง

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

### ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการมีบทบาทในการกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ต.ล.ถ) โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้องครบถ้วน
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. กำหนด และทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ของบริษัท รวมทั้งกำหนดให้มีการสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน
4. พิจารณานุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท รวมถึงการกำกับดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากร การควบคุมการดำเนินงานที่เหมาะสม และการติดตามการดำเนินการตามกลยุทธ์ และแผนงานประจำปี
5. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อย ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อนำเสนอในที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ
6. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อดูแลระบบบริหารและระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
7. พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของฝ่ายบริหารที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
8. จัดให้มีการทำงบการเงิน ณ วันสิ้นสุครอบปีบัญชีของบริษัท และลงลายมือชื่อเพื่อรับรองงบการเงินดังกล่าว เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ

9. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและพิจารณาคำตอบแทนที่เหมาะสมที่เสนอโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ
10. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนดูแลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
11. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทได้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
12. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าถึงการเข้าไปมีส่วนได้เสียของตน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย
13. กำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อเป็นการเตรียมสืบทอดตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง
14. สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้บริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร โดยบริษัทได้เปิดเผยจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหารไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com))

#### **การมอบอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหาร**

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

#### **อำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท**

1. อนุมัติงบประมาณประจำปีและแผนธุรกิจของบริษัท
2. อนุมัติการก่อการผูกพันทางการเงินของบริษัท เช่น การทำสัญญากู้เงิน การค้ำประกันหนี้
3. อนุมัติโครงการลงทุนในธุรกิจขนาดใหญ่
4. อนุมัติการเปิดบริษัทใหม่
5. อนุมัติการซื้อหรือจำหน่ายสินทรัพย์ของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
6. อนุมัติการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
7. อนุมัตินโยบายการเพิ่มอัตรากำจ่ายค่าตอบแทนและ โบนัสประจำปี
8. อนุมัติงบการเงินของบริษัท
9. อนุมัติการเปิดหรือปิดบัญชีกับธนาคารต่างๆ

10. อนุมัติการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย
11. อนุมัติการแต่งตั้งกรรมการใหม่แทนกรรมการที่ออกตามวาระ

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการอนุมัติการดำเนินรายการต่างๆ ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด

## 8.2 ผู้บริหาร

ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 คณะเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทมีจำนวน 6 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการผู้จัดการ
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และธุรการ
3. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
4. นางศศกร สุพัตกุล	ผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริการลูกค้า
5. นางรัชดา ชีรเกาศัลย์	ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ
6. นางวิรุษา ทางอนันต์ *	ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน

หมายเหตุ \* นางวิรุษา ทางอนันต์ ลาออกจากบริษัท มีผลวันที่ 4 มีนาคม 2562 ทั้งนี้บริษัทแต่งตั้งนางสาวธิดารัตน์ แก้วโย ดำรงตำแหน่ง สมุห์บัญชี และรักษาการผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของผู้บริหาร ในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องได้ในเรื่อง “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างาน ตรวจสอบภายใน”

## 8.3 เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558 ได้พิจารณาแต่งตั้ง นางสาวเมธาวิ สาวีเศษ ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด ให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร 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 ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะกรรมการชดเชยบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัท / ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัท พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วันนับแต่วันที่เลขานุการบริษัทคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

ประวัติการศึกษาและการทำงานของนางสาวเมธาวิ สาวิเศษ ได้แสดงไว้ในเรื่อง “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน” โดยในปีที่ผ่านมาเลขานุการบริษัทได้เข้าอบรมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เช่น

- หลักการกำกับดูแลกิจการ (CG code)
- เสวนาแลกเปลี่ยน กรรมการบริษัท และเลขานุการบริษัทผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ควรมองข้าม
- CGR workshop 2018
- เทคนิคการสื่อสารกับนักวิเคราะห์ให้เกิดคุณค่าสูงสุดต่อบริษัทจดทะเบียน

#### **8.4 ค่าตอบแทนกรรมการ และผู้บริหาร**

##### **• นโยบายค่าตอบแทนกรรมการ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร**

บริษัทได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชดเชย จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติมตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและ

กำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนในเบื้องต้นแล้วนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

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

ค่าตอบแทนกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยสำหรับปี 2561 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 2561 บริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จ	รวม ค่าตอบแทน ที่แต่ละท่าน ได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	140,000	50,000	45,000	-	75,000	310,000
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	70,000	50,000	-	45,000	50,000	215,000
3. นพ. ระเชียร ศรีรมงคล	70,000	100,000	30,000	30,000	50,000	280,000
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	70,000	50,000	30,000	30,000	50,000	230,000

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จ	รวม ค่าตอบแทน ที่แต่ละท่าน ได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ		
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	70,000	-	-	-	50,000	120,000
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	70,000	-	-	-	50,000	120,000
7. นายชนานันท์ วิไล ลักษณ์	60,000	-	-	-	50,000	110,000
8. นางสุกัญญา วณิชจักร์ วงศ์	60,000	-	-	-	50,000	110,000
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	70,000	-	-	30,000	50,000	150,000
10. นายประชา พิทยากร *	50,000	-	-	-	50,000	100,000
รวม	730,000	250,000	105,000	135,000	525,000	1,745,000

หมายเหตุ \* นายประชา พิทยากร ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2561

#### ● นโยบายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง

ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนกำหนดค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่าน ทั้งนี้เพื่อสามารถจูงใจและรักษานักบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

ค่าตอบแทนและ โบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการทำงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

#### ● นโยบายค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) / กรรมการผู้จัดการ

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

## นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้กับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร/ กรรมการผู้จัดการ

ประเภทค่าตอบแทน	รูปแบบค่าตอบแทน	ประโยชน์ต่อบริษัทและผู้ถือหุ้น
ค่าตอบแทนแบบคงที่ (Fixed Pay)	เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	เพื่อจูงใจและรักษาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร/ กรรมการผู้จัดการ ที่มีความรู้ความสามารถ
ค่าตอบแทนจูงใจระยะสั้น (Short Term Incentive)	เงิน โบนัสประจำปี	เพื่อเป็นรางวัลตอบแทนตามความสำเร็จในการบรรลุ เป้าหมายแผนงานที่ได้กำหนดไว้ประจำปี
ค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว (Long Term Incentive)	การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน ในรูปแบบการให้สิทธิซื้อหุ้น (Stock Option)* และ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพใน ส่วนที่บริษัทฯ จ่ายสมทบ เพิ่มขึ้นตามอายุงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อจูงใจและรักษาประธานเจ้าหน้าที่บริหาร/ กรรมการผู้จัดการ ที่มีความรู้ความสามารถ</li> <li>เพื่อให้ผลประโยชน์ของประธานเจ้าหน้าที่ บริหารสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น</li> <li>เพื่อส่งเสริมการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม ให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว</li> </ul>

**หมายเหตุ** \*การให้สิทธิซื้อหุ้น (Stock Option) คณะกรรมการบริษัทฯ จะพิจารณาเมื่อมีช่วงเวลาและสภาพการณ์ที่เหมาะสม

## ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2561 บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหารจำนวน 6 ราย ดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	12,845,600.00
โบนัส	203,900.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ <sup>1)</sup>	905,984.00
ประกันสังคม	45,750.00
<b>รวม</b>	<b>14,001,234.00</b>

หมายเหตุ <sup>1)</sup> บริษัทได้สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-10 ของเงินเดือนให้แก่ผู้บริหารของบริษัท ตามอายุงาน

## 8.5 บุคลากร

บริษัทและบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา แบ่งตามบริษัทดังนี้

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
1. บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	1,935	1,840	2,319
2. บริษัท วันทูวัน (แควม โปเตีย) จำกัด	15	15	14
3. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	0	0	3
4. บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	3	0	0
<b>รวม</b>	<b>1,953</b>	<b>1,855</b>	<b>2,336</b>



นอกจากนั้น บริษัทและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่าตอบแทนอื่นๆ ได้แก่ ประกันสังคม ค่าคอมมิชชั่น เงินช่วยเหลือ และค่าล่วงเวลา ในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา โดยสามารถแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้ดังนี้

ประเภทค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)		
	ปี 2561	ปี 2560	ปี 2559
เงินเดือน	359.00	352.00	376.12
โบนัส	14.28	27.89	21.81
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	6.22	5.14	4.41
อื่นๆ	81.73	100.21	97.67

### นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

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

#### 1. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

- นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง

เพื่อสนับสนุนให้สายธุรกิจและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้มีการใช้เครื่องมือทางสถิติและตัวชี้วัดต่างๆ ในการวางแผนอัตรากำลังคนอย่างเหมาะสม โดยเปรียบเทียบภารกิจการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาบุคลากร และคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรและตำแหน่งอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับธุรกิจใหม่ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทต่อไป

- นโยบายการสรรหาและคัดเลือก

การสรรหาบุคลากรเชิงรุกเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ บริษัทจึงมีนโยบายเข้าร่วมกิจกรรมรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ การจัดกิจกรรมรับสมัครงานตามมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ รวมทั้ง องค์กรชั้นนำและสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ควบคู่กับความเป็นคนดี การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจะดำเนินการผ่านการพิจารณา

ร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รองรับธุรกิจใหม่ รวมทั้งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุน โดยจะมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสายวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถ และจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

- นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน

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

- นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยขององค์กรมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ลดต้นทุน ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ในการสมัครงานออนไลน์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบกระบวนการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการข้อมูลความรู้และการประเมินขีดความสามารถ (Competency Assessment) และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payslip) นอกจากนี้ บริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆ นี้ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนและเป็นการรองรับ นโยบาย Thailand ต่อไป 4.0

- นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน

บริษัทมีการกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานในทุกระดับภายในองค์กร โดยมีการประเมินและวิเคราะห์ค่าจ้างให้มีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา และเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัท และสถานะเศรษฐกิจ โดยดำเนินการควบคู่กับการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เป็นไปตามกฎหมายเหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ ได้

บริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อพนักงานซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นคือ โบนัส ซึ่งเป็นไปตามผลการดำเนินงานของบริษัท และผลตอบแทนระยะยาวคือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่เป็นหลักประกันทางการเงินให้แก่พนักงาน

- นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งการสื่อสารภายในองค์กรแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) เพื่อรับฟังความคิดเห็นต่างๆ แลกเปลี่ยน

แนวคิดมุมมอง นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานและกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในชื่อโครงการ “Lunch & Learn”

นอกจากนั้น บริษัทมีการกำหนดนโยบายการสร้างความสัมพันธ์และผูกพันทุกระดับภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team of Professionals) โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมืออาชีพ ในปีที่ผ่านมาบริษัทจึงจัดทำกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่น Management Meeting ปีละ 2 ครั้ง การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Synergy) การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่างๆ ในทุกระดับขององค์กร เช่น กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ภายในองค์กรต่างๆ และชมรมกีฬา ชมรมทำความดี (D-Club) และชมรมอื่นๆ ฯลฯ

- นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน

บริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นรูปธรรมและสัมฤทธิ์ผล และนำผลงานนวัตกรรมมาแก้ปัญหาให้กับลูกค้า รวมทั้งเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ลูกค้าและสังคมต่อไป ในปี 2561 บริษัทได้พัฒนาบริการ Chatbot ซึ่งเป็นบริการตอบข้อมูลอัตโนมัติในรูปแบบข้อความ (Chatbot) พนักงานเป็นส่วนสำคัญในการฝึกอบรมให้สามารถเรียนรู้มากขึ้น ในการดำเนินกระบวนการ Machine Learning

## 2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนานุคลากรทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการปลูกฝังวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต

- นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ

บริษัทกำหนดนโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพของพนักงานทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยพนักงานจะได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยการนำแนวทาง Competency มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้งในส่วนความสามารถหลักสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี (Generic Competency) ความสามารถด้านการบริหารสำหรับผู้บริหาร (Managerial Competency) และความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาชีพต่างๆ (Functional Competency) เพื่อนำไปวิเคราะห์ วางแผนและเป็นแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานรายบุคคลด้วยการพัฒนาที่หลากหลายรูปแบบสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างศักยภาพตนเองให้รองรับการเติบโตของธุรกิจของบริษัท

- นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการนำระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้

### การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดตั้งหน่วยงาน Academy center รับผิดชอบโดยตรงในการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานให้สามารถทำงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร โดยแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

#### สำหรับพนักงานระดับบริหาร :

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

#### สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :

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

#### สำหรับพนักงานทุกคน :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคนโดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่, การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

นอกจากนี้ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและการพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพและทักษะความสามารถทางการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่พนักงานเข้างานใหม่และพนักงานปัจจุบันในรูปแบบห้องเรียน (Class room Training) และการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) ซึ่งรองรับการเข้าเรียนของพนักงานจำนวนมาก และสะดวกทุกที่ทุกเวลา

### การจัดฝึกอบรมภายนอกบริษัท

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมภายในบริษัทแล้ว บริษัทได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันหรือองค์กรที่มีชื่อเสียง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิดและมุมมองใหม่ๆ กับองค์กรอื่น

- **การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร**

เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร บริษัทจึงใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยริเริ่มโครงการ “SAMART

Knowledge Sharing” เพื่อส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) ให้สามารถตอบสนองเป้าหมายธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

● **นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูงและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง**

บริษัทมีนโยบายในการรักษาผู้มีศักยภาพสูงในองค์กร โดยจัดทำหลักสูตรและหรือเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลและเตรียมวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น Job Rotation, Job Enlargement & Enrichment, Job Assignment, Talent Monitor รองรับการเติบโตในองค์กรแบบก้าวกระโดด สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ (High Performance) และมีศักยภาพสูง (High Potential) ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ รวมถึงสร้างความผูกพันต่อองค์กรและพร้อมอุทิศตนในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ด้วยโครงการ Career Path Development Plan ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทมีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทนเมื่อมีตำแหน่งว่างหรือสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

**สรุปการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2561**

การจัดอบรม	จำนวนครั้ง	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
การอบรมภายในบริษัท (In-House Training)		
- ผู้บริหาร	22	140
- พนักงาน	35	2,061
<b>รวม</b>	<b>57</b>	<b>2,201</b>
การอบรมจัดโดยสถาบันอบรมต่างๆ		
- ผู้บริหาร	15	22
- พนักงาน	13	16
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>38</b>

**ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน**

ในปี 2561 บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการอบรมภายในและภายนอก รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 637,699 บาท โดยการฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมดจำนวน 17,922 ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นเฉลี่ย 8.1 ชั่วโมง/คน/ปี ซึ่งมากกว่าตามมาตรฐานกรมฝีมือแรงงาน กำหนดที่ 6 ชั่วโมง/คน/ปี โดยมีตัวอย่างหลักสูตรการอบรมภายในและภายนอกประจำปี 2561 ดังนี้

**หลักสูตรการอบรมภายใน**

- Basic Operation Cost
- Business Overview
- CMMI Training
- Coaching and Mentoring Skill
- Essential Skills for Modern New Manage
- Finance for Non-Finance Module
- High Impact Performance Management
- IS Awareness Training

- |  |   |
|--|---|
| - Coaching and Team Management             | - Operation Management                      |
| - Coaching Performance                     | - OS Service Go Beyond Thinking             |
| - Contact Center Operation Management      | - Performance Booster                       |
| - Contract Alert System                    | - Personality and Presentation skill        |
| - Customer Expectation                     | - Problem solving and Decision Making       |
| - Customer Service Skill and Workshop      | - Modern New Manager                        |
| - E Procurement                            | - Quality Management                        |
| - Effective Presentation Skill             | - Samart Management Meeting                 |
| - SAP Inventory Management                 | - Supervisory Skill                         |
| - Strategic Thinking and Business Analysis | - Telephony                                 |
| - Time Management                          | - การบริหาร Operation อย่างมืออาชีพ         |
| - การบริหาร โครงการรัฐบาล                  | - การรับมือลูกค้าอย่างชาญฉลาด               |
| - ข้อควรระวังในการทำสัญญาและบริหารสัญญา    | - เข้าใจ Telephony System & Solution system |

หลักสูตรการอบรมภายนอก

- |   |   |
|---|---|
| - Adobe Illustrator                                   | - Photoshop 2015 Basic                            |
| - Mini Master in Creative Digital Marketing รุ่นที่ 3 | - เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน |
| - เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร         | - การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม                |
| - การใช้ Excel ในการตรวจสอบเพิ่มข้อมูลบัญชี           | - สัมมนาวิชาการ Digital Social Innovation         |
| - เทคนิคการเลือกช่องทางในการสรรหาพนักงาน              | - Power BI Desktop For Business Analytics         |
| - MCSA on Windows Server 2016                         | - ทักษะความคิดเชิงเหตุผลและการคิดเชิงระบบ         |
| - เจาะประเด็นปัญหาการหักภาษี ณ ที่จ่าย                | - Update กฎหมายภาษีอากร 2561                      |
| - การบริหารสวัสดิการ                                  | - The Wisdom of Leader                            |

## 9. การกำกับดูแลกิจการ

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

### 9.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

#### 9.1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย จึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งนโยบายดังกล่าวให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลฝ่ายบริหารให้ดำเนินการตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนนโยบายกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการปี 2560 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 โดยในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบันหรือชาวต่างชาติ โดยบริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในปี 2561 สิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

- สิทธิในการได้รับใบหุ้นและสิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น

บริษัทได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท



- **สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและการส่งคำถามล่วงหน้า**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด จึงมีนโยบายให้สิทธิแก่ผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมของผู้ถือหุ้น เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และส่งคำถามหรือความเห็นเกี่ยวกับบริษัทอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชีตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2561 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้การเสนอวาระการประชุมสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2562 การส่งคำถามสิ้นสุดก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 โดยบริษัทได้แจ้งช่องทางและช่วงเวลาในการรับเรื่องให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านทางระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2561 และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุม รวมทั้งการส่งคำถามล่วงหน้า ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” เรื่อง “การส่งคำถาม และเสนอวาระล่วงหน้า ก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562”

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

ในปี 2561 บริษัทมีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2561 ที่โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น ถนนวิภาวดีรังสิต หลักสี่ ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ที่สะดวกในการเดินทาง และสามารถรองรับผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุม โดยผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมดังนี้

#### **ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น**

ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 บริษัทได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้า 31 วันก่อนวันประชุม และได้เผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” และหัวข้อย่อย “การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561” ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 31 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ หลังจากนั้นบริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมในรูปแบบเอกสารที่มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ปรากฏบนเว็บไซต์ ให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 22 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมาย



กำหนด โดยหนังสือนัดประชุมดังกล่าวได้ระบุข้อเท็จจริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีรายละเอียดครบถ้วน และเพียงพอ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ได้ประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน และล่วงหน้าก่อนวันประชุม 24 วัน

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทจะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

### วันประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนในการประชุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงความสะดวก สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก โดยในการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมประชุม บริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 1 ชั่วโมง ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 มีกรรมการเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 9 ท่าน นอกจากนี้ ประธานคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ตรวจสอบบัญชี ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในที่ประชุม โดยประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้แนะนำกรรมการที่เข้าร่วมประชุม แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนหุ้นทั้งหมดที่มีสิทธิออกเสียงให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 30 ราย นอกจากนี้ เพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง บริษัทได้เชิญผู้รับมอบฉันทะจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้ชี้แจงวิธีการออกเสียงลงคะแนนการนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมการประชุมรับทราบ ต่อจากนั้น ได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม บริษัทจัดให้มีบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นใช้ในการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระ และตรวจนับคะแนนเสียง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงในทุกวาระ ทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย คณะกรรมการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น และซักถาม ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม และเรื่องการค้าดำเนินงานของบริษัท โดยคณะกรรมการได้ตอบคำถามของผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้มีการบันทึกประเด็นซักถาม และข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วย นอกจากนี้ หลังจากการประชุมเรียบร้อยแล้ว ประธานที่ประชุมได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นส่งคืนบัตรลงมติให้กับเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

### ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทได้มีการแจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้นเสร็จสิ้นภายในวันเดียวกันกับวันประชุม โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย ในแต่ละวาระ และได้จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบหรือข้อคิดเห็น โดยสรุปอย่างครบถ้วน ทั้งภาษาไทยและ

ภาษาอังกฤษ ส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 14 วันนับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้

● **สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมการ**

ตามข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากที่สุดเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือ โดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งนี้ บริษัทได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

● **สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี**

บริษัทได้กำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

● **สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา**

บริษัทดูแลผู้ถือหุ้นมากกว่าสิทธิตามกฎหมาย โดยนอกจากการเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ แล้ว บริษัทยังได้นำข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน แสดงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com))

- **สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร**

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัท หลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทหรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 ที่ประชุมมีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2560 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.15 บาท เป็นร้อยละ 83.25 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมประจำปี 2560 หลังหักสำรองต่างๆ ทุกประเภท ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 5/2561 วันที่ 8 สิงหาคม 2561 มีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับผลการดำเนินงานครึ่งปีแรกของปี 2561 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.04 บาท รวมเป็นเงิน 11.2 ล้านบาท หรือร้อยละ 65.06 ของกำไรสุทธิรวมครึ่งปีแรก หลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภท โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “นโยบายการจ่ายเงินปันผล”

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อ สื่อสารระหว่างกัน

## **หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม**

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

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

### หมวดที่ 3 การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย

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

ทั้งนี้ จริยธรรมธุรกิจฉบับปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 โดยคณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนและเพิ่มเนื้อหาในส่วนของ “นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้”, “การรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน, ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” ให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียได้ในหัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

### หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัทมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทั่วไปที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และแสดงให้เห็นถึงสถานภาพของการประกอบการ และสถานภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัท รวมทั้งทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในอนาคตเพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วในเรื่องต่างๆ เช่น

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

- เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารไว้อย่างชัดเจน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร”
- เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงกัน เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้อย่างชัดเจน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน “รายการระหว่างกัน”
- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง โดยมีข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารบริษัทในปี 2561 ดังนี้

กรรมการ/ ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2560	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2561
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
8. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	37,562	-	37,562
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
9. นายศิริชัย รัตมีจันทร์	11,924	-	11,924
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
10. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	1,490	-	1,490
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
11. นางรัชดา ธีรเกาศัลย์	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-

กรรมการ/ ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2560	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2561
12.นางศศกร สุพัตกุล	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
13.นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
14.นางวิรุษา ทางอนันต์	-	-	-
คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-

หมายเหตุ \* คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 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](http://www.onetoonecontacts.com)) รายงานประจำปี แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) การแถลงข่าว และการจัดกิจกรรมพบปะนักลงทุน เป็นต้น

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

- **นโยบายการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ**

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกรรมการและพนักงาน ดังนี้

1. เปิดเผยแพร่สารสนเทศ ทั้งที่เป็นสารสนเทศทางการเงิน และข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงินอย่างถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ได้รับสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน
2. การเปิดเผยสารสนเทศของบริษัท จะต้องจัดทำขึ้นอย่างรอบคอบ มีความชัดเจน ถูกต้อง และโปร่งใส
3. รมัควะวังการเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อราคาหรือมูลค่าหลักทรัพย์ของบริษัท โดยปฏิบัติตามข้อบังคับและประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ
4. จัดให้มีบุคคลผู้รับผิดชอบต่อการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทต่อสาธารณะอย่างชัดเจน

บุคคลผู้มีสิทธิในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่ยังไม่ได้เปิดเผยสู่สาธารณะ

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

ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับหรือได้รับมอบหมาย ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนหรือต่อสาธารณชนใดๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

● **การจัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากการรายงานผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนี้**

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

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

- เว็บไซต์ของบริษัท

คณะกรรมการตระหนักดีว่าในปัจจุบันการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูลและนำเชื่อถือ ดังนั้น คณะกรรมการจึงได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมจากที่ได้เคยเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ ข่าวที่บริษัทเผยแพร่ งบการเงิน รวมทั้งรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดข้อมูลดังกล่าวได้ เป็นต้น



- นักลงทุนสัมพันธ์  
บริษัท ได้จัดตั้งหน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relations) เพื่อให้บริการข้อมูลและข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทกับผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของบริษัท กิจกรรมจัดการลงทุน (Road show) การประชุมร่วมกับนักวิเคราะห์ การประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ลงทุนสามารถติดต่อหน่วยงานดังกล่าวได้ที่หมายเลข 0 2502 6583 หรือ [www.onetonecontacts.com](http://www.onetonecontacts.com) หรืออีเมล [investor.r@oto.samartcorp.com](mailto:investor.r@oto.samartcorp.com) โดยบริษัท ได้กำหนดจรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์ ไว้เพื่อถือปฏิบัติดังนี้

#### จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

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

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทยังได้จัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2561 บริษัทในกลุ่มสามารถมีการเสนอผลงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

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

#### ● การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการ บริษัท ได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อย จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มตามความ



เหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาถ่วงดุล และเสนอค่าตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

ทั้งนี้บริษัทได้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวรวมทั้งค่าตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัท ซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้อำนาจ “นโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร”

- **ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อการรายงานทางการเงิน**

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัท และบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายหลักของบริษัท งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสมและถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน และผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีความเป็นอิสระ สามารถแสดงความเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับ และได้รับความเห็นชอบจาก ก.ล.ต. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงินอีกด้วย นอกจากนี้บริษัทไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์และ ก.ล.ต.

คณะกรรมการได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังกล่าวมีสาระสำคัญ ในการนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) ของบริษัทด้วย

#### **หมวดที่ 5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ**

คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์ประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### **5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ**

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส มีคุณธรรม และความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีความหลากหลายของวิชาชีพ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท เช่น ทักษะด้านบัญชีการเงิน ด้านการจัดการ ด้านกลยุทธ์ ด้าน

กฎหมาย และด้านการกำกับดูแลกิจการ หรืออื่นๆ โดยมีได้มีการกีดกันทางเพศ แต่อย่างไร อันจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการของบริษัทมีคุณสมบัติเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการบริษัทตามที่กำหนดไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” นอกจากนั้นกรรมการทุกท่าน ยัง ได้อุทิศเวลา และความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างเต็มที่ โดยสามารถดูจำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมของกรรมการ แต่ละท่าน ได้ในหัวข้อ “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

## 5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

### ● การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ มิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัทเป็นกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

#### บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ

1. การกำกับ ติดตาม และดูแลให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร
2. การดูแลให้มั่นใจว่ากรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การกำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการ โดยหารือร่วมกับกรรมการผู้จัดการ และมีมาตรการที่ดูแลให้เรื่องสำคัญ ได้ถูกบรรจุเป็นวาระการประชุม
4. การจัดสรรเวลาไว้อย่างเพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่องและมากพอที่กรรมการจะอภิปรายประเด็นสำคัญกันอย่างรอบคอบ โดยทั่วกัน การส่งเสริมให้กรรมการมีการใช้ดุลยพินิจที่รอบคอบ ให้ความเห็น ได้อย่างอิสระ
5. การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกรรมการที่เป็นผู้บริหารและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ

#### บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการ

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

4. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัทเรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
5. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กรรมการผู้จัดการนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจหรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้กรรมการผู้จัดการ หรือผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการผู้จัดการ สามารถอนุมัติรายการที่ตนหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ก.ล.ด. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

#### ● การถ่วงดุลของกรรมการ

บริษัทมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด โดยเป็นกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และไม่น้อยกว่า 3 คนที่มีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายบริหารและปราศจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความสัมพันธ์อื่นใด โดยมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการด้วยความเป็นอิสระและเป็นกลาง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และเพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 ประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจที่บริษัทดำเนินกิจการอยู่ และมีความรู้และความชำนาญจากหลากหลายสาขา จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย

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

ทั้งนี้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัททั้ง 3 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ และนายศิริชัย รัศมิจันทร์ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

- **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการ**

บริษัท ได้มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้จัดการ ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของบริษัทไว้อย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการมีบทบาทในการกำกับดูแลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามเป้าหมาย และแนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัทและบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ส่วนกรรมการผู้จัดการทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะ หรือผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัทในการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารงานทั่วไปของบริษัท

### 5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ**

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททุกท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า คณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง**

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

### 5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยสามารถดูรายละเอียดได้ในหัวข้อ “การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”

## 5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

### ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการในปีที่ผ่านมา

#### 5.5.1 ภาวะผู้นำและการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทได้มีการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนธุรกิจ และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจ และงบประมาณกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงสุดให้แก่กิจการและความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผล รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานอย่างสม่ำเสมอในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งนโยบายการกำกับดูแลกิจการ นโยบายการบริหารความเสี่ยง และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) และได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีแล้ว โดยได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน โดยการจัดประชุมผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปปีละ 2 ครั้ง และสื่อสารกับพนักงานทุกคนในองค์กรผ่านสื่อต่างๆ เช่น e-mail ภายในบริษัท ภาพพท์หน้าจอคอมพิวเตอร์ การติดข้อความไว้ตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ ฟิล์มของบริษัท และสื่อออนไลน์อื่นๆ ภายในบริษัท

#### 5.5.2 การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

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

ส่วนเสี้ยวของบริษัทอีกด้วย นอกจากนี้ทางบริษัทยังมีการดูแลปรับปรุงจริยธรรมทางธุรกิจให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

ในกรณีที่ปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินงานที่ถูกต้องหรือตัดเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และยังสามารถได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดในแบบประเมินความพึงพอใจของการควบคุมภายใน และสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ในปี 2561 บริษัทจึงได้จัดให้มีการประเมินผลเรื่องจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัททำการประเมินตนเอง ว่าได้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจที่บริษัทกำหนดไว้ครบถ้วนหรือไม่ และให้รายงานผลการประเมินดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 17 หัวข้อ ดังนี้

1. ความชัดเจนทางผลประโยชน์
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 โดย

บริษัทได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส รวมถึงการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ตามรายละเอียดในเรื่อง ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแส และการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส”

### 5.5.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท โดยคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทมีทั้งหมด 6 คณะ ดังนี้

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

สำหรับรายละเอียด บทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้แสดงไว้ในหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย” นอกจากนั้น คณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อย และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetonecontacts.com](http://www.onetonecontacts.com))

### 5.5.4 การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

#### 1) คณะกรรมการบริษัท

การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงเป็นองค์ประชุม และการลงมติในที่ประชุมคณะกรรมการ บริษัทกำหนดองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ. ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติ ต้องมีกรรมการไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 7 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวันประชุม คณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนั้น หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็

สามารถกระทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ

ปกติการประชุมแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยในปี 2561 มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวน 7 ครั้ง ดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้ง เป็นกรรมการ	วาระการดำรง ตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	7/7
1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับ ดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	7/7
2. นพ.ระเชียร ศรีมงคล	กรรมการอิสระ /ประธาน กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแล กิจการ / กรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	7/7
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแล กิจการ / กรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	7/7
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ **	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความ เสี่ยง	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	7/7
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหาร	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	7/7



	ความเสี่ยง			
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหารความ เสี่ยง	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	6/7
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวิงศ์	กรรมการ / ประธาน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความ เสี่ยง / ประธานกรรมการ พัฒนาเพื่อความยั่งยืน	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	6/7
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการ กำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความ เสี่ยง	27 มีนาคม 2556	5 ปี 9 เดือน	7/7
10. นายประชา พัทธยากร*	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความ เสี่ยง	27 มีนาคม 2556	5 ปี 6 เดือน	5/5

หมายเหตุ \* นายประชา พัทธยากร ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2561

\*\* นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2561 คณะกรรมการบริษัท ได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และอนุมัติแผนการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2562
- พิจารณาแก้ไข และทบทวน นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม และกฎบัตรคณะกรรมการ
- พิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารทางการเงิน
- พิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงนโยบายการจ่ายเงินปันผล
- พิจารณาอนุมัติการแก้ไขข้อบังคับบริษัท ข้อ 30
- พิจารณาอนุมัติจัดตั้งบริษัทย่อย
- พิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าตอบแทน
- พิจารณาแต่งตั้งกรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- พิจารณาอนุมัติรายงานการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- พิจารณาอนุมัติงบการเงิน
- พิจารณาอนุมัติการจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผล
- พิจารณาอนุมัติการทำประกันความรับผิดชอบของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติอัตราการขึ้นเงินเดือน การกำหนดโบนัส และนโยบายการจ่ายโบนัส
- พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

## 2) คณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2561 คณะกรรมการชุดย่อย มีจำนวนครั้งในการประชุม และประวัติการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่าน สรุปได้ดังนี้

รายชื่อ	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด					
	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหาร	กำกับดูแลกิจการ	สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	5/5			3/3		
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	5/5		3/3			
3. นพ.ระพีพร ศรีมงคล	5/5		3/3	3/3		
4. นพ.ไพโรจน์ บุญกงษ์	5/5		3/3	3/3		
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์**		11/11			3/3	
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์		11/11			3/3	
7. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์					3/3	
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์		11/11			3/3	2/2
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์			3/3		3/3	
10. นายประชา พัทธยากร*		8/8			3/3	
11.นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์						2/2
12.นางรัชดา ธีรเกาศัลย์						2/2
13.นางสาวเมธาวิ สาวิเศษ						2/2

หมายเหตุ : \* นายประชา พัทธยากร ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2561

\*\* นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

## 3) การประชุมกันเองระหว่างกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร

ในปี 2561 กรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็นก่อนเริ่มการประชุมคณะกรรมการบริษัทจำนวน 3 ครั้ง เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการ ที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

คณะกรรมการชด้อยทุกคณะได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท มีการรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยได้รายงานการทำงานที่ในรอบปีที่ผ่านมาต่อผู้ถือหุ้นในรายงานของคณะกรรมการชด้อยแต่ละคณะซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

## 5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถดูรายละเอียดเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ที่หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

## 5.7 การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง

สามารถดูรายละเอียดได้ใน “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” และ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น”

## 5.8 การประเมินคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชด้อย กรรมการผู้จัดการ เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

### 5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมิน ตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการรายบุคคล ทั้งยังเป็นการทบทวน ประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

#### การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ประจำปี 2561 เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเป็นการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2561 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2561 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมิน โดย กรรมการบริษัททั้ง 9 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.25

#### การประเมินตนเองของกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท รายบุคคล ประจำปี 2561 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็น รายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ซึ่งใช้แบบ ประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2561 เมื่อ วันที่ 6 ธันวาคม 2561 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการ ประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล ในรอบปี 2561 ที่ผ่านมา ซึ่ง ประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 9 ท่าน ในภาพรวม 4 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.25

#### 5.8.2 การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาการประเมินตนเอง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผล การปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมาว่ามีปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีหรือไม่ และมี ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จึงได้จัดให้มีการประเมินผลดังกล่าว โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่อง ต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ในรอบปี 2561 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมิน โดย กรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.87

### 5.8.3 การประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2561 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับกรรมการในแต่ละคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อการประเมินผล แบบประเมินของคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน จะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะเป็นดังนี้

	ผลการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. คณะกรรมการบริหาร	ดีเยี่ยม	99.17
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ดีเยี่ยม	99.08
3. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ดีเยี่ยม	98.02
4. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	ดีเยี่ยม	98.83
5. คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	ดีเยี่ยม	94.79

### 5.8.4 การประเมินกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทน โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2561 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

#### 9. การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ

ผลการประเมินกรรมการผู้จัดการในรอบปี 2561 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัท 8 ท่าน ในภาพรวม 9 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.03

#### 5.8.5 การประเมินเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเลขานุการบริษัท ในการกำกับดูแลให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2561 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานเลขานุการบริษัทในรอบปี 2561 ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 9 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.32

#### 5.8.6 การประเมินหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในและฝ่ายตรวจสอบภายใน ทั้งงานตรวจสอบภายในและงานให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระในกระบวนการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กร โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในรอบปี 2561 ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.31

### 5.9 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

#### ● การพัฒนากรรมการ

บริษัทกำหนดให้มีการประชุมพิเศษกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอก่อนการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ โดยมีเลขานุการบริษัทเป็นผู้ประสานงานในเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

นอกจากนั้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ บริษัทยังได้สนับสนุนให้กรรมการทุกคนได้รับการเสริมสร้างทักษะและความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ ตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ มาตรฐานความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ รวมทั้งได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัท ไทย (IOD) โดยเฉพาะหลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นกรรมการบริษัท ซึ่งมีกรรมการที่ผ่านการอบรมหลักสูตร DCP จำนวน 6 ท่าน ผ่านการอบรมหลักสูตร DAP จำนวน 5 ท่าน และผ่านการอบรมทั้งหลักสูตร DCP และ DAP จำนวน 2 ท่าน ประวัติการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของกรรมการแต่ละท่านได้แสดงไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน” โดยในแต่ละปีบริษัทจะนำเสนอหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสถาบันต่างๆ ให้กับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเข้าร่วมการอบรมแต่ละหลักสูตรตามความต้องการของกรรมการ

ในปี 2561 มีกรรมการที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 4 ท่าน ดังนี้

กรรมการ	หลักสูตร
1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	- หลักสูตรวิทยาการการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบส.) รุ่นที่ 1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	- หลักสูตรวิทยาการการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบส.) รุ่นที่ 1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กรรมการ	หลักสูตร
3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- หลักสูตร CMA-GMS International Program Class 2560 สถาบันวิทยาการตลาดทุน - หลักสูตรอบรมการลงทุน Ultra Wealth Group รุ่น 4 ปี 2561 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าการพาณิชย์ (TEPCoT) รุ่น 11 ปี 2561 สถาบันวิทยาการการค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรวิทยาการการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบส.) รุ่น 2 ปี 2561 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
4. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	- หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 2

#### ● การพัฒนาผู้บริหาร

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหาร โดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในปี 2561 มีผู้บริหารเข้าอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเองดังนี้

ผู้บริหาร	หลักสูตร
1. นางวิรัช ทานอนันต์	- ผลกระทบของมาตรฐานรายงานทางการเงินใหม่เกี่ยวกับการรับรู้รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า (IFRS 15) และสัญญาเช่า (IFRS 16) ที่มีต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียน - CVC กลยุทธ์การลงทุนรูปแบบใหม่ จุดประกาย Innovation ก้าวทันโลกธุรกิจ - Update กฎหมายภาษีอากร 2561 และประเด็นปัญหาภาษีที่นิติบุคคลไม่ควรพลาด

#### 9.1.2 จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ รายการระหว่างกัน การปฏิบัติตามกฎหมาย การดูแลทรัพย์สิน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการผู้บริหารและพนักงานของบริษัททุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัดตั้งแต่ปี 2548 ทั้งภาษาไทย



และภาษาอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงหลักจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้มีการทบทวนจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปี โดยฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งได้ปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้, การรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน, ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” เพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น โดยในจริยธรรมธุรกิจของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
2. กรณีที่กรรมการหรือพนักงานได้มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัทจะดำเนินการเสมือนกับบริษัทได้กระทำกับบุคคลภายนอกซึ่งกรรมการหรือพนักงานผู้นั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ
3. ไม่ใช่โอกาสหรือข้อมูลที่ได้อาจการเป็นกรรมการหรือพนักงานในการหาผลประโยชน์ส่วนตนและในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทหรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
4. ไม่ใช่ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของคนในการซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท
5. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้บริษัท และหลังจากพ้นสภาพการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถือว่าเป็นความลับของบริษัทเพื่อประโยชน์แก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการเงิน การปฏิบัติงาน ข้อมูลธุรกิจ แผนงานในอนาคตของบริษัท หรือข้อมูลอื่นๆ

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วน ได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบถึงรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มีการพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยราคาและเงื่อนไขเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) และได้เปิดเผยรายละเอียด มูลค่ารายการ คู่สัญญา เหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ตลอดจนในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุม เพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทที่เกิดขึ้นในปี 2561 ได้แสดงไว้ใน “รายการระหว่างกัน”

- **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม โดยมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เช่น สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและส่งคำถามล่วงหน้า สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความเห็นอย่างอิสระในที่

ประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร ตลอดจนสิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานที่สำคัญ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส สม่าเสมอและทันเวลา โดยสิทธิที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับ ได้แสดงไว้ในหมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

- **นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทได้ดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้าน โอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัท โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน ทั้งนี้ในปี 2561 มียอดจำนวนเงินที่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้เบิกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวรวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 762,053.31 บาท อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัทผ่าน บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยาประกันชีวิต อีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือสามารบ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

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

- **นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย**

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

นอกจากนั้นบริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเป็นทางการเป็นประจำเป็นรูปธรรม 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 และส่งเสริมให้มีการแข่งกีฬาทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

#### **สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2561**

ในปี 2561 **ไม่มี**พนักงานของบริษัทที่ประสบอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน

บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความปลอดภัยที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยผ่านการ Orientation พนักงานใหม่ คู่มือพนักงาน HR Website ([www.samarthre.com](http://www.samarthre.com)) ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้ถูกบันทึกไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทเพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com))

#### **• นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า**

บริษัทมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของเรื่องดังกล่าวไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการให้มีคุณภาพ และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ในปี 2561 บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการ ที่เป็นดิจิทัล เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่คาดว่าจะตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดในยุคดิจิทัล ดังนี้

- ระบบการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการผ่านทางข้อความในชื่อ “ChatOne” และระบบเสียง (Voice Bot) สามารถสื่อสาร และโต้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้บริการ และสนับสนุนการซื้อขาย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น web chat, facebook messenger ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ โดยการเชื่อมกับ CRM เพื่อการพัฒนาการให้บริการในอนาคต
- ระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ในชื่อ “นุชบา” เป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาโต้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล

- ระบบการค้นหาสายงานอัตโนมัติ (Job matching) เป็น Platform ในการวิเคราะห์บุคลิกภาพ ความถนัด และจิตวิทยา ของผู้สมัครงานด้วยแบบทดสอบ และใช้ machine learning ในการวิเคราะห์หาความใกล้เคียงของผู้สมัครกับตำแหน่งงานขององค์กร
- LINE Customer Connect เป็นบริการที่บริษัทดำเนินการร่วมกับ LINE Company (Thailand) Limited โดยเป็นผู้ดำเนินงานด้านระบบบริการลูกค้าที่ทำให้ บริษัทต่างๆ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากกว่าที่ผ่านมา ด้วยฟังก์ชันของ LINE Customer Connect ลูกค้าสามารถใช้ LINE โทคิดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ และสามารถให้บริการรับส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนาสาย

● **นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า**

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติกับลูกค้าซึ่งถือเป็นหุ้นส่วนและปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยในการคัดเลือกลูกค้าเป็นไปอย่างโปร่งใส มีระบบ และมีมาตรฐาน มีการพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้าและคู่สัญญา เจ้าหน้าที่ได้ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ไม่รับผลประโยชน์ใดๆ เป็นส่วนตัวจากลูกค้าและคู่สัญญา รวมถึงไม่กระทำการโฆษณาที่เป็นเท็จ หรือหลอกลวงให้ลูกค้าเข้าใจผิด หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าและ/หรือบริการกับลูกค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและติดตามข่าวสารว่าลูกค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา หรือไม่ หากพบว่าลูกค้ามีพฤติกรรมดังกล่าว บริษัทจะหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าและ/หรือบริการกับลูกค้าที่มีพฤติกรรมดังกล่าว อันไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกลูกค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย มีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต ริดไถ ยักยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าว รวมทั้งลูกค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ที่ผิดกฎหมายจากบริษัท นอกจากนี้ ลูกค้าจะต้องไม่ให้ของกำนัลหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับลูกค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสารและรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

● **นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่**

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกับเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเคร่งครัด โปร่งใส และเท่าเทียมกัน
2. หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งสัญญาที่ตกลงกันได้ไว้ได้ หรือมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถชำระหนี้หรือมีปัญหาทางการเงิน บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
3. กำหนดแผนการแก้ไขปัญหาทางการเงิน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงเจ้าหน้าที่ ตลอดจนติดตามการแก้ไขปัญหา โดยให้ฝ่ายจัดการรายงานให้คณะกรรมการบริหาร รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
4. การพิจารณาแก้ไขปัญหาทางการเงินของบริษัทอย่างรอบคอบและเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า**

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

- **นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทได้เปิดเผยนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการค้ากำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

- **นโยบายการฟอกเงิน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญ และยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน โดยบริษัทจะยึดมั่นตามกฎหมาย และข้อกำหนดด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด

- **นโยบายด้านภาษี**

บริษัทมีแนวปฏิบัติด้านภาษีให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ดังนี้

1. วางแผนและบริหารจัดการด้านภาษีอากร โดยการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
2. ดำเนินการนำส่งภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ดำเนินการให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบกับการเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง

- **นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมีการกำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

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

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม หรือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยเริ่มจากการเขียนรายงานให้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี หากบริษัทมีความพร้อมมากขึ้นให้พิจารณาการจัดทำรายงานแยกจากรายงานประจำปี บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติในความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

#### **ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม และชุมชน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเติบโตได้ด้วยอาศัยสังคมและส่วนรวม ดังนั้น บริษัทจึงได้คืนกำไรส่วนหนึ่งให้แก่สังคม โดยได้จัดงบประมาณส่วนหนึ่งจากรายได้ของบริษัท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีส่วนร่วมทางสังคมในการให้การสนับสนุนทางการเงิน หรือสิ่งของแก่กิจกรรมที่สร้างไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถทางด้านกีฬา การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทยังได้เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่อยู่โดยรอบและบริเวณใกล้เคียง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

ในปี 2561 กลุ่มบริษัทสามารถยังได้กำหนดแนวทางในการส่งเสริม “สร้างคนคุณภาพ ส่งเสริมสังคมคุณธรรม” ผ่านโครงการและกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมหลายโครงการ เช่น โครงการถักบุญ โครงการ “ทุนกล้าดี” โครงการ ICT Give & Share ฯลฯ โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมดังกล่าวในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม”

#### **ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดีโดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อสังคม โดยการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาด พร้อมทั้งส่งเสริมและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีนโยบายให้พนักงานร่วมมือกันในการอนุรักษ์และประหยัดทรัพยากร โดยได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อ



ต่างๆ เช่น ผ่านทาง e-mail ดิบบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line: OTO Family และ Facebook: OTO ในปี 2561 บริษัทมีการณรงค์เรื่องการประหยัดการใช้กระดาษ และการนำกระดาษเก่ามาใช้ (reuse paper) พร้อมประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติกรนำกระดาษเก่ามาใช้อย่างถูกต้อง , ตั้งพักหน้าจอ และปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ ช่วงพักเที่ยง ใช้ลิฟท์เมื่อขึ้น-ลง 1 ชั้น ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ภายใต้หัวข้อ “การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม”

- **นโยบายแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน**

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 มีการดำเนินการพิจารณาผลงาน ความคิดความชอบอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ตลอดจนหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง

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

- **นโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์**

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เช่น พนักงานทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัทสามารถ และได้มีการตรวจสอบการใช้ระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์ การทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- **การรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอ และโปร่งใส และได้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอันเป็น

ประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ในส่วนของ “ติดต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน” (Contact The Internal Audit) ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

ส่งจดหมายถึง : ฝ่ายตรวจสอบภายใน  
บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)  
99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17  
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ  
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

หรือส่ง e-mail ไปที่ : [auditcommitteesecretary@oto.smartcorp.com](mailto:auditcommitteesecretary@oto.smartcorp.com)

ฝ่ายตรวจสอบจะรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแส และการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” ต่อไป

• **ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส”**

บริษัทยึดถือการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้สนับสนุนให้ผู้มีส่วนได้เสียหากพบการกระทำใดๆ ที่ผิดหลักธรรมาภิบาล ผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ผิดกฎหมาย การกระทำทุจริต หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งข้อมูลหรือเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแส (ตามแบบฟอร์มเรื่องแจ้งเบาะแสที่บริษัทกำหนดไว้) ให้กับฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัท โดยหากมีการระบุชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งมาด้วย ก็จะเป็นประโยชน์กับบริษัทมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการสอบถาม และ/หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม

**ขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล**

ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบเบื้องต้นในการสอบสวนการกระทำผิดทั้งจากพยานเอกสารและพยานบุคคล เมื่อเห็นว่ามีมูลการกระทำผิด ให้เสนอเรื่องต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) / กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาตั้งคณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนประกอบด้วย หัวหน้างานหรือตัวแทนจาก ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานต้นสังกัด มีหน้าที่รับผิดชอบในการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำผิด รวมทั้งรวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมด เพื่อให้ทราบรายละเอียดของความเสียหายและผลกระทบที่มีต่อบริษัท

คณะกรรมการสอบสวน เสนอผลการสอบสวนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) / กรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการและฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสแก่ผู้ใดทั้งสิ้น



ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่เว็บไซต์ พันธกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) และได้มีการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนี้ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

## 9.2 คณะกรรมการชุดย่อย

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 2561 มีดังนี้

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

### คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

- กรรมการตรวจสอบต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- กรรมการตรวจสอบทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระโดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือ ผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท
- ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
- มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกรรมการตรวจสอบต้องสามารถอุทิสเวลาอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
- มีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คนที่มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ โดยบริษัทต้องระบุไว้ในแบบ 56-1 และแบบ 56-2 ว่ากรรมการตรวจสอบรายใดเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว และกรรมการตรวจสอบรายนั้นต้องระบุคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในหนังสือรับรองประวัติของกรรมการตรวจสอบที่ต้องส่งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วย

### วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะ  
ได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่  
กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/  
หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
2. สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณา  
ความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยภชัย เล็ก  
จ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ  
และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
4. พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อ  
คณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
5. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อย  
ปีละ 1 ครั้ง
6. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องโยงกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนด  
ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ทั้งนี้ เพื่อให้  
มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
7. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศ  
ของตลาดหลักทรัพย์ฯ
8. มีอำนาจในการตรวจสอบและสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มขึ้น ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่
9. มีอำนาจในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยงานตรวจสอบ ได้ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาว่าเหมาะสมโดย  
บริษัทรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
10. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

### 2) คณะกรรมการบริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ประธาน
  2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์\*\* กรรมการ
  3. นายประชา พัทธยากร\* กรรมการ
  4. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ กรรมการ
- นางสาวเมธาวี สวีพิเศษ เลขานุการ

\* นายประชา พัทธยากร ลาออกจากตำแหน่งกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2561

\*\* นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

### วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

1. กำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงโครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจบริหารต่างๆ ของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาต่อไป
2. ทบทวนและติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย เพื่อให้การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินนโยบายและแนวทางบริหารงานด้านต่างๆ ของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
4. พิจารณาและให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัทก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. พิจารณากำหนดคน โบนัสอัตราค่าตอบแทน และ โครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน เพื่อเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
6. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัทตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
7. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

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

### 3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

- |                             |           |                |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ | ประธาน    | (กรรมการอิสระ) |
| 2. นพ.ระพีพร ศรีมงคล        | กรรมการ   | (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น     | กรรมการ   | (กรรมการอิสระ) |
| 4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์   | กรรมการ   |                |
| นางสาวมธาวี สาวีเศษ         | เลขานุการ |                |

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

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

#### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติตามของคณะกรรมการชุดย่อยที่บริษัทจัดตั้งขึ้น รวมทั้งผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญๆ ของบริษัทตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ
4. เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
5. ดูแลให้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ มีความต่อเนื่อง และเหมาะสม
6. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม

#### 4) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

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

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

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

#### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ ประธานกรรมการ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระ และในกรณีอื่นๆ

2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
3. ทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหากรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาอนุมัติ
4. เสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการในคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท รวมทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ
5. กำหนดโบนัสและอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี โดยพิจารณาจากผลประกอบการของบริษัท
6. พิจารณากลับกรอง โครงสร้างเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ของบริษัท
7. กลับกรองและตรวจสอบรายชื่อผู้ที่จะเสนอชื่อเป็นกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าไม่ได้เป็นผู้ที่ถูกขึ้นบัญชีดำ หรือถอดถอนจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานเหล่านี้จัดทำขึ้น
8. ในกรณีที่มีการเสนอชื่อกรรมการที่พ้นวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่ง ควรนำเสนอผลงาน (Contribution) และประวัติ การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้นให้ผู้ถือหุ้นใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

5) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้

1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	ประธาน
2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์**	กรรมการ
3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	กรรมการ
4. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ
5. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ
6. นายประชา พัทธยากร*	กรรมการ
นายวิรัช รังควิลิต	เลขานุการ

\* นายประชา พัทธยากร ลาออกจากตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยง เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2561

\*\* นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

**วาระการดำรงตำแหน่ง**

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยงในคราวเดียวกัน

**ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**

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

**6) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 มีดังนี้**

1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ประธาน
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ กรรมการ
3. นางรัชดา ชีรเกาศัลย์ กรรมการ
4. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ กรรมการและเลขานุการ

**วาระการดำรงตำแหน่ง**

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการ และผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรก หลังจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

**ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งบริษัทแสดงสาระสำคัญของการประชุมปีที่ผ่านมาไว้ในรายงานคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ และแสดงจำนวนครั้งการเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมาใน “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

### 9.3 การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

- การสรรหากรรมการ

คณะกรรมการได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ กรรมการบริษัท กรรมการใน คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา ดังนี้

1. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยพิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท พิจารณาความหลากหลายใน โครงสร้างของคณะกรรมการ ทั้งเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ และพิจารณาทักษะความเชี่ยวชาญจำเป็นที่ยังขาดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และใช้ฐานข้อมูลกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งหรือเสนอขออนุมัติแต่งตั้งต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามข้อบังคับของบริษัท
2. การเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการและ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
3. การพิจารณาแต่งตั้งกรรมการเดิมเป็นกรรมการต่ออีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ซึ่งรวมถึงผลการปฏิบัติงานในช่วงที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ การอุทิศเวลาของกรรมการจากประวัติการเข้าร่วมและการมีส่วนร่วมในการประชุม จำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการแต่ละท่านดำรงตำแหน่ง ซึ่งไม่เกิน 5 บริษัทจดทะเบียน และการสนับสนุนในกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท โดยหากเป็นกรรมการอิสระจะพิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการท่านดังกล่าวด้วย
4. การแต่งตั้งกรรมการให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีความโปร่งใสและชัดเจน และดำเนินการโดยผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้น มีดังนี้
  - (1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
  - (2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม (1) เลือกตั้งบุคคลเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
  - (3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้ง ในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

โดยบริษัทจะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลในที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

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

5. การสรรหากรรมการชุดย่อย คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาความรู้ความสามารถที่เหมาะสม องค์ประกอบของกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ และเกณฑ์การดำรงตำแหน่ง คุณสมบัติความเป็นอิสระของกรรมการ และนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ

- **การสรรหาผู้บริหารระดับสูง**

บริษัทมีหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหาผู้บริหารระดับสูงมีกระบวนการสรรหาโดยเริ่มจากการสรรหาคัดเลือกบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทเป็นอย่างดี และเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน พิจารณาเห็นชอบบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง

- **แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง**

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มีตำแหน่งผู้บริหารว่างลง ซึ่งนอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหาคัดเลือกและเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม และมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันท่วงที โดยจะมีการทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ บริษัทสนับสนุนให้กรรมการผู้จัดการเชิญผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ และ/หรือ คณะกรรมการบริหาร เพื่อให้สารสนเทศรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรง และเพื่อให้มีโอกาสรู้จักผู้บริหารระดับสูงสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาแผนการสืบทอดตำแหน่ง



#### 9.4 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการจัดตั้งบริษัทใหม่ทุกครั้ง ฝ่ายจัดการต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อนดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของบริษัทในบริษัทดังกล่าว โดยผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องรายงานผลการดำเนินงานในบริษัทที่ตนดูแลต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน สำหรับการลงทุนใดๆ หรือการดำเนินเรื่องที่มีนัยสำคัญตามที่กำหนดในอำนาจอนุมัติดำเนินการของบริษัท ต้องปฏิบัติตามนโยบายกำหนดและต้องนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท ในแต่ละปีผู้บริหารของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องนำเสนอแผนงานประจำปี เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแผน หากบริษัทใดมีผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนต้องชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ในกรณีที่ผลประกอบการมีปัญหาจะถูกกำหนดให้ชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นกรณีพิเศษ (Watch List) เพื่อเฝ้าระวังการบริหารและการแก้ไขอย่างใกล้ชิด

สำหรับระบบควบคุมภายใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องกำหนดมาตรการหรือระบบควบคุมภายใน โดยบริษัทจะมีฝ่ายตรวจสอบภายใน 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 สำหรับการทำการของบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทย่อย บริษัทมิได้เข้าไปกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่บริษัทย่อยเข้าทำการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกันตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด

## 9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานเข้าใหม่จะลงนามพร้อมการลงนามในสัญญาว่าจ้าง และยังได้กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรือลดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัทจึงได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อขายหุ้นตั้งปีก่อนเปิดเผยงบการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2561 บริษัทไม่พบว่ามีกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทใช้ข้อมูลภายใน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล เว็บไซต์ โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท

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

รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ถ้ามี) ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรสหรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย รายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ด. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า อันเนื่องมาจากการซื้อขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ด. นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าว ในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีผิดพลาด มีผู้บริหารละเมิดกติกาดังกล่าว บริษัทจะทำหนังสือตักเตือน เพื่อหลีกเลี่ยงการประทุพผิตซ้ำในเรื่องดังกล่าว

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

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

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

## 9.6 ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

- ค่าตอบแทนจากการสอบบัญชี

ในปี 2561 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชีของบริษัทได้แก่ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 1,200,000 บาท และ 360,000 บาท ตามลำดับ และจ่ายให้กับบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในประเทศกัมพูชา จำนวน 6,200 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่าประมาณ 197,817 บาท

- ค่าบริการอื่น

บริษัท และบริษัทย่อยมิได้จ่ายค่าบริการอื่นแก่ผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบพิเศษในระหว่างปี

## 9.7 การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาทบทวน นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม และกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อยเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ ของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2562 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 ได้พิจารณาทบทวน และปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม กฎบัตรคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยที่บริษัทปฏิบัติในปัจจุบันให้สอดคล้องและครอบคลุมตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2560 โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท สำหรับหลักปฏิบัติที่บริษัทยังไม่สามารถดำเนินการได้ คณะกรรมการบริษัทได้รับทราบ และจะนำมาพิจารณาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการดำเนินการในอนาคตต่อไป

อย่างไรก็ตามบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ตามแนวทางที่หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งมีบางเรื่องที่บริษัทยังมิได้ปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

1. บริษัทยังมีได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยมีส่วนในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์กำหนด โดยพิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้งการพิจารณาจากทักษะจำเป็นที่ยังขาดอยู่ในคณะกรรมการบริษัทเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
2. บริษัทยังมีได้กำหนดวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกกรรมการโดยการลงคะแนนเสียงแบบสะสม (Cumulative Voting) แต่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนทีละคน โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง ตามข้อบังคับของบริษัทเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง
3. บริษัทยังมีได้กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแจ้งต่อคณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมายเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทตนเองอย่างน้อย 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 อย่างไรก็ตามบริษัทมีกรรมการซึ่งเป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท 1 ท่าน ทั้งนี้บริษัทมิได้มีการกีดกันทางเพศแต่อย่างใด
3. คณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนการเป็นกรรมการอิสระคิดเป็นร้อยละ 44.4 ซึ่งน้อยกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 50 ขณะเดียวกันคณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 88.9 ซึ่งมากกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 66

4. บริษัทยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC) อย่างไรก็ตามบริษัทได้เข้าสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (Partnership Corruption for Thailand: PACT) เพื่อเข้ารับการอบรม และรับคำแนะนำกระบวนการทำงานในการต่อต้านการทุจริต บริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ และกระบวนการการทำงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) รวมทั้งได้ศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC ซึ่งบริษัทจะนำมาพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อม เพื่อการเข้าเป็นแนวร่วมต่อไป

## 10. รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

### 10.1 นโยบายและภาพรวม

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความยั่งยืนของกิจการและสังคม โดยรวมมาโดยตลอด ซึ่งนอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่กระทำอย่างต่อเนื่องในรูปแบบของการจัดโครงการส่งเสริมวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และการบริจาคแล้ว บริษัทยังดำเนินการให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของกิจการ โดยคณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย กรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท รวมทั้งกำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบาย และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้มีมติอนุมัตินโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

#### นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

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

ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน บริษัทมีการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการพิจารณาประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามระดับนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้โดยมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

1. ลูกค้า
 

พัฒนาสินค้าและบริการ ให้ทันสมัยมีคุณภาพ มีราคาที่เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัท
2. พนักงาน
 

เคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงาน โดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงาน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัย จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม

3. คู่ค้า  
จัดหาสินค้าและบริการอย่างมีระบบ มีมาตรฐานตามหลักการแข่งขันทางการค้า ตามสัญญา และจรรยาบรรณ
4. ผู้ถือหุ้น  
ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
5. เจ้าหนี้  
ยึดมั่นในสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
6. สังคม ส่วนรวม และ ชุมชน  
ให้ความสำคัญสนับสนุนช่วยเหลือในทุกทาง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน และเป็นรูปธรรม ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงาน ในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ผ่านสื่อและกิจกรรมภายใน
7. สิ่งแวดล้อม  
ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงส่งเสริมให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม
8. คู่แข่งทางการค้า  
ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี

ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนของนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

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

#### วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้าน การให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

#### พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอ Total Customer Interaction Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนา นวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า



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

## 10.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทแล้ว สามารถดูรายละเอียดได้ที่หมวด “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” และเว็บไซต์บริษัท ([www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.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 โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับกรปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2561 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”



ทั้งนี้ในปีผ่านมามีบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้รับผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2561 ในระดับ“ดีเลิศ” หรือ “5 ดาว” ซึ่งเป็นคะแนนระดับสูงสุด และ ติดลำดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดตั้งแต่ 1,000-2,999 ล้านบาทขึ้นไป จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อย่างไรก็ตาม บริษัทจะมุ่งมั่นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับผลประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 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.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com)) นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ยึดถือปฏิบัติจริยธรรมของบริษัทอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

## 3. การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

**กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ 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 บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจับคอบรรณและสื่อสาร

- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำทางทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

บริษัทได้เปิดเผย นโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ [www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา และการเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริต ได้เปิดเผยไว้แล้วในเรื่อง “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน”

#### 4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช่แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด ในทางกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัท ยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติดังนี้

- สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล
  - บริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
  - การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
  - บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น
- การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค
  - บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา
  - พนักงานต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงานตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และตามขนบธรรมเนียมประเพณี โดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท

- บริษัทให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัทและให้โอกาสพนักงานศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว
- การดำเนินการพิจารณาผลงานความดีความชอบ ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
- ในการปฏิบัติหน้าที่พึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความแตกต่างทางกายและจิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง
- ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดจากการกดขี่ข่มเหงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
- ให้เกียรติ และเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

## 5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ดำเนินการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงาน และกำหนดเงื่อนไข รวมทั้งสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน ตลอดจนเสริมสร้างทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม เพื่อสร้างความยุติธรรม ความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้าน โอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ เช่น

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

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

สำหรับสวัสดิการต่างๆ บริษัทจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงาน โดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีประกันสังคมให้กับพนักงาน มีการจัดเงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย มีเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย รวมทั้งมีส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

3. กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีนโยบายและระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และสุขอนามัยของพนักงาน บริษัทจัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี นอกจากนี้ยังคำนึงถึงการเสริมสร้างในด้านสุขภาพ เพื่อให้พนักงานมีพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง ได้แก่

- โครงการ “ลดพุงลดโรค” เป็นการสนับสนุนให้พนักงานใส่ใจดูแลสุขภาพ ให้ห่างไกลจากโรคซึ่งเกิดจากการมีน้ำหนักเกินมาตรฐาน
- การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 3 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
  - นโยบายวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง
  - นโยบายการสรรหาและคัดเลือก
  - นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน
  - นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน
  - นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร
  - นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน
- 2) นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
  - นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ
  - นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
  - การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร
  - นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ในปี 2561 บริษัทได้จัดตั้งหน่วยงาน Academy center รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาศักยภาพ และการสร้างแรงบันดาลใจ ให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยมีกลยุทธ์ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

- High Quality Training เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้บุคลากรที่มีคุณภาพ
- Professional Trainer เพื่อพัฒนาวิทยากรให้มีคุณภาพแบบมืออาชีพ
- Business Co-Operation สร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ามีส่วนร่วมทดลองงานและสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมทำงานกับบริษัทในอนาคต
- Effective Training Tools & Materials เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการอบรมให้ทันสมัยดิจิทัล และมีความสุขในการเรียนรู้ เช่น Digital learning และ Fun Game

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

### การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน สร้างสมดุลให้กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข โดยตลอดปี 2561 ที่ผ่านมามีบริษัท ได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ดังนี้

#### 1. กิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

บริษัทได้จัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความสุขให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ แฟชั่นวันศุกร์ (Fashion on Friday) โดยกำหนดให้มีการแต่งกายตามรูปแบบที่พนักงานร่วมกันกำหนด และกิจกรรมร่วมสนุกในเทศกาลต่างๆ เช่น วันเด็ก วันวาเลนไทน์ วันสงกรานต์ วันฮาโลวีน วันคริสต์มาส วันพ่อ เทศกาลแลกเปลี่ยนของขวัญในวันปีใหม่ กิจกรรมลดพุงลดโรค ธรรมชาติบำบัด Candy Day รวมไปถึงการจัดชมรมกีฬา เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและสร้างเสริมสุขภาพให้แข็งแรง

#### 2. กิจกรรมงานวันเกิดของพนักงาน

บริษัทได้จัดให้มีงานสังสรรค์วันเกิดในแต่ละเดือนให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิด โดยจัดให้มีการรับประทานอาหารตัดเค้กวันเกิด มอบของขวัญพิเศษ และถ่ายภาพร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

#### 3. ดูแลพนักงานยามเจ็บป่วย ประสพอุบัติเหตุ คลอดบุตร และงานฉาปนกิจ

บริษัทดูแลพนักงานในทุกช่วงเวลาของชีวิต บริษัทเข้าเยี่ยมพนักงานทุกคนเมื่อเจ็บปวด ประสพอุบัติเหตุ หรือคลอดบุตร เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงาน รวมถึงแสดงความเสียใจกับพนักงาน และบุคคลในครอบครัวของพนักงานในงานฉาปนกิจ

#### 4. สนับสนุนการอุปสมบทแก่พนักงาน

บริษัทมีโครงการในการสนับสนุนการอุปสมบทให้แก่พนักงาน โดยการร่วมทำบุญค่าอัฐบริวารและร่วมอนุโมทนาบุญร่วมกันกับพนักงาน

#### 5. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน จึงได้มีการจัดโครงการตรวจสอบสุขภาพ และตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก สำหรับพนักงานผู้หญิงเป็นประจำทุกปี รวมทั้งให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

6. โครงการ “Club Sunday”  
บริษัทมีการจัดโครงการ “Club Sunday” ให้แก่พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์และจิตใจ
7. โครงการทุนการศึกษาสำหรับบุตร  
บริษัทให้ความเอาใจใส่ถึงครอบครัวของพนักงานจึงได้มีการจัดตั้งโครงการทุนการศึกษาสำหรับบุตร ที่บริษัทมีนโยบายที่จะมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ
8. รางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Best Performance) ให้แก่พนักงาน  
บริษัทประเมินผลการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท และมอบรางวัลผลปฏิบัติงานยอดเยี่ยมให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด โดยจะได้ออกไปทัศนศึกษาต่างประเทศ
9. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน  
บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
10. การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับพนักงานทุกคน  
บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรผ่านหลายช่องทาง เช่น Line:OTO Family, FB: OTO society, email และบอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์คำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า เพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจ

## 6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

### ให้ความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และเชื่อมั่นในคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าผู้มีพระคุณ จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
2. กำหนดราคาสินค้า และบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกันและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้า และการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตนโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการที่ยั่งยืน เรามีกความเชื่อว่า การบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

- สำหรับลูกค้า บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ ลูกค้าที่เป็น ผู้ว่าจ้าง (clients) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ สำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่โทรเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (End-user) เป็นประจำทุกเดือน เป็นการสอบถามลูกค้าในจุดบริการ (touch point) เริ่มตั้งแต่กระบวนการขาย การติดตั้ง การส่งมอบบริการ ไปจนถึงการบริการหลังการขาย รวมทั้งถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- สำหรับคู่ค้า บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามคู่ค้าถึงความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การชำระค่าสินค้าบริการ การร่วมมือทางทางค้า และอื่นๆ
- สำหรับพนักงาน บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามระดับความสุขของพนักงานที่ทำงานกับบริษัทในหลากหลายมุมมอง ทั้งมุมมองทางด้านตัวเงิน เช่น ผลตอบแทน สวัสดิการ ต่างๆ และมุมมองที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง บรรยากาศ สถานที่ในการทำงาน การสื่อสาร การบริหารงาน เป็นต้น

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

บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จนทำให้ในปี 2561 บริษัทได้รับรางวัลการดำเนินงานธุรกิจ Contact Center คือ

- รางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่นด้านธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ 6 ปี ติดต่อกัน

บริษัทได้รับรางวัล 2018 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 6 ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจในการเป็นผู้นำในการให้บริการ Contact center

- รางวัล “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์”

บริษัท ได้รับรางวัล “Asia's Most Trusted Contact Center and Customer Management Services Company” ในฐานะ “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งจัดขึ้นโดย International Brand Consulting Corporation, USA

## 7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมามีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวปฏิบัติดังนี้



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

## 8. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

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

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

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

ในปี 2561 บริษัทมีการรณรงค์ให้พนักงานตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ

- **จิตอาสาเก็บขยะงานกาชาด**

ชมรมวิ่งของบริษัทร่วมกันทำกิจกรรมบริการสังคมและสาธารณะ โดยช่วย "เก็บขยะในงานกาชาด" ภายหลังสิ้นสุดงาน ซึ่งจัดที่สวนลุมพินี เพื่อส่งเสริมให้ทุกคนคำนึงถึงการรักษาความสะอาดของสวนสาธารณะ และเสริมสร้างจิตสำนึกการรักษาสิ่งแวดล้อม

- **Big Cleaning Day** เพื่อส่งเสริมสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน

- **ปิดน้ำ ปิดไฟ use paper** เพื่อรณรงค์เรื่องของการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า โดยช่วยกันลดค่าใช้จ่ายส่วนกลาง เช่น การประหยัดไฟ และการใช้กระดาษอย่างรู้คุณค่า



9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งพัฒนาและนำเสนอ นวัตกรรมทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ดูแล สิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทพัฒนานวัตกรรมในสินค้าและบริการของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้อง และตอบสนองพฤติกรรมของ ผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ทั้งนี้บริษัทได้รับบริษัทได้รับทุนสนับสนุนด้านนวัตกรรมจาก สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เพื่อการพัฒนา "ระบบการค้นหาสายงานอัตโนมัติ" (Job Matching)

ตลอดปีที่ผ่านมา บริษัทมุ่งพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลอย่างจริงจัง ซึ่งทำให้บริษัทพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็น ดิจิทัลให้กับลูกค้าได้มากขึ้นดังนี้

- “ChatOne” เป็นระบบการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการ ได้ตอบกับผู้ใช้บริการอัตโนมัติผ่านทั้งระบบเสียง และ ข้อความผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger
- “นุษษา” เป็นระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาได้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล
- “Job matching” เป็นระบบการค้นหาสายงานอัตโนมัติ เป็น Platform ในการวิเคราะห์บุคลิกภาพ ความถนัด และ จิตวิทยาของผู้สมัครงานด้วยแบบทดสอบ และใช้ machine learning ในการวิเคราะห์หาความใกล้เคียงของ ผู้สมัครกับตำแหน่งงานขององค์กร
- “Recommender system” เป็นระบบการประมวลผลพฤติกรรมของลูกค้าผ่านช่องทางการใช้งานของ mobile application และ website เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่คาดว่าจะตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

10.3 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทดำเนินธุรกิจตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนโดยยึดหลักในการปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัท และบริษัทย่อยมิได้ดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ ฝ่าฝืนกฎหมายในเรื่องเกี่ยวกับหลัก ความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนบริษัทมิเคยถูกตรวจสอบในเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด

10.4 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีนโยบายในการปลูกฝังแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน เพื่อให้ตระหนัก ความสำคัญของการดูแลรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมผ่านสื่อและกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคมดังต่อไปนี้

- โครงการสานพลัง พลิกชีวิตผู้ป่วยมะเร็ง 13,000 ราย  
บริษัทได้ร่วมสนับสนุนในการดำเนิน โครงการสานพลังพลิกชีวิตผู้ป่วยมะเร็ง 13,000 ราย กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จัดทำ เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งรวม คำปรึกษา การส่งต่อแรงบันดาลใจ การสร้างเครือข่ายความช่วยเหลือ เตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วยมะเร็ง

โครงการนี้จะเริ่มต้นกับผู้ป่วยมะเร็งในโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 5 โรงพยาบาล ปัจจุบันมีโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 13 โรงพยาบาล

- **สนับสนุนทุนการศึกษา**

บริษัทมอบทุนการศึกษา ให้แก่นักศึกษาที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จ.บุรีรัมย์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ใกล้เคียงกับศูนย์บริการข้อมูลของบริษัท สาขาบุรีรัมย์ จำนวน 4 ทุนๆ ละ 14,000 บาท

- **กิจกรรมงานวันเด็ก**

ร่วมสร้างความสุขให้กับผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลรามา ในกิจกรรมวันเด็ก

- **โครงการถักบุญ**

เป็นโครงการที่จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันทำความดี ถักหมวกไหมพรม จำนวน เป้าหมาย 500 ใบ เพื่อนำไปมอบให้เด็กนักเรียนตำรวจตระเวนชายแดน จ.ตาก

- **โครงการ “ทุนกล้าดี”**

โครงการสนับสนุนให้เกิดจิตอาสา ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 เพื่อเปิดโอกาสให้อาสาสมัคร **“สามารถดีกลับ”** ได้ทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ ต่อชุมชนและสังคม ได้แก่ โครงการช่วยเหลือสัตว์ 2 โครงการ, โครงการเพื่อเด็ก 2 โครงการ, โครงการเพื่อผู้พิการซ้ำซ้อน, โครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย และโครงการบ่อกรองกักเก็บน้ำเพื่ออุปโภค อย่างละ 1 โครงการ รวม 7 โครงการ

- **โครงการบริจาคโลหิต** โดยร่วมกับสภากาชาดไทย จัดให้พนักงานและคนในชุมชน ใกล้เคียง ได้มีส่วนช่วยเหลือสังคม ร่วมบริจาคโลหิต โดยจัดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีๆ ละ 3 ครั้ง

- **กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัย สปป.ลาว** กลุ่มบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น ร่วมบริจาคเงินจำนวน 100,000 บาท ผ่านมูลนิธิไทยพึ่งไทย และบริจาคข้าวสาร จำนวน 300 ถุง มูลค่า 24,000 บาท

## 10.5 การป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต 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](http://www.onetoonecontacts.com) นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” รวมทั้งยังได้เปิดเผยปัจจัยเสี่ยงในด้านต่างๆ ไว้ ทั้งความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ ความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ไว้ในเรื่อง “ปัจจัยความเสี่ยง”

## 11. การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

### 11.1 การควบคุมภายใน ปี 2561

#### 11.1.1 ความเห็นคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของบริษัท

คณะกรรมการบริษัทได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมในทุกกิจกรรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน คณะกรรมการบริษัทรับผิดชอบดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน ประเมินความถูกต้องและโปร่งใสของรายงานทางการเงิน รวมถึงดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดูแลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน มิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณา โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านบัญชี การเงิน การบริหาร การดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประจำปี ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบแล้ว

บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีการประเมินความเพียงพอและเหมาะสม ตามมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (ERM)

คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทได้จัดให้มีบุคลากรอย่างเพียงพอ ที่จะดำเนินการตามระบบควบคุมภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

#### 1) การควบคุมภายในองค์กร

บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างของกลุ่มธุรกิจและสาขางาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ในการบริหารงานของทุกหน่วยงาน

บริษัทได้แบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบของส่วนงานต่างๆ ตลอดจนกำหนดอำนาจอนุมัติดำเนินการอย่างชัดเจน โดยมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทมีข้อกำหนดเกี่ยวกับจริยธรรม สำหรับผู้บริหารและพนักงาน โดยอยู่ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ ซึ่งได้เปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัท

#### 2) การกำหนดวัตถุประสงค์

บริษัทมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ บริษัทมีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ไว้ในแผนงานประจำปี (Business Plan) เพื่อติดตามให้สำเร็จตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้

**3) การบ่งชี้เหตุการณ์**

บริษัทตระหนักความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกและภายในบริษัท และเลือกตรวจจากเรื่องที่มีความเสี่ยงสูงไปต่ำ

ในปี 2561 บริษัทได้จัดการประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 3 ครั้ง เพื่อให้กำหนดนโยบายและเสนอแนะแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ให้กับผู้บริหารของกลุ่มบริษัท

**4) การประเมินความเสี่ยง**

บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงจากขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบุความเสี่ยงได้ครอบคลุม การดำเนินงานในทุกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

มีการนำเสนอความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทเข้าในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อหามาตรการจัดการความเสี่ยงปีละ 3 ครั้ง

บริษัทได้ประเมินการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก ที่อาจมีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของบริษัท เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงในแต่ละระดับให้เหมาะสม

**5) การตอบสนองความเสี่ยง**

บริษัทมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยกำหนดการตอบสนองต่อความเสี่ยงในแต่ละระดับ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเลือกจัดการกับความเสี่ยงระดับสูงก่อนตามลำดับ

บริษัทมีการจัดการเพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลง จนอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ บนพื้นฐานของการเปรียบเทียบต้นทุนที่ดำเนินการกับผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ

**6) การควบคุมการปฏิบัติงาน**

บริษัทมีนโยบายและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ในการควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถลดความเสียหายจากความเสี่ยงมากที่สุด

บริษัทใช้ระบบ ERP Software (SAP) รองรับระบบงานด้านบัญชี งานจัดซื้อจัดจ้าง คลังสินค้า เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ รวมทั้งบริษัทมีฝ่าย Corporate IT กลาง เป็นผู้ดูแลประมวลผล และจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที

**7) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล**

บริษัทมีการจัดตั้งศูนย์สารสนเทศ (Data Center) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานขององค์กร และควบคุมการใช้งานด้วยมาตรฐานสากล

บริษัทมีการจัดเก็บเอกสารสำคัญไว้อย่างครบถ้วน สะดวกต่อการค้นหา และได้กำหนดนโยบายบัญชีของ บริษัทและบริษัทย่อย ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัท และไม่ขัดต่อหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

#### 8) ระบบการติดตาม

บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในของ บริษัทที่วางไว้ พร้อมทั้งปรับปรุงในหัวข้อที่มีการประเมินอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

บริษัทส่งเสริมให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน ปฏิบัติหน้าที่ที่ตามมาตรฐานสากล การปฏิบัติงานวิชาชีพ การตรวจสอบภายในทุกขั้นตอนปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย เพื่อให้เป็นไปตามกลยุทธ์และแผนงานประจำปี

#### สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัท เกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นกรรมการอิสระทั้ง 4 ท่าน เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการบริษัทได้ประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัทแล้ว ลงความเห็นเห็นว่า บริษัทมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท นอกจากนี้ ผู้สอบบัญชีของบริษัท คือ นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขที่ทะเบียน 4604 ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบงบการเงินประจำปี 2561 สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 มิได้แสดงความเห็นว่า บริษัทมีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่ประการใด

#### 11.2 การตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายใน จะมีส่วนช่วยให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย ด้วยการปรับปรุงการดำเนินงาน กระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และกำกับดูแลที่ดีของบริษัท

การตรวจสอบภายในของบริษัท ในปี 2561 ได้ตรวจสอบเรื่องการควบคุมดูแลทรัพย์สิน การเร่งรัดติดตามหนี้ค้างชำระของบริษัท รวมถึงแจ้งปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ให้กับฝ่ายบริหารของบริษัทเพื่อหาแนวทางแก้ไข

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ ได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน โดยมีเป้าหมายให้สามารถป้องกันและลดความเสี่ยงของธุรกิจ เพื่อให้บริษัทเติบโตอย่างยั่งยืน

#### 11.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) มีความเห็นว่า หัวหน้างานตรวจสอบภายในของบริษัทที่ปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบัน คือ นายวิชัย รงควิลิต เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานเพียงพอ และเหมาะสม โดยในปี 2561 ได้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. เสนอแผนการตรวจสอบประจำปี 2561 ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พิจารณานุมัติแผน
2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
3. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้มีการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่ง และการควบคุมภายในกับหน่วยรับ การตรวจ
4. ตรวจสอบการบริหารงาน โครงการของบริษัทในกลุ่ม ตลอดจนดูแลรักษาทรัพย์สิน และการใช้ ทรัพยากรทุกประเภทให้เกิดประโยชน์กับบริษัทอย่างสูงสุด

ทั้งนี้ การพิจารณาแต่งตั้ง ถอดถอน และ โยกย้าย หัวหน้างานตรวจสอบภายในทุกครั้ง ต้องผ่านความเห็นชอบจาก คณะกรรมการตรวจสอบ คุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายใน อยู่ภายใต้หัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทต่างหาก งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท ดูแลโดยหน่วยงานเลขานุการบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การดูแลของเลขานุการบริษัท โดยสามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับเลขานุการบริษัท ภายใต้หัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

#### 11.4 การบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย กรรมการของบริษัทจำนวนหนึ่ง มีการจัดประชุมเพื่อพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ และทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิม ที่ได้กำหนดไว้แล้วอย่างต่อเนื่อง

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

- (1) พิจารณารisk ผลกระทบ มาตรการบริหารความเสี่ยง สำหรับปี 2561 และติดตามความคืบหน้าการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท
- (2) ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อขจัดและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน มารายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- (3) ทบทวนความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ให้สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เพื่อลดความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท

ในปี 2561 บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงในระดับสายงาน จำนวน 3 ครั้ง เพื่อรับทราบประเด็นความเสี่ยงต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่า แต่ละสายงานปฏิบัติ บริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

บริษัทฯ มีการทบทวนแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มีการบริหารต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อเตรียมการกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่อยู่ในความควบคุม เพื่อรับมือหากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น เกิดภัยธรรมชาติ ภัยพิบัติต่างๆ รวมถึงเหตุการณ์อื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของการปฏิบัติงานหลักของบริษัท

นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามข้างต้นแล้ว บริษัทมีนโยบายพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะและสามารถปรับวิธีการปฏิบัติงานให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งกำหนดให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายรวมของบริษัท

### 11.5 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม บริหารงานด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของคณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงานในจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณพนักงาน โดยกำหนดให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัท มีหน้าที่กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
2. คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการสอบทานการรายงานทางบัญชีและการเงิน การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในและระบบบริหารความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นไปตามมาตรฐานสากล รัศกุม และมีประสิทธิภาพ
3. คณะผู้บริหาร มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และให้มีการสื่อสารไปยังพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน

#### นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ดังนี้

#### 1. ความเป็นกลางทางการเมืองและความช่วยเหลือทางการเมือง

บริษัทมีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลางทางการเมือง สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย แต่จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้บริษัทสูญเสียความเป็นกลาง หรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง รวมถึงการใช้ทรัพยากรใดๆ ของบริษัทเพื่อดำเนินการดังกล่าว

#### 2. การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน

บริษัทสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม ผ่านกระบวนการทางธุรกิจหรือการบริจาคเพื่อการกุศล ซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมทั้งสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัท โดยมีเอกสารหลักฐานชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบของบริษัท

#### 3. การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

การรับ หรือการให้ตามประเพณีและศีลธรรมจรรยา เพื่อแสดงออกถึงความกตัญญูกตเวทิตี หรือเป็นการรักษาสัมพันธภาพทางธุรกิจโดยปกติ เป็นสิ่งอันพึงปฏิบัติตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุน หรือมีพันธะต่อกัน



อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ และอาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์ในที่สุด ซึ่งบริษัทไม่สนับสนุนการกระทำดังกล่าว โดยบริษัทยึดหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- 1) การรับหรือการให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด อันอาจสร้างการจูงใจในการตัดสินใจอย่างไม่ชอบธรรม
  - พนักงานกลุ่มบริษัทสามารถ ต้องไม่รับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใด กับผู้หนึ่งผู้ใดที่มีเจตนาเพื่อชักนำ หรือละเว้นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
  - การรับของขวัญ หรือทรัพย์สิน ควรเป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยธรรมจรรยา ไม่เป็นการรับทรัพย์สินอย่างผิดกฎหมาย และของขวัญหรือทรัพย์สินนั้นต้องไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย
  - การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ และการใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจเป็นเรื่องที่ยอมได้ แต่ต้องใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
  - การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ต้องให้แน่ใจว่าการให้นั้นไม่ขัดต่อกฎหมาย และจารีตประเพณีท้องถิ่น
- 2) การรับหรือการให้ของขวัญ ของที่ระลึก
  - ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับของบริษัท โดยสิ่งของหรือของขวัญที่ให้แก่กันในพื้นที่การงานควรมีราคาไม่มาก และเหมาะสมในแต่ละโอกาส
  - ไม่รับ หรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หากจำเป็นต้องรับของขวัญ ของที่ระลึก ที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
  - เก็บรักษาหลักฐานการชำระเงินที่แสดงมูลค่าของขวัญ ของที่ระลึก เพื่อตรวจสอบได้ในภายหลัง
  - กรณีที่รับมอบหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับเงิน สิ่งของ หรือของขวัญได้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้
- 3) การทำธุรกรรมกับภาครัฐ
  - คำเนิการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ
  - ตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
  - ปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศ หรือท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณีที่ว่าจ้างเพื่อมาเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานของบริษัท โดยเงื่อนไขการว่าจ้างต้องโปร่งใส และเหมาะสม

### แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

#### 1. กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานตามประเด็นความเสี่ยงของแต่ละบริษัท ซึ่งรวมความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานต้องมีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมทั้งการควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control) และการควบคุมแบบตรวจสอบ (Detective Control) หากพบว่าหน่วยงานใดมีระบบควบคุมภายในที่ไม่เพียงพอหรือมีการทุจริต จะรายงานผลการตรวจสอบ

ต่อคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูง พร้อมเสนอแนวทางในการป้องกัน และปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้ดีขึ้น

## 2. การป้องกัน

เพื่อให้มั่นใจว่าค่าตอบแทน ที่ให้กับพนักงานเพียงพอ มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึก และไม่เป็นเหตุแห่งการก่อให้เกิดการทุจริต ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท จะรวบรวมรายงานผลการสำรวจการปรับค่าจ้างในแต่ละปี จากสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์มาประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงาน

## 3. การจัดการอบรมและสื่อสาร

สนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยบริษัทกำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตและแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน รวมถึงจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ผ่านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าดูข้อมูลดังกล่าวได้ในเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ([www.samarthre.com](http://www.samarthre.com))

## 4. การรายงานและช่องทางการรายงาน

เพื่อเป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต บริษัทสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย รายงานการละเมิดนโยบายของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสดการกระทำผิดใดๆ ทั้งผิดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท กฎหมาย การกระทำทุจริต หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสดการกระทำผิดดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งข้อมูลหรือเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแสด (ตามแบบฟอร์มเรื่องแจ้งเบาะแสดที่บริษัทกำหนดไว้) ให้กับฝ่ายตรวจสอบภายในของบริษัท โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) ใน ส่วนของ “ติดต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน” (Contact The Internal Audit) ฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสดโดย ไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสดแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

## 5 การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะสรุปผลการตรวจสอบเฉพาะเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันของแต่ละหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี พร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ในรอบปีที่ผ่านมา ไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว

สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

## 12. รายการระหว่างกัน

### 12.1 บริษัทฯ มีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”)	- SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท  - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ 4. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	0.051  0.694  0.001	0.031  0.407  -	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ - ค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - รายการค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์จ่ายล่วงหน้าดังกล่าว เป็นการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้านี้ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- เจ้านี้การค้า</li> <li>- ค่าบริการจัดการ</li> <li>- ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์</li> <li>- ค่าซื้อสินทรัพย์ถาวร</li> <li>- ซื้อบริการ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.030</li> <li>0.075</li> <li>4.800</li> <li>15.425</li> <li>0.002</li> <li>-</li> <li>0.877</li> <li>0.078</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.509</li> <li>0.046</li> <li>4.800</li> <li>15.425</li> <li>-</li> <li>0.002</li> <li>0.395</li> <li>0.001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน/วางแผนงบประมาณ ฯลฯ และบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- SAMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในด้านต่างๆ</li> <li>- อัตราค่าบริการจัดการเป็นการคำนวณจากประมาณการชั่วโมงการใช้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่สมเหตุสมผล และค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จ่ายให้บริษัทฯ ใหญ่เป็นไปตามนโยบายคือ เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทแม่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5</li> <li>- เมื่อเปรียบเทียบกับราคาว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามสัญญาจ้างบริหารและการจัดการแล้วการว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนใกล้เคียง/ต่ำกว่า</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
					<p>- การคิดค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศคำนวณโดยใช้ต้นทุนการทำงานทั้งหมดของการบริหารจัดการระบบ เช่น ค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเช่าค่าบริการข้อมูล Internet เงินเดือนพนักงาน ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน ฯลฯ โดยบวกส่วนเพิ่มสำหรับการบริหารจัดการในอัตราร้อยละ 5 (เท่ากับอัตราส่วนเพิ่มที่ SAMART คิดกับบริษัทอื่นในกลุ่มเดียวกัน) ซึ่งนำมาเฉลี่ยตามปริมาณการใช้งานอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละระบบ จำนวนข้อมูลที่เก็บในฐานข้อมูลกลาง จำนวนงานที่ร้องขอใช้งาน และส่วนอื่นๆ เฉลี่ยเป็นรายเดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มในกรณีที่มีพนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่มของงานที่ได้รับการร้องขอในระหว่างอายุสัญญาการให้บริการแต่อย่างใด</p> <p>- เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนต่ำกว่า</p> <p>- ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เป็นการเรียกเก็บเงินตามจริงที่ SAMART จ่ายให้กับบมจ. ทีโอที (“TOT”) ทั้งนี้การเรียกเก็บเงินล่วงหน้าทุกๆ 6 เดือน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร</p>
บริษัท สามารถ วิศวกรรม จำกัด (“SE”)	<p>- SE เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</p> <p>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์</li> </ol>	<p>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</p> <p>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</p> <p>- รายได้ค้างรับ</p>	<p>0.096</p> <p>1.239</p> <p>0.008</p>	<p>0.100</p> <p>0.588</p> <p>0.049</p>	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <p>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</p>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- ค่าใช้จ่ายอื่น	-	0.028	- บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายให้กับบริษัท SE  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> ค่าใช้จ่ายดังกล่าว มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท วิชั่น แอนด์ ซิสเต็มส์ จำกัด (“Vision”)  บริษัท วิชั่น แอนด์ ซิสเต็มส์ จำกัด (“Vision”)  มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือนายชนานันท์ วิไลลักษณ์	- Vision เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ  - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือนายชนานันท์ วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002 0.018	0.002 0.018	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		- ค่าซื้อกล่องวงจรปิด - ค่าซื้อสินทรัพย์ถาวร - ค่าซื้อสินค้า	0.014 - -	- 0.120 0.035	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก Vision ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายกล่องวงจรปิด เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และสำหรับติดตั้งที่สถานประกอบการของลูกค้า  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - ราคากล่องวงจรปิดและค่าบริการที่ซื้อจาก Vision มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด (“SU”)	- SU เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ  - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002	0.002	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) (“SAMTEL”)	- SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ  - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ 4. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.103 0.161	0.026 0.110	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด (“SCS”)	- SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ  - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.492	0.101	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		- เจ้าหนี้การค้าส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ	0.347	0.347	- บริษัทฯ ใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ทั่วประเทศ จาก SCS ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ของ SCS มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป



บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไทยเทรคเน็ต จำกัด (“TTN”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	-  0.151	0.013  0.151	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
บริษัท พอสเน็ต จำกัด (“PN”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	0.051	0.045	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด (“SCT”)	- SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ  - มีกรรมการร่วมกันได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.007	0.149	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ข่ายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SCT เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป
		- ค่าใช้จ่ายอื่น	-	0.010	- บริษัทฯ ใช้บริการ Configuration Core Switch  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - การใช้บริการ Configuration Core Switch มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สมาร์ท เทอร์แวร์ จำกัด (“STW”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	0.001  0.009	0.001  0.009	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> <li><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
บริษัท สามารถ อินโฟเนต จำกัด (“SIF”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	0.003  0.038	0.003  0.038	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> <li><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่การค้าอินเทอร์เน็ต และค่าเชื่อมต่อระบบ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายค้ำจ่าย</li> <li>- ค่าบริการอินเทอร์เน็ต และบริการเชื่อมต่อระบบ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการขายและให้บริการ</li> </ul>	1.013  -  6.528  0.152	2.030  0.726  4.833  0.103	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบของ SIF มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป</li> </ul>
บริษัท สามารถ ดิจิตอล จำกัด (มหาชน) (“SDC”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDC เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>3. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค้ำรับ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	2.524  0.329  7.843	0.050  -  1.594	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ และบริการ Contact Center สำหรับ SDC โดยเฉพาะ</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</li> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SDC โดยเฉพาะ เพื่อให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ SDC โดยมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหนี้อื่นๆ - ค่าซื้อโทรศัพท์มือถือสำหรับบริษัท - ค่าซื้อบริการ - ค่าใช้จ่ายอื่น	0.014  0.115  0.367  0.073	0.002  -  0.028  -	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จาก SDC ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า - บริษัทฯ ซื้อบริการ SDC OPEN จาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ดิจิตอลมีเดีย จำกัด (“SDM”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค้างรับ</li> <li>- รายได้ค่าบริการ</li> </ul>	7.350  2.117  17.064	7.492  0.817  11.150	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ และ บริการ Contact Center สำหรับ SDM โดยเฉพาะ (โครงการ BUG 1113)</li> <li><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</li> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SDM เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรู้จักกันในชื่อ BUG 1113 มาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีการกำหนดราคาในลักษณะการแบ่งส่วนรายได้ (Revenue Sharing) บริษัทฯ จะได้รับค่าบริการตามจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ขอปรับขึ้นค่าบริการจำนวน 2 ครั้ง และ SDM ได้ขอปรับจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการขึ้นต่ำ เป็นการแจ้งจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการขึ้นต่ำล่วงหน้า 1 เดือน</li> <li>- การให้บริการแก่ SDM มีอัตรากำไรขั้นต้นลดลงมากในบางไตรมาส เนื่องจากจำนวนนาฬิกาขึ้นต่ำลดลงอย่างมากทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถปรับแผนการบริหารบุคลากรเพื่อรองรับจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่ลดลงอย่างรวดเร็วได้ทัน อย่างไรก็ตาม อัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้นในภายหลังเมื่อบริษัทฯ สามารถวางแผนจัดสรรบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>- คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า การให้บริการแก่ SDM มีความสมเหตุสมผลและเป็นโครงการที่ทำให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จัก อัตรากำบริการระหว่างกันมีความเหมาะสม โดย บริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นจากการให้บริการดังกล่าว</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		- เจ้าหน้าที่การค้าบริการ - เงินมัดจำ - ค่าซื้อสินค้า - ค่าซื้อบริการ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.024 0.505 0.174 - -	0.780 0.505 - 0.039 0.859	- บริษัทฯ ใช้บริการ SDM ในการส่งข้อความโทรศัพท์มือถือ (SMS) โดยบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ซื้อบริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) จาก SDM สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง โดยรายการดังกล่าวมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
บริษัท ไอ-สปอร์ต จำกัด (“I – Sport”)	- I-Sport เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ  - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ 3. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น	- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ	0.051 0.285	0.051 -	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด (“VIH”)	- นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ - นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และ - นางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์ ซึ่ง เป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ ถือหุ้นใหญ่ใน VIH  - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	- เงินมัดจำ	1.629	1.629	- บริษัทฯ เข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่ กำหนดไว้ในสัญญาเช่า  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการ คิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณ ใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของ บริษัท
		- เจ้าหนี้ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - เจ้าหนี้อื่นๆ - ค่าใช้จ่ายค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	1.778 0.019 9.567 0.525	0.903 0.024 4.825 0.384	- บริษัทฯ เข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่ กำหนดไว้ในสัญญาเช่า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าไฟล่วงหน้า และค่าที่จอดรถ เป็นต้น  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>  - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการ คิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณ ใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของ บริษัท



บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วินเพอร์ ฟอร์แมนซ์ จำกัด	- นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ซึ่งเป็น กรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือ หุ้นใหญ่ใน บริษัท วินเพอร์ ฟอร์แมนซ์ จำกัด	- ลูกหนี้การค้า - รายได้ค้างรับ - รายได้ค่าบริการ	1.995 - 15.630	- 0.315 3.780	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการขายระบบและให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็น ลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิด ค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับ บุคคลภายนอก
บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด	- นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ซึ่งเป็น กรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือ หุ้นใหญ่ใน บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด	- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	-	0.020	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าจาก บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด ที่กระทำเป็น ธุรกิจปกติตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> รายการซื้อสินค้ามีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและ สามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด ขาย ให้กับลูกค้ารายอื่น

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2560 (ล้านบาท)	ปี 2561 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด มีคู่สมรส ของนางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ และเป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	- เงินมัดจำ	0.374	0.374	<p>- บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <p>พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าวเป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท</p>

		- ค่าเช่าพื้นที่	1.990	-	<p>- บริษัทฯ เช่าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <p>พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิด ค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็น อัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของ บริษัท</p>
--	--	------------------	-------	---	---

## 12.2 สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

### 1. ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

### 2. มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณาอนุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้

2.1 ในการอนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น จะไม่มีส่วนในการอนุมัติรายการ และการอนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปและการทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป มีหลักการดังนี้การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ฝ่ายจัดการ สามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวไม่มีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ดินมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 5/2556 เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2556 โดยมีกรรมการตรวจสอบเข้าร่วมประชุมด้วย ได้อนุมัติหลักการในการกำหนดนโยบายรายการระหว่างกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป จะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ

คำสั่ง หรือข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน

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

## 2.2 นโยบายหรือแนวโน้มนการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

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

## 12.3 รายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตมีดังนี้

### ซื้อสินค้าและบริการ

บริษัทฯ มีการซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทในกลุ่มสามารถเพื่อใช้ประกอบการให้บริการลูกค้าหรือใช้สำหรับดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เช่น ก่อสร้างจรวด โทรศัพท์มือถือ บริการด้านบริหารจัดการ บริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) และบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น การซื้อขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

### บริการซ่อมบำรุง

ในกรณีที่บริษัทฯ ขาดแคลนบุคลากรในการซ่อมบำรุงหรือสถานที่ประกอบการของลูกค้าอยู่ต่างจังหวัด บริษัทฯ อาจว่าจ้างบริษัทในกลุ่มสามารถในการซ่อมบำรุง เนื่องจากเห็นว่าจ้างบริษัทในกลุ่มสามารถมีความคุ้มค่ากว่าการที่บริษัทฯ ส่งทีมวิศวกรไปบำรุงรักษาระบบตามสถานประกอบการต่างๆ ด้วยตนเอง เพราะโดยปกติ บริษัทฯ ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่มีสถานประกอบการอยู่ในกรุงเทพฯ เท่านั้น นอกจากนี้ บริษัทฯ อาจเสียค่าปรับตามที่ระบุไว้ในสัญญาของลูกค้าหากไม่สามารถให้บริการซ่อมบำรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้การให้บริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15

### การเช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ มีการเช่าสถานที่ประกอบการกับบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด และบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการกำหนดค่าเช่าและค่าบริการตามที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน

### ส่วนที่ 3

#### ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

#### 13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

##### 13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2559	2560	2561
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	350,139	486,495	439,147
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	344,330	219,904	226,960
รายได้ค้างรับ	104,859	82,495	100,004
อุปกรณ์	117,420	69,489	80,403
สินทรัพย์รวม	1,011,951	946,523	942,248
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	86,769	47,570	52,822
หนี้สินรวม	137,464	83,053	90,483
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของผู้อถือหุ้น	874,487	863,470	851,765
รายได้จากการบริการ	874,452	796,724	695,969
รายได้จากงานตามสัญญา	83,136	21,431	13,865
รายได้จากการขาย	4,545	-	1,022
รายได้รวม	968,881	826,664	718,272
ต้นทุนการให้บริการ	723,202	675,275	588,763
ต้นทุนงานตามสัญญา	73,145	20,137	12,579
ต้นทุนขาย	2,348	-	203
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	67,943	70,589	88,670
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	866,638	766,001	690,215
กำไรสุทธิ	83,378	50,447	20,609
กำไรต่อหุ้น	0.30	0.18	0.07
เงินสดสุทธิได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	135,411	214,037	18,060
เงินสดสุทธิใช้ในกิจกรรมลงทุน	(941)	(13,282)	(34,619)
เงินสดสุทธิได้มาจาก (ใช้ใน) กิจกรรมจัดหาเงิน	(47,661)	(64,400)	(30,800)

## 13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2559	2560	2561
<b>อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)</b>				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	6.96	11.81	11.02
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	6.67	11.29	10.33
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.95	2.26	0.25
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	2.70	2.90	3.18
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	133.15	124.14	113.15
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	61.38	100.93	132.31
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	5.87	3.57	2.72
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	15.68	53.28	68.39
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	22.96	6.76	5.26
วงจรกิจจรเงินสด	วัน	116.06	120.95	110.61
<b>อัตราส่วนแสดงความสามารถในการหากำไร (PROFITABILITY RATIO)</b>				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	16.99	15.00	15.38
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	10.61	7.40	3.93
อัตรากำไรอื่น	(%)	0.70	1.03	1.03
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	132.62	353.48	64.63
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	8.61	6.10	2.87
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	9.73	5.81	2.40
<b>อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)</b>				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	8.21	5.15	2.18
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	103.76	95.08	55.19
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	0.95	0.84	0.76
<b>อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)</b>				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.16	0.10	0.11
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	1.50	2.59	0.26
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	77.24	83.25	96.60

## 14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

### 14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2561

#### ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2561 เปรียบเทียบกับปี 2560 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2561 จำนวนเงิน 718.3 ล้านบาท ลดลง 108.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการบริการ และรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 601.5 ล้านบาท ลดลง 93.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 13.5 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2561 ลดลง 13.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.9 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 15.4

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2561 มีจำนวน 20.6 ล้านบาท ลดลง 29.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้รวมที่ลดลงและค่าใช้จ่ายในการบริหารที่สูงขึ้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.9

#### รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2561 และ 2560 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2561	ปี 2560	% เปลี่ยนแปลง
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>14.9</b>	<b>21.4</b>	<b>-30.5%</b>
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	14.9	21.4	-30.5%
<b>2. รายได้จากการบริการ</b>	<b>696.0</b>	<b>796.8</b>	<b>-12.6%</b>
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	499.5	540.4	-7.6%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	28.0	54.0	-48.1%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	141.2	142.0	-0.6%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	27.3	60.4	-54.8%
<b>รวม</b>	<b>710.9</b>	<b>818.2</b>	<b>-13.1%</b>

#### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

- 1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 14.9 ล้านบาท ลดลง 6.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยลดลง จากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้โครงการใหญ่ๆ ชะลอการลงทุน

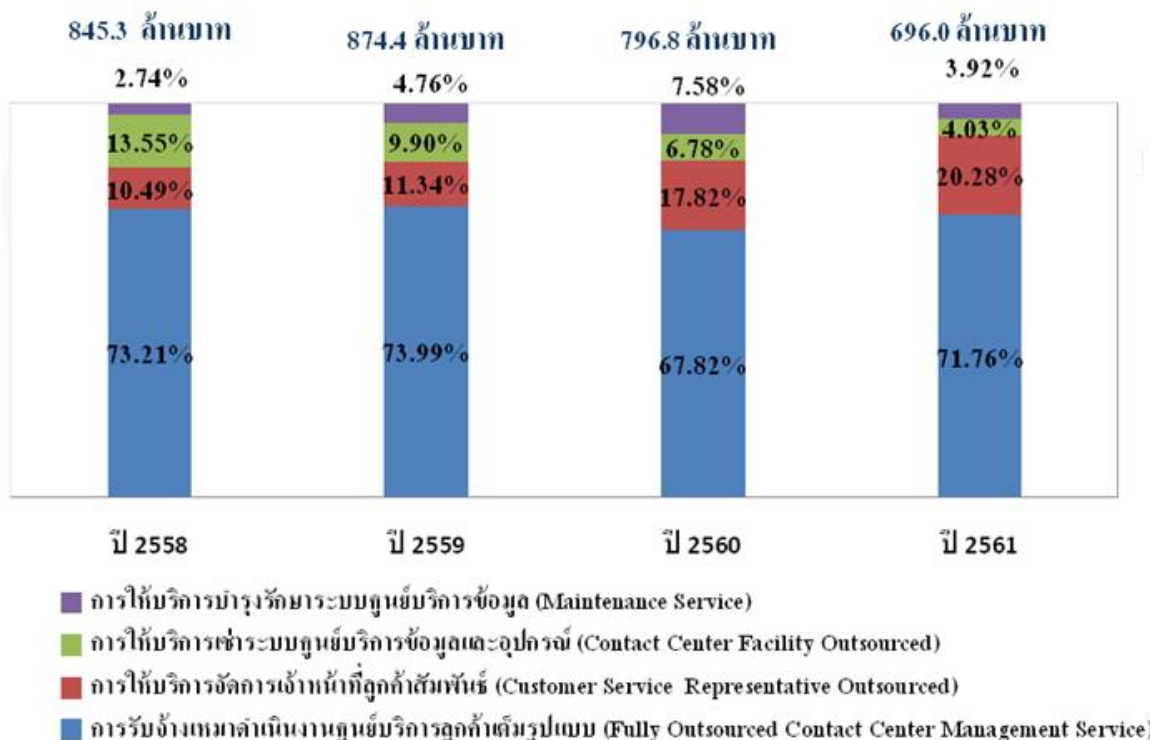


## 2. รายได้จากค่าบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2561 มีจำนวน 696.0 ล้านบาท ลดลง 100.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 12.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากบริการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 25499 มีจำนวน 61.40 ล้านบาท ลดลง 5.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.6 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่ในกลุ่มธุรกิจประกันและกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภคและลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ
- 2.2 รายได้จากบริการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 28.0 ล้านบาท ลดลง 26.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3 รายได้จากบริการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 141.2 ล้านบาท ลดลง 0.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน
- 2.4 รายได้จากบริการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2561 มีจำนวน 27.3 ล้านบาท ลดลง 33.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 54.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่สิ้นสุดอายุสัญญาและมีแผนในการเปลี่ยนระบบ จึงไม่ได้ต่อสัญญามารุงรักษากับบริษัท

### โครงสร้างรายได้จากการบริการ



### กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2561 จำนวน 109.3 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้ร้อยละ 15.4 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 15.0 ของปี 2560

### ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 88.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 18.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.6 ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีผู้บริหารเพิ่มขึ้นในบางตำแหน่งและมีทีมงานในการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการย้ายสำนักงานเพิ่มขึ้นในช่วงปลายปี

### กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2561 จำนวน 20.6 ล้านบาท ลดลงจำนวน 29.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 59.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากรายได้รวมที่ลดลง ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการบริหารเพิ่มขึ้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 2.9 ปรับตัวลดลงจากปีก่อน

### สถานะทางการเงิน

#### สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 942.2 ล้านบาท ลดลง 4.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเนื่องจากการย้ายสำนักงานในช่วงปลายปี

#### หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 90.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 7.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่เพิ่มขึ้น รวมถึงสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

### อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ แสดงได้ดังนี้ 2561 ธันวาคม 31

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2561	ปี 2560
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	11.02	11.81
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.11	0.10
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	2.40%	5.81%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	2.18%	5.15%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	15.38%	15.00%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	3.91%	7.34%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	2.87%	6.10%

#### 14.2 ใช้จ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

ในระหว่างปีบริษัทไม่มีรายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้  
นิติบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

### การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

บริษัทได้สอบทานข้อมูลในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้แล้ว ด้วยความระมัดระวัง บริษัทขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ นอกจากนี้บริษัทขอรับรองว่า

(1) งบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่สรุปมาในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ได้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของบริษัทและบริษัทย่อยแล้ว

(2) บริษัทได้จัดให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ดี เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้เปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญทั้งของบริษัทและบริษัทย่อยอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว

(3) บริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว และบริษัทได้แจ้งข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562 ต่อผู้สอบบัญชีและกรรมการตรวจสอบของบริษัทแล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำที่มีชอบที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องแล้ว บริษัทได้มอบหมายให้ นางสาวเมธาวี สาวิเศษ เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อของ นางสาวเมธาวี สาวิเศษ กำกับไว้ บริษัทจะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น

ชื่อ

ตำแหน่ง

ลายมือชื่อ

1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์

กรรมการ



2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์

กรรมการ



ชื่อ

ตำแหน่ง

ลายมือชื่อ

ผู้รับมอบอำนาจ : นางสาวเมธาวี สาวิเศษ

เลขานุการบริษัท



## รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ - ประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน - กรรมการตรวจสอบ  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	69	- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ                      บริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 119/2552 ● หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่นที่ 22/2552 - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและ ผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน” โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า  <u>ความเชี่ยวชาญ</u> ด้านการบริหารงานราชการและระเบียบปฏิบัติ และการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ.2556 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน / กรรมการ ตรวจสอบ  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> -ไม่มี-	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และ ประเมินผล	กระทรวงมหาดไทย
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	กระทรวงพาณิชย์
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	กระทรวงแรงงาน
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	กระทรวงการต่างประเทศ

 หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	นายกสภามหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการมูลนิธิอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	กระทรวงมหาดไทย
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	มูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ใน พระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ	มหาวิทยาลัยคริสเตียน จังหวัดนครปฐม
					<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหาร ราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
					พ.ศ. 2556 – พ.ศ.2558	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
					พ.ศ. 2552 – พ.ศ.2554	ประธานกรรมการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					พ.ศ. 2552 – พ.ศ.2554 พ.ศ. 2551 – พ.ศ.2553	ประธานกรรมการ กรรมการ	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บมจ. ทีโอที
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ  - รองประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการกำกับดูแล กิจการ  - กรรมการตรวจสอบ  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	69	- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u>  ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 129/2553  ● หลักสูตร Public Director Institute (PDI) รุ่นที่ 2/2552  ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2549  ● หลักสูตร The Role of Chairman (RCM) ปี 2549  - หลักสูตรวิทยาการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบส.) รุ่นที่ 1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  - หลักสูตร Air Transport Economics ประเทศฟิลิปปินส์  - หลักสูตร Airport Management ประเทศสิงคโปร์  - หลักสูตร Senior Crisis Management ประเทศ	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน           พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ/ กรรมการอิสระ/ ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการตรวจสอบ  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>  กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ  <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u>  -ไม่มี-  <u>ประสบการณ์การทำงาน</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์           บมจ. ริช สปอร์ต บมจ. เอส เอ็น ซี โฟร์เมอร์           บจก. ขนส่ง บมจ. การบินไทย บจก. วิฑูการบินแห่งประเทศไทย บจก. อุตสาหกรรมการบิน

หมายเหตุ : (\*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		สหรัฐอเมริกา - หลักสูตรนักบริหารระดับสูง (นบส. 1) รุ่นที่ 26 - หลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 11 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 สถาบันวิชาการ ตลาดทุน - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและ ผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน” รุ่นที่ 2/2552 โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหาร ระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (วปรอ. รุ่น 4414)  <u>ความเชี่ยวชาญ</u> ด้านกฎหมาย และการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน			พ.ศ. 2548 - พ.ศ.2551	กรรมการ	บมจ. ท่าอากาศยานไทย
3. นพ. ระเชียร ศรีมงคล - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนด	59	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา - ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการ ตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ/ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
คำตอบแทน  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556		- แพทยศาสตรบัณฑิต (ศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล  หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้ ● หลักสูตร “Financial Statements Demystified for Director” (FSD) ปี 2552 ● หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) ปี 2551 ● หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) ปี 2544 - ปริญญาบัตร หลักสูตร “การป้องกันราชอาณาจักรรัฐ ร่วมเอกชน (ปรอ.รุ่น 21) วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ - ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบัน วิทยาการตลาดทุน รุ่น 11 - ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตร “การเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหาร ระดับสูง” รุ่น 9 สถาบันพระปกเกล้า - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และ ผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และองค์กรมหาชน” รุ่นพิเศษ จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า สำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และสำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ			พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน  พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน  พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน  พ.ศ. 2558 – พ.ศ.2560 พ.ศ. 2554 – พ.ศ.2554 พ.ศ. 2553 – พ.ศ.2554 พ.ศ. 2551 – พ.ศ.2554	<b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> รองประธานกรรมการบริษัท / ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน/ กรรมการอิสระ  ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการ กรรมการอิสระ รองประธานกรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการด้านความยั่งยืน และบริหารความเสี่ยง  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น                      (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b>  ประธานกรรมการ อุปนายก  <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการ รองกรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. ไรมอน แลนด์  บมจ. บัตรกรุงไทย บมจ. อินโดรามาเวนเจอร์ส  การยาสูบแห่งประเทศไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย  สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) บมจ. อินโดรามา โพลีเมอร์ส์ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตร Leadership Program for Managers จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd. - หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) จัดโดย สมาคมเศรษฐศาสตร์ธรรมชาติ - 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  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านบัญชี และการบริหารจัดการธุรกิจการเงิน และการ ธนาคาร			พ.ศ. 2551- พ.ศ.2553	กรรมการ	บมจ. ทีไอที

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านการเงิน การบริหารงานองค์กร และด้านการแพทย์			พ.ศ. 2558-ก.ย. 2560  พ.ศ. 2554 - พ.ศ.2558  พ.ศ. 2553 -พ.ศ. 2554	<b>ประสบการณ์การทำงาน</b> ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์  รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน ฝ้ายบริหาร  ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และเมแทบอลิซึม คณะแพทยศาสตร์	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล  คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล  คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ <sup>1)</sup>  - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	58	- ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า The University of Newcastle ประเทศออสเตรเลีย  <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ                      บริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 ● หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) ปี 2547 - หลักสูตรวิทยาการการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบ.ส.) รุ่นที่ 1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านวิทยาการพลังงาน (วพน.) รุ่น 10 จากสถาบันวิทยาการพลังงาน ปี 2560 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 19 จากสถาบัน	- ไม่มี -	พี่ชายของ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์  และ นางสุกัญญา วณิชจักรวัจชัย  และ นายธนนันท์ วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน   พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง   <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u>  กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการ กรรมการ / กรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ	บมจ. วันทิววัน คอนแทคส์              บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ.สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		วิทยาการตลาดทุน (วตท.) ปี 2557 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการบริหารงานพัฒนาเมือง (มหานคร รุ่นที่ 1) จากสถาบันพัฒนาเมือง ปี 2555 - หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 18 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2548-2549  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านวิศวกรรมไฟฟ้า การสื่อสารโทรคมนาคม และด้านบริหารธุรกิจ			มี.ค. 2561 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน	<b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b>  กรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการ  กรรมการ   <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการ	บจก. อินโน ฮับ บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง)  บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - ประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	56	- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้ • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 - หลักสูตร CMA-GMS International Program Class 2560	- ไม่มี -	น้องชายของ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และพี่ชาย นางสุกัญญา วณิชจักรวิงศ์	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน  พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร- ความเสี่ยง  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> ประธานสายธุรกิจ Digital	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์  บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556		สถาบันวิทยาการตลาดทุน - หลักสูตรอบรมการลงทุน Ultra Wealth Group รุ่น 4 ปี 2561 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าการพาณิชย์ (TEPCoT) รุ่น 11 ปี 2561 สถาบันวิทยาการการค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรวิทยาการการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบส.) รุ่น 2 ปี 2561 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ (Academy of Business Creativity : ABC) รุ่นที่ 6/2560 จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตรผู้บริหารด้านวิทยาการพลังงาน (วพน.) รุ่นที่ 6 จากสถาบันวิทยาการพลังงาน ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านการพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และการลงทุน (วชอ.) รุ่นที่ 2 จากสถาบันวิทยาการธุรกิจ และอุตสาหกรรม ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป.) รุ่นที่ 5 จากวิทยาลัยการยุติธรรมทางการปกครอง สำนักงานศาลปกครอง ปี 2556 - 2557 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงอาเซียน รุ่นที่ 2 โดยความ		และ นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	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	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการบริหาร  ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง  รักษาการประธานสายธุรกิจ Call Center  ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการผู้อำนวยการบริหารความเสี่ยง กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่  ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  กรรมการ กรรมการ  รักษาการประธานสายธุรกิจ Utilities and Transportations และ Technology Related Services  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b>  กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล  บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น  บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		ร่วมมือระหว่างสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม บริหารธุรกิจศึกษาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2556 - หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงาน ศาลยุติธรรม ปี 2554 - 2555 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบัน วิทยาการตลาดทุน (วตท.) ปี 2553-2554 - ปริญญาบัตร หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วม เอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 21 จากวิทยาลัยป้องกัน ราชอาณาจักร ปี 2551-2552 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Strategic Planning & Implementation, University of Michigan Business School ประเทศสิงคโปร์ ปี 2543 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Management Program จากประเทศอังกฤษ ปี 2528  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านบัญชีการเงิน การบริหารจัดการ และ โทรมนาคม			ปัจจุบัน  พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2548 – พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2543 – พ.ศ. 2556	กรรมการ  ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ	บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง)  บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บจก. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวังศ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - ประธานกรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง - ประธานกรรมการพัฒนา เพื่อความยั่งยืน - กรรมการผู้จัดการ  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	52	- ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยซูโอ ประเทศญี่ปุ่น - ปริญญาตรี วารสารศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 176/ 2556 - หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 - หลักสูตรนักรับราชการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บขป.) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง - หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง รุ่นที่ 8 (สวปอ.มส.8) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่นที่ 10  <u>ความเชี่ยวชาญ</u> การบริหารจัดการระบบ Contact Center การตลาดระหว่างประเทศ และการบริหารธุรกิจด้านการสื่อสาร	0.092% (256,862 หุ้น)	น้องสาวของ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และพี่สาวของ นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	มิ.ย. 2561 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน  พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน  มี.ค. 2561 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ/ กรรมการบริหารความเสี่ยง/ ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการ/ กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน/ กรรมการบริหารความเสี่ยง  <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์  บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล  บมจ. สามารถ ดิจิตอล  บจก. อิน โน ฮับ บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่ง)

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ



ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		โททคอมมูนิตี้			พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2561 พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2556	ประสบการณ์ทำงาน กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ กรรมการ	ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง)  บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	51	- ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต University of Florida ประเทศสหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 - หลักสูตรการบริหารการรักษามาตรฐานเชิงบูรณาการของสังคมภาครัฐร่วมเอกชน (บรจ.) รุ่นที่ 4 ปี 2560 วิทยาลัยตำรวจ กองบัญชาการการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	- ไม่มี-	น้องชายของ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และ นางสุกัญญา วนิชจักรวังศ์	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน  พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการ / กรรมการบริหาร กรรมการ รองประธานกรรมการบริหาร-กลยุทธ์ องค์กร กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์  บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น  บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		<b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม การบริหารธุรกิจด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม			พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ กรรมการ	บจก. วันทิวัน (แคม โบเดีย) ประเทศกัมพูชา บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทิวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง)
					พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2558	ประสบการณ์ทำงาน กรรมการ ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน รักษาการกรรมการผู้จัดการสายธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่ กรรมการผู้จัดการใหญ่ สายธุรกิจ Mobile Multimedia กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล

หมายเหตุ : (\*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการกำกับดูแลกิจการ  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	68	- ปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2543 • หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program ปี 2543  <u>ความเชี่ยวชาญ</u> ด้านบัญชี การเงิน และการบริหารองค์กร	0.0043%  (11,924 หุ้น)	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน	กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน	กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					ปัจจุบัน	<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)  วิทยาการ	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
					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					

หมายเหตุ : (\*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง			
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ	
					พ.ศ. 2556 - ก.พ.2560 พ.ศ. 2551 - ก.พ.2560 พ.ศ.2551 - พ.ค. 2559 พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2543 - พ.ศ.2556	กรรมการ กรรมการ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการ	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บจก. วันทูวัน คอนแทคส์	
10. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ - ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	52	- ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management 2014 - Contact Centre Technology, G-Force Melbourne Australia 2013 - Contact Centre Management, Kepco Power Centre of Japan 2012 - Contact Centre Management, Dasan Contact Centre Korea 2011 - NICE IEX Workforce Management System, A Nice Company 2011	0.0005% (1,490 หุ้น)	- ไม่มี -	มิ.ย. 2561 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี -  <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี -  <u>ประสบการณ์ทำงาน</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์        พ.ศ. 2559 – พ.ค. 2561 รักษาการผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2558 – พ.ค. 2561 ผู้จัดการทั่วไป พ.ศ. 2545 – พ.ค. 2561 รักษาการผู้อำนวยการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์        บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : (\*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- Best Practice Contact Centre Strategy, Advance Diploma of Customer Contact Management 2011 - Contact Centre Technology, G-Force Singapore 2011 - Secret of Effective Business Coaching, Dr. Marshall Goldsmith Thailand 2011 - Service Management, Servion Company India 2010 - Competency Base Management, Image Consultant and Service Thailand 2010 - Symposium, Contact Centre Association of Singapore 2009			พ.ศ. 2556 – พ.ศ.2559 พ.ย. 2558 – มี.ค.2559	และเทคโนโลยีและสารสนเทศ กรรมการบริหารความเสี่ยง รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและ บริหารการบริการ ลูกค้าสัมพันธ์	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
11. นางรัชดา ชีรเกาศัลย์ - ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	55	- ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) สาขาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - Executive Leadership, IMIA Center for Strategic Business Study	-ไม่มี-	-ไม่มี-	มิ.ย. 2561 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ ฝ่ายสนับสนุนธุรกิจ กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี -  <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2561 พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2548 – พ.ศ. 2555	<b>ประสบการณ์ทำงาน</b> ผู้อำนวยการ ฝ่ายโครงการพิเศษ กรรมการบริหารความเสี่ยง ผู้อำนวยการ ฝ่ายธุรการ ผู้จัดการทั่วไป Turnkey Business Unit	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
12. นางศศกร สุพัตกุล - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย  วันที่แต่งตั้ง : 1 เมษายน 2559	48	- ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - หลักสูตร Value-Added Selling: How to compete on value ปี 2558 - หลักสูตร Modern Marketing Management ปี 2557 - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management ปี 2557 - หลักสูตรมาตรฐานการให้บริการ Certified COPC Implementation Leader ปี 2560 : COPC (Customer Operation Performance Center)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	มิ.ย. 2561 - ปัจจุบัน  พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2561 พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2559	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี -  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น                      (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี -  <b>ประสบการณ์ทำงาน</b> รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริการลูกค้า	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์  บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
13. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย และ การตลาด  วันที่แต่งตั้ง : 2 กรกฎาคม 2561	48	- ปริญญาโท ภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี ภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - 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 -	2 ก.ค. 2561 - ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย และการตลาด  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี -  <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -  <u>ประสบการณ์ทำงาน</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					2560 – มี.ย. 2561 2555 – 2560	ผู้อำนวยการฝ่าย Customer Service ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส Channel Management	บมจ. บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
14. นางสาวเมธาวี สาวีเศษ - เลขานุการบริษัท - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  วันที่แต่งตั้ง : 10 สิงหาคม 2558	41	- ปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ การเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท รุ่น 35/2553 สมาคมส่งเสริม สถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการบริษัท	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เลขานุการบริษัท  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (โปรดดูรายละเอียดการฝึกอบรมในปี 2561 ได้ที่ “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “เลขานุการบริษัท”)			พ.ศ. 2552- พ.ศ. 2558	<b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี -  <b>ประสบการณ์ทำงาน</b> ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท	บมจ. โปสต์ พับลิชชิง จำกัด

หมายเหตุ : <sup>1)</sup> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2562

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

<sup>1)</sup> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2562



## ข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

รายชื่อกรรมการและผู้บริหาร	บริษัท		บริษัทที่เกี่ยวข้อง																																															
	บริษัทย่อย																																																	
	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					
OTO	OTP <sup>(1)</sup>	OTOC <sup>(1)</sup>	INH <sup>(1)</sup>	ZA	SZA	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	STR						
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X,///																																																	
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	,,///																																																	
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	,,///																																																	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชั้น	,,///					,,///	,,///																																											
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ <sup>2)</sup>	,,//	X		/									/	X	,,//	,,//	X	X	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X								
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	,,//				X	X	X	X	X	X	X	X	X	,,//	/	,,//	,,//	/	/	/		/	X	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	,,/,,///	/	X	X	/	/	/	/	/	/	/	/	/	,,//																																				
8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์	/		/											,,//	,,//					/							/	/	/				/		/	X	X	X												
9. นายศิริชัย รัตมีจันทร์	/													/	/																																			
10. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	///																																																	
11. นางรัชดา ชีรเกาศัลย์	///																																																	
12. นางศศกร สุพัตกุล	///																																																	
13. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร <sup>3)</sup>	///	/																																																
14. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ <sup>4)</sup>				/																																														
15. นางวิรุษา ทางอนันต์ <sup>5)</sup>	///																																																	

**หมายเหตุ**

X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ, // = กรรมการบริหาร, /// = กรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ, /// = ผู้บริหาร

<sup>1)</sup> ถือหุ้นทางตรงโดย บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

<sup>2)</sup> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการของบริษัท เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562 และบริษัทย่อย เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562

<sup>3)</sup> นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร ได้รับการแต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการ บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

<sup>4)</sup> นายกมล ภาคย์ประเสริฐ ได้รับการแต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการ บจก. อินโน ฮับ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

<sup>5)</sup> นางวิรุษา ทางอนันต์ ลาออกจากบริษัทฯ เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2562

## รายชื่อบริษัท ประกอบด้วย

1. OTO = บมจ. วันทูนัน คอนแทคส์	2. OTP = บจก. วันทูนัน โปรเฟสชันแนล	3. OTOC = บจก. วันทูนัน (แคมโบเดีย)	4. INH = บจก. อินโน ฮับ
5. ZA = บจก. ซีเคียวเอเชีย	6. S2A = บจก. ซิมทูเอชซีที	7. I-SPORT = บจก. ไอ-สปอร์ต	8. ENT = บจก. เอ็นเตอร์เทนเมนท์ ทรี
9. IMP = บจก. ไอ-โมบาย พลัส	10. TBS = บจก. ไทยเบสเสตชั่น	11. SSTV = บจก. สยามสปอร์ต เทเลวิชั่น	12. SMS = บจก. สามารถ โมบาย เซอร์วิสเซส
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 เซอร์วิสเซส	20. SE = บจก. สามารถวิศวกรรม
21. PN = บจก. พอสเน็ต	22. SCS = บจก. สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิสเซส	23. SIF = บจก. สามารถ อินโฟเนค	24. SAET = บจก. สามารถ เอ็ด เทคโนโลยี
25. SUT = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์	26. SEC = บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเมนท์ แคร้	27. CATS = บจก. แคมโบเดีย แอร์ ทราฟฟิค เซอร์วิสเซส	28. KPP = บจก. กัมปอด เพาเวอร์ แพลนท์
29. CS = บจก. แคมโบเดีย สามารถ	30. CIO = บจก. คอนแทค-อิน-วัน	31. TTN = บจก. ไทยเทรคเน็ต	32. STW = บจก. สมาร์ทเทอร์แวร์
33. SIH = บจก. สามารถ อินเทอร์เน็ต โฮสติ้ง	34. SRT = บจก. สามารถ เรดิเทค	35. PTN = บจก. พอร์ทัลเน็ต	36. VIH = บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล โฮสติ้ง
37. VSS = บจก. วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสเต็ม	38. TEDA = บจก. เทต้า	39. TS = บจก. ทรานส์เล็ค เพาเวอร์ เซอร์วิสเซส	40. SUM = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์ (เมียนมาร์)
41. SGE = บจก. สามารถ กรีน เอ็นเนอร์จี	42. SLA = บจก. เอส แอล เอ เอเชีย	43. NST = บจก. เน็ตเซอร์วิสเซส (ประเทศไทย)	44. ITAB = บจก. ไอที แอ็บโซลูท
45. STR = บจก. สามารถ ทรานส์โซลูชั่น			

## คณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย

รายชื่อกรรมการ / กรรมการชุดย่อย	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X		/			X	
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	/		/		X		
3. นพ. ระเชียร ศรีมงคล	/		X		/	/	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/		/		/	/	
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ <sup>1)</sup>	/	/		/			
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/	/		X			
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	/	X		/			X
8. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	/			/			
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	/			/	/		
10. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์							/
11. นางรัชดา ชีรเกาศัลย์							/
12. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ							/

หมายเหตุ X = ประธานกรรมการ , /= กรรมการ

<sup>1)</sup> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

## รายชื่อกรรมการของบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก

รายชื่อกรรมการ	บริษัทย่อย		
	บจก. อินโน ฮับ	บจก. วันทิวัน (แคมโบเดีย)	บจก. วันทิวันโปรเฟสชั่นแนล
1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ <sup>1)</sup>	/		X
2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	X	X	/
3. นายธนานันท์ วิไลลักษณ์		/	
4. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร <sup>2)</sup>			/
5. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ <sup>3)</sup>	/		

**หมายเหตุ** X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

<sup>2)</sup> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ บจก. อินโน ฮับ และ บจก. วันทิวัน โปรเฟสชั่นแนล เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562

<sup>3)</sup> นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร แต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการ บจก. วันทิวัน โปรเฟสชั่นแนล เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

<sup>4)</sup> นายกมล ภาคย์ประเสริฐ แต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการ บจก. อินโน ฮับ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2562

รายละเอียดหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท  
 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
นายวิชัย รงควิลิต - ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน  วันที่แต่งตั้ง: 7 พฤศจิกายน 2561	52	- ปริญญาตรี การบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต - หลักสูตร Fraud Audit สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน แห่งประเทศไทย - หลักสูตรหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์ - หลักสูตร Smart Disclosure Program (SDP)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ย. 2561 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน  <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี -  <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี -  <u>ประสบการณ์ทำงาน</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2558 – ต.ค. 2561	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน และเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล
					พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2558	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน และเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
					พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2557	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย
					พ.ศ. 2541 – พ.ศ. 2556	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2538 – พ.ศ. 2541	หัวหน้างานบัญชีต้นทุน	บจก. สามารถวิศวกรรม
					พ.ศ. 2530 – พ.ศ. 2538	หัวหน้างานบัญชีต้นทุน	บจก. สยามซานิทารี ฟิตติ้งส์

### หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

บริษัทไม่มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทกำหนดให้งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท โดยหน้าที่ของเลขานุการบริษัท ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง คู่มือกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติ คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทและผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

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

รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน

-- ไม่มี --





**รายละเอียด สมุห์บัญชี และรักษาการผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชี และการเงิน (CFO)**

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
นางสาวธิดารัตน์ แก้วไย - ผู้จัดการแผนกบัญชี  วันที่แต่งตั้ง : 5 มีนาคม 2562	45	- ปริญญาโท คณะบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - ปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - หลักสูตร Update กฎหมายภาษีอากรและบัญชี - หลักสูตรทำความเข้าใจเครื่องมือทางการเงิน : (ร่าง) TFRS 9 - หลักสูตรภาษีอากรและมาตรฐานการสอบบัญชี - หลักสูตรเจาะลึกปัญหาภาษีการจ่ายเงินไปต่างประเทศ ก.จ.ด.54,ก.พ.36 - หลักสูตรUpdate มาตรฐานการบัญชี ปี 60-61 รุ่นที่ 2	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกบัญชี  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> - ไม่มี -  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> - ไม่มี -  <b>ประสบการณ์ทำงาน</b> - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : บริษัทแต่งตั้ง นางสาวธิดารัตน์ แก้วไย รักษาการตำแหน่ง “ผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชีและการเงิน (CFO)” และดำรงตำแหน่ง “สมุห์บัญชี” เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2562

## รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน การบัญชี และการบริหารจัดการ โดยมี นพ. ระเชียร ศรีมงคล เป็นประธานกรรมการตรวจสอบ นายวิชัย ศรีขวัญ นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ และ นพ.ไพโรจน์ บุญกงษ์ เป็นกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบทุกท่านมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ในการตรวจสอบและสอบทานให้บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกราย รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของบริษัทด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ โดยในปี 2561 มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง ในการประชุมแต่ละครั้งมีผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชี เข้าร่วมประชุมในวาระที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการตรวจสอบได้ดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสรุปได้ดังนี้

คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานงบการเงิน รายงานการวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปี ของบริษัทและบริษัทย่อย ตลอดจนการพิจารณาโยบายการบัญชีที่สำคัญร่วมกับฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีของบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่ารายงานทางการเงิน ได้จัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ยังได้มีการประชุมเป็นการเฉพาะกับผู้สอบบัญชีอย่างเป็นทางการ จำนวน 1 ครั้ง เพื่อปรึกษาหารือกันอย่างอิสระถึงข้อมูลที่มีความสำคัญในการจัดทำงบการเงิน

คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานความเหมาะสม และความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจากรายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัท เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อัตรากำลังคนและประเมินผลการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินกิจกรรมตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างอิสระ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท รวมทั้งภาระผูกพันที่อาจเกิดขึ้นจากสัญญาที่กระทำกับบุคคลภายนอก และข้อเรียกร้องอื่นๆ โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าบริษัท ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อกำหนดต่างๆ ดังกล่าวอย่างถูกต้อง

คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2561 โดยประเมินความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบได้มีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อขออนุมัติจาก

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2561 ของบริษัท และบริษัทย่อย

คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และอนุมัติแผนการตรวจสอบภายในประจำปี ที่จัดทำขึ้นตามกลยุทธ์ของบริษัท และการประเมินความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นให้ตรวจประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เป็นจุดควบคุมที่สำคัญในเชิงป้องกัน รวมถึงสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบ และแบบประเมินความเสี่ยงพอของระบบการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายในตามกรอบแนวทางปฏิบัติด้านการควบคุมภายในตามแนวคิดของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission - Enterprise Risk Management (COSO - ERM) และแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งพิจารณา และติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบสาเหตุ และเสนอแนวทางในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อฝ่ายบริหาร ทั้งนี้ได้มีการประชุมเป็นการเฉพาะกับหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายในอย่างเป็นทางการจำนวน 1 ครั้ง เพื่อให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแผนการตรวจสอบประจำปี การบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องโยงกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท รวมถึงสอบทาน การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนด และแนวปฏิบัติที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าการทำรายการดังกล่าวเป็นการทำรายการดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป มีเงื่อนไขการค้าปกติ ด้วยราคาที่สมเหตุสมผล

คณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ให้กับคณะกรรมการบริษัททราบทุกไตรมาส โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม

คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ โดยผลการประเมินตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความระมัดระวังรอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ ตลอดจนได้ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกราย

สรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหาร และกรรมการบริหารของบริษัท มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างมีคุณภาพเยี่ยมมีอาชีพได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมเหมาะสม



(นพ. ระเชียร ศรีมงคล)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ