



รายงาน  
ประจำปี



2560

TOTAL CUSTOMER INTERACTION MANAGEMENT SOLUTIONS  
*Transform and Blend*



สร้างประสบการณ์  
ที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า

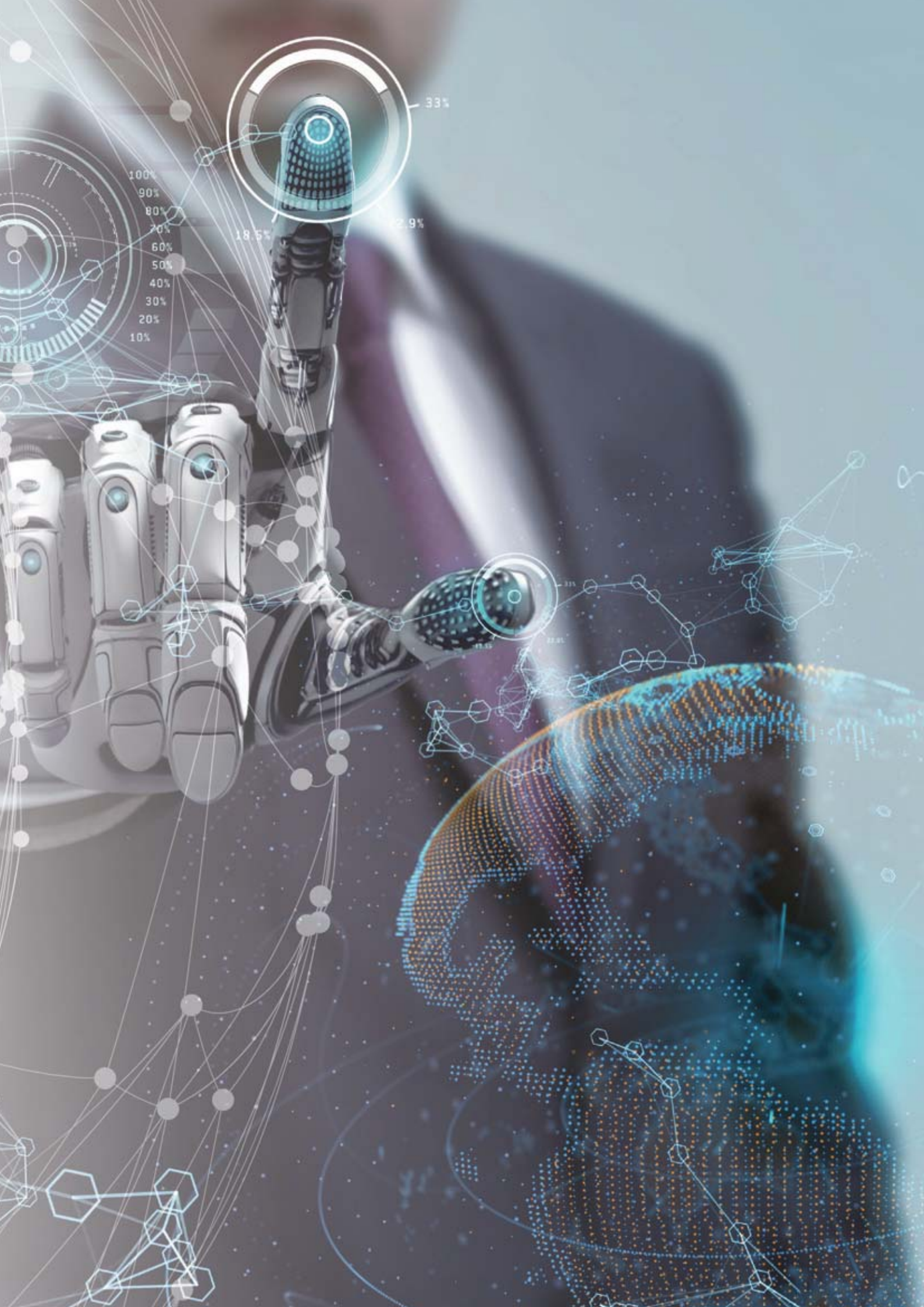
# สารบัญ

	หน้า
สารจากคณะกรรมการบริษัท	10
รายงานคณะกรรมการบริหาร	11
คณะกรรมการบริษัท	13
รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	16
รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	18
รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	19
รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	20
รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	21
รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม	22
ข้อมูลสำคัญทางการเงิน	39
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	41
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	44
โครงสร้างธุรกิจ	46
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย	46
โครงสร้างรายได้	47
การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	48
การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา	50
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน	51
ปัจจัยเสี่ยง	53
ผู้ถือหุ้น	57
นโยบายการจ่ายเงินปันผล	58
โครงสร้างการจัดการ	59
การกำกับดูแลกิจการ	71
การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง	102
นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน	105
รายการระหว่างกัน	107
การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร	120
รายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงิน	123
รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	124
งบการเงิน	127
ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี	159
รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน	160
ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	175

# TRANS FORM and BLEND

เปลี่ยนเพื่อความสำเร็จที่เหนือกว่า

---



เปลี่ยนเพื่อ **ความสำเร็จที่เหนือกว่า**  
พร้อมพัฒนา

## คุณภาพการบริการ

CHATBOT

SOCIAL ONE

WEB ADMIN

OMNI CHANNEL

CLOUD CONTACT CENTER





# รางวัลอันทรงคุณค่า



 **CONTACT CENTER WORLD**

**2007, 2009, 2012**



**F R O S T & S U L L I V A N**

**2013, 2014, 2015, 2016, 2017**



# นโยบายคุณภาพ

## ใส่ใจลูกค้า พัฒนาระบบบริการ

บริหารข้อมูลด้วยความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล



Quality standard of software Development

“ด้วยความไว้วางใจ  
**ทำให้วันนี้..**

เรามีลูกค้าอยู่

**หลากหลายธุรกิจ”**

# 14

## Industries



# สารจาก คณะกรรมการบริษัท

ปี 2560 นับเป็นปีที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่กระแสเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาเศรษฐกิจอย่างจริงจัง จนเรียกได้ว่าเป็นเศรษฐกิจในยุค Digitalization รัฐบาลได้ออกนโยบาย Thailand 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน และการให้บริการต่างๆ ไม่เว้นแม้แต่ระบบการทำงานของหน่วยราชการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป นโยบาย Thailand 4.0 เป็นตัวส่งสัญญาณให้เห็นว่าภาครัฐได้ให้ความสำคัญ และสนับสนุน การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานโดยการนำอุปกรณ์ เครื่องจักร หรือโปรแกรมมาทดแทนคนมากขึ้น ทั้งด้านการผลิต อุตสาหกรรม การค้า SMEs ธุรกิจทางการเงิน และธุรกิจบริการ



นอกจากนี้รัฐบาลได้ผลักดันแผนยุทธศาสตร์ National e-payment เพื่อปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ระบบการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และลดต้นทุนผู้ประกอบการ ตลอดจนเพื่อเป็นการวางรากฐานสำคัญในการสร้างความพร้อมในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

ในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการวิจัย และการพัฒนาซอฟต์แวร์ซึ่งเป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่สามารถต่อยอดธุรกิจ และบริการหลักของบริษัทเพื่อสร้างผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการปรับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการผลิตสินค้า และบริการ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ บริษัทฯ ได้ปรับการให้บริการ contact center เป็น non voice มากขึ้น โดยเน้นการให้บริการผ่าน social media เช่น web admin, social monitoring และพัฒนาโปรแกรม Chat bot เพื่อเสนอบริการในการตอบข้อมูลอัตโนมัติให้กับลูกค้าเป็นข้อความ ซึ่งสามารถโต้ตอบได้ทันที มีความสะดวกรวดเร็วซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

บริษัทฯ ได้รับการรับรองการเป็นบริษัทที่มีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี โดยบริษัทฯ ได้รับรางวัล “องค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม” (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการสร้างความพร้อมในการเข้าสู่เศรษฐกิจยุค Digitalization นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 5 ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจในการเป็นผู้นำในการให้บริการ Contact center

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน



(นายวิชัย ศรีขวัญ)  
ประธานคณะกรรมการบริษัท

# รายงาน คณะกรรมการบริหาร

## เรียน ผู้ถือหุ้น

ในระหว่างปี 2560 เราได้เห็นความเคลื่อนไหวทางเทคโนโลยีที่ขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ โดยภาพรวม ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการกระตุ้นการพัฒนาในภาคส่วนต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ

ธุรกิจ Contact Center ก็เช่นเดียวกัน ในปีที่ผ่านมามีมูลค่าตลาดคงที่ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีที่มีราคาถูกลงมาใช้แทนที่แรงงานคน แม้ว่ารายได้ของบริษัทโดยรวมในปี 2560 จะลดลง เนื่องจากสภาวะทางการตลาดที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทั้งในด้านของคู่แข่งและราคา ส่งผลให้บางโครงการไม่ได้งานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามลูกค้าในกลุ่มเอกชนมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันที่ขยายขอบเขตการให้บริการ นอกจากนี้บริษัทมีการลงทุนขยายสาขาไปยังต่างจังหวัด รวมถึงมีการลงทุนพัฒนานวัตกรรมการให้บริการและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ความท้าทายทางด้านเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แม้รายได้ของบริษัทจะมีอัตราส่วนเติบโตลดลง แต่เราได้วางแผนในการพัฒนาเทคโนโลยี รวมถึงเตรียมพร้อมในการบริหารจัดการบุคลากร และอัตรากำลังให้สอดคล้องกับ Digitalization และพัฒนาความรู้เรื่อง Digital Service ให้พนักงาน เพื่อเสนอบริการที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ทันสมัย เพื่อมุ่งสู่ความเป็น Total Customer Interaction Management Solutions ดังจะเห็นได้จากการต่อยอดการให้บริการ เช่น

1. ด้านผลิตภัณฑ์ Digital Solution เช่น AI, Chat bot ที่สามารถนำมาใช้ได้หลาย Platform เช่น Line, Facebook Messenger เป็นต้น ซึ่งจะช่วยรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ด้านการขาย และการตลาด เราเน้นเจาะตลาดกลุ่มลูกค้าที่มีการเติบโตสูง เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจการเงินการธนาคาร และธุรกิจประกันภัย เพื่อรองรับแนวโน้มการเติบโตขึ้นของสังคมในปัจจุบัน ด้านที่อยู่อาศัย การอุปโภคบริโภค ด้านการเงิน และความใส่ใจในเรื่องสุขภาพ
3. ทดสอบตลาดกลุ่มธุรกิจใหม่ ที่มีการเติบโตสูง

บริษัทมิได้คำนึงถึงเป้าหมายเชิงธุรกิจเพียงอย่างเดียว แต่บริษัทยังคงดำเนินงานไปพร้อมกับการสร้างความพร้อมให้กับพนักงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2560 บริษัทได้รับรางวัลดีเด่นทางการขับเคลื่อนนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดและความเป็นผู้นำในธุรกิจ และเพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตในอนาคต จากธุรกิจ Digital Contact Center ในปัจจุบัน และบริษัทยังให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม ยึดมั่นต่อการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาล ซึ่งเป็นการวางรากฐานการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)  
ประธานกรรมการบริหาร



# วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ  
Total Customer Interaction Management Solutions  
ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ ที่เหนือกว่าความคาดหวัง  
ของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

# พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอ  
Total Customer Interaction Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า  
ได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้า เปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนอง  
ทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้น  
และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้าง ประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

# ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions  
โดยใส่ใจทุกรายละเอียดในการให้บริการเพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ

## คณะกรรมการบริษัท



### นายวิชัย ศรีขวัญ

- ประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการสรรหา  
และกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการตรวจสอบ

### นายชัยศักดิ์ องค์กรสุวรรณ

- รองประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
- กรรมการตรวจสอบ

### นพ. ระเฑียร ศรีมงคล

- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ



### **นพ.ไพโรจน์ บุกคองชื่น**

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ

### **นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง

### **นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง





**นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์**

- กรรมการ
- ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

**นายรณานันท์ วิไลลักษณ์**

- กรรมการ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง

**นายศิริชัย รัชมีจันทร์**

- กรรมการ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ

**นายประชา พัทธยากร**

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง

# รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการเงิน การบัญชี กฎหมาย และการบริหารจัดการ และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นพ. ระเทียร ศรีมงคล <sup>1</sup>	ประธานกรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
2. นายวิชัย ศรีขวัญ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
3. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น <sup>1</sup>	กรรมการตรวจสอบและกรรมการอิสระ

หมายเหตุ : <sup>1</sup> กรรมการที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้

โดยในปี 2560 มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง ในการประชุมแต่ละครั้ง มีผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีเข้าร่วมประชุมในวาระที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการตรวจสอบได้ดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสรุปได้ดังนี้

- 1. สอบทานรายงานทางการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2560** - คณะกรรมการตรวจสอบ สอบถาม และรับฟัง คำชี้แจงจากผู้บริหาร และผู้สอบบัญชี ในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของงบการเงิน และความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูล ซึ่ง คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นสอดคล้องกับผู้สอบบัญชีว่า งบการเงินดังกล่าวมีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตาม มาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอและทันเวลา เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน หรือผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจลงทุน
- 2. สอบทานการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน** - เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบภายในประจำปี 2560 และการประเมินระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางมาตรฐานสากล COSO-ERM (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management)
- 3. สอบทานการตรวจสอบภายใน** - คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาขอบเขตการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อีกทั้งได้พิจารณาบททวนกฎบัตรงานตรวจสอบภายในแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสม และพิจารณาคูณสมบัติของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการอบรม แล้วมีความเห็นว่ามีความเหมาะสม จึงได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่บริหารหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการประเมินความเสี่ยงและขอบเขตที่ครอบคลุมกับระบบงานต่างๆ ที่สำคัญของบริษัทฯ
- 4. ทบทวนกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ** - คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ และอำนาจของคณะกรรมการตรวจสอบ รายงานการประชุมเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติสอดคล้องกับหลักการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทฯ** - เพื่อพิจารณาให้เป็นไปตาม กฎหมาย และกฎระเบียบตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ ด้วยเงื่อนไขและราคาที่เหมาะสมที่สุด ผล ดังเช่นที่กำกับบุคคลภายนอกทั่วไป

6. **จัดทำรายงานผลการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ** - เสนอให้กับคณะกรรมการบริษัท ทราบโดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบ และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
7. **พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2560** - โดยประเมินความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ทักษะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในการตรวจสอบธุรกิจ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทน  
  
สำหรับรอบปีบัญชี 2560 คณะกรรมการตรวจสอบได้เสนอต่อคณะกรรมการบริษัท ให้เสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้แต่งตั้งนางสรินดา ทิรัญประเสริฐวุฒิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799 และ/หรือ นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604 และ/หรือ นายวิชาดี โลเกศกระวี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4451 ผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2560 ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยในประเทศไทยโดยจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัดจำนวน 1,100,000 บาท และ 260,000 บาทตามลำดับ และจ่ายให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในประเทศกัมพูชา จำนวน 6,200 ดอลลาร์สหรัฐ โดยบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการรับบริการอื่น (Non Audit Fee) จากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
8. **จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบทั้งคณะ** - โดยผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดี

คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความระมัดระวัง รอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ โดยไม่มีข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลทั้งจากผู้บริหาร พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

โดยสรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้ระบุไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และมีความเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหารและกรรมการบริหารของบริษัทฯ มีจริยธรรมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ อย่างมีคุณภาพเยี่ยมมีอาชีพ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งบริษัทฯ มีการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการเปิดเผยรายการที่เกี่ยวข้องกันอย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเพียงพอ โปร่งใส และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดีขึ้นเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง



(นายแพทยระเชียร ศรีมงคล)  
ประธานกรรมการตรวจสอบ

# รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบไปด้วยกรรมการบริษัทจำนวนหนึ่ง ทำหน้าที่ในการพิจารณากลับกรองนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะพิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงและมาตรการป้องกันหรือแก้ไข รวมทั้งติดตามผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดหรือรองรับผลกระทบจากความเสียหาย ทำให้มั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ครบถ้วน ในทุกกิจกรรมหลัก และดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยมอบหมายให้ฝ่ายบริหารของทุกบริษัทในกลุ่มปฏิบัติตามนโยบายบริหารความเสี่ยงดังกล่าวและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ในปี 2560 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีการประชุม 3 ครั้ง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการ และเพื่อให้มั่นใจว่ามีการบริหารความเสี่ยงตามแผนที่กำหนด โดยพิจารณาเรื่องที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. รับทราบความเสี่ยงระดับองค์กรและความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจที่สำคัญประจำปี 2560 รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการบริหารความเสี่ยงให้กับฝ่ายบริหาร
2. กำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทมีระบบบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และมีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
3. ทบทวนและปรับปรุงนโยบายการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจที่กำหนดไว้
4. ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความมั่นใจที่จะดำเนินการให้บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสามารถควบคุมความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจให้อยู่ในขอบเขตที่กำหนด มีการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพียงพอกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ตลอดจนมีการเตรียมความพร้อมไว้อย่างรอบด้านเป็นการล่วงหน้า เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

(นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์)

ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง

# รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ ควบคู่ไปกับการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการดำเนินการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อย รวมทั้งผู้บริหาร และพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน

ในปี 2560 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการประชุม 3 ครั้ง เพื่อติดตามการดำเนินงาน และพิจารณาในเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และรายงานผลการประชุมต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาโดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- ทบทวนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ และกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการ
- พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และรายบุคคล คณะกรรมการชุดย่อย และการประเมินการปฏิบัติงานของผู้จัดการทั่วไป และเลขานุการบริษัท เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
- สอบทานรายงานการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่เปิดเผยในรายงานประจำปี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)
- สนับสนุนให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นและส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องส่งผลให้บริษัทได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในปี 2560 อยู่ในเกณฑ์ "ดีเลิศ" (5 ดาว) และติดอันดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าทางการตลาด 1,000-2,999 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และบริษัทได้รับผลการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2560 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย อยู่ในระดับ "4TIA"



(นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ)  
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ

# รายงานคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน

## เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรที่เป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร จึงให้ความสำคัญกับการสรรหาบุคคลที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์กับการดำเนินธุรกิจของบริษัท เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งคณะเพื่อทำหน้าที่สรรหาคัดเลือก บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมมาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งเสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท และสภาวะเศรษฐกิจ

ในปี 2560 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ประชุมจำนวน 3 ครั้ง เพื่อพิจารณาในเรื่องต่างๆ โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้รายงานผลการประชุมพร้อมความเห็นให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอย่างต่อเนื่องโดยสรุปสาระสำคัญที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาสรรหา และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่างลง และแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการที่มีส่วนได้เสียจะไม่เข้าร่วมประชุมและงดออกเสียง
- พิจารณาค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชดเชย ในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นอัตราที่เทียบเคียงกับอุตสาหกรรมในลักษณะเดียวกัน
- พิจารณาหลักเกณฑ์การกำหนดอัตราการปรับขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปีอยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท
- ทำการประเมินตนเองของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนประจำปี 2560 และรายงานผลการประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งรายงานผลการประชุมให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในปี 2560 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนสามารถดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นอิสระ ตลอดจนได้ให้ความเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อีกทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานโดยใช้หลักความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด



(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

# รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

## เรียน ผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินกิจการควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการเติบโตของกิจการอย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนทำหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานและการประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้กำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารตลอดจนพนักงาน ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ และจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งบริษัทได้จัดทำกิจกรรมที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมเป็นประจำทุกปี ในปี 2560 บริษัทได้ร่วมสนับสนุนในการดำเนิน **โครงการสานพลังพลิกชีวิตผู้ป่วยมะเร็ง 13,000 ราย** กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วยมะเร็งในการรับมือกับโรค และวางแผนการรักษาเพื่อเพิ่มอัตราการรอดชีวิต รวมทั้งเป็นการให้ความรู้ และสร้างกำลังใจให้กับผู้ป่วยมะเร็งในการต่อสู้กับโรคให้ดีขึ้นโดยใช้สมุดบันทึกการรักษา (Survivor Planner) โครงการนี้จะเริ่มต้นกับผู้ป่วยมะเร็งในโรงพยาบาลรัฐบาลจำนวน 5 โรงพยาบาล และจะขยายไปยังโรงพยาบาลใหญ่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทยตลอดทั้งปี 2561 และอีกโครงการเป็นการจัดทำเว็บไซต์ **Life& share** เพื่อเป็นตัวกลางในการระดมทุนระหว่างผู้มีความประสงค์ในการบริจาคกับโรงพยาบาลที่ขาดแคลน ในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ ผู้บริจาคสามารถดำเนินการบริจาค ชำระเงิน และตรวจสอบรายละเอียดการบริจาคทั้งหมดได้ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์ Life& share ไม่ต่างจากการ shopping online ทำให้การช่วยเหลือสังคมเป็นเรื่องง่าย สะดวก รวดเร็ว และได้อุปกรณ์ทางการแพทย์ตรงตามความต้องการของผู้บริจาค

คณะกรรมการเชื่อว่าการดำเนินโครงการดังกล่าวจะเป็นก้าวสำคัญที่ทำให้บริษัทมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม และปลูกจิตสำนึกของพนักงาน และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในการตอบแทนสังคมต่อไป



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)  
ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

# รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

## นโยบายและภาพรวม

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

## นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

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

ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน บริษัทมีการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการพิจารณาประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามระดับนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้โดยมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	นโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ดูแล
1. ลูกค้า	พัฒนาสินค้าและบริการ ให้ทันสมัยมีคุณภาพ มีราคาที่เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างและบำรุงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัท
2. พนักงาน	เคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานโดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงาน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัย จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม
3. คู่ค้า	จัดหาสินค้าและบริการอย่างมีระบบ มีมาตรฐานตามหลักการแข่งขันทางการค้า ตามสัญญาและจรรยาบรรณ
4. ผู้ถือหุ้น	ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น
5. เจ้าหนี้	ยึดมั่นในสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด
6. สังคม ส่วนรวม และ ชุมชน	ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือในทุกทาง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีและประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงาน ในองค์กรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ผ่านสื่อและกิจกรรมภายใน
7. สิ่งแวดล้อม	ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมการดูแลรักษาธรรมชาติและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงส่งเสริมให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม
8. คู่แข่งทางการค้า	ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี



ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนของนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

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

### วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

### พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอ Total Customer Interaction Management Solutions ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

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

## การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

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

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

การดำเนินงานตามหลักการ 9 ประการ มีดังนี้

## 1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

**ส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้**

บริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น จึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2560 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”

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

## 2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

**มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และมีจริยธรรม ใส่ใจการปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพกฎระเบียบของสังคม**

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

## 3. การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

**กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องเพื่อเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณา อนุมัติใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

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

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องมาจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

นอกจากนั้น บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริต จึงได้ส่งพนักงานของบริษัทเข้าชมงานพิพิธภัณฑ์ต้านโกง (Anti Corruption Museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

บริษัทได้เปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ [www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา และการเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริต ได้เปิดเผยไว้แล้วในเรื่อง “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน”

#### 4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช่แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยเคร่งครัด ในทางกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัท ยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติดังนี้

- สิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล
  - บริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน โดยถือเป็นความลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
  - การเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูล
  - บุคคลย่อมอ้างศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์หรือใช้สิทธิและเสรีภาพของตนได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น
- การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเสมอภาค
  - บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา
  - พนักงานต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ประพฤติตนเหมาะสมกับหน้าที่การงานตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และตามขนบธรรมเนียมประเพณี โดยไม่สร้างความเสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์บริษัท
  - บริษัทให้โอกาสพนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของ บริษัทและให้โอกาสพนักงานศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว
  - การดำเนินการพิจารณาผลงานความดีความชอบ ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม
  - ในการปฏิบัติหน้าที่พึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางกายและจิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง
  - ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดภัยจากการกดขี่ข่มเหงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
  - ให้เกียรติ และเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

## 5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ดำเนินการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงาน และกำหนดเงื่อนไข รวมทั้งสภาพการจ้างงานที่เหมาะสม ตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน ตลอดจนเสริมสร้างทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม เพื่อสร้างความยุติธรรม ความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ เช่น

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

ในส่วนของสวัสดิการต่างๆ บริษัทจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีประกันสังคมให้กับพนักงาน มีการจัดเงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย มีเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย รวมทั้งมีส่วนร่วมในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

3. กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีนโยบายและระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และสุขอนามัยของพนักงาน นอกจากนี้ยังจัดให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การจัดอบรมและปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการซ้อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี บริษัทจัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการรักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี รวมถึงจัดกิจกรรมเสริมสร้างในด้านสุขภาพ ได้แก่โครงการ ลดพุงลดโรค โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”
4. กำหนดให้มี “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร” โดยกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “บุคลากร” เรื่อง “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

### การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน สร้างสมดุลให้กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข โดยตลอดปี 2560 ที่ผ่านมามีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วม และสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ดังนี้

#### 1. กิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

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



**2. กิจกรรมงานวันเกิดของพนักงาน**

บริษัทได้จัดให้มีงานสังสรรค์วันเกิดในแต่ละเดือนให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิด โดยจัดให้มีการรับประทานอาหาร เค้กวันเกิด และถ่ายภาพร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน



**3. ดูแลพนักงานที่เจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ**

บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆ ช่วงเวลาของชีวิตแม้กระทั่งในช่วงเวลาเจ็บปวด บริษัทยังมีการเข้าเยี่ยมพนักงานทุกคนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง



4. สนับสนุนการอุปสมบทแก่พนักงาน

บริษัทมีโครงการในการสนับสนุนการอุปสมบทให้แกพนักงาน โดยการร่วมทำบุญค่าอุปัชฌาย์และร่วมอนุโมทนาบุญร่วมกันกับพนักงาน



5. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน จึงได้มีการจัดโครงการตรวจสอบสุขภาพ และตรวจคัดกรองมะเร็งเรื้องปากมดลูก สำหรับพนักงานผู้หญิงเป็นประจำทุกปี รวมทั้งให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่



6. โครงการ “Club Sunday”

บริษัทมีการจัดโครงการ “Club Sunday” ให้แก่พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์และจิตใจ



7. **โครงการฝากลูกไว้ที่ทำงานและทุนการศึกษาสำหรับบุตร**

บริษัทให้ความสำคัญใส่ใจถึงครอบครัวของพนักงานจึงได้มีการจัดตั้งโครงการฝากลูกไว้ที่ทำงานซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระให้กับพนักงาน และจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานและบุตร เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคม นอกจากนี้ยังมีโครงการทุนการศึกษาสำหรับบุตร ที่บริษัทมีนโยบายที่จะมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ



8. **รางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Best Performance) ให้แก่พนักงาน**

บริษัทประเมินผลการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท และมอบรางวัลผลปฏิบัติงานยอดเยี่ยมให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด โดยจะได้ไปทัศนศึกษาต่างประเทศ



9. **การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน**

บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



10. การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับพนักงานทุกคน  
บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรผ่านหลายช่องทาง เช่น Line:OTO Family, FB: OTO society, email และบอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์คำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้าเพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจ



6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค  
ให้ความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และเชื่อมั่นในคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าผู้มีพระคุณ จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

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

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการที่ยั่งยืน เรามีความเชื่อว่า การบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้

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



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

## 7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

**ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญยิ่งต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมาได้มีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวปฏิบัติดังนี้

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

ในปี 2560 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคม 3 โครงการ ดังต่อไปนี้

- **โครงการสานพลัง พลิกชีวิตผู้ป่วยมะเร็ง 13,000 ราย**

บริษัทได้ร่วมสนับสนุนในการดำเนิน โครงการสานพลังพลิกชีวิตผู้ป่วยมะเร็ง 13,000 ราย กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จัดทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วยมะเร็งในการรับมือกับโรค และวางแผนการรักษาเพื่อเพิ่มอัตราการรอดชีวิต รวมทั้งเป็นการให้ความรู้ และสร้างกำลังใจให้กับผู้ป่วยมะเร็งในการต่อสู้กับโรคให้ดีขึ้นโดยใช้สมุดบันทึกการรักษา (Survivor Planner) โครงการนี้จะเริ่มต้นกับผู้ป่วยมะเร็งในโรงพยาบาลจำนวน 5 โรงพยาบาล และจะขยายไปยังโรงพยาบาลใหญ่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทยตลอดทั้งปี 2561



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



## 8. การดูแลรักษาสິงแวดล้อม

### ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

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

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

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

โดยในปี 2560 บริษัทได้จัดให้มีกิจกรรมดังนี้

### การพัฒนาสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งการพัฒนาสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์และมาตรฐานความปลอดภัยทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการนำเสนอบริการทางการสื่อสารโทรคมนาคมที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าแก่องค์กร อาทิ โครงการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยคัดแยกขยะและผลิตเชื้อเพลิงขยะ เป็นต้น

### การสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน รู้ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

การกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงานในองค์กรให้ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ผ่านสื่อภายในและโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงาน “ลด ละ เลิก” ที่ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

ในปี 2560 บริษัทมีการรณรงค์เรื่องการประหยัดการใช้กระดาษ และการนำกระดาษเก่ามาใช้ (reuse paper) พร้อมประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติการนำกระดาษเก่ามาใช้อย่างถูกต้อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการประหยัด พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด



9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งพัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ดูแลสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

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

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

### การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านหลักปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้ในปีที่ผ่านมา บริษัทและและบริษัทย่อยไม่มีการถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของบริษัทหรือบริษัทย่อยมีการฝ่าฝืนกฎหมายแต่อย่างใด และบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการถูกกล่าวหาว่ามีผลกระทบด้านลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

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

## การสร้างคนคุณภาพ

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

1. **Samart Innovation Award 2017** จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 15 โดยบริษัทได้ประสานความร่วมมือกับ **สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)** ดำเนินโครงการ **Young Technopreneur** (เจ้าแกน้อยเทคโนโลยี) ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้

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



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



- โครงการสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาอื่นๆ
  - สนับสนุนการจัดสัมมนาส่งเสริมความรู้
    - โครงการเร่งรัดผู้ประกอบการที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation Driven Entrepreneurship :IDE) ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวนเงิน 500,000 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
  - สนับสนุนความสามารถด้านกีฬา
    - โครงการคัดสรรเยาวชนไทย Fox Hunt (Leicester City International Academy) ที่ประเทศอังกฤษ ร่วมกับ King Power โดย “กลุ่มบริษัทสามารถ”
    - สนับสนุนสโมสรทีมฟุตบอลต่างๆ อาทิ สโมสรเมืองทองยูไนเต็ด สโมสรบุรีรัมย์ ยูไนเต็ด สโมสรชลบุรี เอฟซี สโมสรแพร่ ยูไนเต็ด โดย “กลุ่มบริษัทสามารถ”
  - สนับสนุนทุนการศึกษาและอุปกรณ์การเรียนการสอน ให้กับโรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร ดังนี้
    - สนับสนุนอุปกรณ์การเรียน, ทุนค่าอาหารกลางวัน และอุปกรณ์กีฬา พร้อมจานดาวเทียม KU 60 Cm., โทรทัศน์ และกล่องรับสัญญาณให้โรงเรียน โครงการ Schoolnet ให้กับ 4 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบ้านน้ำพุ, โรงเรียนบ้านทุ่งโป่ง, โรงเรียนบ้านหนองแก, โรงเรียนบ้านหนองงูเห่า โดย บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) ร่วมกับ ชมรมเปตอง สโมสรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำรายได้ส่วนหนึ่งจากการจัดแข่งขัน แข่งขันเปตอง PEA OPEN 2016 ไปมอบเป็นทุนให้กับโรงเรียนดังกล่าว
    - สนับสนุนโครงการปั้น ปันใจ เพื่อน้องท้องธรรมชาติ ครั้งที่ 1/2560 เพื่อหาทุนสนับสนุนอุปกรณ์การเรียน, การกีฬา และทุนการศึกษา ให้น้องๆ โรงเรียนบ้านมะนัง อ.มะนัง จ.สตูล จำนวน 30,000 บาท โดยบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน)
    - สนับสนุนทุนการศึกษา และอุปกรณ์การเรียน ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลน ใน จ.สระบุรี ได้แก่ โรงเรียนวัดราษฎร์บำรุง โรงเรียนวัดใหม่สร้างโชค จำนวนเงินรวม 25,000 บาท ในงานแข่งขันกีฬาเทเบิลเทนนิสประเพณี 3 การไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การไฟฟ้าฝ่ายผลิต, การไฟฟ้านครหลวง ซึ่งทางบริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) ได้ให้การสนับสนุนการจัดงาน จำนวนเงิน 11,000 บาท

## การส่งเสริมสังคมคุณธรรม

มุ่งสนับสนุนช่วยเหลือบรรเทาทุกข์และบำเพ็ญประโยชน์ผ่านชมรม “สามารถ..ดีกลับ” ซึ่งเกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มของพนักงานจิตอาสา ในบริษัท นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมพุทธศาสนาและสาธารณกุศลต่างๆ ผ่าน “มูลนิธิสามารถ”

- โครงการทำดี..เพื่อพ่อหลวง เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันทำความดี ถวายเป็นพระราชกุศลแด่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ประกอบด้วย 3 โครงการ ดังนี้
  - โครงการดอกไม้จันทน์ ทำจากใจ ถวายพ่อหลวง สนับสนุนให้พนักงานร่วมประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ ดอกกุหลาบ จำนวน 5,500 ดอก ส่งมอบให้กับสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช



- โครงการถักบุญ เป็นโครงการที่จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมกันทำความดี ถักหมวกไหมพรมเพื่อนำไปมอบให้กับผู้ป่วยโรคมะเร็ง และเด็กนักเรียนที่ประสบภัยหนาวในโรงเรียนที่อยู่ห่างไกล โดยมีจำนวนเป้าหมาย 900 ใบ



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



- โครงการสนับสนุนด้านการแพทย์

- “กลุ่มบริษัทสามารถ” และครอบครัววิไลลักษณ์ ร่วมบริจาคเงิน จำนวน 6,000,000 บาท ให้แก่ ศิริราชมูลนิธิ, สถาบันการแพทย์จักรีนฤพดินทร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ และโครงการจัดตั้งห้องผ่าตัดอัจฉริยะธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ



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

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



- **มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยทางภาคอีสาน** สมทบกองทุนเงินช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย สำนักงานกฤษฎมนตรี ในงานพระราชพิธีร่วมใจ ใต้ร่มพระบารมี จำนวนเงิน 1,000,000 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



## การป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่ "การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน" มีการจัดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส ขั้นตอน วิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส และเปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ไว้ในจริยธรรมธุรกิจ และเผยแพร่ไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัทที่ [www.onetonecontacts.com](http://www.onetonecontacts.com)

นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง "การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง" รวมทั้งยังได้เปิดเผยปัจจัยเสี่ยงในด้านต่างๆ ไว้ทั้งความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ ความเสี่ยงทางการเงิน และความเสี่ยงด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ไว้ในเรื่อง "ปัจจัยความเสี่ยง"

ในปี 2560 บริษัทได้จัดกิจกรรมศึกษาเยี่ยมชม “พิพิธภัณฑ์ต้านโกง” (Anti Corruption museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้กับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์



## ความภูมิใจในรอบปี 2560

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



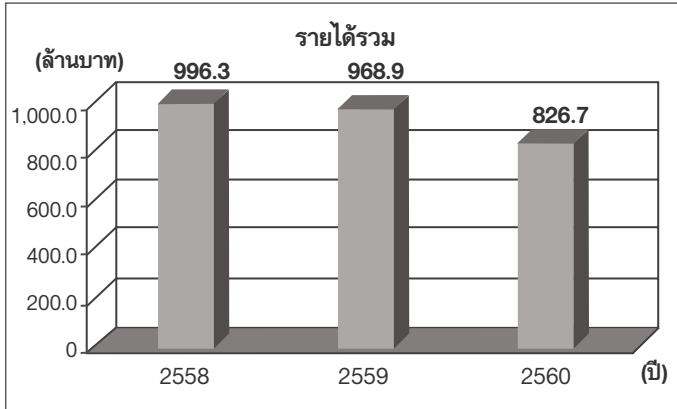
- รางวัล “องค์กรสุดยอดนวัตกรรมยอดเยี่ยม”  
บริษัทได้รับรางวัล “องค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม” (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการรับรองการเป็นบริษัทที่มีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นการสร้างความพร้อมในการเข้าสู่เศรษฐกิจยุค Digitalization



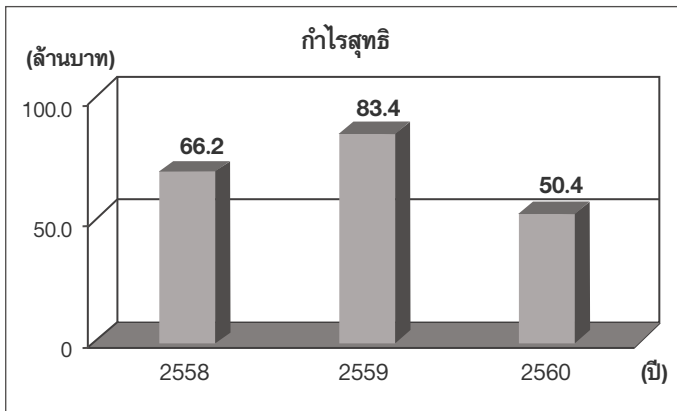


# ข้อมูลสำคัญทางการเงิน

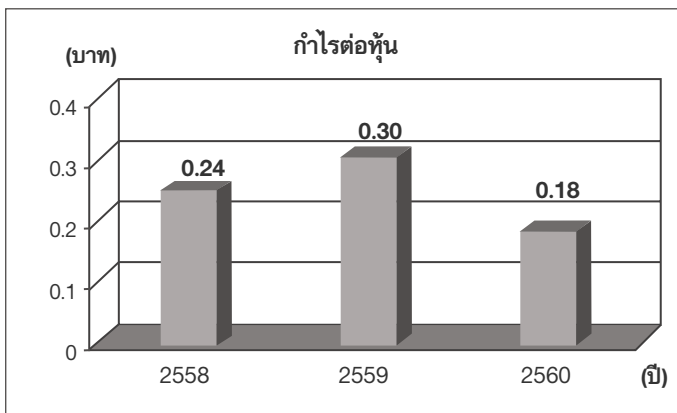
	2558	2559	2560
<b>ผลการดำเนินงาน</b>	<b>(พันบาท)</b>		
รายได้จากการขายและบริการ	988,176	962,134	818,154
รายได้รวม	996,299	968,881	826,664
กำไรขั้นต้น	141,306	163,439	122,742
กำไรสุทธิ	66,229	83,378	50,447
<b>ฐานะการเงิน</b>	<b>(พันบาท)</b>		
สินทรัพย์รวม	1,018,559	1,011,951	946,523
หนี้สินรวม	179,708	137,464	83,053
ส่วนของผู้ถือหุ้น	838,850	874,487	863,470
<b>อัตราส่วนทางการเงิน</b>			
อัตรากำไรสุทธิ (%)	6.65	8.61	6.10
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	8.05	9.73	5.81
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	6.89	8.21	5.15
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	0.21	0.16	0.10
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.24	0.30	0.18
เงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.16	0.23	0.15
อัตราการจ่ายเงินปันผล (%)	67.64	77.24	83.25
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	3.00	3.12	3.08
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	1.00	1.00	1.00
จำนวนหุ้นสามัญที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า (ล้านหุ้น)	280.00	280.00	280.00



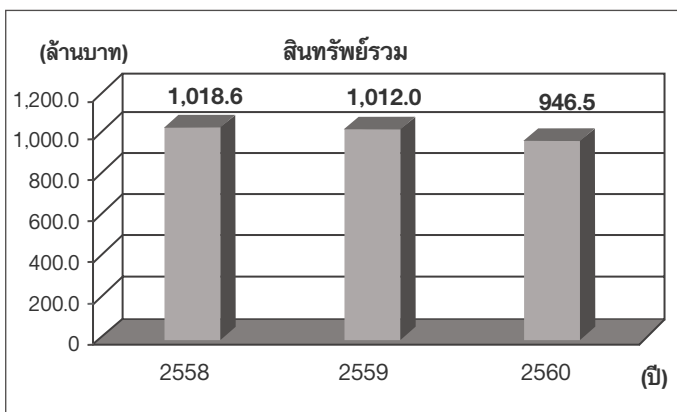
รายได้รวม 826.7 ล้านบาท ลดลงจากปี 2559 จำนวน 142.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.7 โดยส่วนใหญ่ ลดลงจากรายได้จากการบริการและรายได้จากงานตามสัญญา



กำไรสุทธิรวม 50.4 ล้านบาท ลดลงจากปี 2559 จำนวน 33.0 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.6



กำไรต่อหุ้น 0.18 บาทต่อหุ้น ลดลงจากปี 2559 จำนวน 0.12 บาทต่อหุ้น



สินทรัพย์รวม 946.5 ล้านบาท ลดลงจากปี 2559 จำนวน 65.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.5 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากอุปกรณ์ ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น และรายได้ค้างรับ

# นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

## ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทย่อยของบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ("SAMART") บริษัทจดทะเบียน จัดตั้งเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วเริ่มแรก 20 ล้านบาท และในปี 2548 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระ แล้วเป็น 100 ล้านบาท บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ปัจจุบันบริษัทมีทุน จดทะเบียน 280 ล้านบาทชำระแล้วเต็มจำนวน

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ ทั้งแบบที่เป็นดิจิทัล และแบบดั้งเดิม โดยบริษัทฯ ให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้บริษัทยังมีบริการให้เชาอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เชาซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด ภายใต้แนวคิด "ตอบสนองการจัดการงานบริการลูกค้าในทุกมิติอย่างครบวงจร" (Total Customer Interaction Management Solutions)

## วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

### วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบ บริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

### พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอ Total Customer Interaction Management Solutions ที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเยี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงาน ด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ ทุกธุรกิจของลูกค้า

### ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Total Customer Interaction Management Solutions เต็มรูปแบบ โดยใส่ใจทุกรายละเอียดในการให้บริการ เพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ

## การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	• จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	• บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการ บริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้า ในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	• บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับ โทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
2546	• บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
2548	• ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีก 80 ล้านบาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100 ล้านบาทมีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท • บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited

ปี	พัฒนาการบริษัท
2549	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost &amp; Sullivan</li> </ul>
2550	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113)</li> <li>2) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113)</li> <li>3) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance</li> </ol> </li> </ul>
2551	<ul style="list-style-type: none"> <li>ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ</li> <li>บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ</li> </ul>
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 วันทูวัน เวียดนาม จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจในการให้คำปรึกษาและให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่องค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม โดยมีทุนจดทะเบียน 0.04 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยบริษัทจะมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100</li> </ul>
2553	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในบริษัท วันทูวัน 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 ล้านบาทโดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท</li> <li>เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557</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>
2557	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557</li> <li>บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) 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> </ul>

ปี	พัฒนาการบริษัท
2558	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>• คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งนางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป โดยดูแลรับผิดชอบงานของกรรมการผู้จัดการ แทนนางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์ ซึ่งลาออกจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ</li> <li>• บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของบริษัทบริการ 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 ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>• บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง การติดต่อให้มีความต่อเนื่อง</li> <li>• บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan)</li> <li>• บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015</li> <li>• บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ</li> <li>• คณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติจัดตั้งบริษัทย่อยในประเทศพม่าโดยมีทุนจดทะเบียน 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>
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>

# ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) แบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

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

บริษัทมีศูนย์ในการให้บริการหลักที่ให้บริการบริหารจัดการ 3 แห่ง รองรับการให้บริการประมาณ 1,500 ที่นั่ง โดยสามารถปรับขยายเพิ่มบริการได้ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้า การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้

### 1.1 บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

บริษัทให้บริการสำหรับองค์กรที่มีความต้องการบริหารจัดการลูกค้าผ่าน Contact Center หรือ Customer Management Center โดยไม่ต้องการลงทุนจัดตั้งระบบเองซึ่งสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้วยการใช้บริการ Outsourced Contact Center หรือ Customer Management Center แบบเต็มรูปแบบ ซึ่งมีบริการด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ครอบคลุมวงจรทางธุรกิจ (Business Cycle) ทั้งโครงการระยะสั้น ระยะยาว และการทำกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การตลาดและส่งเสริมการขาย การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และบริการหลังการขาย การรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้า และการสำรวจความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เป็นต้น

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

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

### 1.2 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงานเพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

### 1.3 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)

**1.4 บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact center Maintenance Service)**

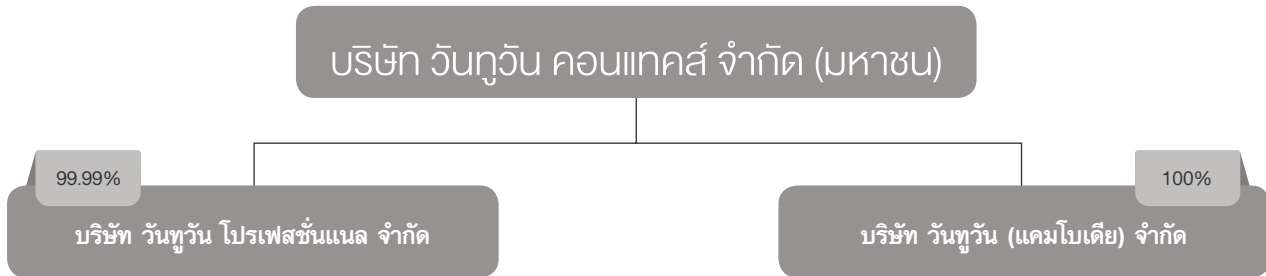
บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center / Customer Management โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

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

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

# โครงสร้างธุรกิจ

บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



## ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญทั้งหมดที่ออกจำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมดที่บริษัทถือ	
					จำนวนหุ้น	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	ธุรกิจด้านการบริการศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ในรูปแบบการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูล จัดทำ และบริหารเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้บริการในประเทศไทยกัมพูชา	440,000 (เหรียญสหรัฐ)	88,000	88,000	100
2.	บจก. วันทูนัน โพรเฟสชันแนล เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000 โทรสาร 0-2685-0050	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และธุรกิจทางตามนี้	1 (ล้านบาท)	100,000	99,997	99.99



# โครงสร้างรายได้

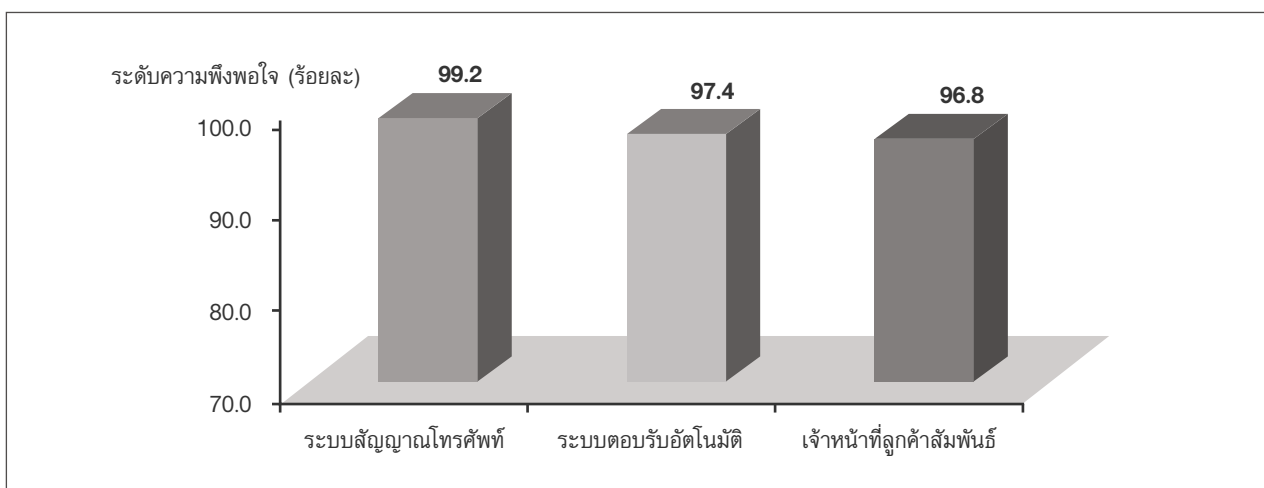
ประเภทรายได้	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
<b>1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	142.89	14.46	87.68	9.11	21.43	2.62
<b>รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา</b>	<b>142.89</b>	<b>14.46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

# การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้า และถือว่าการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User) เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการแข่งขัน ซึ่งบริษัทจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกไตรมาสและสรุปภาพรวมเป็นรายปี เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการของบุคลากร ซึ่งนอกจากจะนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการแล้ว ยังเป็นการทำให้องค์กรต่างๆ ที่เป็นลูกค้าของบริษัทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทและมีความประสงค์จะใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (Outsourced Contact Center) และมีการต่อสัญญาในระยะยาวกับบริษัท โดยในปี 2560 ที่ผ่านมา บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

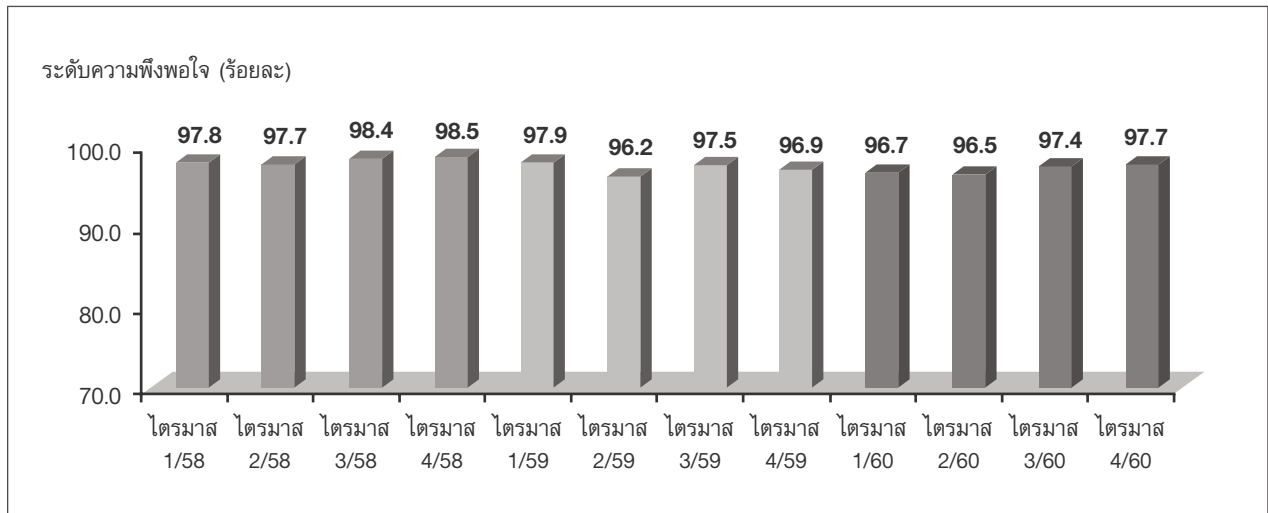
จำนวนโครงการที่สำรวจความพึงพอใจ	10 โครงการ
รายละเอียดหัวข้อที่มีการสำรวจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ระบบสัญญาณโทรศัพท์</li> <li>ระบบตอบรับอัตโนมัติ</li> <li>เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์</li> </ol>
ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>สัญญาณโทรศัพท์ที่ชัดเจน</li> <li>สายไม่หลุดระหว่างสนทนา</li> <li>จำนวนเมนูเหมาะสมต่อการใช้งาน</li> <li>การจัดเรียงเมนูง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน</li> <li>ความชัดเจนของเสียง ของระบบตอบรับอัตโนมัติ</li> <li>เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</li> <li>เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง</li> <li>การใช้คำพูด มารยาทของเจ้าหน้าที่</li> </ul>

## ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจใน ปี 2560



ในช่วงปี 2560 การสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการด้านระบบสัญญาณโทรศัพท์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 99.2 ด้านระบบตอบรับอัตโนมัติได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.4 และด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.8

ทั้งนี้ ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2558 จนถึงไตรมาสที่ 4 ปี 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับการให้บริการของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริกการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.7 ในไตรมาสที่ 1 ของปี 2560 เป็นร้อยละ 97.7 ในไตรมาสที่ 4 ของปี 2560 และโดยภาพรวมตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ของปี 2558 จนถึงไตรมาสที่ 4 ของปี 2560 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 97.4



# การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา

เศรษฐกิจของประเทศไทยในปี 2560 เริ่มเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจยุคที่มั่นคงทางเศรษฐกิจใหม่ๆ เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งทำให้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายธุรกิจ เช่น นวัตกรรมการเงินในรูปแบบของเงินดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็วมากขึ้น การเติบโตของตลาดออนไลน์ที่มีการขยายตัวสูง รวมไปถึงมีการเกิดเศรษฐกิจดิจิทัล ตามนโยบาย Thailand 4.0 เพื่อให้ประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ รัฐบาลมีการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยการใช้จ่ายผ่านการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญหลายโครงการ ส่วนหนึ่งเพื่อเติมเม็ดเงินเข้าสู่ระบบ และอีกส่วนหนึ่งก็เพื่อช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ภาคเอกชน ให้หันกลับมาลงทุนตามแผนงานที่ได้วางเอาไว้ และการลงทุนดังกล่าวจะยังเป็นปัจจัยที่แข็งแกร่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยในช่วงนี้ไปอีกระยะหนึ่ง ธุรกิจภาคเอกชนที่ได้รับผลดีในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐบาล มีหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจด้านการเงินการธนาคารและการประกัน อสังหาริมทรัพย์ ค้าปลีก การท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งบริษัทได้มีการขยายฐานลูกค้าเข้าไปในกลุ่มธุรกิจที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการของรัฐบาล ทำให้ในปีที่ผ่านมากลุ่มลูกค้าของบริษัทในธุรกิจเกี่ยวกับการเงินการธนาคารเติบโตขึ้นมากกว่า 50% กลุ่มธุรกิจค้าปลีกมีการเติบโตมากกว่า 30% และในกลุ่มอสังหาริมทรัพย์เติบโตมากกว่า 20% อย่างไรก็ตาม จากนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่เป็น E-Bidding ซึ่งคัดเลือกจากผู้ค้าที่ให้ราคาต่ำสุดเป็นหลัก ทำให้บริษัทแพ้การประมูลโครงการใหญ่ที่เป็นฐานลูกค้าเดิมของบริษัทไป อย่างไรก็ตามบริษัทได้มีการหาลูกค้าในภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้นเพื่อมาทดแทน

ในปี 2560 บริษัทได้พัฒนานวัตกรรมในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคเช่น บริการ Web Admin สำหรับการบริหารลูกค้าบน Facebook, บริการ Chat bot ซึ่งเป็นการบริการตอบข้อมูลอัตโนมัติให้กับลูกค้าเป็นข้อความ ผ่านหลากหลายช่องทาง, บริการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม, บริการ Social Monitoring สำหรับติดตามข้อมูลสินค้าใน Social media ต่างๆ เป็นต้น ซึ่งบริการ Chat bot ของบริษัท เป็นบริการที่ได้รับความสนใจทั้งจากลูกค้าเดิม และลูกค้าใหม่เป็นอย่างดี

บริษัทจัดทำแผนรองรับความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) โดยได้ขยายศูนย์บริการลูกค้าเพิ่มขึ้นในจังหวัดบุรีรัมย์อีก 1 แห่ง ทั้งนี้เพื่อบริหารจัดการต้นทุนค่าจ้างแรงงาน ค่าเช่าพื้นที่ ยกระดับความสามารถทางการแข่งขัน และเป็นการกระจายงานไปสู่ภูมิภาคโดยมีวัตถุประสงค์ในการจ้างคนท้องถิ่นเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน

บริษัทได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยมประจำปี 2560 (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการที่บริษัทมีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี บริษัทคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยมีการดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการในระดับมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง ทั้งมาตรฐาน ISO 9001, มาตรฐาน ISO 20000, มาตรฐาน ISO 27001 และ มาตรฐาน CMMI นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของบริษัทยังได้รับการรับรองให้เป็น Implementation Leader ตามมาตรฐาน COPC ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการลูกค้าในระดับสากลอีกด้วย

บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ในฐานะองค์กรเอกชนชั้นนำที่ดำเนินธุรกิจให้บริการ Contact Center ในประเทศไทย

# ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

## ภาวะอุตสาหกรรม Contact Center

อุตสาหกรรม Contact Center อยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงทางด้านบริการและเทคโนโลยี เพื่อรองรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น ลูกค้ามีการติดต่อองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลายช่องทาง (Omni-Channel) ทั้งช่องทางที่เป็นช่องทางเสียง (voice) และช่องทางที่ไม่เป็นช่องทางเสียง (non-voice) ผ่านแพลตฟอร์ม Social media ทั้งที่เป็น Facebook, Twitter, Line, Youtube, รวมไปถึงการติดต่อผ่าน e-mail และ web chat ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ในทางตรงกันข้ามการติดต่อผ่านช่องทางเสียงมีแนวโน้มลดลง จากพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของลูกค้าทำให้องค์กรภาคเอกชนนิยมทำ Digital Marketing เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้นแทนการทำการตลาดแบบเดิม ทำให้อุตสาหกรรม Digital Marketing เติบโตเพิ่มสูงขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับในส่วนของภาครัฐที่เป็นส่วนงานบริการภาคประชาชนได้มีการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับประชาชนผ่านช่องทาง Social media เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

จากพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ให้บริการ Contact Center มีการเพิ่มบริการที่เป็น Non-Voice เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของอัตราค่าจ้างของพนักงานที่สูงขึ้นทุกปี ทำให้ผู้ประกอบการมีการพัฒนาการบริการที่พึงพาเจ้าหน้าที่ให้บริการลดลง โดยการสร้างนวัตกรรมบริการที่ใช้ความสามารถของปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligent) สำหรับการให้บริการตอบข้อมูลในรูปแบบข้อความ (Chatbot) ในการให้บริการข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน และสำหรับข้อมูลที่มีความซับซ้อนจะให้บริการโดยเจ้าหน้าที่แทน นอกจากนี้การให้บริการ Contact Center ในปัจจุบัน ยังสามารถให้บริการด้านการขายในลักษณะของ inbound sales เพื่อต่อยอดการขายได้อีกบริการหนึ่ง

นอกจากการนำนวัตกรรมด้านปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในธุรกิจ contact center แล้วยังมีการนำนวัตกรรมด้านการบริการอื่นๆ มาใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการ Contact center ได้แก่

- Cloud Contacts Center เป็นบริการระบบ Contact Center ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องมีอุปกรณ์ติดตั้งอยู่ที่บริษัท เพียง log in เข้าระบบ ผ่าน Internet ก็สามารถให้บริการ Contact Center กับลูกค้าได้
- Social Monitoring เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถตรวจสอบดูความเคลื่อนไหวของลูกค้าที่พูดถึงสินค้า หรือตรวจสอบความเคลื่อนไหวของคู่แข่งที่อยู่บนดิจิทัลแพลตฟอร์มได้ โดยทำให้เจ้าของสินค้าสามารถเข้าไปแก้ไขข้อผิดพลาด ความเข้าใจผิด หรือคิดกลยุทธ์ในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ โดย social monitoring นี้สามารถทำงานควบคู่กับ Chatbot ได้
- VDO Contact Center เป็นบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปแบบที่ละเอียดมากกว่าการอธิบายทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรือ อุปกรณ์สิ่งของของลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น

## ส่วนแบ่งการตลาด

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

กลุ่มลูกค้าของบริษัทมีทั้งกลุ่มลูกค้าภาครัฐและภาคเอกชน ในปี 2560 บริษัทมีการขยายฐานลูกค้าไปยังภาคเอกชนมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากโครงการภาครัฐบาลที่นโยบายจัดซื้อจัดจ้างแบบ e-Bidding ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้เกณฑ์ราคาในการเลือกผู้ให้บริการ

## แนวโน้มการแข่งกันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

แนวโน้มการแข่งกันในธุรกิจ Outsourced Contact Center มีการแข่งขันค่อนข้างสูงสำหรับกลุ่มคู่แข่งเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด แต่อย่างไรก็ตามจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภคมากขึ้น ทำให้การให้บริการ Contact Center โดยบริษัทเล็กๆ เข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมมากขึ้น ลูกค้า SME ส่วนใหญ่จะใช้เครื่องมือที่เป็น free ware ในการให้บริการลูกค้าโดยเป็นการให้บริการภายในเอง แต่เมื่อความต้องการลูกค้า หรือ ปริมาณลูกค้ามีเพิ่มมากขึ้น บริษัทส่วนใหญ่จะเริ่มมองหาการบริการ Outsource Contact Center จากผู้เชี่ยวชาญ เนื่องจากไม่สามารถบริหารจัดการงานต่างๆ ได้ทัน และถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะมีแนวโน้มราคาต่ำลง แต่การให้บริการ Outsource Contact Center นั้น ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญเป็นพิเศษ การแข่งขันในคู่แข่งรายใหม่อาจจะยังไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญมากนัก และบริษัทมีการพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และสามารถปรับให้เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย เพื่อให้สินค้าและบริการของบริษัทมีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของบริษัทเกิดจากความเชื่อมั่นในด้านประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่ทำให้บริษัทสามารถแข่งขันได้ในการให้บริการ Outsourced Contact Center ในปัจจุบัน

# ปัจจัยเสี่ยง

## 1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

### 1.1 ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสูง

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

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

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในต่างจังหวัดทำให้บุคลากรที่ไม่สะดวกเข้ามาทำงานในเมืองหลวงสามารถที่จะทำงานที่บ้านเกิดได้ บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่าจังหวัดบุรีรัมย์เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

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

เนื่องด้วยบริษัทมีการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (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 โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้าน หรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขัน และมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้น การเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค 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 โดยการให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้าพร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา 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 มีการประมาณการต้นทุนโดยคำนึงถึงอัตราค่าเช่าไว้แล้ว กรณีมีการปรับขึ้นค่าเช่าอาคาร บริษัทก็สามารถปรับค่าบริการได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น เมื่อมีการต่อสัญญาการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้ การให้บริการของบริษัท เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เป็นหลัก สถานที่ตั้งของอาคารจึงไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ บริษัทจึงมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ โดยไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่อาคารที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูง

นอกจากนี้บริษัทได้ลดพื้นที่การทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครและเริ่มขยายที่นั้งพนักงาน Contact Center บางส่วนไปยังต่างจังหวัดเพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าเช่าพื้นที่ และค่าแรงของพนักงาน ในอนาคตบริษัทมีแผนที่จะทำการปรับสัดส่วนให้การทำงานจากพื้นที่ต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น

### 1.6 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

ปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล การให้บริการ Contact Center ที่มีลักษณะเป็น Non-voice Service เช่น E-mail Web chat หรือการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จะเข้ามามีบทบาท



มากขึ้นทดแทนการให้บริการทางเสียง (Voice Service) ประกอบกับระบบ Contact Center ในปัจจุบันจะเน้นรูปแบบการให้บริการ Non-Voice เช่นกัน หากบริษัทไม่ปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

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

#### 1.7 ความเสี่ยงจากการใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

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

##### การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนางานองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรของบริษัท ให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี และประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยบริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทต้องใช้เงินมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

##### การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

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

#### 1.8 ความเสี่ยงทางด้านความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Management)

ปัจจุบันบริษัทให้บริการดังนี้

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

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

## 2. ความเสี่ยงด้านการบริหารและการจัดการ

### 2.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

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

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

# ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรกของบริษัท ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1.	กลุ่มวิไลลักษณ์ <sup>1)</sup>	193,856,016	69.23
	- 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
	- นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ <sup>3)</sup>	37,562	0.01
2.	นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์	12,674,600	4.53
3.	นายชนันท์พลร์ ชื่อภาคย์	3,665,300	1.31
4.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	3,357,188	1.20
5.	นายพงศ์ธร เจริญกุล	3,250,000	1.16
6.	นายทีปกร โลจนะโกสินทร์	2,870,000	1.03
7.	บริษัท ที เอ็นจีเนียร์ริ่ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	2,152,900	0.77
8.	นายจิรวัดน์ จันทอก	1,410,000	0.50
9.	นายชาติวุฒิ เจริญสาธิต	1,350,000	0.48
10.	น.ส.กมลพร กฤษณา	1,300,000	0.46
	รวมผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก	225,886,004	80.67
	ผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	54,113,996	19.33
	รวม	280,000,000	100.00

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

- <sup>1)</sup> บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การกำหนดลักษณะความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตามมาตรา 246 และมาตรา 247
- <sup>2)</sup> เป็นบริษัท โฮลดิ้ง ซึ่งบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 17.67 และครอบครัววิไลลักษณ์ ถือหุ้นร้อยละ 27.38
- <sup>3)</sup> นับรวมหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

# นโยบายการจ่ายเงินปันผล

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

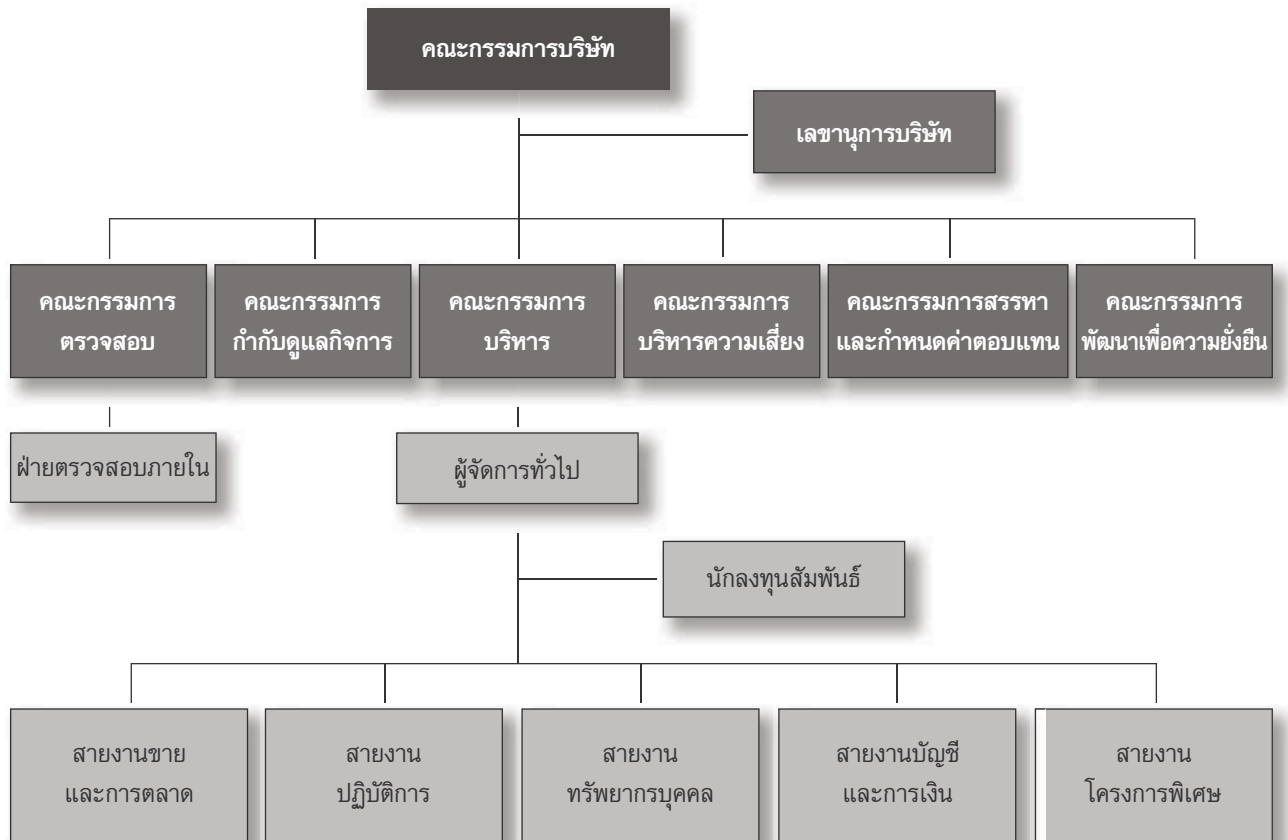
## ข้อมูลการจ่ายเงินปันผลย้อนหลัง

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

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

# โครงสร้างการจัดการ

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



## คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 คณะกรรมการบริษัท ประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคุณชื่น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง
10. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง

จำนวนกรรมการดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดมีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และกรรมการไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทได้แสดงคุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของกรรมการแต่ละท่าน รวมของกรรมการในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน” และรายละเอียดเกี่ยวกับคณะกรรมการชุดย่อย ไว้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย”

### กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท

นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ สองในสามคนนี้ลงลายมือชื่อร่วมกัน และประทับตราสำคัญของบริษัท หรือ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ หรือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ หรือ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ คนใดคนหนึ่ง ลงลายมือชื่อร่วมกับนายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ หรือ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ หรือ นายประชา พัทธยากร รวมเป็นสองคน และประทับตราสำคัญของบริษัท

### คุณสมบัติของกรรมการ

- มีคุณสมบัติที่ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงาน ก.ล.ต. รวมทั้งข้อบังคับของบริษัท
- เป็นผู้ที่ไม่ประกอบกิจการ เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือเข้าเป็นผู้ถือหุ้นในนิติบุคคลอื่นที่มีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท เว้นแต่จะได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และผู้ถือหุ้นโดยรวม
- เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต
- เป็นผู้ที่สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการบริษัท ได้อย่างเต็มที่

### คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย

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

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

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

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

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

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลต่อผู้ถือหุ้นอย่างถูกต้องครบถ้วน
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. พิจารณาทบทวนและอนุมัติวิสัยทัศน์ และภารกิจของบริษัททุกปี
4. พิจารณานุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท

5. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อยต่างๆ แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยต่างๆ ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนเพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ
6. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อดูแลระบบบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้ เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เป็นต้น สำหรับการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาก่อนที่จะเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
7. พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท รวมทั้งพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของฝ่ายบริหารที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
8. จัดให้มีการทำงานการเงิน ณ วันสิ้นสุตรรอบปีบัญชีของบริษัท และลงลายมือชื่อเพื่อรับรองงบการเงินดังกล่าว เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ
9. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่เสนอโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติ
10. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนดูแลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
11. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทได้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
12. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าถึงการเข้าไปมีส่วนได้เสียของตน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย

นอกจากนั้นบริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร โดยบริษัทได้เปิดเผยจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหารไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetonecontacts.com](http://www.onetonecontacts.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. อนุมัติการก่อภาระผูกพันทางการเงินของบริษัท เช่น การทำสัญญากู้เงิน การค้าประกันหนี้
3. อนุมัติโครงการลงทุนในธุรกิจขนาดใหญ่
4. อนุมัติการเปิดบริษัทใหม่
5. อนุมัติการซื้อหรือจำหน่ายสินทรัพย์ของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
6. อนุมัติการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
7. อนุมัตินโยบายการเพิ่มอัตรากำไรจ่ายค่าตอบแทนและโบนัสประจำปี
8. อนุมัติงบการเงินของบริษัท
9. อนุมัติการเปิดหรือปิดบัญชีกับธนาคารต่างๆ
10. อนุมัติการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย
11. อนุมัติการแต่งตั้งกรรมการใหม่แทนกรรมการที่ออกตามวาระ

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการอนุมัติการดำเนินรายการต่างๆ ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด



## ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 คณะเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทมีจำนวน 4 ท่าน ดังนี้

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

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับคุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องได้ในเรื่อง “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

## เลขาธิการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558 ได้พิจารณาแต่งตั้ง นางสาวเมธาวี สาวิเศษ ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนด ให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ 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 คณะกรรมการชุดย่อยบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัท / ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัท พ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วันนับแต่วันที่เลขานุการคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

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

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

## คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

### • คำตอบแทนกรรมการ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาคำตอบแทนในเบื้องต้นแล้วนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

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

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

#### คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

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

#### คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

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

**ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน**

ในปี 2560 บริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะกรรมการชดเชย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จ กรรมการ	รวม ค่าตอบแทน ที่ได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	140,000	50,000	45,000	-	150,000	385,000
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	70,000	50,000	-	45,000	100,000	265,000
3. นพ. ระเฑียร ศรีมงคล	70,000	100,000	30,000	30,000	100,000	330,000
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	70,000	50,000	30,000	30,000	100,000	280,000
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	60,000	-	-	-	100,000	160,000
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	70,000	-	-	-	100,000	170,000
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	70,000	-	-	-	100,000	170,000
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	70,000	-	-	-	100,000	170,000
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	70,000	-	-	30,000	100,000	200,000
10. นายประชา พัทธยากร	70,000	-	-	-	100,000	170,000
<b>รวม</b>	<b>760,000</b>	<b>250,000</b>	<b>105,000</b>	<b>135,000</b>	<b>1,050,000</b>	<b>2,300,000</b>

• **ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง**

ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนกำหนด ค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน ทั้งนี้เพื่อสามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

ค่าตอบแทนและโบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

สำหรับค่าตอบแทนของผู้จัดการทั่วไปนอกจากจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว คณะกรรมการบริษัทยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการทั่วไปประจำปี โดยกรรมการบริษัทแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมิน และนำผลการประเมินมาใช้ในการประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของผู้จัดการทั่วไปด้วย

**ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน**

ในปี 2560 บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหารจำนวน 4 ราย ดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	7,835,600.00
โบนัส	691,500.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ <sup>1)</sup>	552,484.00
ประกันสังคม	36,000.00
<b>รวม</b>	<b>9,115,584.00</b>

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

## บุคลากร

บริษัทและบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา แบ่งตามบริษัทดังนี้

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

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

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

## นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

บริษัทตระหนักว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยสำคัญนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จในการเป็นบริษัทศูนย์บริการข้อมูล ลูกค้าสัมพันธ์ ชั้นนำ บริษัทจึงมีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

### 1. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

- **นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง**

เพื่อสนับสนุนให้สายธุรกิจและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้มีการใช้เครื่องมือทางสถิติและตัวชี้วัดต่างๆ ในการวางแผนอัตรากำลังคนอย่างเหมาะสม โดยเปรียบเทียบภารกิจการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาบุคลากร และคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรและตำแหน่งอย่างมีประสิทธิภาพ รองรับธุรกิจใหม่ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทต่อไป

- **นโยบายการสรรหาและคัดเลือก**

การสรรหาบุคลากรเชิงรุกเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ บริษัทจึงมีนโยบายเข้าร่วมมหกรรมรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ การจัดกิจกรรมรับสมัครงานตามมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ รวมทั้ง องค์กรชั้นนำและสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ควบคู่กับความเป็นคนดี การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจะดำเนินการผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้

การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รองรับธุรกิจใหม่ รวมทั้งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุน โดยจะมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสายวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถและจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

- **นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน**

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

- **นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ**

บริษัทนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยขององค์กรมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ลดต้นทุน ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ในการสมัครงานออนไลน์ ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบกระบวนการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการข้อมูลความรู้และการประเมินขีดความสามารถ (Competency Assessment) และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payslip) นอกจากนี้ บริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆนี้ ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนและเป็นการรองรับ Thailand 4.0 ต่อไป

- **นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน**

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

- **นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร**

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

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

- **นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน**

บริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้และความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นรูปธรรมและสัมฤทธิ์ผล และนำผลงานนวัตกรรมมาแก้ปัญหาให้กับลูกค้า รวมทั้งเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ลูกค้าและสังคมต่อไป

ในปี 2560 บริษัทได้จัดทำโครงการ Work anywhere และ Agent anywhere เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้บริษัทได้รับรางวัล “องค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม” (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นการรับรองการเป็นบริษัทที่มีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี

## 2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการปลูกฝังวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต

### • นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ

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

### • นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการนำระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้

### การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงานให้สามารถทำงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กรโดยแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

#### สำหรับพนักงานระดับบริหาร :

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

#### สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :

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

#### สำหรับพนักงานทุกคน :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคนโดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่, การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

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

#### การจัดฝึกอบรมภายนอกบริษัท

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมภายในบริษัทแล้ว บริษัทได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันหรือองค์กรที่มีชื่อเสียง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิดและมุมมองใหม่ๆ กับองค์กรอื่น

- การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร**  
 เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร บริษัทจึงใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยริเริ่มโครงการ “SAMART Knowledge Sharing” เพื่อส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) ให้สามารถตอบสนองเป้าหมายธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป
- นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง**  
 บริษัทมีนโยบายในการรักษาผู้มีศักยภาพสูงในองค์กร โดยจัดทำหลักสูตรและ/หรือเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลและเตรียมวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น Job Rotation, Job Enlargement & Enrichment, Job Assignment, Talent Monitor รองรับการเติบโตในองค์กรแบบก้าวกระโดด สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ (High Performance) และมีศักยภาพสูง (High Potential) ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงสร้างความผูกพันต่อองค์กรและพร้อมอุทิศตนในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ด้วยโครงการ Career Path Development Plan ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทมีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทนเมื่อมีตำแหน่งว่างหรือสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

#### สรุปการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2560

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

### ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน

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

#### หลักสูตรการอบรมภายใน

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

#### หลักสูตรการอบรมภายนอก

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



# การกำกับดูแลกิจการ

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

## 1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

### 1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

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

#### หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่นักลงทุนสถาบันหรือชาวต่างชาติ โดยบริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในปี 2560 สิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

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

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และส่งคำถามหรือความเห็นเกี่ยวกับบริษัทอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบบัญชีตั้งแต่วันที่ 29 กันยายน 2560 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้การเสนอวาระการประชุมสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2561 การส่งคำถามสิ้นสุดก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 โดยบริษัทได้แจ้งช่องทางและช่วงเวลาในการรับเรื่องให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านทางระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2560 และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุม รวมทั้งการเสนอคำถามล่วงหน้าไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetonecontacts.com](http://www.onetonecontacts.com)) ภายใต้หมวด "นักลงทุนสัมพันธ์" หัวข้อ "ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น" เรื่อง "การส่งคำถาม และเสนอวาระล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561"

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

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

- **ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น**

ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 บริษัทได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้า 34 วันก่อนวันประชุม และได้เผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” และหัวข้อย่อย “การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2561” ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 34 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ หลังจากนั้นบริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมในรูปแบบเอกสารที่มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ปรากฏบนเว็บไซต์ ให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 21 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยหนังสือนัดประชุมดังกล่าวได้ระบุข้อเท็จจริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ได้ประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน และล่วงหน้าก่อนวันประชุม 16 วัน

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทจะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

- **วันประชุมผู้ถือหุ้น**

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

### ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

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

- **สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดคำตอบแทนคณะกรรมการ**

ตามข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติคำตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชดเชย ทั้งนี้ บริษัทได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของคณะกรรมการและคณะกรรมการชดเชย ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

- **สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดคำตอบแทนผู้สอบบัญชี**

บริษัทได้กำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดคำตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

- **สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา**

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

- **สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร**

บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผล โดยบริษัทมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

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

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

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

### **หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม**

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่ และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น และออกเสียงลงคะแนน การรับส่วนแบ่งกำไร การรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา โดยในการประชุมผู้ถือหุ้นบริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการออกเสียงลงคะแนนแบบหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยหุ้นของบริษัทมีเฉพาะหุ้นสามัญเท่านั้น และกรณีผู้ถือหุ้นประสงค์จะแต่งตั้งบุคคลเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทน บริษัทได้ส่งหนังสือมอบฉันทะรูปแบบละเอียดที่ผู้ถือหุ้นสามารถระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในแต่ละวาระได้ตามความประสงค์ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและประวัติของกรรมการอิสระของบริษัท เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น รวมทั้งระบุถึงเอกสารหลักฐานและวิธีการมอบฉันทะ ไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุม ซึ่งได้จัดทำทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น บริษัทได้จัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระการประชุม โดยเฉพาะวาระการแต่งตั้งกรรมการ บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม หรือแจกเอกสารเพิ่มเติมในที่ประชุมซึ่งจะเป็นการลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยสามารถดูรายละเอียดได้จากหัวข้อ “การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน”

### **หมวดที่ 3 การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย**

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

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

### **หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส**

บริษัทมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทั่วไปที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจและผลประกอบการของบริษัทที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ สม่าเสมอ ทันเวลา อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และแสดงให้เห็นถึงสถานภาพของการประกอบการ และสถานภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัท รวมทั้งทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในอนาคต เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วในเรื่องต่างๆ เช่น

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

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

กรรมการ / ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2559	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2560
1. นายวิชัย ศรีขวัญ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
3. นพ. ระเทียร ศรีมงคล คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	388,777	(388,777)	-
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	1,791,700	(1,791,700)	-
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	37,562	-	37,562
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	11,924	-	11,924
10. นายประชา พัทธยากร คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	1,490	-	1,490
12. นางรัชดา นิวาตะบุตร คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
13. นางศศกร สุพัตกุล คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
14. นางวีรนุช ทางอนันต์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-

หมายเหตุ \* คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย

นอกจากนั้นบริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

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

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

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

#### 4.1 การจัดทำมีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากการรายงานผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนี้

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

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

##### - เว็บไซต์ของบริษัท

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

##### - นักลงทุนสัมพันธ์

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

##### จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
2. เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนและเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
3. เปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงและสอบถามข้อมูลได้
4. ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียเป็นที่ตั้ง
5. รักษาความลับของบริษัทและไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ส่วนตน
6. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และมีความเป็นมืออาชีพ

7. หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
8. ปฏิบัติตามแนวทางการไม่รับนัดในช่วงใกล้ประกาศงบการเงินและแนวปฏิบัติในการซื้อขายหุ้นที่บริษัทได้กำหนดไว้

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทยังได้จัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2560 บริษัทในกลุ่มสามารถมีการเสนอผลงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

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

#### 4.2 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มเติมตามความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

ทั้งนี้บริษัทได้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวรวมทั้งคำตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้ใน "โครงสร้างการจัดการ" ภายใต้หัวข้อ "คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร"

#### 4.3 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อการรายงานทางการเงิน

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

คณะกรรมการได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังกล่าวอย่างมีสาระสำคัญ ในการนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) ของบริษัทด้วย

#### หมวดที่ 5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์ประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

## 5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

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

## 5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

### • การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป มิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัท เป็นกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปไม่มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

#### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการ

1. รับผิดชอบในฐานะผู้นำของคณะกรรมการในการกำกับ ติดตาม ดูแลการบริหารงานของคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยอื่นๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานที่กำหนดไว้
2. เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการ และผู้ถือหุ้นของบริษัท
3. เป็นผู้ลงคะแนนเสียงชี้ขาดในกรณีที่ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีการลงคะแนนเสียง และคะแนนเสียง 2 ฝ่ายเท่ากัน

#### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป

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

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

### • การถ่วงดุลของกรรมการ

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



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

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

ทั้งนี้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัททั้ง 6 ท่าน คือนายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ นายศิริชัย รัตมีจันทร์ และนายประชา พัทธยากร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

• **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป**

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

**5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น**

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ**

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า คณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง**

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

**5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร**

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยสามารถดูรายละเอียดได้ในหัวข้อ "การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงที่สุด"

**5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ**

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการในปีที่ผ่านมา

**5.5.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจ**

คณะกรรมการบริษัทมีส่วนในการกำหนด และให้ความเห็นชอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงาน แผนธุรกิจ และงบประมาณของบริษัท รวมทั้งระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน มาตรการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งมี

การติดตามการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวโดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานอย่างสม่ำเสมอ ในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ตลอดจนกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจ และงบประมาณที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงสุดให้แก่กิจการ และความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือแก่ผู้หนึ่งผู้ใดไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้ง หรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัทในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ให้รวมถึงการดูแลให้การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

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

### 5.5.2 การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

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

ในกรณีที่ปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินงานที่ถูกต้องหรือตักเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำความผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และยังคงได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

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

1. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
2. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น
3. นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน
4. จรรยาบรรณของพนักงาน
5. นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า
6. นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า
7. นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่
8. นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า
9. นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
10. นโยบายการฟอกเงิน
11. นโยบายด้านภาษี
12. นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
13. ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

14. ความรับผิดชอบต่อชุมชน
15. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
16. นโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

จากผลการประเมินจริยธรรมธุรกิจ ทั้งหมด 16 หัวข้อ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 100 แสดงว่าผู้บริหารมีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

อนึ่ง ทางบริษัทยังมีอีกช่องทางหนึ่งในการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียม โดยบริษัทได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส รวมถึงการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส ตามรายละเอียดในเรื่อง "ขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส และการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส"

### 5.5.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท โดยคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทมีทั้งหมด 6 คณะ ดังนี้

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

สำหรับรายละเอียดบทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้แสดงไว้ในหัวข้อ "คณะกรรมการชุดย่อย" นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com))

### 5.5.4 การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

#### 1) คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 7 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวันประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้ หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถกระทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการมีจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติในที่ประชุมคณะกรรมการว่าต้องมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

ปกติการประชุมแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยในปี 2560 มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวน 7 ครั้ง ดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้ง เป็นกรรมการ	วาระการดำรง ตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
3. นพ.ระเทียร ศรีมงคล	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	6/7
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7
10. นายประชา พัทธยากร	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	4 ปี 9 เดือน	7/7

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2560 คณะกรรมการบริษัท ได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และอนุมัติแผนการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2561
- พิจารณาอนุมัติงบการเงินสำหรับปี 2559 และรายได้ไตรมาสของปี 2560
- พิจารณาอนุมัติรายงานการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- รับทราบรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อย
- รับทราบรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหาร
- พิจารณาแก้ไข และทบทวน นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม และกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ
- พิจารณาอนุมัติการจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผล
- พิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2560
- พิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารทางการเงิน
- พิจารณาอนุมัติการทำประกันความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท

- พิจารณานอมนุมัติอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี 2561 การกำหนดโบนัสประจำปี 2560 และนโยบายการจ่ายโบนัสประจำปี 2561
- พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประจำปี 2560

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

**2) คณะกรรมการชุดย่อย**

ในปี 2560 คณะกรรมการชุดย่อยชุดต่างๆ มีจำนวนครั้งในการประชุม และประวัติการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่าน สรุปได้ดังนี้

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

หมายเหตุ : \*นายศิริชัย รัศมีจันทร์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2560

**3) การประชุมกันเองระหว่างกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร**

ในระหว่างปีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็น เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการ ที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

คณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท มีการรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยได้รายงานการทำหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาต่อผู้ถือหุ้นในรายงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

**5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถดูรายละเอียดเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ที่หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

**5.7 การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง**

สามารถดูรายละเอียดได้ใน “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” และ “การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

## 5.8 การประเมินคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชด้อย กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

### 5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมิน ตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และ กรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และ กรรมการรายบุคคล ทั้งยังเป็นการทบทวน ประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของบริษัทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

#### การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ประจำปี 2560 เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลัก การกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเป็นการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ซึ่งใช้แบบ ประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อ การประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดย กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 97.93

#### การประเมินตนเองของกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท รายบุคคล ประจำปี 2560 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็น รายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ซึ่งใช้แบบ ประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อ การประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างและคุณสมบัติของกรรมการ
2. การประชุมของคณะกรรมการ
3. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการ
4. การพัฒนาตนเอง

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล ในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่ง ประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 4 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 96.94

### 5.8.2 การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาการประเมินตนเอง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผล การปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมาว่ามีกรปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีหรือไม่ และมี ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จึงได้จัดให้มีการประเมินผลดังกล่าว โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่อง ต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ
2. การประชุมของคณะกรรมการ

3. บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ
4. การพัฒนาและการฝึกอบรม
5. กิจกรรมของคณะกรรมการตรวจสอบ
6. ความสัมพันธ์กับหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชี และผู้บริหาร

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.87

### 5.8.3 การประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 7/2560 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2560 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	99.38
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ดีเยี่ยม	95.14
3. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ดีเยี่ยม	98.36
4. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	ดีเยี่ยม	99.22
5. คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	ดีเยี่ยม	93.49

### 5.8.4 การประเมินกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป

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

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

ผลการประเมินผู้จัดการทั่วไปในรอบปี 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัท 10 ท่านในภาพรวม 9 หัวข้อ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 89.19

### 5.8.5 การประเมินเลขานุการบริษัท

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

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานเลขานุการบริษัทในรอบปี 2560 ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.00

### 5.8.6 การประเมินหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

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

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในรอบปี 2560 ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.31

## 5.9 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

### • การพัฒนากรรมการ

บริษัทกำหนดให้มีการประชุมพิเศษกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอก่อนการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ โดยมีเลขานุการบริษัทเป็นผู้ประสานงานในเรื่องต่างๆ ดังนี้

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



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

ในปี 2560 มีกรรมการที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ จำนวน 4 ท่าน ดังนี้

กรรมการ	หลักสูตร
1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- หลักสูตร Academy of Business Creativity : ABC รุ่นที่ 6/2560 สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	- หลักสูตรการบริหารการรักษาสภาพเสถียรของสังคมภาคีรัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 4 จากวิทยาลัยตำรวจ กองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	- หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป.) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง - หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง รุ่นที่ 8 (สวปอ.มส.8) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่นที่ 10
4. นายประชา พัทยาการ	- หลักสูตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 8 จากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์การภาครัฐ (IRDP) - Investment Banking License จากสมาคมบริษัทหลักทรัพย์

• **การพัฒนาผู้บริหาร**

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในปี 2560 มีผู้บริหารเข้าอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเองดังนี้

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

**1.2 จริยธรรมธุรกิจ**

บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจสำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ รายการระหว่างกัน การปฏิบัติตามกฎหมาย การดูแลทรัพย์สิน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการ ผู้บริหารและ

พนักงานของบริษัททุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัดตั้งแต่ปี 2548 ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้มีการทบทวนจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปี โดยฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 ซึ่งได้มีการกำหนดนโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือสิทธิที่เพิ่มเติมโดยในจริยธรรมธุรกิจของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
2. กรณีที่กรรมการหรือพนักงานได้มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัทจะดำเนินการเสมือนกับบริษัทได้กระทำกับบุคคลภายนอกซึ่งกรรมการหรือพนักงานผู้นั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ
3. ไม่ใช่โอกาสหรือข้อมูลที่ได้จากการเป็นกรรมการหรือพนักงานในการหาผลประโยชน์ส่วนตนและในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทหรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่อง
4. ไม่ใช่ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่ทางการเงิน หรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท
5. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้บริษัท และหลังจากพ้นสภาพการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถือว่าเป็นความลับของบริษัท เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการเงิน การปฏิบัติงาน ข้อมูลธุรกิจ แผนงานในอนาคตของบริษัท หรือข้อมูลอื่นๆ

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ 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 2560 ได้แสดงไว้ใน “รายการระหว่างกัน”

- **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น**

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

- **นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทได้ดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัท โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน ทั้งนี้ในปี 2560 มียอดจำนวนเงินที่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้เบิกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวรวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน

827,981.95 บาท อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัทผ่าน บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต อีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงาน โดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า "กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือข่าย" ซึ่งจดทะเบียนแล้ว มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

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

- **นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย**

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

นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

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

สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2560

ในปี 2560 **ไม่มี**พนักงานของบริษัทที่ประสบอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน

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

- **นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า**

บริษัทมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้ารวมทั้งบริการของบริษัทให้มีคุณภาพ และมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการจัดหาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ผลิตจากโรงงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพการผลิตตามมาตรฐานสากล

ในปี 2560 บริษัทวางแผนพัฒนาต่อยอดโครงการ Social One โดยเชื่อมโยงการทำงานของโปรแกรม CRM เข้ากับ Social Monitoring เพื่อรวบรวมข้อมูลของลูกค้าไว้ที่จุดเดียวกัน ทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าได้แบบ 360 องศา และสามารถทำการตลาดแบบรายบุคคลได้อย่างแม่นยำมากขึ้น นอกจากนี้บริษัทได้เริ่มพัฒนาโปรแกรม Chatbot เพื่อให้สามารถให้บริการในการแนะนำสินค้า หรือข้อมูลสินค้าได้ตลอดเวลา มีความสะดวกรวดเร็วในการโต้ตอบได้ทันที สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการตอบที่รวดเร็ว โดยเน้นกลุ่มธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการข้อมูลที่สะดวก และรวดเร็ว เช่น ธุรกิจประกัน การท่องเที่ยว สายการบิน โรงพยาบาล และธุรกิจเกี่ยวกับสาธารณสุขโลก

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า**

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

ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย มีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริต รีดไถ ยักยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าว รวมทั้งคู่ค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ที่ผิดกฎหมายจากบริษัท นอกจากนี้ คู่ค้าจะต้องไม่ให้ของกำนัลหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสารและรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

- **นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่**

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทยึดมั่นในสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในการชำระคืนหนี้ เงินกู้ยืม ดอกเบี้ย และมีความรับผิดชอบในหลักประกันต่างๆ หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ได้ บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า**

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

- **นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทได้เปิดเผยนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ ([www.onetoeonecontacts.com](http://www.onetoeonecontacts.com)) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงานพบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

นอกจากนั้น บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริต จึงได้ส่งพนักงานของบริษัทเข้าชมงานพิพิธภัณฑ์ด้านโกง (Anti Corruption Museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น

- **นโยบายการฟอกเงิน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญ และยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน โดยบริษัทจะยึดมั่นตามกฎหมาย และข้อกำหนดด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด

- **นโยบายด้านภาษี**

บริษัทมีแนวปฏิบัติด้านภาษีให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ดังนี้

1. วางแผนและบริหารจัดการด้านภาษีอากร โดยการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
2. ดำเนินการนำส่งภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ดำเนินการให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบกับการเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง

- **นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมีการกำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

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

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม หรือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยเริ่มจากการเขียนรายงานให้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี หากบริษัทมีความพร้อมมากขึ้นให้พิจารณาการจัดทำรายงานแยกจากรายงานประจำปี บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติในความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

**ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม และชุมชน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเติบโตได้ก็ด้วยอาศัยสังคมและส่วนรวม ดังนั้น บริษัทจึงได้คืนกำไรส่วนหนึ่งให้แก่สังคม โดยได้จัดงบประมาณส่วนหนึ่งจากรายได้ของบริษัท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและ

กิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีส่วนร่วมทางสังคมในการให้การสนับสนุนทางการเงิน หรือ สิ่งของแก่กิจกรรมที่อ้างไว้ซึ่งชนบทรอบเขตและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชน ที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการศึกษา การ พัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถทางด้านกีฬา การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทยังได้เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่อยู่โดยรอบและบริเวณใกล้เคียง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

ในปี 2560 ที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทสามารถยังได้กำหนดแนวทางในการส่งเสริม “สร้างคนคุณภาพ ส่งเสริมสังคม คุณธรรม” ผ่านโครงการและกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมหลายโครงการ เช่น โครงการถักบุญ โครงการ “ทูนกล้าดี” โครงการสนับสนุนด้านการแพทย์ ฯลฯ โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ และกิจกรรมดังกล่าวในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม”

### **ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้ง การเป็นพลเมืองดีโดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อสังคมโดยการ ใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดพร้อมทั้งส่งเสริมและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีนโยบายให้พนักงานร่วมมือกันในการอนุรักษ์และประหยัดทรัพยากร โดยได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านทาง e-mail ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line: OTO Family และ Facebook: OTO ในปี 2560 บริษัทมีการรณรงค์เรื่องการประหยัดการใช้กระดาษ และการนำกระดาษเก่ามาใช้ (reuse paper) พร้อมประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติกรนำกระดาษเก่ามาใช้ อย่างถูกต้อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการประหยัดและออมเงิน พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝัง ให้พนักงานตระหนัก และเห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ภายใต้หัวข้อ “การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม”

- **นโยบายแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน**

บริษัทมีการกำหนดนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทให้การดูแลข้อมูลส่วนตัวของพนักงานและถือเป็นการลับ ไม่ส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน เป็นต้น ไปยังบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเปิดเผยหรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานจะกระทำได้เมื่อได้รับการยินยอม จากเจ้าของข้อมูล นอกจากนี้ บริษัทยังปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ และการศึกษา บริษัทให้โอกาสแก่พนักงานในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ โดยกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมตามระเบียบของบริษัท และให้โอกาสพนักงานในการศึกษาเพิ่มเติมทั้งในระดับอุดมศึกษาและการอบรมในระยะสั้นและระยะยาว มีการดำเนินการพิจารณาผลงาน ความดีความชอบอย่างถูกต้องและเป็นธรรม 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 พนักงานทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับ

คอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัทสามารถ และได้มีการตรวจสอบการใช้ระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์ การทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- **การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอและโปร่งใส การจัดให้มีช่องทางสำหรับให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com)) ในส่วนของ “ติดต่อเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ” ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

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

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และสรุปผลเพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัทต่อไป ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายในการคุ้มครองผู้ส่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลของบุคคลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

- **ขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส**

บริษัทยึดถือการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้สนับสนุนให้พนักงานของบริษัทช่วยกันสอดส่องดูแลหากพบการกระทำใดๆ ที่ผิดหลักธรรมาภิบาล ผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ผิดกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ พนักงานก็สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งเรื่องพร้อมเอกสาร และ/หรือหลักฐานที่มีให้กับประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัท โดยทำได้ทั้งนำส่งด้วยตนเอง ใส่ลงในกล่องรับแจ้ง หรือส่งทางไปรษณีย์ โดยขอใช้ระบุชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งมาด้วย เพื่อความสะดวกในการสอบถาม และ/หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มีการระบุชื่อจะไม่ได้รับการพิจารณา

ประธานกรรมการตรวจสอบจะตรวจสอบวิเคราะห์และหากพบว่ามีความจริง ก็จะนำเรื่องดังกล่าวส่งคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งแก่ผู้ใดทั้งสิ้น จะรู้เพียงประธานกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเท่านั้น

พนักงานบริษัทจะสามารถทราบวิธีการแจ้งเบาะแส และการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้โดยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของบริษัท เช่น เว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com)) และของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ([www.samarthre.com](http://www.samarthre.com)) เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท([www.onetooncontacts.com](http://www.onetooncontacts.com)) และได้มีการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัททราบผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนั้นได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

## 2. คณะกรรมการชุดย่อย

### โครงสร้างคณะกรรมการชุดย่อย

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

#### 1) คณะกรรมการตรวจสอบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้

1. นพ.ระพีพร ศรีมงคล	ประธาน (กรรมการอิสระ)
2. นายวิชัย ศรีขวัญ	กรรมการ (กรรมการอิสระ)
3. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	กรรมการ (กรรมการอิสระ)
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	กรรมการ (กรรมการอิสระ)
นายทรงพล แสงจรเกียรติ	เลขานุการ

#### คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

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

#### วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

#### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

- สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
- สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
- สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
- พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง



- พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
- จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ
- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

**2) คณะกรรมการบริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้**

- |                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 1. นางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์ | ประธาน    |
| 2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์   | กรรมการ   |
| 3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์   | กรรมการ   |
| 4. นายประชา พัทธยากร        | กรรมการ   |
| นางสาวเมธาวี สาวีเศษ        | เลขานุการ |

\*นายศิริชัย รัศมีจันทร์ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการบริหาร เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2560

**วาระการดำรงตำแหน่ง**

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

**ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร**

- พิจารณา กำหนด กลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงโครงสร้างการบริหารงานและอำนาจบริหารต่างๆ ของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาต่อไป
- ตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินนโยบายและแนวทางบริหารงานด้านต่างๆ ของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- พิจารณาและให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัทก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- พิจารณากำหนดนโยบายอัตราค่าตอบแทน และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน เพื่อเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
- มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัทตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
- ดำเนินการอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

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

**3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้**

- |                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ | ประธาน (กรรมการอิสระ)  |
| 2. นพ.ระเทียร ศรีมงคล       | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น     | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์   | กรรมการ                |
| นางสาวเมธาวี สาวีเศษ        | เลขานุการ              |

### วาระการดำรงตำแหน่ง

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

### ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชด้อย่อยที่บริษัทจัดตั้งขึ้น 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 2560 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/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง เนื่องจากครบวาระ และในกรณีอื่นๆ
2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชด้อย่อยต่างๆ ของบริษัท กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
3. เสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการในคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชด้อย่อยต่างๆ กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป และผู้บริหารระดับสูง ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ
4. กำหนดโบนัสและอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี โดยพิจารณาจากผลประกอบการของบริษัท
5. พิจารณากลับกรอง โครงสร้างเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ของบริษัท
6. กลับกรองและตรวจสอบรายชื่อผู้ที่จะเสนอชื่อเป็นกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าไม่ได้เป็นผู้ที่ถูกขึ้นบัญชีดำหรือถอดถอนจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานเหล่านี้จัดทำขึ้น
7. ในกรณีที่มีการเสนอชื่อกรรมการที่พ้นวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่ง ควรนำเสนอผลงาน (Contribution) และประวัติการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้นให้ผู้ถือหุ้นใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

**5) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้**

- |                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์  | ประธาน    |
| 2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์  | กรรมการ   |
| 3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์  | กรรมการ   |
| 4. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ | กรรมการ   |
| 5. นายศิริชัย รัศมีจันทร์  | กรรมการ   |
| 6. นายประชา พัทยากร        | กรรมการ   |
| นายทรงพล แสงขจรเกียรติ     | เลขานุการ |

**วาระการดำรงตำแหน่ง**

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยงในคราวเดียวกัน

**ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง**

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

**6) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีดังนี้**

- |                              |                     |
|------------------------------|---------------------|
| 1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์   | ประธาน              |
| 2. นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์ | กรรมการ             |
| 3. นางรัชดา นีวาตะบุตร       | กรรมการ             |
| 4. นางสาวเมธาวี สาวีเศษ      | กรรมการและเลขานุการ |

**วาระการดำรงตำแหน่ง**

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการ และผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง

**ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งบริษัทแสดงสาระสำคัญของการประชุมปีที่ผ่านมาไว้ในรายงานคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ และแสดงจำนวนครั้ง การเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมาใน “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

### 3. การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด

#### การสรรหากรรมการ

คณะกรรมการบริษัทได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคล ให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท กรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป และผู้บริหาร ระดับสูง และเลขานุการบริษัท พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการสรรหาบุคคลเข้า ดำรงตำแหน่งกรรมการ ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะ ดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย ประกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดย พิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท โดยคำนึงถึงความหลากหลายในโครงสร้าง ของคณะกรรมการ และพิจารณาทักษะความเชี่ยวชาญที่จำเป็นที่ยังขาด เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ยกเว้นกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการเข้าใหม่หรือกรรมการออกตามวาระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะดำเนินการ สรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาก่อนที่จะนำเสนอที่ประชุม ผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาต่อไป โดยการแต่งตั้งกรรมการแต่ละรายต้องได้รับคะแนนเสียงเห็นชอบเกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนเสียง ทั้งหมดของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง โดยผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดเลือกตั้งบุคคล คนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้ ทั้งนี้สำหรับการเลือกตั้งกรรมการ อิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของ กรรมการอิสระที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้แต่งตั้ง คณะกรรมการชุดย่อยขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบ หรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อ บริษัท ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแล กิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ สำหรับการคัดเลือกกรรมการ เข้าดำรงตำแหน่งคณะกรรมการชุดย่อยดังกล่าว จะต้องผ่านขั้นตอนการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งจาก คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

#### การสรรหาผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนสรรหาบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการ บริหารจัดการองค์กร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทเป็นอย่างดี เพื่อนำ เสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้ง

#### แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มีตำแหน่งผู้บริหารว่างลง ซึ่งนอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลเข้า ดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยพิจารณา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม และมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้ สามารถรองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของ บริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันที่

### 4. การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการจัดตั้งบริษัทใหม่ทุกครั้ง ฝ่ายจัดการต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อน ดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและ ผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่เป็น

ตัวแทนของบริษัทในบริษัทดังกล่าว โดยผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ต้องรายงานผลการดำเนินงานในบริษัทที่ตนดูแล ต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน สำหรับการลงทุนใดๆ หรือการดำเนินเรื่องที่มีนัยสำคัญตามที่กำหนดในอำนาจอนุมัติดำเนินการของบริษัท ต้องปฏิบัติตามที่นโยบายกำหนดและต้องนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท ในแต่ละปีผู้บริหารของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องนำเสนอแผนงานประจำปี เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแผน หากบริษัทใดมีผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนต้องชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ในกรณีที่ผลประกอบการมีปัญหาจะถูกกำหนดให้ชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นกรณีพิเศษ (Watch List) เพื่อเฝ้าระวังการบริหาร และการแก้ไขอย่างใกล้ชิด

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

ในกรณีที่บริษัทย่อยกระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทย่อย บริษัทจะปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด สำหรับการทำการของ บริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทย่อย บริษัทมิได้เข้าไปกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่บริษัทย่อยเข้าทำการกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกันตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด

## 5. การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานเข้าใหม่จะลงนามพร้อมการลงนามในสัญญาว่าจ้าง และยังได้กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่ทางการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัทจึงได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อขายหุ้นทั้งปีก่อนเปิดเผยงบการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2560 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 และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะรวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย รายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครอง

หลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีผิดพลาด มีผู้บริหารละเมิดกติกาดังกล่าว บริษัทจะทำการหนังสือตักเตือน เพื่อหลีกเลี่ยงการประทุษร้ายในเรื่องดังกล่าว

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

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

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

## 6. การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ยกเว้นบางเรื่องที่ยังไม่ได้มีการปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว 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. บริษัทยังมีได้กำหนดวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการโดยการลงคะแนนเสียงแบบสะสม (Cumulative Voting) แต่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนที่ละคน โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง ตามข้อบังคับของบริษัทเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง
3. บริษัทยังมีได้กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแจ้งต่อคณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมายเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทตนเองอย่างน้อย 1 วันล่วงหน้าก่อนทำการซื้อขาย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทยังไม่มีนโยบายดังกล่าว แต่บริษัทมีนโยบายกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

#### ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. บริษัทฯได้กำหนดจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการที่เป็นผู้บริหารไปดำรงตำแหน่งกรรมการไว้ไม่เกิน 2 แห่ง อย่างไรก็ตาม บริษัทฯได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนของกรรมการแต่ละท่านไว้ไม่เกิน 5 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทฯยังได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาเสนอแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัท โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ และมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บริษัท
2. บริษัทฯไม่มีกรรมการอิสระที่เป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท อย่างไรก็ตามบริษัทฯมีกรรมการซึ่งเป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท 1 ท่าน ทั้งนี้บริษัทฯได้มีการกีดกันทางเพศแต่อย่างใด
3. คณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนการเป็นกรรมการอิสระคิดเป็นร้อยละ 40.0 ซึ่งน้อยกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 50 ขณะเดียวกันคณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งมากกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 66
4. บริษัทฯยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC) อย่างไรก็ตามบริษัทฯได้เข้าสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (Partnership Corruption for Thailand: PACT) เพื่อเข้ารับการอบรม และรับคำแนะนำกระบวนการงานในการต่อต้านการทุจริต ในปี 2560 บริษัทฯได้ส่งพนักงานของบริษัทฯเข้าชมงานพิพิธภัณฑ์ด้านโกง (Anti Corruption Museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และบริษัทฯอยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) รวมทั้งได้ศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC ซึ่งบริษัทฯจะนำมาพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อม เพื่อการเข้าเป็นแนวร่วมต่อไป

# การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

## 1. การควบคุมภายใน

### 1.1 ความเห็นคณะกรรมการบริษัท

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

#### 1) การควบคุมภายในองค์กร

บริษัทได้กำหนดให้มีสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่ดี โดยจัดโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนธุรกิจของบริษัท รวมทั้งมีการกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจ และวัดผลสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators : KPI)

บริษัทมีนโยบายเกี่ยวกับหลักการกำกับกิจการที่ดี (Corporate Governance) ได้กำหนดหลักเกณฑ์พร้อมทั้งแผนการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมในการดำเนินธุรกิจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย

#### 2) การกำหนดวัตถุประสงค์

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

#### 3) การบ่งชี้เหตุการณ์

บริษัทระบุความเสี่ยงทุกประเภทซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งระดับองค์กร หน่วยงาน ฝ่ายงานด้านต่างๆ โดยมีผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยง

มีการรายงานความเสี่ยงของบริษัทในที่ประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัท โดยในปี 2560 ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวม 3 ครั้ง เพื่อประเมินความเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกบริษัท ในแต่ละขั้นตอนปฏิบัติงาน ทำให้สามารถระบุปัจจัยเสี่ยงได้อย่างครบถ้วน

#### 4) การประเมินความเสี่ยง

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

บริษัทได้กำหนดให้มีการประชุม เพื่อประเมินความเสี่ยงของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยติดตามสถานการณ์ของความเสี่ยง เพื่อหามาตรการป้องกันหรือลดความเสี่ยงดังกล่าว

#### 5) การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทมีมาตรการในการควบคุมภายใน โดยการแยกหน้าที่การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการตรวจสอบระหว่างกัน บริษัท มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยกำหนดกลยุทธ์การตอบสนองความเสี่ยงในแต่ละระดับ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลด การโอนให้ผู้อื่น และการยอมรับความเสี่ยง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทได้พิจารณาทางเลือกที่ คุ่มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 6) การควบคุมการปฏิบัติงาน

บริษัทมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงาน และวงเงินอำนาจอนุมัติดำเนินการของฝ่ายบริหาร ในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งจัดทำคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กร บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและแก้ไขข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน



**7) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล**

บริษัทให้ความสำคัญต่อระบบสารสนเทศและการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึงระหว่างผู้บริหารและพนักงานภายในบริษัท เพื่อช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

บริษัทมีนโยบายรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นลายลักษณ์อักษร ควบคุมการเข้าออกศูนย์คอมพิวเตอร์ มีการสำรองข้อมูลและระบบงานในคอมพิวเตอร์ เพื่อสามารถนำมาใช้งานได้กรณีมีเหตุฉุกเฉิน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศในระบบงานต่างๆ

**8) ระบบการติดตาม**

หน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยรายงานผลและข้อเสนอแนะให้ฝ่ายบริหารดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งนี้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัทจัดให้มีการประชุมระดับผู้บริหาร เป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน รวมถึงเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขกรณีที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

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

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

**1.2 การตรวจสอบภายใน**

คณะกรรมการตรวจสอบ ได้กำกับดูแล ให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเสริมสร้างระบบงานซึ่งป้องกัน โดยนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานมาพัฒนาให้เป็นระบบที่เหมาะสม ป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดซ้ำ

หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่สอบทานให้เกิดความมั่นใจว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เป็นไปตามนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ รวมทั้งดูแลป้องกันทรัพย์สินของบริษัท โดยสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินต่างๆ ได้

หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุง และพัฒนางานให้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานสากล สำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน

**1.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท**

คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) ได้ดูแลให้ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ การอบรม ที่เหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวแล้ว

คณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นว่า ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของบริษัท คือ นายทรงพล แสงซจรเกียรติ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2560 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1. ให้ข้อเสนอแนะกับหน่วยงานผู้รับการตรวจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. กำหนดขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ และวิธีการตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
3. ประสานงานและติดตามการควบคุมงานต่างๆ ของบริษัท เช่น การบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามกฎระเบียบปฏิบัติ

4. รายงานประเด็นสำคัญที่ตรวจพบ พร้อมทั้งหามาตรการป้องกัน ไม่ให้มีข้อผิดพลาดในอนาคต
5. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการตรวจสอบ

ทั้งนี้ การพิจารณาเสนอแต่งตั้ง ถอดถอน และโยกย้ายผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายในทุกครั้ง ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบโดยสามารถคุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายในได้ภายใต้หัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทต่างหาก งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทดูแลโดยหน่วยงานเลขานุการบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามถูกต้องตามกฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การดูแลของเลขานุการบริษัท

## 2. การบริหารจัดการความเสี่ยง

หน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลระบบควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงของ บริษัทฯ โดยได้ระบุความเสี่ยงไว้ในแผนการตรวจสอบประจำปี โดยผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ

บริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย กรรมการของบริษัทจำนวนหนึ่ง ซึ่งในปี 2560 มีการจัดประชุมเพื่อประเมินและสอบทานความเสี่ยงจากหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งทบทวนและเสนอแนะนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง โดยในปี 2560 ได้จัดให้มีการประชุมรวม 3 ครั้ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการประเมินสถานการณ์ทางธุรกิจโดยรวม วิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอก โอกาสที่จะส่งผลกระทบต่ออาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ เพื่อกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมีการประเมินความเสี่ยงโดยหน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายบริหาร เพื่อร่วมกันหาแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งยังมีการติดตามและทบทวนผลการประเมินอย่างต่อเนื่อง

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

1. การกำหนดแผนการบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานภายในบริษัท ตามแผนงานหลักของบริษัทฯ และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้แผนงานการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. การจัดการความเสี่ยงตามแผนงานในการบริหารความเสี่ยงข้างต้น แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้ จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงจากการประเมินโอกาสและผลกระทบที่ความเสี่ยงดังกล่าวจะมี ต่อองค์กร แล้วจึงกำหนดมาตรการในการจัดการกับความเสี่ยงตามความเหมาะสม โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นผู้ประสานงานและเข้าร่วมสอบทานความเสี่ยงตามมาตรการลดความเสี่ยงดังกล่าว
3. มาตรการบริหารความเสี่ยงข้างต้นจะได้รับการติดตามและทบทวนการดำเนินงาน โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายบริหารจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีการจัดประชุม เพื่อติดตามและทบทวนผลการดำเนินการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในจะร่วมสอบทานการจัดการความเสี่ยงของแต่ละบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทฯ ได้ตั้งไว้

นอกจากการบริหารความเสี่ยงตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา รวมทั้งกำหนดมาตรการในการบริหารความเสี่ยงเข้าเป็นส่วนหนึ่งในการวัดประเมินผลงานของพนักงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึก การฝึกอบรมดังกล่าวจะเน้นในด้านแนวคิด และ หลักปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและผลตอบแทน แก่ผู้ถือหุ้นสืบไป

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดเผยนโยบายบริหารความเสี่ยงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com))

# นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังนี้

## 1. ความเป็นกลางทางการเมืองและความช่วยเหลือทางการเมือง

บริษัทมีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลางทางการเมือง สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย แต่จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้บริษัท สูญเสียความเป็นกลาง หรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง รวมถึงการใช้ทรัพยากรใดๆ ของบริษัทเพื่อดำเนินการดังกล่าว

## 2. การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน

บริษัทสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคมผ่านกระบวนการทางธุรกิจหรือการบริจาคเพื่อการกุศล ซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมทั้งสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัท โดยมีเอกสารหลักฐานชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบของบริษัท

## 3. การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

การรับ หรือการให้ตามประเพณีและศีลธรรมจรรยา เพื่อแสดงออกถึงความกตัญญูตเวที หรือเป็นการรักษาสัมพันธภาพทางธุรกิจ โดยปกติ เป็นสิ่งอันพึงปฏิบัติตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุน หรือมีพันธะต่อกัน อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ และอาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์ในที่สุด ซึ่งบริษัทไม่สนับสนุนการกระทำดังกล่าว โดยบริษัท ยึดหลักปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- การรับหรือการให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด อันอาจสร้างการจูงใจในการตัดสินใจอย่างไม่ชอบธรรม
  - พนักงานกลุ่มบริษัทสามารถ ต้องไม่รับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใด กับผู้หนึ่งผู้ใดที่มีเจตนาเพื่อชักนำ หรือละเว้นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
  - การรับของขวัญ หรือทรัพย์สิน ควรเป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยธรรมจรรยา ไม่เป็นการรับทรัพย์สินอย่างผิดกฎหมาย และของขวัญหรือทรัพย์สินนั้นต้องไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย
  - การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ และการใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจเป็นเรื่องที่ยอมได้ แต่ต้องใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
  - การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ต้องให้แน่ใจว่าการให้นั้นไม่ขัดต่อกฎหมาย และจารีตประเพณีท้องถิ่น
- การรับหรือการให้ของขวัญ ของที่ระลึก
  - ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าได้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย และข้อบังคับของบริษัท โดยสิ่งของหรือของขวัญที่ให้แก่กันในหน้าที่การงานควรมีราคาไม่มาก และเหมาะสมในแต่ละโอกาส
  - ไม่รับ หรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หากจำเป็นต้องรับของขวัญ ของที่ระลึก ที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
  - เก็บรักษาหลักฐานการชำระเงินที่แสดงมูลค่าของขวัญ ของที่ระลึก เพื่อตรวจสอบได้ในภายหลัง
  - กรณีที่ได้รับมอบหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับเงิน สิ่งของ หรือของขวัญได้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้
- การทำธุรกรรมกับภาครัฐ
  - ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ
  - ตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
  - ปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศ หรือท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณี ว่าจ้าง เพื่อมาเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานของบริษัท โดยเงื่อนไขการว่าจ้างต้องโปร่งใส และเหมาะสม

## แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

### 1. กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานตามประเด็นความเสี่ยงของแต่ละบริษัท ซึ่งรวมความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานต้องมีระบบควบคุมภายใน ที่เหมาะสม รวมทั้งการควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control) และการควบคุมแบบตรวจสอบ (Detective Control) หากพบว่าหน่วยงานใดมีระบบควบคุมภายในที่ไม่เพียงพอหรือมีการทุจริต จะรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูง พร้อมเสนอแนวทางในการป้องกัน และปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้ดีขึ้น

### 2. การป้องกัน

เพื่อให้มั่นใจว่าคำตอบแทน ที่ให้กับพนักงานเพียงพอ มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึก และไม่เป็นเหตุแห่งการก่อให้เกิดการทุจริต ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจะรวบรวมรายงานผลการสำรวจการปรับค่าจ้างในแต่ละปี จากสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งใน และต่างประเทศ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์ มาประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงาน

### 3. การจัดการอบรมและสื่อสาร

สนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยบริษัทกำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต และแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน รวมถึงจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ผ่านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าสู่ข้อมูลดังกล่าวได้ในเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ([www.samarthre.com](http://www.samarthre.com))

### 4. การรายงานและช่องทางการรายงาน

เพื่อเป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต บริษัทสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรายงานการละเมิดนโยบายของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแส การกระทำผิดใดๆ ทั้งผิดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท หรือกฎหมายใดๆ ต่อประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทผ่านทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของ บริษัทหรือนำส่งด้วยตนเอง ประธานกรรมการตรวจสอบ จะดำเนินการตามขั้นตอนและส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัท เพื่อพิจารณาต่อไป บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสโดยไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

### 5. การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะสรุปผลการตรวจสอบเฉพาะเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันของแต่ละหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี พร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ในรอบปีที่ผ่านมา ไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว

สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากมาจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

นอกจากนั้น บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริต จึงได้ส่งผู้แทนของกลุ่มบริษัทสามารถเข้าชมงานพิพิธภัณฑ์ต้านโกง (Anti Corruption Museum) สถาบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น

# สายการสะหว่างกัน

บริษัทฯ มีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์</li> <li>4. นายประชา พัทยาการ</li> <li>5. นายธนนันท์ วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> <li>- ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.051</li> <li>0.609</li> <li>0.001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.051</li> <li>0.694</li> <li>0.001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และ บริษัทในกลุ่มสามารถ</li> <li>- ค่าบำรุงรักษาโทรศัพท์</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก</li> <li>- รายการค่าบริการรักษาโทรศัพท์จ่ายล่วงหน้าดังกล่าว เป็นการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าให้บริการทั่วไป</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้การค้าระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- เจ้าหนี้การค้า</li> <li>- ค่าบริการจัดการ</li> <li>- ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์</li> <li>- ชื่อบริการ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.252</li> <li>-</li> <li>4.800</li> <li>12.828</li> <li>0.002</li> <li>4.088</li> <li>0.116</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>0.877</li> <li>0.078</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน/วางแผนงบประมาณ ฯลฯ และบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SAMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือและค่าบริการในด้านต่างๆ</li> <li>- อัตราค่าบริการจัดการเป็นการคำนวณจากปริมาณการส่งอีเมล การใช้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่สมเหตุสมผล และค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จ่ายให้บริษัทฯใหญ่เป็นไปตามนโยบาย คือ เรียบกับตามราคาที่จะมีไว้ในสัญญาจะหว่างกัน ซึ่งบริษัทแม่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามภจ วิศวกรรม จำกัด ("SE")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SE เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>3. นายธนาวัฒน์ วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าจ้างรับ</li> </ul>	0.309 1.783 0.145	0.096 1.239 0.008	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อเปรียบเทียบกับราคาว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามสัญญาจ้างบริการและการจัดการแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนใกล้เคียงต่ำกว่า</li> <li>- การคิดค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศคำนวณโดยใช้ต้นทุนการทำงานทั้งหมดของการบริหารจัดการระบบ เช่น ค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษา อุปกรณ์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเช่าสื่อบริการข้อมูล Internet เงินเดือนพนักงาน ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน ฯลฯ โดยบวกส่วนเพิ่มสำหรับการบริหารจัดการในอัตราร้อยละ 5 (เท่ากับอัตราส่วนเพิ่มที่ SAMART คิดกับบริษัทอื่นในกลุ่มเดียวกัน) ซึ่งนำมาเฉลี่ยตามปริมาณการใช้งานอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละระบบ จำนวนข้อมูลที่เก็บในระบบข้อมูลกลาง จำนวนงานที่ร้องขอใช้งาน และส่วนอื่นๆ เฉลี่ยเป็นรายเดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มในกรณีที่มีพนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่มของงานที่ได้รับบริการร้องขอในระหว่างอายุสัญญาการให้บริการแต่อย่างใด</li> <li>- เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแล้ว การว่าจ้าง SAMART มีต้นทุนต่ำกว่า</li> <li>- ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เป็นการเรียกเก็บเงินตามจริง ที่ SAMART จ่ายให้กับบมจ. ทีโอที ("TOT") ทั้งนี้การเรียกเก็บเงินล่วงหน้าทุกๆ 6 เดือน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร</li> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถความเห็นกรรมการตรวจสอบ</li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการกำกับที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิชั่น แอนด์ ซิเคียวริตี้ ซิสเต็ม จำกัด (“Vision”)	- Vision เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมกัน 1 ท่าน คือ นายธนาวัฒน์ วิไลลักษณ์	- ถูกพบการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002 0.018	0.002 0.018	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก Vision ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายกล่องวงจรปิด เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และสำหรับติดตั้งที่สถานประกอบการของลูกค้า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - ราคากล่องวงจรปิดและบริการที่ซื้อจาก Vision มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท สามารดยู-ทรานส์ จำกัด (“SU”)	- SU เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002	0.002	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารดเรดิเทค จำกัด (“SRT”)	- SRT เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายประชา พัชระการ	ค่าซื้อระบบ	0.124	-	- บริษัทฯ ซื้อระบบ E-Learning เพื่อใช้ในบริษัทฯ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - ราคาซื้อระบบมีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) (“SAMTEL”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของ บริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์</li> <li>4. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	0.021 0.077	0.103 0.161	<p>เหตุผลและความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการกำกับที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
บริษัท สามารถ คอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด (“SCS”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน 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>- รายได้ต่างรับ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	0.166 0.151 2.986	0.492 0.001 2.131	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการกำกับที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้การค้าค่าส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ</li> <li>- ค่าบริการติดตั้งระบบ</li> </ul>	1.144 2.345	0.347 -	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ทั่วประเทศจาก SCS ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ของ SCS มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการกำกับที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>



บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไทยเทรอดเน็ต จำกัด (“TTN”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	0.151	0.151	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
บริษัท พอสเน็ต จำกัด (“PN”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	-	0.051	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
บริษัท สามารทคอมเทค จำกัด (“SCT”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	0.007 0.077	0.007 0.149	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> <li>- บริษัทฯ ขยายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SCT เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีข้อกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้การค้า</li> <li>- ค่าบริการติดตั้งระบบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ใช้บริการ Configuration Core Switch</li> </ul>	0.139 0.130	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การใช้บริการ Configuration Core Switch มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการทั่วไป</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สมาร์ท เทอร์แวร์ จำกัด (“STW”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีการรวมการร่วมกัน 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>- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.001</li> <li>0.009</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.001</li> <li>0.009</li> </ul>	<p>เหตุผลและความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
บริษัท สามารถ อินโฟเนต จำกัด (“SIF”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีการรวมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ Contact Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.003</li> <li>0.038</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.003</li> <li>0.038</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้การค้าอินเทอร์เน็ต และค่าเชื่อมต่อระบบ</li> <li>- ค่าบริการอินเทอร์เน็ต และบริการเชื่อมต่อระบบ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการขายและให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.992</li> <li>7.077</li> <li>0.163</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.013</li> <li>6.528</li> <li>0.152</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></li> <li>- การใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบของ SIF มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการทั่วไป</li> </ul>	

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ ดิจิตอล จำกัด (มหาชน) (“SDC”)	- SDC เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นางสาวสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ 4. นายประชา พัทธยากร	- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	3.529 1.097 9.966	2.524 0.329 7.843	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่ม สามารถ และบริการ Contact Center สำหรับ SDC โดยเฉพาะ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SDC โดยเฉพาะเพื่อให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ SDC โดยมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท ไอ-โมบาย พลัส จำกัด (“IMP”)	- IMP เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสาวสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ 3. นายประชา พัทธยากร	- เจ้าหนี้การค้าค่าสินค้า (โทรศัพท์มือถือ) - เจ้าหนี้อื่น ๆ - ค่าซื้อโทรศัพท์มือถือสำหรับบริษัท - ค่าซื้อบริการ - ค่าใช้จ่ายอื่น	0.014 0.797 0.142 0.745 -	- 0.014 0.115 0.367 0.073	- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จาก SDC ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า - บริษัทฯ ซื้อบริการ SDC OPEN จาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและค่าธรรมเนียมตามเงื่อนไขการค้าปกติ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก SDC เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและค่าธรรมเนียมตามเงื่อนไขการค้าปกติ  - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การให้บริการแก่ IMP มีการเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการแบบบริหารจัดการด้วยลูกค้าสัมพันธ์แบบเดิมรูปแบบเป็นการบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์และการบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์แทน - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสัมพันธ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้สินค้าและบริการ ( อินเทอร์เน็ต )</li> <li>- ค่าซื้อสินค้า</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0.011</li> <li>- 0.119</li> <li>- 0.005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>- 0.036</li> <li>- 0.002</li> </ul>	<p>เหตุผลและความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก IMP ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายและให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน Air Card โดยมีกำรับบัญชีค่าใช้จ่ายตามต้นสังกัดของพนักงานที่ใช้งาน</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการซื้อสินค้าจาก IMP มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการกำกับดูแลและสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ IMP ขายให้กับลูกค้ารายอื่น</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัท สามารถ มีคดีเดียว จำกัด (“BUG”)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BUG เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์</li> <li>3. นายประจักษ์ พัทธยากร</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่ารับ</li> <li>- รายได้ค่าบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 12.967</li> <li>- 1.415</li> <li>- 20.386</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 7.350</li> <li>- 2.117</li> <li>- 17.064</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่ม สามารถ และบริการ Contact Center สำหรับ BUG โดยเฉพาะ (โครงการ BUG 1113)</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการกำกับดูแลกับบุคคลภายนอก</li> <li>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ BUG เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรู้จักกันในชื่อ BUG 1113 มาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีการกำหนดราคาในลักษณะการแบ่งส่วนรายได้ (Revenue Sharing) บริษัทฯ จะได้รับค่าบริการตามจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ขอปรับขึ้นค่าบริการจำนวน 2 ครั้ง และ BUG ได้ขอปรับจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการขึ้นตามจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนนาฬิกาที่ให้บริการ 1 เดือน</li> <li>- การให้บริการแก่ BUG มีอัตรากำไรขั้นต้นลดลงมากในบางไตรมาส เนื่องจากจำนวนนาฬิกาที่ขึ้นต่ำลดลงอย่างมากทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถปรับแผนการบริหารบุคลากรเพื่อรองรับจำนวนนาฬิกาที่ใช้บริการที่ลดลงอย่างรวดเร็วได้ทัน อย่างไรก็ตามอัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้นในภายหลังเมื่อบริษัทฯ สามารถวางแผนจัดสรรบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ			<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า การให้บริการแก่ BUG มีความเหมาะสมและเป็นโครงการที่ให้บริการที่เป็นที่รู้จัก อัตราค่าบริการระหว่างกันมีความเหมาะสม โดยบริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นจากการให้บริการดังกล่าว</li> </ul>
บริษัท ไอ-สปอร์ต จำกัด (“I – Sport “)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I-Sport เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ</li> <li>- มีการรวมาร่วมกัน ได้แก่                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>2. นางสาวสุกัญญา วณิชจักรวงศ์</li> <li>3. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่การค้าบริการ</li> <li>- เงินมัดจำ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายในการขายบริการ</li> <li>- ค่าซื้อสินค้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.150</li> <li>0.505</li> <li>0.622</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.024</li> <li>0.505</li> <li>-</li> <li>0.174</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ใช้บริการ BUG ในการส่งข้อความโทรศัพท์มีสื่อถึง (SMS) โดยบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทฯ ซื้อบริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มีสื่อถึง (SMS) จาก BUG สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง โดยรายการดังกล่าวมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center</li> <li>- รายได้ค้างรับ Contact Center</li> <li>- รายได้ค่าบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.102</li> <li>0.048</li> <li>0.420</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0.051</li> <li>-</li> <li>0.285</li> </ul>	<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 ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต โซลูชั่น จำกัด (“VIH”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>- นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักรังศรี</li> <li>- ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH</li> <li>- มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์</li> <li>2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</li> <li>3. นายธนาภรณ์ วิไลลักษณ์</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เงินมัดจำ</li> </ul>	1.523	1.629	<p>บริษัทฯ เข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมี การคิดค่าเช่าและบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการ ดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่า พื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ</li> </ul>
บริษัท วินเพอร์ ฟอรัม จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน บริษัท วินเพอร์ฟอรัม จำกัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหนี้ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค</li> <li>- เจ้าหนี้อื่น ๆ</li> <li>- ค่าใช้จ่ายค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค</li> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0.004</li> <li>- 0.004</li> <li>- 9.140</li> <li>- 0.714</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.778</li> <li>- 0.019</li> <li>- 9.567</li> <li>- 0.525</li> </ul>	<p>บริษัทฯ เข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าไฟล่วงหน้า และค่าที่จอดรถ เป็นต้น</li> </ul> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมี การคิดค่าเช่าและบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการ ดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่า พื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.995</li> <li>- 1.325</li> <li>- 37.270</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1.995</li> <li>- 15.630</li> </ul>	<p>บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายการขายระบบและให้บริการ Contact Center ดังกล่าว เป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิด ค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการคิดค่าบริการที่คิดกับบุคคล ภายนอก</li> </ul>

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2559 (ล้านบาท)	ปี 2560 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด มีคู่สมรส ของ นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัท และ เป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	- เงินมัดจำ	0.374	0.374	- บริษัทฯ เข้าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมี การคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท
	- ค่าเช่าพื้นที่		3.413	1.990	- บริษัทฯ เข้าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า  <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท

## สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

### 1. ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

### 2. มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณานุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ในการอนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่งนั้น จะไม่มีส่วนในการอนุมัติรายการ และการอนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปและการทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป มีหลักการดังนี้

#### 2.1 การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ฝ่ายจัดการ สามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวนั้นมีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

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

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

โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป จะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณานุมัติต่อไป ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน

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



## 2.2 นโยบายหรือแนวโน้มการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

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

โดยรายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตมีดังนี้

### *ซื้อสินค้าและบริการ*

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

### *บริการซ่อมบำรุง*

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

### *การเช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจ*

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

# การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2560

## ภาพรวมผลการดำเนินงาน

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

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

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

## รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 มีดังนี้

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

### 1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

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

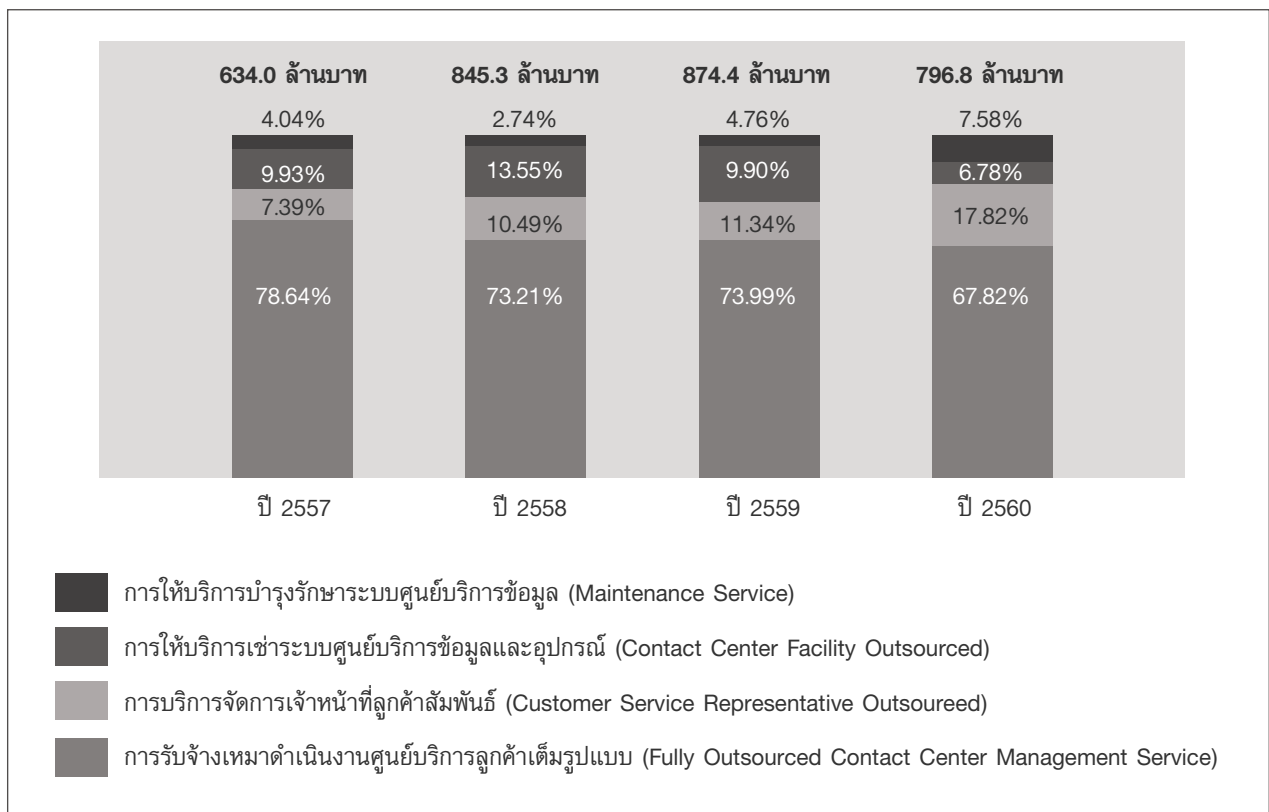
### 2. รายได้จากการบริการ

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

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

- 2.2** รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 54.0 ล้านบาท ลดลง 32.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 37.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจประกัน เนื่องจากแนวโน้มตลาดของการให้บริการแบบ Outbound Telesales ของลูกค้าธุรกิจประกันลดลง เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ มีความเข้มงวดมากขึ้น รวมถึงช่องทางการเข้าถึงลูกค้ามีหลากหลายมากขึ้น
- 2.3** รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 142.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 42.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4** รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2560 มีจำนวน 60.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.8 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 45.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นลูกค้าที่ระยะเวลาการรับประกันของงานขายและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ล้นสุดแล้ว และว่าจ้างต่อเป็นสัญญาให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล

## โครงสร้างรายได้จากการบริการ



## กำไรขั้นต้น

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

## ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

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

## กำไรสุทธิ

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

## สถานะทางการเงิน

### สินทรัพย์รวม

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

### หนี้สินรวม

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

### อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 แสดงได้ดังนี้

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

# รายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการ บริษัทต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปีงบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจได้อย่างมีเหตุผลว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน และเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังกล่าวอย่างมีสาระสำคัญ

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน และความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ปรากฏอยู่ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ

งบการเงินรวมของบริษัทและบริษัทย่อยได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีของบริษัทคือ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด คณะกรรมการบริษัทได้สนับสนุนข้อมูลและเอกสารต่างๆ ในการตรวจสอบเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตรวจสอบและแสดงความเห็นได้ตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยความเห็นของผู้สอบบัญชีได้ปรากฏในรายงานของผู้สอบบัญชี

คณะกรรมการบริษัทมีความเห็นว่าระบบควบคุมภายในของบริษัทโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลต่อความเชื่อถือได้ของงบการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



(นายวิชัย ศรีขวัญ)  
ประธานกรรมการ



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)  
ประธานกรรมการบริหาร

# รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

เสนอต่อผู้ถือหุ้นของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

## ความเห็น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (กลุ่มบริษัท) ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นรวมและงบกระแสเงินสดรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน และหมายเหตุประกอบงบการเงินรวม รวมถึงหมายเหตุสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ และได้ตรวจสอบงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ด้วยเช่นกัน

ข้าพเจ้าเห็นว่างบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และเฉพาะของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

## เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าได้กล่าวไว้ในวรรค ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ามีความเป็นอิสระจากกลุ่มบริษัทตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณอื่นๆ ตามที่ระบุในข้อกำหนดนั้นด้วย ข้าพเจ้าเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

## เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบคือเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดตามดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของข้าพเจ้าในการตรวจสอบงบการเงินสำหรับงวดปัจจุบัน ข้าพเจ้าได้นำเรื่องเหล่านี้มาพิจารณาในบริบทของการตรวจสอบงบการเงินโดยรวมและในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ทั้งนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้แสดงความเห็นแยกต่างหากสำหรับเรื่องเหล่านี้

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบที่ได้กล่าวไว้ในวรรคความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ด้วย การปฏิบัติงานของข้าพเจ้าได้รวมวิธีการตรวจสอบที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อการประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ผลของวิธีการตรวจสอบของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมวิธีการตรวจสอบสำหรับเรื่องเหล่านี้ด้วย ได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้าต่องบการเงินโดยรวม

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ พร้อมวิธีการตรวจสอบสำหรับแต่ละเรื่องมีดังต่อไปนี้

### การรับรู้รายได้สำหรับสัญญาบริการระยะยาว

กลุ่มบริษัทได้เปิดเผยนโยบายการรับรู้รายได้จากการให้บริการตามสัญญาบริการระยะยาวไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 4.1 รายได้จากสัญญาให้บริการที่รับรู้ในแต่ละงวดมีจำนวนเงินที่มีสาระสำคัญ เมื่อเทียบกับรายได้รวมของกลุ่มบริษัท และส่งผลกระทบต่อกำไรขาดทุนของกลุ่มบริษัท รวมทั้งสัญญาบริการมีข้อกำหนดเพิ่มเติมที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับมูลค่าและระยะเวลาในการรับรู้รายได้จากสัญญาบริการระยะยาว

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

## ข้อมูลอื่น

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อมูลอื่น ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่อยู่ในรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัท (แต่ไม่รวมถึงงบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชีที่แสดงอยู่ในรายงานนั้น) ซึ่งคาดว่าจะถูกจัดเตรียมให้กับข้าพเจ้าภายหลังวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีนี้

ความเห็นของข้าพเจ้าต่องบการเงินไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลอื่นและข้าพเจ้าไม่ได้ให้ข้อสรุปในลักษณะการให้ความเชื่อมั่นในรูปแบบใดๆ ต่อข้อมูลอื่นนั้น

ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงินคือ การอ่านและพิจารณาว่าข้อมูลอื่นนั้นมีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญกับงบการเงินหรือกับความรู้ที่ได้รับจากการตรวจสอบของข้าพเจ้าหรือไม่ หรือปรากฏว่าข้อมูลอื่นแสดงขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

เมื่อข้าพเจ้าได้อ่านรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัทตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว และหากสรุปได้ว่าการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะสื่อสารเรื่องดังกล่าวให้ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลทราบเพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

## ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต่องบการเงิน

ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนองบการเงินเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และรับผิดชอบต่อกรรมการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าเป็นเพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำงบการเงิน ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่อง การเปิดเผยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่องในกรณีที่มีเรื่องดังกล่าว และการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินงานต่อเนื่องเว้นแต่ผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะเลิกกลุ่มบริษัทหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องอีกต่อไปได้

ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของกลุ่มบริษัท

## ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงิน

การตรวจสอบของข้าพเจ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่างบการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของข้าพเจ้าอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดและถือว่ามีสาระสำคัญเมื่อคาดการณ์อย่างสมเหตุสมผลได้ว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินจากการใช้งบการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของข้าพเจ้าตามมาตรฐานการสอบบัญชี ข้าพเจ้าใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพตลอดการตรวจสอบ และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ด้วย

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

มีนัยสำคัญต่อความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ หากข้าพเจ้าได้ข้อสรุปว่ามีความไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะต้องให้ข้อสังเกตไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้าถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงบการเงิน หรือหากเห็นว่าการเปิดเผยดังกล่าวไม่เพียงพอ ข้าพเจ้าจะแสดงความเห็นที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุปของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้า อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทต้องหยุดการดำเนินงานต่อเนื่องได้

- ประเมินการนำเสนอ โครงสร้างและเนื้อหาของงบการเงินโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประเมินว่างบการเงินแสดงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรหรือไม่
- รวบรวมเอกสารหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินของกิจการหรือของกิจกรรมทางธุรกิจภายในกลุ่มบริษัทเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินรวม ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อการกำหนดแนวทาง การควบคุมดูแล และการปฏิบัติตามตรวจสอบกลุ่มบริษัท ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อความเห็นของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลในเรื่องต่างๆซึ่งรวมถึงขอบเขตและช่วงเวลาของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบรวมถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในหากข้าพเจ้าได้พบในระหว่างการตรวจสอบของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้ให้คำรับรองแก่ผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระและได้สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทั้งหมดตลอดจนเรื่องอื่นหากข้าพเจ้าเชื่อว่ามีเหตุผลที่บุคคลภายนอกอาจพิจารณาว่ากระทบต่อความเป็นอิสระของข้าพเจ้าและมาตรการที่ข้าพเจ้าใช้เพื่อป้องกันไม่ให้ข้าพเจ้าขาดความเป็นอิสระ

จากเรื่องทั้งหลายที่สื่อสารกับผู้มีส่วนที่ในการกำกับดูแล ข้าพเจ้าได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดในการตรวจสอบงบการเงินในงวดปัจจุบันและกำหนดเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ข้าพเจ้าได้อธิบายเรื่องเหล่านี้ไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชี เว้นแต่กฎหมายหรือข้อบังคับห้ามไม่ให้เปิดเผยเรื่องดังกล่าวต่อสาธารณะ หรือในสถานการณ์ที่ยากที่จะเกิดขึ้น ข้าพเจ้าพิจารณาว่าไม่ควรสื่อสารเรื่องดังกล่าวในรายงานของข้าพเจ้าเพราะการกระทำดังกล่าวสามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าจะมีผลกระทบในทางลบมากกว่าผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียสาธารณะจะได้รับการสื่อสารดังกล่าว

ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบงานสอบบัญชีและการนำเสนอรายงานฉบับนี้



สรินดา ทิรัญประเสริฐวุฒิ  
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4799  
บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด  
กรุงเทพฯ: 21 กุมภาพันธ์ 2561



# งบการเงิน

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	2560	2559	2560	2559	
<b>สินทรัพย์</b>					
<b>สินทรัพย์หมุนเวียน</b>					
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	7	486,494,775	350,138,581	483,699,399	344,967,523
เงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้า	8	610,000	960,000	610,000	960,000
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	6, 9	219,904,004	344,329,869	222,274,693	347,591,482
รายได้ค้างรับ	6, 10	82,494,504	104,858,513	82,538,004	104,723,317
สินค้าคงเหลือ	11	4,553,996	9,226,332	4,553,996	9,226,332
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	12	31,344,112	25,640,239	31,211,826	25,502,886
<b>รวมสินทรัพย์หมุนเวียน</b>		<b>825,401,391</b>	<b>835,153,534</b>	<b>824,887,918</b>	<b>832,971,540</b>
<b>สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>					
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	13	-	-	15,786,497	15,786,497
อุปกรณ์	14	69,488,504	117,420,484	67,934,936	114,404,806
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	15	26,379,130	26,586,529	25,867,528	25,823,111
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี	22	15,420,373	19,501,027	15,420,373	19,501,027
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		9,834,046	13,289,386	9,399,848	12,813,340
<b>รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน</b>		<b>121,122,053</b>	<b>176,797,426</b>	<b>134,409,182</b>	<b>188,328,781</b>
<b>รวมสินทรัพย์</b>		<b>946,523,444</b>	<b>1,011,950,960</b>	<b>959,297,100</b>	<b>1,021,300,321</b>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)  
 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>				
<b>หนี้สินหมุนเวียน</b>				
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น 6, 16	47,570,192	86,769,434	46,971,236	86,064,109
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	4,249	1,856,621	-	1,846,939
หนี้สินหมุนเวียนอื่น 17	22,338,219	31,040,134	22,311,040	30,922,725
<b>รวมหนี้สินหมุนเวียน</b>	<b>69,912,660</b>	<b>119,666,189</b>	<b>69,282,276</b>	<b>118,833,773</b>
<b>หนี้สินไม่หมุนเวียน</b>				
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน 18	10,501,393	12,166,174	10,501,393	12,166,174
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	2,639,422	5,631,666	2,637,422	5,631,666
<b>รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน</b>	<b>13,140,815</b>	<b>17,797,840</b>	<b>13,138,815</b>	<b>17,797,840</b>
<b>รวมหนี้สิน</b>	<b>83,053,475</b>	<b>137,464,029</b>	<b>82,421,091</b>	<b>136,631,613</b>
<b>ส่วนของผู้ถือหุ้น</b>				
ทุนเรือนหุ้น				
ทุนจดทะเบียน				
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว				
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท	280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ	304,418,692	304,418,692	304,418,692	304,418,692
กำไรสะสม				
จัดสรรแล้ว - สำรองตามกฎหมาย 19	24,000,000	21,300,000	24,000,000	21,300,000
ยังไม่ได้จัดสรร	254,992,213	268,461,608	268,457,317	278,950,016
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น	59,064	306,631	-	-
<b>รวมส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>863,469,969</b>	<b>874,486,931</b>	<b>876,876,009</b>	<b>884,668,708</b>
<b>รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น</b>	<b>946,523,444</b>	<b>1,011,950,960</b>	<b>959,297,100</b>	<b>1,021,300,321</b>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>กำไรขาดทุน:</b>				
<b>รายได้</b>	6			
รายได้จากการบริการ	796,723,597	874,452,385	790,702,827	867,666,065
รายได้จากงานตามสัญญา	20	21,430,589	83,135,754	20,250,256
รายได้จากการขาย	-	4,545,467	-	4,545,467
รายได้อื่น	8,509,815	6,747,560	9,106,162	7,315,613
<b>รวมรายได้</b>		826,664,001	968,881,166	820,059,245
<b>ค่าใช้จ่าย</b>	6, 21			
ต้นทุนการให้บริการ	675,275,207	723,202,136	670,333,958	717,936,162
ต้นทุนงานตามสัญญา	20	20,137,397	73,145,177	19,248,059
ต้นทุนขาย	-	2,347,407	-	2,347,407
ค่าใช้จ่ายในการขาย	4,047,079	3,069,576	4,047,079	3,069,576
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	66,191,715	64,533,227	62,517,151	61,060,345
ค่าใช้จ่ายอื่น	350,000	340,000	350,000	340,000
<b>รวมค่าใช้จ่าย</b>		766,001,398	866,637,523	756,496,247
<b>กำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้</b>		60,662,603	102,243,643	63,562,998
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน		(111,728)	(136,797)	(99,264)
<b>กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้</b>		60,550,875	102,106,846	63,463,734
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	22	(10,103,388)	(18,728,686)	(10,039,551)
<b>กำไรสำหรับปี</b>		50,447,487	83,378,160	53,424,183
				85,786,166

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ (ต่อ)  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:</b>				
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง ผลต่างของอัตราแลกเปลี่ยนจากการแปลงค่างบการเงิน ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ	(247,567)	(141,608)	-	-
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง	(247,567)	(141,608)	-	-
รายการที่ไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนภายหลัง ผลกำไรจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย หัก: ผลกระทบของภาษีเงินได้	3,978,794 (795,758)	- -	3,978,794 (795,758)	- -
รายการที่จะไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไร หรือขาดทุนในภายหลัง - สุทธิจากภาษีเงินได้	3,183,036	-	3,183,036	-
<b>กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี</b>	<b>2,935,469</b>	<b>(141,608)</b>	<b>3,183,036</b>	<b>-</b>
<b>กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี</b>	<b>53,382,956</b>	<b>83,236,552</b>	<b>56,607,219</b>	<b>85,786,166</b>
<b>กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน</b>				
กำไรส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ	0.18	0.30	0.19	0.31
จำนวนหุ้นสามัญถ่วงน้ำหนัก (หุ้น)	280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินรวม					
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		องค์ประกอบอื่น ของส่วน ของผู้ถือหุ้น ผลต่างจากการ แปลงค่า งบการเงินที่เป็น เงินตรา ต่างประเทศ	รวมส่วนของผู้ ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง	ยังไม่ได้ จัดสรร		
			ตามกฎหมาย			
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559</b>	280,000,000	304,418,692	17,000,000	236,983,443	448,239	838,850,374
กำไรสำหรับปี	-	-	-	83,378,160	-	83,378,160
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	-	(141,608)	(141,608)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	83,378,160	(141,608)	83,236,552
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(47,599,995)	-	(47,599,995)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	4,300,000	(4,300,000)	-	-
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559</b>	280,000,000	304,418,692	21,300,000	268,461,608	306,631	874,486,931
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2560</b>	280,000,000	304,418,692	21,300,000	268,461,608	306,631	874,486,931
กำไรสำหรับปี	-	-	-	50,447,487	-	50,447,487
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	3,183,036	(247,567)	2,935,469
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	53,630,523	(247,567)	53,382,956
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(64,399,918)	-	(64,399,918)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	2,700,000	(2,700,000)	-	-
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560</b>	280,000,000	304,418,692	24,000,000	254,992,213	59,064	863,469,969

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น (ต่อ)  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ				
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		รวมส่วนของผู้ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559</b>	280,000,000	304,418,692	17,000,000	245,063,845	846,482,537
กำไรสำหรับปี	-	-	-	85,786,166	85,786,166
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	-	-
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	85,786,166	85,786,166
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(47,599,995)	(47,599,995)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	4,300,000	(4,300,000)	-
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559</b>	280,000,000	304,418,692	21,300,000	278,950,016	884,668,708
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2560</b>	280,000,000	304,418,692	21,300,000	278,950,016	884,668,708
กำไรสำหรับปี	-	-	-	53,424,183	53,424,183
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	3,183,036	3,183,036
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	56,607,219	56,607,219
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 24)	-	-	-	(64,399,918)	(64,399,918)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 19)	-	-	2,700,000	(2,700,000)	-
<b>ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560</b>	280,000,000	304,418,692	24,000,000	268,457,317	876,876,009

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 งบกระแสเงินสด  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>				
กำไรก่อนภาษี	60,550,875	102,106,846	63,463,734	104,461,180
รายการปรับกระทบยอดกำไรก่อนภาษีเป็นเงินสดรับ(จ่าย)				
จากกิจกรรมดำเนินงาน				
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	14, 15 63,588,434	89,336,565	62,116,964	87,373,026
ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญลดลง	-	(375,005)	-	(375,005)
กำไรจากการจำหน่ายอุปกรณ์	(33,013)	(43,599)	(33,013)	(43,599)
โอนอุปกรณ์ไปเป็นต้นทุนการให้บริการ	-	421,074	-	421,074
ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่างบการเงินลงทุนชั่วคราว				
ในหลักทรัพย์เพื่อค้า	8 350,000	340,000	350,000	340,000
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	18 2,314,013	1,953,322	2,314,013	1,953,322
(กำไร)ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง	(7,558)	(220,787)	320,469	192,004
ดอกเบี้ยรับ	(4,912,091)	(4,530,231)	(4,902,863)	(4,522,415)
กำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์				
และหนี้สินดำเนินงาน	121,850,660	188,988,185	123,629,304	189,799,587
สินทรัพย์ดำเนินงานลดลง(เพิ่มขึ้น)				
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	124,425,865	(14,335,440)	124,988,762	(7,623,758)
รายได้ค้างรับ	22,364,009	36,053,866	22,185,313	35,954,336
สินค้าคงเหลือ	4,672,336	7,573,197	4,672,336	7,573,197
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	7,065,798	(3,854,628)	7,022,170	(3,881,351)
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	3,455,340	(5,163,343)	3,413,492	(5,166,770)
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น(ลดลง)				
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	(36,661,793)	(50,176,549)	(36,555,424)	(50,441,325)
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	(8,701,915)	2,339,709	(8,611,685)	2,243,540
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	(2,992,244)	-	(2,994,244)	-
เงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	235,478,056	161,424,997	237,750,024	168,457,456
เงินสดรับจากภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายได้รับคืน	1,899,485	-	1,899,485	-
เงินสดจ่ายภาษีเงินได้	(23,340,072)	(26,013,840)	(23,232,189)	(25,913,616)
<b>เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน</b>	<b>214,037,469</b>	<b>135,411,157</b>	<b>216,417,320</b>	<b>142,543,840</b>

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
งบกระแสเงินสด (ต่อ)  
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน</b>				
เงินสดรับจากดอกเบี้ยรับ	4,912,091	3,355,416	4,902,863	3,347,600
เงินสดรับจากการให้เช่าทรัพย์สินตามสัญญาเช่าการเงิน	-	38,520,000	-	38,520,000
เงินสดรับจากการจำหน่ายอุปกรณ์	34,579	54,338	34,579	844,313
เงินสดจ่ายซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	(18,228,471)	(42,870,801)	(18,222,968)	(42,835,118)
เงินสดจ่ายซื้อเงินลงทุนในบริษัทย่อย	-	-	-	(8,318,400)
<b>เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน</b>	<b>(13,281,801)</b>	<b>(941,047)</b>	<b>(13,285,526)</b>	<b>(8,441,605)</b>
<b>กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน</b>				
เงินปันผลจ่าย	(64,399,918)	(47,661,361)	(64,399,918)	(47,661,361)
<b>เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน</b>	<b>(64,399,918)</b>	<b>(47,661,361)</b>	<b>(64,399,918)</b>	<b>(47,661,361)</b>
<b>ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงินเพิ่มขึ้น(ลดลง)</b>	<b>444</b>	<b>(71,078)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นสุทธิ</b>	<b>136,356,194</b>	<b>86,737,671</b>	<b>138,731,876</b>	<b>86,440,874</b>
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันต้นปี	350,138,581	263,400,910	344,967,523	258,526,649
<b>เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันสิ้นปี</b>	<b>486,494,775</b>	<b>350,138,581</b>	<b>483,699,399</b>	<b>344,967,523</b>
<b>ข้อมูลกระแสเงินสดเปิดเผยเพิ่มเติม</b>				
รายการที่ไม่ใช่เงินสด				
เจ้าหนี้ค่าซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตนเพิ่มขึ้น(ลดลง)	(2,529,891)	2,068,103	(2,529,891)	2,068,103
โอนอุปกรณ์ระหว่างติดตั้งไปเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	-	10,438,718	-	10,438,718

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้



บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย  
 หมายเหตุประกอบงบการเงินรวม  
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560

## 1. ข้อมูลทั่วไป

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

## 2. เกณฑ์ในการจัดกำงบการเงิน

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

งบการเงินฉบับภาษาไทยเป็นงบการเงินฉบับที่บริษัทฯใช้เป็นทางการตามกฎหมาย งบการเงินฉบับภาษาอังกฤษแปลจากงบการเงินฉบับภาษาไทยนี้

งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมเว้นแต่จะเปิดเผยเป็นอย่างอื่นในนโยบายการบัญชี

2.2 เกณฑ์ในการจัดกำงบการเงินรวม

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

ชื่อบริษัท	ลักษณะธุรกิจ	จัดตั้งขึ้นในประเทศ	อัตราร้อยละของการถือหุ้น	
			2560 ร้อยละ	2559 ร้อยละ
บริษัท วันทูวัน โพรเฟสชั่นแนล จำกัด	จัดส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อปฏิบัติงานธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการข้อมูลทั้งในและนอกสถานที่	ไทย	100	100
บริษัท วันทูวัน แคมโอบีเดีย จำกัด	ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	กัมพูชา	100	100

ข) บริษัทฯจะถือว่ามีการควบคุมกิจการที่เข้าไปลงทุนหรือบริษัทย่อยได้ หากบริษัทฯมีสิทธิได้รับหรือมีส่วนได้เสียในผลตอบแทนของกิจการที่เข้าไปลงทุน และสามารถใช้อำนาจในการสั่งการกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนเงินผลตอบแทนนั้นได้

ค) บริษัทฯนำงบการเงินของบริษัทย่อยมารวมในการจัดกำงบการเงินรวมตั้งแต่วันที่บริษัทฯมีอำนาจในการควบคุมบริษัทย่อยจนถึงวันที่บริษัทฯสิ้นสุดการควบคุมบริษัทย่อยนั้น

ง) งบการเงินของบริษัทย่อยได้จัดทำขึ้นโดยใช้นโยบายการบัญชีที่สำคัญเช่นเดียวกันกับของบริษัทฯ

จ) สินทรัพย์และหนี้สินตามงบการเงินของบริษัทย่อยซึ่งจัดตั้งในต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน ส่วนรายได้และค่าใช้จ่ายแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนถัวเฉลี่ยรายเดือน ผลต่างซึ่งเกิดขึ้นจากการแปลงค่าดังกล่าวได้แสดงไว้เป็นรายการ “ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ” ในงบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น

ฉ) ยอดคงค้างระหว่างบริษัทฯและบริษัทย่อย รายการค้าระหว่างกันที่มีสาระสำคัญได้ถูกตัดออกจากงบการเงินรวมนี้แล้ว

2.3 บริษัทฯจัดกำงบการเงินเฉพาะกิจการ โดยแสดงเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุน

### 3. มาตรฐานการรายงานทางการเงินใหม่

#### ก. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เริ่มมีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน

ในระหว่างปี บริษัทฯและบริษัทย่อยได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง (ปรับปรุง 2559) และฉบับใหม่ รวมถึงแนวปฏิบัติทางบัญชี ที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2560 มาถือปฏิบัติ มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงด้วยคำและคำศัพท์ การตีความและการให้แนวปฏิบัติทางการบัญชีกับผู้ใช้มาตรฐาน การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัตินี้ไม่มีผลกระทบอย่างเป็นทางการของงบการเงินของบริษัทฯและบริษัทย่อย อย่างไรก็ตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงหลักการสำคัญ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง งบการเงินเฉพาะกิจการ

มาตรฐานฉบับปรับปรุงนี้กำหนดทางเลือกเพิ่มเติมสำหรับการบันทึกบัญชีเงินลงทุนในบริษัทย่อย เงินลงทุนในการร่วมค้า และเงินลงทุนในบริษัทร่วม ในงบการเงินเฉพาะกิจการโดยเลือกบันทึกตามวิธีส่วนได้เสียได้ ตามที่อธิบายไว้ในมาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 28 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง เงินลงทุนในบริษัทร่วมและการร่วมค้า ทั้งนี้ กิจการต้องใช้วิธีการบันทึกบัญชีเดียวกันสำหรับเงินลงทุนแต่ละประเภทและหากกิจการเลือกบันทึกเงินลงทุนดังกล่าวตามวิธีส่วนได้เสียในงบการเงินเฉพาะกิจการ กิจการต้องปรับปรุงรายการดังกล่าวโดยวิธีปรับย้อนหลัง

มาตรฐานฉบับดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่องบการเงินของบริษัทฯและบริษัทย่อย เนื่องจากฝ่ายบริหารได้พิจารณาแล้วว่าเลือกบันทึกเงินลงทุนดังกล่าวตามวิธีราคาหุ้นในงบการเงินเฉพาะกิจการตามเดิม

#### ข. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่จะมีผลบังคับใช้ในอนาคต

ในระหว่างปีปัจจุบัน สภาวิชาชีพบัญชีได้ประกาศใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง (ปรับปรุง 2560) จำนวนหลายฉบับ ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2561 มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงด้วยคำและคำศัพท์ การตีความและการให้แนวปฏิบัติทางการบัญชีกับผู้ใช้มาตรฐาน

ฝ่ายบริหารของบริษัทฯและบริษัทย่อยเชื่อว่ามาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง จะไม่มีผลกระทบอย่างเป็นทางการของงบการเงินเมื่อนำมาถือปฏิบัติ

### 4. นโยบายการบัญชีที่สำคัญ

#### 4.1 การรับรู้รายได้

##### รายได้ค่าบริการ

รายได้ค่าบริการรับรู้เมื่อได้ให้บริการแล้วโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน

รายได้จากการให้เช่าอุปกรณ์และบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะถือเป็นรายได้เป็นรายเดือนตามที่ระบุไว้ในสัญญา

##### รายได้จากการขายสินค้า

รายได้จากการขายสินค้านับรับรู้เมื่อบริษัทฯได้โอนความเสี่ยงและผลตอบแทนที่มีนัยสำคัญของความเป็นเจ้าของสินค้าให้กับผู้ซื้อแล้ว รายได้จากการขายแสดงมูลค่าตามราคาในใบกำกับสินค้าโดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับสินค้าที่ได้ส่งมอบหลังจากหักส่วนลดแล้ว

##### รายได้จากการขายอุปกรณ์พร้อมออกแบบและติดตั้ง

รายได้จากการขายอุปกรณ์พร้อมออกแบบและติดตั้งจะรับรู้เป็นรายได้ตามขั้นความสำเร็จของงาน

#### ดอกเบียร์รับ

ดอกเบียร์รับถือเป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างโดยคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง

#### 4.2 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด หมายถึง เงินสดและเงินฝากธนาคาร และเงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งถึงกำหนดจ่ายคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนนับจากวันที่ได้มาและไม่มีข้อจำกัดในการเบิกใช้

#### 4.3 ลูกหนี้การค้า

ลูกหนี้การค้าแสดงมูลค่าตามจำนวนมูลค่าสุทธิที่ได้รับ บริษัทฯและบริษัทย่อยบันทึกค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับผลขาดทุนโดยประมาณที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปพิจารณาจากประสบการณ์การเก็บเงินและการวิเคราะห์อายุลูกหนี้

#### 4.4 เงินลงทุน

ก) เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้าแสดงตามมูลค่ายุติธรรม การเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมของหลักทรัพย์ซึ่งคำนวณจากราคาเสนอซื้อหลังสุด ณ สิ้นวันทำการสุดท้ายของปีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

บริษัทฯใช้วิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการคำนวณต้นทุนของเงินลงทุน

เมื่อมีการจำหน่ายเงินลงทุน ผลต่างระหว่างสิ่งตอบแทนสุทธิที่ได้รับกับมูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุนจะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

ข) เงินลงทุนในบริษัทย่อยที่แสดงอยู่ในงบการเงินเฉพาะกิจการแสดงมูลค่าตามวิธีราคาทุน

#### 4.5 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

อุปกรณ์แสดงมูลค่าตามราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม และค่าเพื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์ (ถ้ามี)

ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์คำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์โดยใช้วิธีเส้นตรงตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณดังนี้

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

ค่าเสื่อมราคารวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง

บริษัทฯและบริษัทย่อยตัดรายการอุปกรณ์ออกจากบัญชี เมื่อจำหน่ายสินทรัพย์หรือคาดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากการใช้หรือการจำหน่ายสินทรัพย์ รายการผลกำไรหรือขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์จะรับรู้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุนเมื่อบริษัทฯและบริษัทย่อยตัดรายการสินทรัพย์นั้นออกจากบัญชี

#### 4.6 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

บริษัทฯและบริษัทย่อยตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดอย่างมีระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของสินทรัพย์นั้น และจะประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าวเมื่อมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์นั้นเกิดการด้อยค่า บริษัทฯและบริษัทย่อยจะทบทวนระยะเวลาการตัดจำหน่ายและวิธีการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนดังกล่าวทุกสิ้นปีเป็นอย่างน้อย ค่าตัดจำหน่ายรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้แก่ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ มีอายุการให้ประโยชน์เป็นระยะเวลา 3 ปี, 5 ปี และ 10 ปี ไม่มีการคิดค่าตัดจำหน่ายสำหรับคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง

#### 4.7 รายการธุรกิจกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัทฯ หมายถึง บุคคลหรือกิจการที่มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ หรือถูกบริษัทฯ ควบคุมไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรืออยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทฯ

นอกจากนี้บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันยังหมายถึงบริษัทร่วมและบุคคลหรือกิจการที่มีสิทธิออกเสียงโดยตรงหรือทางอ้อมซึ่งทำให้มีอิทธิพลอย่างเป็นสาระสำคัญต่อบริษัทฯ ผู้บริหารสำคัญ กรรมการหรือพนักงานของบริษัทฯ ที่มีอำนาจในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทฯ

#### 4.8 สัญญาเช่าระยะยาว

สัญญาเช่าอาคารที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ไม่ได้โอนไปให้กับผู้เช่าถือเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน จำนวนเงินที่จ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงานรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุนตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญาเช่า

#### 4.9 เงินตราต่างประเทศ

บริษัทฯ แสดงงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการเป็นสกุลเงินบาท ซึ่งเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ รายการต่างๆของแต่ละกิจการที่รวมอยู่ในงบการเงินรวมวัดมูลค่าด้วยสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละกิจการนั้น

รายการที่เป็นเงินตราต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการ สินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นตัวเงินซึ่งอยู่ในสกุลเงินตราต่างประเทศได้แปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

กำไรและขาดทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราแลกเปลี่ยนได้รวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

#### 4.10 การด้อยค่าของสินทรัพย์

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะทำการประเมินการด้อยค่าของอุปกรณ์หรือสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนอื่นของบริษัทฯ และบริษัทย่อยหากมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์ดังกล่าวอาจด้อยค่า บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนหมายถึงมูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

#### 4.11 ผลประโยชน์พนักงาน

##### ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส และเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดรายการ

##### ผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงาน

###### โครงการสมทบเงิน

บริษัทฯ และพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพซึ่งประกอบด้วยเงินที่พนักงานจ่ายสะสมและเงินที่บริษัทฯ จ่ายสมทบให้เป็นรายเดือน สินทรัพย์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้แยกออกจากสินทรัพย์ของบริษัทฯ เงินที่บริษัทฯ จ่ายสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในปีที่เกิดรายการ

###### โครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีภาระสำหรับเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อยถือว่าเงินชดเชยดังกล่าวเป็นโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานสำหรับพนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยคำนวณหนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงาน โดยใช้วิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณการไว้ (Projected Unit Credit Method) โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระได้ทำการประเมินภาระผูกพันดังกล่าวตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย

ผลกำไรหรือขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสำหรับโครงการผลประโยชน์หลังออกจากงานของพนักงานจะรับรู้ทันทีในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

#### **ประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน**

บริษัทฯ และบริษัทย่อยตั้งประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน ซึ่งคำนวณตามนโยบายและสูตรการคำนวณของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยขึ้นอยู่กับเงินเดือนของพนักงาน อายุการทำงาน และวันหยุดที่ไม่ได้ใช้

#### **4.12 ประมาณการหนี้สิน**

บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะบันทึกประมาณการหนี้สินไว้ในบัญชีเมื่อภาวะผูกพันซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ในอดีตได้เกิดขึ้นแล้ว และมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนว่าบริษัทฯ และบริษัทย่อยจะเสียทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจไปเพื่อปลดปล่อยภาวะผูกพันนั้น และบริษัทฯ และบริษัทย่อยสามารถประมาณมูลค่าภาวะผูกพันนั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ

#### **4.13 ภาษีเงินได้**

ภาษีเงินได้ประกอบด้วยภาษีเงินได้ปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

##### **ภาษีเงินได้ปัจจุบัน**

บริษัทฯ และบริษัทย่อยบันทึกภาษีเงินได้ปัจจุบันตามจำนวนที่คาดว่าจะจ่ายให้กับหน่วยงานจัดเก็บภาษีของรัฐ โดยคำนวณจากกำไรทางภาษีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากร

##### **ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี**

บริษัทฯ และบริษัทย่อยบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวระหว่างราคาตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานกับฐานภาษีของสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้องนั้น โดยใช้อัตราภาษีที่มีผลบังคับใช้ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวที่ต้องเสียภาษีทุกรายการ แต่รับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษี รวมทั้งผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ในจำนวนเท่าที่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้นั้น

บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะทบทวนมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทุกสิ้นรอบระยะเวลารายงานและจะทำการปรับลดมูลค่าตามบัญชีดังกล่าว หากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่า บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะไม่มีกำไรทางภาษีเพียงพอต่อการนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ประโยชน์

บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้นหากภาษีที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับรายการที่ได้บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้น

#### **4.14 การวัดมูลค่ายุติธรรม**

มูลค่ายุติธรรม หมายถึง ราคาที่คาดว่าจะได้รับจากการขายสินทรัพย์หรือเป็นราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อโอนหนี้สินให้ผู้อื่นโดยรายการดังกล่าวเป็นรายการที่เกิดขึ้นในสภาพปกติระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (ผู้ร่วมในตลาด) ณ วันที่วัดมูลค่า บริษัทฯ และบริษัทย่อยใช้ราคาเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องในการวัดมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินซึ่งมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ต้องวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม ยกเว้นในกรณีที่ไม่มิตตลาดที่มีสภาพคล่องสำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่มีลักษณะเดียวกันหรือไม่สามารถหหาราคาเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องได้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะประมาณมูลค่ายุติธรรมโดยใช้เทคนิคการประเมินมูลค่าที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และพยายามใช้ข้อมูลที่สามารถสังเกตได้ที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่จะวัดมูลค่ายุติธรรมนั้นให้มากที่สุด

ลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมที่ใช้วัดมูลค่าและเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินในงบการเงินออกเป็นสามระดับตามประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการวัดมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

ระดับ 1 ใช้ข้อมูลราคาเสนอซื้อขายของสินทรัพย์หรือหนี้สินอย่างเดียวกันในตลาดที่มีสภาพคล่อง

ระดับ 2 ใช้ข้อมูลอื่นที่สามารถสังเกตได้ของสินทรัพย์หรือหนี้สิน ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลทางตรงหรือทางอ้อม

ระดับ 3 ใช้ข้อมูลที่ไม่สามารถสังเกตได้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับกระแสเงินสดในอนาคตที่กิจการประมาณขึ้น

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยจะประเมินความจำเป็นในการโอนรายการระหว่างลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมสำหรับสินทรัพย์และหนี้สินที่ถืออยู่ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานที่มีการวัดมูลค่ายุติธรรมแบบเกิดขึ้นประจำ

## 5. การใช้ดุลยพินิจและประมาณการทางบัญชีที่สำคัญ

ในการจัดท้งงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจและการประมาณการในเรื่องที่มีความไม่แน่นอนเสมอ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อจำนวนเงินที่แสดงในงบการเงินและต่อข้อมูลที่แสดงในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ผลที่เกิดขึ้นจริงอาจแตกต่างไปจากจำนวนที่ประมาณการไว้ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการที่สำคัญมีดังนี้

### 5.1 สัญญาก่อสร้าง

บริษัทฯและบริษัทย่อยรับรู้รายได้ค่าก่อสร้างโดยอ้างอิงกับขั้นความสำเร็จของงานก่อสร้าง เมื่อกิจการสามารถประมาณผลของงานก่อสร้างตามสัญญาได้อย่างน่าเชื่อถือ ขั้นความสำเร็จของงานก่อสร้างถูกกำหนดโดยพิจารณาจากอัตราส่วนของต้นทุนการก่อสร้างที่เกิดขึ้นของงานที่ทำเสร็จจนถึงปัจจุบันกับประมาณการต้นทุนการก่อสร้างทั้งสิ้น ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการต้นทุนการก่อสร้างทั้งสิ้นตามสัญญาและผลของงานก่อสร้างตามสัญญาเพื่อใช้ในการกำหนดขั้นความสำเร็จของงานโดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตและข้อมูลที่ได้รับจากวิศวกรโครงการ

### 5.2 ค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้

ในการประมาณค่าเผื่อนหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากลูกหนี้แต่ละราย โดยคำนึงถึงประสบการณ์การเก็บเงินในอดีต อายุของหนี้ที่ค้างค้างและสถานะเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นต้น

### 5.3 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

ในการคำนวณค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทำการประมาณอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือเมื่อเลิกใช้งานของอุปกรณ์ และต้องทบทวนอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือใหม่หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

นอกจากนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องสอบทานการลดลงของมูลค่าของอุปกรณ์ในแต่ละช่วงเวลาและบันทึกขาดทุนจากการการลดลงของมูลค่าหากคาดว่ามูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ในการนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์รายได้และค่าใช้จ่ายในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับสินทรัพย์นั้น

## 6. รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

ในระหว่างปี บริษัทฯและบริษัทย่อยมีรายการธุรกิจที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน รายการธุรกิจดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้าและเกณฑ์ตามที่ตกลงระหว่างบริษัทฯและกิจการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้น ซึ่งเป็นไปตามปกติธุรกิจ ซึ่งนโยบายในการกำหนดราคาสำหรับรายการค้าระหว่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 อย่างไรก็ตาม นโยบายการกำหนดราคาดังกล่าวอาจมีการปรับเปลี่ยนไปตามประเภทธุรกิจและสภาพการแข่งขันในขณะที่เกิดรายการ
2. การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
3. ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกันซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
4. ค่าบริการการจัดการจ่ายและค่าเช่าจ่ายเรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน
5. รายได้ค่าบริการและค่าบริการจ่ายอื่นเรียกเก็บตามราคาที่ตกลงร่วมกัน

6. ค่าธรรมเนียมการค้าประกันระหว่างกันคิดในอัตราร้อยละ 0.3 ต่อปี  
 7. ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารกำหนดตามที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติหรือในราคาที่ตั้งกลงกันตามสัญญา  
 รายการธุรกิจที่สำคัญระหว่างบริษัทฯ และกิจการที่เกี่ยวข้องกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<u>รายการธุรกิจกับบริษัทย่อย</u> (ตัดออกจากงบการเงินรวมแล้ว)				
รายได้อื่น	-	-	1	1
<u>รายการธุรกิจกับบริษัทใหญ่</u>				
รายได้จากการบริการ	1	1	1	1
ต้นทุนบริการ	1	4	1	4
รายจ่ายค่าบริหารจัดการ	5	5	5	5
ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่าย	15	13	15	13
ค่าใช้จ่ายอื่น	0.1	0.1	0.1	0.1
<u>รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน</u>				
รายได้จากการขายและบริการ	44	39	44	39
ซื้อสินค้าและบริการ	7	15	7	15
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	-	0.5	-	0.5
ค่าเช่าและสาธารณูปโภคจ่าย	12	13	12	13
ค่าใช้จ่ายอื่น	0.8	1	0.8	1

ยอดคงค้างระหว่างบริษัทฯ และกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 มีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<u>ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)</u>				
บริษัทใหญ่	51	51	51	51
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและ/หรือกรรมการร่วมกัน)	12,624	17,106	12,624	17,106
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	12,675	17,157	12,675	17,157
<u>ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)</u>				
บริษัทย่อย	-	-	2,838	4,037
รวมลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	2,838	4,037
<u>รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 10)</u>				
บริษัทย่อย	-	-	43	-
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	2,456	2,909	2,456	2,909
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,456	2,909	2,499	2,909
<u>เงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน</u>				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและ/หรือกรรมการร่วมกัน)	2,004	1,897	2,004	1,897
รวมเงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,004	1,897	2,004	1,897
<u>เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 16)</u>				
บริษัทใหญ่	75	-	75	-
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	3,162	3,304	3,162	3,304
รวมเจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	3,237	3,304	3,237	3,304

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 16)				
บริษัทใหญ่	4,030	7,252	4,030	7,252
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	34	951	34	951
รวมเจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	4,064	8,203	4,064	8,203
เงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นและกรรมการร่วมกัน)	505	505	505	505
รวมเงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	505	505	505	505

ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 บริษัทฯมีค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานที่ให้แก่กรรมการและผู้บริหารดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
ผลประโยชน์ระยะสั้น	11,415	9,592
ผลประโยชน์หลังออกจากงาน	111	84
รวม	11,526	9,676

**สัญญาเกี่ยวกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน**

สัญญาเช่าและบริการกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ก) ในเดือนเมษายน 2560 บริษัทฯได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสัญญาบริการสาธารณูปโภคกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกันแห่งหนึ่ง เพื่อประกอบกิจการของบริษัทฯ สัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดในเดือนเมษายน 2563 โดยบริษัทฯต้องชำระค่าเช่าและค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละประมาณ 0.8 ล้านบาท (2559: 0.8 ล้านบาท)

จำนวนเงินของภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันได้เปิดเผยรวมไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 27.1

สัญญาบริการและบริหารงานกับบริษัทใหญ่

- ข) ในเดือนมกราคม 2560 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการด้านการบริหารและการจัดการกับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.4 ล้านบาท (2559: 0.4 ล้านบาท) ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2561 บริษัทฯได้ทำการต่อสัญญาดังกล่าวเป็นระยะเวลา 1 ปี สัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม 2561 โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.4 ล้านบาท
- ค) ในเดือนพฤษภาคม 2560 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Smart Information Technology Center) กับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละประมาณ 1.3 ล้านบาท (2559: 1.3 ล้านบาท)



## 7. เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เงินสด	117	121	102	108
เงินฝากธนาคาร	486,378	350,018	483,597	344,860
รวม	486,495	350,139	483,699	344,968

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 เงินฝากธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 0.10 ถึง 1.30 ต่อปี (2559: ร้อยละ 0.10 ถึง 1.40 ต่อปี)

## 8. เงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้า

หุ้นสามัญ	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ					
	2560			2559		
	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาทุน (พันบาท)	มูลค่ายุติธรรม (พันบาท)	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาทุน (พันบาท)	มูลค่ายุติธรรม (พันบาท)
บมจ. สามารถ ดิจิตอล (เดิมชื่อ “บมจ. สามารถ โอ-โมบาย”) หัก: ปรับมูลค่า	1,000	3,860	610	1,000	3,860	960
		(3,250)				
รวม		610			960	

รายการเปลี่ยนแปลงของบัญชีเงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้าสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
ยอดคงเหลือ ณ ต้นปี	960	1,300
ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่า	(350)	(340)
ยอดคงเหลือ ณ ปลายปี	610	960

## 9. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6) อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	4,289	3,136	4,289	3,136
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	5,477	7,583	5,477	7,583
3 - 6 เดือน	2,752	5,783	2,752	5,783
6 - 12 เดือน	157	655	157	655
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	12,675	17,157	12,675	17,157

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>ลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน</b>				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	58,209	88,400	57,742	87,755
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	44,337	84,512	44,337	84,381
3 - 6 เดือน	25,381	23,682	25,381	23,682
6 - 12 เดือน	4,536	55,934	4,536	55,934
มากกว่า 12 เดือน	74,645	74,645	74,645	74,645
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	207,108	327,173	206,641	326,397
รวมลูกหนี้การค้า - สุทธิ	219,783	344,330	219,316	343,554
<b>ลูกหนี้อื่น</b>				
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	-	-	2,838	4,037
ลูกหนี้อื่น	121	-	121	-
รวมลูกหนี้อื่น	121	-	2,959	4,037
<b>รวมลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น - สุทธิ</b>	<b>219,904</b>	<b>344,330</b>	<b>222,275</b>	<b>347,591</b>

เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 บริษัทฯ ได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลแพ่งเพื่อเรียกร้องให้หน่วยราชการแห่งหนึ่งในฐานะลูกหนี้การค้า (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน) ซึ่งมียอดค้างชำระเป็นจำนวนเงินประมาณ 78.4 ล้านบาท (รวมรายได้ค้างรับจำนวนเงินประมาณ 3.7 ล้านบาท) ชำระหนี้สำหรับการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559 ศาลแพ่งได้พิจารณาและพิพากษาให้หน่วยราชการดังกล่าวชำระหนี้คืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ยแก่บริษัทฯ ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2560 หน่วยราชการดังกล่าวได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาล และเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 ศาลอุทธรณ์ได้พิจารณาและพิพากษายืนตามคำพิพากษาของศาลชั้นต้นให้หน่วยงานราชการดังกล่าวชำระหนี้คืนเต็มจำนวน พร้อมดอกเบี้ยแก่บริษัทฯ ต่อมาเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2560 หน่วยงานราชการดังกล่าวได้ยื่นฎีกาคัดค้านคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์พร้อมขออนุญาตฎีกาต่อศาลฎีกา และเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2561 ศาลฎีกาได้รับพิจารณาฎีกาคัดค้านคำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ของหน่วยงานราชการดังกล่าว ขณะนี้คดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลฎีกา อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ เชื่อมั่นว่า บริษัทฯ จะได้รับชำระหนี้คืนเต็มจำนวน ดังนั้น วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ จึงไม่ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้ดังกล่าว

## 10. รายได้ค้างรับ

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)</b>				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่บันทึกบัญชี ไม่เกิน 3 เดือน	2,456	2,909	2,499	2,909
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,456	2,909	2,499	2,909
<b>รายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน</b>				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่บันทึกบัญชี ไม่เกิน 3 เดือน	76,093	84,724	76,093	84,588
3 - 6 เดือน	204	3,010	204	3,010
6 - 12 เดือน	-	1,348	-	1,348
มากกว่า 12 เดือน	3,742	12,868	3,742	12,868
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	80,039	101,950	80,039	101,814
<b>รวม</b>	<b>82,495</b>	<b>104,859</b>	<b>82,538</b>	<b>104,723</b>

## 11. สิ้นค้าคงเหลือ

(หน่วย: พันบาท)

	ราคาทุน	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
งานบริการระหว่างทำตามสัญญา	4,554	9,226
รวม	4,554	9,226

## 12. สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย	16,985	4,215	16,893	4,161
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	12,375	16,462	12,335	16,419
ภาษีซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนด	948	1,661	948	1,661
อื่นๆ	1,036	3,302	1,036	3,262
รวม	31,344	25,640	31,212	25,503

บริษัทฯ และบริษัทย่อยถือภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายเป็นสินทรัพย์ เนื่องจากบริษัทฯ มีความตั้งใจและมีสิทธิขอคืนภาษีข้างต้น อย่างไรก็ตาม มูลค่าที่จะได้รับคืนของภาษีเงินได้ดังกล่าวขึ้นอยู่กับการใช้สิทธิขอคืนภาษีและผลการตรวจสอบภาษีของบริษัทฯ และบริษัทย่อยโดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ในระหว่างปี 2560 บริษัทฯ ได้รับคืนภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายของปี 2558 จำนวนรวมประมาณ 1.9 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารได้ใช้ดุลยพินิจในการประเมินผลของมูลค่าที่จะได้รับคืนและเชื่อมั่นว่าจะได้รับคืนทั้งจำนวนจึงไม่ได้บันทึกค่าเผื่อการลดมูลค่าของภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

## 13. เงินลงทุนในบริษัทย่อย

เงินลงทุนในบริษัทย่อยตามที่แสดงในงบการเงินเฉพาะกิจการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

บริษัท	ทุนเรียกชำระแล้ว		สัดส่วนเงินลงทุน		ราคาทุน		ค่าเผื่อการด้อยค่า ของเงินลงทุน		มูลค่าตามบัญชี ตามวิธีราคาทุน - สุทธิ	
	2560	2559	2560 (ร้อยละ)	2559 (ร้อยละ)	2560	2559	2560	2559	2560	2559
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด	1 ล้านบาท	1 ล้านบาท	100	100	1,000	1,000	(35)	(35)	965	965
บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด	440,000 เหรียญสหรัฐ	440,000 เหรียญสหรัฐ	100	100	14,821	14,821	-	-	14,821	14,821
รวม					15,821	15,821	(35)	(35)	15,786	15,786

### 13.1 การเพิ่มทุน

เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2559 บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยได้ดำเนินการจดทะเบียนเพิ่มทุนกับกระทรวงพาณิชย์ของประเทศกัมพูชา จากทุนจดทะเบียนเดิมจำนวน 200,000 เหรียญสหรัฐอเมริกา เป็นทุนจดทะเบียนใหม่จำนวน 440,000 เหรียญสหรัฐอเมริกา โดยบริษัทฯ ได้ชำระค่าหุ้นเพิ่มทุนดังกล่าวจำนวน 48,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 5 เหรียญสหรัฐอเมริกา รวมเป็นเงิน 240,000 เหรียญสหรัฐอเมริกา หรือเทียบเท่าประมาณ 8.3 ล้านบาท แล้วในเดือนกันยายน 2559

## 14. อุปกรณ์

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม					
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	รวม
<b>ราคาทุน</b>						
1 มกราคม 2559	41,771	649,979	189,333	4,858	36,863	922,804
ซื้อเพิ่ม	934	24,237	2,658	-	9,117	36,946
จำหน่าย	(61)	(235)	(3,850)	-	-	(4,146)
โอนเข้า/(โอนออก)	-	18,150	16,970	-	(45,980)	(10,860)
ผลต่างจากการแปลงค่าบการเงิน	(14)	(20)	(22)	-	-	(56)
31 ธันวาคม 2559	42,630	692,111	205,089	4,858	-	944,688
ซื้อเพิ่ม	3,479	1,050	5,959	-	267	10,755
จำหน่าย	(1,004)	(2,814)	(1,790)	-	-	(5,608)
โอนเข้า/(โอนออก)	90	177	-	-	(267)	-
ผลต่างจากการแปลงค่าบการเงิน	(170)	(260)	(262)	-	-	(692)
31 ธันวาคม 2560	45,025	690,264	208,996	4,858	-	949,143
<b>ค่าเสื่อมราคาสะสม</b>						
1 มกราคม 2559	35,326	542,945	165,109	3,361	-	746,741
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,203	68,057	12,874	523	-	84,657
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(61)	(225)	(3,849)	-	-	(4,135)
ผลต่างจากการแปลงค่าบการเงิน	1	3	1	-	-	5
31 ธันวาคม 2559	38,469	610,780	174,135	3,884	-	827,268
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	2,130	42,400	13,440	523	-	58,493
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(1,004)	(2,813)	(1,790)	-	-	(5,607)
ผลต่างจากการแปลงค่าบการเงิน	(118)	(159)	(223)	-	-	(500)
31 ธันวาคม 2560	39,477	650,208	185,562	4,407	-	879,654
<b>มูลค่าสุทธิตามบัญชี</b>						
31 ธันวาคม 2559	4,161	81,331	30,954	974	-	117,420
31 ธันวาคม 2560	5,548	40,056	23,434	451	-	69,489
<b>ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี</b>						
2559 (จำนวน 83.3 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						84,657
2560 (จำนวน 56.7 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						58,493

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ					
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	รวม
<b>ราคาทุน</b>						
1 มกราคม 2559	39,828	646,884	185,641	4,858	36,833	914,044
ซื้อเพิ่ม	934	24,225	2,658	-	9,093	36,910
จำหน่าย	(61)	(235)	(3,850)	-	-	(4,146)
โอนเข้า/โอนออก	-	18,096	16,970	-	(45,926)	(10,860)
31 ธันวาคม 2559	40,701	688,970	201,419	4,858	-	935,948
ซื้อเพิ่ม	3,478	1,048	5,956	-	267	10,749
จำหน่าย	(1,004)	(2,814)	(1,790)	-	-	(5,608)
โอนเข้า/โอนออก	90	177	-	-	(267)	-
31 ธันวาคม 2560	43,265	687,381	205,585	4,858	-	941,089
<b>ค่าเสื่อมราคาสะสม</b>						
1 มกราคม 2559	34,602	541,912	162,910	3,361	-	742,785
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	2,814	67,476	12,080	523	-	82,893
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(61)	(225)	(3,849)	-	-	(4,135)
31 ธันวาคม 2559	37,355	609,163	171,141	3,884	-	821,543
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	1,767	41,827	13,101	523	-	57,218
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(1,004)	(2,813)	(1,790)	-	-	(5,607)
31 ธันวาคม 2560	38,118	648,177	182,452	4,407	-	873,154
<b>มูลค่าสุทธิตามบัญชี</b>						
31 ธันวาคม 2559	3,346	79,807	30,278	974	-	114,405
31 ธันวาคม 2560	5,147	39,204	23,133	451	-	67,935
<b>ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี</b>						
2559 (จำนวน 81.6 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						82,893
2560 (จำนวน 55.5 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						57,218

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 813.5 ล้านบาท (2559: 672 ล้านบาท) และงบการเงินเฉพาะกิจการ 812 ล้านบาท (2559: 672 ล้านบาท)

## 15. สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	รวม	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	รวม
<b>ราคาทุน</b>						
1 มกราคม 2559	52,688	-	52,688	51,461	-	51,461
ซื้อเพิ่ม	4,003	3,990	7,993	4,003	3,990	7,993
โอนเข้า	13,985	(3,546)	10,439	13,985	(3,546)	10,439
31 ธันวาคม 2559	70,676	444	71,120	69,449	444	69,893
ซื้อเพิ่ม	2,116	2,828	4,944	2,116	2,828	4,944
โอนเข้า/(โอนออก)	2,919	(2,919)	-	2,919	(2,919)	-
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(11)	-	(11)	-	-	-
31 ธันวาคม 2560	75,700	353	76,053	74,484	353	74,837
<b>ค่าตัดจำหน่ายสะสม</b>						
1 มกราคม 2559	39,844	-	39,844	39,590	-	39,590
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	4,679	-	4,679	4,480	-	4,480
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	10	-	10	-	-	-
31 ธันวาคม 2559	44,533	-	44,533	44,070	-	44,070
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	5,095	-	5,095	4,899	-	4,899
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	46	-	46	-	-	-
31 ธันวาคม 2560	49,674	-	49,674	48,969	-	48,969
<b>มูลค่าสุทธิตามบัญชี</b>						
31 ธันวาคม 2559	26,143	444	26,587	25,379	444	25,823
31 ธันวาคม 2560	26,026	353	26,379	25,515	353	25,868

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนจำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าตัดจำหน่ายหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 38.8 ล้านบาท (2559: 37.2 ล้านบาท)

## 16. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	5,910	13,654	5,910	13,654
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	3,237	3,304	3,237	3,304
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	1,382	5,706	1,338	5,600
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	4,064	8,203	4,064	8,203
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	2,580	5,843	2,580	5,843
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	30,397	50,059	29,842	49,460
รวมเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	47,570	86,769	46,971	86,064

## 17. หนี้สินหมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
ภาษีขายที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	14,191	22,020	14,205	22,007
ภาษีมูลค่าเพิ่มค้างจ่าย	6,164	6,980	6,140	6,922
อื่นๆ	1,983	2,040	1,966	1,994
รวมหนี้สินหมุนเวียนอื่น	22,338	31,040	22,311	30,923

## 18. สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน

จำนวนเงินสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานซึ่งเป็นเงินชดเชยพนักงานเมื่อออกจากงาน แสดงได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
<b>สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานต้นปี</b>	12,166	10,213
ส่วนที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน:		
ต้นทุนบริการในปัจจุบัน	1,913	1,616
ต้นทุนดอกเบี้ย	401	337
ส่วนที่รับรู้ในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:		
(กำไร)ขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย		
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติด้านประชากรศาสตร์	(3,448)	-
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติทางการเงิน	1,121	-
ส่วนที่เกิดจากการปรับปรุงจากประสบการณ์	(1,652)	-
<b>สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานปลายปี</b>	10,501	12,166

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานรับรู้ในรายการต่อไปนี้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
ต้นทุนการให้บริการ	1,949	1,679
ค่าใช้จ่ายในการขาย	35	20
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	330	254
รวมค่าใช้จ่ายที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน	2,314	1,953

บริษัทฯ ไม่มีการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานภายใน 1 ปีข้างหน้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ระยะเวลาเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานของบริษัทฯ ประมาณ 17 ปี (2559: 22 ปี)

สมมติฐานที่สำคัญในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
	(ร้อยละต่อปี)	(ร้อยละต่อปี)
อัตราคิดลด	2.7	3.3
อัตราการขึ้นเงินเดือน	4 - 7	4 - 7
อัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน	0 - 30	0 - 24

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสมมติฐานที่สำคัญต่อมูลค่าปัจจุบันของภาระผูกพันผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ			
	เพิ่มขึ้น 1%		ลดลง 1%	
	2560	2559	2560	2559
อัตราคิดลด	(1.3)	(1.7)	1.6	2.1
อัตราการขึ้นเงินเดือน	1.4	2.1	(1.2)	(1.8)
	เพิ่มขึ้น 20%		ลดลง 20%	
	2560	2559	2560	2559
อัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน	(2.0)	(2.2)	2.8	3.0

## 19. สำรองตามกฎหมาย

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

ในระหว่างปี 2560 บริษัทฯได้จัดสรรกำไรสุทธิไปเป็นเงินทุนสำรองตามกฎหมายเป็นจำนวน 2.7 ล้านบาท (2559: 4.3 ล้านบาท)

## 20. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายได้จากงานตามสัญญาเพิ่มเติม

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายได้จากงานตามสัญญาเพิ่มเติมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 ประกอบด้วย

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
รายได้จากงานตามสัญญาที่รับรู้	21,431	83,136	20,250	82,564
ต้นทุนงานตามสัญญาที่รับรู้	(20,137)	(73,145)	(19,248)	(72,768)
กำไรที่รับรู้	1,294	9,991	1,002	9,796
ต้นทุนงานตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในอนาคตซึ่งรับรู้ เป็นงานระหว่างทำ - ต้นปี	-	-	-	-
ต้นทุนงานตามสัญญาที่เกิดขึ้นในระหว่างปี	20,137	73,145	19,248	72,768
ต้นทุนขายและต้นทุนงานตามสัญญาซึ่งรับรู้เป็นค่าใช้จ่าย ในระหว่างปี	(20,137)	(73,145)	(19,248)	(72,768)
ต้นทุนงานตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในอนาคตซึ่งรับรู้ เป็นงานระหว่างทำ - สิ้นปี	-	-	-	-



(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
รายได้จากงานตามสัญญาที่ยังไม่ได้เรียกเก็บ - ต้นปี	16,701	47,984	16,653	47,984
รายได้จากงานตามสัญญาที่รับรู้	21,431	83,136	20,250	82,564
เงินงวดที่เรียกเก็บแล้ว	(29,361)	(114,419)	(28,132)	(113,895)
รายได้จากงานตามสัญญาที่ยังไม่ได้เรียกเก็บ - ปลายปี	8,771	16,701	8,771	16,653

## 21. ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ

รายการค่าใช้จ่ายแบ่งตามลักษณะประกอบด้วยรายการค่าใช้จ่ายที่สำคัญดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
เงินเดือนและค่าแรงและผลประโยชน์อื่นของพนักงาน	499,830	534,887	497,614	532,636
ค่าเสื่อมราคา	58,493	84,657	57,218	82,893
ต้นทุนอุปกรณ์และบริการสำหรับงานโครงการเพื่อขาย	20,777	67,711	20,017	67,711
ค่าเช่าจ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงาน	38,794	41,430	36,380	39,118
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	55,429	45,562	54,729	45,210
การเปลี่ยนแปลงในงานระหว่างทำ	4,672	7,574	4,672	7,574
ค่าตัดจำหน่าย	5,095	4,679	4,899	4,480

## 22. ภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
<b>ภาษีเงินได้ปัจจุบัน:</b>				
ภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับปี	6,818	27,815	6,755	27,761
<b>ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี:</b>				
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจากการเกิดผลแตกต่างชั่วคราว และการกลับรายการผลแตกต่างชั่วคราว	3,285	(9,086)	3,285	(9,086)
<b>ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ</b>	<b>10,103</b>	<b>18,729</b>	<b>10,040</b>	<b>18,675</b>

รายการกระทบยอดระหว่างกำไรทางบัญชีกับค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้มีดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล	60,551	102,107	63,464	104,461
อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล	20%	20%	20%	20%
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลคูณอัตราภาษี	12,110	20,421	12,693	20,892
ผลกระทบทางภาษีสำหรับ:				
ค่าใช้จ่ายต้องห้าม	33	129	33	129
ค่าใช้จ่ายที่มีสิทธิหักได้เพิ่มขึ้น	(2,703)	(2,509)	(2,703)	(2,346)
ผลขาดทุนทางภาษีที่ไม่รับรู้ของบริษัทย่อย	582	634	-	-
อื่นๆ	81	54	17	-
รวม	(2,007)	(1,692)	(2,653)	(2,217)
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	10,103	18,729	10,040	18,675

ส่วนประกอบของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีและหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบแสดงฐานะการเงิน	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
<b>สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี</b>		
ขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนชั่วคราว	650	580
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	516	1,169
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	2,100	2,433
สำรองวันลาพักร้อนสะสม	151	143
การคำนวณค่าเสื่อมราคาในอัตราที่ต่างจากภาษี	9,882	10,729
การบันทึกสัญญาเช่าทางการเงิน	1,796	3,847
อื่นๆ	325	600
<b>สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี - สุทธิ</b>	<b>15,420</b>	<b>19,501</b>

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทย่อยมีผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้จำนวน 0.40 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 13.6 ล้านบาท) และ 0.08 ล้านบาท (2559: 0.37 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 12.4 ล้านบาท) และ 0.02 ล้านบาท) ที่บริษัทย่อยไม่ได้บันทึกสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี เนื่องจากบริษัทย่อยพิจารณาแล้วเห็นว่าบริษัทย่อยอาจไม่มีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะนำผลขาดทุนทางภาษีมาใช้ประโยชน์ ผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ดังกล่าวจะทยอยสิ้นสุดระยะเวลาการให้ประโยชน์ภายในปี 2565

## 23. กำไรต่อหุ้น

กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานคำนวณโดยหารกำไรสำหรับปี (ไม่รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น) ด้วยจำนวนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญที่ออกอยู่ในระหว่างปี

## 24. เงินปันผล

	อนุมัติโดย	เงินปันผลจ่าย (ล้านบาท)	เงินปันผลจ่าย ต่อหุ้น (บาท)	วันที่จ่ายเงินปันผล
<b>ปี 2560</b>				
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2559	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2560	64.4	0.23	
หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการ ดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคม ถึงมิถุนายน 2559	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2559	(22.4)	(0.08)	2 กันยายน 2559
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2559 ซึ่งจ่ายในปี 2560		42.0	0.15	15 พฤษภาคม 2560
บวก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการ ดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคม ถึงมิถุนายน 2560	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2560	22.4	0.08	5 กันยายน 2560
รวมเงินปันผลสำหรับปี 2560		64.4	0.23	
<b>ปี 2559</b>				
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2558	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2559	44.8	0.16	
หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการ ดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคม ถึงมิถุนายน 2558	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558	(19.6)	(0.07)	9 กันยายน 2558
เงินปันผลจากผลการดำเนินงาน ของปี 2558 ซึ่งจ่ายในปี 2559		25.2	0.09	18 พฤษภาคม 2559
บวก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการ ดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคม ถึงมิถุนายน 2559	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2559	22.4	0.08	2 กันยายน 2559
รวมเงินปันผลสำหรับปี 2559		47.6	0.17	

## 25. ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

ข้อมูลส่วนงานดำเนินงานที่นำเสนอนี้สอดคล้องกับรายงานภายในของบริษัทฯที่ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงานได้รับและสอบถามอย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรให้กับส่วนงานและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน

เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยจัดโครงสร้างองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีส่วนงานที่รายงานทั้งสิ้น 2 ส่วนงาน ดังนี้

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

ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดสอบทานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยธุรกิจแยกจากกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานโดยพิจารณาจากกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานซึ่งวัดมูลค่าโดยใช้เกณฑ์เดียวกับที่ใช้ในการวัดกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานในงบการเงิน

การบันทึกบัญชีสำหรับรายการระหว่างส่วนงานที่รายงาน เป็นไปในลักษณะเดียวกับการบันทึกบัญชีสำหรับรายการธุรกิจกับบุคคลภายนอก

ข้อมูลรายได้และกำไรส่วนงานของบริษัทฯและบริษัทย่อยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 มีดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	ส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ		ส่วนงานบริการ ออกแบบ พัฒนาและติดตั้งระบบ ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ		รวมส่วนงานที่รายงาน		รายการปรับปรุงและตัดรายการระหว่างกัน		งบการเงินรวม	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
รายได้จากการขายและงานตามสัญญาและบริการ										
รายได้จากลูกค้าภายนอก	751,258	834,818	21,431	50,031	772,689	884,849	-	-	772,689	884,849
รายได้ระหว่างกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	45,465	39,635	-	37,650	45,465	77,285	-	-	45,465	77,285
รวมรายได้จากการขายงานสัญญาและบริการ	796,723	874,453	21,431	87,681	818,154	962,134	-	-	818,154	962,134
ต้นทุนขายงานตามสัญญาและบริการ	(675,590)	(723,544)	(20,137)	(75,546)	(695,727)	(799,090)	315	395	(695,412)	(798,695)
กำไรของส่วนงาน	121,133	150,909	1,294	12,135	122,427	163,044	315	395	122,742	163,439
รายได้อื่น									8,510	6,748
ค่าใช้จ่ายในการขาย									(4,047)	(3,070)
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร									(66,192)	(64,533)
ค่าใช้จ่ายอื่น									(350)	(340)
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน									(112)	(137)
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้									60,551	102,107
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้									(10,103)	(18,729)
กำไรสำหรับปี									50,448	83,378

ข้อมูลเกี่ยวกับเขตภูมิศาสตร์  
 รายได้จากลูกค้าภายนอกกำหนดขึ้นตามสถานที่ตั้งของลูกค้า

(หน่วย: พันบาท)

	2560	2559
รายได้จากลูกค้าภายนอก		
ประเทศไทย	766,353	879,434
กัมพูชา	6,336	5,415
รวม	772,689	884,849
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ไม่รวมเครื่องมือทางการเงินและสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอดตัดบัญชี)		
ประเทศไทย	103,203	153,041
กัมพูชา	2,499	4,255
รวม	105,702	157,296

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ารายใหญ่

ในปี 2560 บริษัทฯมีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่จำนวนหนึ่งราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 70.9 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ (ปี 2559 มีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่จำนวนหนึ่งราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 170.3 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ)

## 26. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทฯและพนักงานของบริษัทฯได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยบริษัทฯจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือนและพนักงานจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 15 ของเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้บริหารโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนของบริษัทฯ ในระหว่างปี 2560 บริษัทฯรับรู้เงินสมทบดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายจำนวน 5.3 ล้านบาท (2559: 5.2 ล้านบาท)

## 27. ภาวะผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีภาวะผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นนอกเหนือจากที่เปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงินอื่นดังนี้

### 27.1 ภาวะผูกพันเกี่ยวกับสัญญาเช่าดำเนินงานและบริการ

บริษัทฯและบริษัทย่อยได้เข้าทำสัญญาเช่าดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเช่าอาคารและบริการ อายุของสัญญามีระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปี ถึง 3 ปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายในอนาคตทั้งสิ้นภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานที่บอกเลิกไม่ได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สกุลเงินบาท				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	29.3	30.6	29.3	30.6
2 ถึง 3 ปี	20.0	22.2	20.0	22.2
	49.3	52.8	49.3	52.8

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559	2560	2559
สกุลเงินเหรียญสหรัฐฯ				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	0.06	0.06	-	-
2 ถึง 3 ปี	0.05	0.11	-	-
	0.11	0.17	-	-

## 27.2 การค้าประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีหนังสือค้าประกันซึ่งออกโดยธนาคารในนามบริษัทฯ เหลืออยู่เป็นจำนวนประมาณ 74.9 ล้านบาท (2559: 103.6 ล้านบาท) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการระงับการฟ้องทางปฏิบัติบางประการตามปกติธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2560	2559
ประกันการปฏิบัติงานตามสัญญา	74.6	103.3
ประกันการใช้ไฟฟ้า	0.3	0.3
	74.9	103.6

## 28. ลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทฯ มีสินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมหรือเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมแยกแสดงตามลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	ระดับ 1	
สินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม		
เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้า		
ตราสารทุน	0.6	

## 29. เครื่องมือทางการเงิน

### 29.1 นโยบายการบริหารความเสี่ยง

เครื่องมือทางการเงินที่สำคัญของบริษัทฯ และบริษัทย่อยตามที่นิยามอยู่ในมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 107 “การแสดงผลรายการ และการเปิดเผยข้อมูลสำหรับเครื่องมือทางการเงิน” ประกอบด้วย เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น รายได้ค้างรับ เงินลงทุน และเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงินดังกล่าว และมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงดังนี้

#### ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น และรายได้ค้างรับ ฝ่ายบริหารควบคุมความเสี่ยงนี้โดยการกำหนดให้มโนนโยบายและวิธีการในการควบคุมสินเชื่อที่เหมาะสม ดังนั้นบริษัทฯ และบริษัทย่อยจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการให้สินเชื่อ นอกจากนี้ บริษัทฯ และบริษัทย่อยขายสินค้าหรือให้บริการกับลูกค้าที่มีฐานะด้านการชำระหนี้ดีเป็นส่วนใหญ่ เช่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐและสถาบันการเงิน และฐานลูกค้าของบริษัทฯ มีจำนวนมาก ราย บริษัทฯ และบริษัทย่อยจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการเก็บหนี้จากลูกหนี้เหล่านี้ จำนวนเงินสูงสุดที่บริษัทฯ และบริษัทย่อยอาจต้องสูญเสียจากการให้สินเชื่อคือมูลค่าตามบัญชีของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น และรายได้ค้างรับที่แสดงอยู่ในงบแสดงฐานะการเงิน

**ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย**

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่สำคัญอันเกี่ยวเนื่องกับเงินฝากสถาบันการเงินที่มีดอกเบี้ย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ปรับขึ้นลงตามอัตราตลาด หรือมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราตลาดในปัจจุบัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่สำคัญสามารถจัดตามประเภทอัตราดอกเบี้ยได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับขึ้นลงตามราคาตลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>										
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	461.8	285.5	24.6	64.0	0.1	0.6	486.5	350.1	0.10 - 1.30	0.10 - 1.40
เงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้า	-	-	-	-	0.6	1.0	0.6	1.0	-	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	219.9	344.4	219.9	344.4	-	-
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	82.5	104.9	82.5	104.9	-	-
	461.8	285.5	24.6	64.0	303.1	450.9	630.8	800.4		
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>										
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	47.6	86.8	47.6	86.8	-	-
	-	-	-	-	47.6	86.8	47.6	86.8		

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับขึ้นลงตามราคาตลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559	2560	2559
<b>สินทรัพย์ทางการเงิน</b>										
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	461.8	285.5	21.8	59.2	0.1	0.3	483.7	345.0	0.10 - 1.30	0.10 - 1.40
เงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้า	-	-	-	-	0.6	1.0	0.6	1.0	-	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	222.3	347.7	222.3	347.7	-	-
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	82.5	104.7	82.5	104.7	-	-
	461.8	285.5	21.8	59.2	305.5	453.7	789.1	798.4		
<b>หนี้สินทางการเงิน</b>										
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	47.0	86.1	47.0	86.1	-	-
	-	-	-	-	47.0	86.1	47.0	86.1		

### ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนอันเกี่ยวเนื่องจากเงินตรองจ่ายให้แก่บริษัทย่อยและจากการซื้อขายสินค้าเป็นเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 และ 2559 บริษัทฯและบริษัทย่อยมียอดคงเหลือของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ดังนี้

สกุลเงิน	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	2560	2559	2560	2559	2560	2559
	(ล้านบาท)		(ล้านบาท)		(บาทต่อหน่วยเงินตราต่างประเทศ)	
สินทรัพย์ทางการเงิน เหรียญสหรัฐอเมริกา	-	-	0.08	0.1	32.4342	35.5660
หนี้สินทางการเงิน เหรียญสหรัฐอเมริกา	0.02	0.04	0.02	0.04	32.8472	36.0025

### 29.2 มูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงิน

เนื่องจากเครื่องมือทางการเงินส่วนใหญ่ของบริษัทฯและบริษัทย่อยจัดอยู่ในประเภทระยะสั้นและมีอัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยในตลาด บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงประมาณมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงินใกล้เคียงกับมูลค่าตามบัญชีที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงิน

## 30. การบริหารจัดการทุน

วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือการจัดให้มีซึ่งโครงสร้างทุนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและเสริมสร้างมูลค่าการถือหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 กลุ่มบริษัทมีอัตราหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.1:1 (2559: 0.2:1) และเฉพาะบริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.1:1 (2559: 0.2:1)

## 31. การจัดประเภทรายการในงบการเงิน

เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเกี่ยวกับการแสดงรายการในงบการเงินตามที่กล่าวไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 2.1 บริษัทฯและบริษัทย่อยได้จัดประเภทรายการบัญชีบางรายการในงบการเงินสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดประเภทรายการบัญชีในปัจจุบัน โดยไม่มีผลกระทบต่อกำไรหรือส่วนของผู้ถือหุ้นตามที่ได้รายงานไว้

## 32. การอนุมัติงบการเงิน

งบการเงินนี้ได้รับอนุมัติให้ออกโดยกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทฯเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2561



# คำตอบแทนของผู้สอบบัญชี

## คำตอบแทนจากการสอบบัญชี

ในปี 2560 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายคำตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชีของบริษัทได้แก่ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 1,100,000 บาท และ 260,000 บาท ตามลำดับ และจ่ายให้กับบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในประเทศกัมพูชา จำนวน 6,200 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่าประมาณ 202,528 บาท

## ค่าบริการอื่น

บริษัท และบริษัทย่อยมิได้จ่ายค่าบริการอื่นแก่ผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบพิเศษในระหว่างปี

# รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>1. นายวิชัย ศรีขวัญ</b> - ประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน - กรรมการตรวจสอบ  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	68	- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  <b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 119/2552 • หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่นที่ 22/2552 - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน” โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านการบริหารงานราชการและระเบียบปฏิบัติ และการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการตรวจสอบ  ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น -ไม่มี-	บมจ. วันยูไนเต็ด คอนแทคส์	
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	กระทรวงพาณิชย์	
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงแรงงาน	
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	กระทรวงการต่างประเทศ	
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	นายกสมาคมทนายอัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการมูลนิธิอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	กระทรวงมหาดไทย	
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	มูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ในพระราชูปถัมภ์	
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	ที่ปรึกษาสถานทนายอัย	สมเด็จพระศรีนครินทร์ทราบรมราชชนนี	
					พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จันทบุรีวิทยาลัย	
					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559	ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี	

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

<sup>(\*)</sup> เดิมชื่อ บริษัท สามารไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ (ต่อ)					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559 ระดับสูง พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2558 ระดับสูง พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2554 ระดับสูง พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2554 พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2553	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่ง ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่ง ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการ	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บมจ. ทีไอที
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ - รองประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการกำกับดูแล - กรรมการตรวจสอบ	68	- ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  <b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 129/2553</li> <li>หลักสูตร Public Director Institute (PDI) รุ่นที่ 2/2552</li> <li>หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2549</li> <li>หลักสูตร The Role of Chairman (RCM) ปี 2549</li> <li>หลักสูตร Air Transport Economics ประเทศฟิลิปปินส์</li> <li>หลักสูตร Airport Management ประเทศสิงคโปร์</li> <li>หลักสูตร Senior Crisis Management ประเทศสหรัฐอเมริกา</li> <li>หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง (นบส. 1) รุ่นที่ 26</li> <li>หลักสูตรประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 11</li> <li>คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</li> <li>หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 สถาบันวิทยาการตลาดทุน</li> <li>หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน” รุ่นที่ 2/2552 โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า</li> <li>วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (วปรอ. รุ่น 4414)</li> </ul>	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ/ กรรมการอิสระ/ ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการตรวจสอบ  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น</b> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) -ไม่มี-  <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> รองประธานกรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วิช สปอร์ต บมจ. เอส เอ็น ซี ฟออร์เมอร์

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

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท(*) (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริหาร และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>3. นพ. ระวีร์ ศรีมงคล</b> - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	58	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา - ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล - แพทยศาสตรบัณฑิต (ศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล  <b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตร "Financial Statements Demystified for Director" (FSD) ปี 2552</li> <li>หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) ปี 2551</li> <li>หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) ปี 2544</li> <li>ปริญญาบัตร หลักสูตร "การป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.รุ่น 21) วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ</li> <li>ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยากรตลาดทุน รุ่น 11</li> <li>ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตร "การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหาร ระดับสูง" รุ่น 9 สถาบันพระปกเกล้า</li> <li>หลักสูตร "การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน" รุ่นพิเศษ จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ</li> <li>หลักสูตร Leadership Program for Managers จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd.</li> <li>หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) จัดโดย สมาคมเศรษฐศาสตร์ธนาคาร</li> <li>หลักสูตร Professional Presentation Skills จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd.</li> <li>หลักสูตร Leading the Way into the Futures Business จัดโดย TFEX, GSB</li> <li>หลักสูตร Bourse Game จัดโดย ธนาคาร Citibank ประเทศไทย</li> </ul>	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ/ กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการ กรรมการอิสระ รองประธานกรรมการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการด้านความเสี่ยง และบริหารความเสี่ยง  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> อุปนายก  <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการ รองกรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์  บมจ. บัตรกรุงไทย บมจ. อินโดรามา เวนเจอร์ส  สยามบริษัทจดทะเบียนไทย  สยามบริษัทจดทะเบียนไทย ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) บมจ. อินโดรามา โพลีเออร์ส ธนาคารกรุงเทพไทย จำกัด (มหาชน) บมจ. ทีไอที	

หมายเหตุ : (\*) นับรวมจำนวนหุ้นของตุสมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ  
 (\*) เดิมชื่อ บริษัท สามาร 60-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	
3. นพ. ระพีพร ศรีมงคล (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตร Bonds Trading จัดโดย Continental Illinois Bank สำนักงานใหญ่ ประเทศสหรัฐอเมริกา</li> <li>- หลักสูตร Corporate Finance จัดโดย Citibank School of Banking ที่ New York ประเทศสหรัฐอเมริกา</li> <li>- หลักสูตร Advanced Management Program for Oversea Bankers ที่ Wharton Business School, University of Pennsylvania</li> </ul> <p><b>ความเชี่ยวชาญ</b>                      ด้านบัญชี และการบริหารจัดการธุรกิจการเงิน และการธนาคาร</p>				ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	55	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แพทย์ศาสตร์บัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล</li> <li>- ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ชนิด มหาวิทยาลัยมหิดล</li> <li>- อนุมัติบัตรแพทย์เฉพาะทาง สาขาประสาทวิทยา แพทยสภา</li> <li>- ประกาศนียบัตรประสาทวิทยาดิลิน Institute of Neurology University of London ประเทศอังกฤษ</li> <li>- Clinical Research Assistant in Movement Disorders, The National Hospital for Neurology and Neurosurgery, Middlesex Hospital, University College London Hospital ประเทศอังกฤษ</li> </ul> <p><b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548</li> <li>- หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 สถาบันวิทยาการตลาดทุน</li> <li>- วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 21</li> <li>- หลักสูตร CAGS in Finance วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล</li> <li>- Strategy and Innovation of Business in Asia Class2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA</li> </ul>	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน  <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> -ไม่มี -  <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> นายกลสมาคม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามกานิตี จีทีเรโนวติคินทร์ กรรมการ อาจารย์ หน่วยงานประสาทวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์  สมาคมประสาทวิทยาแห่งประเทศไทย คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามกานิตี มหาวิทยาลัยมหิดล บจก. บุญคงชื่นแลนด์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามกานิตี มหาวิทยาลัยมหิดล บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของตุสมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ <sup>(\*)</sup> เดิมชื่อ บริษัท สามารด ໒-໓໓໓໓ จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
4. นพ. ไพโรจน์ บุญจรัส (ต่อ)		<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> ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน ฝ้ายบริหาร ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือดและแม่แพทยคลีนิค คณะแพทยศาสตร์	คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามคำแหง มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามคำแหง มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามคำแหง มหาวิทยาลัยมหิดล
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้อำนวยการ - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	57	<b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547</li> <li>หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) ปี 2547</li> <li>หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านวิทยกรรมการพลังงาน (วพณ.) รุ่น 10 จากสถาบันวิทยกรรมการพลังงาน ปี 2560</li> <li>หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 19 จากสถาบันวิทยกรรมการตลาดทุน (วตท.) ปี 2557</li> <li>หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการบริหารงานพัฒนาเมือง (มหานคร) รุ่นที่ 1 จากสถาบันพัฒนาเมือง ปี 2555</li> <li>หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร ภาคีรัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 18 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2548-2549</li> </ul> <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านวิศวกรรมไฟฟ้า การสื่อสารโทรคมนาคม และด้านบริหารธุรกิจ	- ไม่มี -	พี่ชายของ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และ นางสุกัญญา วิรัชจักรังค์ และ นายอนันท์ 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	<b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการ กรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ <b>ประสบการณ์การทำงาน</b> กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup> บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup> บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บจก. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของตุสมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ <sup>(\*\*)</sup> เดิมชื่อ บริษัท สามาร ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์</b> - กรรมการผู้อำนวยการ - กรรมการบริหาร - ประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	55	- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ <b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 - สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ (Academy of Business Creativity : ABC) รุ่นที่ 6/2560 จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตรผู้บริหารด้านวิทยาการพลังงาน (วพณ.) รุ่นที่ 6 จากสถาบันวิทยาการพลังงาน ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม และการลงทุน (วออ.) รุ่นที่ 2 จากสถาบันวิทยาการธุรกิจ และอุตสาหกรรม ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป.) รุ่นที่ 5 จากวิทยาลัยการยุติธรรมทางการปกครอง สำนักงานศาลปกครอง ปี 2556 - 2557 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงอาเซียน รุ่นที่ 2 โดยความร่วมมือระหว่างสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมบริหารธุรกิจคิงเพอเพ็ญแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2556 - หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการบริหารระดับสูง (บ.ย.ส.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ปี 2554 - 2555 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) ปี 2553-2554 - ปริญญาบัตร หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักรรัฐวิสาหกิจ (ปรอ.) รุ่นที่ 21 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2551-2552 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Strategic Planning & Implementation, University of Michigan Business School ประเทศสิงคโปร์ ปี 2543 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Management Program จากประเทศอังกฤษ ปี 2528	- ไม่มี -	นอภ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และพี่ชาย นางสาวกัญญา วณิชกรวิงศ์ และ นายอนันท์ วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร- ความเสี่ยง <b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b> ประธานสายธุรกิจ Digital ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง รัชการการประธานสายธุรกิจ Call Center ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการผู้อำนวยการบริหารความเสี่ยง กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ กรรมการ รัชการการประธานสายธุรกิจ Utilities and Transportation and Technology Related Services กรรมการ กรรมการ <b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b> กรรมการ กรรมการ ปัจจุบัน ปัจจุบัน	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ บมจ. สามารถริโอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*) บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถริโอเรชั่น บมจ. สามารถริโอเรชั่น บมจ. สามารถริโอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*) บมจ. สามารถริโอเรชั่น บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถริโอเรชั่น บมจ. สามารถริโอเรชั่น บมจ. สามารถริโอเรชั่น บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต แอนด์ โฮสติ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)

หมายเหตุ : (\*) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ  
 (\*) เดิมชื่อ บริษัท สามาร ๒-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริหาร	ประสมการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ (ต่อ)		<p><b>ความเชี่ยวชาญ</b></p> <p>ด้านบัญชีการเงิน การบริหารจัดการ และโทรคมนาคม</p>			<p>พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 ประธานกรรมการบริหาร</p> <p>พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2558 ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง</p> <p>พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2558 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหาร</p> <p>พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2556 กรรมการ</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์</p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup></p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup></p> <p>บจก. วันทูวัน คอนเนคต์</p>	
7. นางสุกัญญา วณิชจักรังค์	51	<p>- ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยซุโอ ประเทศญี่ปุ่น</p> <p>- ปริญญาตรี วารสารศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p> <p><b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 176/ 2556</li> <li>หลักสูตรนักรับราชการวิทยุธรรมทางปกครองระดับสูง (บยป) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง</li> <li>หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงชั้นสูง รุ่นที่ 8 (สวปอ.ม.ส.8)</li> <li>หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่นที่ 10</li> </ul> <p><b>ความเชี่ยวชาญ</b></p> <p>การบริหารจัดการระบบ Contact Center การตลาดระหว่างประเทศ และการบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม</p>	0.0134% (37.562 หุ้น)	<p>น้องสาวของ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ และ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และพี่สาวของ นายอนันท์ วิไลลักษณ์</p>	<p>พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการบริหาร</p> <p>พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความเสี่ยง/ ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</p> <p><b>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</b></p> <p>กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</p> <p>กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน</p> <p>กรรมการ / กรรมการผู้จัดการใหญ่ / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน/ กรรมการบริหาร / กรรมการบริหาร ความเสี่ยง</p> <p><b>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</b></p> <p>ประธานกรรมการ</p> <p>กรรมการ</p> <p>กรรมการ</p> <p>พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2559 กรรมการบริหารความเสี่ยง</p> <p>พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 กรรมการบริหาร</p> <p>พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2558 กรรมการผู้จัดการ</p> <p>พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2556 กรรมการ</p>	<p>บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์</p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup></p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup></p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup></p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup></p> <p>บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup></p> <p>บจก. วันทูวัน (แควมโบเตีย) ประเทศกัมพูชา</p> <p>บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง)</p> <p>บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น</p> <p>บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์</p> <p>บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์</p> <p>บจก. วันทูวัน คอนเนคต์</p>	

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของตุสมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ <sup>(\*\*)</sup> เดิมชื่อ บริษัท สามารถ 2-โมบาย จำกัด (มหาชน)



ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
8. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	50	- ปริญญาโท ศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย Florida ประเทศสหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี ศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  <b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 - หลักสูตรการบริหารการรักษาระดับความเสี่ยงของสังคมภาคธุรกิจร่วมเอกชน (บรอ) รุ่นที่ 4 ปี 2560 วิทยาลัยตำรวจ กองบัญชาการตำรวจ สำนักรับงานตำรวจแห่งชาติ  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม เทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม การบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม	-ไม่มี-	น้องชายของ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และ นางสุกัญญา วิชัยกิจวงศ์	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนเนคส์
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการบริหาร-กลยุทธ์องค์กร	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล
ปัจจุบัน	กรรมการ	บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม					
ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนเนคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)					
<b>ประสบการณ์ทำงาน</b>					พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2559	กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)
					พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2558	ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)
					พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2558	รักษาการกรรมการผู้จัดการสายธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)
					พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2558	กรรมการผู้จัดการใหญ่ สายธุรกิจ Mobile Multimedia	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2558	กรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)
					พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2558	กรรมการผู้จัดการใหญ่	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)
					พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2558	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)

หมายเหตุ : (\*) นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ (\*) เดิมชื่อ บริษัท สามาร ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>9. นายศิรินทร์ รัชสีจันทร์</b> - กรรมการผู้อำนวยการคนกลาง - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการกำกับดูแลกิจการ  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	67	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม - ปริญญาโท บัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี บัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  <b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2543 • หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program ปี 2543  <b>ความเชี่ยวชาญ</b> ด้านบัญชี การเงิน และการบริหารองค์กร	0.0043% (11,924 หุ้น)	ไม่มี	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการกำกับดูแลกิจการ	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์
					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	วิทยากร	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
					ปัจจุบัน	กรรมการ	บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)
					พ.ศ. 2559 - พ.ค.2560	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถเทลคอม
					พ.ศ. 2556 - พ.ค.2560	กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์
					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. สามารถเทลคอม					
พ.ศ. 2543 - มี.ค.2560	กรรมการบริหาร	บมจ. สามารถเทลคอม					
พ.ศ. 2556 - ก.พ.2560	กรรมการ	บมจ. วันทูวัน (แคเมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา					
พ.ศ. 2551 - ก.พ.2560	กรรมการ	บมจ. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล					
พ.ศ. 2551 - พ.ค. 2559	กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup>					
พ.ศ. 2557 - พ.ค. 2558	กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup>					
พ.ศ. 2548 - พ.ค. 2558	กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล <sup>(*)</sup>					
พ.ศ. 2543 - พ.ค. 2556	กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์					

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ <sup>(\*)</sup> เดิมชื่อ บริษัท สามารถ โอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>10. นายประชา พัทธยากร</b> - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง  วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	55	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการเงินและธุรกิจระหว่างประเทศ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  <b>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2552</li> <li>หลักสูตร Monitoring the Internal Audit Function (MIA) ปี 2551</li> <li>หลักสูตร Monitoring the System of Internal Control and Risk Management (MIR) ปี 2551</li> <li>หลักสูตร Monitoring the Quality of Financial Reporting (MFR) ปี 2550</li> <li>หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) ปี 2549</li> <li>หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548</li> <li>หลักสูตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 8 โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์การภาครัฐ (IRDPP) ปี 2560</li> <li>Investment Banking License จากสมาคมบริษัทหลักทรัพย์</li> </ul>	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์	
					พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
					พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
					พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)	
					พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)	
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)	
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
					ก.พ. 2560 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล	
					พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บจก. ยูโรลิคัล โฮเทล	
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บจก. วันทูวัน (แคเมโบเตีย) ประเทศกัมพูชา บริษัทที่เกี่ยวข้องของ	
					ปัจจุบัน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)	
					พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2559 กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	
					พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2559 กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)	
					พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2558 กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. สามารถ ดิจิตอล (*)	
					พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2554 กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. อีเทอร์นิตี้ แกรนด์ โลจิสติกส์ บจก. ภาวีส้า คอร์ปอเรชั่น	

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

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>11.นางสาวรุ่งริกา ไกรวิวัฒน์</b> - ผู้จัดการทั่วไป - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล  วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	51	- ปริญญาตรี รัฐศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management 2014 - Contact Centre Technology, G-Force Melbourne Australia 2013 - Contact Centre Management, Kepco Power Centre of Japan 2012 - Contact Centre Management, Dasan Contact Centre Korea 2011 - NICE IEX Workforce Management System, A Nice Company 2011 - Best Practice Contact Centre Strategy, Advance Diploma of Customer Contact Management 2011 - Contact Centre Technology, G-Force Singapore 2011 - 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	0.0005% (1,490 หุ้น)	- ไม่มี -	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2545 - ปัจจุบัน	รักษาการผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการทั่วไป กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และเทคโนโลยีและสารสนเทศ  ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -  ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -  ประสบการณ์ทำงาน กรรมการบริหารความเสี่ยง รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริหารการบริการ ลูกค้าสัมพันธ์  พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 พ.ย. 2558 - มี.ค. 2559	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
<b>12.นางรัชดา นีวาทะบุตร</b> - ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	54	- ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) สาขาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - Executive Leadership, IMIA Center for Strategic Business Study	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ ฝ่ายโครงการพิเศษ กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน  ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -  ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ <sup>(\*\*)</sup> เดิมชื่อ บริษัท สามาร ๒-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>12. นางรัชดา นีวาบุตร (ต่อ)</b>							
13. นางศศกร สุพัตกุล - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริการลูกค้า วันที่แต่งตั้ง : 1 เมษายน 2559	47	- ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - หลักสูตร Value-Added Selling: How to compete on value ปี 2558 - หลักสูตร Modern Marketing Management ปี 2557 - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management ปี 2557 - หลักสูตรมาตรฐานการให้บริการ Certified COPC Implementation Leader ปี 2560 : COPC (Customer Operation Performance Center)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2555	ประสบการณ์บริหารความเสี่ยง ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจ ผู้จัดการทั่วไป Turnkey Business Unit	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์ บจก. วันทูวัน คอนเนคต์
<b>14. นางวิรัชชญา ทางอนันต์</b> - ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน วันที่แต่งตั้ง : 1 เมษายน 2559	33	- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรการเงินที่สี่ที่ศูนย์บริหารเงินบัญชี ปี 2559 - หลักสูตรเทคนิคการวางแผนภาษีที่ระบบและการตรวจสอบ ปี 2559 - เทคนิคการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของกิจการอย่างยั่งยืน ปี 2560 - Financial Model 2 - Feasibility Study ปี 2560 - Financial Model 1 - Fundamentals of Finance ปี 2560	- ไม่มี -	- ไม่มี -	เม.ย. 2559 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน  ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -  ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -  ประสบการณ์ทำงาน - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนเนคต์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ <sup>(\*\*)</sup> เดิมชื่อ บริษัท สามารถ โอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท <sup>(*)</sup> (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
<b>15.นางสาวเมธาวิ สวัสดิ์</b> - เลขานุการบริษัท - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 10 สิงหาคม 2558	40	- ปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท รุ่น 35/2553 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการบริษัท สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย (โปรดดูรายละเอียดการฝึกอบรมในปี 2560 ใต้ที่ "โครงสร้างการจัดการ" ภายใต้หัวข้อ "เลขานุการบริษัท")	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เลขานุการบริษัท ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
<b>16.นายทรงพล แสงขจรเกียรติ</b> - ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน วันที่แต่งตั้ง: 18 กุมภาพันธ์ 2559	44	- ปริญญาโท การบริหารจัดการ (MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาตรี บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - Pass Course Lead Auditor ISO 27001 (IRCA) จัดโดย The British Standards Institution (BSI) - Pre - CIA (Chulalongkorn University for 6 months) สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - IT Audit: สภาวิชาชีพบัญชีแห่งประเทศไทย - Risk Management สถาบันการบริหารและจิตวิทยา - Internal Audit Procedures สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - Anti Corruption: Synergy to Success สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2558 2559 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน	บมจ. โพลัสด์ พับลิซซิง บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : <sup>(\*)</sup> นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ <sup>(\*)</sup> เดิมถือ บริษัท สามารถ ไอ-โมบาย จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560

รายชื่อกรรมการและผู้บริหาร	บริษัทที่เกี่ยวข้อง																																																							
	บริษัท ย่อย	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	46	47								
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X, ///																																																							
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	/, ///																																																							
3. นพ. ระเศียร ศรีมงคล	/, ///																																																							
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/, ///																																																							
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	/, //	X																																																						
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/, //	/				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
7. นางสุกัญญา วนิชจักรังดี	/, //	/	X			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				
8. นายณานันท์ วิไลลักษณ์	/	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	/																																																							
10. นายประภา พัทยาการ	/, //	/	/			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/				
11. นางดาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	////																																																							
12. นางรัชดา นีวาตะบุตร	////																																																							
13. นางศศกร สุพัทกุล	////																																																							
14. นางวีรวิษุท ทางอนันต์	////																																																							

หมายเหตุ	1) X = ประธานกรรมการ	/ = กรรมการ	// = กรรมการบริหาร	/// = กรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ	//// = ผู้บริหาร
2) รายชื่อบริษัท ประกอบด้วย	1. OTO = บมจ. วันทูนัน คอนแทคส์	2. OTP = บจก. วันทูนัน โปรเฟสชั่นแนล	3. OTOC = บจก. วันทูนัน (แคเมโมเบีย)	4. SCI = บจก. ซีเดีย อินโฟ	8. I-SPORT = บจก. ไอสปอร์ต
	5. ZA = บจก. ซีเดียเอเชีย	6. S2A = บจก. ซีมูเอชซีที	7. TCN = บจก. เทลคอมเนต	12. SSTV = บจก. สยามสปอร์ต เทเลวิชั่น	16. SBS = บจก. สามารถรอดแคบด์ เซอร์วิสเทล
	9. ENT = บจก. เอ็นเตอร์เทนเมนท์ ทรี	10. IMP = บจก. ไอ-โมบาย พลัส	11. I-SPORT M = บจก. ไอ-สปอร์ต มีเดีย	20. SCS = บจก. สามารถคอมเมจิวนิเคชั่น เซอร์วิส	24. SEC = บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเมนท์ แคร์
	13. SC = บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น	14. STC = บมจ. สามารถเทลคอม	15. SCT = บจก. สามารถ คอมเทค	28. CIO = บจก. คอนเทค-อิน-วัน	32. SRT = บจก. สามารถ เรดิเทค
	17. SDC = บมจ. สามารถ ดิจิตอล	18. SE = บจก. สามารถวิศวกรรม	19. PN = บจก. พอสเนท	36. VSS = บจก. วิชั่น แอนด์ ซีเดียริตี้ ซีเอสเอ็ม	40. SUM = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์ (เมียนมาร์)
	21. SIF = บจก. สามารถ อินโฟเนต	22. SAET = บจก. สามารถ เอ็ด เทค	23. SUT = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์	44. NMD = บจก. เน็ท มีเดีย	
	25. CATS = บจก. แคเมโมเบีย แอร์ ทราฟฟิค เซอร์วิส	26. KPP = บจก. กำบอด เพาเวอร์ พลันทันท์	27. CS = บจก. แคเมโมเบีย สามารถ		
	29. TTN = บจก. ไทยเทรอดเนท	30. STW = บจก. สมารททอริแอร์	31. SIH = บจก. สามารถ อินเตอร์ โฮลดิ้ง		
	33. SMS = บจก. สามารถ โมบาย เซอร์วิสเซล	34. PTN = บจก. พอร์ทัลเนท	35. VH = บจก. วิลลิทซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง		
	37. BUG = บจก. สามารถ มัลติมีเดีย	38. TEDA = บจก. เทต้า	39. TS = บจก. ทรานส์เล็ค เพาเวอร์ เซอร์วิส		
	41. SW2P = บจก. สามารถ เวสทเพาเวอร์	42. SLA = บจก. เอส แอล เอ เอเชีย	43. NST = บจก. เน็ตเซอร์วิส (ประเทศไทย)		
	45. ITAB = บจก. ไอที เอเชียโซลูท	46. STR = บจก. สามารถ ทรานส์โซลูชั่น	47. TBS = บจก. ไทยเบสเดชั่น		

3) ถือหุ้นทางตรงโดย บมจ. วันทูนัน คอนแทคส์  
 4) เดิมชื่อ SIM = บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย

**คณะกรรมการ และคณะกรรมการชื่อย่อย**

รายชื่อกรรมการ / กรรมการชื่อย่อย	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ บริหาร	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการ กำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการ พัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X	/	/	/	X	X	/
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	/	/	/	/	X	/	/
3. นพ. ระเกียรติ์ ศรีมงคล	/	/	X	/	/	/	/
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/	/	/	/	/	/	/
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	/	/	/	/	/	/	/
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/	/	/	X	/	/	/
7. นางสาวกัญญา วนิชจักรวงศ์	/	X	/	/	/	/	X
8. นายธนาวัฒน์ วิไลลักษณ์	/	/	/	/	/	/	/
9. นายศิริชัย รัตมีจันทร์	/	/	/	/	/	/	/
10. นายประชา พัทธยการ	/	/	/	/	/	/	/
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	/	/	/	/	/	/	/
12. นางรัชดา นิวาตะบุตร	/	/	/	/	/	/	/
13. นางสาวเมทาวี สากิเศษ	/	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

**รายชื่อกรรมการของบริษัทชื่อย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก**

รายชื่อกรรมการ	บริษัทชื่อย่อย	
	บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย)	บจก. วันทูวันโปรเฟสชั่นแนล
1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	X	X
2. นางสาวกัญญา วนิชจักรวงศ์	/	/
3. นายธนาวัฒน์ วิไลลักษณ์	/	/
4. นายประชา พัทธยการ	/	/

หมายเหตุ X = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ



# ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

## ข้อมูลบริษัท

ชื่อบริษัท	: บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อ	: OTO
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	: เลขที่ 1 อาคารอีสท์วอเตอร์ ชั้นที่ 10-12 ซอยวิภาวดีรังสิต 5 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
ที่ตั้งสำนักงานสาขา 2	: เลขที่ 444/8 หมู่ที่ 15 ตำบลอิสาน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107556000281
โฮมเพจ	: <a href="http://www.onetoonecontacts.com">http://www.onetoonecontacts.com</a>
โทรศัพท์	: 0-2685-0000
โทรสาร	: 0-2685-0090
ทุนจดทะเบียน	: 280,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	: 280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	: 1 บาทต่อหุ้น

## บุคคลอ้างอิง

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

โปรดดูข้อมูลของบริษัทเพิ่มเติมได้จากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ที่แสดงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท ([www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)) และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ([www.sec.or.th](http://www.sec.or.th))



## **บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)**

เลขที่ 1 อาคารอีสท์ วอเตอร์ ชั้น 10-12 ซอยวิภาวดีรังสิต 5  
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900  
โทรศัพท์: 0-2685-0000 Email: [contactus@oto.samartcorp.com](mailto:contactus@oto.samartcorp.com)  
[www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com) Facebook: [onetoonecontacts](https://www.facebook.com/onetoonecontacts)