



แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1)
สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563

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

สารบัญ

ส่วนที่ 1	การประกอบธุรกิจ	หน้า
	1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	1
	2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ	8
	3. ปัจจัยความเสี่ยง	17
	4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ	19
	5. ข้อพิพาททางกฎหมาย	23
	6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	24
ส่วนที่ 2	การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ	
	7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น	26
	8. โครงสร้างการจัดการ	28
	9. การกำกับดูแลกิจการ	46
	10. ความรับผิดชอบต่อสังคม	98
	11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง	111
	12. รายการระหว่างกัน	117
ส่วนที่ 3	ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน	
	13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ	130
	14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ	132
	การรับรองความถูกต้องของข้อมูล	136
เอกสารแนบ		
เอกสารแนบ 1	รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจควบคุม และเลขานุการบริษัท	137
เอกสารแนบ 2	รายละเอียดกรรมการของบริษัทย่อย	162
เอกสารแนบ 3	รายละเอียดหัวหน้างานผู้ตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท	164
เอกสารแนบ 4	รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน	166
เอกสารแนบ 5	รายละเอียดผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชีและการเงิน (“CFO”) และสมุหบัญชี	167
เอกสารแนบ 6	รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	169

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

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

บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศไทย นอกจากนี้บริษัทยังให้บริการเช่าอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่สามารถปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยได้การรับรองการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลดังนี้

ISO 9000:2015 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบบริหารจัดการคุณภาพ (Quality management system) ในการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีของการดำเนินงานภายในองค์กร

ISO 20000:2011 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีการบริหารจัดการการให้บริการไอทีให้มีประสิทธิภาพ

ISO 27001:2013 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management Systems : ISMS)

CMMI Level 3 เป็นมาตรฐานเพื่อรับรองว่าบริษัทมีมาตรฐานในการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์ให้มีประสิทธิภาพในระดับองค์กร

บริษัทมีบริษัทย่อยจำนวน 3 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2551 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วจำนวน 5 ล้านบาท บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ และรับบริการเป็นที่ปรึกษาการบริหารจัดการหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ และฐานข้อมูลลูกค้า ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม

2. บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด

ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2556 ณ ประเทศกัมพูชา ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 600,000 เหรียญสหรัฐ บริษัทดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จในประเทศกัมพูชา

3. บริษัท อินโน ฮับ จำกัด

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

1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร

บริษัทได้จัดการประชุมแผนธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณากำหนดทิศทางทางการดำเนินธุรกิจ และกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงินให้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร และเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติเพื่อดำเนินการ และสื่อสารให้พนักงานถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งเน้นการเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อนำเสนอบริการ Digital Business Process Outsourcing ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนทุกมิติด้วยสินค้าเปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ และพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทให้บริการ Digital Business Process Outsourcing เพื่อตอบสนองหลากหลายจุดสัมผัสในการให้บริการ เพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ครอบคลุมในทุกมิติ

ค่านิยมองค์กร

- คิดก้าวหน้าอย่างสร้างสรรค์
- เน้นใส่ใจความต้องการของลูกค้า
- มุ่งมั่นทำงานอย่างมืออาชีพ
- ทุ่มเทเพื่อความเป็นเลิศ

1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	● จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	● บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	● บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก

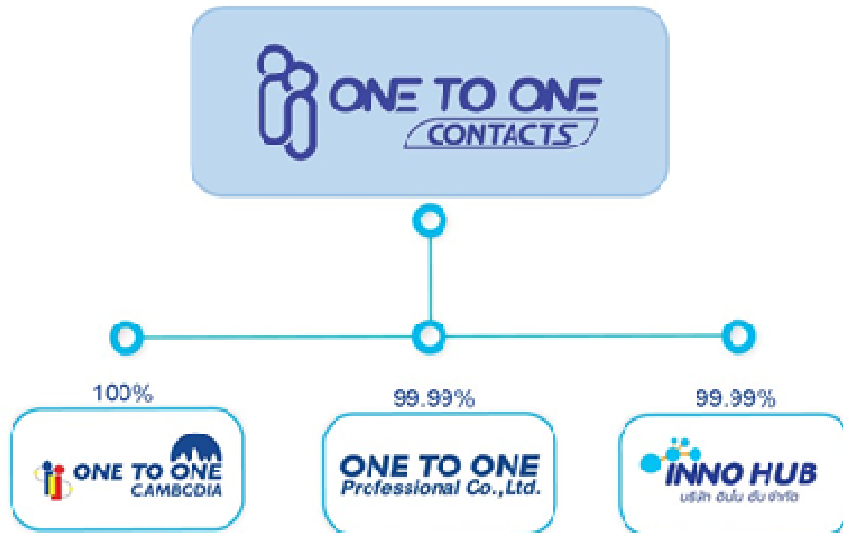
ปี	พัฒนาการบริษัท
2546	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced)
2548	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วเป็น 100 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
2549	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
2550	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance
2551	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 99.99 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการ โครงการทางด้านการสารสนเทศ ที่ถูกคิดค้นโดยสถาบัน Software Engineering Institute (SEI) บนหลักการที่ว่าคุณภาพที่ดีของกระบวนการจะนำไปสู่คุณภาพที่ดีของผลิตภัณฑ์และบริการ
2552	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 20000 ด้าน IT Service Management บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) Silver Winner of Best Trainer
2553	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้ให้บริการ Contact Center กับโครงการภาครัฐขนาดใหญ่มูลค่าโครงการกว่า 500 ล้านบาท
2554	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้จัดตั้ง Disaster Recovery Site หรือ DR Site (ศูนย์สำรอง) เพื่อรองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน อาทิเช่น วิกฤตการณ์น้ำท่วม เหตุการณ์จลาจล เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
2555	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 2 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
2556	<ul style="list-style-type: none"> ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาท เป็น 280 ล้านบาทโดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท

ปี	พัฒนาการบริษัท
	<ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในเดือนธันวาคม ปี 2557 ● บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) ● บริษัทได้รับรางวัล 2013 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2557	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับรางวัล 2014 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2558	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ของบริษัท Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - Cloud Contact Center - Social Monitoring & Social CRM - Telecom Expense Management Service ● บริษัทได้ริเริ่มโครงการ Work Anywhere ซึ่งเป็นการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานในรูปแบบใหม่ ● บริษัทได้รับรางวัล 2015 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2559	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทนำเสนอบริการ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ● บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทาง การติดต่อให้มีความต่อเนื่อง ● บริษัทคิดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งเป็นไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) ● บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015 ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ

ปี	พัฒนาการบริษัท
	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2560	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัล 2017 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ● บริษัทได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จากการที่บริษัทมีการจัดการนวัตกรรมทั้งองค์กรได้เป็นอย่างดี
2561	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัล “2018 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน ● บริษัทได้รับรางวัล “Asia's Most Trusted Contact Center and Customer Management Services Company” ในฐานะ “ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าที่ได้รับความไว้วางใจมากที่สุดในเอเชีย และการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์” ซึ่งจัดขึ้น โดย International Brand Consulting Corporation, USA ● บริษัทจัดตั้งบริษัทย่อยชื่อ บริษัท อิน โน ฮับ จำกัด เพื่อดำเนินการพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล
2562	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทได้รับรางวัล “2019 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 7 ติดต่อกัน ● บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 600,000 เหรียญสหรัฐ ● บริษัทได้รับการรับรองการต่ออายุ ISO 27001:2013 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2562
2563	<ul style="list-style-type: none"> ● บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งเป็นผลให้บริษัทมิได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 ● บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 5,000,000 บาท เพื่อดำเนินงานธุรกิจทำความสะอาด (Cleaning Robot) ● บริษัทได้รับรางวัล “2020 Thailand Outsourced Contact Center Service Provider of the Year” จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทยเป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน ● บริษัทได้รับรางวัล “Asia's Leading SMEs : Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards 2020” จาก MORS Group ● บริษัทได้รับรางวัล “Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับ ที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้น สามัญ ทั้งหมด ที่ออก จำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมดที่บริษัท ถือ	
					จำนวน หุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทูนัน (แคมโบเดีย) 18-E4, 4 th floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia โทร (855) 23-932-222 โทรสาร (855) 23-932-223	ให้บริการศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ และการ ติดตั้งระบบศูนย์บริการ ข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ ให้บริการในประเทศ กัมพูชา	600,000 (เหรียญ สหรัฐ)	120,000	120,000	100
2.	บจก. วันทูนัน โพรเฟสชั่นแนล เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการที่ปรึกษาการ บริหารงานบุคคล การจัดหา บุคลากร และธุรกิจ ศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้า สัมพันธ์ ให้บริการทำความ สะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และสถาบันฝึกอบรม	5 (ล้านบาท)	500,000	499,997	99.99
3.	บจก. อินโน ฮับ เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000	ให้บริการวิจัย และพัฒนา ซอฟต์แวร์ และบริการ พัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล	3 (ล้านบาท)	300,000	299,997	99.99

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้

ประเภทรายได้	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	14.89	2.09	11.77	1.56	39.57	5.83
รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา	14.89	2.09	11.77	1.56	39.57	5.83
2. รายได้จากค่าบริการ						
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	499.45	70.26	527.51	69.75	408.85	60.23
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	28.05	3.95	11.09	1.47	12.72	1.87
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	141.17	19.86	181.77	24.03	178.91	26.36
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	27.30	3.84	24.15	3.19	38.78	5.71
รวมรายได้จากค่าบริการ	695.97	97.91	744.52	98.44	639.26	94.17
รวมทั้งหมด	710.86	100.00	756.29	100.00	678.83	100.00

2.1 การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center Service) ซึ่งประกอบด้วยบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Customer Management Services) และบริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ออกแบบและติดตั้งด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถรองรับการติดต่อได้จากหลากหลายช่องทาง พร้อมเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ให้บริการข้อมูล บริษัทสามารถจัดทำรายงานการทำงานพร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ และรายละเอียดการดำเนินการต่างๆ ให้แก่ลูกค้าภายหลังเสร็จสิ้นการทำงาน นอกจากนี้ลูกค้าสามารถตรวจสอบรายงานการดำเนินงานได้จากระบบ On-line Web Report ได้ตลอดเวลา บริษัทแบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Contact Center and Digital Management Solutions)

บริษัทมีศูนย์ในการให้บริการหลักที่ให้บริการบริหารจัดการ 3 แห่ง ในประเทศไทย รองรับการให้บริการประมาณ 2,200 ที่นั่ง และที่ต่างประเทศ อีก 1 แห่ง โดยสามารถปรับขยายเพิ่มบริการได้ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้า การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

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 ซึ่งมีบริการด้าน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ครอบคลุมวงจรทางธุรกิจ (Business Cycle) ทั้งโครงการระยะสั้น ระยะยาว และ การทำกิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การตลาดและส่งเสริมการขาย การขายสินค้าหรือบริการทางโทรศัพท์ การ ให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และบริการหลังการขาย การรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้า และการสำรวจ ความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก เป็นต้น

ในการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบนี้ บริษัทจะเป็นผู้จัดการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือศูนย์บริการข้อมูลแบบเต็มรูปแบบแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software Application และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center / Customer Management Center ของบริษัทในการให้บริการในด้าน ต่างๆ โดยมีระบบที่รองรับการให้บริการที่หลากหลายช่องทางทั้งการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ (Voice) ผ่านช่องทางอื่น (Non-Voice) เช่น web chat, email, social media และผ่านช่องทาง Digital Services Platform (Self-Services) เช่น mobile application โดยการให้บริการทั้งสามช่องทางข้างต้น บริษัทฯ ได้พัฒนาการ เชื่อมต่อการให้บริการชนิด Omni channel platform เพื่อการบริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก (Seamless Experiences) ผ่านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัย

บริษัทได้พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัลให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ในยุคดิจิทัล เช่น Web Admin, Chatbot, Digital Survey และ Social CRM เป็นต้น บริษัทเริ่มให้บริการ Chatbot ในชื่อ “ChatOne” เป็นการให้ข้อมูลสินค้า หรือบริการ ได้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้บริการ ผ่านทั้ง ระบบเสียง (Voice Bot) และข้อความ (Chatbot) และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน บริการนี้เป็น การช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้า ผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger ตลอดจนมีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ โดยเชื่อมกับ CRM เพื่อการพัฒนาการให้บริการใน อนาคต นอกจากนี้บริษัทยังพัฒนาระบบพนักงานต้อนรับที่โต้ตอบด้วยระบบ AI (Virtual Receptionist) ใน ชื่อ ซึ่งเป็นระบบที่จดจำใบหน้า และสนทนาโต้ตอบกับผู้ที่มาสอบถามข้อมูล “นุชบา”

1.2 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการ ลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

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

- 6) การบริการผสมผสานเทคโนโลยีการที่ทันสมัย (Hybrid Contact Center Solution) รองรับบริการ Transform หรือตอบรับยุคที่เทคโนโลยีอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยน

1.3 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

1.4 บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ 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 ที่ใช้ใน ระบบ Contact Center / Customer Management รวมทั้งการ Integrate ระบบทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเน้นออกแบบให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในปี 2563 บริษัทได้นำเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการให้บริการในรูปแบบ Self-services platform มาให้บริการมากขึ้น โดยบริษัทได้พัฒนาซอฟต์แวร์ และออกแบบขั้นตอนการทำงานแบบอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (Robotic Process Automation: RPA) เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการทำงานซ้ำๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุน นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาระบบตรวจสอบภาพและประมวลผล เพื่อช่วยงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น คลอบคลุมถึงการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่ายและมีการประมวลผลเพื่อปรับปรุงการทำงานต่อไป และบริษัทยังให้บริการ mobile application help desk ในการจัดการกระบวนการทำงานให้สามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งเหมาะกับงานประเภท การแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่

2.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

1) กลยุทธ์การแข่งขันของบริษัท

ตลอดปีที่ผ่านมาสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงเป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลกระทบต่อภาระดำเนินงานของบริษัททั้งทางตรง และทางอ้อม เนื่องจากบริษัทมีลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดดังกล่าวเช่นกัน ทำให้บางโครงการต้องยกเลิกการใช้บริการ หรือลดขนาดการให้บริการลง ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตสู่วิถีชีวิตแบบ New Normal และมีการพึ่งพิงเทคโนโลยีมาก

ขึ้น ดังนั้นบริษัทจึงต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยี และเลือกพันธมิตรที่เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตอบสนองกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

ในปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการของ LINE ซึ่งเป็นพันธมิตรอย่างเป็นทางการของบริษัท ดังนี้

- **Call to Line** เป็นบริการส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้กระชับ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **Line Notification Message** เป็นบริการส่งข้อความ หรือแจ้งเตือนอัตโนมัติ ผ่าน Line แทนการส่ง SMS และสามารถสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที ซึ่งบริษัทสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- **Keep a LINE** บริการจัดเก็บไฟล์เอกสาร รูปภาพ บน LINE แบบอัตโนมัติ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหมดอายุ
- **Chat bot บน Line และ facebook** เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลผ่าน mobile application ที่คุ้นเคย ซึ่งสามารถให้ข้อมูลทั่วไป และสามารถใช้งานแบบ self service ได้ตลอด 24 ชม .

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังพัฒนา mobile application ที่สามารถอำนวยความสะดวก และช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

- **Mobile application ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ** การให้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศฟรีผ่าน internet เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ ผ่าน application
- **Mobile application help desk** เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้ผู้รับบริการสามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- **ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย (Object detection)** บริษัทได้พัฒนาระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่ายขึ้นอีกระดับโดยใช้ machine learning เป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย สามารถตรวจสอบสินค้าที่วางซ้อนกัน ครอบคลุมการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า สามารถประมวลผลภาพถ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างความถูกต้องแม่นยำ ระบบตรวจสอบสินค้านี้สามารถช่วยลดจำนวนคน และระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าได้

ทั้งนี้ในช่วงปลายปี 2563 บริษัทได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท โดยบริษัทจะมีได้เป็นบริษัทย่อยของ บมจ.สามารถ คอร์ป .เอเรชั่น ตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมิได้กระทบกับการดำเนินงาน และมาตรฐานในการให้บริการของบริษัทแต่ประการใด บริษัทยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสากล และคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO 9001 และบริหารจัดการการบริการด้าน IT ตามมาตรฐาน ISO 20000 ทั้งนี้บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า ซึ่งบริษัทได้มีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 27001 และคำนึงการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งจะบังคับใช้ในอนาคต นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของบริษัทยังได้รับการรับรองให้เป็น

Implementation Leader ตามมาตรฐาน COPC ซึ่งเป็นมาตรฐานงานบริการลูกค้าในระดับสากลมาปรับใช้ในการบริหารงานบริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริษัทได้เสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

2) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ธุรกิจบริการยังคงให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Experience) ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทยังคงเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความประสงค์จัดการงานด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการข้อมูล และไม่มีการจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าเป็นของตนเอง ดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงเป็นทั้งหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ลูกค้าเอกชนที่เป็นลูกค้ากลุ่มหลักของบริษัทยังคงเป็นกลุ่มสายการบิน กลุ่มธนาคาร กลุ่มธุรกิจประกัน และกลุ่มค้าปลีก

บริษัทสามารถแบ่งประเภทของลูกค้าออกเป็นกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มลูกค้า	2562		2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล	744.5	98.4	639.3	94.2
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	360.8	47.7	343.1	50.6
เอกชน	383.7	50.7	296.2	43.6
2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบ				
ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	11.8	1.6	39.6	5.8
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	1.1	0.1	32.2	4.7
เอกชน	10.7	1.5	7.4	1.1
รวม	756.3	100.0	678.9	100.0
รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ	361.9	47.8	375.3	55.3
เอกชน	394.4	52.2	303.6	44.7

3) นโยบายการกำหนดราคา

ในการกำหนดราคานั้น บริษัทจะคำนึงถึงต้นทุนหลัก 4 ส่วน ดังนี้

- **ระบบอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ**

บริษัทคำนึงถึงรูปแบบการใช้งานที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละราย และติดต่อผู้ขายระบบและ/หรืออุปกรณ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของระบบและราคา เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้บริษัทจะพิจารณาความเหมาะสมด้านสถานที่ในการให้บริการว่าสามารถรองรับตามความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ หากต้องจัดหาสถานที่เพิ่มเติม บริษัทจะพิจารณาต้นทุนค่าเช่าสถานที่เป็นหลัก ทั้งนี้บริษัทมีความยืดหยุ่นในการจัดหาสถานที่ เนื่องจากการให้บริการ Contact Center สามารถให้บริการได้จากสถานที่ใดก็ได้ถ้ามีการวางระบบและอุปกรณ์ครบครัน บุคลากรเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ถือเป็นปัจจัยหลักของการให้บริการ โดยบริษัทจะพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า อาทิ จำนวนสายที่ต้องรับต่อวัน คุณภาพการให้บริการ ลักษณะ

เจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม การคำนวณต้นทุนด้านบุคลากรจะประกอบด้วย อัตราค่าจ้าง และสวัสดิการอื่นๆ

- **การบริหารจัดการ**

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

- **การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง**

บริษัทจะพัฒนาซอฟต์แวร์ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการให้บริการในโครงการต่างๆ ซึ่งความสามารถของซอฟต์แวร์ในแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกันทางด้านราคา หากลูกค้ามีความต้องการซอฟต์แวร์ในระดับสูงหรือมีความซับซ้อน บริษัทจะพิจารณาต้นทุนในส่วนนี้เพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมของซอฟต์แวร์และโครงการนั้นๆ

บริษัทจะวิเคราะห์ต้นทุนในการดำเนินการทั้งหมดเพื่อพิจารณาอัตราค่าที่ที่เหมาะสมที่สามารถแข่งขันกับตลาด และคู่แข่งได้ และนำเสนอราคาการให้บริการแก่ลูกค้าต่อไป

4) ภาวะอุตสาหกรรมธุรกิจ Contact Center

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

- Cloud Contact Center เป็นการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและให้บริการได้ทุกที่ ใช้เวลาติดตั้งระบบที่รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายลดลง มีความยืดหยุ่นสูง สามารถลดหรือขยายจำนวนที่นั่งในการให้บริการได้ตลอดเวลา
- Voicebot & Chatbot คือระบบการสื่อสารและโต้ตอบอัตโนมัติ การสนทนาผ่านทั้งระบบเสียงและข้อความ เป็นการให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการโต้ตอบกับผู้ให้บริการ และสนับสนุนการซื้อขาย การประสานงาน การนัดหมาย การจอง หรือการเปลี่ยนโปรโมชัน เป็นต้น ธุรกิจ Contact Center นำบริการนี้มาใช้เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น ช่วยลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับลูกค้าผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น web chat, facebook messenger, LINE
- Omnichannel เป็นระบบที่เชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารในทุกช่องทางการติดต่อของลูกค้า ซึ่งสามารถให้บริการแบบ seamless และครบวงจรทำให้ทราบข้อมูลการติดต่อของลูกค้าได้ทันทีและต่อเนื่อง
- VDO Contact Center เป็นการบริการ Contact Center แบบเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยให้ลูกค้าสามารถสื่อสารกับ Agent ได้อย่างมั่นใจ สามารถแสดงความต้องการในรูปแบบที่ละเอียดมากกว่าการอธิบาย

- ทางเสียง เช่น Agent สามารถเห็นสถานที่เกิดเหตุ หรืออุปกรณ์สิ่งของที่ลูกค้าต้องการให้ช่วยเหลือแก้ไข เห็นเอกสารที่ลูกค้ากรอกแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น
- การให้บริการข้อมูลผ่าน Mobile Application ต้องยอมรับว่าปัจจุบันการสื่อสารผ่าน Mobile Application เป็นช่องทางที่บริษัทสามารถเข้าถึงลูกค้า และสามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้มากกว่าที่ผ่านมา เช่น ฟังก์ชันของ LINE Customer Connect ลูกค้าสามารถใช้ LINE โทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ โทรศัพท์ และสามารถให้บริการรับส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

การแข่งขันของธุรกิจ Contact Center ในอดีตมีการแข่งขันกันในกลุ่มผู้ประกอบการรายเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด และเป็นบริษัทขนาดใหญ่เนื่องจากธุรกิจนี้ต้องใช้เงินลงทุนในระบบ Contact Center ก่อนข้างสูง แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่เข้ามาใช้กับงาน Contact Center มีการพัฒนามากขึ้น มี freeware สำหรับงานขนาดเล็ก และใช้งานง่าย มากขึ้นจึงทำให้ต้นทุนในการทำธุรกิจ Contact Center ไม่สูงเท่าในอดีต จึงทำให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กเข้ามาแข่งขันในธุรกิจนี้มากขึ้น ซึ่งแนวโน้มการแข่งขันในปัจจุบันมีหลายด้านดังนี้

เทคโนโลยี

ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการใช้บริการที่เป็น digital มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ ทำให้ธุรกิจ Contact Center ต้องปรับการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ในระยะยาว ผู้ประกอบการที่สามารถพัฒนาสินค้าและบริการดิจิทัลที่หลากหลายก็จะมีความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้กลุ่มลูกค้าจะต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการให้บริการแต่ละธุรกิจ เช่น ธุรกิจบริการบางประเภทที่ต้องให้ข้อมูลที่ซับซ้อนมีการนำ AI มาให้บริการแทน Contact Center ก็ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าการได้รับบริการจากคน แต่สำหรับธุรกิจที่ให้ข้อมูลไม่ซับซ้อน เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีการนำ chatbot มาใช้ในการรับส่งข้อมูลการซื้อขายที่ดินซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินงานได้มาก

พันธมิตร

การดำเนินธุรกิจแบบพึ่งพาตัวเองเพียงอย่างเดียวในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอาจทำให้ธุรกิจมีระยะเวลาจำกัดในการปรับตัว ดังนั้นการร่วมมือในการดำเนินธุรกิจกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เช่น ระบบ Contact Center เทคโนโลยีเฉพาะทาง และช่องทางการตลาด จะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในคุณภาพการบริการ และสามารถเอื้อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจไปด้วยกัน เป็นอีกช่องทางในการขยายธุรกิจในระยะเวลานับรวดเร็ว และต่อยอดธุรกิจซึ่งกันและกัน

การบริการและช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิต ดังนั้นผู้ประกอบการ Contact Center ที่ปรับการให้บริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือ mobile application จะทำให้ธุรกิจเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุด

และสามารถรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยตรง ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมต่อไปได้

นอกจากนี้บริษัทที่สามารถปรับการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจของลูกค้าแต่ละรายได้ เพื่อให้บริการของลูกค้ามีความแตกต่าง และมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ถือเป็นอีกปัจจัยที่เป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน

ราคา

การเข้ามาในธุรกิจ Contact Center ของผู้ประกอบการรายย่อยทำให้มีแนวโน้มเกิดการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องจากผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์ และขาดความเข้าใจในธุรกิจ อาจทำให้ไม่สามารถคิดต้นทุนในการให้บริการได้ครบถ้วนจึงมุ่งแข่งขัน โดยการลดราคาเพื่อให้ได้งาน

คุณภาพการบริการ

ผู้ประกอบการ Contact Center ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องมีการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีไปพร้อมๆ กับการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และทักษะของพนักงานที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ประกอบการรายเดิมที่ครองตลาดจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันด้านนี้ เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์มากกว่า นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสินค้าและบริการตามมาตรฐาน ISO ซึ่งเป็นการรับรองคุณภาพการให้บริการที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในระดับที่ได้เปรียบในการแข่งขันเช่นกัน

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

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

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

1) การจัดการระบบและอุปกรณ์สำหรับ Contact Center

บริษัทที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการบริหารและให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) ในระดับมาตรฐานสากล และบริษัทที่มีพร้อมให้บริการที่สมบูรณ์แบบด้วยความร่วมมือจากบริษัทคู่ค้าชั้นนำที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านเทคนิค การให้คำแนะนำ และการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะแบ่งความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะความชำนาญเฉพาะด้าน

บริษัทจะพิจารณาคัดเลือกระบบที่เหมาะสมกับคุณสมบัติหรือลักษณะของบริการตามความต้องการของลูกค้า และพิจารณาเปรียบเทียบราคา ก่อนเสนอรายละเอียดให้กับลูกค้าเพื่อพิจารณาต่อไป เช่นเดียวกันกับการคัดเลือกผู้ให้บริการระบบ บริษัทจะดำเนินการสั่งซื้ออุปกรณ์จากผู้ขายที่เสนอสินค้าที่มีคุณภาพและการใช้งานที่บริษัท

ต้องการและมีราคาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามในบางช่วงบริษัทอาจมีการสั่งซื้อสินค้าเก็บไว้ล่วงหน้า หากช่วงนั้นอุปกรณ์ที่บริษัทใช้ประจำมีการลดราคา หรือสามารถซื้อได้ในราคาที่ถูกลง เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการ

2) การจัดหาสถานที่

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

3) การจัดหาบุคลากร

การคัดเลือกพนักงานของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center และพนักงานฝ่ายสนับสนุนในตำแหน่งอื่นๆ โดยมีวิธีจัดหาดังนี้

บุคลากรตามวิชาชีพของ Contact Center

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

พนักงานฝ่ายสนับสนุน (Back Office)

บริษัทมีการจัดหาพนักงานฝ่ายสนับสนุน โดยบริษัทประกาศรับสมัครงานผ่านทางเว็บไซต์บริษัท โฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร รวมถึงการร่วมมือกับเครือข่ายสถาบันการศึกษาในการรับสมัครงาน

2.4 โครงการที่ยังไม่ส่งมอบ

มูลค่างานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ 6.4 ล้านบาท

3. ปัจจัยเสี่ยง

3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1. ความเสี่ยงจากการแข่งขันและสภาพเศรษฐกิจ

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการแข่งขันในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัทมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่ที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

บริษัทเชื่อมั่นว่าการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ลูกค้าตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยบริษัทมีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล รวมทั้งมีบริการที่หลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยง ทำให้บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันและมีความสามารถในการทำกำไรได้ในสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ

2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีปัจจุบันทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และมีความต้องการการบริการที่เป็น Non-Voice หรือ Self Service มากขึ้น หากบริษัทไม่สามารถปรับการให้บริการเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

ดังนั้นบริษัทจึงมีปรับการให้บริการเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค โดยเน้นการให้บริการที่มีลักษณะเป็น Non-Voice การสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการให้บริการทำความสะดวกด้วยหุ่นยนต์ที่ทันสมัยเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้บริษัทได้มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความประทับใจในการบริการต่อลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

3. ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูล

การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านการสื่อสาร งานทางด้านบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะต้องอาศัยทักษะและความรู้เฉพาะด้าน ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้น ไปไม่มาด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออก

บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรที่สำคัญ โดยมีการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเพื่อไม่ให้กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงมีการวางมาตรการค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม และมีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในต่างจังหวัดทำให้บุคลากรที่ไม่สะดวกเข้ามาทำงานในเมืองหลวงสามารถที่จะทำงานที่บ้านเกิดได้ บริษัทได้ทำการสำรวจและได้ศึกษาแล้วเห็นว่า จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

4. ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค Covid-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจไม่สามารถดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ และบางธุรกิจต้องหยุดชะงักในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลกระทบกับการจ้างงาน บริษัทก็เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อม แต่บริษัทได้มีการจัดทำแผนรองรับเหตุฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี มีการจัดตั้ง Site สำรองในการปฏิบัติงาน (DR site) และบริษัทได้จัดโครงการ work anywhere ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้มาก่อนหน้านี้แล้ว ดังนั้นบริษัทจึงสามารถบริหารจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 และแนวปฏิบัติให้พนักงานตลอดจนรายงานสุขภาพทุกวันศุกร์ผ่านแอปพลิเคชันของบริษัท เพื่อลดการแพร่กระจาย และประเมินความเสี่ยงของโรค Covid-19 นอกจากนี้บริษัทได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) และคณะทำงานเพื่อลดผลกระทบในกรณีฉุกเฉินที่เกิดการแพร่ระบาดอย่างรุนแรง พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานของบริษัทได้ แต่ยังสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และการดำเนินงานภายในบริษัทยังคงดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 ทรัพย์สินหลักที่บริษัทและบริษัทย่อยใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1.1 สินทรัพย์ถาวร

รายละเอียดสินทรัพย์ถาวรของบริษัท ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจที่สำคัญ สรุปได้มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท

ประเภท/ลักษณะของสินทรัพย์	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ณ วันที่		ลักษณะกรรมสิทธิ์	ภาระผูกพัน
	31 ธันวาคม 2563	31 ธันวาคม 2562		
อุปกรณ์สำนักงาน	9.06	13.72	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์	25.97	31.66	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
คอมพิวเตอร์	7.99	15.98	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
ยานพาหนะ	-	-	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
เครื่องมือและอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	0.43	-	เป็นเจ้าของ	ไม่มี
รวม	43.45	61.35		

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทและบริษัทย่อยมีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 814 ล้านบาท (2562: 807 ล้านบาท)







4.1.2 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 31 ธันวาคม 2562 บริษัทมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตน ได้แก่ ค่าใช้สิทธิ (License) สำหรับโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center และคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โดยมีมูลค่าตามบัญชีสุทธิเท่ากับ 32.12 ล้านบาท และ 29.59 ล้านบาท หรือ คิดเป็นร้อยละ 4.6 และร้อยละ 3.0 ของสินทรัพย์รวมของบริษัทตามลำดับ

4.1.3 เครื่องหมายการค้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทเป็นเจ้าของเครื่องหมายบริการ ดังนี้

ลำดับที่	รูปเครื่องหมายการค้า	เครื่องหมายใช้สำหรับบริการ	เลขทะเบียนเครื่องหมาย	ระยะเวลาคุ้มครอง
1		จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร, เซ้า เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47696	26 มิ.ย. 2572
2		จำพวก 38 บริการรับส่งข้อมูลข่าวสารทางวิทยุ และเครื่องมือสื่อสาร, เซ้า เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 47697	26 มิ.ย. 2572
3		จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47698	25 มิ.ย. 2572
4		จำพวก 36 บริการ ตัวแทนซื้อขายประกันทางโทรศัพท์	บ 47699	25 มิ.ย. 2572
5		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41723	27 ก.ย. 2570
6		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41724	27 ก.ย. 2570
7		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41726	27 ก.ย. 2570
8		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41727	27 ก.ย. 2570
9		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41728	27 ก.ย. 2570
10		จำพวก 35 บริการจัดการธุรกิจด้านการซื้อ และการจำหน่ายสินค้า	บ 39781	27 ก.ย. 2570
11		จำพวก 38 บริการเช่าเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร	บ 39782	27 ก.ย. 2570
12		จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	บ 39780	27 ก.ย. 2570
13		จำพวก 41 บริการ จัดอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่	บ 39778	27 ก.ย. 2570

ลำดับที่	รูปเครื่องหมายการค้า	เครื่องหมายใช้สำหรับบริการ	เลขทะเบียน เครื่องหมาย	ระยะเวลาคุ้มครอง
14		จำพวก 37 บริการ ติดตั้ง- ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	บ 41725	27 ก.ย. 2570
15		จำพวก 38, 42 บริการข้อมูลสื่อสารทางโทรคมนาคม ให้บริการตามความประสงค์ของบุคคลและสังคม	201101540	12 มิ.ย. 2570
16		จำพวกที่ 42 รายการสินค้า/บริการ บริการด้านเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ, บริการทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์	201114861	19 พ.ย. 2571
17		จำพวกที่ 38 รายการสินค้า/บริการ ติดต่อสื่อสารผ่านกระหู่สนทนาในอินเทอร์เน็ต, ติดต่อสื่อสารระบบออนไลน์	201114862	19 พ.ย. 2571
18		จำพวกที่ 42 รายการสินค้า/บริการ บริการด้านเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ, บริการทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์	201114863	19 พ.ย. 2571
19		จำพวกที่ 38 รายการสินค้า/บริการ ติดต่อสื่อสารผ่านกระหู่สนทนาในอินเทอร์เน็ต, ติดต่อสื่อสารระบบออนไลน์	201114864	19 พ.ย. 2571

4.1.4 สัญญาที่สำคัญ

สัญญาเช่าอาคารสำนักงาน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีสัญญาเช่าอาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	สถานที่	คู่สัญญา	อายุสัญญา	วันครบกำหนดสัญญา
1.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 17	บริษัท วิไลลักษณ์อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	4.5 เดือน	31 มี.ค. 2564
2.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 26	บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	3 ปี	30 เม.ย. 2566
3.	อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ชั้น 27	บริษัท วิไลลักษณ์อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด	3 ปี	30 เม.ย. 2566
4.	อาคารไทยศรี	บริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด	3 ปี	30 ก.ย. 2564
5.	บุรีรัมย์คาสเซิล	บริษัท สีวะ บาร์นา จำกัด	3 ปี	31 ธ.ค. 2566

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

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

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่มีการประเมินราคา และราคาประเมิน

บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีการประเมินราคาทรัพย์สินใดๆ ในระหว่างปี 2563

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบริษัท และบริษัทย่อยสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายอื่นใดที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของบริษัท และบริษัทย่อยอย่างมีนัยสำคัญ

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท	
ชื่อบริษัท	บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อย่อ	OTO
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ที่ตั้งสำนักงานสาขา	เลขที่ 444/8 หมู่ที่ 15 ตำบลอโศก อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
เลขทะเบียนบริษัท	0107556000281
โฮมเพจ	www.onetoonecontacts.com
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	280,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	280,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	1 บาท ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10	
ชื่อบริษัท	บริษัท วันทิวัน โพรเฟสชันแนล จำกัด
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร ธุรกิจศูนย์บริการ ข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ให้บริการทำความสะอาด ธุรกิจทวงถามหนี้ และ สถาบันฝึกอบรม
เลขทะเบียนบริษัท	0105551118940
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	5,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	500,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10

ชื่อบริษัท	บริษัท วันทิวัน (แอมโอบีเดีย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	18-E4, 4 th floor, The Icon Professional Building, 216, Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia
ประเภทธุรกิจ	บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ในประเทศกัมพูชา
เลขทะเบียนบริษัท	00004142
โทรศัพท์	(855) 23-932-222
โทรสาร	(855) 23-932-223
โฮมเพจ	www.otoc.com.kh
ทุนจดทะเบียน	600,000 เหรียญสหรัฐ
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	120,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	5 เหรียญสหรัฐ ต่อหุ้น

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10

ชื่อบริษัท	บริษัท อินโน ฮับ จำกัด
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	เลขที่ 99/10 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประเภทธุรกิจ	ให้บริการพัฒนานวัตกรรมด้านดิจิทัล
เลขทะเบียนบริษัท	0205561009107
โทรศัพท์	0 2685 0000
ทุนจดทะเบียน	3,000,000 บาท
หุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า	300,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	10 บาท ต่อหุ้น

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหุ้น	บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
ที่ตั้งสำนักงาน	เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์	0 2009 9999
โทรสาร	0 2009 9476
ผู้สอบบัญชี	นางสาวศิริวรรณ สุรเทพินทร์
ที่ตั้งสำนักงาน	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทะเบียนเลขที่ 4604 บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เลขที่ 193/136-137 อาคารเลครัชดา ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	0 2264 9090
โทรสาร	0 2264 0789-90

ส่วนที่ 2

การจัดการและการกำกับดูแลกิจการ

7. ข้อมูลหลักทรัพย์และผู้ถือหุ้น

7.1 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

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

7.2 ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรกของบริษัท ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2563 มีดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1.	กลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ¹⁾	207,337,400	74.05
	- นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์	52,860,400	18.88
	- นายบุญเอื้อ จิตรถนอม	51,700,000	18.46
	- นายณัฐพงศ์ ศีตวรรัตน์	45,000,000	16.07
	- นายวิรัตน์ อนุรักษ์พุดิ	30,000,000	10.71
	- นายนพพร อาชวกุลเทพ	15,000,000	5.36
	- น.ส. กนกรัตน์ วงศ์ประไพโรจน์	12,000,000	4.29
	- นางนัยรัตน์ อริยสุทธิวงศ์	777,000	0.28
2.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	6,196,323	2.21
3.	นายณัฐพงษ์ ปัญจวรรณ	2,500,000	0.89
4.	นางสุนีย์ แซ่ก้วย	2,418,100	0.86
5.	นายสถาพร โพธิ์ทอง	2,000,000	0.71
6.	นายพงศ์ธร เจริญกุล	2,000,000	0.71
7.	น.ส. ชมกมล พุ่มพินธุ์ม่วง	1,860,000	0.66
8.	นายชาติวุฒิ เจริญสาธิต	1,821,800	0.65
9.	พล.ต.อ. สมยศ พุ่มพินธุ์ม่วง	1,810,300	0.65
10.	น.ส. ริดา บริณตพงษ์	1,504,300	0.53
	รวมผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก	229,448,223	81.92
	ผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	50,551,777	18.08
	รวม	280,000,000	100.00

หมายเหตุ: ข้อมูลจาก บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2563

¹⁾ นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์ นายบุญเอื้อ จิตรถนอม นายณัฐพงศ์ ศีตวรรัตน์ นายวิรัตน์ อนุรักษ์พุดิ นายนพพรอาชวกุลเทพ น.ส. กนกรัตน์ วงศ์ประไพโรจน์ และนางนัยรัตน์ อริยสุทธิวงศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การกำหนด ลักษณะความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตาม มาตรา 246 และมาตรา 247

7.3 การออกหลักทรัพย์อื่น

บริษัทไม่มีการออกหลักทรัพย์แปลงสภาพ หลักทรัพย์ที่เป็นตราสารหนี้ หรือหลักทรัพย์อื่น

7.4 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

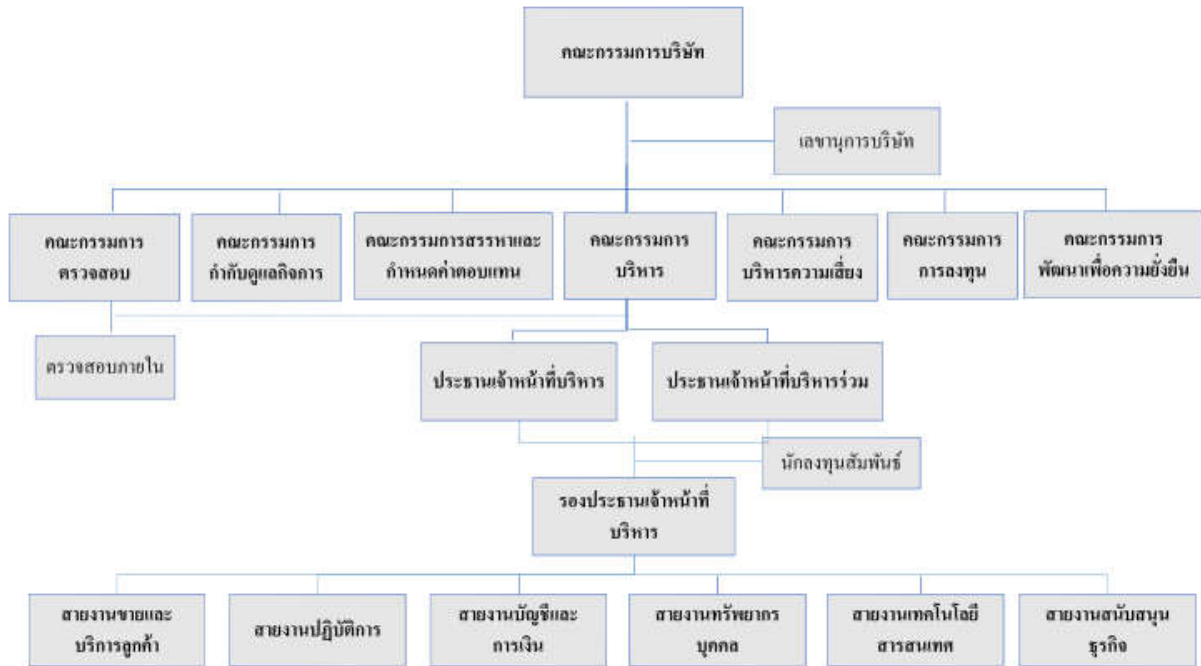
บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัท หรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

8. โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการจัดการของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 7 ชุด เพื่อดูแลระบบการบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และคณะกรรมการการลงทุน โดยมีแผนผังองค์กร ณ วันที่ 4 มกราคม 2564 ดังนี้



คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 คณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นายวิชัย ศรีขวัญ ¹⁾	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น ¹⁾	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ¹⁾	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง
4. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
5. นายคณาวุฒิ วรรณศิริช ²⁾	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหารร่วม / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
6. นายบุญเลิศ เอื้อพรชัย ²⁾	กรรมการ / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการบริหาร / กรรมการกำกับดูแลกิจการ

ชื่อ	ตำแหน่ง
7. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภักดิ์ธรรม ²⁾	กรรมการ / กรรมการบริหาร
8. ดร. ปกรณ์ อากาพันธ์ ³⁾	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
9. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ ³⁾	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
10. นายพนม รัตนะรัต ³⁾	กรรมการ

หมายเหตุ ¹⁾ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2564

²⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2563 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

³⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 9/2563 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

ทั้งนี้ในปี 2564 ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทมีมติแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ลาออกดังนี้

- ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 2/2564 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564 มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายปิยพงษ์ รุธิร โภ เป็นกรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ และแต่งตั้ง นายธนวัฒน์ เอื้อศิริพันธ์ เป็นกรรมการ
- ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 4/2564 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 มีมติอนุมัติแต่งตั้ง นายยุทธวีร์ อังวังกุล เป็นกรรมการอิสระ และกรรมการตรวจสอบ

จำนวนกรรมการดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดมีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยกรรมการตรวจสอบ มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

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

คุณสมบัติของกรรมการ

1. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 (รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม) หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนไม่มีลักษณะขาดความน่าไว้วางใจตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมทั้งข้อบังคับของบริษัท
2. เป็นผู้ที่ไม่ประกอบกิจการ เข้าเป็นหุ้นส่วนหรือเข้าเป็นผู้ถือหุ้นในนิติบุคคลอื่นที่มีสภาพอย่างเดียวกัน และเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท ไม่ว่าจะทำเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่จะได้แจ้งให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบก่อนที่จะมีมติแต่งตั้ง
3. มีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และผู้ถือหุ้นโดยรวม
4. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท
5. เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ระมัดระวัง รอบคอบ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
6. เป็นผู้ที่สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการบริษัท ได้อย่างเต็มที่

คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

ความสัมพันธ์ทางธุรกิจดังกล่าว รวมถึงการทำรายการทางการค้าที่กระทำเป็นปกติเพื่อประกอบกิจการ การเช่าหรือให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ รายการเกี่ยวกับสินทรัพย์หรือบริการ หรือการให้หรือรับความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการรับหรือให้กู้ยืม ค้ำประกัน การให้สินทรัพย์เป็นหลักประกันหนี้สิน รวมถึงพฤติกรรมอื่นในทำนองเดียวกัน ซึ่งเป็นผลให้บริษัท หรือคู่สัญญามีภาระหนี้ที่ต้องชำระต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ตั้งแต่ร้อยละ 3 ของสินทรัพย์ที่มีตัวตนสุทธิของบริษัท หรือตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป แล้วแต่จำนวนใดจะต่ำกว่า ทั้งนี้ การคำนวณภาระหนี้ดังกล่าวให้เป็นไปตามวิธีการคำนวณมูลค่าของรายการที่เกี่ยวข้องกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน โดยอนุโลมสำหรับการพิจารณาภาระหนี้ดังกล่าว ให้นับรวมภาระหนี้ที่เกิดขึ้นในระหว่าง 1 ปี ก่อนวันที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบุคคลเดียวกัน

5. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งมีผู้สอบบัญชีของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัทสังกัดอยู่ เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
6. ไม่เป็นหรือเคยเป็นผู้ให้บริการทางวิชาชีพใดๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการเป็นที่ปรึกษากฎหมายหรือที่ปรึกษาทางการเงินซึ่งได้รับค่าบริการเกินกว่า 2 ล้านบาทต่อปีจากบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท และไม่เป็นผู้ถือหุ้นที่มีนัย ผู้มีอำนาจควบคุม หรือหุ้นส่วนของผู้ให้บริการทางวิชาชีพนั้นด้วย เว้นแต่จะได้ออกจากการมีลักษณะดังกล่าวมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี ก่อนได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ
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 โดยให้กรรมการคนที่อยู่ในตำแหน่งนานที่สุด เป็นผู้ออกจากตำแหน่ง กรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระอาจถูกเลือกให้กลับเข้าดำรงตำแหน่งใหม่ได้ โดยได้รับเสียงข้างมากจากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ทั้งนี้กรรมการอิสระสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับการเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่ากรรมการดังกล่าวได้กระทำคุณประโยชน์ต่อบริษัทเป็นอย่างยิ่งและการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไปรวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

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

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต และดูแลให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนมติคณะกรรมการ และมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของบริษัท และผู้ถือหุ้น
2. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งกำกับควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. กำหนด และทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ของบริษัท โดยให้ความสำคัญและสนับสนุนการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ รวมทั้งกำหนดให้มีการสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน
4. พิจารณาอนุมัติงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท รวมถึงการกำกับดูแลให้มีการจัดสรรทรัพยากร การควบคุมการดำเนินงานที่เหมาะสม และการติดตามการดำเนินการตามกลยุทธ์ และแผนงานประจำปี
5. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อย แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อย ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ และพิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท ในกรณีที่มีตำแหน่งว่างลงเพราะเหตุอื่นใดๆ นอกเหนือจากถึงคราวออกตามวาระ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งไม่น้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน
6. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อดูแลระบบบริหารและระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ และอนุมัติกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อย
7. พิจารณาแต่งตั้งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร รวมทั้งติดตามดูแลให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

8. พิจารณาแต่งตั้งเลขานุการบริษัท และกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท รวมทั้งติดตามดูแลให้เลขานุการบริษัท ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
9. พิจารณานุมัตินโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของกรรมการ กรรมการชูด้อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน รวมทั้งเสนอค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชูด้อยให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
10. จัดให้มีการทำงบการเงินรายไตรมาสและงบการเงินประจำปี เพื่อเปิดเผยสารสนเทศหรือนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติแล้วแต่กรณี ตลอดจนกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญต่างๆ อย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันเวลา เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
11. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่เสนอโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณานุมัติต่อไป
12. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนดูแลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
13. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัท ได้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
14. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าถึงการเข้าไปมีส่วนได้เสียของตน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย
15. กำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อเป็นการเตรียมสืบทอดตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และผู้บริหารระดับสูง
16. สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
17. พิจารณานุมัติการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลให้แก่ผู้ถือหุ้นบริษัท และรายงานการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นทราบในการประชุมผู้ถือหุ้นคราวถัดไป
18. พิจารณานุมัติการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
19. พิจารณานุมัติการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
20. จัดให้มีการประชุมผู้ถือหุ้นเป็นการประชุมสามัญประจำปีภายใน 4 เดือนนับแต่วันสิ้นสุดของรอบปีบัญชีของบริษัท
21. ติดตามผลการดำเนินงานของบริษัท และบริษัทย่อยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและงบประมาณของบริษัท
22. กำกับดูแลบริษัทย่อยและบริษัทร่วมให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัท

นอกจากนั้นบริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร โดยบริษัท ได้เปิดเผยจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณ ของกรรมการและผู้บริหาร ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

การมอบอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหาร

บริษัทได้กำหนดอำนาจอนุมัติดำเนินการ (Delegation of Authorities) ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และบริษัทได้ปรับปรุงนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ เมื่อปี 2560 เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยกำหนดอำนาจอนุมัติวงเงินสำหรับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และฝ่ายบริหาร ตามประเภทของรายการ ได้แก่ งานการเงิน/บัญชี/งบประมาณ งานทรัพยากรบุคคล งานจัดซื้อ/จัดหางานบริหารงานทั่วไป/ธุรการ งานด้านการตลาด และงานประชาสัมพันธ์

อำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการอนุมัติการดำเนินรายการต่างๆ ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด

ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ผู้บริหารของบริษัทมีจำนวน 9 ท่าน ดังนี้

ชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
2. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร ¹⁾	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย และฝ่ายบริหาร โครงการ
3. นางสาววารุณี ภูดี	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ และสนับสนุนธุรกิจ
4. นางรัชฎษุธร ชศธำรง ²⁾	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
5. นายณฤพล ขาวพ่อง	ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. นายกฤษดา บุญเทือง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
7. นายเพชร กิตติวัฒน์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน
8. นายวิรัช เกชาคุปต์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. นางศศกร สุพัตกุล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขาย

หมายเหตุ: ¹⁾ ลาออกจากการเป็นพนักงานบริษัท มีผลวันที่ 1 มกราคม 2564

²⁾ ลาออกจากการเป็นพนักงานบริษัท มีผลวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564

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

เลขานุการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 5/2558 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558 มีมติแต่งตั้ง นางสาวเมธาวี สาวิเศษ ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามที่บริษัทกำหนด ให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัท นอกจากนี้ยัง ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นเลขานุการคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และ คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการ บริษัทไว้ดังนี้

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 และกฎระเบียบ ต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและ ประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัท/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนด ทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุม คณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงาน โดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ ประธานกรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัทพ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วัน นับแต่วันที่เลขานุการบริษัทคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้ กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

ประวัติการศึกษาและการทำงานของนางสาวเมธาวิ สาวิเศษ ได้แสดงไว้ในเรื่อง “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการ บริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน” โดยในปีที่ผ่านมาเลขานุการบริษัทได้เข้าอบรมสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เช่น

- CGR workshop 2020 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- Open House for Company Secretary สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
- AGM Checklist สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
- บทบาทหน้าที่เลขานุการบริษัท สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- PDPA for Enterprise NIA academy
- การประเมินความยั่งยืน ปี 2563 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- SD Professional Sharing 2/2020: รายงานด้านความยั่งยืน "ทำไม่ยาก" อย่างที่คิด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- SD Sharing : Communication for Connection and Sustainability ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- สิทธิมนุษยชน: เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจอย่างไร” สำนักงาน ก.ล.ต.
- ร่วมสร้างความพร้อมให้กับผู้ประกอบการในตลาดทุน เพื่อรองรับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำนักงาน ก.ล.ต.
- นโยบายการลดก๊าซเรือนกระจก: โอกาส ความท้าทาย และวิธีการประเมิน” สำนักงาน ก.ล.ต.

นโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

● นโยบายค่าตอบแทนกรรมการ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

คณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนได้กำหนดนโยบายค่าตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจน และมีกระบวนการในการพิจารณาที่โปร่งใส ค่าตอบแทนกรรมการจะพิจารณาอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อย จะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมในเบื้องต้น และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

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

ค่าตอบแทนกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยสำหรับปี 2563 ที่ได้รับอนุมัติจากผู้ถือหุ้นมีวงเงินรวมไม่เกิน 4,000,000 บาท เท่ากับปีที่ผ่านมา แบ่งเป็นค่าเบี้ยประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย และค่าบำเหน็จ โดยไม่มีสิทธิประโยชน์อื่นๆ โดยกำหนดค่าเบี้ยประชุมสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมตามรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

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

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

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

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2563 บริษัทได้จ่ายค่าตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย โดยบริษัทมิได้จ่ายค่าตอบแทนให้กับกรรมการและกรรมการบริหารที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: บาท)

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จ กรรมการ	รวม ค่าตอบแทน ในแต่ละท่าน ที่ได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการ บริษัท	คณะกรรมการ ตรวจสอบ	คณะกรรมการ สรรหาและ กำหนด ค่าตอบแทน	คณะกรรมการ กำกับดูแล กิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	180,000	40,000	45,000		75,000	340,000
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ ¹⁾	70,000	40,000		30,000	50,000	190,000
3. นพ. ระเชียร ศรีมงคล ¹⁾	70,000	80,000	30,000	20,000	50,000	250,000
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	90,000	40,000	30,000	20,000	50,000	230,000
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	70,000				50,000	120,000
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ²⁾	60,000				50,000	110,000
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	90,000				50,000	140,000
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ ³⁾	80,000			20,000	50,000	150,000
9. นายธีระชัย พงศ์พานงาม ³⁾	80,000				50,000	130,000
10. นางผ่องศรี สลักเพชร ³⁾	80,000				50,000	130,000
11. นายคณาวุฒิ วรรณธีรวิ	10,000					10,000
12. นายบุญเลิศ เอื้อพรชัย	10,000					10,000
13. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์รักษธรรม	10,000					10,000
รวม	900,000	200,000	105,000	90,000	525,000	1,820,000

- หมายเหตุ
- 1) ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563
 - 2) ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563
 - 3) ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2563
 - 4) ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2563 ซึ่งประชุมเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

● **นโยบายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูง**

ค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กำหนดค่าตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่าน ทั้งนี้ เพื่อสามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

ค่าตอบแทนและโบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการทำงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

● **นโยบายค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)**

ค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร นอกจากจะพิจารณาตามหลักเกณฑ์นโยบายค่าตอบแทนผู้บริหารระดับสูงแล้ว คณะกรรมการบริษัทยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ประจำปี โดยกรรมการบริษัทแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมิน เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ดังนี้

นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้กับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ประเภทค่าตอบแทน	รูปแบบค่าตอบแทน	ประโยชน์ต่อบริษัทและผู้ถือหุ้น
ค่าตอบแทนแบบคงที่ (Fixed Pay)	เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	เพื่อจูงใจและรักษาประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่มีความรู้ความสามารถ
ค่าตอบแทนจูงใจระยะสั้น (Short Term Incentive)	เงิน โบนัสประจำปี	เพื่อเป็นรางวัลตอบแทนตามความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายแผนงานที่ได้กำหนดไว้ประจำปี
ค่าตอบแทนจูงใจระยะยาว (Long Term Incentive)	การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานในรูปแบบการให้สิทธิซื้อหุ้น (Stock Option)* และเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในส่วนของบริษัทฯ จ่ายสมทบเพิ่มขึ้นตามอายุงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● เพื่อจูงใจและรักษาประธานเจ้าหน้าที่บริหารที่มีความรู้ความสามารถ ● เพื่อให้ผลประโยชน์ของประธานเจ้าหน้าที่บริหารสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น ● เพื่อส่งเสริมการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว

หมายเหตุ *การให้สิทธิซื้อหุ้น (Stock Option) คณะกรรมการบริษัทฯ จะพิจารณาเมื่อมีช่วงเวลาและสภาพการณ์ที่เหมาะสม

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2563 บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหาร โดยบริษัทมิได้จ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทย่อย ดังนี้

ค่าตอบแทน	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	16,812,066.67
โบนัส	1,003,250.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ¹⁾	1,004,930.00
ประกันสังคม	56,100.00
รวม	18,876,346.67

หมายเหตุ ¹⁾ บริษัทได้สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-10 ของเงินเดือนให้แก่ผู้บริหารของบริษัท ตามอายุงาน

บุคลากร

บริษัทและบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา แบ่งตามบริษัทดังนี้

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2561
1. บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	1,407	2,143	1,935
2. บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด	10	15	15
3. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	78	13	0
4. บริษัท อินโน ฮับ จำกัด	17	20	3
รวม	1,512	2,191	1,953

บริษัทและบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

บริษัทและบริษัทย่อยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และค่าตอบแทนอื่นๆ ได้แก่ ประกันสังคม ค่าคอมมิชชั่น เงินช่วยเหลือ และค่าล่วงเวลา โดยสามารถแบ่งตามประเภทค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้ดังนี้

ประเภทค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)		
	ปี 2563	ปี 2562	ปี 2561
เงินเดือน	353.50	403.88	359.00
โบนัส	16.42	14.21	14.28
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	5.63	6.59	6.22
อื่นๆ	79.70	102.50	81.73

นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร

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

1. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

- นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง

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

- นโยบายการสรรหาและคัดเลือก

เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพและเหมาะสมในทุกสาขาอาชีพ ทุกระดับและทุกตำแหน่ง การสรรหาบุคลากรเชิงรุกจึงเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงมีนโยบายเข้าร่วมกิจกรรมและมหกรรมการรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ สร้างสื่อประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบเพื่อดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาสมัครงานกับบริษัท รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากร โดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อหน้าที่และจรรยาบรรณ จริยธรรม การดำเนินการจึงใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุน และผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และรองรับธุรกิจของบริษัท โดยจะมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสาขาวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถ และจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

- นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน

บริษัทมีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของทุกสายธุรกิจ โดยนำระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน(KPIs) จากเป้าหมายขององค์กรลงสู่ระดับหน่วยงานและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ ควบคู่กับการประเมินผลขีดความสามารถในทุกระดับ

Corporate Competency เพื่อสามารถควบคุม ตรวจสอบ และบริหารผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับ โดยนำผลลัพธ์ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต่อไป

- นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และลดต้นทุน ในทุกขั้นตอนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ในการสมัครงานออนไลน์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payslip) นอกจากนี้ รวมทั้งบริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจ และการกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป
- นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน

บริษัทมีการกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานในทุกระดับภายในองค์กร โดยมีการประเมินและวิเคราะห์ค่าจ้างให้มีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา และเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัท และสถานะเศรษฐกิจเพื่อกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม เพื่อพนักงานจะได้รับผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่เป็นไปตามกฎหมายอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ ได้

บริษัทมีนโยบายให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อพนักงานซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นคือ โบนัส ซึ่งเป็นไปตามผลการดำเนินงานของบริษัท และผลตอบแทนระยะยาวคือ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่เป็นหลักประกันทางการเงินให้แก่พนักงาน
- นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร

บริษัทให้ความสำคัญอย่างมากกับการสร้างระหว่างบริษัท ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งการสื่อสารภายในองค์กรแบบ 2 ทาง บริษัทได้จัดกิจกรรม MD for You เป็นการพบปะระหว่างประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่างๆ แลกเปลี่ยนแนวคิดมุมมอง นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน และนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานและกระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทยังจัดชมรมกีฬา และกิจกรรม outing เพื่อส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์และผูกพันทุกระดับภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีอาชีพ
- นโยบายส่งเสริมวัฒนธรรมสำหรับพนักงาน

บริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร บริษัทให้ความสำคัญกับการส่งเสริมวัฒนธรรมในองค์กรจึงจัดตั้งบริษัทย่อยที่ให้บริการนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ลูกค้าและสังคมต่อไป

2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน และการขยายตัวของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการปลูกฝังวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต

- **นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ**

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

- **นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

บริษัทตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการนำระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้

บริษัทได้ให้พนักงานอบรมทักษะพื้นฐานในการทำงาน (soft skill) ผ่าน training online โดยมีการทำแบบทดสอบทั้งก่อนและหลังการอบรม เพื่อเป็นการวัดความรู้ และความเข้าใจ

การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร โดยแบ่งเป็นระดับดังนี้

สำหรับพนักงานระดับบริหาร :

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหาร โดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับต้น กลาง และสูง เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัท ให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น Creating & Strategic Implementation Plan, Modern Supervisory Program เป็นต้น

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :

เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่งาน เช่น การบริหารความเสี่ยง, มาตรฐานทางการเงินและบัญชี, ความรู้ทางด้านกฎหมาย, ทักษะการ

ใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี, ทักษะการตลาดและการขาย, มาตรฐานทาง IT และ ISO, การจัดการงานธุรการ, การฝึกอบรม และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ฯลฯ

สำหรับพนักงานทุกคน :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคน โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่, การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

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

การจัดฝึกอบรมภายนอกบริษัท

นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรมภายในบริษัทแล้ว บริษัทได้สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจากสถาบันหรือองค์กรที่มีชื่อเสียง รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนแนวความคิดและมุมมองใหม่ๆ กับองค์กรอื่น

- **การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร**

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

- **นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง**

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

นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ด้วยโครงการ Career Path Development Plan ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทมีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทนเมื่อมีตำแหน่งว่างหรือสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

สรุปการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2563

การจัดอบรม	จำนวนครั้ง	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
การอบรมภายในบริษัท (In-House Training)		
- ผู้บริหาร	30	69
- พนักงาน	31	925
รวม	61	994
การอบรมจัดโดยสถาบันอบรมภายนอก		
- ผู้บริหาร	9	18
- พนักงาน	11	13
รวม	20	31
การอบรมในรูปแบบ Online Training		
- ผู้บริหาร	553	27
- พนักงาน	875	71
รวม	1,428	98

ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน

ในปี 2563 บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการอบรมภายในและภายนอก รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 671,052 บาท โดยการฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมดจำนวน 9,021 ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นเฉลี่ย 8.8 ชั่วโมง/คน/ปี ซึ่งมากกว่าตามมาตรฐานกรณีฝีมือแรงงานกำหนดที่ 6 ชั่วโมง/คน/ปี ทั้งนี้จำนวนชั่วโมงการอบรมดังกล่าวยังไม่รวมชั่วโมงการอบรมรูปแบบ Online Training โดยมีหลักสูตรการอบรมภายใน ภายนอก และ Online ประจำปี 2563 ดังนี้

หลักสูตรการอบรมภายใน

- | | |
|--|---|
| - SMART Strong Together | - สร้างองค์กร พนักงานหัวใจกล้าแก |
| - พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 | - JCI มาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล |
| - การใช้งานระบบ PR Workflow Contract Alert System | - การออกแบบ Security |
| - Samart Management Meeting | - OTO Product : Retrain RPA |
| - Introduction to ISO/IEC 20000-1:2018 | - Microsoft Dynamics CRM 365 |
| - Operation & Workforce Management | - OKR-HRD |
| - Marketing Stuff : The Guide to Everything you need to know | - Product Knowledge (STC) |
| - Risk Management | - Digital Marketing |
| - Internal Auditor ISO/IEC 20000-1:2018 | - Advance Presentation Technic |
| - SAP-Inventory Management | - แนวทางและหลักการจัดทำ Workflow |
| - Professional Presentation Skill | - 10X Sale boots camp |
| - NDA, ISMS, PDPA | - Refreshment ISO 9001 : 2015 |
| - Basic Costing | - ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล |
| - Innovation products Knowledge | - ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล |

- | | |
|--|---------------------|
| - Future Skill for new normal Organization | สารสนเทศ |
| - Finance for non-finance | - Non Voice for CSR |
| - OTO Group : Products knowledge | |

หลักสูตรการอบรมภายนอก

- | | |
|--|--|
| - เทคนิคทำตลาดออนไลน์ขั้นเทพ | - Mini Master การบริหารทรัพยากรบุคคล |
| - ตามติด Disclosure Form พร้อมรับหลักเกณฑ์กำหนดราคาโอน | - The new CFO |
| - สิทธิประโยชน์ทางภาษีและผลกระทบทางบัญชี | - ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ |
| - เจาะลึกประเด็น การทำสัญญาจ้าง การออกหนังสือเดือน | - Design thinking 4.0 |
| - Big Data & Business Analytics | - Digital Strategy for Your Business |
| - ทักษะอนาคตสำหรับองค์กรวิถีใหม่ | - พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ 2563 |
| - Digital Work | - โครงการประเมินคุณภาพ การประชุมประจำปีผู้ถือหุ้น "ตัวเข้มให้เต็ม 100" |
| - ภาษีอากรทั้งระบบพร้อมมาตรฐานการบัญชี | |

หลักสูตร Online Training

- | | |
|--|--|
| - พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) | - UIP Telephony Configuration |
| - คำถาม-ตอบง่ายทำความเข้าใจเป็นภาษาอังกฤษ | - UIP Real-Time Reporting |
| - ทิวสด toeic (leading) | - UIP Historical Reporting |
| - Toeic english listening 5000 sentences | - UIP M3 Designer Script Essentials |
| - ทำงานแบบไหนเรียกว่ามีมืออาชีพ | - AQM System Management Essentials |
| - วิธีการบริหารเวลาขั้นเทพ#1 | - AQM Installation & Configuration |
| - การบริหารคนแบบเด่าปี | - ALM Outbound Voice Fundamentals |
| - กฎแห่งความสำเร็จโดย นโปเลียน ฮิลล์ | - Adobe Premiere Pro Tutorials |
| - เรียนภาษาอังกฤษ 10 ชั่วโมง | - Learn Making Text Animated Short Videos |
| - สอนตัดต่อวิดีโอ โปรแกรม Premiere pro CC | - Premiere Video editing course for Beginners |
| - ภาษาอังกฤษพื้นฐานถึงคล่อง (0-100) | - Personal Data Protection |
| - กลยุทธ์ธุรกิจ รู้แล้วรวย | - ILO - Enhanced Caller Management |
| - บริหารคนอย่างไรให้องค์กรยั่งยืน | - ILO - Advanced Police Dispatching |
| - เก็บเงินแสนแรก เคล็ดลับทำให้สำเร็จ | - ILO Recruit, Hire, Retain, Promote for Success |
| - ใช้ Excel อย่างโปร | - ILO Addressing for NG9-1-1 |
| - New Normal: โลกที่เปลี่ยนไปกับโอกาสใหม่ของธุรกิจ | - ILO Leadership in the 9-1-1 center |
| - ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงรุกในยุคดิจิทัล | - Lean Thinking |
| - กองทุนรวมของกรุงเทพ | - The 7 Habits of Highly Effective People |

- เทคนิคการใช้งาน PowerPoint
- ภาษาอังกฤษพื้นฐานและเรียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษ
- โครงการสร้างวินัยการทำงานในสถานประกอบการ
- เริ่มธุรกิจอย่างไรให้ไปต่อและเติบโตด้วย LEAN THINKING
- EVERLASTING BATTERY แบตเตอรี่ : ปฏิวัติพลังงานอนาคต
- สรุปสาระ พ ร บ คอมพิวเตอร์ฯ 2560 พร้อมแนะนำวิธีเก็บ Log อย่างถูกต้อง
- เรียนรู้การทำบัญชีเบื้องต้นง่ายๆ ด้วยระบบ Flow Account
- สร้างความพร้อม ทำความเข้าใจ : การประเมินความยั่งยืน (THIS)
- นโยบายการลดก๊าซเรือนกระจก : โอกาส ความท้าทาย และวิธีการประเมิน
- SD Professional Sharing 2/2020: รายงานด้านความยั่งยืน "ทำไม่ยาก" อย่างที่คิด
- การเตรียมความพร้อมกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงในเรื่อง Personal Data Protection
- “ธุรกิจกับสิทธิมนุษยชน” หัวข้อ “สิทธิมนุษยชน-เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจอย่างไร”
- CGR Workshop 2020 “Enhancing Good Corporate Governance based on CGR Scorecard”
- IOD : Open House for Company Secretary
- Basic Excel
- Advance Excel
- Smart Tech Cleaning Overview
- google architect
- Cloud Service
- 25 Basic Essentials of Adobe Photoshop CC
- ISO 9001: 2015
- System Thinking for business
- Service Marketing
- Google cloud data engineering
- New Business Model
- TMA Trend Talk
- CRADORNEXT
- FOREX Basic Course
- Adobe illustrator for beginners
- Smart Disclosure Program (SDP)
- Agile 101: Unlock Agile Mindset
- Procurement Training
- What is procurement
- Data engineering with google cloud specialization
- The different between being “not racist” and antiracist
- End-to-end machine learning with tensor flow on gcp
- Business session
- ISO/IEC 20000 : 2018
- Sniper Marketing
- Google Cloud Platform Fundamentals: Core Infrastructure
- Google Cloud: Install and Manage Google Cloud's Apigee API Platform Specialization
- MERN Stack Front To Back: Full Stack React, Redux & Node.js
- SD Sharing : Communication for Connection and Sustainability
- google cloud certificate on course era
- Master Skill 4.0 ตอน Communication Canvas
- Data engineer ,big data, ml on gcp specialization
- Introduction to Tensor flow

9. การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ ในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ และแนวความคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติภายใต้ นโยบายการบริหารองค์กรที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ทั้งพนักงาน ลูกค้า และผู้ถือหุ้น ตลอดจนการเกื้อกูลสังคมอย่างจริงจัง โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัท ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหาร ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พรบ.บริษัทมหาชน รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

บริษัทได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2563 อยู่ในเกณฑ์ "ดีเลิศ" (5 ดาว) และติดอันดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

9.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

9.1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย จึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งนโยบายดังกล่าวให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลฝ่ายบริหาร ให้ดำเนินตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนนโยบายกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการปี 2560 ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 โดยในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบัน หรือชาวต่างชาติ โดยบริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในปี 2563 สิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

- **สิทธิในการได้รับใบหุ้นและสิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น**

บริษัทได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้นในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท

- **สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและการส่งคำถามล่วงหน้า**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด จึงมีนโยบายให้สิทธิแก่ผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมของผู้ถือหุ้น เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระการประชุมสามัญผู้ถือหุ้น และส่งคำถามหรือความเห็นเกี่ยวกับบริษัทอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชี ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2563 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้การเสนอวาระการประชุมสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2564 การส่งคำถามสิ้นสุดก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 โดยบริษัทได้แจ้งช่องทางและช่วงเวลาในการรับเรื่องให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านทางระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563 และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุม รวมทั้งการเสนอคำถามล่วงหน้า ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” เรื่อง “การส่งคำถาม และเสนอวาระล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2564”

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุมและออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

ในปี 2563 บริษัทมีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2563 ที่อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 16 เลขที่ 99/20 หมู่ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นสถานที่ที่สะดวกในการเดินทางและสามารถรองรับผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุม โดยผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมดังนี้

ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น

ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 บริษัทได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้า 32 วันก่อนวันประชุม และได้เผยแพร่หนังสือ

นัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetooonecontacts.com) ภายใต้หมวด “นักลงทุนสัมพันธ์” หัวข้อ “ข้อมูลสำหรับผู้ถือหุ้น” และหัวข้อย่อย “การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2563” ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 32 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ หลังจากนั้นบริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมแบบย่อ และรหัสคิวอาร์ (QR code) ที่มีข้อมูลหนังสือนัดประชุมระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น บริษัทได้เผยแพร่เอกสารทั้งหมดไว้บนเว็บไซต์บริษัทให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 32 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ได้ประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน และล่วงหน้าก่อนวันประชุม 20 วัน

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทจะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

วันประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนในการประชุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงความสะดวก สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก โดยในการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมประชุม บริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสาร ผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 1 ชั่วโมง ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 มีกรรมการเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 10 ท่าน นอกจากนี้ ประธานคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ตรวจสอบบัญชี ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในที่ประชุม โดยประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้แนะนำกรรมการที่เข้าร่วมประชุม แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนหุ้นทั้งหมดที่มีสิทธิออกเสียงให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 28 ราย นอกจากนี้ เพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง บริษัทได้เชิญผู้รับมอบฉันทะจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุม ผู้ดำเนินรายการได้ชี้แจงวิธีการออกเสียงลงคะแนน การนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมการประชุมรับทราบ ต่อจากนั้น ได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม บริษัทจัดให้มีบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นใช้ในการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระ และตรวจนับคะแนนเสียง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงในทุกวาระ ทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งดออกเสียง และบัตรเสีย คณะกรรมการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น และซักถาม ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม และเรื่องการค้าดำเนินงานของบริษัท โดยคณะกรรมการได้ตอบคำถามของผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้มีการบันทึกประเด็นซักถาม และข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วย นอกจากนี้ หลังจากการประชุมเรียบร้อยแล้ว ประธานที่ประชุมได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นส่งคืนบัตรลงมติให้กับเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทได้มีการแจ้งมติที่ประชุมผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้นเสร็จสิ้นภายในวันเดียวกันกับวันประชุม โดยมติดังกล่าวได้ระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย งออกเสียง และบัตรเสีย ในแต่ละวาระ และได้จัดทำรายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อกรรมการและผู้บริหารที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมประชุม คำชี้แจงที่เป็นสาระสำคัญ คำถาม คำตอบ หรือข้อคิดเห็น โดยสรุปอย่างครบถ้วน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งตลาดหลักทรัพย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 14 วันนับแต่วันประชุม พร้อมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com) เพื่อให้ผู้ถือหุ้นสามารถตรวจสอบได้

• สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดคำตอบแทนคณะกรรมการ

ตามข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มี การเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติคำตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย ทั้งนี้ บริษัทได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

• สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดคำตอบแทนผู้สอบบัญชี

บริษัทได้กำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดคำตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับ

ผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

- **สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา**

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

- **สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร**

บริษัทมีนโยบายจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิของบริษัทหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัทรวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

อนึ่ง การพิจารณาการจ่ายเงินปันผลจากกำไรที่เกิดจากการจำหน่ายเงินลงทุนหรือทรัพย์สินถาวรที่เกิดขึ้นในบริษัทหรือในบริษัทย่อยให้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัทว่าจะจ่ายเงินปันผลหรือไม่เพียงใด โดยจะพิจารณาจากแผนการลงทุนและการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็น และความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

การจ่ายเงินปันผลของบริษัทย่อยให้ยึดถือ และปฏิบัติตามแนวนโยบายเดียวกันกับของบริษัท

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 ที่ประชุมมีมติอนุมัติการงดจ่ายเงินปันผลเพิ่มเติมสำหรับผลประกอบการปี 2562 และรับทราบการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลจำนวน 2 ครั้ง ในอัตราหุ้นละ 0.03 บาท และอัตราหุ้นละ 0.10 บาท ให้กับผู้ถือหุ้นไปแล้วเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2562 และวันที่ 5 พฤษภาคม 2563 ตามลำดับ รวมเป็นการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับผลประกอบการบริษัทตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ในอัตราหุ้นละ 0.13 บาท คิดเป็นร้อยละ 98.13 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินเฉพาะกิจการ หลังหักสำรองต่างๆ ทุกประเภท ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “นโยบายการจ่ายเงินปันผล”

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อ สื่อสารระหว่างกัน

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่ และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน การรับส่วนแบ่งกำไร การรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา โดยในการประชุมผู้ถือหุ้นบริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการออกเสียงลงคะแนนแบบหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยหุ้นของบริษัทมีเฉพาะหุ้นสามัญเท่านั้น และกรณีที่ผู้ถือหุ้นประสงค์จะแต่งตั้งบุคคลเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทน บริษัทได้ส่งหนังสือมอบฉันทะรูปแบบละเอียดที่ผู้ถือหุ้นสามารถระบุคะแนนเสียงเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรืองดออกเสียงในแต่ละวาระได้ตามความประสงค์ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและประวัติของกรรมการอิสระของบริษัท เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น รวมทั้งระบุถึงเอกสารหลักฐานและวิธีการมอบฉันทะไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุม ซึ่งได้จัดทำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น บริษัทได้จัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระการประชุม โดยเฉพาะวาระการแต่งตั้งกรรมการ บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม หรือแจกเอกสารเพิ่มเติมในที่ประชุมซึ่งจะเป็นการลิดรอนสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้นอกจากนั้น บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยสามารถดูรายละเอียดได้จากหัวข้อ “การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน”

หมวดที่ 3 การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย

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

คณะกรรมการบริษัทมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้จริยธรรมธุรกิจฉบับปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 โดย สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียได้ในหัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัทมีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทั่วไปที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจ และผลประกอบการของบริษัท ที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ สม่ำเสมอ ทันเวลา อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และแสดงให้เห็นถึงสถานภาพของการประกอบการ และสถานภาพทางการเงินที่แท้จริงของบริษัท รวมทั้งทิศ

ทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในอนาคต เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และรวดเร็วในเรื่องต่างๆ เช่น

- จัดส่งรายงานทางการเงิน คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (Management Discussion and Analysis : MD&A) ต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. ภายในเวลาที่กำหนด โดยงบการเงินของบริษัท ไม่มีรายการที่ผู้สอบบัญชีแสดงความคิดเห็นอย่างมีเงื่อนไข รวมทั้งไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไข งบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. นอกจากนั้น เพื่อให้ผู้ลงทุนได้รับทราบข้อมูล และเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัทในแต่ละไตรมาสได้ดียิ่งขึ้น บริษัทเผยแพร่คำอธิบายและการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงาน (MD&A) สำหรับงบการเงินทุกไตรมาสไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท และผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ
- เปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร ivo อย่างชัดเจน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “นโยบายค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”
- เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงกัน เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ivo อย่างชัดเจน ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน “รายการระหว่างกัน”
- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. นอกจากนั้น ยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหาร ดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง โดยมีข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารบริษัทในปี 2563 ดังนี้

กรรมการ/ ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2563
1. นายวิชัย ศรีขวัญ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-
4. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	256,862	-	256,862
5. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธุ์ ² คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	-	-	-

กรรมการ/ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญและสัญญาซื้อขายล่วงหน้า		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2562	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2563
6.นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ ² คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
7.นายคณาวุฒิ วรรณธีรรัช ¹ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
8.นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย ¹ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
9.นายชัยวัฒน์ พิทักษ์รักษธรรม ¹ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
10.นายพนม รัตนะรัต ² คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
11.นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
12.นางสาววารุณี ภูดี คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
13.นายนฤพล ขาวผ่อง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
14.นายกฤษดา บุญเทือง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
15.นายเพชร กิตติยวัฒน์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
16.นายวิรัช เกษาคุปต์ คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -
17.นางศศกร สุพัตกุล คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ*	- -	- -	- -

หมายเหตุ * คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลดังกล่าว รวมถึงนิติบุคคล ซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นับรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย

¹ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

² ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

นอกจากนั้นบริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

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

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

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

- **นโยบายการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศ**

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดนโยบายการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของกรรมการและพนักงาน ดังนี้

1. เปิดเผยสารสนเทศ ทั้งที่เป็นสารสนเทศทางการเงิน และข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงินอย่างถูกต้องครบถ้วนเพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ได้รับสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน
2. การเปิดเผยสารสนเทศของบริษัท จะต้องจัดทำขึ้นอย่างรอบคอบ มีความชัดเจน ถูกต้อง และโปร่งใส
3. รมััดระวังการเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อราคาหรือมูลค่าหลักทรัพย์ของบริษัท โดยปฏิบัติตามข้อบังคับและประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ
4. จัดให้มีบุคคลผู้รับผิดชอบต่อการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทต่อสาธารณะอย่างชัดเจน

บุคคลผู้มีสิทธิในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่ยังไม่ได้เปิดเผยสู่สาธารณะ

1. ประธานกรรมการบริหาร
2. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
3. ผู้จัดการนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัท
4. บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากประธานกรรมการบริหาร หรือประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือต่อสาธารณชนใดๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

● การจัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากการรายงานผ่านระบบข่าวของ ตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนี้

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

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

- เว็บไซต์ของบริษัท

คณะกรรมการตระหนักดีว่าในปัจจุบันการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ถือหุ้น และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความเท่าเทียมกันในการรับทราบข้อมูลและน่าเชื่อถือ ดังนั้น คณะกรรมการจึงได้ดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (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 ผู้ลงทุน สามารถติดต่อหน่วยงานดังกล่าวได้ที่ อีเมล investor.r@oto.samartcorp.com หรือที่ www.onetoonecontacts.com บริษัทได้กำหนดจรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์ไว้เพื่อถือปฏิบัติดังนี้

จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

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

7. หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
8. ปฏิบัติตามแนวทางการไม่รับนัดในช่วงใกล้ประกาศงบการเงินและแนวปฏิบัติในการซื้อขายหุ้นที่บริษัทได้กำหนดไว้

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทยังได้จัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2563 บริษัทมีการเสนองานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

- กิจกรรมพบปะนักวิเคราะห์ นักลงทุน และกิจกรรม โรดโชว์ (Roadshow) จำนวน 4 ครั้ง
- กิจกรรมแถลงข่าวเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ของบริษัท จำนวน 4 ครั้ง

● **การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่**

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการ บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัท และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมกรที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อย จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณากลับกรอง และเสนอคำตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

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

● **ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการต่อการรายงานทางการเงิน**

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัท และบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปี โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์และนโยบายหลักของบริษัท งบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน และผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีความเป็นอิสระ สามารถแสดงความเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับ และได้รับความเห็นชอบจาก ก.ล.ต. เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของรายงาน

ทางการเงินอีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทไม่มีประวัติการถูกสั่งให้แก้ไขงบการเงินจากตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต.

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบันทึก ข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังกล่าวมีสาระสำคัญ ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงินและระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งปรากฏอยู่ในรายงานประจำปี นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อรายงานทางการเงินไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) ของบริษัทด้วย

หมวดที่ 5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์ประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีประวัติการทำงานที่โปร่งใส มีคุณธรรม และความรับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีความหลากหลายของวิชาชีพ และมีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจของบริษัท เช่น ทักษะด้านบัญชีการเงิน ด้านการจัดการ ด้านกลยุทธ์ ด้านกฎหมาย และด้านการกำกับดูแลกิจการ หรืออื่นๆ โดยมีได้มีการกีดกันทางเพศ แต่อย่างไรก็ตาม จะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการของบริษัททั้ง 10 ท่าน มีคุณสมบัติเป็นไปตามคุณสมบัติของกรรมการบริษัทตามที่ได้กำหนดไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” นอกจากนี้กรรมการทั้ง 10 ท่าน ยังได้อุทิศเวลา และความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการอย่างเต็มที่ โดยสามารถดูจำนวนครั้งในการเข้าร่วมประชุมของกรรมการ แต่ละท่านได้ในหัวข้อ “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

- การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหารมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัทเป็นกรรมการอิสระ ซึ่งมีคุณสมบัติของกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์ฯ และไม่มี

ความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานกรรมการ

1. การกำกับ ติดตาม และดูแลให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร
2. การดูแลให้มั่นใจว่ากรรมการทุกคนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การกำหนดวาระการประชุมคณะกรรมการโดยหารือร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และมีมาตรการที่ดูแลให้เรื่องสำคัญได้ถูกบรรจุเป็นวาระการประชุม
4. การจัดสรรเวลาไว้อย่างเพียงพอที่ฝ่ายจัดการจะเสนอเรื่องและมากพอที่กรรมการจะอภิปรายประเด็นสำคัญกันอย่างรอบคอบโดยทั่วกัน การส่งเสริมให้กรรมการมีการใช้ดุลยพินิจที่รอบคอบให้ความเห็นได้อย่างอิสระ
5. การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกรรมการที่เป็นผู้บริหารและกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร และระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการ

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินงานกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
3. พิจารณาหลักเกณฑ์และการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ร่วมกับคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
4. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัทเรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
5. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารนั้น จะไม่มีลักษณะเป็นการมอบอำนาจหรือมอบอำนาจช่วง ที่ทำให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือผู้รับมอบอำนาจจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร สามารถอนุมัติรายการที่ดินหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง มีส่วนได้เสีย หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในลักษณะอื่นใดกับบริษัท หรือบริษัทย่อยของบริษัท ยกเว้นเป็นการอนุมัติรายการที่เป็นไปตามนโยบาย และหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติไว้ โดยการอนุมัติรายการดังกล่าวจะต้องเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาและอนุมัติรายการดังกล่าวตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด

- **การถ่วงดุลของกรรมการ**

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

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจที่บริษัทดำเนินกิจการอยู่ และมีความรู้และความชำนาญจากหลากหลายสาขา จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

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

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

- **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร**

บริษัท ได้มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการบริษัทและประธานเจ้าหน้าที่บริหารซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของบริษัทไว้อย่างชัดเจน

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

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารทำหน้าที่เป็นผู้นำคณะผู้บริหารของบริษัทในการบริหารจัดการ และควบคุมดูแลการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัท บริษัทแสดงรายละเอียดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ไว้ในหัวข้อ “ความเป็นอิสระจากฝ่าย

จัดการของคณะกรรมการ” หัวข้อย่อย “การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหาร”

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

5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ**

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

- **นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง**

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ “การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง”

5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

5.5.1 ภาวะผู้นำ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจ

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ ไว้อย่างชัดเจน โดยเปิดเผยรายละเอียดไว้ในหัวข้อ “นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ” ภายใต้เรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ และค่านิยมองค์กร” รวมทั้งกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเงิน และเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวเงิน

ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมาย แผนธุรกิจ งบประมาณของ บริษัท นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี ตลอดจนกำกับดูแลให้ ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนธุรกิจ และงบประมาณกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงสุดให้แก่กิจการและความมั่นคงสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ไม่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือแก่ ผู้หนึ่งผู้ใด ไม่ดำเนินการใดๆ ที่เป็นการขัดแย้งหรือแข่งขันกับผลประโยชน์ของบริษัท และบริษัท ในเครือ โดยยึดหลักจริยธรรมที่ดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการดูแลให้ การดำเนินกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนกฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ด. คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้บริษัทมีระบบการควบคุม ภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการติดตาม การดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานอย่างสม่ำเสมอในที่ ประชุมคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งนโยบายการกำกับ ดูแลกิจการ นโยบายการบริหารความเสี่ยง และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) และได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีแล้ว โดยได้มอบหมายให้ คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่กำกับดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ให้ พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบและเข้าใจ เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจไปในทิศทางเดียวกัน โดยการ จัดประชุมผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปปีละ 2 ครั้ง และสื่อสารกับพนักงานทุกคนในองค์กรผ่าน สื่อต่างๆ เช่น e-mail ภายในบริษัท ภาพพื้หน้าจอคอมพิวเตอร์ การติดข้อความไว้ตามบอร์ด ประชาสัมพันธ์ ลิฟท์ของบริษัท Line Facebook และสื่อออนไลน์อื่นๆ ภายในบริษัท

5.5.2 การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทได้มีการสื่อสารแนวทางการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจผ่านทางช่องทางต่างๆ อีกทั้งบริษัท ยังได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้อง รับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อกำหนดของบริษัท โดยการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตาม จริยธรรมทางธุรกิจ เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับที่จะต้องทำการสอดส่องดูแล รวมถึง ให้คำแนะนำและคำปรึกษาในกรณีที่ประสบปัญหาในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับจริยธรรม ทางธุรกิจที่ไม่ได้กำหนดไว้ โดยคำแนะนำดังกล่าวจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ไม่ขัดต่อ นโยบายหรือจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท และจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท รวมถึง จะไม่ส่งผลเสียต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทอีกด้วย นอกจากนี้ทางบริษัทยังมีการดูแลปรับปรุง จริยธรรมทางธุรกิจให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

ในกรณีที่น่าจะปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินงานที่ถูกต้องหรือตักเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และยังคงอาจได้รับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

ทั้งนี้เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดในแบบประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายใน และสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ในปี 2563 บริษัทจึงได้จัดให้มีการประเมินผลเรื่องจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัททำการประเมินตนเองว่าได้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจที่บริษัทกำหนดไว้ครบถ้วนหรือไม่ และให้รายงานผลการประเมินดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 17 หัวข้อ ดังนี้

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

จากผลการประเมินจริยธรรมธุรกิจ ทั้งหมด 17 หัวข้อ ผลการประเมินอยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 100 แสดงว่าผู้บริหารมีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

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

5.5.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญ ต่อบริษัท โดยคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทมีทั้งหมด 7 คณะ ดังนี้

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

สำหรับรายละเอียด บทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้ แสดงไว้ในหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย” นอกจากนั้น คณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตร ของคณะกรรมการชุดย่อย และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

5.5.4 การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

1) คณะกรรมการบริษัท

การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการ ทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม ในกรณีที่ประธานกรรมการบริษัทไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หากมีรองประธานกรรมการบริษัทอยู่ในที่ประชุม ให้รองประธาน กรรมการบริษัททำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุม แต่หากไม่มีรองประธานกรรมการบริษัท หรือมีแต่ไม่อยู่ในที่ประชุมหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการบริษัทซึ่งมาประชุม เลือกกรรมการบริษัทคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมบริษัทและการลงมติในที่ ประชุมคณะกรรมการ บริษัทกำหนดองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติ ต้องมี กรรมการไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

คณะกรรมการกำหนดตารางการประชุมไว้ล่วงหน้าตลอดทั้งปี โดยกำหนดให้มีการประชุม อย่างน้อยปีละ 5 ครั้ง และมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการ บริษัทได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบ กำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือ เชิญประชุมมีการกำหนดวาระชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและ เอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวัน

ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม โดยข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมให้แก่กรรมการไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนวันประชุม เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้ หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุม หรือเสนอเพิ่มเติมในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ

ปกติการประชุมแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยในปี 2563 มีการประชุมคณะกรรมการบริษัท จำนวน 9 ครั้ง ดังนี้

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	7 ปี 9 เดือน	9/9
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ ¹	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	ลาออกระหว่างปี	7/7
3. นพ.ระพีชร์ ศรีมงคล ¹	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	ลาออกระหว่างปี	7/7
4. นพ.ไพโรจน์ บุญกงชัย	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทน	27 มีนาคม 2556	7 ปี 9 เดือน	9/9
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	กรรมการ / กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	7 ปี 9 เดือน	7/9

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็น กรรมการ	วาระการดำรง ตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
6. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ ²	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง	27 มีนาคม 2556	ลาออกระหว่างปี	6/7
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวรงค์	กรรมการ / ประธาน กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนา เพื่อความยั่งยืน	27 มีนาคม 2556	7 ปี 9 เดือน	9/9
8. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ ³	กรรมการ / กรรมการ กำกับดูแลกิจการ	27 มีนาคม 2556	ลาออกระหว่างปี	8/8
9. นายธีระชัย พงศ์พานงาม ³	กรรมการ / กรรมการบริหาร	6 พฤศจิกายน 2562	ลาออกระหว่างปี	8/8
10. นางผ่องศรี สลักเพชร ³	กรรมการ / กรรมการบริหาร	6 พฤศจิกายน 2562	ลาออกระหว่างปี	8/8
11. นายคณาวุฒิ วรรณศิริรัช ⁴	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน / กรรมการบริหารความเสี่ยง	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	1/1
12. นายบุญเลิศ เอียวพรชัย ⁴	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการกำกับดูแล กิจการ / กรรมการบริหาร ความเสี่ยง	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	1/1
13. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภรธรรม ⁴	กรรมการ / กรรมการบริหาร	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	1/1
14. ดร. ปกรณ์ อากาพันธุ์ ⁴	รองประธานกรรมการ/ กรรมการอิสระ / ประธาน กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	0/0

รายชื่อกรรมการ	ตำแหน่ง	วันที่ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการ	วาระการดำรงตำแหน่ง (ปี / เดือน)	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด (ครั้ง)
15.นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ ⁴	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	0/0
16.นายพนม รัตนะรัต ⁴	กรรมการ	14 ธันวาคม 2563	1 เดือน	0/0

หมายเหตุ

¹ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2563

² ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2563

³ ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

⁴ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2563 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่ได้พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และอนุมัติแผนการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2564
- พิจารณาแก้ไข และทบทวน นโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรม และกฎบัตรคณะกรรมการ
- พิจารณาอนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้มีอำนาจลงนามในเอกสารทางการเงิน
- พิจารณาอนุมัติค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและกำหนดค่าตอบแทน
- พิจารณาแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน
- พิจารณาอนุมัติรายงานการวิเคราะห์ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน
- พิจารณาอนุมัติงบการเงิน
- พิจารณาอนุมัติการจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผล
- พิจารณาอนุมัติการทำประกันความรับผิดของกรรมการและเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติอัตราการขึ้นเงินเดือน การกำหนดโบนัส และนโยบายการจ่ายโบนัส
- พิจารณาหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท
- พิจารณาอนุมัติการประเมินความเสี่ยงของระบบควบคุมภายในและการประเมินความเสี่ยงโดยรวม
- พิจารณาอนุมัติเพิ่มทุนในบริษัทย่อย
- พิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการ กรรมการชุดย่อย และผู้บริหารระดับสูง
- พิจารณาอนุมัติแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหาร

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

2) คณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2563 คณะกรรมการชุดย่อย มีจำนวนครั้งในการประชุม และประวัติการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่าน สรุปได้ดังนี้

รายชื่อ	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด					
	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหาร	กำกับดูแลกิจการ	สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	4/4			3/3		
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	4/4		2/2			
3. นพ.ระเชียร ศรีมงคล	4/4		2/2	3/3		
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชั้น	4/4		2/2	3/3		
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์		11/11			3/3	
6. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์		11/11			3/3	
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์		11/11			3/3	2/2
8. นายศิริชัย รัศมีจันทร์			2/2			
9. นายธีระชัย พงศ์พานงาม		11/11				
10. นางผ่องศรี สลักเพชร		11/11				
11. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร		11/11				2/2
12. นางสาววารุณี ภูดี		11/11				2/2
13. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ						2/2
14. นางสาวเมธาวี สาวีเศษ						2/2

3) การประชุมกันเองระหว่างกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร

ในปี 2563 กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็นก่อนเริ่มการประชุมคณะกรรมการบริษัทจำนวน 1 ครั้ง เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการ ที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

คณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะ ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท มีการรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยได้รายงานการทำหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาต่อผู้ถือหุ้นในรายงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถดูรายละเอียดเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ที่หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

5.7 การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง

สามารถดูรายละเอียดได้ใน “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” และ “การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

5.8 การประเมินคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชด้อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการรายบุคคล ทั้งยังเป็นการทบทวน ประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานของบริษัทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ประจำปี 2563 เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเป็นการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.60

การประเมินตนเองของกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท รายบุคคล ประจำปี 2563 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็น รายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ บริษัทเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับ คณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล ในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 4 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 98.73

5.8.2 การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ ได้พิจารณาการประเมินตนเอง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมาว่ามีการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี หรือไม่ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด จึงได้จัดให้มีการประเมินผลดังกล่าว โดยในแบบ ประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.8.3 การประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยเป็น ประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับกรรมการในแต่ละ

คณะกรรมการชด้อย่อยเพื่อการประเมินผล แบบประเมินของคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน จะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลประเมินตนเองของคณะกรรมการชด้อย่อยแต่ละคณะเป็นดังนี้

	ผลการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. คณะกรรมการบริหาร	ดีเยี่ยม	97.99
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ดีเยี่ยม	97.08
3. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ดีเยี่ยม	100.00
4. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	ดีเยี่ยม	100.00
5. คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	ดีเยี่ยม	96.50

5.8.4 การประเมินกรรมการผู้จัดการ

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทน โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินกรรมการผู้จัดการในรอบปี 2563 ที่ผ่านมา ในภาพรวม 9 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 96.96

5.8.5 การประเมินเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเลขานุการบริษัท ในการกำกับดูแลให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานเลขานุการบริษัทในรอบปี 2563 ซึ่งประเมินโดยกรรมการ ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 97.96

5.8.6 การประเมินหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในและฝ่ายตรวจสอบภายใน ทั้งงานตรวจสอบภายในและงานให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระในกระบวนการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กร โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2563 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในรอบปี 2563 ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบ ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 94.21

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 บริษัทยังได้สนับสนุนให้กรรมการทุกคนได้รับการเสริมสร้างทักษะและความรู้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ ตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ มาตรฐานความเสี่ยง และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ รวมทั้งได้รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยเฉพาะหลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) หลักสูตร Director Certification Program (DCP) และหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นกรรมการบริษัท ซึ่งมีกรรมการที่ผ่านการอบรมหลักสูตร DCP จำนวน 3 ท่าน ผ่านการอบรมหลักสูตร DAP จำนวน 6 ท่าน และผ่านการอบรมทั้งหลักสูตร DCP และ DAP จำนวน 1 ท่าน ประวัติการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของกรรมการแต่ละท่านได้แสดงไว้ในหัวข้อ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน” โดยในแต่ละปีบริษัทจะนำส่งหลักสูตรการอบรมที่จัดโดยสถาบันต่างๆ ให้กับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเข้าร่วมการอบรมแต่ละหลักสูตรตามความต้องการของกรรมการ

ในปี 2563 มีกรรมการที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ดังนี้

กรรมการ	หลักสูตร
1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร WING In the Mind of the Disruptors รุ่นที่ 4 - หลักสูตรพัฒนาการใช้สื่อดิจิทัลเชิงสร้างสรรค์ (DEF) รุ่นที่ 5 มหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตร The Story : The Ultimate Leadership Tool รุ่นที่ 4 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรผู้นำไทย - จีน (วทจ.) รุ่นที่ 3/2563
3. ดร. ปกรณ์ อาภาพันธุ์	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร How to Develop a Risk Management Plan (HRP) รุ่นที่ 27/2563 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย(IOD) - หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL) รุ่นที่ 20/2563 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

● การพัฒนาผู้บริหาร

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้ง เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสาขาธุรกิจของบริษัทให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ในปี 2563 ผู้บริหารเข้าอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาตนเอง ดังนี้

ผู้บริหาร	หลักสูตร
นางสาววารุณี ภูดี	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร ILO Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO Recruit, Hire, Retain, Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO Leadership in the 9-1-1 center ปี 2563 - หลักสูตร Smart Management Meeting ปี 2563 - หลักสูตร 10X Sale bootscamp ปี 2563
นายภุชดา บุญเที่ยง	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Personal Data Protection Course ปี 2563 - หลักสูตร Presenting Skill ปี 2563 - หลักสูตร Critical thinking ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Advanced Police Dispatching ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Recruit, Hire, Retain, & Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Tactical Dispatch ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Leadership in the 9-1-1 Center ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Quality Assurance: Achieving QA/QI in the PSAP ปี 2563
นายเพชร กิตติวัฒน์	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร “ตามติด Disclosure Form พร้อมรับหลักเกณฑ์กำหนดราคาโอน - หลักสูตร The New CFO: Crisis Financial Officer - หลักสูตร CFO Refresher Course
นางศศกร สุพัตกุล	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Product Knowledge (STC, Inno Hub) ปี 2563 - หลักสูตร 10X Sale bootscamp ปี 2563 - หลักสูตร Personal Data Protection Act. (PDPA) ปี 2563
นายวิรัช เกษาคุปต์	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Internal Auditor ISO/IEC 20000-1:2018 - หลักสูตร การออกแบบ Security - หลักสูตร 10X Sale bootscamp

9.1.2 จริยธรรมธุรกิจ

บริษัท ได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัท ได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ รายการระหว่างกัน การปฏิบัติตามกฎหมาย การดูแลทรัพย์สิน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททุกคน มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัดตั้งแต่ปี 2548 ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงหลักจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้มีการทบทวนจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปี โดยฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 ซึ่งได้ปรับปรุงเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่อง “แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน เรื่องการรายงานและช่องทางกรรณการรายงาน” เพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้น โดยในจริยธรรมธุรกิจของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท
2. กรณีที่กรรมการหรือพนักงาน ได้มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับบริษัท บริษัทจะดำเนินการเสมือนกับบริษัทได้กระทำกับบุคคลภายนอกซึ่งกรรมการหรือพนักงานผู้นั้นจะต้องไม่มีส่วนในการพิจารณาอนุมัติ
3. ไม่ใช่โอกาสหรือข้อมูลที่ได้อาจการเป็นกรรมการหรือพนักงานในการหาผลประโยชน์ส่วนตนและในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัทหรือทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
4. ไม่ใช่ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ของตนในการซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลภายในแก่บุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายหุ้นของบริษัท และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงิน หรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท
5. ระหว่างที่ปฏิบัติงานให้บริษัท และหลังจากพ้นสภาพการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่ถือว่าเป็นความลับของบริษัท เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลการเงิน การปฏิบัติงาน ข้อมูลธุรกิจ แผนงานในอนาคตของบริษัท หรือข้อมูลอื่นๆ

โดยหากมีรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลส่วนได้เสียต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของรายการ โดยคณะกรรมการตรวจสอบจะพิจารณาและนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบถึงรายการที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้มีการพิจารณาความเหมาะสมอย่างรอบคอบทุกครั้ง รวมทั้งมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยราคาและเงื่อนไขเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) และได้เปิดเผยรายละเอียด มูลค่ารายการ คู่สัญญา เหตุผลและความจำเป็นไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ตลอดจน

ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุม เพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทที่เกิดขึ้นในปี 2563 ได้แสดงไว้ใน “รายการระหว่างกัน”

- **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม โดยมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน เช่น สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและส่งคำถามล่วงหน้า สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นและออกเสียงลงคะแนน สิทธิในการแสดงความเห็นอย่างอิสระในที่ประชุมผู้ถือหุ้น สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร ตลอดจนสิทธิในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานที่สำคัญๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส สม่าเสมอ และทันเวลา โดยสิทธิที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับได้แสดงไว้ในหมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

- **นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทได้ดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาสผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัท โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน ทั้งนี้ในปี 2563 มียอดจำนวนเงินที่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้เบิกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวรวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 628,988.55 บาท อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัทผ่าน บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต อีกด้วย นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือข่าย หรือสามารถ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

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

บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยผ่านการ Orientation พนักงานใหม่ และคู่มือพนักงาน ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้ถูกบันทึก

ไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทเพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com)

● **นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย**

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

นอกจากนั้นบริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม 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 และส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2563

บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานดูแลพนักงาน และป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงาน โดยจัดอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัยจากการทำงานเบื้องต้น และจัดทำโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้กับพนักงาน โดยมีเป้าหมายให้ในแต่ละปีบริษัทไม่เกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยจากการทำงาน

บริษัทจัดให้มีการให้ความรู้เบื้องต้นในเรื่องความปลอดภัยจากการทำงาน และการปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุกับพนักงาน และพนักงานใหม่ ซึ่งจัดทำเป็นคลิปวิดีโอโดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ (จป.)

เนื่องจากธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจบริการ Contact Center ที่ต้องให้บริการข้อมูลกับคนจำนวนมากในแต่ละวันซึ่งมีโอกาสทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน บริษัทจึงได้จัดโครงการ Club Mind Friend ให้พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล และได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดอัตราการเกิดการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

นอกจากนี้บริษัทจัดให้พนักงาน Contact Center มีการตรวจการได้ยินเป็นประจำทุกปีเพื่อป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน

ในปี 2563 บริษัท ไม่มี พนักงานประสบอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน

● นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการให้มีคุณภาพ และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

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

ในปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทได้พัฒนาแพลตฟอร์มที่สามารถเชื่อมต่อกับบริการของ LINE ซึ่งเป็นพันธมิตรอย่างเป็นทางการของบริษัท ดังนี้

- Call to Line เป็นบริการส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้กระชับ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- Line Notification Message เป็นบริการส่งข้อความ หรือแจ้งเตือนอัตโนมัติ ผ่าน Line แทนการส่ง SMS และสามารถสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที ซึ่งบริษัทสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- Keep a LINE บริการจัดเก็บไฟล์เอกสาร รูปภาพ บน LINE แบบอัตโนมัติ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหมดอายุ
- Chatbot บน Line และ Facebook เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลผ่าน Mobile Application ที่คุ้นเคย ซึ่งสามารถให้ข้อมูลทั่วไป และสามารถใช้งานแบบ Self Service ได้ตลอด 24 ชม.
- นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังพัฒนา Mobile Application ที่สามารถอำนวยความสะดวก และช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้
- Mobile Application ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ การให้บริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ ฟรีผ่าน Internet เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ ผ่าน Application
- Mobile Application Help Desk เป็น Mobile Application ในการจัดการกระบวนการทำงาน ให้ผู้รับบริการสามารถติดตามการทำงานได้ในทุก Mobile Application Help Desk ขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่
- ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย (Object Detection) บริษัทได้พัฒนาระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่ายขึ้นอีกระดับโดยใช้ Machine Learning เป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย สามารถตรวจสอบสินค้าที่วางซ้อนกัน ครอบคลุมการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า สามารถประมวลผลภาพถ่ายผ่าน โทรศัพท์มือถือ ได้อย่างความถูกต้องแม่นยำ ระบบตรวจสอบสินค้านี้สามารถช่วยลดจำนวนคน และระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าได้

บริษัทได้มีการสำรวจความพึงพอใจของทั้งลูกค้าและผู้ให้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2563 บริษัทได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าร้อยละ 95.9 และได้รับความพึงพอใจจากผู้ให้บริการเฉลี่ยร้อยละ 95.8

• นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติกับลูกค้าซึ่งถือเป็นหุ้นส่วนและปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจที่สำคัญประการหนึ่งด้วยความเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกัน และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยในการคัดเลือกลูกค้าเป็นไปอย่างโปร่งใส มีระบบ และมีมาตรฐาน มีการพัฒนา และรักษาสัมพันธ์ภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้าและคู่สัญญา เจ้าหน้าที่ได้ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ไม่รับผลประโยชน์ใดๆ เป็นส่วนตัวจากลูกค้าและคู่สัญญา รวมถึงไม่กระทำการ โฆษณาที่เป็นเท็จ หรือหลอกลวงให้ลูกค้าเข้าใจผิด หลีกเลี่ยงการซื้อขายและ/

หรือบริการกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาและติดตามข่าวสารว่าคู่ค้าละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือไม่ หากพบว่าคู่ค้ามีพฤติกรรมดังกล่าว บริษัทจะหลีกเลี่ยงการซื้อขายสินค้าและ/หรือบริการกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมดังกล่าว อันไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเคร่งครัด โดยมีการคัดเลือกคู่ค้าที่มีมาตรฐานเพื่อเข้าไปในทะเบียนผู้ขาย มีการเปรียบเทียบราคาก่อนการสั่งซื้อ ทั้งนี้ บริษัทยังมีนโยบายไม่กระทำการทุจริตใด ๆ ชักยอก หรือปล่อยให้เกิดการกระทำดังกล่าว รวมทั้งคู่ค้าต้องไม่เสนอหรือรับสินบนหรือสิ่งตอบแทนใดๆ ที่ผิดกฎหมายจากบริษัท นอกจากนี้ คู่ค้าจะต้องไม่ให้องค์กรนำหรือเสนอผลประโยชน์ส่วนบุคคลไม่ว่าในรูปแบบใดแก่พนักงานอันเป็นผลมาจากการติดต่อกับคู่ค้า นโยบายดังกล่าวถูกตรวจสอบโดยผู้บริหารภายใต้เอกสารและรายการประกอบ ทั้งยังได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบที่เป็นกลางทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

บริษัทจัดทำการประเมินคู่ค้าทุกรายตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ มาตรฐานของสินค้าและราคา และความน่าเชื่อถือของคู่ค้า ทั้งนี้บริษัทจะทำธุรกรรมกับคู่ค้าที่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ได้คะแนนประเมินเกินร้อยละ 70 เท่านั้น

- **นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่**

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทได้ยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง และเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกับเจ้าหน้าที่ไว้อย่างเคร่งครัด โปร่งใส และเท่าเทียมกัน
2. หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งสัญญาที่ตกลงกันไว้ได้ หรือมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถชำระหนี้หรือมีปัญหาทางการเงิน บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
3. กำหนดแผนการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งรวมถึงเจ้าหน้าที่ ตลอดจนติดตามการแก้ไขปัญหา โดยให้ฝ่ายจัดการรายงานให้คณะกรรมการบริหาร รับทราบอย่างสม่ำเสมอ
4. การพิจารณาแก้ไขปัญหาด้านการเงินของบริษัทอย่างรอบคอบและเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า**

บริษัทมีนโยบายที่จะปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่เป็นธรรม ส่งเสริมการค้าเสรี และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องดังกล่าวไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท โดยไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ไม่แทรกแซง หรือทำการสิ่งใดในทางลับต่อคู่แข่งทางการค้า ให้ได้รับผลกระทบในเชิงลบ และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หรือคู่แข่งทางการค้า โดยบริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึก

ข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

- **นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทได้เปิดเผยนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ (www.onetoonecontacts.com) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำการทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหารไม่พบการกระทำผิดหรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัทได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

- **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 และดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ทั่วถึง ทั้งองค์กร
4. ส่งเสริมให้มีโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม หรือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยเริ่มจากการเขียนรายงานให้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี หากบริษัทมีความพร้อมมากขึ้นให้พิจารณาการจัดทำรายงานแยกจากรายงานประจำปี บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติในความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม และชุมชน

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเติบโต ได้ก็ด้วยอาศัยสังคมและส่วนรวม ดังนั้น บริษัทจึงได้ค้นคว้าส่วนหนึ่งให้แก่สังคม โดยได้จัดงบประมาณส่วนหนึ่งจากรายได้ของบริษัท เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีส่วนร่วมทางสังคมในการให้การสนับสนุนทางการเงิน หรือสิ่งของแก่กิจกรรมที่ตรงใจซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม ตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการศึกษา การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความสามารถทางด้านกีฬา การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทยังได้เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนที่อยู่โดยรอบและบริเวณใกล้เคียง โดยสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนผู้นำชุมชนในหลากหลายระดับเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และสามารถประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม

ในปี 2563 บริษัทได้จัดกิจกรรมให้ผู้บริหาร และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตอบแทนต่อสังคม ดังนี้

- เลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์
- เลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับเด็กด้อยโอกาส ณ มูลนิธิเด็ก
- ร่วมอนุรักษ์แหล่งเพาะพันธุ์และที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ โดยการจัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลนเชิงอนุรักษ์ ณ กลุ่มคนรักคลอง โคน จ.สมุทรสงคราม เพื่อเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศน์ให้คงอยู่ต่อไป

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดี โดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

รับผิดชอบต่อสังคม โดยการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดพร้อมทั้งส่งเสริมและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีนโยบายให้พนักงานร่วมมือกันในการอนุรักษ์และประหยัดทรัพยากร โดยได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านทาง e-mail ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ Line: OTO Family และ Facebook: OTO ในปี 2563 บริษัทได้จัดกิจกรรมในอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดังนี้

- โครงการคัดแยกขยะ

เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้งอย่างถูกต้อง และสามารถนำขยะมารีไซเคิลได้ และยังตระหนักถึงปัญหาเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ซึ่งเป็นการลดปริมาณขยะ ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

- โครงการ OTO รักษ์โลก

- การรณรงค์ลดการรับถุงพลาสติก โดยเปลี่ยนมาใช้ถุงผ้าแทนเพื่อช่วยลดขยะพลาสติกเพื่อช่วยกันลดปริมาณขยะ โดยเฉพาะลดการใช้พลาสติกส่งเสริมการใช้ถุงผ้าให้มากขึ้น
- โครงการรณรงค์ให้พนักงานใช้ภาชนะบรรจุอาหารส่วนตัว เช่น กล่องบรรจุอาหาร และกระติกน้ำ แทนการใช้ภาชนะบรรจุอาหารจากโฟม หรือพลาสติก เพื่อช่วยลดปริมาณขยะ ทั้งนี้เป็นการสร้างจิตสำนึกในการใส่ใจรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดโลกร้อน

- นโยบายแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน

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

นอกจากนั้น บริษัทยังได้มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท อย่างไรก็ตาม หากมีพนักงานท่านใดเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องดังกล่าว บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอแนะ ร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่ถูกละเมิดสิทธิ รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ได้ ซึ่งทางบริษัทจะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน

- **นโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์**

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เช่น พนักงานทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้มีการตรวจสอบการใช้ระบบ โปรแกรมซอฟต์แวร์การทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- **การรับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอ และโปร่งใส และได้จัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนอันเป็นประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้ โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือ ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตาม ที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ในส่วนของ “ติดต่อฝ่ายตรวจสอบภายใน” (Contact The Internal Audit) ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

ส่งจดหมายถึง : ฝ่ายตรวจสอบภายใน
บริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
99/10 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 26
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

หรือส่ง e-mail ไปที่: auditcommitteesecretary@oto.samartcorp.com

ฝ่ายตรวจสอบจะรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน และดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแส และการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส” ต่อไป

- **ขั้นตอนและวิธีการ “การแจ้งเบาะแสและการปกป้องผู้แจ้งเบาะแส”**

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

ขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล

ฝ่ายตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบเบื้องต้นในการสอบสวนการกระทำผิดที่แจ้งจากพยานเอกสาร และพยานบุคคล เมื่อเห็นว่ามีความผิดปกติ ให้เสนอเรื่องต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เพื่อพิจารณาตั้งคณะกรรมการสอบสวน

คณะกรรมการสอบสวนประกอบด้วย หัวหน้างานหรือตัวแทนจาก ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานต้นสังกัด มีหน้าที่รับผิดชอบในการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำผิดรวมทั้งรวบรวมพยานหลักฐานทั้งหมด เพื่อให้ทราบรายละเอียดของความเสียหายและผลกระทบที่มีต่อบริษัท

คณะกรรมการสอบสวน เสนอผลการสอบสวนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการและฝ่ายตรวจสอบภายในจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าว

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่เว็บไซต์ พันธกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetooncontacts.com) และได้มีการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัททั้งทางผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และคิด โปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนี้ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

9.2 คณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการชุดย่อยของบริษัท ประกอบด้วยคณะกรรมการชุดย่อยทั้งหมด 7 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คณะกรรมการบริหาร (Executive Committee) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Committee) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน (Nominating and Compensation Committee) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Development Committee) และคณะกรรมการการลงทุน (Investment Committee) โดยรายละเอียดของกรรมการคุณสมบัติ วาระการดำรงตำแหน่ง และขอบเขตอำนาจหน้าที่ มีดังนี้

1) คณะกรรมการตรวจสอบ

1. ดร.ปกรณ์ อาภาพันธุ์ ¹⁾	ประธาน	(กรรมการอิสระ)
2. นายวิชัย ศรีขวัญ ²⁾	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
3. นพ.ไพโรจน์ บุญกงชัย ²⁾	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
4. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ ¹⁾	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
5. นายปิยพงษ์ รุธิโรโก ³⁾	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)

นางสาวฐิติยา เมฆานูนวงศ์ เลขานุการ

หมายเหตุ: ¹⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 9/2563 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

²⁾ ลาออกจากกรรมการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

³⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564 มีมติอนุมัติแต่งตั้งเป็นกรรมการ

คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

1. กรรมการตรวจสอบต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น
2. กรรมการตรวจสอบทุกคนต้องเป็นกรรมการอิสระโดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. ไม่เป็นกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม บริษัทย่อยลำดับเดียวกัน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้มีอำนาจควบคุมของบริษัท
4. ไม่เป็นกรรมการของบริษัทใหญ่ บริษัทย่อย และบริษัทย่อยลำดับเดียวกัน เฉพาะที่เป็นบริษัทจดทะเบียน
5. มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในฐานะกรรมการตรวจสอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยกรรมการตรวจสอบต้องสามารถอุทิศเวลาอย่างเพียงพอในการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
6. มีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 คนที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านบัญชีหรือการเงินอย่างเพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้ โดยบริษัทต้องระบุไว้ในแบบ 56-1 และแบบ 56-2 ว่า กรรมการตรวจสอบรายใดเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว และกรรมการตรวจสอบรายนั้นต้องระบุคุณสมบัติดังกล่าวไว้ในหนังสือรับรองประวัติของกรรมการตรวจสอบที่ต้องส่งต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วย

วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับการมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

1. สอบทานรายงานทางการเงินของบริษัทให้ถูกต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้และทันเวลา
2. สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้งโยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. พิจารณาและให้ความเห็นชอบอัตราค่าจ้าง และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี รวมถึงการพิจารณาอนุมัติการทบทวนปรับเปลี่ยนแผนงานตรวจสอบในส่วนที่มีนัยสำคัญ
4. สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
5. พิจารณา คัดเลือกเสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
6. จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

7. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องโยกกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เข้าไปตามกฎหมายหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ และ ก.ล.ต. รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผลบังคับใช้กับบริษัท และ/หรือธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท
8. จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด
9. ทบทวนขอบเขต อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์
10. มีอำนาจในการตรวจสอบและสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มขึ้น ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่
11. มีอำนาจในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาช่วยงานตรวจสอบได้ตามที่คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาว่าเหมาะสม โดยบริษัทรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
12. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

2) คณะกรรมการบริหาร

1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	ประธานกรรมการบริหาร
2. นายคณาวุฒิ วรรณศิริรัช ¹⁾	ประธานกรรมการบริหารร่วม
3. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย ¹⁾	กรรมการ
4. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภักธรรม ¹⁾	กรรมการ
5. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ²⁾	กรรมการ
6. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒเนางกูร ³⁾	กรรมการ
7. นางสาววรุณี ภูคี่	กรรมการ
นางสาวเมธาวี สาวิเศษ	เลขานุการ

หมายเหตุ: ¹⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

²⁾ ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

³⁾ ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

1. กำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจ รวมถึงโครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจบริหารต่างๆ ของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป
2. ทบทวนและติดตามผลการดำเนินงานของบริษัทและบริษัทย่อย เพื่อให้การดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ตรวจสอบ ติดตาม และดำเนินนโยบายและแนวทางบริหารงานด้านต่างๆ ของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4. พิจารณาและให้ความเห็นชอบงบประมาณประจำปี และการลงทุนของบริษัท ก่อนเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. กำหนดนโยบาย โครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานและผู้บริหาร ร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และเสนอคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
6. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
7. รายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญของคณะกรรมการบริหารให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบเป็นประจำ
8. ทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์
9. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

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

3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

- | | | |
|---|-----------|----------------|
| 1. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ ¹⁾ | ประธาน | (กรรมการอิสระ) |
| 2. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธ์ ¹⁾ | กรรมการ | (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น ²⁾ | กรรมการ | (กรรมการอิสระ) |
| 4. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย ¹⁾ | กรรมการ | |
| นางสาวเมธาวี สวีเศษ | เลขานุการ | |

หมายเหตุ: ¹⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

²⁾ ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการกำกับดูแลกิจการใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

1. กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท และการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยที่บริษัทจัดตั้งขึ้น รวมทั้งผู้บริหารและพนักงาน ให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการต่อต้านคอร์รัปชัน
3. กำหนดและทบทวนหลักเกณฑ์ ข้อพึงปฏิบัติที่สำคัญๆ ของบริษัทตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. ทบทวนนโยบาย หลักการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ
5. เสนอแนะข้อกำหนดที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ข้อพึงปฏิบัติที่ดีแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท
6. ดูแลให้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลในทางปฏิบัติ มีความต่อเนื่อง และเหมาะสม
7. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
8. รายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท พร้อมความเห็นในแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงตามความเหมาะสม
9. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

4) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1. นายวิชัย ศรีขวัญ ²⁾	ประธาน	(กรรมการอิสระ)
2. นพ.ไพโรจน์ บุญกงษ์ ²⁾	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
3. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธ์ ¹⁾	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
4. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ ¹⁾	กรรมการ	(กรรมการอิสระ)
5. นายคณาวุฒิ วรรณศิริช ¹⁾	กรรมการ	
นางสาวเมธาวี สาวิเศษ	เลขานุการ	

หมายเหตุ: ¹⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

²⁾ ลาออกจากความเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

วาระการดำรงตำแหน่ง

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

หน้าที่และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

1. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
2. สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง

3. กำหนดและทบทวนคุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหากรรมการ กรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหารผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท เพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ
4. กำหนดนโยบายโครงสร้างค่าตอบแทน รูปแบบและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทน (ไม่ว่าจะอยู่ในรูปเงินสด หลักทรัพย์ หรืออื่นใด) ของกรรมการ กรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมาย รวมทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป
5. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
6. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

5) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- | | |
|---|-----------|
| 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ²⁾ | ประธาน |
| 2. นางสุกัญญา วิษัจกร์วงศ์ | กรรมการ |
| 3. นายคณาวุฒิ วรรณศิริรัช ¹⁾ | กรรมการ |
| 4. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย ¹⁾ | กรรมการ |
| นางสาวจิตติยา เมฆานูนวงศ์ | เลขานุการ |

หมายเหตุ: ¹⁾ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท มีมติแต่งตั้งเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2563

²⁾ ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน ระบุ วิเคราะห์ และตรวจสอบปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญ พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงนั้น และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของบริษัท (Risk Appetite)
2. กำหนดนโยบายของการบริหารจัดการความเสี่ยง และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติให้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในหน่วยงานต่างๆ ตามความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ต้องครอบคลุมความเสี่ยงอย่างน้อย 4 ประการ ดังนี้
 - 1) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)
 - 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)
 - 3) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ (Strategic Risk)
 - 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk)
3. กำกับดูแลให้มั่นใจว่ามาตรการดังกล่าวได้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และพนักงานได้ปฏิบัติตามมาตรการเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง
4. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสภาวการณ์

5. จัดให้มีการประเมินและทบทวนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการสำรวจความเสี่ยงได้ครอบคลุมทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ
6. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล
7. จัดให้มีความเห็นทางวิชาชีพจากที่ปรึกษาภายนอกเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องพิจารณาด้วยค่าใช้จ่ายของบริษัท กรณีที่มีความจำเป็น
8. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

6) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

- | | |
|--|---------------------|
| 1. นางสาวกัญญา วิชจักรวงศ์ | ประธาน |
| 2. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร ¹⁾ | กรรมการ |
| 3. นางสาววารุณี กุศล | กรรมการ |
| 4. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ | กรรมการ |
| 5. นางสาวเมธาวิ สาวิเศษ | กรรมการและเลขานุการ |

หมายเหตุ: ¹⁾ ลาออกจากการเป็นกรรมการ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการ และผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

1. กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ตลอดจนแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัท เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. ให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการด้านแรงงานและพนักงาน สวัสดิภาพในการทำงานของพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน และการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนและสังคม โดยรอบพื้นที่ตั้งของบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
3. กำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
4. ทบทวนหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ให้สอดคล้องกับสภาวการณ์
5. ดำเนินการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งบริษัทแสดงสาระสำคัญของการประชุมปีที่ผ่านมาไว้ในรายงานคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ และแสดงจำนวนครั้งการเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมาใน “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

7) คณะกรรมการการลงทุน มีดังนี้

1. นายคณาวุฒิ วรรณศิริช	ประธาน
2. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย	กรรมการ
3. นายสุรพงศ์ แซ่เฮง	กรรมการ
4. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์รักษธรรม	กรรมการ และเลขานุการ

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการการลงทุนมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการการลงทุนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ทั้งนี้ กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการการลงทุน

เพื่อพิจารณาและกำหนดนโยบายการลงทุนประเภทต่างๆ ทั้งการได้มาและจำหน่ายไปใน เงินฝาก ตราสารหนี้ ตราสารทุน อนุพันธ์ กองทุนรวม และ สินทรัพย์ทางเลือกอื่นๆ อย่างรอบคอบ เช่น

1. วงเงินการลงทุน
2. ประเภทกองทุน
3. ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
4. ผลตอบแทนที่ต้องการ
5. ระยะเวลาการลงทุน
6. สัดส่วนพอร์ตการลงทุน
7. ผู้ดูแลรับผิดชอบการลงทุน เช่น บริษัทหลักทรัพย์ (บล.), บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) เป็นต้น

9.3 การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

● การสรรหากรรมการ

คณะกรรมการได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อย ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการสรรหา ดังนี้

1. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยพิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท พิจารณาความหลากหลายในโครงสร้างของคณะกรรมการ ทั้งเพศ อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ และพิจารณาทักษะความเชี่ยวชาญจำเป็นที่ยังขาดให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และใช้ฐานข้อมูลกรรมการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งหรือเสนอขออนุมัติแต่งตั้งต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นตามข้อบังคับของบริษัท

2. การเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และก.ล.ด. เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการและ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
3. การพิจารณาแต่งตั้งกรรมการเดิมเป็นกรรมการต่ออีกวาระหนึ่ง คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ซึ่งรวมถึงผลการปฏิบัติงานในช่วงที่ดำรงตำแหน่งกรรมการ การอุทิสเวลาของกรรมการจากประวัติการเข้าร่วมและการมีส่วนร่วมในการประชุม จำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการแต่ละท่านดำรงตำแหน่ง ซึ่งไม่เกิน 5 บริษัทจดทะเบียน และการสนับสนุนในกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท โดยหากเป็นกรรมการอิสระจะพิจารณาถึงความเป็นอิสระของกรรมการท่านดังกล่าวด้วย
4. การแต่งตั้งกรรมการให้เป็นไปตามข้อบังคับบริษัทและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องมีความโปร่งใสและชัดเจน และดำเนินการโดยผ่านคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน โดยหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้น มีดังนี้
 - (1) ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
 - (2) ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดตาม (1) เลือกตั้งบุคคลเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากที่สุดเพียงใดไม่ได้
 - (3) บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมา เป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้ง ในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมี หรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

โดยบริษัทจะเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลในที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

กรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงเนื่องจากสาเหตุอื่นนอกจากการครบวาระออกจากตำแหน่งกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายเข้าเป็นกรรมการแทนในการประชุมคณะกรรมการ เว้นแต่วาระของกรรมการที่พ้นจากตำแหน่งเหลือ้น้อยกว่า 2 เดือน โดยบุคคลที่เข้าเป็นกรรมการแทนจะอยู่ในตำแหน่งกรรมการได้เพียงเท่าวาระที่ยังเหลืออยู่ของกรรมการที่ตนแทน ทั้งนี้ มติการแต่งตั้งบุคคลเข้าเป็นกรรมการแทนดังกล่าวต้องได้รับคะแนนเสียง ไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการที่ยังเหลืออยู่
5. การสรรหากรรมการชุดย่อย คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาความรู้ความสามารถที่เหมาะสม องค์ประกอบของกรรมการชุดย่อยทั้งคณะ และเกณฑ์การดำรงตำแหน่ง คุณสมบัติความเป็นอิสระของกรรมการ และนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ

● **การสรรหาผู้บริหารระดับสูง**

บริษัทมีหลักเกณฑ์และวิธีการในการสรรหาผู้บริหารระดับสูงมีกระบวนการสรรหาโดยเริ่มจากการสรรหาคัดเลือกบุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร และมีความรู้ความ

เข้าใจเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทเป็นอย่างดี และเสนอคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนพิจารณาเห็นชอบบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง เพื่อเสนอให้คณะกรรมการ บริษัทเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้ง

- **แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง**

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มีตำแหน่งผู้บริหารว่างลง ซึ่งนอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม และมีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันท่วงที โดยจะมีการ ทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ บริษัทสนับสนุนให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารเชิญผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการ และ/หรือคณะกรรมการบริหารเพื่อให้สารสนเทศรายละเอียดเพิ่มเติมในฐานะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาโดยตรง และเพื่อให้มี โอกาสรู้จักผู้บริหารระดับสูงสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาแผนการสืบทอดตำแหน่ง

9.4 การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการจัดตั้งบริษัทใหม่ทุกครั้ง ฝ่ายจัดการต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อนดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารเข้าดำรง ตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของบริษัทในบริษัทดังกล่าว โดยผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ต้องรายงานผลการดำเนินงานในบริษัทที่ตนดูแลต่อคณะกรรมการบริหารเป็นประจำทุกเดือน สำหรับการลงทุนใดๆ หรือการดำเนินเรื่องที่มีนัยสำคัญตามที่กำหนดในอำนาจอนุมัติดำเนินการของบริษัท ต้องปฏิบัติตามที่นโยบายกำหนด และต้องนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท ในแต่ละปีผู้บริหารของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้อง นำเสนอแผนงานประจำปี เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแผน หาก บริษัทใดมีผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนต้องชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ในกรณีที่ผลประกอบการมี ปัญหาจะถูกกำหนดให้ชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นกรณีพิเศษ (Watch List) เพื่อเฝ้าระวังการบริหาร และการแก้ไขอย่างใกล้ชิด

สำหรับระบบควบคุมภายใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องกำหนดมาตรการหรือระบบควบคุมภายในโดยบริษัทจะมีฝ่าย ตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทและบริษัทย่อย และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและ คณะกรรมการบริหาร กรณีที่บริษัทใดมีข้อบกพร่องในการควบคุมภายในซึ่งมีความเสี่ยงที่จะทำให้บริษัทได้รับความ เสียหาย คณะกรรมการบริหารจะสั่งให้ปรับปรุงและแก้ไขการควบคุมภายในสำหรับประเด็นดังกล่าวทันที ทั้งนี้ หากบริษัท ย่อยมีการทำรายการใดๆ ที่ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติ

จากที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อย เช่น การเพิ่มทุน การลดทุน หรือการเลิกบริษัทย่อย เป็นต้น รายการดังกล่าวจะถูกนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติแนวทางในการออกเสียงลงคะแนนในการประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อยต่อไป

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

ในกรณีที่บริษัทย่อยกระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทย่อย บริษัทจะปฏิบัติเช่นเดียวกับหลักเกณฑ์การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการทำการซื้อขายที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด สำหรับการทำการซื้อขายของบริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทย่อย บริษัทมิได้เข้าไปกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่บริษัทย่อยเข้าทำการซื้อขายกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกันตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด

9.5 การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายใน ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำการใดๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานเข้าใหม่จะลงนามพร้อมการลงนามในสัญญาว่าจ้าง และยังได้กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายใน ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น ในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัทจึงได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อขายหุ้นทั้งปีก่อนเปิดเผยงบการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 บริษัทไม่พบว่ามีกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทใช้ข้อมูลภายใน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล เว็บไซต์ ของบริษัท

รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ถ้ามี) ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ รวมถึงนิติบุคคลซึ่งบุคคลดังกล่าวข้างต้นถือหุ้นเกินร้อยละ 30 ของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของนิติบุคคลดังกล่าว โดยให้นำรวมคู่สมรส หรือผู้ที่อยู่กินด้วยกันฉันสามีภรรยา และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะด้วย รายงานต่อสำนักงาน

ก.ล.ต. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อสำนักงาน ก.ล.ต. นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีผิดพลาด มีผู้บริหารละเมิดกติกาดังกล่าว บริษัทจะทำหนังสือตักเตือน 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 เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

9.6 ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี

- ในปี 2563 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชีของบริษัทได้แก่ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 1,460,000 บาท และ 300,000 บาท ตามลำดับ และจ่ายให้กับบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในประเทศกัมพูชา จำนวน 6,800 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่าประมาณ 212,796 บาท
- ค่าบริการอื่น
บริษัท และบริษัทย่อยมิได้จ่ายค่าบริการอื่นแก่ผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบพิเศษในระหว่างปี

9.7 การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 (CG CODE) ของ ก.ล.ด. และเกณฑ์การประเมินการกำกับดูแลกิจการของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการไทย (IOD) สำหรับส่วนที่ยังไม่ได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการดังกล่าว บริษัทได้พิจารณาปรับใช้แนวปฏิบัติอื่นให้เหมาะสมกับธุรกิจของบริษัท โดยมีรายละเอียดดังนี้

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

1. บริษัทยังมีได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยมีส่วนร่วมในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ อย่างไรก็ดีตาม คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์กำหนด โดยพิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้งการพิจารณาจากทักษะจำเป็นที่ยังขาดอยู่ในคณะกรรมการบริษัทเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
2. บริษัทยังมีได้กำหนดวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการ โดยการลงคะแนนเสียงแบบสะสม (Cumulative Voting) แต่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนทีละคน โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง ตามข้อบังคับของบริษัทเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการ ได้อย่างแท้จริง
3. บริษัทยังมีได้กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแจ้งต่อคณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมายเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทตนเองอย่างน้อย 1 วันล่วงหน้าก่อนทำการซื้อขาย อย่างไรก็ดี แม้ว่าบริษัทยังไม่มีนโยบายดังกล่าว แต่บริษัทมีนโยบายกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. บริษัทมิได้กำหนดจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการที่เป็นผู้บริหารไปดำรงตำแหน่งกรรมการไว้ไม่เกิน 2 แห่ง อย่างไรก็ตาม บริษัทได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนของกรรมการแต่ละท่านไว้ไม่เกิน 5 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาเสนอแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัท โดยพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ และมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บริษัท

2. คณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนการเป็นกรรมการอิสระคิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งน้อยกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 50 ขณะเดียวกันคณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 90 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 66
4. บริษัทยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC) อย่างไรก็ตามบริษัทได้เข้าสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (Partnership Corruption for Thailand: PACT) เพื่อเข้ารับการอบรม และรับคำแนะนำกระบวนการงานในการต่อต้านการทุจริต บริษัท ดำเนินการศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC และดำเนินการปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ และกระบวนการการทำงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)

10. รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม

10.1 นโยบายและภาพรวม

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

นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

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

ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน บริษัทมีการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการพิจารณาประเด็นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามระดับนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้โดยมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

1. ลูกค้า

พัฒนาสินค้าและบริการ ให้ทันสมัยมีคุณภาพ มีราคาที่เป็นธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า รวมทั้งเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้าและบริษัท

2. พนักงาน

เคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีการจ้างงานอย่างเป็นธรรม พัฒนาความรู้ความสามารถ และมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงาน โดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตัวพนักงาน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัย จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม

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

ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้อำนาจ “จริยธรรมธุรกิจ”

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

วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing โดยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้าด้วยมาตรฐานสากล

พันธกิจ

เรามุ่งที่จะเป็นผู้นำการให้บริการ Digital Business Process Outsourcing ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกมิติด้วยสินค้าที่มีคุณภาพและบริการที่ครบถ้วน เราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ โดยคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้กับทุกธุรกิจของลูกค้า

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

10.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทแล้ว สามารถดูรายละเอียดได้ที่หมวด “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” และเว็บไซต์บริษัท (www.onetooonecontacts.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 ตลอดจนจนเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น จึงได้จัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2563 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”

ทั้งนี้ในปีผ่านมามีบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้รับผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2563 ในระดับ “ดีเลิศ” หรือ “5 ดาว” ซึ่งเป็นคะแนนระดับสูงสุด และติดลำดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดต่ำกว่า 1,000 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อย่างไรก็ตาม บริษัทจะมุ่งมั่นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทยังได้รับผลประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 บริษัทได้คะแนนอยู่ในระดับ “4 TIA” หรือ “ดีเยี่ยม” จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และมีจริยธรรม ใส่ใจการปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพกฎระเบียบของสังคม

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

3. การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ และกรอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเข้าร่วม โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand’s Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นต่างๆ คือ

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร

- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมาไม่พบการกระทำทุจริตของพนักงาน พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานรับทราบแล้ว สำหรับกรรมการและผู้บริหาร ไม่พบการกระทำผิด หรือมีการลาออก เนื่องจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และไม่พบกรณีใดๆ ที่อาจจะทำให้บริษัท ได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท

บริษัทได้เปิดเผย นโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ www.onetooncontacts.com เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา และการเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและต่อต้านการทุจริต ได้เปิดเผยไว้แล้วในเรื่อง “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน”

4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช่แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด ในทางกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัท ยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติดังนี้

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

- ในการปฏิบัติหน้าที่พึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางกายและจิตใจ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา หรือเรื่องอื่นใดที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง
- ช่วยกันสอดส่องดูแลให้สภาพการทำงานปลอดจากการกดขี่ข่มเหงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม
- ให้เกียรติ และเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ดำเนินการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงาน และกำหนดเงื่อนไข รวมทั้งสภาพการจ้างงานที่เหมาะสม ตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน ตลอดจนเสริมสร้างทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักจริยธรรม เพื่อสร้างความยุติธรรม ความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้าน โอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ เช่น

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

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

สำหรับสวัสดิการต่างๆ บริษัทจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงาน โดยคุ้มครองกรณีเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ตลอดจนการเสียชีวิตทุกกรณี มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีประกันสังคมให้กับพนักงาน มีการจัดเงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วย มีเงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้อำนาจ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”

3. กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีนโยบายและระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทาง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และสุขอนามัยของพนักงาน บริษัทจัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการ

ทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี นอกจากนี้ยังคำนึงถึงการเสริมสร้างในด้านสุขภาพ เพื่อให้พนักงานมีพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรง ได้แก่

- การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ในราคาพิเศษ สำหรับพนักงานของบริษัท

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

4. กำหนดให้มี “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร” โดยกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

- นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง
- นโยบายการสรรหาและคัดเลือก
- นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน
- นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน
- นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร
- นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน

- 2) นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

- นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ
- นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- การพัฒนาและจัดการความรู้ในองค์กร
- นโยบายรักษาผู้มีศักยภาพสูง และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

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

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน สร้างสมดุลให้กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข โดยตลอดปี 2563 ที่ผ่านมา บริษัทได้มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ดังนี้

1. กิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

บริษัทได้จัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความผูกพัน และการมีส่วนร่วมในองค์กร อาทิ แฟชั่นวันศุกร์ (Fashion on Friday) โดยกำหนดให้มีการแต่งกายตามรูปแบบที่พนักงานร่วมกันกำหนด และกิจกรรมร่วมสนุกในเทศกาลต่างๆ เช่น วันวาเลนไทน์ วันสงกรานต์ วันฮาโลวีน วันคริสต์มาส วันพ่อ วันแม่ เทศกาลแลกของขวัญในวันปีใหม่ รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ เช่น TikTok challenge Activity campaign: ลดน้ำหนัก เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรง

2. ดูแลพนักงานยามเจ็บป่วย ประสพอุบัติเหตุ คลอดบุตร และงานฉาปนกิจ

บริษัทดูแลพนักงานในทุกช่วงเวลาของชีวิต บริษัทเข้าเยี่ยมพนักงานทุกคนเมื่อเจ็บปวด ประสพอุบัติเหตุ หรือคลอดบุตร เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงาน รวมถึงแสดงความเสียใจกับพนักงาน และบุคคลในครอบครัวของพนักงานในงานฉาปนกิจ

3. สนับสนุนการอุปสมบทแก่พนักงาน

บริษัทมีโครงการในการสนับสนุนการอุปสมบทให้แก่พนักงาน โดยการร่วมทำบุญค่าอุปัชฌาย์และร่วมอนุโมทนาบุญร่วมกันกับพนักงาน

4. บริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่

บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน จึงได้มีบริการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ให้กับพนักงาน

5. โครงการ “Club Mind Friend”

บริษัทมีการจัดโครงการ “Club Mind Friend” ให้แก่พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวล และได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตนอย่างถูกวิธี

6. กิจกรรมแข่งขันลดน้ำหนัก

บริษัทห่วงใยในสุขภาพอนามัยของพนักงานจึงได้จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ ด้วย Campaign ลดน้ำหนัก พิซิจิตโรค้อวัน เพื่อสร้างจิตสำนึกในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคอาหารและลดปัญหาโรค้อวันให้กับพนักงานในองค์กร

7. DIY WORKSHOP: เย็บหน้ากากผ้า

กิจกรรม workshop เย็บหน้ากากผ้า โดยได้รับความอนุเคราะห์จากทีม ELVIRA มาให้คำแนะนำและสอนการตัดเย็บหน้ากากทุกขั้นตอน เพื่อใช้ป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19

8. รางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Best Performance) ให้แก่พนักงาน

บริษัทประเมินผลการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท และมอบรางวัลผลปฏิบัติงานยอดเยี่ยมให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด

9. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

10. การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับพนักงานทุกคน

บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรผ่านหลายช่องทาง เช่น Line: OTO[AI] Family, FB: OTO Society, Email และบอร์ดประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์คำชมเชยที่ได้รับจากลูกค้า เพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจ

6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ให้ความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และเชื่อมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า บริษัทได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
2. จำหน่ายสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกันและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตัวโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการที่ยั่งยืน เรามิมีความเชื่อว่าการบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

- สำหรับลูกค้า บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ ลูกค้าที่เป็น ผู้ว่าจ้าง (Clients) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ สำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่โทรเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (End-user) เป็นประจำทุกเดือน เป็นการสอบถามลูกค้าในจุดบริการ (Touch Point) เริ่มตั้งแต่กระบวนการขาย การติดตั้ง การส่งมอบบริการ ไปจนถึงการบริการหลังการขาย รวมทั้งถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- สำหรับคู่ค้า บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการสอบถามคู่ค้าถึงความสะดวกในการติดต่อประสานงาน การชำระค่าสินค้าบริการ การร่วมมือทางทางค้า และอื่นๆ
- สำหรับพนักงาน บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 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” ภายใต้อำนาจ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า”

บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จนทำให้ในปี 2563 บริษัทได้รับรางวัลการดำเนินงานธุรกิจ Contact Center คือ

- รางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่นด้านธุรกิจคอนแทคเซ็นเตอร์ 8 ปี ติดต่อกัน
บริษัทได้รับรางวัล 2020 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year ติดต่อกันเป็นปีที่ 8 จากเวที 2020 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards ในฐานะที่เป็นองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านคอนแทคเซ็นเตอร์ชั้นนำของประเทศ ที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม มีการเติบโตและมีการพัฒนาองค์กรมาโดยตลอด
- รางวัล Asia's Leading SMEs : Asia Corporate Excellence & Sustainability Awards 2020 จาก MORS Group
- Thailand Sustainability Investment (THSI) ประจำปี 2563

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญยิ่งต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมามีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวปฏิบัติดังนี้

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

ปี 2563 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมกับสังคมดังต่อไปนี้

- **โครงการ maiA Virtual Run for สภากาชาดไทย**

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

- **กิจกรรมช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส**

ผู้บริหารและพนักงานร่วมเลี้ยงอาหารกลางวัน และบริจาคสิ่งของจำเป็นให้กับผู้บกพร่องทางสายตา ณ โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ และมูลนิธิเด็ก

- **โครงการบริจาคโลหิต**

บริษัทร่วมกับสภากาชาดไทยจัดโครงการบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีๆ ละ 3 ครั้ง เพื่อให้พนักงานและคนในชุมชนใกล้เคียงได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม

- **โครงการบริจาคปฏิทินเก่า**

บริษัทบริจาคปฏิทินเก่าที่ไม่ใช้แล้วให้กับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จังหวัดนนทบุรี สำหรับนำไปผลิตสื่ออักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตาต่อไป

- **กิจกรรมปลูกป่าชายเลนเชิงอนุรักษ์ ณ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน “คนรักษ์คลองโคน” จ.สมุทรสงคราม**

บริษัทจัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลนเชิงอนุรักษ์ ณ กลุ่มคนรักช็อคโกแลต โคน จ.สมุทรสงคราม ซึ่งป่าชายเลนเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศน์

- **พลังจิตอาสา ร่วมกันจัดทำ Face Shield ส่งมอบให้กับบุคลากรทางการแพทย์ใช้ป้องกัน Covid-19**

พนักงานในกลุ่มบริษัทฯ ได้ร่วมกันจัดทำ Face Shield กว่า 3,000 ชิ้น เพื่อส่งมอบให้กับบุคลากรทางการแพทย์และสถานพยาบาลต่างๆ ได้แก่ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน, โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รมศว. และโรงพยาบาลอีก 20 แห่งทั่วประเทศ

8. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

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

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

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

ในปี 2563 บริษัทมีการรณรงค์และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีดังนี้

- **โครงการคัดแยกขยะ**

เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง และการรีไซเคิล นอกจากนี้ยังให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบจากขยะต่อสิ่งแวดล้อม และเข้าใจการจัดการแยกและกำจัดขยะที่ถูกวิธี พร้อมทั้งหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาขยะ ซึ่งเป็นการลดปริมาณขยะ ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณของบริษัท ตลอดจนส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

- **โครงการ OTO รักษ์โลก**

– **โครงการใช้ถุงผ้า บอกลาพลาสติก:** เป็นโครงการรณรงค์ลดการรับถุงพลาสติก ส่งเสริมการใช้ถุงผ้าแทนเพื่อช่วยลดปริมาณขยะพลาสติก

- **โครงการใช้ภาชนะส่วนตัว ช่วยกันลดขยะ:** โครงการรณรงค์ให้พนักงานใช้ภาชนะบรรจุอาหารส่วนตัว เช่น กล่องบรรจุอาหาร และกระติกน้ำ แทนการใช้ภาชนะบรรจุอาหารจาก โฟม หรือพลาสติก เพื่อช่วยลดปริมาณขยะ ทั้งนี้เป็นการสร้างจิตสำนึกในการใส่ใจรักษาสิ่งแวดล้อมและลดโลกร้อน
- **โครงการประหยัดพลังงาน:** เป็นโครงการที่รณรงค์การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า เน้นการใช้ paperless มากขึ้น และนำกระดาษใช้แล้วมารีไซเคิล และส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และยังเป็น การช่วยลดค่าใช้จ่ายส่วนกลางอีกด้วย เช่น ปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์เมื่อไม่ใช้งาน ถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด และปิดสวิตช์เมื่อไม่ใช้งาน หลังใช้งาน

9. นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย
มุ่งพัฒนาและนำเสนอ นวัตกรรมทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ คู่แล
สิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทมีการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการที่เป็นดิจิทัล อย่างต่อเนื่องที่ช่วยลดขั้นตอนและจำนวนคนในการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ดังนี้

- **Call to Line**
 เป็นบริการส่งข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ ตำแหน่งที่ตั้ง ให้กับลูกค้าผ่าน LINE ได้ทันทีระหว่างสนทนา ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้กระชับ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- **Line Notification Message**
 เป็นบริการส่งข้อความ หรือแจ้งเตือนอัตโนมัติ ผ่าน Line แทนการส่ง SMS และสามารถสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าได้ทันที ซึ่งบริษัทสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- **ระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่าย (Object detection)**
 บริษัทได้พัฒนาระบบตรวจสอบสินค้าจากภาพถ่ายขึ้นอีกระดับโดยใช้ machine learning เป็นระบบที่สามารถช่วยในงานตรวจสอบการจัดเรียงสินค้าให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วยภาพถ่าย สามารถตรวจสอบสินค้าที่วางซ้อนกัน ครอบคลุมการตรวจสอบสินค้าในคลังสินค้า สามารถประมวลผลภาพถ่ายผ่าน โทรศัพท์มือถือได้อย่างความถูกต้องแม่นยำ ระบบตรวจสอบสินค้านี้สามารถช่วยลดจำนวนคน และระยะเวลาในการตรวจสอบสินค้าได้
- **Chat bot บน Line และ facebook**
 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลผ่าน mobile application ที่คุ้นเคย ซึ่งสามารถให้ข้อมูลทั่วไป และสามารถใช้งานแบบ self service ได้ตลอด 24 ชม.
- **Mobile application ในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ**
 การให้บริการ โทรทางไกลระหว่างประเทศฟรีผ่าน internet เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ ผ่าน application
- **Keep a LINE**
 บริการจัดเก็บไฟล์เอกสาร รูปภาพ บน LINE แบบอัตโนมัติ สามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหมดอายุ

- **Mobile application help desk**

เป็น mobile application ในการจัดการกระบวนการทำงานให้ผู้รับบริการสามารถติดตามการทำงานได้ในทุกขั้นตอน สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ เป็นบริการที่เหมาะสมกับงานประเภทการแจ้งซ่อม หรือการเบิกจ่ายอะไหล่

10.3 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทดำเนินธุรกิจตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนผ่านหลักปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของบริษัทหรือบริษัทย่อยมีการฝ่าฝืนกฎหมายแต่อย่างใด

10.4 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีนโยบายในการปลูกฝังแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน เพื่อให้ตระหนักความสำคัญของการดูแลรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมผ่านสื่อและกิจกรรมภายในอย่างต่อเนื่อง

10.5 การป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน” และกรอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเข้าร่วม โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand’s Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นต่างๆ คือ

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางการรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

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

นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง “การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน”

11. การควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

11.1 การควบคุมภายใน ปี 2563

11.1.1 ความเห็นคณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการวางระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมในทุกกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งคณะกรรมการบริษัทฯ ได้ดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ซึ่งรวมถึงการประเมินความถูกต้องและโปร่งใสของการจัดทำรายงานทางการเงิน การปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการพิจารณาความสมเหตุสมผลของการทำรายการที่เกี่ยวข้องกันเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานและรายงานผลการตรวจสอบ โดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

นอกจากนี้คณะกรรมการบริษัทฯ ยังจัดให้มีการประเมินความเพียงพอและเหมาะสมตามมาตรฐาน COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (ERM) เพื่อสนับสนุนการวางระบบการควบคุมภายในดังกล่าวให้เป็นไปอย่างเหมาะสม โดยสอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ขององค์กร

คณะกรรมการบริษัทฯ และคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาแล้วเห็นว่า บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

บริษัทฯ กำหนดโครงสร้างธุรกิจแยกเป็นสายธุรกิจโดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจในปัจจุบัน รวมทั้งมีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจโดยจัดทำเป็นแผนงานประจำปีและกำหนดตัวชี้วัดผลเพื่อให้พนักงานมีแนวทางและเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของบริษัทฯ

2) การกำหนดวัตถุประสงค์

บริษัทฯ กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน โดยสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยจัดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งรวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ สำหรับกรรมการผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3) การบ่งชี้เหตุการณ์

บริษัทฯ ระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ รวมทั้งพิจารณาเหตุการณ์ความเสี่ยงทั้งในระดับกลยุทธ์และในระดับปฏิบัติการ ทำให้การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงครอบคลุมการดำเนินงานสำคัญในทุกสายธุรกิจและในทุกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้จัดให้มี

การประชุมของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อสอบทานความเหมาะสมของการบ่งชี้เหตุการณ์ความเสี่ยง

4) การประเมินความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการจัดระดับความเสี่ยงของเหตุการณ์ความเสี่ยงเพื่อสนับสนุนให้มีการบริหารความเสี่ยงตามลำดับความสำคัญจากเรื่องที่มีความเสี่ยงสูง ไปยังเรื่องที่มีความเสี่ยงต่ำ รวมทั้งบริษัทฯ ได้มีการนำเสนอผลการประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทฯ เข้าในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการประเมินความเสี่ยง โดยคำนึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงในแต่ละระดับได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสำคัญของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

5) การตอบสนองความเสี่ยง

บริษัทมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการกำหนดการตอบสนองต่อความเสี่ยงที่เหมาะสมกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์โดยอยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ถือหุ้น ได้รับประโยชน์สูงสุดโดยอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ มีมาตรการในการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพโดยมีการวางระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันทำให้สามารถลดโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งมาตรการจัดการความเสี่ยงต่างๆรวมถึงการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะในความเสี่ยงที่สำคัญ

6) มาตรการควบคุม

บริษัทฯ มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในความเสี่ยงที่สำคัญ เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และกระบวนการทำงาน เพื่อให้บริษัทสามารถลดโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บริษัทฯ กำหนดให้มีคณะกรรมการบริษัทฯ ซึ่งมีความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการ ทำหน้าที่กำกับดูแลฝ่ายจัดการ โดยได้กำหนดให้มีคณะกรรมการชุดย่อยในเรื่องการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาอย่างยั่งยืน การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการกำหนดค่าตอบแทนของกรรมการ

7) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ จัดให้มีระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่แม่นยำและทันสมัยเพื่อจัดทำข้อมูลและรายงานข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้องครบถ้วนและทันกาลสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจเสนอต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทฯ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ถือหุ้น ตลาดหลักทรัพย์ และคู่ค้า โดยมีคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาความเพียงพอเหมาะสมของระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารสำคัญไว้อย่างครบถ้วน ปลอดภัย และสะดวกต่อการค้นหา รวมทั้งได้กำหนดนโยบายบัญชีของบริษัทฯ ที่ไม่ขัดต่อหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปเพื่อนำเสนอข้อมูลทางการเงินได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยผ่านการรับรองจากผู้สอบบัญชีภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม

8) ระบบการติดตาม

บริษัทฯ มีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระจากฝ่ายจัดการทำหน้าที่ติดตามสอบทานการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ที่วางไว้ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางปรับปรุงในเรื่องที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยบริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในในทุกชั้นตอนสำคัญ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นประจำเพื่อติดตามผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกลยุทธ์ เป้าหมายและแผนงานประจำปี

สรุปความเห็นของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบ ลงความเห็นเห็นว่า บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับธุรกิจของบริษัทฯ โดยผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ มิได้แสดงความเห็นว่า บริษัทฯ มีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่ประการใด

11.1.2 การตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ โดยรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบและมีกฎบัตรของหน่วยงานตรวจสอบภายในที่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนงานตรวจสอบโดยอาศัยความเสี่ยงเป็นพื้นฐานเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ และสื่อสารแผนงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ โดยได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลประสานงานและพิจารณาใช้ผลงานของผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาจากภายในและภายนอกองค์กรรายอื่นๆ

11.1.3 หัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ

ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2563 ได้อนุมัติแต่งตั้ง นางสาวจิตติยา เมฆานูวงศ์ ให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานตรวจสอบภายใน โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และมีความเห็นว่า หัวหน้างานตรวจสอบภายใน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานเพียงพอและเหมาะสม โดยมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานดังนี้

1. เสนอแผนการตรวจสอบประจำปี ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พิจารณานุมัติแผนฯ
2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
3. ตรวจสอบเพิ่มเติมและให้คำปรึกษากับหน่วยรับการตรวจให้มีการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งและการควบคุมภายในของบริษัท

ทั้งนี้ การพิจารณาแต่งตั้ง ถอดถอน และโยกย้าย หัวหน้างานตรวจสอบภายในทุกครั้ง ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

สำหรับหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ดูแลโดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงาน ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

11.1.4 การบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยสมาชิกอย่างน้อย 3 คน โดยเลือกจากกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท ซึ่งคณะกรรมการบริษัทจะพิจารณาแต่งตั้งสมาชิกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยให้มีการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่และทบทวนระดับของความเสี่ยงเดิมที่ได้กำหนดไว้แล้วอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยง และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งนโยบายในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวได้รวมถึงมาตรการในการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยง โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงคอยดูแลและติดตามความเสี่ยงตามแผนที่วางไว้ ดังนี้

1. พิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงและความเสี่ยงระดับองค์กรที่ฝ่ายบริหารได้ประเมินและจัดระดับความเสี่ยง รวมถึงพิจารณาผลกระทบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือลดโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้แผนการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ
2. ติดตามและทบทวนการดำเนินงานตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
3. ปรับปรุงกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

นอกจากนี้บริษัทฯยังกำหนดให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานของพนักงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

11.1.5 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม บริหารงานด้วยความโปร่งใส รวมทั้งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆฝ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการฝ่ายบริหาร และพนักงาน รวมถึงกำหนดให้มีการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันซึ่งรวมถึงจริยธรรมทางธุรกิจ
2. คณะผู้บริหารมีหน้าที่สนับสนุนให้มีการนำนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันไปปฏิบัติในทุกระดับของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง
3. คณะกรรมการตรวจสอบ มีหน้าที่ในการสอบทานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น คณะกรรมการ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยมีหลักการสำคัญดังนี้

1. ความเป็นกลางทางการเมืองและการดำรงไว้ซึ่งจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลางทางการเมืองซึ่งรวมถึงสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ซึ่งมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้บริษัทฯ สูญเสียความเป็นกลาง หรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องทางการเมือง ซึ่งรวมถึงการไม่ใช้ทรัพยากรใดๆ ของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการดังกล่าว นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจด้วยการยึดมั่น ในคุณธรรมจริยธรรม และ บริหารงานด้วยความโปร่งใสโดยส่งเสริมให้ปลูกฝังอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร

2. การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน

บริษัทฯ สนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคมผ่านกระบวนการทางธุรกิจหรือการบริจาคเพื่อการกุศล โดยต้องมีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับระเบียบของบริษัทฯ ซึ่งกำหนดให้การบริจาคและเงินสนับสนุนต้องนำไปใช้เพื่อส่งเสริมธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นไปเพื่อสาธารณกุศล

3. การรับหรือให้ของขวัญ ของกำนัล ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด

การรับหรือให้ของขวัญ ของกำนัล ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมย่อมทำให้เกิดการเกื้อหนุนหรือมีพันธะต่อกันที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่บริษัทฯ เสียหาย ซึ่งทางบริษัทฯ ไม่สนับสนุนการกระทำดังกล่าว โดยให้กำหนดกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ยึดหลักปฏิบัติสำคัญในการรับหรือให้ดังกล่าว ดังนี้

- การรับหรือให้โดยธรรมจรรยาและถูกต้องตามกฎหมาย โดยการตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละประเทศหรือแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไขหรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน โดยต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งรวมถึงการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณีว่าจ้างเพื่อมาเป็นที่ปรึกษาหรือเป็นพนักงานของบริษัทฯ โดยมีเงื่อนไขการว่าจ้างที่โปร่งใสและเหมาะสม
- การรับหรือให้อย่างเหมาะสม ตรงไปตรงมา ซึ่งรวมถึงการทำรายการกับหน่วยงานของรัฐ
- การไม่รับหรือให้แก่ผู้หนึ่งผู้ใดที่มีเจตนาชักนำให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือละเว้นการกระทำที่ถูกต้อง
- การไม่รับหรือให้ที่ทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใดที่ไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
- การรับหรือให้โดยมีราคาไม่มากและเหมาะสมในแต่ละโอกาส และการรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นหากจำเป็นต้องรับหรือให้ในรายการที่มีมูลค่าเกินปกติวิสัยทางธุรกิจ
- การรับหรือให้โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานภายนอกกำหนด ในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก
- การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจและการใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจโดยสมเหตุสมผล
- การเก็บรักษาหลักฐานทางการเงินที่แสดงมูลค่าของการรับหรือให้ที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ตามที่ถูกร้องขอ

แนวปฏิบัติในการดำเนินการ

1. การบริหารความเสี่ยง

บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นโครงสร้างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการและคณะผู้บริหารทำหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องในทุกระดับชั้นให้มีแนวปฏิบัติที่ถูกต้องสอดคล้องตามนโยบายของบริษัท รวมทั้งจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างเหมาะสม

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงป้องกัน

บริษัทฯ มีการสนับสนุนกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในทุกระดับชั้นให้ปฏิบัติงานโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดมั่นคุณธรรมจริยธรรมและบริหารงานด้วยความโปร่งใส รวมทั้งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆฝ่าย โดยการให้ผลตอบแทนและการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่นอย่างเป็นธรรม รวมถึงการลงโทษผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติผิดก่อนนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆของบริษัทฯ

3. การจัดอบรมและการสื่อสาร

บริษัทฯ กำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตและแจ้งให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดี จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยผ่านการปฐมนิเทศพนักงานในใหม่ และหลักสูตรการอบรมเพิ่มเติมต่างๆ รวมถึงการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ และแอปพลิเคชันต่างๆ เป็นต้น

4. การรายงาน

บริษัทฯ สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียรายงานการละเมิดนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางที่สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดใดๆ ทั้งผิดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ นโยบายและกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ หรือกฎหมายต่างๆ โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ถึงฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งทางบริษัทฯ จะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสโดยไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

5. การกำกับดูแล/ติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย

บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานต่างๆตามประเด็นความเสี่ยงเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ซึ่งหากพบว่าหน่วยงานใดมีระบบการควบคุมภายในที่ไม่รัดกุมเพียงพอจนทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทอย่างมีสาระสำคัญ หน่วยงานตรวจสอบภายในจะทำการรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงไปยังคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อรายงานไปยังคณะกรรมการบริษัทตามลำดับต่อไป

6. บทลงโทษ

การกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนนโยบายนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะได้รับการพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้ รวมถึงโทษทางกฎหมายหากเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายด้วย

โดยสรุปแล้วบริษัทได้มีการนำนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ ของการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม

12. รายการระหว่างกัน

12.1 บริษัทฯ ได้เปิดเผยรายการระหว่างกันย้อนหลัง 3 ปี ไว้บนเว็บไซต์บริษัท (www.onetoonecontacts.com) ทั้งนี้บริษัทมีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และ 2563 ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
1. บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“SAMART”)	- SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ ²⁾ 3. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ ³⁾ 4. นายธีระชัย พงศ์พนางาม ³⁾	- ลูกหนี้การค้า – ระยะสั้น - รายได้ขายบริการ - รายได้ขายสินทรัพย์ถาวร	0.031 14.294 0.017	0.010* 0.266 -	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ * ลูกหนี้การค้า – ระยะสั้น: บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		- เจ้าหนี้อื่นๆ - เจ้าหนี้การค้า - เงินมัดจำ - ค่าบริการการจัดการจ่าย - ค่าบริการ data center จ่าย - ค่าเช่าจ่าย - ค่าสาธารณูปโภคจ่าย - ชื้อบริการ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	18.161 0.069 2.105 4.800 15.425 1.445 5.009 0.257 0.384 4.869	4.633 0.027 2.783 4.600* 15.426* 2.672* 8.595* 0.195* 0.327* 4.238*	- SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น - SAMART ให้บริการเช่าพื้นที่อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเช่าพื้นที่วาง RACK และค่าไฟฟ้าที่อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค - เจ้าหนี้อื่นๆ เช่น ค่าเช่าพื้นที่อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค และค่าเช่าพื้นที่โกดังรังสิต และค่า Data Center * ค่าบริการการจัดการจ่าย: บริษัทใหญ่ 4.507 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.093 ลบ. * ค่าบริการ data center จ่าย: บริษัทใหญ่ 14.472 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.954 ลบ.

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
					* ค่าเช่าจ่าย: บริษัทใหญ่ 2.511 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.161 ลบ. * ค่าสาธารณูปโภคจ่าย: บริษัทใหญ่ 8.068 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.527 ลบ. * ค่าซื้อบริการ: บริษัทใหญ่ 0.185 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.009 ลบ. * ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย: บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน * ค่าใช้จ่ายอื่นๆ: บริษัทใหญ่ 3.995 ลบ. บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน 0.243 ลบ. <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
2. บริษัท สามารถวิศกรรม จำกัด (“SE”)	- SE เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ²⁾	- รายได้ขายบริการ - รายได้ค้ำรับ	0.299 0.001	0.018 0.002	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
3. บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด (“SU”)	- SU เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายธีระชัย พงศ์พานงาม ³⁾ 3. นางผ่องศรี สลักเพชร ³⁾	- รายได้ขายบริการ	0.002	0.002	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ (มีลูกหน้การค้า – ระยะสั้น 214 บาท) <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
4. บริษัท วันทูวัน โพรเฟสชันแนล จำกัด (OTP)	- มีกรรมการร่วมกัน 2 ท่าน คือ 1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ 2. นาย คณาวุฒิ วรรณธีรวิทย์ ⁴⁾	- เงินให้กู้ยืมระยะสั้น - ลูกหนี้อื่น ๆ - รายได้ค่าบริการการจัดการ	1.000 - -	17.000 4.492 0.500	- บริษัทฯ ให้บริการสัญญาด้านการบริหารการบริการและให้เงินกู้ยืมและลูกหนี้ระหว่างกัน <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการและเงินให้กู้ยืม/ลูกหนี้ตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		- เจ้าหนี้อื่น ๆ - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ - ดอกเบี้ยรับ	- - -	0.140 0.875 0.168	- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (ค่าแม่บ้าน) <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> การคิดค่าบริการและดอกเบี้ยตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
5. บริษัท อินโนฮับ จำกัด (INH)	- มีกรรมการร่วมกัน 2 ท่าน คือ 1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ 2. นาย คณาวุฒิ วรรณธีรวิทย์ ⁴⁾	- เงินให้กู้ยืมระยะสั้น - ลูกหนี้อื่น ๆ	5.000 -	11.000 1.971	- บริษัทฯ ให้เงินกู้ยืมและมีลูกหนี้ระหว่างกัน <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - เงินให้กู้ยืม/ลูกหนี้คิดตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		- เจ้าหนี้การค้า - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย - ต้นทุนตามสัญญาก่อสร้าง - ดอกเบี้ยรับ	- - - -	0.191 1.473 7.052 0.155	- บริษัทฯ ใช้บริการเขียนโปรแกรม <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
6. บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสดีเอ็ม จำกัด (“Vision”)	- Vision เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ 1. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ²⁾	- ลูกหนี้การค้า – ระยะสั้น - รายได้ขายบริการ	0.002 0.018	0.002 0.017	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - ค่าใช้จ่าย คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริการติดตั้ง CCTV <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u>
		- เจ้าหนี้อื่นๆ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	0.009 0.025	- 0.013	- การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
7. บริษัท เอส แอล เอ เอเชีย จำกัด (SLA)	มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	- ซื้อสินทรัพย์ถาวร	-	0.006	- บริษัทฯ ซื้อ license เพิ่มขึ้น <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
8. บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) (“SAMTEL”)	- SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ ³⁾ 3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ²⁾	- ลูกหนี้การค้า – ระยะสั้น	0.027	0.007	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
9. บริษัท สามารถคอมมิวนิ เคชั่น เซอร์วิส จำกัด ("SCS")	<ul style="list-style-type: none"> - SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้า – ระยะเวลาสั้น - รายได้ขายบริการ - รายได้ค้ำรับ 	0.101	0.003	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - OTP (บริษัทย่อย) มีรายได้ขายบริการ = 0.008 ลบ. <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหนี้การค้า 	0.347	-	
10. บริษัท ไทยเทรคเน็ต จำกัด ("TTN")	<ul style="list-style-type: none"> - TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้า – ระยะเวลาสั้น 	0.013	0.013	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ขายบริการ 	0.151	0.142	
11. บริษัท พอสเน็ต จำกัด ("PN")	<ul style="list-style-type: none"> - PN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ขายบริการ 	0.019	0.061	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - OTP (บริษัทย่อย) มีรายได้ขายบริการ = 0.006 ลบ. <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		-	-	-	

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
12. บริษัท สามารถคอมเทค จำกัด (“SCT”)	- SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นาย วัฒนชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้า – ระยะเวลาสั้น	0.154	0.007	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - OTP (บริษัทย่อย) มีรายได้ขายบริการ = 0.006 ลบ. <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		- รายได้ขายบริการ	0.225	0.257	
13. บริษัท เทด้า จำกัด (Teda)	- มีกรรมการร่วมกัน คือ 1. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ²⁾ 2. นายธีระชัย พงศ์พานางม ³⁾	- รายได้อื่นๆ	-	0.017	- บริษัทฯ มีรายได้จากการขาย Software license เพิ่มขึ้น <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
14. บริษัท สมาร์ทเทอร์แวร์ จำกัด (“STW”)	- STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นาย วัฒนชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้า – ระยะเวลาสั้น	0.002	0.001	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		- รายได้ขายบริการ	0.010	0.009	
15. บริษัท สามารถ อินโฟ เนต จำกัด (“SIF”)	- SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	- ลูกหนี้การค้า – ระยะเวลาสั้น - รายได้ขายบริการ	0.003 0.038	0.003 0.036	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่การค้า - ซื้อบริการ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย 	3.639	2.265	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ คือ ให้บริการอินเทอร์เน็ต และเชื่อมต่อระบบ *ค่าซื้อบริการ: 2.494 ลบ. (บริษัทในเครือเดียวกัน) 0.141 ลบ. (บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน) <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
16. บริษัท สามารถ ดิจิตอล จำกัด (มหาชน) ("SDC")	<ul style="list-style-type: none"> - SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้า – ระยะสั้น - รายได้ขายบริการ 	0.017	0.017	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ และบริการ Contact Center สำหรับ SDC โดยเฉพาะ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่การค้า - เจ้าหน้าที่อื่นๆ 	0.005	-	

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
					- OTP (บริษัทย่อย) มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ = 0.008 ลบ. * ค่าเช่าจ่าย: 0.165 ลบ. (บริษัทในเครือเดียวกัน) 0.011 ลบ. (บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน) * ค่าสาธารณูปโภคจ่าย: 0.249 ลบ. (บริษัทในเครือเดียวกัน) 0.016 ลบ. (บริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องกัน) <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
17. บริษัท สามารถ ดิจิตอล มีเดีย จำกัด ("SDM")	- SDM เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วณิชจักรวังศ์	- ลูกหนี้การค้า – ระยะเวลาสั้น - รายได้ขายบริการ - รายได้ตามสัญญาก่อสร้าง	1.335	0.013	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
		- เจ้าหนี้อื่นๆ - เจ้าหนี้การค้า	-	0.034	

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
18. บริษัท ไอ-สปอร์ต จำกัด (“I – Sport”)	- I-Sport เป็นบริษัทย่อยของ SDC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ 3. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น ⁵⁾	- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	-	0.002	- บริษัทฯ ใช้บริการเช่าห้องอัดเสียง - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าเช่าห้องอัดเสียง <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้ำปกติ
19. บริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด (“VIH”)	- นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ²⁾	- เงินมัดจำ	3.658	3.385	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ (อาคาร SWP) ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - อัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้ำปกติ
		- เจ้านี้การค้า - เจ้านี้อื่นๆ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย - ค่าเช่าจ่าย - ค่าสาธารณูปโภคจ่าย	8.068 0.086 0.958 0.007 7.510 14.450	- 2.027 0.868 0.307 4.899 10.492	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ (อาคาร SWP) ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าที่จอดรถและค่าน้ำประปา เป็นต้น <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - อัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้ำปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
20. บริษัท วินเพอร์ ฟอร์แมนซ์ จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> - นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน บริษัท วินเพอร์ฟอร์แมนซ์ จำกัด - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นางฟองศรี สลักเพชร³⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้า – ระยะสั้น - รายได้ขายบริการ - รายได้ค้ำรับ - รายได้ตามสัญญาก่อสร้าง 	0.637 9.616 0.994 0.850	- 12.864 0.994 -	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
21. บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> - นายชนานันท์ วิไลลักษณ์ กรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน/บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด - มีกรรมการร่วมกัน คือ นายชนานันท์ วิไลลักษณ์²⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ 	-	0.021	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าไวน์ ช่วงงานปีใหม่ จาก บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่ารับรอง <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
22. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	<ul style="list-style-type: none"> - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายระพีเชิร ศรีมงคล¹⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ขายบริการ 	-	1.449	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
23. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	<ul style="list-style-type: none"> - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ 1. นายระพีเชิร ศรีมงคล¹⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ขายบริการ 	-	1.050	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัท <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2562 (ล้านบาท)	ปี 2563 (ล้านบาท)*	เหตุผลและความจำเป็น
24. บริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด คู่ สมรส ของ นางสุกัญญา วนิชจักรวังศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ และเป็น กรรมการ ผู้มีอำนาจลงนาม	- เงินมัดจำ - ค่าเช่าจ่าย	0.634 3.803	0.634 3.803	- บริษัทฯ เช่าพื้นที่ CM Tower เพื่อใช้ในการ ประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการ ต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - อัตราค่าเช่าและค่าบริการมีการคิดค่าบริการตาม ราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ
25. บริษัท สยาม สปอร์ต เทเลวิชั่น จำกัด	- มีกรรมการร่วมกัน คือ 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นางสุกัญญา วนิชจักรวังศ์ 3. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ ²⁾	- รายได้ขายบริการ	-	0.011	- OTP (บริษัทย่อย) ให้บริการดีดพ่นฆ่าเชื้อ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การให้บริการดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการที่มี การคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติ

หมายเหตุ 1) ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2563 2) ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 9 ธันวาคม 2563 3) ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2563
4) แต่งตั้งดำรงตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม 2563 5) ลาออกจากตำแหน่งกรรมการ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 5 มกราคม 2564

สรุปหลักเกณฑ์ในการพิจารณารายการระหว่างกัน ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

1. ความจำเป็นและความสมเหตุสมผลของรายการ

คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ ได้ให้ความเห็นว่า รายการระหว่างกันข้างต้น เป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและจำเป็นเพื่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งเงื่อนไขในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นไปตามลักษณะการประกอบธุรกิจโดยทั่วไป

2. มาตรการและขั้นตอนการอนุมัติการทำรายการระหว่างกัน

การทำรายการระหว่างกันจะผ่านการสอบทานจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อดูแลไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทและที่ประชุมผู้ถือหุ้น พิจารณานุมัติตามลำดับ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและมูลค่ารายการที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ ในการอนุมัติรายการระหว่างกัน กรรมการ ผู้บริหาร และผู้ถือหุ้นที่มีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น จะไม่มีส่วนในการอนุมัติรายการ และการอนุมัติรายการระหว่างกันดังกล่าวจะปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ

2.1 หลักเกณฑ์การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ฝ่ายจัดการ สามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวมีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

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

- การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
- การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ กำหนดราคาโดยใช้ต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10
- ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
- การซื้อขายสินทรัพย์ถาวรระหว่างกันกำหนดราคาโดยใช้มูลค่าสุทธิตามบัญชี บวกส่วนเพิ่มตามสภาพของสินทรัพย์
- การเช่าพื้นที่และค่าสาธารณูปโภคกำหนดราคาโดยอ้างอิงกับราคาตลาด จากการเปรียบเทียบกับอัตราค่าเช่าและค่าบริการสาธารณูปโภคในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง หรืออัตราค่าเช่าเดียวกันตามสัญญาที่บริษัทฯ ได้ทำไว้แล้ว และมีผลบังคับใช้อยู่

โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

ในกรณีที่คณะกรรมการตรวจสอบไม่มีความชำนาญในการพิจารณารายการระหว่างกันที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ จะแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญอิสระหรือผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ เป็นผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการระหว่างกันดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของคณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือ คณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือ ผู้ถือหุ้นตามแต่กรณี เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าทำรายการดังกล่าวมีความจำเป็นและมีความเหมาะสมผลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทฯ จะเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และหมายเหตุประกอบงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบ/สอบทานจากผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ

2.2 นโยบายหรือแนวโน้มการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

ในอนาคต บริษัทฯ อาจมีการเข้าทำรายการระหว่างกันตามแต่เห็นสมควร โดยตั้งอยู่บนเงื่อนไขทางการค้าตามปกติ โดยสามารถอ้างอิงได้กับเงื่อนไขทางธุรกิจประเภทเดียวกันที่บริษัทฯ กระทำกับบุคคลภายนอก และยึดถือความจำเป็น และผลประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ เป็นหลัก ทั้งนี้บริษัทฯ จะปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน สำนักงาน ก.ล.ต. หรือข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ อย่างเคร่งครัด

ในกรณีมีรายการระหว่างกันของบริษัทฯ หรือบริษัทย่อยกับบุคคลที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในอนาคต บริษัทฯ จะจัดให้มีการให้ความเห็น โดยคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับความจำเป็นและความเหมาะสมของรายการ รวมถึงบริษัทฯ จะทำการเปิดเผยรายการระหว่างกันไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีและหมายเหตุประกอบงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบ/สอบทานจากผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ

โดยรายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตจะมีปริมาณลดลงเนื่องจากบริษัทไม่ได้เป็นบริษัทในเครือของ SAMART แล้ว โดยรายการธุรกิจกับบริษัทใหญ่จะมีถึงวันที่ 9 ธันวาคม 2563 ซึ่งเป็นวันสิ้นสุดการควบคุมของบริษัทใหญ่*

ส่วนที่ 3

ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน

13. ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

13.1 สรุปฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

(หน่วย: พันบาท)

	งวดบัญชี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม		
	2561	2562	2563
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	439,147	77,543	306,381
เงินลงทุนชั่วคราว	970	475,737	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	226,960	168,158	122,953
รายได้ค้างรับ	100,004	74,088	51,968
อุปกรณ์	80,403	61,353	43,450
สินทรัพย์รวม	942,248	975,037	698,260
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	52,822	73,631	38,753
หนี้สินรวม	90,483	107,530	135,246
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว	280,000	280,000	280,000
รวมส่วนของถือหุ้น	851,765	867,507	563,014
รายได้จากการบริการ	695,969	744,516	639,263
รายได้จากงานตามสัญญา	13,865	11,768	36,436
รายได้จากการขาย	1,022	-	3,136
รายได้อื่น	7,415	34,244	6,256
รายได้รวม	718,272	790,528	685,090
ต้นทุนการให้บริการ	588,763	662,020	563,087
ต้นทุนงานตามสัญญา	12,579	10,053	37,139
ต้นทุนขาย	203	-	2,165
ค่าใช้จ่ายในการขาย การบริหารและอื่นๆ	88,670	82,769	129,514
ต้นทุนและค่าใช้จ่ายรวม	690,215	754,842	731,905
กำไร(ขาดทุน)สุทธิ	20,609	33,009	(48,851)
กำไร(ขาดทุน)ต่อหุ้น	0.07	0.12	(0.18)
เงินสดสุทธิที่ได้มาจากกิจกรรมดำเนินงาน	18,060	129,144	38,238
เงินสดสุทธิที่ได้มาจาก(ใช้ไปใน)กิจกรรมลงทุน	(34,619)	(471,189)	461,826
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน	(30,800)	(19,599)	(271,248)

13.2 การแสดงอัตราส่วนทางการเงินของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

		2561	2562	2563
อัตราส่วนสภาพคล่อง (LIQUIDITY RATIO)				
อัตราส่วนสภาพคล่อง	เท่า	11.02	9.68	7.32
อัตราส่วนสภาพคล่องหมุนเร็ว	เท่า	10.33	8.89	6.38
อัตราส่วนสภาพคล่องกระแสเงินสด	เท่า	0.25	1.58	0.46
อัตราส่วนหมุนเวียนลูกหนี้การค้า	ครั้ง	3.17	3.80	4.00
ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ย	วัน	113.62	94.70	89.97
อัตราส่วนหมุนเวียนสินค้าคงเหลือ	ครั้ง	132.31	172.53	80.53
ระยะเวลาขายสินค้าเฉลี่ย	วัน	2.72	2.09	4.47
อัตราส่วนหมุนเวียนเจ้าหนี้	ครั้ง	68.39	54.31	51.36
ระยะเวลาชำระหนี้	วัน	5.26	6.63	7.01
วงจรเงินสด	วัน	110.61	90.16	87.43
อัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (PROFITABILITY RATIO)				
อัตรากำไรขั้นต้น	(%)	15.38	11.13	11.26
อัตรากำไรจากการดำเนินงาน	(%)	3.93	4.70	(7.30)
อัตรากำไรอื่น	(%)	1.03	4.33	0.91
อัตราส่วนเงินสดต่อการทำกำไร	(%)	64.63	363.17	(77.20)
อัตรากำไรสุทธิ	(%)	2.87	4.18	(7.13)
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	(%)	2.40	3.84	(6.83)
อัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (EFFICIENCY RATIO)				
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์	(%)	2.18	3.44	(5.84)
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ถาวร	(%)	55.19	71.88	(0.87)
อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์	เท่า	0.76	0.82	0.82
อัตราส่วนวิเคราะห์นโยบายทางการเงิน (FINANCIAL POLICY RATIO)				
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้น	เท่า	0.11	0.12	0.24
อัตราส่วนความสามารถชำระดอกเบี้ย	เท่า	-	-	-
อัตราส่วนความสามารถชำระภาระผูกพัน	เท่า	0.26	2.76	0.14
อัตราการจ่ายเงินปันผล	(%)	96.60	98.13	(392.45)

14. การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายจัดการ

14.1 การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2563

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2563 เปรียบเทียบกับปี 2562 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2563 จำนวนเงิน 678.8 ล้านบาท (ไม่รวมรายได้อื่น) ลดลง 77.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.2 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ซึ่งลดลงจากรายได้จากการบริการ ต้นทุนรวมมีจำนวน 602.4 ล้านบาท ลดลง 69.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.4 กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2563 ลดลง 7.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.2 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้คิดเป็นร้อยละ 11.3

ขาดทุนสุทธิรวมสำหรับปี 2563 มีจำนวน 48.9 ล้านบาท ลดลง 81.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 248.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้ ประกอบกับปีที่ผ่านมาได้รับดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การคำนวณงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตราขาดทุนสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 7.2

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และ 2562 มีดังนี้

หน่วย: ล้านบาท	ปี 2563	ปี 2562	% เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	39.6	11.8	236.3%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	39.6	11.8	236.3%
2. รายได้จากการบริการ	639.2	744.5	-14.1%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์กลางลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	408.8	527.5	-22.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	12.7	11.1	14.8%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	178.9	181.8	-1.6%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	38.8	24.1	60.6%
รวม	678.8	756.3	-10.2%

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

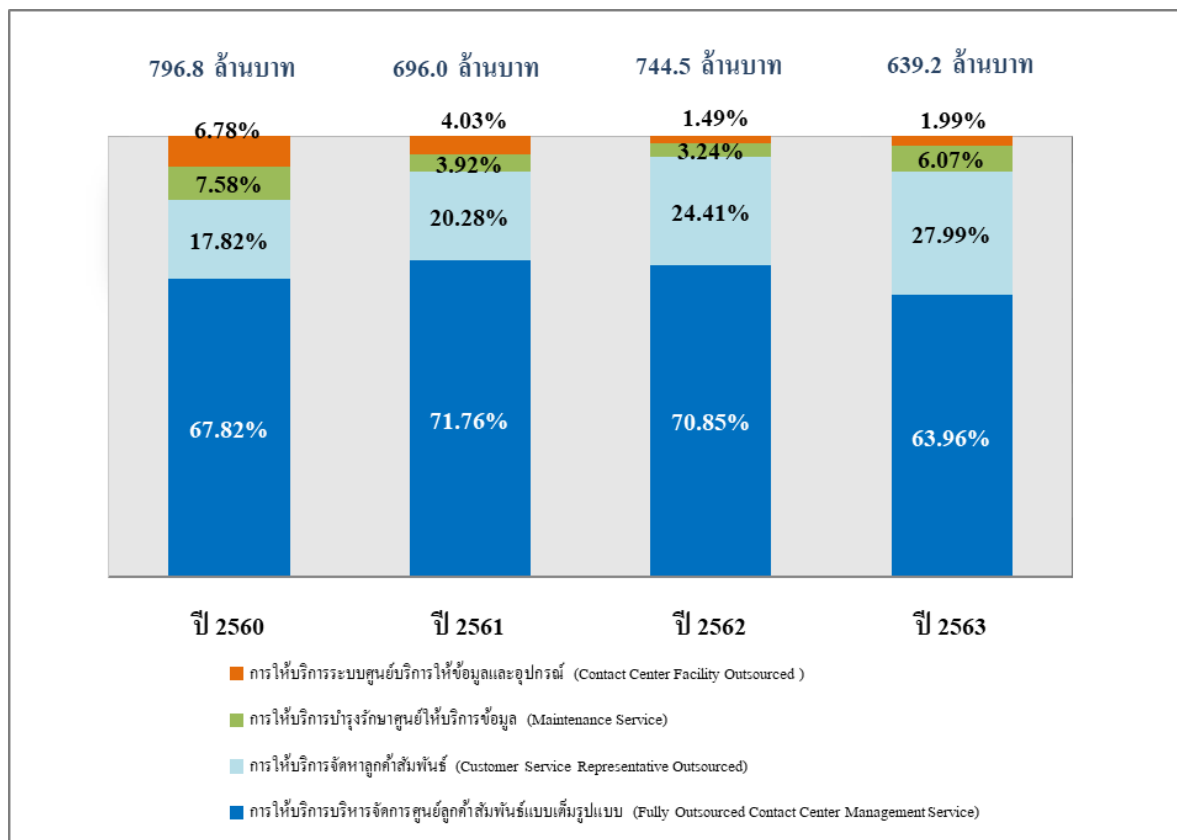
- 1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 39.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 27.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 236.3 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจและกลุ่มเอกชน

2. รายได้จากการบริการ

รายได้จากการบริการสำหรับปี 2563 มีจำนวน 639.2 ล้านบาท ลดลง 105.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.1 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 408.8 ล้านบาท ลดลง 118.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าเอกชนส่วนธุรกิจสายการบิน
- 2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 12.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 14.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนซึ่งส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าเอกชน
- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 178.9 ล้านบาท ลดลง 2.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 1.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มเอกชน
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์ให้บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2563 มีจำนวน 38.8 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 14.6 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 60.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2563 จำนวน 76.4 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้ร้อยละ 11.3 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 11.1 ของปี 2562 เป็นผลมาจากการลดค่าใช้จ่ายของกลุ่มบริษัท

ค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น

กลุ่มบริษัทมีค่าใช้จ่ายในการขาย ค่าใช้จ่ายในการบริหาร และค่าใช้จ่ายอื่น รวมเป็นจำนวน 129.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน จำนวนเงิน 46.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 56.5 ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้เป็นจำนวนเงิน 46.2 ล้านบาท

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีขาดทุนสุทธิสำหรับปี 2563 จำนวน 48.9 ล้านบาท ลดลงจำนวน 81.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 248.0 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการตั้งสำรองผลขาดทุนด้านเครดิตที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อลูกหนี้ ประกอบกับปีที่ผ่านมา ได้รับดอกเบี้ยรับจากการฟ้องร้องลูกหนี้การดำเนินงานราชการแห่งหนึ่งจำนวน 25.6 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นรายได้อื่น โดยอัตรขาดทุนสุทธิอยู่ที่ร้อยละ 7.2

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 698.3 ล้านบาท ลดลง 276.8 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 28.4 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ลดลงจากสินทรัพย์ทางการเงินหมุนเวียนอื่น

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 135.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 27.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.8 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากหนี้สินตามสัญญาเช่า

อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงินของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 แสดงได้ดังนี้

อัตราส่วนทางการเงิน	ปี 2563	ปี 2562
อัตราส่วนสภาพคล่อง (เท่า)	7.32	9.68
อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (เท่า)	0.24	0.12
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	-6.83%	3.84%
อัตราส่วนผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	-5.84%	3.44%
อัตรากำไรขั้นต้น (%)	11.26%	11.13%
อัตรากำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและภาษีเงินได้ (%)	-6.83%	4.51%
อัตรากำไรสุทธิ (%)	-7.13%	4.18%

14.2 รายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรม

ในระหว่างปีบริษัท ไม่มีรายจ่ายเพื่อทำการวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมที่นำมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

14.3 นโยบายในการกำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่อการค้า (Credit Term)

บริษัทฯ มีนโยบายการให้สินเชื่อทางการค้า (credit term) สำหรับหน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ และเอกชน อยู่ระหว่าง 30-60 วัน จากอัตราส่วนทางการเงินพบว่า ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยในปีผ่านมาประมาณ 90 วัน ซึ่งสูงกว่านโยบายของบริษัทกำหนดไว้ เนื่องจากมีลูกค้ารายใหญ่ประสบปัญหาต้องฟื้นฟูกิจการ ประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ส่งผลทำให้กระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม สร้างปัญหาแนวโน้มหนี้ที่เพิ่มสูงขึ้น ผลกระทบต่อครัวเรือน ตลอดจนธุรกิจเอกชนและภาครัฐบาล ขาดสภาพคล่องทางการเงิน ทำให้ผิคนัดชำระหนี้หรือช้ากว่ากำหนดไว้ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ มีนโยบายติดตามหนี้อย่างเป็นทางการเพื่อให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

การรับรองความถูกต้องของข้อมูล

บริษัทได้สอบถามข้อมูลในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปีฉบับนี้แล้ว ด้วยความระมัดระวัง บริษัทขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นเท็จ ไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด หรือไม่ขาดข้อมูลที่ควรต้องแจ้งในสาระสำคัญ นอกจากนี้บริษัทขอรับรองว่า

(1) งบการเงินและข้อมูลทางการเงินที่สรุปมาในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี ได้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของบริษัทและบริษัทย่อยแล้ว

(2) บริษัทได้จัดให้มีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ดี เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้เปิดเผยข้อมูลในส่วนที่เป็นสาระสำคัญทั้งของบริษัทและบริษัทย่อยอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว รวมทั้งควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว

(3) บริษัทได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบดังกล่าว และบริษัทได้แจ้งข้อมูลการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 ต่อผู้สอบบัญชีและกรรมการตรวจสอบของบริษัทแล้ว ซึ่งครอบคลุมถึงข้อบกพร่องและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการกระทำที่มีขอบที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทและบริษัทย่อย

ในการนี้ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารทั้งหมดเป็นเอกสารชุดเดียวกันกับที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องแล้ว บริษัทได้มอบหมายให้ นางสาวเมธวี สาวิเศษ เป็นผู้ลงลายมือชื่อกำกับเอกสารนี้ไว้ทุกหน้าด้วย หากเอกสารใดไม่มีลายมือชื่อของ นางสาวเมธวี สาวิเศษ กำกับไว้ บริษัทจะถือว่าไม่ใช่ข้อมูลที่บริษัทได้รับรองความถูกต้องของข้อมูลแล้วดังกล่าวข้างต้น



ชื่อ

ตำแหน่ง

ลายมือชื่อ

1. นายคณาวุฒิ วรรณชีรีช

กรรมการ



2. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์รักธรรม

กรรมการ



ชื่อ

ตำแหน่ง

ลายมือชื่อ

ผู้รับมอบอำนาจ : นางสาวเมธวี สาวิเศษ

เลขานุการบริษัท



รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร และเลขานุการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท* (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ - ประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและ กำหนดค่าตอบแทน - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	71	- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> <ul style="list-style-type: none"> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 119/2552 ● หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) รุ่นที่ 22/2552 - หลักสูตร “การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน” โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า <u>ความเชี่ยวชาญ</u> ด้านการบริหารงานราชการและระเบียบปฏิบัติ และการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ.2556 - 4 ม.ค.2564 พ.ศ. 2562 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนด- ค่าตอบแทน / กรรมการตรวจสอบ <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหาร ราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ และ ประเมินผล ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					ระดับสูง		
					พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	ระดับสูง นายกสภามหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
					พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน	ประธานกรรมการมูลนิธิอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	กระทรวงมหาดไทย
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	กรรมการบริหาร	มูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ใน พระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี
					พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ	มหาวิทยาลัยคริสเตียน จังหวัดนครปฐม
						ประสบการณ์การทำงาน	
					พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2562	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	กระทรวงการต่างประเทศ
					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ด้านการบริหาร ราชการแผ่นดิน) ในคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
					พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2559	ประธานกรรมการการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2554 พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2554 พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2553	ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่ง ระดับสูง ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการ	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บมจ. ทีไอที
2. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	58	- แพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล - ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก มหาวิทยาลัยมหิดล - วุฒิบัตรแพทย์เฉพาะทาง สาขาประสาทวิทยา แพทยสภา - ประกาศนียบัตรประสาทวิทยาคลินิก Institute of Neurology University of London ประเทศอังกฤษ - Clinical Research Assistant in Movement Disorders, The National Hospital for Neurology and Neurosurgery , Middlesex Hospital, University College London Hospital ประเทศอังกฤษ <u>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการ บริษัทไทย (IOD) ดังนี้</u> ● หลักสูตร Director Certification Program (DCP)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ.2556 - 4 ม.ค.2564 ต.ค. 2560 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการ สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ คณะกรรมการ โรงพยาบาลรามารับดี มหาวิทยาลัยมหิดล บจก. บุญคงชื่นแลนด์ ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามารับดี มหาวิทยาลัยมหิดล บจก. ไอ-สปอร์ต

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		รุ่นที่ 278/2562 ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 สถาบันวิชาการ ตลาดทุน - ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐ ร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 21 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร - หลักสูตร CAGS in Finance วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล - Strategy and Innovation of Business in Asia Class 2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA ความเชี่ยวชาญ ด้านการเงิน การบริหารงานองค์กร และด้านการแพทย์			ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2562 นายกสมาคม พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2560 ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์ พ.ศ. 2554 - พ.ศ. 2558 รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระ เทพรัตน ฝ้ายบริหาร พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2554 ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และเมแทบอลิซึม คณะแพทยศาสตร์	สมาคมประสาทวิทยาแห่งประเทศไทย คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล	
3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - กรรมการบริหาร - ประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	58	- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การอบรม - หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร WING In the Mind of the Disruptors รุ่นที่ 4 - หลักสูตรพัฒนาการใช้สื่อดิจิทัลเชิงสร้างสรรค์ (DEF)	- ไม่มี -	พี่ชาย นางสุกัญญา วณิชกรวงศ์	พ.ศ.2559 - 4 ม.ค.2564 กรรมการบริหาร พ.ศ.2556 - 4 ม.ค.2564 กรรมการ / ประธานกรรมการบริหาร - ความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น พ.ศ. 2562 - ปัจจุบัน กรรมการ / กรรมการบริหาร พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน ประธานสายธุรกิจ Digital	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารต เอวิเอชั่น โซลูชั่นส์ บมจ. สามารตคอร์ปอเรชั่น	

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		รุ่นที่ 5 มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปี 2563 - หลักสูตร The Story : The Ultimate Leadership Tool รุ่นที่ 4 มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปี 2563 - หลักสูตร ToPCATS รุ่นที่ 1 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปี 2562 - หลักสูตรอบรมการลงทุน Ultra Wealth Group รุ่น 4 ปี 2561 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าการพาณิชย์ (TEPCoT) รุ่น 11 ปี 2561 สถาบันวิทยากรการค้า มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรวิทยากรการจัดการสำหรับนักบริหารระดับสูง (วบส.) รุ่น 2 ปี 2561 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - หลักสูตร CMA-GMS International Program Class 2560 สถาบันวิชาการตลาดทุน - สถาบันพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจ (Academy of Business Creativity : ABC) รุ่นที่ 6/2560 จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม - หลักสูตรผู้บริหารด้านวิชาการพลังงาน (วพน.) รุ่นที่ 6 จากสถาบันวิชาการพลังงาน ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านการพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรม และการลงทุน (วชอ.) รุ่นที่ 2			พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2557 - ธ.ค. 2563 พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง รักษาการประธานสายธุรกิจ Call Center ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการผู้อำนวยการบริหารความเสี่ยง กรรมการ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ กรรมการ รักษาการประธานสายธุรกิจ Technology Related Services ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ.สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ.สามารถเทลคอม บมจ.สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติดอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		จากสถาบันวิชาการบูรณาการ และอุตสาหกรรม ปี 2558 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บขป.) รุ่นที่ 5 จากวิทยาลัยการยุติธรรมทางการ ปกครอง สำนักงานศาลปกครอง ปี 2556 - 2557 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงอาเซียน รุ่นที่ 2 โดยความ ร่วมมือระหว่างสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม บริหารธุรกิจสินทรัพย์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2556 - หลักสูตรผู้บริหารกระบวนการยุติธรรมระดับสูง (บ.ย.ศ.) รุ่นที่ 15 จากวิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงาน ศาลยุติธรรม ปี 2554 - 2555 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 จากสถาบัน วิชาการตลาดทุน (วตท.) ปี 2553-2554 - ปริญญาบัตร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐ ร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 21 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2551-2552 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Strategic Planning & Implementation, University of Michigan Business School ประเทศสิงคโปร์ ปี 2543 - ประกาศนียบัตรหลักสูตร Management Program จากประเทศอังกฤษ ปี 2528			พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2556	ประสบการณ์ทำงาน ประธานกรรมการบริหาร ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บจก. วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		ความเชี่ยวชาญ ด้านบัญชีการเงิน การบริหารจัดการ และ โทคมานาคม					
4. นางสุกัญญา วณิชจักร์วงศ์ - กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม - ประธานกรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง - ประธานกรรมการพัฒนา เพื่อความยั่งยืน - ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร** วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	54	- ปริญญาโท การตลาดระหว่างประเทศ (International Marketing) มหาวิทยาลัยซูโอ ประเทศญี่ปุ่น - ปริญญาตรี วารสารศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การอบรม - หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 176/ 2556 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตรผู้นำไทย - จีน (วทจ.) รุ่นที่ 3 ปี 2563 - หลักสูตร Chief Transformation Officer (CTO) ปี 2562 โดยตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai) - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง สถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่นที่ 28 (วตท. 28) ปี 2562 - หลักสูตรการบริหารการฟ้องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 2 (กทส.) ปี 2561 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการค้าและการพาณิชย์ รุ่นที่ 10 ปี 2560	0.0917% (256,862 หุ้น)	น้องสาวของ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน มี.ค. 2561 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน พ.ศ.2559 - 9 ธ.ค.2563 พ.ศ.2559 - 1 ธ.ค.2563	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ** ประธานกรรมการบริหาร กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ ประธานกรรมการ ประสบการณ์ทำงาน กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. อิน โน ฮับ บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ดิจิตอล

** ชื่อตำแหน่งเดิม “กรรมการ

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตรการบริหารจัดการด้านความมั่นคงขั้นสูง รุ่นที่ 8 (สวปอ.มส.8) ปี 2559 - หลักสูตรนักบริหารการยุติธรรมทางปกครองระดับสูง (บขป.) รุ่นที่ 6 จากสำนักงานศาลปกครอง ปี 2557 ความเชี่ยวชาญ การบริหารจัดการระบบ Contact Center การตลาดระหว่างประเทศ และการบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม			พ.ศ.2558 - 1 ธ.ค.2563 พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2561 พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2558 พ.ศ. 2543 - พ.ศ. 2556	กรรมการ/ กรรมการบริหาร / ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน/ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ กรรมการ	บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถ ดิจิตอล บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
5. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธุ์ - รองประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน - กรรมการกำกับดูแลกิจการ วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	52	- ปริญญาเอก Civil Engineering (Geomatics), Purdue University, Indiana, USA - ปริญญาโท Civil Engineering (Remote Sensing/GIS), Purdue University, Indiana, USA - ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง การอบรม หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ ● หลักสูตร How to Develop a Risk Management Plan (HRP)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	14 ธ.ค.2563 – ปัจจุบัน รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการกำกับดูแลกิจการ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) ผู้อำนวยการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิ	

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		รุ่นที่ 27/2563 ● หลักสูตร Risk Management Program for Corporate Leaders (RCL) รุ่นที่ 20/2563 ● หลักสูตร Financial Statements for Directors (FSD) รุ่นที่ 35/2561 ● หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) รุ่นที่ 34/2554 ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 72/2551 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงสถาบันวิทยาการตลาดทุน รุ่นที่ 30 (วตท.30) สถาบันวิทยาการตลาดทุน - หลักสูตรวุฒิบัตรการกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงขององค์กรกำกับดูแล (Regulator) รัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน รุ่นที่ 17 (PDI 17) สถาบันพระปกเกล้า - หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 20 (ปปร.20) สถาบันพระปกเกล้า - หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงการเสริมสร้างสังคมสันติสุข รุ่นที่ 4 (4ส) สถาบันพระปกเกล้า - หลักสูตรประกาศนียบัตร ผู้นำยุคใหม่ในระบอบประชาธิปไตย (ปนป.) รุ่นที่ 3 สถาบันพระปกเกล้า			พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2560 - 2562 พ.ศ. 2551 - 2561 พ.ศ. 2555 - 2560	กรรมการ และกรรมการตรวจสอบ กรรมการ ประสบการณ์การทำงาน ประธานกรรมการ และประธานกรรมการ-ตรวจสอบ กรรมการ และกรรมการตรวจสอบ ผู้อำนวยการฝ่าย	สารสนเทศ (องค์การมหาชน) บจก. ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ บจก. ดีเอดี เอสพีวี บมจ. เน็กซ์พอยท์ บมจ. ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง บมจ. ลีอกซ์เลย์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		ความเชี่ยวชาญ เทคโนโลยี วิศวกรรมเครื่องกล และภูมิสารสนเทศ					
6. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - ประธานกรรมการกำกับดูแล- กิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนด- ค่าตอบแทน วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	52	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัย รามคำแหง - ผู้สอบบัญชีภาษีอากร (Tax Auditor: TA) ได้รับใบอนุญาต จากอธิบดีกรมสรรพากร การอบรม ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 121/ 2558 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร The Professional Tax Planning Strategies รุ่นที่ 5 ปี 2555 สมาคมผู้สอบบัญชีภาษีอากร - มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี ความเชี่ยวชาญ บัญชีและการเงิน และภาษีอากร	- ไม่มี -	- ไม่มี -	14 ธ.ค.2563 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2553 – พ.ศ. 2562 พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2558	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการ กำกับดูแลกิจการ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) รองผู้อำนวยการสำนักบริหารการ ประสบการณ์การทำงาน หัวหน้างานการเงินและการบัญชี กรรมการอิสระ	บมจ. วันทูนัน คอนแทคส์ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) บมจ. ไมค้ำ ลิซซิ่ง

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
7. นายปิยพจน์ รุธิร โโก - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 5 มกราคม 2564	61	- วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ <u>การอบรม</u> • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่น 236/ 2560 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) - หลักสูตร Leadership Succession Program (LSP) รุ่นที่ 6 มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDPA) - หลักสูตรการปฏิบัติการจิตวิทยาฝ่ายอำนวยการ รุ่นที่ 111 (สจว.111) สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง สถาบันวิชาการ ป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง ด้านวิทยาการพลังงาน รุ่นที่ 11 (วพน.11) สถาบันวิทยาการพลังงาน <u>ความเชี่ยวชาญ</u> ด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรมไฟฟ้า และการบริหารการเงิน	- ไม่มี -	- ไม่มี -	5 ม.ค. 2564 – ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
						<u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี -	
						<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> รองประธานกรรมการดำเนินการ	สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จำกัด
					พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน		
					พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2563	<u>ประสบการณ์การทำงาน</u> ประธานคณะกรรมการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ซึ่งจดทะเบียนแล้ว
					พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2563	นายกสมาคม	สมาคมอุตสาหกรรมไฟฟ้าแห่งประเทศไทย
					พ.ศ. 2559 - พ.ศ. 2563	รองผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ก่อสร้างและบริหารโครงการ)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
					พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2559	ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออก (ชลบุรี)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2558	ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคกลาง (ลพบุรี)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					
พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2558	ผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค					

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
						การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (นครราชสีมา)	
8. นายคณาวุฒิ วรรณธีรรัช - กรรมการ - กรรมการสรรหาและกำหนด ค่าตอบแทน - กรรมการบริหารความเสี่ยง - ประธานกรรมการบริหารร่วม - ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วม - ประธานกรรมการการลงทุน วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	61	- บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง - นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช การอบรม • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 150/2561 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ความเชี่ยวชาญ ด้านบริหารจัดการ และกฎหมาย	- ไม่มี -	- ไม่มี -	4 ม.ค. 2564 - ปัจจุบัน 14 ธ.ค.2563 – ปัจจุบัน พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2563	ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วม / ประธานกรรมการการลงทุน กรรมการ / ประธานกรรมการบริหารร่วม / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการบริหารความเสี่ยง / <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี - <u>ประสบการณ์การทำงาน</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. เน็กซ์ พอยท์ บจก. เอสพีที ฟินเทค บจก. เอสพีที อินเทลลิเจนซ์ บจก. เน็กซ์ เอ็กซ์เพรส

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2562 พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2561 พ.ศ. 2548 – พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2537 – พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2533 – พ.ศ. 2537	กรรมการ กรรมการ รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ - บริการบริษัทหลักทรัพย์ ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายกฎหมายและเร่งรัด หนี้สิน ผู้จัดการอาวุโสส่วนประสานงานและชำระ บัญชี	บจก. สกายฟร็อก บมจ. เทอร์ราไบท์ เน็ท โซลูชั่น บจก. ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) บมจ. หลักทรัพย์ เคจีไอ (ประเทศไทย) บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
9. นายบุญเลิศ เอี้ยวพรชัย - กรรมการ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - ประธานกรรมการบริหาร ความเสี่ยง - กรรมการบริหาร - กรรมการการลงทุน - รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	51	- ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การเงิน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี วิศวกรรมบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การอบรม ● หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 86/2553 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	4 ม.ค. 2564 - ปัจจุบัน 14 ธ.ค.2563 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน 24 ก.พ. 2564 - ปัจจุบัน	รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร / กรรมการการลงทุน กรรมการ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการบริหาร / กรรมการการลงทุน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการตรวจสอบ ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. โอเชียน คอมเมิร์ซ บมจ. ไชแมท เทคโนโลยี

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติดอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		<u>ความเชี่ยวชาญ</u> ด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยี			พ.ศ. 2562 – 2563 พ.ศ. 2553 – 2563 พ.ศ. 2559 – 2560 พ.ศ. 2553 – 2559	<u>ประสบการณ์การทำงาน</u> กรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน กรรมการตรวจสอบ ประธานเจ้าหน้าที่การเงิน ผู้จัดการทั่วไป	บมจ. อินเทอร์เน็ต ฟาร์อีสท์ เอ็นเนอร์ยี คอร์ปอเรชั่น บมจ. สกาย ไอซีที บจก. อีควอเตอร์โซลาร์ บจก. ไวต้าฟู้ด แพลทอรั (1989)
10. นายพนม รัตนะรัต - กรรมการ วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	45	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง <u>การอบรม</u> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) รุ่นที่ 151/2561 <u>ความเชี่ยวชาญ</u> บริหารจัดการ การเงินการธนาคาร	- ไม่มี -	- ไม่มี -	14 ธ.ค. 2563 - ปัจจุบัน 24 ก.พ. 2564 - ปัจจุบัน 10 ก.พ. 2564 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน	กรรมการ <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ กรรมการ <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี - <u>ประสบการณ์การทำงาน</u>	บมจ. วันทูนัน คอนแทคส์ บมจ. ไชเมท เทคโนโลยี บมจ. เอ็มพีจี คอร์ปอเรชั่น บมจ. ที.เอ็ม.ซี.อุตสาหกรรม บมจ. ยูบิส (เอเชีย) บมจ. หลักทรัพย์ อาร์เอชบี (ประเทศไทย)
					พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2557 – พ.ศ. 2560	กรรมการ และกรรมการบริหาร ผู้อำนวยการฝ่ายตราสารหนี้	

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
11. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์ภรธรรม - กรรมการ - กรรมการบริหาร - กรรมการการลงทุน วันที่แต่งตั้ง : 14 ธันวาคม 2563	35	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต <u>การอบรม</u> - ไม่มี - <u>ความเชี่ยวชาญ</u> การตลาดและการลงทุน	- ไม่มี -	- ไม่มี -	4 ม.ค. 2564 - ปัจจุบัน 14 ธ.ค. 2563 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - พ.ศ. 2560	กรรมการการลงทุน กรรมการ <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี - <u>ประสบการณ์การทำงาน</u> ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนดูแลสินทรัพย์และสารสนเทศ ผู้ช่วยผู้จัดการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. เน็กซ์ พอยท์ บจก. อินเตอร์ ฟาร์อีสท์ แลป แมนเนจเม้นท์
12. นายชนวัฒน์ เอื้อศิริพันธ์ - กรรมการ วันที่แต่งตั้ง : 5 มกราคม 2564	45	- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย <u>การอบรม</u> - หลักสูตรนักวิเคราะห์ข้อมูลศาสตร์ (AIGS) - หลักสูตรนักวิเคราะห์ประเมินราคาและคุณภาพเพชร(AIGS)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	5 ม.ค. 2564 – ปัจจุบัน 24 ก.พ. 2564 - ปัจจุบัน	กรรมการ <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. ไชยเมท เทคโนโลยี

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติดอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตร K SME CARE รุ่นที่ 8 ธนาคารกสิกรไทย ความช่วยเหลือชาย บริหารธุรกิจ และการตลาด			พ.ศ. 2563 - ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) Account Manager ประสบการณ์การทำงาน กรรมการ / ผู้อำนวยการฝ่ายขาย พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2563 ผู้จัดการฝ่ายขายและจัดซื้อ พ.ศ. 2547 - พ.ศ. 2561 ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ พ.ศ. 2547 - พ.ศ. 2561 กรรมการผู้จัดการ	บมจ. เทอร์ราไบท์ เน็ท โซลูชั่น บมจ. ไฟเบอร์วัน บจก. แอนจู เอ็นเตอร์ไพรส์ (ไทย) บจก. China Diamonds (ฮ่องกง) บจก. ไชน่า-คัท
13. นายยุทธวีร อชวังกุล - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 24 กุมภาพันธ์ 2564	36	- บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเอกการเงิน วิชาโทการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) คณะพาณิชยศาสตร์และ การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ความช่วยเหลือชาย บัญชีและการเงิน	- ไม่มี -	- ไม่มี -	24 ก.พ. 2564 - ปัจจุบัน	กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) อาจารย์พิเศษ / วิทยากรรับเชิญ พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายการเงิน พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายการเงิน พ.ศ. 2561 – ปัจจุบัน กรรมการ พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บจก. นครหลวงอุตสาหกรรมพลาสติก บจก. อาร์ตอุตสาหกรรม บจก. ชัพพลาย พอร์ แมน ไรค์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
					พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2563 พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2560 พ.ศ. 2553 – พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2550 – พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2550	ประสบการณ์การทำงาน กรรมการ ที่ปรึกษาด้านการตลาด ผู้จัดการฝ่ายการเงิน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ นักวิเคราะห์การเงิน ผู้บริหารฝึกหัด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่บัญชีกองทุน	บมจ. เน็กซ์ พอยท์ บจก. เอเชีย แค็บ บจก. โปรแอกทีฟ อลิอันซ์ บจก. แพลน พรินต์ติ้ง และกลุ่มบริษัท D-PLAN บจก. ธรรมนิติและทรูท จำกัด บมจ. หลักทรัพย์ โอระ บมจ. ธนาคาร นครหลวงไทย บมจ. ธนาคาร นครหลวงไทย
14. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและ ฝ่ายบริหารโครงการ - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 2 กรกฎาคม 2561	50	- ปริญญาโท ภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี ศิลปศาสตร์ (ภาษาตะวันตก) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การอบรม - หลักสูตร Leadership and Innovation ปี 2562 - หลักสูตร Outward Mindset ปี 2560 - หลักสูตร DISC ปี 2559 - หลักสูตร Business Trend Update ปี 2558 - หลักสูตร Industry Knowledge ปี 2558	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ศ.ค. 2563 - ธ.ค. 2563 พ.ค. 2562 - ธ.ค. 2563 พ.ค. 2562 - ธ.ค. 2563	ผู้อำนวยการฝ่ายขายและฝ่ายบริหารโครงการ กรรมการบริหาร กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติดอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตร Master of Selling ปี 2557			พ.ย. 2562 – ส.ค. 2563 ก.พ. 2562 - ต.ค. 2562 ก.ค. 2561 - ม.ค. 2562 พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2561 พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2560	<u>ประสบการณ์ทำงาน</u> ผู้อำนวยการฝ่าย Contact Center และ วิชาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและดูแลลูกค้า ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ ผู้อำนวยการฝ่ายขาย และการตลาด ผู้อำนวยการฝ่าย Customer Service ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส Channel Management	บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
15. นางสาวารุณี ภูดี - ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและ สนับสนุนธุรกิจ - กรรมการบริหาร - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 5 มิถุนายน 2562	47	- ปริญญาตรี สาขาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (คลอง 6) - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย <u>การอบรม</u> - หลักสูตร ILO Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO Recruit, Hite, Retain, Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO Leadership in the 9-1-1 center ปี 2563 - หลักสูตร Samart Management Meeting ปี 2563 - หลักสูตร 10X Sale bootscamp ปี 2563	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ส.ค. 2563 - ปัจจุบัน พ.ย. 2562 - ปัจจุบัน พ.ค. 2562 - ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุน ธุรกิจ กรรมการบริหาร กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี -	บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตร Leadership and Innovation ปี 2562 - หลักสูตร Personal data Protection Act ปี 2562 - หลักสูตรพื้นฐานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (P01) ปี 2562 - หลักสูตรกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของธุรกิจ (S01-03) ปี 2562 - หลักสูตรการบริหารความเสี่ยง ปี 2556 - หลักสูตร "COPC Customer Operation Performance Center" ปี 2554 - มาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (ISO 27001) - มาตรฐานงานบริการด้าน IT (ISO 20000) - มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ (ISO 9001) - หลักสูตร Modern Managers Program (MMP) - หลักสูตร Corporate Strategy Plan - หลักสูตรการบริหารการตลาดสมัยใหม่ - หลักสูตร Contact Center Operation			พ.ย. 2562 – ก.ค. 2563 พ.ศ. 2558 - ต.ค. 2562 พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2557	ประสบการณ์ทำงาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่าย Business Monitoring & Quality Management ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายการตลาด และกลยุทธ์องค์กร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. วันทูวัน คอนแทคส์
16. นายณฤพล ขาวพ่อง - ผู้อำนวยการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วันที่แต่งตั้ง : 16 ธันวาคม 2563	53	- ปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม - หลักสูตรบริหารธุรกิจ (Mini MBA) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ธ.ค. 2563 - ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		การอบรม - Huawei sales specialist (IT Product / IP Network) ปี 2562 - Dell EMC Partner Academy program ปี 2561 - IBM Storage Fundamentals ปี 2560 - Strategic Management ปี 2558 - Coaching SPIN ปี 2557 - SPIN Selling ปี 2557 - The Power of Perception ปี 2557 - เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (ระดับหัวหน้างาน) ปี 2556 - EMC Ready Tech Refresh ปี 2555 - The Coaching Clinic ปี 2553 - The High Effective Supervision Techniques ปี 2552			ค.ศ. 2563 - พ.ย. 2563 พ.ศ. 2562 – ก.ย. 2563 พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน ผู้อำนวยการฝ่ายขาย ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายขาย	บจก. เอ็มส์ ค้าค้า เซ็นเตอร์ (ประเทศไทย) บจก. พีพี ออนไลน์ บจก. เอ็นทีที คอมมิวนิเคชั่นส์ (ประเทศไทย)
17. นายกฤษดา บุญเรือง - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ วันที่แต่งตั้ง : 5 มิถุนายน 2562	47	- ปริญญาตรี เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง การอบรม - หลักสูตร Personal Data Protection Course ปี 2563 - หลักสูตร Presenting Skill ปี 2563	- ไม่มี -	- ไม่มี -	5 มิ.ย. 2562 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตร Critical thinking ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Enhanced Caller Management ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Advanced Police Dispatching ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Recruit, Hire, Retain, & Promote for Success ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Tactical Dispatch ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Addressing for NG9-1-1 ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Leadership in the 9-1-1 Center ปี 2563 - หลักสูตร ILO-Quality Assurance: Achieving QA/QI in the PSAP ปี 2563 - หลักสูตร Personal data Protection Act ปี 2562 - หลักสูตร Leadership & Innovation ปี 2562 - หลักสูตร Digital Service and Urgent Transformation ปี 2561 - หลักสูตร Digital Service 4.0 ปี 2560 - หลักสูตร "COPC Customer Experience Standard Release 6.0" ปี 2559 - หลักสูตร Risk Management ปี 2556 - หลักสูตร "COPC Customer Operation Performance Center" ปี 2554 - หลักสูตร Business Concept ปี 2552			พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2562	<u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - <u>ประสบการณ์ทำงาน</u> ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายปฏิบัติการ	บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท (*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- หลักสูตร Change Management ปี 2552 - หลักสูตร Balanced score card & KPI - หลักสูตร Strategic Business Planning - หลักสูตร People Management - หลักสูตร Financial Analysis					
18. นางศศกร สุปัทกุล - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขาย วันที่แต่งตั้ง : 16 มิถุนายน 2563	50	- ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ การอบรม - หลักสูตร Product Knowledge (STC, Inno Hub) ปี 2563 - หลักสูตร 10X Sale bootcamp ปี 2563 - หลักสูตร Personal Data Protection Act. (PDPA) ปี 2563 - 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)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ม.ย. 2563 - ปัจจุบัน มิ.ย. 2561 – พ.ย. 2562 พ.ศ. 2559 – พ.ค. 2561 พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2559	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขาย <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี - <u>ประสบการณ์ทำงาน</u>	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
19. นายวิรัช เกษาคูปต์ - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศ วันที่แต่งตั้ง : 16 มิถุนายน 2563	38	- ปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง การอบรม - หลักสูตร Internal Auditor ISO/IEC 20000-1:2018 - หลักสูตร การออกแบบ Security - หลักสูตร 10X Sale bootscamp	- ไม่มี -	- ไม่มี -	มิ.ย.2563 - ปัจจุบัน 2563 - ปัจจุบัน 2562 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ ประสบการณ์ทำงาน - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. ดีเอส อินโนเวชั่น หจก. อินกัส บิซ
20. นางสาวมธาวี สาวีเศษ - เลขานุการบริษัท - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 10 สิงหาคม 2558	43	ปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ - การเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท รุ่น 35/2553 สมาคมส่งเสริม - สถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการบริษัท - สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ค. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน	กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เลขานุการบริษัท ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		<p>การอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - CGR workshop 2020 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - AGM Checklist 2563 สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย - การประเมินความยั่งยืน ปี 2563 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - บทบาทหน้าที่เลขานุการบริษัท สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย - PDPA for Enterprise NIA academy - SD Professional Sharing 2/2020: รายงานด้านความยั่งยืน "ทำไม่ยาก" อย่างที่คิด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย - สิทธิมนุษยชน: เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจอย่างไร" สำนักงาน ก.ล.ต. - ร่วมสร้างความพร้อมให้กับผู้ประกอบการธุรกิจในตลาดทุน เพื่อรองรับ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำนักงาน ก.ล.ต. - นโยบายการลดก๊าซเรือนกระจก: โอกาส ความท้าทาย และวิธีการประเมิน สำนักงาน ก.ล.ต. - การรายงานการได้มาหรือจำหน่ายไป (246-2) ทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ปี 2562 			พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2558	<p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์ทำงาน</p> <p>ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท</p>	บมจ. โปสต์ พับลิชชิง จำกัด

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ ^(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
		- THIS Exclusive Coaching 2019 รุ่น 2/2562 - ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562 - พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ฝ้ายกฎหมาย บมจ. สามารถ คอร์ปอเรชั่น ปี 2562 การพัฒนาระบบ SET Link และคุณสมบัติของ - เลขานุการบริษัท และความสำคัญของ Contact person ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี 2562 IT Future for Capital Market ตลาดหลักทรัพย์แห่ง - ประเทศไทย ปี 2562					

ข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563

รายชื่อกรรมการและผู้บริหาร	บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้อง																																																				
	บริษัทย่อย																																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45									
OTO	OTP ⁽¹⁾	OTOC ⁽¹⁾	INH ⁽¹⁾	ZA	SZA	I-SPORT	ENT	IMP	TBS	SSTV	SMS	SDM	SDC	SCI	SC	STC	SCT	SBS	SE	PN	SCS	SIF	SAET	SUT	SEC	CATS	KPP	CS	CIO	TTN	STW	SIH	SRT	PTN	VIH	VSS	TEDA	TS	SUM	SGE	SLA	NST	ITAB	SAV										
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X, III																																																					
2. ดร. ปกรณ์ อากาพันธ์	I, III																																																					
3. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์	I, III																																																					
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	I, III							/																																														
5. นายปิยะพันธ์ รุธิโรโก	I, III																																																					
6. นายวัฒนชัย วิไลลักษณ์	I, II				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	I, II	I	I, II, III	I, II	I	I	I	I	I	X	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I				I	I	I				I, II							
7. นางสุกัญญา วันชจกรังค์	I, II, III, IIII	X	X	X																																																		
8. นายคณาวัฒน์ วรธนธีรรัช	I, II, III, IIII	I	I	I																																																		
9. นายบุญเลิศ เอี่ยวพรชัย	I, II, III, IIII																																																					
10. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์กรธรรม	I, II, III, IIII																																																					
11. นายพนม รัตนะรัต	I																																																					
12. นายธนวัฒน์ เอื้อพรชัย	I																																																					
13. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร	II, III, IIII																																																					
14. นางสาววารุณี ภูคี	II, III, IIII																																																					

หมายเหตุ

1) X = ประธานกรรมการ / = กรรมการ // = กรรมการบริหาร /// = กรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ //// = ผู้บริหาร

2) รายชื่อบริษัท ประกอบด้วย

- | | | | |
|--|---|---|--|
| 1. OTO = บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ | 2. OTP = บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล | 3. OTOC = บจก. วันทูวัน (แคมโบเดีย) | 4. INH = บจก. อิน โน อับ |
| 5. ZA = บจก. ซีเคียวเอเชีย | 6. SZA = บจก. ซิมพูเอชเช็ก | 7. I-SPORT = บจก. ไอ-สปอร์ต | 8. ENT = บจก. เอ็นเตอร์เทนเมนท์ ตรี |
| 9. IMP = บจก. ไอ-โมบาย พลัส | 10. TBS = บจก. ไทยเบสแอสชั่น | 11. SSTV = บจก. สยามสปอร์ต เทเลวิชั่น | 12. SMS = บจก. สามารถ โมบาย เซอร์วิสเซส |
| 13. SDM = บจก. สามารถ ดิจิตอล มีเดีย | 14. SDC = บมจ. สามารถ ดิจิตอล | 15. SCI = บจก. ซีเคียว อินโฟ | 16. SC = บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น |
| 17. STC = บมจ. สามารถเทลคอม | 18. SCT = บจก. สามารถ คอมเทล | 19. SBS = บจก. สามารถบรอดแบนด์ เซอร์วิสเซส | 20. SE = บจก. สามารถวิสาหกรรรม |
| 21. PN = บจก. พอสเน็ต | 22. SCS = บจก. สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิสเซส | 23. SIF = บจก. สามารถ อินโฟเน็ต | 24. SAET = บจก. สามารถ เอ็ด เทคโนโลยี |
| 25. SUT = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์ | 26. SEC = บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเมนท์ แคร์ | 27. CATS = บจก. แคม โบเดีย แอร์ ทราฟฟิก เซอร์วิสเซส | 28. KPP = บจก. กัมปอด เพาเวอร์ แพลนท์ |
| 29. CS = บจก. แคม โบเดีย สามารถ | 30. CIO = บจก. คอนแทค-อิน-วัน | 31. TTN = บจก. ไทยเทรดเน็ท | 32. STW = บจก. สมาร์ทเทอร์เวร์ |
| 33. SIH = บจก. สามารถ อินเตอร์ โซลคิง | 34. SRT = บจก. สามารถ เรดเทล | 35. PTN = บจก. พอร์ตเน็ต | 36. VIH = บจก. วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โซลคิง |
| 37. VSS = บจก. วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีสเต็ม | 38. TEDA = บจก. เทต้า | 39. TS = บจก. ทรานส์เล็ก เพาเวอร์ เซอร์วิสเซส | 40. SUM = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์ (เมียนมาร์) |
| 41. SGE = บจก. สามารถ กรีน เอ็นเนอร์จี | 42. SLA = บจก. เอส แอล เอ เอเชีย | 43. NST = บจก. เน็ตเซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) | 44. ITAB = บจก. ไอที แอ็บโซลูท |

3) (1) ถือหุ้นทางตรงโดย บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

คณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อย

รายชื่อกรรมการ / กรรมการชุดย่อย	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X		/			X	
2. ดร. ปกรณ์ อากาศพันธ์ุ	/		X		/	/	
3. นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์	/		/		X	/	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/		/		/	/	
5. นายปิยพจน์ รุธิรโก	/		/				
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/	/		X			
7. นางสุกัญญา วนิชจักรวงค์	/	X		/			X
8. นายคณาวุฒิ วรรณธีรรัช	/	X		/		/	
9. นายบุญเลิศ เอื้อพรชัย	/	/		/	/		
10. นายชัยวัฒน์ พิทักษ์รักษธรรม	/	/					
11. นายพนม รัตนะรัต	/						
12. นายธนวัฒน์ เอื้อพรชัย	/						
13. นางสาวสุวรรณา ประดับวัฒนางกูร		/					/
14. นางสาววารุณี ภูคิ		/					/
15. นายกมล ภาคย์ประเสริฐ							/
16. นางสาวเมธาวี สาวิเศษ							/

หมายเหตุ X = ประธานกรรมการ , / = กรรมการ

รายชื่อกรรมการของบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลัก

รายชื่อกรรมการ	บริษัทย่อย		
	บจก. อินโน อັบ	บจก. วันทิวัน (แคมโบเดีย)	บจก. วันทิวัน โปรเฟสชั่นแนล
1. นางสุกัญญา วนิชจักรวงค์	X	X	X
2. นายคณาวุฒิ วรรณธีรรัช	/	/	/

หมายเหตุ X = ประธานกรรมการ , / = กรรมการ

รายละเอียดหัวหน้างานตรวจสอบภายใน และหัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท
หัวหน้างานตรวจสอบภายใน

ชื่อ-นามสกุล/ ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัทฯ (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีซ้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
นางสาวจิตติยา เมฆานวรงค์ - ผู้จัดการอาวุโสส่วนตรวจสอบ ภายใน วันที่แต่งตั้ง: 24 กุมภาพันธ์ 2563	36	- ปริญญาตรี การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบบัญชีของประเทศไทย สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน การอบรม - Ethical Audit สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - IA Clinic สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - Audit Report สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - แนวทางการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน และการเปิดเผยสารสนเทศ - หลักสูตร Smart Disclosure Program (SDP) - หลักสูตร IA clinic สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน แห่งประเทศไทย ปี 2562 - หลักสูตร Compliance Audit สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน แห่งประเทศไทย ปี 2562	- ไม่มี -	- ไม่มี -	ก.พ. 2563 - ปัจจุบัน พ.ช. 2562 – ก.พ. 2563 พ.ศ. 2561 – มิ.ย. 2562 พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561	ผู้จัดการอาวุโสส่วนตรวจสอบภายใน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน ผู้ช่วยผู้อำนวยการควบคุมภายใน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ โรงเรียนผู้ช่วยพยาบาลบำรุงรักษ์ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

หัวหน้างานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท

บริษัทไม่มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทกำหนดให้งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท (Compliance) เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท โดยหน้าที่ของเลขานุการบริษัท ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท คือ

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติ

คณะกรรมการ/ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัทและผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น

เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการและประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

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

รายละเอียดเกี่ยวกับรายการประเมินราคาทรัพย์สิน

-- ว่าง --

รายละเอียดผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชีและการเงิน (“CFO”) และสมุหบัญชี
ผู้รับผิดชอบสูงสุดในสายงานบัญชี และการเงิน (CFO)

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภท ธุรกิจ
นายพชร กิตติวัฒน์ - ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชีและ การเงิน วันที่แต่งตั้ง : 16 พฤษภาคม 2562	34	-ปริญญาโท พาณิชยศาสตร์และการบัญชี บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย -ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การอบรม - หลักสูตร “ตามคิด Disclosure Form พร้อมรับหลักเกณฑ์ กำหนดราคาไอออน ปี 2563 (จำนวน 7 ชั่วโมง) - หลักสูตร The New CFO: Crisis Financial Officer ปี 2563 (จำนวน 8 ชั่วโมง) - หลักสูตร CFO Refresher Course ปี 2563 (จำนวน 6 ชั่วโมง) - หลักสูตร CFO Focus on Financial Reporting รุ่นที่ 8 ปี 2562 (จำนวน 14 ชั่วโมง) - หลักสูตร Insight Financial Management ปี 2562 (จำนวน 12 ชั่วโมง) - หลักสูตร มาตรฐานการรายงานทางการเงิน : รายได้จากสัญญาที่ทำกับลูกค้า (IFRS 15) ปี 2562 (จำนวน 7 ชั่วโมง)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2562 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - เม.ย. 2562	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบัญชีและ การเงิน <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี - <u>ประสบการณ์ทำงาน</u> ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายตรวจสอบบัญชี	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บจก. ไพร่ซอวเดอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบี เอเอส

รายละเอียด สมุห์บัญชี

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง/ วันที่ได้รับแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วน การถือหุ้น ในบริษัท(*) (%)	ความสัมพันธ์ ทางครอบครัว ระหว่าง กรรมการและ ผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภท ธุรกิจ
นางสาวธิดารัตน์ แก้วไข - ผู้จัดการแผนกบัญชี วันที่แต่งตั้ง 5 : มีนาคม 2562	46	- ปริญญาโท คณะบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - ปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ การอบรม - การบัญชีและภาษีอากรสำหรับนิติบุคคลเพื่อเสริมสร้าง ความถูกต้องและครบถ้วน (จำนวน 12 ชั่วโมง) - แนวคิดและการปรับตัวของนักบัญชีและผู้สอบบัญชี ในยุค Digit-Covid (จำนวน 7 ชั่วโมง) - ภาษีอากรทั้งระบบพร้อมมาตรฐานการบัญชี ปี 2562 (จำนวน 3 ชั่วโมง) - Transfer Pricing ปี 62 การกำหนดราคาโอนระหว่าง บริษัทที่มีความสัมพันธ์กัน ปี 2562 - ผลกระทบ TFRS 16 เรื่อง สัญญาเช่า ที่มีต่อการเงินใน มุมมองของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน ปี 2562 (จำนวน 6 ชั่วโมง) - หลักสูตร Update กฎหมายภาษีอากรและบัญชี ปี 2561 (จำนวน 3 ชั่วโมง) - หลักสูตรทำความเข้าใจเครื่องมือทางการเงิน : (ร่าง) TFRS 9 ปี 2561 (จำนวน 7 ชั่วโมง)	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกบัญชี <u>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</u> - ไม่มี - <u>ตำแหน่งในกิจการอื่น</u> <u>(ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</u> - ไม่มี - <u>ประสบการณ์ทำงาน</u> - ไม่มี -	บมจ . วันทูวัน คอนแทคส์

รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการตรวจสอบของ บริษัท วันทวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ดร.ปกรณ์ อาภาพันธุ์ เป็นประธานกรรมการตรวจสอบ นางสาวกฤติกา ชัชวาลย์ และ นายปิยพจน์ รุธิรโก เป็นกรรมการตรวจสอบ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเงิน การบัญชี และการบริหารจัดการ คณะกรรมการตรวจสอบทุกท่าน มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งจัดทำตามแนวทางและข้อกำหนดของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

คณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ในการตรวจสอบและสอบทานให้บริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกราย รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของบริษัทด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ โดยในปี 2563 มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง ในการประชุมแต่ละครั้ง ประกอบด้วย นพ. ระพีพร ศรีมงคล เป็นประธานกรรมการตรวจสอบ นายวิชัย ศรีขวัญ นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ และ นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น เป็นกรรมการตรวจสอบ โดยมีผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชี เข้าร่วมประชุมในวาระที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการตรวจสอบได้ดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสรุปได้ดังนี้

- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานงบการเงิน รายงานการวิเคราะห์ฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปี ของบริษัทและบริษัทย่อย ตลอดจนการพิจารณานโยบายการบัญชีที่สำคัญร่วมกับฝ่ายบริหารและผู้สอบบัญชีของบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่ารายงานทางการเงิน ได้จัดทำขึ้นอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอ
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานความเหมาะสม และความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจากรายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัท เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานการตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อัตราค่าจ้างคนและทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างอิสระ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- คณะกรรมการตรวจสอบสอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท รวมทั้งภาวะผูกพันที่อาจจะเกิดขึ้นจากสัญญาที่กระทำกับบุคคลภายนอก และข้อเรียกร้องอื่นๆ โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าบริษัท ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ดังกล่าวอย่างถูกต้อง
- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2563 โดยประเมินความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทน ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบได้มีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2563 ของบริษัทและบริษัทย่อย

- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และอนุมัติแผนการตรวจสอบภายในประจำปี ที่จัดทำขึ้นตามกลยุทธ์ของบริษัท และการประเมินความเสี่ยง โดยมุ่งเน้นให้ตรวจประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เป็นจุดควบคุมที่สำคัญในเชิงป้องกัน รวมถึงสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบ และแบบประเมินความเสี่ยงของระบบการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายในรวมทั้งพิจารณาและติดตามผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบสาเหตุและเสนอแนวทางในการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อฝ่ายบริหาร
- คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องโยกกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท รวมถึงสอบทานการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ถูกต้องครบถ้วนตามข้อกำหนดและแนวปฏิบัติที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าการทำรายการดังกล่าวเป็นการทำรายการดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป มีเงื่อนไขการกำกับดูแลที่สมเหตุสมผล
- คณะกรรมการตรวจสอบได้รายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ให้กับคณะกรรมการบริษัททราบ ทุกไตรมาส โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม
- ทบทวนขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบให้สอดคล้องสถานการณ์
- คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ โดยผลการประเมินตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความระมัดระวังรอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ ตลอดจนได้ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกราย

สรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหาร และกรรมการบริหารของบริษัท มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทอย่างมีคุณภาพเชิงมืออาชีพ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส รวมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมเหมาะสม



(ดร. ปกรณ์ อากาพันธุ์)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ



(นพ. ระเจียร ศรีมงคล)

ประธานคณะกรรมการตรวจสอบท่านเดิม

(ดำรงตำแหน่งถึงวันที่ 20 พฤศจิกายน 2563)