

รายงานประจำปี 2559

TOTAL DIGITAL CUSTOMER MANAGEMENT SOLUTIONS



the **XCX** | EXCELLENCE
CUSTOMER
EXPERIENCE



**ONE TO ONE
CONTACTS**

A SAMART COMPANY



พระบรมสาทิสลักษณ์พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช โดย คุณธีรวัฒน์ เทียรชประสิทธิ์

สดีตอຍໃນໃຈ ຕຣາບນິຈນິຣັບດຣ໌

ນ້ອມສຳນິກໃນພຣະນາກຣຸຣາຣິຄຸນເປັນລັບພັນຫາທີ່ສຸດມີໄດ້

ຂ້າພະນຸທຣເຈົ້າຄະກຣຣນການ ຜູ້ບຣິຫາຣ ແລະພັກງານ
ບຣິຊັກ ວັນທຸວັນ ຄອນແກຄສ໌ ຈຳກັດ (ນາກຣຸຣ)

“บริการด้วยใจ”
ความพอใจสูงสุดของลูกค้า
คือเป้าหมายงานบริการของเรา

the **XCX** | EXCELLENCE
CUSTOMER
EXPERIENCE



สารบัญ

สารจากคณะกรรมการ	12
สารจากคณะกรรมการบริหาร	13
คณะกรรมการบริษัท	14
รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ	16
รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	18
รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	19
รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	20
รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	21
ความรับผิดชอบต่อสังคม	22
ข้อมูลสำคัญทางการเงิน	39
นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ	41
ลักษณะการประกอบธุรกิจ	44
โครงสร้างธุรกิจ	46
ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย	46
โครงสร้างรายได้	47
การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	48
การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา	50
ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน	51
ปัจจัยความเสี่ยง	53
ผู้ถือหุ้น	56
นโยบายการจ่ายเงินปันผล	57
โครงสร้างการจัดการ	58
การกำกับดูแลกิจการ	70
การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง	98
การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน	102
รายการระหว่างกัน	104
การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริหาร สำหรับปี 2559	117
รายงานความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการบริษัทต่อรายงานทางการเงิน	120
รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	121
งบการเงิน	124
ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชี	154
รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน.....	155
ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น	170



ในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล
เราพร้อมมอบประสบการณ์ที่เหนือกว่า
ด้วยบริการ

Total Digital Customer Management Solutions



นโยบายคุณภาพ

ใส่ใจลูกค้า พัฒนาบริการ

บริหารข้อมูลด้วยความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



ISO 20000

BUREAU VERITAS
Certification



ISO 27001

BUREAU VERITAS
Certification



**ELECTRONIC
COMPLIANCE**



**FINANCE
& BANKING**



RETAILS



INSURANCE



**FOOD
& BEVERAGE**



AIRLINES



TELECOMMUNICATION

ด้วยความไว้วางใจ ทำให้ในวันนี้..
เรามีลูกค้าอยู่ในหลากหลายธุรกิจ

GOVERNMENT



REAL ESTATE



HOSPITAL

E-COMMERCE



ENERGY



AUTOMOTIVE



OTHERS

14 INDUSTRIES



มุ่งสู่ความเป็นผู้นำด้านการบริการ
Customer Management Solutions
ในกลุ่มประเทศ CLMV

วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการCUSTOMER MANGEMENT SOLUTIONS
ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มากกว่าลูกค้าคาดหวัง
ด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

พันธกิจ

การเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ CONTACT CENTER SOLUTIONS
ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยม
ด้วยคุณภาพพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ
และเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้าง
ประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของเรา
และมีคำมั่นสัญญาที่จะส่งมอบงานที่มีคุณภาพชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า
อันมีพื้นฐานจากการทำงานของพนักงานที่มีความสุข
บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่ง
โดยยึดมั่นในจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ทางธุรกิจ
ทั้งนี้ เพื่อการเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้น

สารจากคณะกรรมการ

ในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา นับเป็นช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องหลายด้านทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ อาทิ ความผันผวนของเศรษฐกิจโลก และราคาพลังงาน การเปลี่ยนแปลงการเมืองระดับมหภาค ปัญหาภัยพิบัติในหลายภูมิภาคของโลก ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี ล้วนส่งผลกระทบต่อการลงทุนของทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

องค์กรต่างๆ ต้องบริหารธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ฝ่ายบริหารของบริษัทได้ตระหนักดีถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว บริษัทมีการจัดการด้านเทคโนโลยีเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบโดยตรงต่อบริษัท โดยมุ่งมั่นพัฒนาระบบในการให้บริการเพื่อตอบสนองนโยบายตามวิสัยทัศน์ขององค์กรในการเป็นผู้นำ contact center อีกทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเสริมสร้างศักยภาพการเป็นผู้ให้บริการ Total Customer Management Solutions เพื่อสร้างประสบการณ์และความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และสนองรับกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ระดับชาติด้วยเช่นกัน และในปีนี้บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเตรียมพร้อมรองรับกับการปรับเปลี่ยนที่รวดเร็ว และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยยังคงจัดสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

แม้ว่าในปี 2559 จะเป็นปีแห่งการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง บริษัทได้ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บริษัทมีรายได้รวมจำนวน 969 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิจำนวน 83 ล้านบาท

บริษัทขอขอบพระคุณท่านผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ได้ให้ความไว้วางใจ สนับสนุนการดำเนินงานในทุกมิติของบริษัทรวมทั้งขอขอบคุณคณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน ของ บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทความสามารถ ร่วมใจนำพาธุรกิจให้ดำเนินไปอย่างรอบคอบมั่นคง พร้อมยึดมั่นการกำกับดูแลกิจการที่ดีตลอดไป



(นายวิชัย ศรีขวัญ)
ประธานกรรมการ



สารจากคณะกรรมการบริหาร

ปี 2559 นับเป็นปีที่สำคัญของบริษัท วันทูวันคอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) อีกปีหนึ่ง เนื่องจากภาพรวมทางเศรษฐกิจของประเทศไทยยังอยู่ในภาวะชะลอตัว ถึงแม้จะเห็นการฟื้นตัวอยู่บ้างก็เป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป อุตสาหกรรมภาคบริการ Contact Center มีการคาดการณ์การเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 ต่อปี จากมูลค่าตลาด 4,000 ล้านบาท ในขณะที่รายได้รวมของบริษัทลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2558 ที่ผ่านมา แต่บริษัทยังคงรักษาระดับกำไรสุทธิไว้ได้เป็นที่น่าพอใจ โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 25 หรือ 17 ล้านบาท ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการการลงทุนด้านระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์

อย่างไรก็ตามการที่รายได้ของบริษัทมีการเติบโตลดลงจากปีที่ผ่านมา มีได้หมายความว่าบริษัทได้หยุดพัฒนาสินค้าและบริการลงในทางกลับกันบริษัทได้ทำการพัฒนาสินค้าที่มาพร้อมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการบริการลูกค้า เพื่อสร้างฐานรายได้ที่เติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต และด้วยความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคดิจิทัล ในปี 2559 ที่ผ่านมามีการพัฒนาบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลโดยพัฒนาระบบ Contact Center ให้มีบริการแบบ non-voice ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รวมถึงช่องทางสำคัญที่ได้รับความนิยมจากลูกค้าอย่าง Social Media ด้วย โดยในปี 2559 บริษัทมีการดำเนินการใน 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

1. ผลิตรภัณฑ์และบริการ
 - พัฒนาซอฟต์แวร์ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับช่องทางการติดต่อแบบหลากหลาย (Omni-channel) ภายใต้แบรนด์ Social One โดยเน้นช่องทางการติดต่อ Social Media เช่น Facebook, Line, Web และช่องทาง Social อื่นๆ
 - พัฒนาระบบ Chatbot เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในระบบลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรองรับการบริการลูกค้าที่รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น
 - ขยายบริการแบบ Voice เป็น Non-voice service ในทุกช่องทาง
2. ด้านการขายและการตลาด
 - เจาะกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ในกลุ่มลูกค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น และมุ่งเน้นการบริการแบบ Revenue Center แทนการเป็น Customer Service Center
 - ขยายฐานลูกค้ารายใหม่ในประเทศกัมพูชา และศึกษาข้อมูลตลาดอื่นๆ ภายในประเทศ CLMV เพื่อพิจารณาโอกาสทางการตลาดที่มีศักยภาพในอนาคต

บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะ และความชำนาญในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาระดับคุณภาพในการให้บริการบนพื้นฐานการทำงานที่มีความสุขของพนักงาน ตลอดจนมุ่งมั่นในการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และร่วมมือกับพันธมิตรทางการค้าที่มีศักยภาพ และมีเป้าหมายร่วมกันในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าด้วยการบริหารงานบนหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน



(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)
ประธานกรรมการบริหาร





คณะกรรมการบริษัท

1. นายวิชัย ศรีขวัญ

- ประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการตรวจสอบ

2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ

- รองประธานกรรมการ
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ
- กรรมการตรวจสอบ

3. นพ.ระเทียร ศรีมงคล

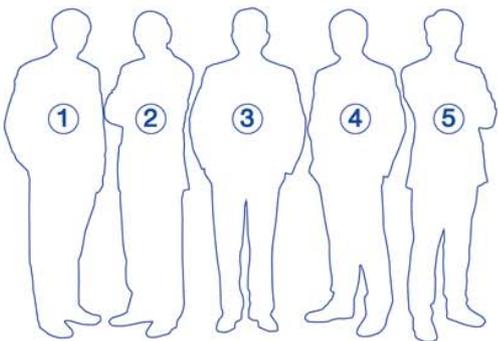
- กรรมการอิสระ
- ประธานกรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ

4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น

- กรรมการอิสระ
- กรรมการตรวจสอบ
- กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ

5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง





6.นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง

7.นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์

- กรรมการ
- ประธานกรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

8.นายรณานันท์ วิไลลักษณ์

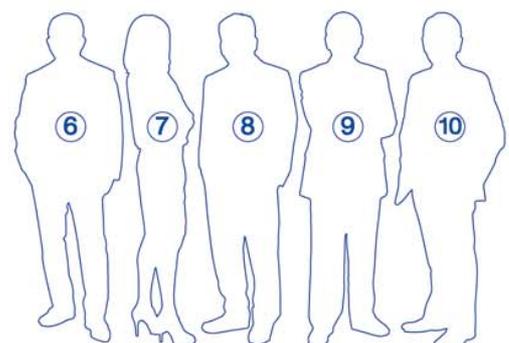
- กรรมการ
- กรรมการบริหารความเสี่ยง

9.นายศิริชัย รัตมีจันทร์

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง
- กรรมการกำกับดูแลกิจการ

10.นายประชา พัทธยากร

- กรรมการ
- กรรมการบริหาร
- กรรมการบริหารความเสี่ยง



รายงานคณะกรรมการตรวจสอบ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

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

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

หมายเหตุ: ¹ กรรมการที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เพียงพอที่จะสามารถทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินได้

โดยในปี 2559 มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรวมทั้งสิ้น 5 ครั้ง ในการประชุมแต่ละครั้ง มีผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีเข้าร่วมประชุมในวาระที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการตรวจสอบได้ดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยสรุปได้ดังนี้

- 1. สอบทานงบการเงินรายไตรมาส และงบการเงินประจำปี 2559** - คณะกรรมการตรวจสอบ สอบถาม และรับฟังคำชี้แจงจากผู้บริหาร และผู้สอบบัญชี ในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของงบการเงิน และความเพียงพอในการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบ มีความเห็นสอดคล้องกับผู้สอบบัญชีว่า งบการเงินดังกล่าวมีความถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินอย่างเพียงพอและทันเวลา เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน หรือผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจลงทุน
- 2. สอบทานการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน** - เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากรายงานผลการตรวจสอบภายในประจำปี 2559 และการประเมินระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางมาตรฐานสากล COSO-ERM (The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission - Enterprise Risk Management)
- 3. สอบทานการตรวจสอบภายใน** - คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาขอบเขตการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อีกทั้งได้พิจารณาทบทวนกฎบัตรงานตรวจสอบภายในแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสม และพิจารณาคุณสมบัติของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประวัติการอบรม แล้วมีความเห็นว่ามีความเหมาะสม จึงได้แต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่บริหารหน่วยงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี ซึ่งได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการประเมินความเสี่ยงและขอบเขตที่ครอบคลุมกับระบบงานต่างๆ ที่สำคัญของบริษัทฯ
- 4. ทบทวนกฎบัตรของคณะกรรมการตรวจสอบ** - คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาทบทวนกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทฯ เพื่อพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขเกี่ยวกับคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ และอำนาจของคณะกรรมการตรวจสอบ รายงานการประชุมเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติสอดคล้องกับหลักการ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- 5. พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน หรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทฯ** - เพื่อพิจารณาให้เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผล โปร่งใส และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ ด้วยเงื่อนไขและราคาที่เหมาะสม ดังเช่นที่ทำกับบุคคลภายนอกทั่วไป
- 6. จัดทำรายงานผลการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ** - เสนอให้กับคณะกรรมการบริษัท ทราบทุกครั้งที่มีการประชุม โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบ และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

7. **พิจารณาคัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเสนอค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีประจำปี 2559** - โดยประเมินความเป็นอิสระ คุณภาพของผลงานการตรวจสอบในปีที่ผ่านมา ทักษะความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพในการตรวจสอบธุรกิจ รวมถึงพิจารณาความเหมาะสมของค่าตอบแทน โดยคณะกรรมการตรวจสอบมีความเห็นว่าผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด มีความเป็นอิสระ มีความรู้และประสบการณ์ในระดับแนวหน้าของการปฏิบัติงานสอบบัญชี จึงมีมติเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อขออนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีจากบริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด เป็นผู้สอบบัญชีประจำปี 2559 ของบริษัทฯ และบริษัทย่อย
8. **จัดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบทั้งคณะ** - โดยผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ดี

คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความรู้ ทัศนคติที่รอบคอบ และมีความเป็นอิสระอย่างเพียงพอ โดยไม่มีข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลทั้งจากผู้บริหาร พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

โดยสรุปในภาพรวมแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมายไว้ในกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และมีความเห็นว่า คณะกรรมการบริษัท ตลอดจนผู้บริหารและกรรมการบริหารของบริษัทฯ มีจริยธรรมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ อย่างมีคุณภาพเยี่ยมมีอาชีพ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีประสิทธิผล รวมทั้งบริษัทฯ มีการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ มีการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ มีระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล มีการเปิดเผยรายการที่เกี่ยวข้องกันอย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเพียงพอ โปร่งใส และเชื่อถือได้ รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดีขึ้น เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง



(นายแพทย์ระเฑียร ศรีมงคล)
ประธานกรรมการตรวจสอบ

รายงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

คณะกรรมการบริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง ที่จะทำให้อุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อช่วยพิจารณากลั่นกรองความเสี่ยงสำคัญ รวมถึงนำเสนอแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยประธานกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง ร่วมกันกำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยในปี 2559 มีการประชุมการบริหารความเสี่ยงรวม 3 ครั้ง เพื่อพิจารณาเรื่องที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. พิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีที่ฝ่ายบริหารจากทุกหน่วยงานได้ทำการประเมินความเสี่ยง
2. จัดระดับความสำคัญของความเสี่ยงพร้อมกำหนดผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดวิธีการบริหารความเสี่ยง
3. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์กร
4. ติดตามและทบทวนการดำเนินงานตามแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ภายใต้นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยมอบหมายให้หน่วยงานตรวจสอบภายในทำการติดตาม และสอบทานการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

จากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความมั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงของบริษัท มีความต่อเนื่องดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักและแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมีระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับธุรกิจ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อสร้างความแข็งแกร่งและเตรียมความพร้อมไว้รอบด้านเป็นการล่วงหน้า เพื่อให้บริษัทสามารถบริหารความเสี่ยง และดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนตลอดไป



(นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์)
ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง

รายงานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือ และมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจเป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการกำกับดูแลกิจการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กำหนด

ในปี 2559 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการประชุม 3 ครั้ง เพื่อติดตามการดำเนินงาน และพิจารณาในเรื่องการกำกับดูแลกิจการ และรายงานผลการประชุมต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาโดยมีเรื่องสำคัญที่พิจารณาสรุปได้ดังนี้

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

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องส่งผลให้บริษัทได้รับผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในปี 2559 อยู่ในเกณฑ์ “ดีเลิศ” (5 ดาว) และติดอันดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าทางการตลาด 1,000-2,999 ล้านบาท จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และบริษัทที่ได้รับผลการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปี 2559 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย อยู่ในระดับ “4TIA”



(นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ)
ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ

รายงานคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการสรรหาบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าว คณะกรรมการบริษัทจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนที่ประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดเพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมมาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งเสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชด้อยลง ตลอดจนผู้บริหารระดับสูงให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและสถานะเศรษฐกิจอยู่เสมอ

ในปี 2559 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ประชุมจำนวน 3 ครั้ง เพื่อพิจารณาในเรื่องต่างๆ โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้รายงานผลการประชุมพร้อมความเห็นให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอย่างต่อเนื่องโดยสรุปสาระสำคัญที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาสรรหา และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการแทนตำแหน่งที่ว่างลง และแทนกรรมการที่ครบกำหนดออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการที่มีส่วนได้เสียจะไม่เข้าร่วมประชุมและงดออกเสียง
- พิจารณาสรรหา และเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงทดแทนตำแหน่งที่ว่าง
- พิจารณาค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชด้อยลง ในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นอัตราที่เทียบเคียงกับอุตสาหกรรมในลักษณะเดียวกัน
- พิจารณาหลักเกณฑ์การกำหนดอัตราการปรับขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปีอยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัท
- ทำการประเมินตนเองของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนประจำปี 2559 และรายงานผลการประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายพร้อมทั้งรายงานผลการประชุมให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในปี 2559 คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนสามารถดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ด้วยความระมัดระวังรอบคอบ และเป็นอิสระ ตลอดจนได้ให้ความเห็นอย่างตรงไปตรงมาเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อีกทั้งมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานโดยใช้หลักความเสมอภาค ยุติธรรม และโปร่งใส เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดและให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

(นายวิชัย ศรีขวัญ)

ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

รายงานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

เรียน ท่านผู้ถือหุ้น

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการเจริญเติบโตของกิจการโดยจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริษัทจึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนทำหน้าที่และรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ทิศทาง และแนวทางในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัท รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานและการประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินงานในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้กำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารตลอดจนพนักงาน ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ และจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานและคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในปี 2559 บริษัทจัดทำโครงการที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคม 2 โครงการ คือ โครงการ Voice for the Blind สร้างหนังสือเสียงเพื่อคนตาบอด มอบให้มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้พิการทางสายตาในอนาคต โดยนำความสามารถด้านการอ่านและการพูดสื่อสารของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และโครงการขาดแคลนคอลเป็นการสร้างจุดศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างโรงเรียนขาดแคลนกับกลุ่มผู้บริจาค เพื่อร่วมกันสร้างโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับเยาวชนในสังคม และนักเรียนในถิ่นทุรกันดาร

คณะกรรมการฯ เชื่อว่าการดำเนินโครงการดังกล่าวจะเป็นก้าวสำคัญที่ทำให้บริษัทมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม และปลูกจิตสำนึกของพนักงาน และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในการตอบแทนสังคมต่อไป

(นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์)
ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายและภาพรวม

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อความยั่งยืนของกิจการและสังคมโดยรวมมาโดยตลอด ซึ่งนอกเหนือจากการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ที่กระทำมาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบของการจัดโครงการส่งเสริมวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และการบริจาคแล้ว บริษัทยังดำเนินการให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ด้วยการจัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนของกิจการ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม และให้การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท รวมทั้งกำกับดูแล ทบทวน ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ และประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนโยบาย และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังได้มีมติอนุมัตินโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

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

ในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน บริษัทมีการบริหารงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีการพิจารณาประเด็นด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนตามระดับนัยสำคัญ เพื่อดำเนินการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ โดยมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดูแลผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

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

ทั้งนี้ รายละเอียดในส่วนของนโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย และการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา บริษัทได้เปิดเผยไว้ในส่วนของ “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

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

วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการ CUSTOMER MANGEMENT SOLUTIONS ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มากกว่าลูกค้าคาดหวังด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

พันธกิจ

การเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ CONTACT CENTER SOLUTIONS ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบด้วยสินค้าและบริการที่เยี่ยมด้วยคุณภาพเราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอ และเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

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

การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นโยบายการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัทแล้ว สามารถดูรายละเอียดได้ที่หมวด “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” และเว็บไซต์บริษัท (www.onetonecontacts.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 ประการมีดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดีให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้

บริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ ดังนั้น จึงได้จัดทำมีนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้อง

กับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติ โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัทซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการ และผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปี 2559 บริษัทได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ”

ทั้งนี้ในปีที่ผ่านมาบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้รับผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2559 ในระดับ “ดีเลิศ” หรือ “5 ดาว” ซึ่งเป็นคะแนนระดับสูงสุด และติดลำดับ Top Quartile ของกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดตั้งแต่ 1,000-2,999 ล้านบาทขึ้นไป จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย อย่างไรก็ตาม บริษัทจะมุ่งมั่นพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับผลประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 บริษัทได้คะแนนอยู่ในระดับ “4 TIA” หรือ “ดีเยี่ยม” จากการสำรวจของสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

2. การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และมีจริยธรรม ใส่ใจการปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพกฎระเบียบของสังคม

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

3. การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตโดยกำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัท

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านทุจริต คอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องเพื่อเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณา อนุมัติใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

ในปี 2559 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการมีการพิจารณาแก้ไขนโยบายดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์ เพื่อรองรับการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาความยั่งยืนสำหรับบริษัทจดทะเบียนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมประเด็นต่างๆ คือ

- ความเป็นกลางทางการเมืองและการช่วยเหลือทางการเมือง
- การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน
- การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ดังนี้

- กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง
- การป้องกัน
- การจัดอบรมและสื่อสาร
- การรายงานและช่องทางรายงาน
- การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

ซึ่งผลจากการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ บริษัทไม่มีการกระทำความผิดด้านทุจริต หรือกระทำความผิดจริยธรรมพบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานทราบแล้ว นอกจากนี้ ไม่มีการฟ้องร้องและผู้บริหารลาออกอันเนื่องมาจากประเด็นเรื่องการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และไม่มีการตีเกี่ยวกับชื่อเสียงในทางลบของบริษัทอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการทำหน้าที่สอดส่องดูแลของคณะกรรมการ

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

4. การเคารพสิทธิมนุษยชน

ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและเคารพต่อสิทธิและเสรีภาพด้วยการไม่เลือกปฏิบัติ ส่งเสริมความเสมอภาค ไม่แบ่งแยกเพศ และชนชั้น ไม่ใช่แรงงานเด็ก

บริษัทยึดหลักสิทธิมนุษยชนเป็นหลักปฏิบัติร่วมกัน พนักงานทุกคนจะต้องไม่กระทำการใดๆ หรือส่งเสริมให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยเคร่งครัด ในทางกลับกันบริษัทจะสร้างองค์ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้พนักงานของบริษัท ยึดถือและปฏิบัติตาม โดยบริษัทได้กำหนดให้มีนโยบายการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการถือปฏิบัติ ดังนี้

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

5. การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ดำเนินการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย และสุขอนามัยในการทำงาน และกำหนดเงื่อนไข รวมทั้งสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมตามกฎหมายแรงงานพื้นฐาน ตลอดจนเสริมสร้างทักษะของบุคลากร อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทต้องเคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักจริยธรรม เพื่อสร้างความยุติธรรม ความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม บริษัทจึงให้การดูแลและการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในด้านต่างๆ เช่น

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

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

- กำหนดให้มี “นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย” โดยบริษัทจัดให้มีนโยบายและระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมาย รวมทั้งดำเนินการด้านความปลอดภัยทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิต และสุขอนามัยของพนักงาน นอกจากนี้ยังจัดให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การจัดอบรมและปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการซ่อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี ใช้ระบบสแกนนิ้วมือ เข้า-ออกประตูสำนักงาน จัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น รวมทั้งให้บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “การกำกับดูแลกิจการ” ภายใต้หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ” เรื่อง “นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน”
- กำหนดให้มี “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร” โดยกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้หัวข้อ “บุคลากร” เรื่อง “นโยบายการบริหารและพัฒนาบุคลากร”

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทตระหนักเสมอว่าพนักงานคือทรัพยากรที่มีคุณค่าที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน สร้างสมดุลให้กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข โดยตลอดปี 2559 ที่ผ่านมามีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วม และสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ดังนี้

1. การแสดงความอาลัยแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

บริษัทได้มีการแสดงความอาลัยแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และจัดทำเสื้อสีดำแจกให้กับพนักงาน เพื่อไว้อาลัยเป็นระยะเวลา 1 ปี



OTO Bin Siao Pheo Pheon

OTC Bin Siao Pheo Pheon

มาร่วมกันแบ่งปัน เสื้อสีดำ หรือ เสื้อสีนํ้า
เพื่อนำไปขอมอบเป็นสิ่ส์ดำส่งต่อให้กับประชาชน
ที่มีความต้องการและขาดแคลนทั่วประเทศ

เนื่องในโอกาสการถวายอาลัยแด่
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

บริจาคได้ที่ กสอองรับบริจาคเงิน 10 อาคารธอสอองเธอร์
ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน 2559

เพื่อถวายความอาลัยแด่
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช
วันนีเร่มีจำหน่าย
ราคา 180 บาท ถ้วน!! จำนวนจำกัด
สามารถติดต่อได้ที่ ศูนย์สาขา โทร 02-686-1129

2. กิจกรรมสร้างความสุขในการทำงาน

บริษัทได้จัดกิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นการสร้างความสุขให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ แฟชั่น วันศุกร์ (Fashion on Friday) โดยกำหนดให้มีการแต่งกายตามรูปแบบที่พนักงานร่วมกันกำหนด และกิจกรรมร่วมสนุกใน เทศกาลวันวาเลนไทน์ วันตรุษจีน วันสงกรานต์ วันคริสต์มาส และเทศกาลแลกเปลี่ยนของขวัญในวันปีใหม่



3. กิจกรรมงานวันเกิดของพนักงาน

บริษัทได้จัดให้มีงานสังสรรค์วันเกิดในแต่ละเดือนให้กับพนักงานที่มีวันคล้ายวันเกิด โดยจัดให้มีการรับประทานอาหาร ตัดเค้กวันเกิดและถ่ายภาพร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน



4. ดูแลพนักงานที่เจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ

บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆ ช่วงเวลาของชีวิตแม้กระทั่งในช่วงเวลาเจ็บปวด บริษัทยังมีการเข้าเยี่ยมพนักงานทุกคนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง



5. สนับสนุนการอุปสมบทแก่พนักงาน
บริษัทมีโครงการในการสนับสนุนการอุปสมบทให้แก่พนักงาน โดยการร่วมทำบุญค่าอุปัชฌาย์และร่วมอนุโมทนาบุญร่วมกันกับพนักงาน



6. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี
บริษัทให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดีของพนักงาน จึงได้มีการจัดโครงการตรวจสอบสุขภาพ และตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกสำหรับพนักงานผู้หญิงเป็นประจำทุกปี



7. โครงการ “Club Sunday”
บริษัทมีการจัดโครงการ “Club Sunday” ให้แก่พนักงานที่มีความเครียดเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อปรึกษาโดยตรงกับจิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางอารมณ์และจิตใจ

หากคุณ เดี๋ยวดี

กับเรื่องงาน, เพื่อน, แฟน, ครอบครัว, การเงิน
เรื่องส่วนตัวทุกปัญหาของคุณ เรามีคำตอบและทางออก
ไม่ต้องรอ พี่อ้อย พี่จอต เรามีคำแนะนำดีๆ ให้คุณ กับ

CLUB Sunday

เปิดให้บริการ ฟรี!
และสามารถจองคิวล่วงหน้า
ได้ตามวันเวลา ต่อไปนี้ (สำหรับสมาชิก ๑,๖๙๘-๒,๐๐๐ บาท ขึ้นไป)

พฤศจิกายน อาทิตย์ที่ ๒๐ พ.ย. ๕๙ ห้อง Interview ชั้น ๒๒

ตุลาคม อาทิตย์ที่ ๑๘ ต.ค. ๕๙ ห้อง Interview ชั้น ๒๒

ธันวาคม อาทิตย์ที่ ๒๕ ธ.ค. ๕๙ ห้อง Interview ชั้น ๒๒

ลงทะเบียน จองคิวล่วงหน้าได้ที่ ภูษาของ 1129
Email : Sulara.B@oto.smartcorp.com

8. โครงการฝากลูกไว้ที่ทำงานและทุนการศึกษาสำหรับบุตร

บริษัทให้ความเอาใจใส่ถึงครอบครัวของพนักงานจึงได้มีการจัดตั้งโครงการฝากลูกไว้ที่ทำงานซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระให้กับพนักงาน และจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานและบุตร เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะการอยู่ร่วมกันในสังคม นอกจากนี้ ยังมีโครงการทุนการศึกษาสำหรับบุตร ที่บริษัทมีนโยบายที่จะมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรของพนักงานที่มีผลการเรียนดีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ



9. กิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคี (Team building) บริษัทเชื่อว่าความสำเร็จของบริษัทมาจากการทำงานของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ บริษัทได้จัดให้มีกิจกรรม Team Building ทั้งระดับพนักงาน และผู้บริหารเพื่อสร้างความสามัคคี แลกเปลี่ยนความคิด และสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร



10. รางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม (Best Performance) ให้แก่พนักงาน
บริษัทประเมินผลการทำงานของพนักงาน ร่วมกับการประเมินของพนักงานทั้งบริษัท และมอบรางวัลผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยม
ให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด โดยจะได้ไปทัศนศึกษาต่างประเทศ



11. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
บริษัทได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม ซึ่งบริษัทเชื่อว่าการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้
พนักงานมีกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



12. การมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ให้กับพนักงานทุกคน

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



6. ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ให้ความสำคัญในการพัฒนาสินค้า บริการที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย บริษัทเชื่อมั่นในคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้า จึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าดังนี้

1. มุ่งมั่นที่จะจัดหา พัฒนา และผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. กำหนดสินค้าและบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริง อันเป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณหรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. จัดให้มีกระบวนการที่สามารถให้ลูกค้าแจ้งถึงปัญหาของการนำสินค้าไปใช้ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม เพื่อที่บริษัทจะได้ป้องกัน / แก้ไขปัญหา ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้าและการให้บริการดังกล่าวต่อไป
5. จัดให้มีบริการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย หรือใช้ประโยชน์ส่วนตัวโดยมิชอบ
7. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับบริษัทให้ยั่งยืนสืบไป

นอกจากนั้น บริษัทยังมีการสำรวจความพึงพอใจแบบ 360 องศา ทั้งลูกค้า คู่ค้า และพนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาบริการที่ยั่งยืน เรามีความเชื่อว่า การบริการที่ดีมาจากพนักงานที่มีความสุข และมาจากการมีคู่ค้าที่ช่วยเหลือเกื้อหนุนให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง

- สำหรับลูกค้า บริษัทมีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่เป็น ผู้ว่าจ้าง (clients) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่โทรเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูล (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 บรรรยากาศ สถานที่ในการทำงาน การสื่อสาร การบริหารงาน เป็นต้น

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



7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ให้การสนับสนุน และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งพัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคม

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าบริษัทอยู่รอดและเจริญเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในวันนี้ ก็ด้วยการสนับสนุนจากชุมชนและสังคม ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญยิ่งต่อการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาความเจริญให้แก่ชุมชนและสังคมไทย โดยที่ผ่านมา ได้มีการดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบข่ายและแนวปฏิบัติดังนี้

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

ในปี 2559 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคม 2 โครงการ ดังต่อไปนี้

- โครงการ “หนังสือเสียงเพื่อผู้พิการทางสายตา VOICE FOR THE BLIND: ONE VOICE TWO HANDS ONE STORY”
ในปัจจุบันผู้พิการทางสายตายังขาดการสนับสนุนและการให้ความช่วยเหลือทางด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านการกระตุ้น การใช้จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น บริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจให้บริการลูกค้าผ่านศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ครบวงจร จึงได้เล็งเห็นว่าพนักงานของบริษัทมีความสามารถด้านการอ่าน การใช้ภาษา และน้ำเสียง อีกทั้งความพร้อมด้านจิตอาสา ในการจัดทำโครงการหนังสือเสียงประเภทวรรณกรรม และนวนิยาย โดยโครงการนี้จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานในองค์กรได้ยึดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน คือ การมีจิตอาสา จิตสาธารณะ อุทิศตนเพื่อสังคม และการส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในองค์กร

One Voice | Two Hands | One Story
Voice for the blinds
เสียงจากใจ ให้เธอฟัง

ONE TWO ONE CONTACT | NANMEEBOOKS

สมัครได้ตั้งแต่วันที่ - 25 พฤษภาคม 2559
เพื่อรับใบเสียงและรายชื่อยังโครงการ

วิธีการรับเสียง
รับใบเสียงและส่งใบเสียงด้วยตัวเอง
พร้อมแนบใบสมัครในซองที่แนบมา
ที่มุม ER ชั้น 22 อาคาร EAST WATER

DOWNLOAD ใบเสียง หรือ Scan ใบเสียง
พร้อมแนบใบสมัครในซองที่แนบมา
ไปที่ Sunspine@info.com.th

ขอเชิญพนักงาน ด้วยความยินดีมาฟังเสียง
และรับฟังการบรรยายพิเศษที่ห้อง East Water
ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2559 เวลา 9.00 - 18.00 น.

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
02-685-0057 02-685-0061

- โครงการ “Khadcancall”
ในปัจจุบันสัดส่วนของโรงเรียนที่ขาดแคลนในประเทศไทยมีอยู่จำนวนมาก และยังมีโรงเรียนอีกมากที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือทั้งในด้านของเงินทุน สิ่งของ และกิจกรรมสนับสนุนต่างๆ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของเยาวชนไทย ซึ่งเป็นหนึ่งกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงมีการจัดตั้งโครงการ “ขาดแคลนคอล” ด้วยการใช้บริการหลักของบริษัท คือการเป็นศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า หรือ Call Center และได้จัดตั้งเบอร์โทรศัพท์ที่สายด่วน ขาดแคลนคอล 02-975-5577 เพื่อเป็นจุดศูนย์กลางข้อมูลโรงเรียนที่ขาดแคลนเพื่อให้ผู้บริจาคที่สนใจได้เข้าถึงข้อมูลโรงเรียนที่ขาดแคลนและทำการบริจาคต่อไป โดยโครงการดังกล่าวมีแผนงานในการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ทั้งนี้ เป้าหมายระยะยาวของโครงการ มีการวางแผนที่จะสนับสนุนการสร้างอาชีพให้กับนักเรียนที่ด้อยโอกาสทางสังคมโดยการถ่ายทอดประสบการณ์และพัฒนาทักษะการทำงานด้านการให้บริการในธุรกิจที่บริษัทดำเนินการอยู่ และเปิดโอกาสให้นักเรียนที่ได้รับการฝึกอบรมที่สนใจเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งหรือเป็นพนักงานของบริษัทในอนาคต ในขณะนี้ได้อยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อดำเนินงานในลำดับต่อไป



“ ร่วมสร้างรอยยิ้มที่สดใสให้กับเด็กๆ
ในโรงเรียนที่ขาดแคลนได้แล้ววันนี้! ”

สายด่วน โครงการ “ขาดแคลนคอล” ศูนย์กลางบริการข้อมูล
โรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ โทร. 02-975-5577
www.khadcancall.com f facebook.com/khadcancall

- **บริจาคปฏิทินเพื่อคนตาบอด**

บริษัทได้บริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะแก่โดยรวบรวมจากพนักงานเพื่อบริจาคให้กับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด นำไปประยุกต์ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนเพื่อเปิดโลกกว้างแห่งการเรียนรู้เพื่อความเท่าเทียมกันในสังคม



8. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จึงได้ยึดหลักปฏิบัติดังนี้

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

บริษัทมีนโยบายเพื่อการส่งเสริมให้ความรู้ และฝึกอบรมพนักงานในองค์กร เรื่องสิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกฝังให้พนักงานทุกคนคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ ดังนี้

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

โดยในปี 2559 บริษัทได้จัดให้มีกิจกรรมดังนี้

การพัฒนาสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งการพัฒนาสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์และมาตรฐานความปลอดภัยทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการนำเสนอบริการทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าแก่องค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจที่มีวิสัยทัศน์สอดคล้องกัน อาทิ โครงการติดตั้งระบบมิเตอร์อ่านไฟฟ้าอัตโนมัติ (Automatic Meter Reader) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น

การสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน รู้ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

การกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงานในองค์กรให้ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า ผ่านสื่อภายในและโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงาน “ลดละเลิก” และ “Happy Environment” ที่ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

โดยในปี 2559 ได้จัดโครงการภายใต้คอนเซ็ปต์ “ล.สิง เปลี่ยนโลก” กระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน เพื่อดึงดูดให้มีความรู้เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานในชีวิตประจำวันให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง



9. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรม จากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งพัฒนาและนำเสนอ นวัตกรรม ทางด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ดูแลสิ่งแวดล้อม และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

โครงการ Samart Innovation Awards คือ กิจกรรมสำคัญที่กลุ่มบริษัทสามารถ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลากว่า 14 ปี เพื่อมุ่งส่งเสริมให้เยาวชน และผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ได้เกิดการพัฒนาด้านความคิด ความสามารถ อันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งหลังจากการประกวดในแต่ละปีสิ้นสุด บริษัทจะทำการเผยแพร่ผลงานต่างๆ ที่เข้ารอบและชนะการประกวด สู่อุตสาหกรรม ผ่านกิจกรรมและสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นการส่งเสริมเชิงพาณิชย์ให้แก่ผู้เข้าร่วม ประกวดแล้ว ยังเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ นักพัฒนานวัตกรรมรุ่นใหม่ของไทย โดยในปีที่ผ่านมา มีจำนวนข่าวสารเกี่ยวกับ โครงการและผลงานที่ถูกเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ จำนวนรวม 60 ข่าว

การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนผ่านหลักปฏิบัติ 9 ประการ ทำให้ในปี 2559 ที่ผ่านมา บริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการถูกตรวจสอบหรืออยู่ระหว่างถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ว่าการดำเนินงานของบริษัทหรือบริษัทย่อยมีการฝ่าฝืนกฎหมายแต่อย่างใด และบริษัทและบริษัทย่อยไม่มีการถูกกล่าวหาว่ามีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

เพื่อความชัดเจนในการดำเนินโครงการเพื่อช่วยเหลือสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) บริษัทซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัท สามารถได้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบการสร้าง “สร้างคนคุณภาพ ส่งเสริมสังคมคุณธรรม” โดยในปี 2559 บริษัท ได้จัดให้มีโครงการ และกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

การสร้างคนคุณภาพ

- **SAMART INNOVATION** ครอบคลุมการจัดประกวดนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี การให้ทุนวิจัย และการจัดฝึกอบรมความรู้ เสริมทักษะวิชาชีพในสายเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม
 1. **Samart Innovation Award 2016** จัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 14 โดยในปี 2559 บริษัทได้ประสานความร่วมมือกับ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ในการดำเนินโครงการ Young Technopreneur (แก่นักน้อยเทคโนโลยี) ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมโครงการ ดังนี้
 - มอบประสบการณ์ด้วยการนำเข้าเยี่ยมชมหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ให้การสนับสนุน Start Up ของประเทศ เกาหลีใต้ (สำหรับผู้มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับ)
 - สนับสนุนเงินรางวัล Samart Innovation Award 2016 จำนวน 3 รางวัล ประกอบด้วย รางวัล “สุดยอดนักคิด นักพัฒนานวัตกรรมต้นแบบ” หรือ รางวัลชนะเลิศ จำนวน 1 รางวัลๆ ละ 200,000 บาท พร้อมรางวัลรองชนะเลิศ อีก 2 รางวัล คือ 100,000 บาท และ 50,000 บาทตามลำดับ พร้อมมอบทุน start up Funds สำหรับผู้ผ่านเข้ารอบ ที่ 2 อีก 20 ทีมๆ ละ 20,000 บาท
 - สนับสนุนในเชิงธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่ง 5 ปีที่ผ่านมา (ปี 2555-2559) เราได้กระตุ้นนักพัฒนารุ่นใหม่ของไทย กว่า 800 คน มีผลงานสร้างสรรค์กว่า 400 ผลงาน และมีการขยายผลทางธุรกิจแล้วกว่า 30 ราย และยังคงมุ่งมั่น ค้นหาผู้ที่มีความพร้อมต่อไป



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

3. **Smart Innovation CAMP** จัดฝึกอบรมความรู้และทักษะวิชาชีพที่จำเป็นในสายสื่อสารโทรคมนาคม ภายใต้หัวข้อ “เตรียมความพร้อม ก่อนสตาร์ทสู่เส้นทางอาชีพ” ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นต้น

- **โครงการทุนสามารถ สนับสนุนทุน เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษา**
 - > **สนับสนุนทุนการศึกษาวิจัย ระดับปริญญาโท**
ให้กับ สมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 95,000 บาท โดย มูลนิธิสามารถ
 - > **สนับสนุนการซ่อมแซมอาคารเรียนชั่วคราว**
ศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดน บ้านหนองบัวพัฒนา ต.โดมประดิษฐ์ อ.น้ำยืน จ.อุบลราชธานี โดย มูลนิธิสามารถ
 - > **สนับสนุนการซ่อมแซมอาคารเรียน**
โรงเรียนวัดทองกลาง จ.อุทัยธานี จำนวนเงิน 200,000 บาท โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - > **สนับสนุนการศึกษาให้แก่โรงเรียนในชนบท**
มอบอุปกรณ์การเรียน จานดาวเทียม และโทรทัศน์ จำนวน 10 ชุด พร้อมทุนการศึกษาให้กับ 4 โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ได้แก่ โรงเรียนบ้านห้วยเปือ, โรงเรียนฮิลล์มาร์พาเบิล, โรงเรียนบ้านนกกบึก จ.เลย และโรงเรียนฟ้าประทาน จ.หนองคาย โดย บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน) และบริษัท สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด
- **สนับสนุนความสามารถทางการกีฬา**
 - > **สนับสนุนกีฬาฟุตบอล** ร่วมกับ King Power สนับสนุนโครงการนำเด็กไทยที่มีความสามารถเข้าร่วมอบรมกับสโมสร Leicester City Academy ที่ประเทศอังกฤษ โดย กลุ่มบริษัทสามารถ
 - > **สนับสนุนกีฬาฟุตบอล** แก่สโมสรทีมฟุตบอลต่างๆ อาทิ สโมสรเมืองทองยูไนเต็ด, สโมสรบุรีรัมย์ยูไนเต็ด, สโมสรชลบุรี เอฟซี, สโมสรท่าเรือ เอฟซี, สโมสรแพรว ยูไนเต็ด โดย กลุ่มบริษัทสามารถ
 - > **สนับสนุนสมาคมขี่ม้าโปโลแห่งประเทศไทย** ร่วมกับ King Power มูลค่า 1,000,000 บาท โดยกลุ่มบริษัทสามารถ
 - > **สนับสนุนสมาคมกีฬาฟุตบอลแห่งประเทศไทย** โดย กลุ่มบริษัทสามารถ
 - > **สนับสนุนการแข่งขันเปตอง PEA OPEN 2016 ครั้งที่ 4** กับชมรมเปตอง สโมสรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนเงิน 65,000 บาท โดย บริษัท สามารถเทลคอม จำกัด (มหาชน)
 - > **สนับสนุนกิจกรรมฟุตบอลประเพณีธรรมศาสตร์-จุฬาฯ ครั้งที่ 71** จำนวน 184,400 บาท โดยบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- **สนับสนุนโอกาสทางการศึกษาอื่นๆ**
 - > สนับสนุนงาน IT Ladkrabang Open House 2016 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 10,000 บาท โดย บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสเต็ม จำกัด

การส่งเสริมสังคมคุณธรรม

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

- **แสดงความอาลัยแด่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช** คณะผู้บริหารและพนักงาน กลุ่มบริษัทสามารถ จัดพิธีแสดงความอาลัย พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในวาระที่พระองค์เสด็จสู่สวรรคาลัย
 - ร่วมจัดพิธีทำบุญตักบาตรปัญญาสมาจาร เพื่อเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เสด็จสู่สวรรคาลัย ครบ 50 วัน
 - พนักงาน กลุ่มบริษัทสามารถ เข้ากราบพระบรมศพในหลวง ร.9 ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท ในพระบรมมหาราชวัง
 - **กลุ่มบริษัทสามารถ** ร่วมบริจาคสนับสนุนกองทัพบกในโครงการ “แบ่งปันเลือดให้เพื่อนที่ขาดแคลนเลือดสีดำนํ้า” เพื่อส่งต่อให้กับประชาชนที่มีความต้องการและขาดแคลนทั่วประเทศ
- > **สนับสนุนโครงการ สามารถ-เนชั่น วิ่งตามรอยพ่อ 1,000,000 บาท** โดย บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสเต็ม จำกัด
- > **สนับสนุนการจัดโครงการ “ถักบุญ” ทำดีถวายพ่อหลวง** ด้วยการรวมกลุ่มของจิตอาสาของบริษัทร่วมกันถักหมวกไหมพรมเพื่อนำไปมอบให้กับน้องๆ ผู้ประสบภัยหนาว
- > **สนับสนุนซื้อดอกมะลิเนื่องในโอกาสวันแม่** ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 10,200 บาท โดย บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซีเอสเต็ม จำกัด



- **Samart Mind Power** ส่งเสริมการนำหลักธรรมมาใช้ในชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย
 - > กิจกรรม “เจริญสติ สมาธิ ปัญญา” สวดมนต์ เดินจงกรม นั่งสมาธิ สนทนาธรรม ทุกเย็นวันพฤหัสบดี
 - > กิจกรรม “เสียงธรรม” นำหลักธรรม คำสอนของพระอาจารย์ต่างๆ มาเปิดในเสียงตามสายทุกเช้าวันจันทร์
- **สนับสนุนการจัดโครงการ “ทุนกล้าดี”** เพื่อเปิดโอกาสให้อาสาสมัคร “สามารถดีคลับ” ได้ทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ ต่อชุมชน และสังคม จำนวน 6 ทุน มูลค่า 30,000 บาท



- กิจกรรมบริจาคโลหิต โดยร่วมกับสภาภาษาชาวไทย จัดให้พนักงานและคนในชุมชนใกล้เคียงได้มีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคม ร่วมบริจาคโลหิต โดยจัดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ละ 3 ครั้ง



การป้องกันความเสี่ยงที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน” มีการจัดช่องทางในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงช่องทางการแจ้งเบาะแส ขั้นตอน วิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส และเปิดเผยนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ไว้ในจริยธรรมธุรกิจ และเผยแพร่ไว้ที่เว็บไซต์ของบริษัทที่ www.onetoonecontacts.com

นอกจากนี้แล้ว เพื่อเป็นการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน บริษัทจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง โดยรายละเอียดแสดงไว้แล้วในเรื่อง “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” รวมทั้งยังได้เปิดเผยปัจจัยเสี่ยงในด้านต่างๆ ไว้ ทั้งความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ และความเสี่ยงทางการเงิน ไว้ในเรื่อง “ปัจจัยความเสี่ยง” และที่เว็บไซต์บริษัท www.onetoonecontacts.com

ในปี 2559 บริษัทได้ปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้ชัดเจนมากขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) รวมทั้งได้ศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC ซึ่งบริษัทจะนำมาพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อม เพื่อการเข้าเป็นแนวร่วมต่อไป

ความภูมิใจในรอบปี 2559

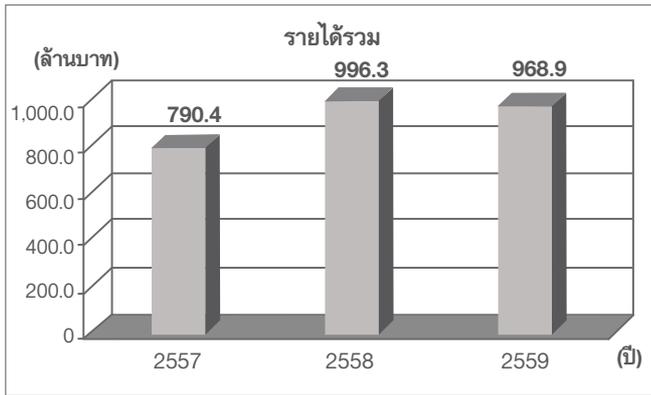
รางวัลสุดยอดบริษัทดีเด่นด้านธุรกิจคอนแทคส์เซ็นเตอร์ 4 ปี ติดต่อกัน

บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 4

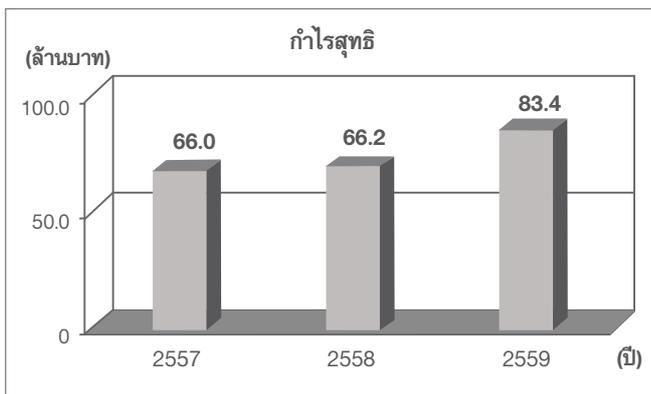


ข้อมูลสำคัญทางการเงิน

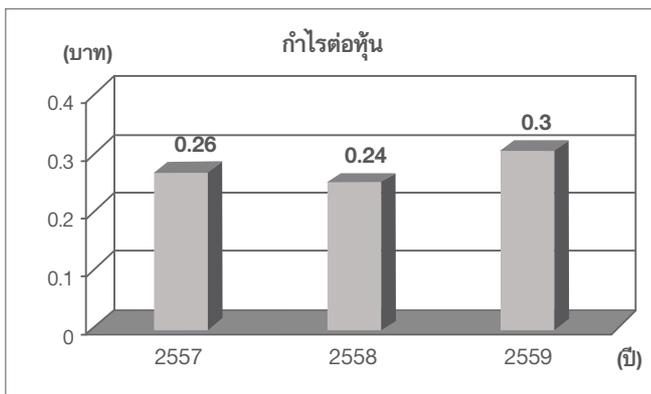
	2557	2558	2559
ผลการดำเนินงาน (พันบาท)			
รายได้จากการขายและงานตามสัญญาและบริการ	773,880	988,176	962,134
รายได้รวม	790,433	996,299	968,881
กำไรขั้นต้น	134,738	141,306	163,439
กำไรสุทธิ	65,985	66,229	83,378
ฐานะการเงิน (พันบาท)			
สินทรัพย์รวม	903,950	1,018,559	1,011,951
หนี้สินรวม	97,565	179,708	137,464
ส่วนของผู้ถือหุ้น	806,385	838,850	874,487
อัตราส่วนทางการเงิน			
อัตรากำไรสุทธิ (%)	8.35	6.65	8.61
อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (%)	10.96	8.05	9.73
อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (%)	9.45	6.89	8.21
อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)	0.12	0.21	0.16
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.26	0.24	0.30
เงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.16	0.16	0.23
อัตราการจ่ายเงินปันผล (%)	67.89	67.64	77.24
มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (บาท)	2.88	3.00	3.12
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	1.00	1.00	1.00
จำนวนหุ้นสามัญที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่า (ล้านหุ้น)	280.00	280.00	280.00



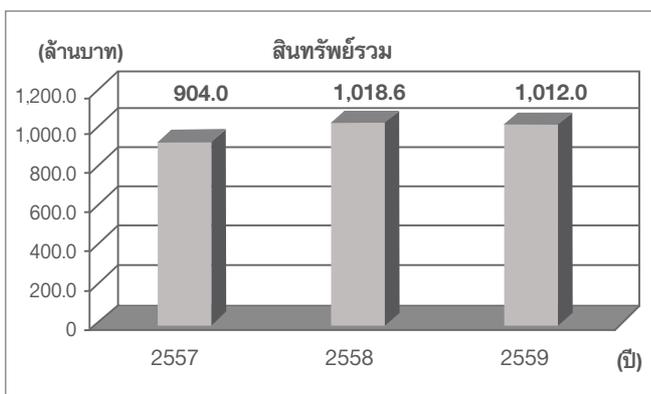
รายได้รวม 968.9 ล้านบาท ลดลงจากปี 2558 จำนวน 27.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.8 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการขายและรายได้จากงานตามสัญญา



กำไรสุทธิรวม 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2558 จำนวน 17.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9



กำไรต่อหุ้น 0.30 บาทต่อหุ้น เพิ่มขึ้นจากปี 2558 จำนวน 0.06 บาทต่อหุ้น



สินทรัพย์รวม 1,012.0 ล้านบาท ลดลงจากปี 2558 จำนวน 6.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.7 โดยส่วนใหญ่ลดลงจากอุปกรณ์ ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินและรายได้ค้างรับ

นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมของการประกอบธุรกิจ

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

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ และให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้บริษัทยังมีบริการให้เชาอุปกรณ์ Contact Center และบริการให้เช่าซอฟต์แวร์ ทั้งซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ระบบ Contact Center ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กรเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด ภายใต้แนวคิด “ตอบสนองบริการลูกค้าทุกด้านอย่างครบวงจร” (Total Customer Management Solutions with Customized Services)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

วิสัยทัศน์

เรามุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการ CUSTOMER MANGEMENT SOLUTIONS ในกลุ่มประเทศ CLMV โดยการส่งมอบบริการที่มากกว่าลูกค้าคาดหวังด้วยคุณภาพมาตรฐานสากล

พันธกิจ

การเป็นผู้ให้บริการอันดับหนึ่งในการนำเสนอ CONTACT CENTER SOLUTIONS ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกรูปแบบด้วยสินค้าและบริการที่เยี่ยมด้วยคุณภาพเราพร้อมตอบสนองทุกความต้องการในงานด้านบริการอยู่เสมอและเราไม่เคยหยุดนิ่งที่จะคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านงานบริการ ให้แก่ทุกธุรกิจของลูกค้า

ปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความสำเร็จของลูกค้าคือความสำเร็จของเรา และมีคำมั่นสัญญาที่จะส่งมอบงานที่มีคุณภาพชั้นเลิศให้แก่ลูกค้า บนพื้นฐานการทำงานที่มีความสุขของพนักงาน บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจให้มีความมั่นคงและแข็งแกร่ง โดยยึดมั่นในจริยธรรม และความซื่อสัตย์ทางธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อการเจริญเติบโต อย่างยั่งยืนตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้น

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

ปี	พัฒนาการบริษัท
2543	• จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2543 ด้วยทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้ว 20 ล้านบาท มีจำนวนหุ้น 2 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยมี SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถถือหุ้นรวมกันร้อยละ 100
2544	• บริษัทเริ่มให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) และบริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าในองค์กรภาครัฐและเอกชน
2545	• บริษัทเริ่มให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative) เพื่อให้บริการรับโทรศัพท์ให้หน่วยงานภายนอก
2546	• บริษัทเริ่มให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)
2548	• ในเดือนพฤษภาคม บริษัทได้เพิ่มทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วอีก 80 ล้านบาท เป็นทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 100 ล้านบาทมีจำนวนหุ้น 10 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท • บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 ด้าน Accredited
2549	• บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center No.1 Thailand Outsourcing Contact Centre จาก Frost & Sullivan
2550	• บริษัทได้รับรางวัลด้านการให้บริการ Contact Center 3 รางวัล ได้แก่ 1) Gold Winner APAC Best Contact Center (BUG1113) 2) Bronze Winner of Contact Center World Awards (BUG1113) 3) Generali's Thailand Best Telemarketing Performance

ปี	พัฒนาการบริษัท
2551	<ul style="list-style-type: none"> ในเดือนตุลาคม บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทย่อย โดยบริษัทถือหุ้นร้อยละ 100 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการรับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และบริการด้านการจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ โดยเฉพาะ บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน Software development standard CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration) ซึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาและบริหารจัดการโครงการทางด้านสารสนเทศ 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"> 1) Silver Winner of APAC Best Contact Center (PEA Project) 2) Silver Winner of Best Trainer ในเดือนกุมภาพันธ์ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทได้มีมติให้จัดตั้ง บริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจในการให้คำปรึกษา และให้บริการจัดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่องค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเวียดนาม โดยมีทุนจดทะเบียน 0.04 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยบริษัทจะมีสัดส่วนการถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100
2553	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้พิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการลงทุนในบริษัท วันทูวัน เวียดนาม จำกัด แล้วเห็นว่าควรชะลอการลงทุนไว้ก่อน
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 3 รางวัล ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1) Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center (SRT project) 2) Bronze Winner of APAC Best Customer Service (TCCC project) บุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน COPC (Customer Operation Performance Center) ซึ่งเป็นสถาบันที่รับรองคุณภาพการบริหารจัดการ Contact Center ที่เป็นมาตรฐานสากล
2556	<ul style="list-style-type: none"> ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2556 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556 ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้จากหุ้นละ 10 บาท เป็นหุ้นละ 1 บาท ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2556 ได้มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 100 ล้านบาท เป็น 280 ล้านบาท โดยออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 180 ล้านหุ้น แบ่งเป็นหุ้นปันผลจำนวน 110 ล้านหุ้น และเสนอขายให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกจำนวน 70 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2556 บริษัทได้จัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) โดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ (เทียบเท่า 155,000 บาท) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ในประเทศกัมพูชา ซึ่งเริ่มดำเนินธุรกิจในไตรมาสที่ 1 ปี 2557 บริษัทได้รับการประกันคุณภาพ ISO/IEC 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) บริษัทได้รับรางวัล 2013 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2557	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2557 บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด (One To One (Cambodia) Company Limited) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทได้ดำเนินการจัดตั้งแล้วเสร็จ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 18-E4, 4th Floor, The iCon Professional Building, 612 Norodom Blvd., Tonle Bassac, Chamkarmorn, Phnom Penh, Kingdom of Cambodia และได้เริ่มให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) ให้แก่ลูกค้าภาคเอกชนในประเทศกัมพูชา ในเดือนมีนาคม 2557 และคณะกรรมการบริษัทมีมติเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 200,000 เหรียญสหรัฐ บริษัทได้รับรางวัล 2014 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Vendor of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย
2558	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งนางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป โดยดูแลรับผิดชอบงานของกรรมการผู้จัดการแทนนางสุกัญญา วนิชจักรวงศ์ ซึ่งลาออกจากตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ บริษัทนำเสนอสเทคโนโลยีใหม่ของบริษัท Customer Management Service ในการให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - Cloud Contact Center - Social Monitoring & Social CRM - Telecom Expense Management Service

ปี	พัฒนาการบริษัท
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร • บริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทางติดต่อให้มีความต่อเนื่อง • บริษัทติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งไปตามแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) • บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริการระดับสากล (ISO9001) version 2015 • บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด เพิ่มทุนจดทะเบียน เป็น 440,000 เหรียญสหรัฐ • คณะกรรมการบริษัทมีมติอนุมัติจัดตั้งบริษัทย่อยในประเทศพม่าโดยมีทุนจดทะเบียน 5,000 เหรียญสหรัฐ • บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) แบ่งธุรกิจการให้บริการออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

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

บริษัทมีศูนย์ในการให้บริการหลักที่ให้บริการบริหารจัดการ 3 แห่ง รองรับการให้บริการกว่า 2,000 ที่นั่ง โดยสามารถปรับขยายเพิ่มบริการได้ เพื่อรองรับกับการขยายตัวของการใช้บริการของลูกค้า การให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

1.1 บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service)

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

ในการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบนี้ บริษัทจะเป็นผู้บริหารจัดการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือ ศูนย์บริการข้อมูลแบบเต็มรูปแบบแก่ลูกค้าแทน โดยที่บริษัทเป็นผู้จัดเตรียมสถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง Hardware และ Software Application และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative) ตลอดจนเจ้าหน้าที่หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ให้ทั้งหมด โดยใช้ศูนย์ Contact Center/Customer Management Center ของบริษัทในการให้บริการในด้านต่างๆ โดยมีระบบที่รองรับการให้บริการที่หลากหลายช่องทางทั้งการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ (Voice Channel) และผ่านช่องทางอื่น (Non-Voice Channel) อาทิ Web chat, Email, Social Media, Mobile Application, Fax และ Documents

1.2 บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Outsourced Customer Service Representative)

บริษัทให้บริการบริหารจัดการและจัดหาบุคลากรด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์เต็มรูปแบบ ทั้งคัดสรร ฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมมาตรฐานเพื่อรักษาระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทน พร้อมดูแลสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าหมดความกังวลในการบริหารงานบุคลากรด้านลูกค้าสัมพันธ์ และมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมให้บริการได้ในระดับมาตรฐานสากล

1.3 บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Outsourced Contact Center Facility)

บริษัทมีการให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ สำหรับองค์กรที่ไม่ต้องการลงทุนติดตั้งระบบเอง ช่วยให้องค์กรมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้มาตรฐานโดยไม่ต้องลงทุนเอง เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุน และยังสร้างความคล่องตัวในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งการบริการออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

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

1.4 บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Contact center Maintenance Service)

บริษัทมีการให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Contact Center / Customer Management โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญ ปัญหาต่างๆ จะได้รับการดูแลป้องกันและแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความรวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น

2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions)

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

โครงสร้างธุรกิจ

บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการถือหุ้นในบริษัทย่อย ดังนี้



ข้อมูลทั่วไปของบริษัทย่อย

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน	หุ้นสามัญทั้งหมดที่ออกจำหน่าย (หุ้น)	หุ้นทั้งหมดที่บริษัทถือ	
					จำนวนหุ้น	ร้อยละ
1.	บจก. วันทูนัน (แคมโบเดีย) 18-E4, 4 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	ธุรกิจด้านการบริการศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ ในรูปแบบการติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูล จัดหาและบริหารเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ให้บริการในประเทศกัมพูชา	440,000 (เหรียญสหรัฐ)	88,000	88,000	100
2.	บจก. วันทูนัน โปรเฟสชันแนล เลขที่ 99/19 หมู่ที่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ต.คลองเกลือ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0-2685-0000 โทรสาร 0-2685-0050	ให้บริการที่ปรึกษาการบริหารงานบุคคล การจัดหาบุคลากร ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ และธุรกิจทวงถามหนี้	1 (ล้านบาท)	100,000	99,997	99.99

โครงสร้างรายได้

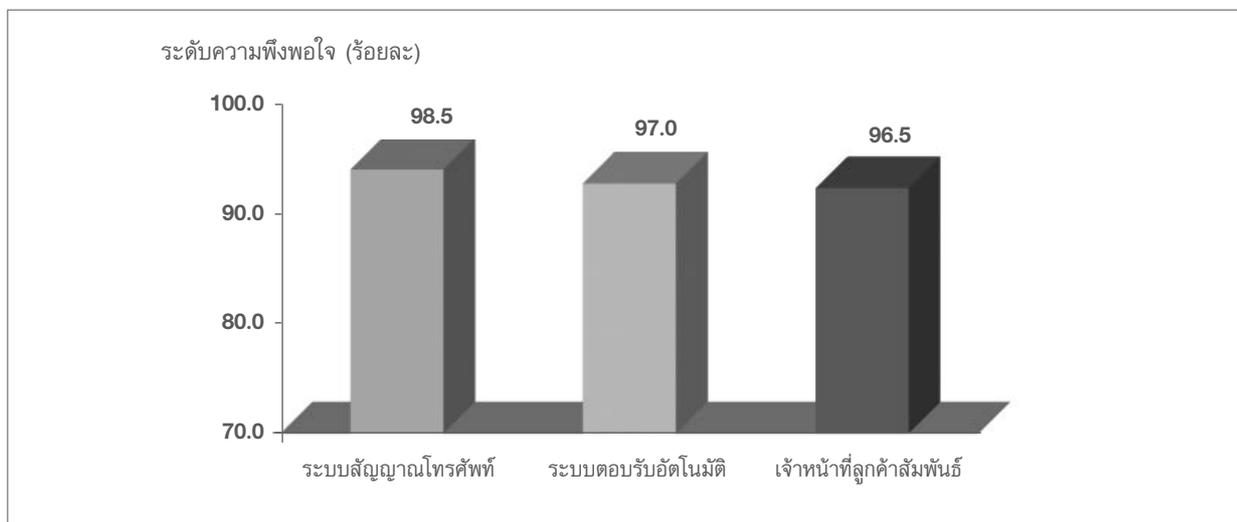
ประเภทรายได้	ปี 2557		ปี 2558		ปี 2559	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา						
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	139.88	18.08	142.89	14.46	87.68	9.11
รวมรายได้จากการขายและงานตามสัญญา	139.88	18.08	142.89	14.46	87.68	9.11
2. รายได้จากการบริการ						
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	498.56	64.42	618.85	62.62	647.03	67.25
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์	62.98	8.14	114.54	11.59	86.58	9.00
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	46.84	6.05	88.71	8.98	99.20	10.31
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	25.62	3.31	23.19	2.35	41.64	4.33
รวมรายได้จากการบริการ	634.00	81.92	845.29	85.54	874.45	90.89
รวมทั้งหมด	773.88	100.00	988.18	100.00	962.13	100.00

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้า และถือว่าการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (End User) เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการแข่งขัน ซึ่งบริษัทฯ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกไตรมาสและสรุปภาพรวมเป็นรายปี เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง และ พัฒนาการให้บริการของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการของบุคลากร ซึ่งนอกจากจะนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการแล้ว ยังเป็นการทำให้องค์กรต่างๆ ที่เป็นลูกค้าของบริษัทฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ และมีความประสงค์จะใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (Outsourced Contact Center) และมีการต่อสัญญาในระยะยาวกับบริษัทฯ โดยในปี 2559 ที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

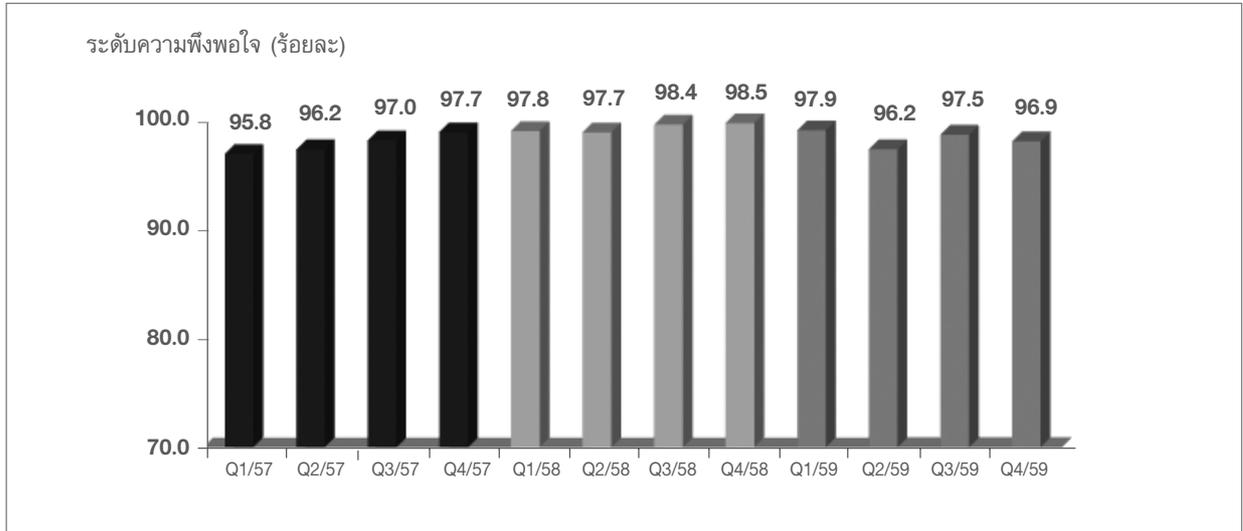
จำนวนโครงการที่สำรวจความพึงพอใจ	19 โครงการ
รายละเอียดหัวข้อที่มีการสำรวจ	<ol style="list-style-type: none"> ระบบสัญญาณโทรศัพท์ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> สัญญาณโทรศัพท์ชัดเจน สายไม่หลุดระหว่างสนทนา ข้อมูลระบบตอบรับอัตโนมัติเพียงพอ ถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ การจัดเรียงเมนูง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน ความชัดเจนของเสียง ของระบบตอบรับอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง การใช้คำพูด มารยาทของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจในปี 2559



ในช่วงปี 2559 การสำรวจความพึงพอใจจากผู้ให้บริการด้านระบบสัญญาณโทรศัพท์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 98.5 ด้านระบบตอบรับอัตโนมัติได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.0 และด้านเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.5

ทั้งนี้ ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2557 จนถึง ไตรมาสที่ 4 ปี 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับการให้บริการของบริษัทฯ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.8 ในไตรมาสที่ 1 ปี 2557 เป็นร้อยละ 96.9 ในไตรมาสที่ 4 ปี 2559 และโดยภาพรวมตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2557 จนถึงไตรมาสที่ 4 ปี 2559 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 97.3



การเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา

ในปีที่ผ่านมา ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี รัฐบาลได้ออกนโยบาย Thailand 4.0 ในการส่งเสริมธุรกิจสตาร์ทอัพ (Startup) ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการรายเล็กเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในวงการธุรกิจต่างๆ มากขึ้น โดยกลุ่มธุรกิจสตาร์ทอัพได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพื่อช่วยในการนำเสนอสินค้าและบริการได้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาด ทำให้ธุรกิจสตาร์ทอัพเป็นหนึ่งในธุรกิจที่น่าจับตามองในด้านเทคโนโลยี

สำหรับภาครัฐบาล พบว่ามีนโยบายส่วนใหญ่ที่ออกมามุ่งเน้นการพัฒนาด้านสาธารณสุขเป็นหลัก ผลักดันการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบขนส่งมวลชนค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้า ถนน และทางด่วนเพื่อลดปัญหาการจราจร ซึ่งทำให้เกิดการชะลอตัวด้านการจัดตั้งเพื่อจัดตั้งระบบศูนย์บริการลูกค้าครบวงจร ทางบริษัทฯ จึงมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะดังกล่าว โดยได้มุ่งเน้นการเพิ่มฐานลูกค้าและรายได้จากลูกค้าภาคเอกชนมากขึ้น แต่ยังคงรักษาฐานลูกค้าภาครัฐบาลไว้โดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานระดับสากล

สำหรับภาคเอกชน บริษัทได้ขยายลูกค้าเอกชนตามกลุ่มอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ลูกค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจให้บริการทางการเงิน โดยเฉพาะกลุ่มประกันชีวิตและประกันภัย กลุ่มสายการบิน กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค (FMCG) รวมถึงกลุ่มธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) แทน โดยบริษัทฯ ได้ยกระดับการนำเสนอการบริการให้ลูกค้าเอกชนเห็นถึงความคุ้มค่าทั้งในด้านการลงทุนและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้

ในปี 2559 บริษัทได้พัฒนาการให้บริการ Social Media Monitoring ภายใต้ชื่อ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งบริการนี้จะทำให้บริษัทขยายการให้บริการผ่านทางโซเชียลมีเดีย ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมและตอบสนองตามพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน และบริษัทเชื่อว่าจะสามารถขยายการให้บริการกับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บริษัทได้นำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทางเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาการเก็บข้อมูลผู้ใช้เพื่อจัดทำการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเชิงลึกให้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

บริษัทได้ดำเนินงานตามแผนรองรับความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Plan) ในด้านการสำรองข้อมูล โดยติดตั้งระบบสำรองข้อมูลบนระบบ Cloud เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลและทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก เนื่องจากความไม่เสถียรของระบบเครือข่าย รวมถึงการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติต่างๆ ในอนาคตได้

บริษัทยังคงดำเนินงานตามนโยบายการควบคุมคุณภาพของสินค้าและบริการในระดับมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง จนได้รับการรับประกันคุณภาพมาตรฐานสากล อาทิ

- บริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการรับประกันคุณภาพในการบริหารองค์กรระดับสากล (ISO9001) version 2015
- ISO/IEC 20000-1:2011 ระบบบริหารบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management System) โดยทางบริษัทสามารถปฏิบัติตามได้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง
- ISO/IEC 27001:2013 ระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System) บริษัทได้รับการรับรองในพื้นที่ Data Center อาคาร East Water ตั้งแต่ปี 2556 และเพิ่มพื้นที่ขอบข่ายการรับรอง Data Center สำหรับอาคารที่ให้บริการได้ในปี 2558

บริษัทได้รับรางวัล 2016 Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ในฐานะองค์กรเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้าน Contact Center ชั้นนำของประเทศไทย เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

ภาวะอุตสาหกรรม Contact Center

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าหรือประชาชนผู้ใช้บริการ การให้บริการ Contact Center ก็เป็นทางเลือกในการให้บริการอีกแบบหนึ่งที่ถูกมองว่าเป็นจุดแรกที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อกับองค์กรหรือบริษัทนั้นๆ ในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมา การให้บริการ Contact Center ได้ถูกพัฒนาและถูกนำมาใช้เป็นจุดหลักในการให้บริการของหน่วยงานหลายภาคส่วน อย่างไรก็ตาม การคำนวณจุดคุ้มทุนในการให้บริการก็มีความสำคัญต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน หลายธุรกิจจึงต้องปรับลดค่าใช้จ่ายหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น

โดยหนึ่งในวิธีการที่เป็นที่นิยม คือ การเปลี่ยนไปใช้บริการบางส่วนจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ที่ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ อีกทั้งมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะบริการระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ซึ่งปัจจุบันถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) ในยุคที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Strategy) เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด ส่งผลให้เกือบทุกธุรกิจจะต้องมีบริการระบบศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ที่จะตอบข้อซักถามและรับฟังปัญหาเพื่อส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจ ประกอบกับวิกฤตเศรษฐกิจก็ยิ่งผลักดันให้หลายธุรกิจหันมาใช้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลจากผู้ให้บริการภายนอกมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ระบบศูนย์บริการข้อมูลจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อระบบศูนย์บริการข้อมูล ได้แก่ ธนาคารและสถาบันการเงิน ประกันภัย โทรคมนาคม เป็นต้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีฐานลูกค้ากว้าง ประกอบกับผู้บริโภคมีความต้องการข้อมูลสูง นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันจากบริษัทฯ ซ้ำมาอีกมากขึ้น สำหรับธุรกิจที่มีฐานลูกค้าขนาดใหญ่อาจเลือกที่จะติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) ส่วนธุรกิจที่มีฐานลูกค้าขนาดกลางถึงขนาดเล็กอาจพิจารณาใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญ (Outsourced Contact Center Services) ให้เป็นผู้ดำเนินการ จากการศึกษาของบริษัทศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ในประเทศไทยสามารถแบ่งรูปแบบการให้บริการออกเป็น 4 ประเภทหลักๆ ได้แก่

1. บริการให้บริการข้อมูลและบริหารจัดการระบบอย่างครบวงจร (Outsourced Contact Center Service) โดยกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจะเป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจค้าปลีก ธนาคารและสถาบันการเงิน สินค้าอุปโภคบริโภค สายการบิน เป็นต้น
2. บริการจัดวางระบบและซอฟต์แวร์ด้านศูนย์บริการข้อมูล (Total Turnkey Solutions Service) โดยการให้บริการเริ่มตั้งแต่ติดตั้งระบบไอทีและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการศูนย์บริการข้อมูล โดยส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนรายใหญ่ที่ต้องการเพียงการจ้างเหมาผู้เชี่ยวชาญในการติดตั้งระบบ แต่ทำการบริหารจัดการเอง
3. บริการรับขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ (Telemarketing Service) มีหลากหลายธุรกิจ ตั้งแต่ขายบัตรเครดิต ขายประกัน ขายสมาชิก ขายของใช้ ขายเครื่องสำอาง ขายยา และอื่นๆ กระแสของตลาดนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างกำไรจากการให้บริการ
4. การติดตั้งระบบและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contact Center) หมายถึงหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนรายใหญ่ที่มีการจัดหาและทำการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง

จากการศึกษาพบว่าแนวโน้มของอุตสาหกรรม Contact Center มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ซึ่งมีการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น และสื่อสังคมออนไลน์ก็เข้ามามีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ผู้ให้บริการด้าน Contact Center ได้มีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวผ่านเทคโนโลยีที่รองรับการให้บริการที่นอกเหนือจากทางเสียง (Voice Service) ไปสู่ Non-Voice Service มากขึ้น อาทิ การให้บริการผ่าน Email Webchat รวมไปถึงการให้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ส่วนแบ่งตลาด

ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ในประเทศไทยมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทประมาณการว่าในปี 2559 ที่ผ่านมามีมูลค่าตลาดรวมมากกว่า 4,000 ล้านบาท (อ้างอิงจากข้อมูลงานวิจัยของ Frost & Sullivan และจากการประมาณการของบริษัท) โดยในปี 2559 บริษัทที่มีส่วนแบ่งการตลาดในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Total Customer Management Service) อยู่ที่ประมาณร้อยละ 22 และคาดว่าในปี 2560-2561 ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลในประเทศไทยจะมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 11

บริษัทมีการให้บริการลูกค้าทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ในปี 2559 บริษัทมีการขยายฐานลูกค้าภาคเอกชนสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาโดยขยายตัวในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีอัตราการเติบโตสูง เช่น กลุ่มธุรกิจให้บริการทางการเงิน กลุ่มประกัน กลุ่มสายการบิน กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค และกลุ่มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) สำหรับลูกค้าภาครัฐบริษัทยังคงรักษาฐานลูกค้าไว้ได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา แม้ว่าในปีนี้รัฐบาลมีการชะลอตัวการลงทุนการจัดตั้งระบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคเป็นหลัก

แนวโน้มการแข่งขันและคู่แข่งในตลาดปัจจุบัน

ธุรกิจ Contact Center ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตามพฤติกรรมของผู้บริโภค และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ประกอบกับการสนับสนุนการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่ใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทจึงต้องปรับปรุงการให้บริการ Contact Center เป็นลักษณะ Non-voice Service มากขึ้น เช่น Email webchat หรือการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองตรงตามความต้องการของลูกค้า และบริษัทเชื่อว่าจะสามารถขยายการให้บริการกับทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าใหม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจ Contact Center ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ และต้องใช้เงินลงทุน รวมทั้งต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่จำกัดในธุรกิจนี้ การแข่งขันจากคู่แข่งรายใหม่อาจจะยังไม่สามารถเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แต่อาจมีการแข่งขันจากคู่แข่งเดิมที่ต้องการเข้ามาแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดที่ค่อนข้างสูง

จากการศึกษาและวิจัยของ Frost & Sullivan เกี่ยวกับมูลค่าตลาดของระบบที่ใช้กับศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center Applications) ในประเทศไทยในช่วงปี 2553 ถึงปี 2561 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจ Contact Center จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยเฉลี่ย (CAGR) ประมาณร้อยละ 11 ซึ่งระบบที่ใช้กับศูนย์บริการข้อมูลที่เป็นที่นิยมในประเทศไทย คือ Computer Telephony Integration (CTI) Interactive Voice Response (IVR) Outbound System (OB) และ Automatic Call Distributor (ACD) รวมไปถึงแนวโน้มการให้บริการด้าน Social Media Monitoring, Cloud Contact Center และ Omni-Channel Contact Center ที่มีอัตราการเติบโตอย่างมีนัยสำคัญ ที่บริษัทมีทิศทางการชัดเจนที่จะขยายการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งหมดไปสู่ผู้รับบริการ เพื่อรักษาความเป็นผู้นำในตลาด Contact Center

ปัจจัยเสี่ยง

1. ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

1.1 ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสูง

การประกอบธุรกิจของบริษัท อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้านสื่อสาร งานทางด้านบริการ และการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก นอกจากนี้ในการให้บริการลูกค้าในบางโครงการ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะต้องอาศัยทักษะด้านภาษาอังกฤษด้วย ซึ่งบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่ช้าด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออก

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

นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงานและสร้างความพร้อมให้กับบริษัทในการขยายตัวไปในภูมิภาค CLMV โดยการสรรหาพนักงานต่างประเทศเข้ามาร่วมงานเพื่อให้เกิดการถ่ายทอดประสบการณ์และสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันหลายภาษาในที่ทำงาน

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

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

การให้บริการดังกล่าวจะมีการทำสัญญาฉบับลูกค้า โดยมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี สามารถต่ออายุสัญญาได้โดยการแจ้งล่วงหน้า และบริษัทคิดค่าบริการจากลูกค้าเป็นรายเดือน ดังนั้น หากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากการว่าจ้างบริษัทมาเป็นการลงทุนและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลของตนเอง (In-house Contact Center) บริษัทอาจมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียรายได้ในส่วนดังกล่าว

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

1.3 ความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค

บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการเปิดเสรีทางการค้าในระดับภูมิภาค โดยคู่แข่งที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศเพื่อนบ้าน หรือประเทศอื่นอาจเข้ามาเปิดตลาดในประเทศไทย ทำให้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และอาจสูญเสียบุคลากรในธุรกิจให้กับคู่แข่ง จะทำให้บริษัท มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาบุคลากรสูงขึ้น และอาจมีค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือน และผลตอบแทนแก่พนักงานสูงขึ้น นอกจากนี้หากลูกค้าที่บริษัทให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศที่คู่แข่งให้บริการอยู่แล้ว ลูกค้าของบริษัทอาจเปลี่ยนแปลงไปใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวกันกับบริษัทแม่ได้

แต่ในทางกลับกัน บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขัน และมีบริการที่เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ดังนั้น การเปิดเสรีทางการค้าระดับภูมิภาค จึงเป็นโอกาสที่จะเปิดช่องทางธุรกิจในต่างประเทศได้เช่นกัน ซึ่งจะทำให้บริษัทสามารถ ขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้น และธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันบริษัทได้จัดตั้งบริษัทย่อยที่ประเทศกัมพูชา เพื่อดำเนินธุรกิจ Contact Center

1.4 ความเสี่ยงในเรื่องการต่ออายุสัญญา

การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Total Customer Management Service) บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) การบริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) และการให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service) รวมเรียกว่า การให้บริการแบบรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล (Outsourced Contact Center) ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนรายได้การให้บริการต่อรายได้จากการขาย และบริการรวม เท่ากับร้อยละ 81.93 ร้อยละ 85.54 และร้อยละ 90.89 ในปี 2557 ปี 2558 และปี 2559 ตามลำดับ โดยการให้บริการดังกล่าว จะมีการทำสัญญากับลูกค้าซึ่งมีอายุสัญญาตั้งแต่ 1-3 ปี โดยมีเงื่อนไขให้สามารถต่ออายุสัญญาได้เมื่อมีการแจ้งล่วงหน้าพร้อมทั้งการเจรจาเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับการต่ออายุสัญญาเมื่อครบกำหนดอายุสัญญา ซึ่งจะทำให้บริษัทมีรายได้จากการบริการลดลง

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

1.5 ความเสี่ยงจากการเพิ่มขึ้นของค่าเช่า

ปัจจุบันบริษัททำสัญญาเช่าอาคาร 3 แห่งเพื่อใช้เป็นศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) นอกเหนือจากการใช้สถานประกอบการของลูกค้า โดยสัญญาเช่าอาคารทั้ง 3 แห่งเป็นสัญญาเช่าระยะสั้นอายุสัญญาไม่เกิน 3 ปี และจะมีการตกลงค่าเช่ากันใหม่ (โดยปรับขึ้นได้ไม่เกินอัตราที่ใดตกลงกันไว้) เมื่อมีการต่ออายุสัญญา ดังนั้นหากสัญญาเช่าอาคารหมดอายุ และมีการปรับอัตราค่าเช่าสูงขึ้น บริษัทต้องรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีบริษัทได้รับการต่ออายุสัญญาเช่าอาคารมาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ก่อนการทำสัญญา การให้บริการประเภทรับจ้างบริการศูนย์บริการข้อมูล มีการประมาณการต้นทุน โดยคำนึงถึงอัตราค่าเช่าไว้แล้ว กรณีมีการปรับขึ้นค่าเช่าอาคาร บริษัทก็สามารถปรับค่าบริการได้ตามต้นทุนที่สูงขึ้น เมื่อมีการต่อสัญญาการให้บริการกับลูกค้า นอกจากนี้การให้บริการของบริษัท เป็นการให้บริการผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เป็นหลัก สถานที่ตั้งของอาคารจึงไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญ บริษัทจึงมีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ โดยไม่จำเป็นต้องเช่าพื้นที่อาคารที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซึ่งมีอัตราค่าเช่าสูง

1.6 ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ

ปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล การให้บริการ Contact Center ที่มีลักษณะเป็น Non-voice Service เช่น email webchat หรือการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทดแทนการให้บริการทางเสียง (Voice Service) ประกอบกับระบบ Contact Center ในปัจจุบันจะเน้นรูปแบบการให้บริการ Non-voice เช่นกัน หากบริษัทไม่ปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น

บริษัทมีนโยบายลงทุนและพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแบบ Non-Voice Service ล่วงหน้ามาแล้วหลายปี โดยมีการลงทุนพัฒนาระบบ Contact Center ที่รองรับการให้บริการแบบ Non-voice การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการให้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์ รวมไปถึงการจัดฝึกอบรมพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันได้มีการให้บริการในรูปแบบ Non-voice กับลูกค้าแล้ว และมีอัตราการเติบโต การให้บริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

1.7 ความเสี่ยงจากการใช้ระบบบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการจากบริษัทแม่

บริษัทเป็นบริษัทในกลุ่ม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น (“SAMART”) ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559 SAMART ถือหุ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมในบริษัทร้อยละ 69.18 บริษัทได้พึ่งพิง SAMART ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

การใช้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย (ISO 27001) และด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับบริการ (ITIL) สำหรับการพัฒนางาน และบุคลากรภายในองค์กรของบริษัท ให้มีมาตรฐานสากลในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี และประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยบริษัท มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือน ให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องลงทุนในระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง หรือต้องเช่าระบบดังกล่าวจากบริษัทอื่น ซึ่งจะทำให้บริษัทต้องใช้เงินทุนมากขึ้น หรือต้องจ่ายค่าเช่าระบบในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

การให้ความช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการ (Management Agreement)

SAMART ได้ให้ความช่วยเหลือแก่บริษัท ในด้านการบริหารและจัดการทั่วไป อาทิ เป็นที่ปรึกษาด้านการเงินและการบัญชี ให้บริการด้านกฎหมาย ให้บริการด้านการบริหารงานธุรการสำนักงาน เป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น โดยบริษัท มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนให้แก่ SAMART (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องรายการระหว่างกัน) หาก SAMART ไม่ให้ความช่วยเหลือดังกล่าว บริษัทจะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาภายนอก เช่น ที่ปรึกษาเรื่องการวางแผนภาษีอากร ที่ปรึกษากฎหมาย เป็นต้น หรือมีอำนาจต่อรองในการจัดซื้อสินค้าบริการลดลง ซึ่งอาจทำให้บริษัทมีค่าใช้จ่ายในส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้น การให้ความช่วยเหลือของ SAMART ดังกล่าวถือเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพของกลุ่มสามารถบริษัทเชื่อว่าจะได้รับการสนับสนุน และความช่วยเหลือจาก SAMART ต่อไป

2. ความเสี่ยงด้านกบฏและการจัดการ

2.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ถือหุ้นรวมกันมากกว่าร้อยละ 50

ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559 กลุ่มวิไลลักษณ์ ซึ่งรวมบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ถือหุ้นในบริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) รวมจำนวน 196,036,493 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 70.01 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้วของบริษัท ทำให้สามารถที่จะควบคุมการลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นเกือบทั้งหมดในเรื่องสำคัญต่างๆ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน ดังนั้นผู้ถือหุ้นรายอื่นๆ อาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ได้

อย่างไรก็ตามคณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่านในจำนวนนี้มีกรรมการที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 4 ท่านเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลการตัดสินใจและพิจารณาอนุมัติรายการต่างๆ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ในกรณีที่เข้าทำรายการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจควบคุมกิจการ กิจการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง บุคคลดังกล่าวจะไม่มีสิทธิออกเสียงในการอนุมัติรายการดังกล่าว และในการอนุมัติรายการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้ถือหุ้น

รายชื่อผู้ถือหุ้น 10 รายแรกของบริษัท ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น (หุ้น)	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1.	กลุ่มวิไลลักษณ์ ¹⁾	196,036,493	70.01
	- บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ²⁾	191,600,000	68.43
	- บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด	2,100,000	0.75
	- นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ ³⁾	1,791,700	0.64
	- นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ ³⁾	388,777	0.14
	- นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ ³⁾	118,454	0.04
	- นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ³⁾	37,562	0.01
2.	นายสุทธิพงษ์ อริยสุทธิวงศ์	8,663,700	3.09
3.	นายทวีมิตร จุฬางกูร	4,050,108	1.45
4.	นายชันธพัลร์ ชี้อภาคย์	4,024,900	1.44
5.	บริษัท เจด เทเลคอม จำกัด	3,946,500	1.41
6.	นายพงษ์ธร เจริญกุล	2,310,000	0.83
7.	นายจิรวัดน์ จันทอก	1,410,000	0.50
8.	นายชาติวุฒิ เจริญสาธิต	1,350,000	0.48
9.	นายอัมพร ศรีรุ่งโรจน์	1,164,900	0.42
10.	นางนัยรัตน์ อริยสุทธิวงศ์	1,160,000	0.41
	รวมผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 10 รายแรก	224,116,601	80.04
	ผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	55,883,399	19.96
	รวม	280,000,000	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลจาก บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559

- 1) บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท สามารถวิศวกรรม จำกัด นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นางศิริเพ็ญ วิไลลักษณ์ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ เป็นกลุ่ม acting in concert ตามประกาศว่าด้วยเรื่อง การกำหนดลักษณะความสัมพันธ์หรือพฤติกรรมที่เข้าลักษณะเป็นการกระทำร่วมกับบุคคลอื่น และการปฏิบัติตามมาตรา 246 และมาตรา 247
- 2) เป็นบริษัท โฮลดิ้ง ซึ่งบริษัท วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 18.42 และครอบครัววิไลลักษณ์ ถือหุ้นร้อยละ 27.73
- 3) นับรวมหุ้นสมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

นโยบายการจ่ายเงินปันผล

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

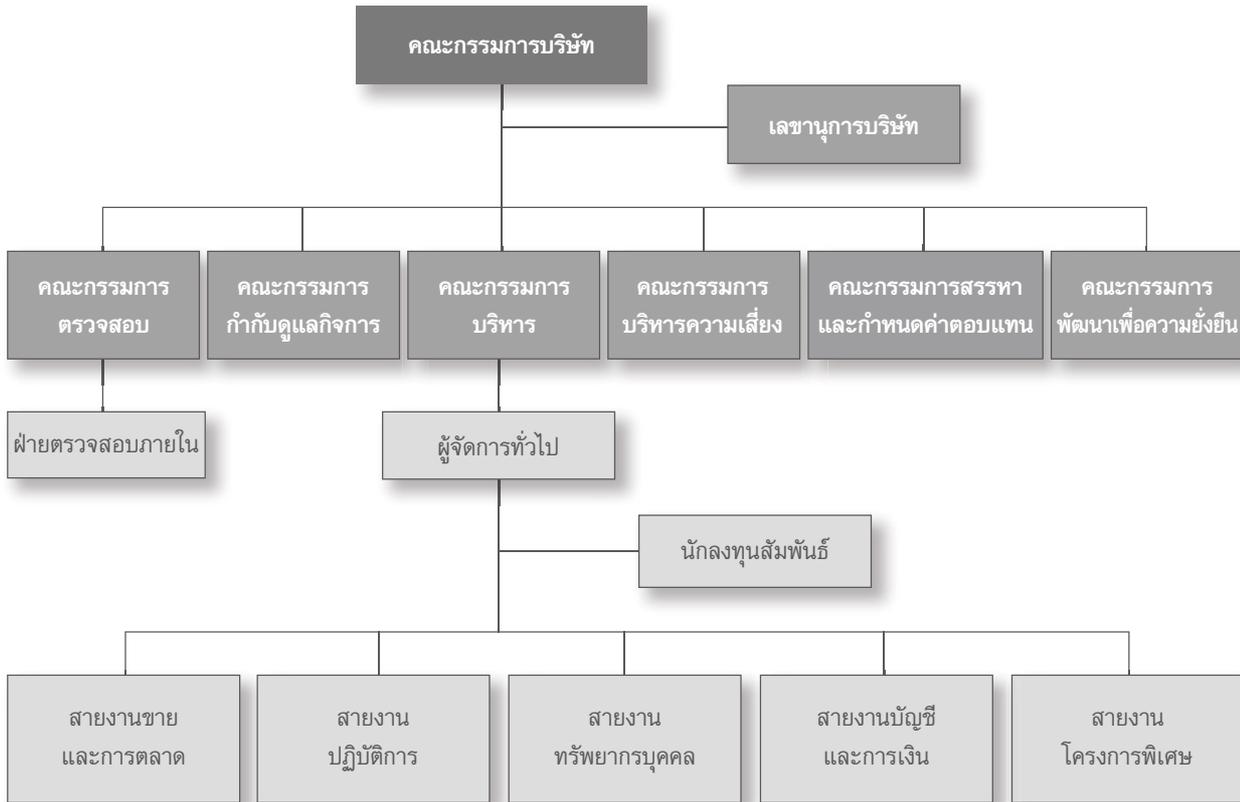
ข้อมูลการจ่ายเงินปันผลย้อนหลัง

อัตราส่วนทางการเงิน	2557	2558	2559*
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	0.26	0.24	0.30
การจ่ายเงินปันผลต่อหุ้น (บาท)	0.16	0.16	0.23
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (%)	67.89	67.64	77.24

หมายเหตุ * บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผลโดยได้เสนอผู้ถือหุ้นให้พิจารณาจ่ายเงินปันผลสำหรับปี 2559 ในอัตราหุ้นละ 0.23 บาท ซึ่งได้มีการจ่ายเงินปันผลระหว่างกาลสำหรับผลการดำเนินงานงวดหกเดือนแรกของปี 2559 ในอัตราหุ้นละ 0.08 บาท เมื่อเดือนกันยายน 2559 และจะจ่ายเงินปันผลส่วนที่เหลือในอัตราหุ้นละ 0.15 บาทในเดือนพฤษภาคม 2560 (โดยต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ถือหุ้นของบริษัทก่อน) เงินปันผลดังกล่าวคิดเป็นอัตราร้อยละ 77.24 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวม ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทที่กำหนดให้จ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมของบริษัท

โครงสร้างการจัดการ

โครงสร้างการจัดการของบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย จำนวน 6 ชุด เพื่อดูแลระบบการบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน โดยมีแผนผังองค์กร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ดังนี้



คณะกรรมการบริษัท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คณะกรรมการบริษัท ประกอบไปด้วยกรรมการทั้งหมด 10 ท่าน ดังนี้

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

จำนวนกรรมการดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับของบริษัทที่กำหนดมีกรรมการไม่น้อยกว่า 7 คน และกรรมการไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดต้องมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร และเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน มีความรู้และประสบการณ์เพียงพอที่จะทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงินของบริษัท

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

กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท

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

คุณสมบัติและขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ

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

คุณสมบัติของกรรมการอิสระ

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อยหนึ่งในสามของจำนวนกรรมการทั้งหมดแต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคน โดยกรรมการอิสระแต่ละคนจะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 0.5 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท บริษัทใหญ่ บริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือนิติบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง ทั้งนี้ ให้นับรวมการถือหุ้นของผู้ที่เกี่ยวข้องของกรรมการอิสระรายนั้นๆ ด้วย

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

วาระการดำรงตำแหน่ง

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

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

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

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

5. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อยต่างๆ แทนกรรมการที่ออกตามวาระ รวมทั้งพิจารณาค่าตอบแทนของกรรมการและกรรมการชุดย่อยต่างๆ ที่นำเสนอโดยคณะกรรมการสรรหา และกำหนดค่าตอบแทนเพื่อนำเสนอให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติ
6. พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อดูแลระบบบริหาร และระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน เป็นต้น สำหรับการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาก่อนที่จะเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
7. พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท รวมทั้งพิจารณากำหนดค่าตอบแทนของฝ่ายบริหารที่เสนอโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน
8. จัดให้มีการทำงานการเงิน ณ วันสิ้นสุดรอบปีบัญชีของบริษัท และลงลายมือชื่อเพื่อรับรองงบการเงินดังกล่าว เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น ในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณาอนุมัติ
9. พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมที่เสนอโดยคณะกรรมการตรวจสอบ ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญประจำปี เพื่อพิจารณาอนุมัติ
10. จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนดูแลระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง
11. กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการตามนโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทได้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด
12. มีหน้าที่ในการแจ้งให้บริษัททราบโดยมิชักช้าถึงการเข้าไปมีส่วนได้เสียของตน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าโดยตรง หรือโดยอ้อมในสัญญาใดๆ หรือการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือบริษัทย่อย

นอกจากนั้นบริษัทมุ่งหวังให้กรรมการและผู้บริหารแสดงถึงเจตนาธรรมณ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ะมัดระวัง และรอบคอบ เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม จึงกำหนดจรรยาบรรณใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร โดยบริษัทได้เปิดเผยจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณของกรรมการและผู้บริหารไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetooncontacts.com)

การมอบอำนาจระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายบริหาร

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

อำนาจอนุมัติของคณะกรรมการบริษัท

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทยังมีหน้าที่ในการอนุมัติการดำเนินรายการต่างๆ ตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนด

ผู้บริหาร

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คณะเจ้าหน้าที่บริหารของบริษัทมีจำนวน 4 ท่าน ดังนี้

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

หมายเหตุ นางสาวอมฤตา สุวรรณจินดา ได้ลาออกจากตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2559
นางสาวดวงกมล ต้นตระกูล ได้ย้ายไปดำรงตำแหน่งผู้จัดการอาวุโสฝ่ายธุรการ และจัดซื้อ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2559

ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน รวมทั้งข้อมูลการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้องได้ในเรื่อง “รายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน”

เลขานุการบริษัท

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

คุณสมบัติของเลขานุการบริษัท

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

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของเลขานุการบริษัท

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ความระมัดระวัง และความซื่อสัตย์สุจริต เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ดูแลกิจกรรมของคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งให้คำแนะนำแก่กรรมการเกี่ยวกับข้อบังคับของบริษัท และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดการและประสานงานการประชุมคณะกรรมการ คณะกรรมการชุดย่อยบริษัท และการประชุมผู้ถือหุ้น รวมทั้งดูแลและประสานงานให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ข้อบังคับของบริษัท มติคณะกรรมการบริษัท / ผู้ถือหุ้น ตลอดจนข้อกำหนดทางด้านกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของบริษัท ได้แก่ ทะเบียนกรรมการ หนังสือนัดประชุม รายงานการประชุมคณะกรรมการบริษัท และผู้ถือหุ้น รายงานประจำปีของบริษัท เป็นต้น
5. เก็บรักษารายงานการมีส่วนได้เสียที่รายงานโดยกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้ประธานกรรมการบริษัท และประธานกรรมการตรวจสอบ ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับรายงานนั้น

ในกรณีที่เลขานุการบริษัทพ้นจากตำแหน่ง หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาและคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งเลขานุการบริษัทคนใหม่ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาแต่งตั้งภายใน 90 วันนับแต่วันที่เลขานุการคนเดิมพ้นจากตำแหน่งหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ และให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้กรรมการคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

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

- กลยุทธ์ทางธุรกิจเบื้องต้น
- หลักสูตรการจัดการทำรายงานแห่งความยั่งยืน
- หลักสูตรการประเมินผลและการจัดการข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
- หลักสูตรการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน
- หลักสูตรการพัฒนากิจกรรมเชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- หลักสูตรการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานและผู้มีส่วนได้เสีย
- หลักสูตรการบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์
- การประเมินคุณภาพการประชุมสามัญประจำปี 2559
- CG Forum 2/2016 “สุจริต ระมัดระวัง เกราะคุ้มกันกรรมการ”

คำตอบในกระบวนการและผู้บริหาร

• คำตอบแทนกรรมการ และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร

บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบต่อเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มตามปริมาณความรับผิดชอบต่อเพิ่มขึ้น ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาคำตอบแทนในเบื้องต้นแล้วนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

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

คำตอบแทนกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยสำหรับปี 2559 ที่ได้รับอนุมัติจากผู้ถือหุ้นมีวงเงินรวมไม่เกิน 4,000,000 บาท เท่ากับปีที่ผ่านมาโดยกำหนดค่าเบี้ยประชุมสำหรับกรรมการที่เข้าร่วมประชุมตามรายละเอียดดังนี้

คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการตรวจสอบ

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

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน และกรรมการกำกับดูแลกิจการ

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

คำตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2559 บริษัทได้จ่ายคำตอบแทนให้แก่กรรมการและคณะกรรมการชด้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายชื่อคณะกรรมการ	ค่าเบี้ยประชุม				ค่าบำเหน็จกรรมการ	รวม คำตอบแทน ที่แต่ละท่าน ได้รับ (บาท)
	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน	กำกับดูแลกิจการ		
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	160,000	50,000	45,000	-	90,000	345,000
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	80,000	50,000	-	45,000	50,000	225,000
3. นพ. ระเทียร ศรีมงคล	80,000	100,000	30,000	30,000	50,000	290,000
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	80,000	50,000	30,000	30,000	50,000	240,000
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	80,000	-	-	-	50,000	130,000
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	70,000	-	-	-	50,000	120,000
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	60,000	-	-	-	50,000	110,000
8. นางสุกัญญา วณิชจักรรังศ์	80,000	-	-	-	50,000	130,000
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	60,000	-	-	30,000	50,000	140,000
10. นายประชา พัทธยากร	80,000	-	-	-	50,000	130,000
รวม	830,000	250,000	105,000	135,000	540,000	1,860,000

• คำตอบแทนผู้บริหารระดับสูง

คำตอบแทนผู้บริหารระดับสูงเป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนกำหนด คำตอบแทนดังกล่าวอยู่ในระดับที่เหมาะสม เทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน โดยจะคำนึงถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัทและผลการดำเนินงานของผู้บริหารแต่ละท่าน ทั้งนี้เพื่อสามารถจูงใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ได้

คำตอบแทนและโบนัสประจำปีสำหรับผู้บริหารระดับสูงจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่แน่นอน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานของบริษัท ภาวะเศรษฐกิจโดยรวม และผลการทำงานของผู้บริหารระดับสูงแต่ละท่านซึ่งจะมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะประเมินผลในปลายปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะพิจารณาก่อนนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณานอมนัดต่อไป

สำหรับคำตอบแทนของผู้จัดการทั่วไป นอกจากจะพิจารณาจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว คณะกรรมการบริษัทยังจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการทั่วไปประจำปี โดยกรรมการบริษัทแต่ละท่านจะเป็นผู้ประเมิน และนำผลการประเมินมาใช้ในการประกอบการพิจารณาคำตอบแทนของผู้จัดการทั่วไปด้วย

คำตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

ในปี 2559 บริษัทมีการจ่ายคำตอบแทนที่เป็นตัวเงินให้แก่ผู้บริหารจำนวน 6 ราย ดังนี้

คำตอบแทน	จำนวนเงิน (บาท)
เงินเดือน	6,894,300.00
โบนัส	352,900.00
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ¹⁾	529,693.00
ประกันสังคม	38,250.00
รวม	7,815,143.00

หมายเหตุ ¹⁾ บริษัทได้สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในอัตราร้อยละ 3-10 ของเงินเดือนให้แก่กรรมการบริหารและผู้บริหารของบริษัท ตามอายุงาน

บุคลากร

บริษัทและบริษัทย่อยมีจำนวนพนักงานในช่วง 3 ปี ที่ผ่านมา แบ่งตามบริษัทดังนี้

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ปี 2559	ปี 2558	ปี 2557
1. บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)	2,319	1,953	2,045
2. บริษัท วันทูวัน (แคมโบเดีย) จำกัด	14	7	10
3. บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด	3	4	-
รวม	2,336	1,964	2,055

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

ประเภทค่าใช้จ่าย	ค่าใช้จ่ายรวม (ล้านบาท)		
	ปี 2559	ปี 2558	ปี 2557
เงินเดือน	376.12	376.77	282.11
โบนัส	21.81	16.98	17.34
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	4.41	3.68	2.81
อื่นๆ	97.67	93.08	48.05

นโยบายการบริการและพัฒนาศักยภาพบุคลากร

บริษัทตระหนักดีว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยความสำเร็จในการเป็นบริษัทศูนย์บริการข้อมูล และลูกค้าสัมพันธ์ชั้นนำ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ บริษัทจึงมีการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง เพื่อรองรับการขยายธุรกิจการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานและความพร้อมด้านศักยภาพ ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการดำเนินการทางธุรกิจ นโยบาย พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจบริษัทอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1. นโยบายการบริการทรัพยากรบุคคล

เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวในการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมุ่งเน้นที่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

- **นโยบายวิเคราะห์อัตรากำลัง**

เพื่อสนับสนุนให้สายธุรกิจและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทได้มีการใช้เครื่องมือทางสถิติและตัวชี้วัดต่างๆ ในการวางแผนอัตรากำลัง โดยเปรียบเทียบภารกิจการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรและตำแหน่งอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทต่อไป

- **นโยบายการสรรหาและคัดเลือก**

การสรรหาบุคลากรเชิงรุกเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ บริษัทจึงมีนโยบายเข้าร่วมมหกรรมรับสมัครงานกับสถาบันและองค์กรต่างๆ การจัดกิจกรรมรับสมัครงานตามมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทต่อสถาบันและมหาวิทยาลัยชั้นนำต่างๆ รวมทั้ง องค์กรชั้นนำและสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ สำหรับนโยบายการคัดเลือก บริษัทให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะที่เหมาะสมกับงาน ควบคู่กับความเป็นคนดี การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจะดำเนินการผ่านการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้นๆ และหน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การคัดเลือกเป็นไปอย่างโปร่งใส และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมทั้งใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาสนับสนุน ซึ่งมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในสายวิชาชีพที่กลุ่มบริษัทสามารถ และจะนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนของบริษัทต่อไป

- **นโยบายด้านบริหารผลการปฏิบัติงาน**

บริษัทมีนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งเป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ของทุกสายธุรกิจ โดยนำระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) จากเป้าหมายขององค์กรลงสู่ระดับหน่วยงานและบุคคลที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจ ตลอดจนประเมินผลขีดความสามารถต่างๆ Corporate Competency ในปี 2559 บริษัทนำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล (SAP) มาใช้ในองค์กร เพื่อสามารถตรวจสอบและบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของบริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

- **นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ**

บริษัทนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ลดต้นทุน ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ใช้การสมัครงานออนไลน์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน ระบบกระบวนการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการข้อมูลความรู้และการประเมินขีดความสามารถ (Competency Assessment) และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) ในการวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการและค่าตอบแทนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payslip) นอกจากนี้บริษัทได้ใช้ข้อมูลต่างๆ นี้ ไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนและเป็นการรองรับ Thailand 4.0 ต่อไป

- **นโยบายสวัสดิการและผลตอบแทน**

บริษัทมีการกำหนดผลตอบแทน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ ตามตำแหน่ง ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานในทุกระดับภายในองค์กร โดยมีการประเมินและวิเคราะห์ค่าจ้างให้มีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา และเหมาะสมกับระดับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท และภาวะเศรษฐกิจ โดยดำเนินการควบคู่กับการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมเดียวกันและต่างอุตสาหกรรม ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานได้รับผลตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เป็นไปตามกฎหมาย เหมาะสม เป็นธรรม และสามารถแข่งขันกับบริษัทชั้นนำอื่นๆ ได้

- **นโยบายสร้างความสัมพันธ์และผูกพันภายในองค์กร**

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

นอกจากนี้บริษัทมีการกำหนดนโยบายการสร้างความสัมพันธ์และผูกพันทุกระดับภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและพนักงาน รวมทั้งได้ส่งเสริมการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Team of Professionals) โดยมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีที่ผ่านมา บริษัทจึงจัดทำกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่น กิจกรรมการประเมินผลความพึงพอใจและการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่างๆ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (Synergy) การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่างๆ ในทุกระดับขององค์กร เช่น การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Internal Survey) ชมรมทำความดี (D-Club) และชมรมอื่นๆ

- **นโยบายส่งเสริมนวัตกรรมสำหรับพนักงาน**

บริษัทได้ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานเพื่อนำไปสู่องค์กรนวัตกรรม โดยจัดโครงการ SAMART Innovation Award for SAMART People และโครงการ SAMART Brain2Works ซึ่งเป็นการประกวดผลงานความคิดสร้างสรรค์ทางนวัตกรรมใหม่ทางการตลาดและแผนธุรกิจภายในบริษัท เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนในทุกระดับ มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเพื่อเป็นการพัฒนาพนักงานที่เข้าร่วมโครงการ ให้มีความรู้และความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นรูปธรรมและสัมฤทธิ์ผล และนำผลงานนวัตกรรมมาแก้ปัญหาให้กับลูกค้า รวมทั้งเพื่อพัฒนาสินค้า บริการ และกระบวนการทางธุรกิจ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ลูกค้าและสังคมต่อไป

2. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บริษัทฯ ดำเนินการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานในทุกระดับให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรทุกสายวิชาชีพในทุกระดับ โดยผสมผสานทั้งการพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการปลูกฝังวัฒนธรรมและจริยธรรมขององค์กรควบคู่กัน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต

- **นโยบายการวางแผนพัฒนาอาชีพ**

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

- **นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

บริษัทตระหนักเสมอว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการนำระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้

การจัดฝึกอบรมภายในบริษัท

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงานให้สามารถทำงานตอบสนองต่อกลยุทธ์และเป้าหมายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทจึงออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กรโดยแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

สำหรับพนักงานระดับบริหาร :

บริษัทดำเนินการพัฒนาผู้บริหารโดยจัดหลักสูตรการบริหารระดับสูง เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำควบคู่ไปกับการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับ/เลื่อนตำแหน่งต่างๆ ในอนาคตให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและส่งเสริมธุรกิจทุกสายธุรกิจของบริษัทฯ ให้สามารถแข่งขันและพร้อมเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมธุรกิจที่ดำเนินการทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น CLMVT Forum 2016 Toward as Shared, Digital 4.0 เป็นต้น

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจัดหลักสูตรพัฒนาความรู้ความสามารถตามหน้าที่ สายวิชาชีพและกลุ่มงานที่มีความรับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน เช่น การบริหารความเสี่ยง, มาตรฐานทางด้านการเงินและบัญชี, ความรู้ทางด้านกฎหมาย, ทักษะการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี, ทักษะการตลาดและการขาย, มาตรฐานทาง IT และ ISO, การจัดการงานธุรการ, ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า ฯลฯ

สำหรับพนักงานทุกคน :

บริษัทดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกคนโดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมความรู้ความสามารถหลัก เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่, การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, การปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ

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

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) และผู้มีศักยภาพสูง (High Potential) ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงสร้างความผูกพันต่อองค์กรและพร้อมอุทิศตนในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับแผนการสืบทอดตำแหน่งของบุคลากร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ด้วยโครงการ Career Path Development Plan ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทมีความพร้อมในการเตรียมบุคลากรเพื่อทดแทนเมื่อมีตำแหน่งว่างหรือสำหรับรองรับการขยายธุรกิจในอนาคต

สรุปการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงานในปี 2559

การจัดอบรม	จำนวนครั้ง	จำนวนผู้เข้ารับการอบรม
การอบรมภายในบริษัท (In-House Training)		
- ผู้บริหาร	25	153
- พนักงาน	34	2,477
รวม	59	2,630
การอบรมจัดโดยสถาบันอบรมต่างๆ		
- ผู้บริหาร	26	42
- พนักงาน	39	39
รวม	65	81

ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้กับผู้บริหารและพนักงาน

ในปี 2559 บริษัทมีค่าใช้จ่ายในการอบรมภายในและภายนอก รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,960,934.35 บาท โดยการฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมดจำนวน 4,556 ชั่วโมงต่อปี คิดเป็นเฉลี่ย 14.65 ชั่วโมง/คน/ปี ซึ่งมากกว่าตามมาตรฐานกรมฝีมือแรงงานกำหนดที่ 6 ชั่วโมง/คน/ปี โดยมีตัวอย่างหลักสูตรการอบรมภายในและภายนอกประจำปี 2559 ดังนี้

หลักสูตรการอบรมภายใน

- | | |
|---|--|
| - Advance Planing & Business Analysis | - To Mentor 2016 : Quality Management |
| - Annual Work Plan | - Go To Mentor 2016 : Workforce Management |
| - CMMI Training | - Go To Program 2016 : Coaching & Mentoring |
| - CMMI Training : Metrics Process | - Go to Supervisor 2016 : COPC |
| - CMMI Training : Quality Control Process | - Go To Supervisor 2016 : Quality Management |
| - CMMI Training : Software Life Cycle Process | - Go To Supervisor 2016 : Supervisory Skill |
| - Creating & Strategic Implementation Plan | - Go To Supervisor 2016 : Workforce Management |

- Creating Customer Excellent
- Digital 4.0 ไม่รู้..ไม่รอด
- Effective English E-mail Writing Workshop
- E-Learning English for business
- Finance for non Finance
- Introduction ISO 9001:2015
- Introduction Program & Problem Solving
- Marketing Strategic & Business Awareness
- Modern Supervisory Program
- Professional Sales Skill
- Sales Skill & Customer Expectation Management
- ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า
- อบรมช่างไฟฟ้า

หลักสูตรการอบรมภายนอก

- 89 ประเด็นปัญหา กม ประกันสังคมพร้อมแนวแก้ไข
- CG Forum 2/2016 สุจริต ระมัดระวัง เกราะคุ้มกัน
- CLMVT Forum 2016 Towards as Shared
- Competency Based Interview
- Customer & Non Customer Analysis
- E-Leader Enterprise Solution Day
- How to Big Data Drives Growth and Innovation
- Microsoft Dynamics CRM Online
- Multiply your Impact
- Quarterly Economic Wrap-Up for Listed Company
- Thailand Oversea Investment Forum 2016
- กลยุทธ์การพูดสำหรับนักฝึกอบรมและวิทยากร
- การเงินที่สำคัญสำหรับนักบัญชี
- การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- การใช้งานระบบส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- ความท้าทายใหม่ในการบริหารคน
- การวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเด็นความสำคัญด้านความยั่งยืน
- การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานและผู้มีส่วนได้เสีย
- การบริหารความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์
- การพัฒนากิจกรรมเชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ทักษะการจัดการข้อโต้แย้ง การเจรจาต่อรอง
- เทคนิคการสัมภาษณ์ให้ได้คนที่เหมาะกับตำแหน่ง
- เทคนิคและแนวปฏิบัติการจัดทำบัญชีลูกหนี้
- บริหารการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ
- ยกเครื่องเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- ยกระดับการบริการขั้นสูง
- รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าร้องเรียนและไม่พอใจ
- วิเคราะห์ต้นทุนและราคาขายของซัพพลายเออร์
- สร้างเว็บไซต์ เสรีใจ ในวันเดียว
- เทคนิคการโค้ชและให้คำปรึกษาสำหรับผู้บังคับบัญชา
- เทคนิคการทำงานร่วมกับคนทุก GEN
- เทคนิคการวางแผนภาษีทั้งระบบและการตรวจสอบภาษี
- เทคนิคการสัมภาษณ์สำหรับ Recruit มือใหม่
- การประเมินผลและการจัดการข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทตระหนักดีว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ ในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของบริษัทให้เกิดความโปร่งใส เพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ดังนั้น คณะกรรมการบริษัทจึงได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ และแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติภายใต้นโยบายการบริหารองค์กรที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจทั้งพนักงาน ลูกค้าและผู้ถือหุ้น ตลอดจนการเกื้อกูลสังคมอย่างจริงจัง โดยมีหน่วยงานเลขานุการบริษัท ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับกับการปฏิบัติงาน (Compliance Unit) ทำหน้าที่ดูแลให้บริษัท กรรมการและผู้บริหารปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎข้อบังคับต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) พรบ.บริษัทมหาชน รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจของบริษัท

1.1 นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเพิ่มความโปร่งใส ชีตความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกราย จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่เป็นลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัท และบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ซึ่งนโยบายดังกล่าวให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน การกำกับดูแลฝ่ายบริหาร ให้ดำเนินตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในระยะยาวของผู้ถือหุ้น ภายใต้กรอบข้อกำหนดของกฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมีคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการคอยสอดส่องดูแลให้พนักงานได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ซึ่งคณะกรรมการได้มีการทบทวนนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ นโยบายการกำกับดูแลกิจการฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ ที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559 โดยในนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น

บริษัทให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกรายไม่ว่าผู้ถือหุ้นนั้นจะเป็นผู้ถือหุ้นรายย่อย ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบัน หรือชาวต่างชาติ โดยบริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ในปี 2559 สิทธิต่างๆ ที่ผู้ถือหุ้นของบริษัทได้รับมีดังนี้

- **สิทธิในการได้รับปันหุ้นและสิทธิในการซื้อ ขาย หรือโอนหุ้น**
บริษัทได้แต่งตั้งให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ถือหุ้น ในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท
- **สิทธิในการเสนอวาระการประชุมและการส่งคำถามล่วงหน้า**
บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด จึงมีนโยบายให้สิทธิ์แก่ผู้ถือหุ้นในการเสนอวาระการประชุมของผู้ถือหุ้นเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาบรรจุเป็นวาระในการประชุมผู้ถือหุ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่งคำถามเกี่ยวกับบริษัทล่วงหน้าก่อนการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยผู้ถือหุ้นต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการเสนอวาระการประชุมผู้ถือหุ้นตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอวาระที่ต้องการนำเข้าที่ประชุม หรือคำถามที่ต้องการให้ตอบในที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือนก่อนวันสิ้นสุดรอบปีบัญชีตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2559 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้การเสนอวาระการประชุมสิ้นสุดวันที่ 31 มกราคม 2560 การส่งคำถามสิ้นสุดก่อนวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 โดยบริษัทได้แจ้งช่องทางและช่วงเวลาในการรับเรื่องให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านทางระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2559 และแสดงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอวาระการประชุม รวมทั้งการเสนอคำถามล่วงหน้า ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetooonecontacts.com) ในส่วนของนักลงทุนสัมพันธ์ ภายใต้หัวข้อ “การส่งคำถาม และเสนอวาระล่วงหน้าก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น”

- **สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น**

บริษัทตระหนักถึงสิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นในการเข้าร่วมประชุม การมอบฉันทะให้บุคคลอื่นเข้าประชุม และออกเสียงลงคะแนนแทน การรับทราบกฎเกณฑ์ และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม รวมทั้งการแสดงความคิดเห็น และซักถามในที่ประชุม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และส่งเสริมให้ผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุม บริษัทได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมที่สะดวกต่อการเดินทาง และแจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้า

ในปี 2559 บริษัทมีการประชุมผู้ถือหุ้นเพียงครั้งเดียวคือการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2559 ที่โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน ถนนวิภาวดีรังสิต หลักสี่ ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสถานที่ที่สะดวกในการเดินทางและสามารถรองรับผู้ถือหุ้นที่มาเข้าร่วมประชุม โดยผู้ถือหุ้นได้รับสิทธิต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมดังนี้

ก่อนวันประชุมผู้ถือหุ้น

ในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 บริษัทได้แจ้งกำหนดการพร้อมวาระการประชุมให้ผู้ถือหุ้นทราบผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ล่วงหน้า 35 วันก่อนวันประชุม และได้เผยแพร่หนังสือนัดประชุมพร้อมเอกสารประกอบไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com) ในส่วนของ “นักลงทุนสัมพันธ์” ภายใต้หัวข้อ “การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น” ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ล่วงหน้าก่อนวันประชุม 35 วัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีเวลาในการศึกษาข้อมูลประกอบการประชุมล่วงหน้าอย่างเพียงพอ หลังจากนั้น บริษัทได้มอบหมายให้บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของบริษัท เป็นผู้จัดส่งหนังสือนัดประชุมในรูปแบบเอกสารที่มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ปรากฏบนเว็บไซต์ ให้กับผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนวันประชุม 29 วัน ซึ่งมากกว่าที่กฎหมายกำหนด โดยหนังสือนัดประชุมดังกล่าวได้ระบุข้อเท็จจริงและเหตุผล ความเห็นของคณะกรรมการบริษัทในแต่ละวาระ กฎเกณฑ์และวิธีการในการเข้าร่วมประชุม พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องที่มีรายละเอียดครบถ้วนและเพียงพอ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ถือหุ้น นอกจากนี้ ได้ประกาศหนังสือนัดประชุมลงในหนังสือพิมพ์รายวันติดต่อกันเป็นเวลา 3 วัน และล่วงหน้าก่อนวันประชุม 19 วัน

สำหรับนักลงทุนสถาบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม บริษัทจะพยายามติดต่อกับนักลงทุนสถาบันเพื่อประสานงานการจัดเตรียมหนังสือมอบฉันทะให้พร้อมก่อนวันประชุม ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม

วันประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทกำหนดให้มีขั้นตอนในการประชุมอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และคำนึงถึงความสะดวก สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นเป็นหลัก โดยในการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมประชุม บริษัทได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารผู้ถือหุ้นล่วงหน้าก่อนการประชุมมากกว่า 1 ชั่วโมง ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 มีกรรมการเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 10 ท่าน นอกจากนี้ ประธานคณะกรรมการชุดย่อย ผู้บริหาร รวมทั้งผู้ตรวจสอบบัญชี ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นซักถามในที่ประชุม โดยประธานกรรมการทำหน้าที่เป็นประธานในที่ประชุมได้แนะนำกรรมการที่เข้าร่วมประชุม แจ้งจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม จำนวนหุ้นทั้งหมดที่มีสิทธิออกเสียงให้ที่ประชุมทราบ ซึ่งในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 มีผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 53 ราย นอกจากนั้น เพื่อความโปร่งใสในการนับคะแนนเสียง บริษัทได้เชิญผู้รับมอบฉันทะจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มาร่วมตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในที่ประชุม รวมทั้งได้ขออาสาสมัครเพิ่มเติมจากผู้ถือหุ้นหรือผู้รับมอบฉันทะเป็นผู้ตรวจสอบการนับคะแนนเสียงในการประชุม และได้ชี้แจงวิธีการออกเสียงลงคะแนน การนับคะแนนเสียงให้ผู้ถือหุ้นที่เข้าร่วมการประชุมรับทราบ ต่อจากนั้น ได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม บริษัทจัดให้มีบัตรลงคะแนนเสียงสำหรับผู้ถือหุ้นใช้ในการลงคะแนนเสียงในแต่ละวาระ และตรวจนับคะแนนเสียง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการลงคะแนนเสียงในทุกวาระ ทั้งเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และงดออกเสียง คณะกรรมการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอ และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิอย่างเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น และซักถาม ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวาระการประชุม และเรื่องการค้าดำเนินงานของบริษัท โดยคณะกรรมการได้ตอบคำถามของผู้ถือหุ้นอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้มีการบันทึกประเด็นซักถาม และข้อคิดเห็นที่สำคัญไว้ในรายงานการประชุมด้วย นอกจากนั้น หลังจากการประชุมเรียบร้อยแล้ว ประธานที่ประชุมได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นส่งคืนบัตรลงมติให้กับเจ้าหน้าที่ของบริษัท เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

ภายหลังการประชุมผู้ถือหุ้น

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

- **สิทธิในการเลือกตั้งและถอดถอนกรรมการ รวมทั้งการกำหนดคำตอบแทนคณะกรรมการ**

ตามข้อบังคับของบริษัทกำหนดให้ในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีทุกครั้ง ให้กรรมการออกจากตำแหน่งหนึ่งในสาม (1/3) และให้มีการเลือกตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระ โดยกรรมการผู้ที่ต้องออกตามวาระสามารถกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่งได้ ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- ผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง
- ผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมด เลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการก็ได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากน้อยเพียงใดไม่ได้
- บุคคลซึ่งได้รับคะแนนเสียงสูงสุดตามลำดับลงมาเป็นผู้ได้รับการเลือกตั้งเป็นกรรมการเท่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ในกรณีที่บุคคลซึ่งได้รับการเลือกตั้งในลำดับถัดลงมา มีคะแนนเสียงเท่ากันเกินกว่าจำนวนกรรมการที่จะพึงมีหรือจะพึงเลือกตั้งในครั้งนั้น ให้ผู้เป็นประธานเป็นผู้ออกเสียงชี้ขาด

นอกจากการแต่งตั้งกรรมการแล้ว ผู้ถือหุ้นยังมีสิทธิในการถอดถอนกรรมการคนใดออกจากตำแหน่งก่อนถึงคราวออกตามวาระได้ ด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง และมีหุ้นนับรวมกันได้ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มาประชุมและมีสิทธิออกเสียง

นอกจากนั้น ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการพิจารณาอนุมัติคำตอบแทนสำหรับคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยด้วย ทั้งนี้ บริษัทได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมการแต่ละท่านที่เสนอเข้ารับการเลือกตั้ง พร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งมีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณา

- **สิทธิในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดคำตอบแทนผู้สอบบัญชี**

บริษัทได้กำหนดให้มีวาระการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และการกำหนดคำตอบแทนของผู้สอบบัญชี เสนอให้ผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีทุกครั้ง พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับผู้สอบบัญชีที่เสนอเข้ารับการแต่งตั้ง รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคำตอบแทนของผู้สอบบัญชีที่มีข้อมูลเพียงพอที่ผู้ถือหุ้นสามารถใช้ประกอบการพิจารณาได้

- **สิทธิในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา**

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

- **สิทธิในการรับส่วนแบ่งกำไร**

บริษัทมีการจัดสรรกำไรให้กับผู้ถือหุ้นในรูปของเงินปันผล โดยบริษัทมีนโยบายการจ่ายเงินปันผลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมหลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของบริษัท และตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการจ่ายเงินปันผลดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับแผนการลงทุน และการขยายธุรกิจของบริษัท รวมทั้งความจำเป็นและความเหมาะสมอื่นๆ ในอนาคต

ในการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 ที่ประชุมมีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลประจำปี 2558 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.16 บาท เป็นร้อยละ 67.64 ของกำไรสุทธิตามงบการเงินรวมประจำปี 2558 หลังหักสำรองต่างๆ ทุกประเภท ซึ่งสูงกว่าอัตราที่กำหนดในนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัท

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 6/2559 วันที่ 8 สิงหาคม 2559 มีมติอนุมัติจ่ายเงินปันผลระหว่างกาล สำหรับผลการดำเนินงานครึ่งปีแรกของปี 2559 ให้กับผู้ถือหุ้นในอัตราหุ้นละ 0.08 บาท รวมเป็นเงิน 22.4 ล้านบาท หรือร้อยละ 59.24 ของกำไรสุทธิรวมครึ่งปีแรก หลังหักเงินสำรองต่างๆ ทุกประเภท โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในหัวข้อ “นโยบายการจ่ายปันผล”

นอกจากสิทธิของผู้ถือหุ้นดังกล่าว บริษัทมิได้กีดกันหรือสร้างอุปสรรคในการเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถติดต่อ สื่อสารระหว่างกัน

หมวดที่ 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม

บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ในการดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นทั้งรายใหญ่ และรายย่อยตามสิทธิอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายถือปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น และออกเสียงลงคะแนน การรับส่วนแบ่งกำไร การรับทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน และนโยบายการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและทันเวลา โดยในการประชุมผู้ถือหุ้น บริษัทให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการออก เสียงลงคะแนนแบบหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง โดยหุ้นของบริษัทมีเฉพาะหุ้นสามัญเท่านั้น และกรณีผู้ถือหุ้นประสงค์จะแต่งตั้งบุคคลเข้าร่วมประชุมและออกเสียงแทน บริษัทได้ส่งหนังสือมอบฉันทะรูปแบบที่ผู้ถือหุ้นสามารถระบุคะแนนเสียงเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือออกเสียงในแต่ละวาระได้ตามความประสงค์ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อและประวัติของกรรมการอิสระของบริษัท เพื่อเป็นทางเลือกในการมอบฉันทะของผู้ถือหุ้น รวมทั้งระบุถึงเอกสาร หลักฐานและวิธีการมอบฉันทะ ไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุม ซึ่งได้จัดทำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือหุ้น บริษัทได้จัดให้มีการใช้บัตรลงคะแนนเสียงในทุกวาระการประชุม โดยเฉพาะวาระการแต่งตั้งกรรมการ บริษัทยังได้ให้สิทธิผู้ถือหุ้นในการแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคลทั้งนี้ในการประชุมผู้ถือหุ้นทุกครั้งที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการประชุมเรียงตามวาระที่ระบุในหนังสือนัดประชุม โดยไม่มีการเพิ่มวาระการประชุมนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในหนังสือนัดประชุม หรือแจกเอกสารเพิ่มเติมในที่ประชุมซึ่งจะเป็นการลดทอนสิทธิของผู้ถือหุ้นที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมด้วยตนเองได้ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยสามารถดูรายละเอียดได้จากหัวข้อ “การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน”

หมวดที่ 3 การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย

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

ทั้งนี้ จริยธรรมธุรกิจฉบับปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559 โดยบริษัทได้เพิ่มเนื้อหาในส่วนของ นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าในส่วนของ การไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียได้ในหัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

หมวดที่ 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

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

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

- เปิดเผยข้อมูลการถือหุ้นของกรรมการและผู้บริหารในรายงานประจำปี และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี และกำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอน โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทจะเป็นผู้ประสานงานในการจัดส่งรายงานดังกล่าวต่อตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. นอกจากนั้น ยังกำหนดให้มีการรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง โดยมีข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารบริษัทในปี 2559 ดังนี้

กรรมการ / ผู้บริหาร	จำนวนหุ้นสามัญ (หุ้น)		
	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2558	ได้มา / (จำหน่ายไป) ระหว่างปี	ณ วันที่ 31 ธ.ค. 2559
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	-	-	-
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ	-	-	-
3. น.พ.ระเทียร ศรีมงคล	-	-	-
4. น.พ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	-	-	-
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	388,777	-	388,777
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	2,428,972	(637,272)	1,791,700
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์	-	-	-
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	37,562	-	37,562
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์	11,924	-	11,924
10. นายประชา พัทธยากร	-	-	-
11. นางสาวรุ่งจีรา ไกรวิวัฒน์	1,490	-	1,490
12. นางรัชดา นิวาสะบุตร	-	-	-
13. นางศศกร สุพัตกุล	-	-	-
14. นางวีรนุช ทางอนันต์	-	-	-

หมายเหตุ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

นอกจากนี้บริษัทยังมีนโยบายเรื่องการรายงานการมีส่วนได้เสียของกรรมการและผู้บริหาร ดังนี้

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

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

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

- 4.1 การจัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลอย่างหลากหลาย นอกเหนือจากรายงานผ่านระบบข่าวของตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนี้

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

คณะกรรมการได้จัดให้มีการจัดทำรายงานประจำปีที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ ตลอดจนมีความชัดเจน เพียงพอที่จะสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานของบริษัทในรอบปีที่ผ่านมา

เช่น โครงสร้างขององค์กร ลักษณะการประกอบธุรกิจ ฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน โครงสร้างคณะกรรมการ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมาของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เป็นต้น

- **เว็บไซต์ของบริษัท**

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

- **นักลงทุนสัมพันธ์**

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

จรรยาบรรณของนักลงทุนสัมพันธ์

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

นอกเหนือจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว บริษัทยังได้จัดประชุมแถลงข้อมูลผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสให้แก่ นักลงทุน นักวิเคราะห์ และประชาชนทั่วไป โดยมีคณะกรรมการบริหารเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ซักถามข้อมูลต่างๆ

โดยในปี 2559 บริษัทในกลุ่มสามารถมีการเสนอฟลงานให้แก่ นักวิเคราะห์ นักลงทุน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอตามแผนงานซึ่งสรุปได้ดังนี้

- กิจกรรมพบปะนักวิเคราะห์ และนักลงทุน	จำนวน	30	ครั้ง
- กิจกรรมแถลงข่าวเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท	จำนวน	1	ครั้ง
- กิจกรรมโรดโชว์ (Roadshow)	จำนวน	7	ครั้ง

4.2 การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้แก่

- โครงสร้างคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ
- คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร บริษัทได้กำหนดนโยบายคำตอบแทนกรรมการไว้อย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยคำตอบแทนอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบเคียงได้กับอุตสาหกรรมลักษณะเดียวกัน และสูงเพียงพอที่จะรักษากรรมการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไว้ได้ กรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ จะได้รับคำตอบแทนเพิ่มเติมตามความเหมาะสม โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทนจะเป็นผู้พิจารณาถ่วงถ่วง และเสนอคำตอบแทนของกรรมการในแต่ละปี เสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณา ก่อนนำเสนอต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

ทั้งนี้บริษัทได้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวรวมทั้งคำตอบแทนกรรมการเป็นรายบุคคลไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) และแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทซึ่งสามารถดูรายละเอียดได้ใน “โครงสร้างการจัดการ” ภายใต้อำนาจ “คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร”

4.3 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการต่อการรายงานทางการเงิน

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

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

หมวดที่ 5 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

คณะกรรมการมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท บริษัทจึงมีนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ เช่น องค์กรประกอบของกรรมการ คุณสมบัติของกรรมการ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 คุณสมบัติของคณะกรรมการ

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

5.2 ความเป็นอิสระจากฝ่ายจัดการของคณะกรรมการ

• การแยกตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป

คณะกรรมการบริษัทมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลกิจการเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและผู้ถือหุ้นโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประธานกรรมการของบริษัท เป็นกรรมการอิสระตามความหมายของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร โดยประธานกรรมการและกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของประธานกรรมการ

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

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป

1. บริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทั่วไปของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
2. พิจารณาแผนการลงทุนในธุรกิจต่างๆ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป
3. มีอำนาจในการทำนิติกรรมผูกพันบริษัท ตามขอบเขตที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของบริษัท เรื่องอำนาจอนุมัติดำเนินการ
4. การดำเนินงานใดๆ ที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ และ/หรือมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัท

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

• **การถ่วงดุลของกรรมการ**

บริษัทมีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และไม่น้อยกว่า 3 คนที่มีความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจากฝ่ายบริหารและปราศจากความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความสัมพันธ์อื่นใด โดยมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกิจการด้วยความความเป็นอิสระและเป็นกลาง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และเพื่อให้เกิดความสมดุลในอำนาจการดำเนินงาน บริษัทได้แยกตำแหน่งประธานกรรมการ และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปมิให้เป็นบุคคลเดียวกัน โดยมีกรรมการอิสระดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ

โครงสร้างคณะกรรมการบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ประกอบด้วยกรรมการที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจที่บริษัทดำเนินกิจการอยู่ และมีความรู้และความชำนาญจากหลากหลายสาขา จำนวน 10 ท่าน ประกอบด้วย

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

ทั้งนี้กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารของบริษัททั้ง 6 ท่าน คือนายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายอนันต์ วิไลลักษณ์ นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์ นายศิริชัย รัศมีจันทร์ และนายประชา พัทธยากร เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

การมีโครงสร้างกรรมการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถมั่นใจได้ว่ากรรมการสามารถปฏิบัติหน้าที่ ในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้นได้อย่างเป็นอิสระและมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

• **บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป**

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

5.3 การดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่น

- นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการ

เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นของกรรมการแต่ละท่านให้ไม่เกิน 5 บริษัท กรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ไม่มีท่านใดที่ดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนอื่นเกิน 5 บริษัท ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการของบริษัทสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ดีเกินกว่านโยบายที่กำหนดไว้

- นโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายในการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท

5.4 ความโปร่งใสในการสรรหากรรมการและผู้บริหาร

คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารของบริษัทอย่างโปร่งใส โดยสามารถดูรายละเอียดได้ในหัวข้อ “การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด”

5.5 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการในปีที่ผ่านมา

5.5.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และทิศทางการดำเนินธุรกิจ

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

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

5.5.2 การติดตามดูแลในเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ

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

ในกรณีที่ปรากฏเหตุว่ามีการปฏิบัติฝ่าฝืนจริยธรรมทางธุรกิจ ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีเพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้องหรือตักเตือนแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ผู้ที่กระทำผิดจะถูกพิจารณาทางวินัย และยังสามารถรับโทษตามกฎหมาย หากการกระทำนั้นขัดต่อกฎหมาย

นอกจากนั้น เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดในแบบประเมินความพึงพอใจของการควบคุมภายใน และสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท ในปี 2559 บริษัทจึงได้จัดให้มีการประเมินผลเรื่องจริยธรรมธุรกิจ เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัททำการประเมินตนเอง ว่าได้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจที่บริษัทกำหนดไว้ครบถ้วนหรือไม่ และให้รายงานผลการประเมินดังกล่าวต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยแบ่งหัวข้อการประเมินออกเป็น 15 หัวข้อ ดังนี้

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

จากผลการประเมินดังกล่าวในภาพรวมทั้ง 15 หัวข้อ อยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.58

อนึ่ง ทางบริษัทยังมีอีกช่องทางหนึ่งในการรับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายหรือจริยธรรม รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งผลถึงการทุจริต การปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียม โดยบริษัทได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแส รวมถึงการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส ตามรายละเอียดในเรื่อง “ขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส”

5.5.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย

เพื่อกำกับดูแลให้ฝ่ายจัดการบริหารกิจการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อช่วยในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท และช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบหรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท โดยคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทมีทั้งหมด 6 คณะ ดังนี้

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

สำหรับรายละเอียดบทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และองค์ประกอบของแต่ละคณะได้แสดงไว้ในหัวข้อ “คณะกรรมการชุดย่อย” นอกจากนี้ คณะกรรมการยังได้กำหนดให้มีกฎบัตรของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetwoonecontacts.com)

5.5.4 การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย

1) คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทมีกำหนดการประชุมประจำไตรมาสและมีการประชุมพิเศษเพิ่มเติมตามความจำเป็น โดยหน่วยงานเลขานุการบริษัทได้จัดส่งกำหนดการประชุมเป็นการล่วงหน้า และแจ้งให้กรรมการแต่ละท่านทราบกำหนดการดังกล่าว เพื่อให้กรรมการสามารถจัดเวลาในการเข้าร่วมประชุมได้ ซึ่งในหนังสือเชิญประชุมมีการกำหนดวาระการประชุมชัดเจน และมีวาระพิจารณาติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำ หน่วยงาน

เลขานุการบริษัทได้จัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมระเบียบวาระการประชุมและเอกสารประกอบการประชุมให้กับคณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการก่อนวันประชุมคณะกรรมการเพื่อให้คณะกรรมการได้มีเวลาศึกษาข้อมูลก่อนเข้าร่วมประชุม นอกจากนั้น หากกรรมการท่านใดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมก็สามารถกระทำได้ โดยการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุมเพื่อพิจารณาบรรจุเป็นวาระการประชุมหรือเสนอเพิ่มเติม ในที่ประชุมในวาระเรื่องอื่นๆ นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทกำหนดให้คณะกรรมการมีจำนวนองค์ประชุมขั้นต่ำ ณ ขณะที่คณะกรรมการจะลงมติในที่ประชุมคณะกรรมการว่าต้องมีกรรมการอยู่ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

ปกติการประชุมแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง โดยในปี 2559 คณะกรรมการมีการเข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 8 ครั้ง ดังนี้

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

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ในปี 2559 คณะกรรมการบริษัท ได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ซึ่งสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่พิจารณาได้ดังนี้

- พิจารณาแผนการดำเนินงานของบริษัทสำหรับปี 2560
- พิจารณาอนุมัติงบการเงินสำหรับปี 2558 และรายไตรมาสของปี 2559
- รับทราบรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการชุดย่อยสำหรับปี 2558
- รับทราบรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารที่มีการเปลี่ยนแปลงจากการประชุมครั้งก่อน
- พิจารณาการแก้ไข ทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จริยธรรมธุรกิจ และกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อย

- พิจารณานโยบายการจัดสรรเงินสำรองตามกฎหมาย และการจ่ายเงินปันผลประจำปี 2558
- พิจารณานโยบายการแต่งตั้งกรรมการแทนกรรมการที่ครบกำหนดตามวาระ
- พิจารณานโยบายการแต่งตั้งผู้สอบบัญชี และกำหนดค่าสอบบัญชีประจำปี 2559
- พิจารณานโยบายค่าตอบแทนคณะกรรมการ และคณะกรรมการชุดย่อยประจำปี 2559
- พิจารณานโยบายการรับประกันความรับผิดชอบของกรรมการและเจ้าหน้าที่ของบริษัท
- พิจารณานโยบายแต่งตั้งอนุกรรมการแทนอนุกรรมการที่ครบกำหนดออกตามวาระ
- พิจารณานโยบายเปลี่ยนแปลงอำนาจการอนุมัติธุรกรรมทางการเงิน
- พิจารณานโยบายหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัท คณะอนุกรรมการ ผู้จัดการทั่วไป และเลขานุการบริษัทประจำปี 2559
- พิจารณานโยบายกำหนดวันประชุมคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2560
- เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดเก็บรายงานการประชุมที่ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ พร้อมให้คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

นอกจากนี้ ในระหว่างปีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็น เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

2) คณะกรรมการชุดย่อย

ในปี 2559 คณะกรรมการชุดย่อยชุดต่างๆ มีจำนวนครั้งในการประชุม และประวัติการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละท่าน สรุปได้ดังนี้

รายชื่อ	การเข้าร่วมประชุม / การประชุมทั้งหมด					
	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหาร	กำกับดูแลกิจการ	สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	บริหารความเสี่ยง	เพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	5/5			3/3		
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	5/5		3/3			
3. นพ.ระเทียร ศรีมงคล	5/5		3/3	3/3		
4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น	5/5		3/3	3/3		
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์		12/12			3/3	
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์		12/12			3/3	
7. นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์					3/3	
8. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์		12/12			3/3	2/2
9. นายศิริชัย รัศมีจันทร์		12/12	3/3		3/3	
10. นายประชา พัทธยากร		12/12			3/3	
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์						2/2
12. นางรัชดา นิวาตะบุตร						2/2
13. นางสาวชัชชนิ หวังโรจน์ฤทธิ						2/2
14. นางสาวเมธาวี สาวีเศษ						2/2

3) การประชุมกันเองระหว่างกรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร

ในระหว่างปีกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารมีการประชุมกันเองตามความจำเป็น เพื่ออภิปรายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ในความสนใจโดยไม่มีฝ่ายจัดการร่วมอยู่ด้วย

คณะกรรมการชุดย่อยทุกคนได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท มีการรายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการบริษัทอย่างสม่ำเสมอ โดยได้รายงานการทำงานที่ในรอบปีที่ผ่านมาต่อผู้ถือหุ้นในรายงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

5.6 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงาน เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สามารถดูรายละเอียดเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ที่หัวข้อ “จริยธรรมธุรกิจ”

5.7 การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง

สามารถดูรายละเอียดได้ใน “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง” และ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน”

5.8 การประเมินคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

5.8.1 การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคล

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการกำหนดให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ และกรรมการรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และกรรมการรายบุคคล ทั้งยังเป็นการทบทวน ประมวลข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ โดยจะนำผลการประเมินที่ได้ไปพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท

- **การประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ประจำปี 2559 เพื่อมุ่งเน้นให้การประเมินผลสามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเป็นการประเมินผลตนเองของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะ ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผลแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัททั้งคณะในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 96.80

- **การประเมินตนเองของกรรมการรายบุคคล**

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ประจำปี 2559 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการประเมินตนเองของคณะกรรมการบริษัทรายบุคคล ซึ่งใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทเป็นรายบุคคล ในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 4 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 95.00

5.8.2 การประเมินตนเองของคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาการประเมินผลตนเอง เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมามีการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีหรือไม่ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด จึงได้จัดให้มีการประเมินผลดังกล่าว โดยในแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 99.81

5.8.3 การประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นไปตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับกรรมการในแต่ละคณะกรรมการชุดย่อยเพื่อการประเมินผลแบบประเมินของคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน จะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลประเมินตนเองของคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะเป็นดังนี้

	ผลการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
1. คณะกรรมการบริหาร	ดีเยี่ยม	94.75
2. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ดีเยี่ยม	91.11
3. คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	ดีเยี่ยม	100.00
4. คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	ดีเยี่ยม	99.61
5. คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	ดีเยี่ยม	92.29

5.8.4 การประเมินกรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการทั่วไป

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไปเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทน โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล แบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำ
2. การกำหนดและปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์
3. การวางแผนและผลปฏิบัติทางการเงิน
4. ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการ
5. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

6. การบริหารงานและความสัมพันธ์กับบุคลากร
7. การสืบทอดตำแหน่ง
8. ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
9. การกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจ

ผลการประเมินผู้จัดการทั่วไปในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัท 10 ท่านในภาพรวม 9 หัวข้อ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 84.63

5.8.5 การประเมินเลขานุการบริษัท

คณะกรรมการกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเลขานุการบริษัทเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเลขานุการบริษัท ในการกำกับดูแลให้คณะกรรมการบริษัทปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎระเบียบต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และ ก.ล.ต. โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการบริษัทเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานเลขานุการบริษัทในรอบปี 2559 ซึ่งประเมินโดยกรรมการบริษัททั้ง 10 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 91.33

5.8.6 การประเมินหัวหน้างานตรวจสอบภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทให้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในและฝ่ายตรวจสอบภายใน ทั้งงานตรวจสอบภายในและงานให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระในกระบวนการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมขององค์กร โดยใช้แบบประเมินที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 5/2559 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 และได้มีการจัดส่งแบบประเมินดังกล่าวให้กับคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อการประเมินผล โดยแบบประเมินจะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

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

ผลการประเมินการปฏิบัติงานหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในในรอบปี 2559 ซึ่งประเมินโดยกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่าน ในภาพรวม 6 หัวข้อ อยู่ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 96.48

5.9 การพัฒนากรรมการและผู้บริหาร

บริษัทกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมการ เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่เป็นอย่างเพียงพอก่อนการปฏิบัติหน้าที่ โดยจัดให้มีคู่มือกรรมการ เอกสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการ โดยมีเลขานุการบริษัทเป็นผู้ประสานงานในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เรื่องที่ควรทราบ : ลักษณะธุรกิจ โครงสร้างธุรกิจ โครงสร้างกรรมการ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ กฎหมายที่ควรทราบ ตลอดจนนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการของบริษัท

- ความรู้ทั่วไปของธุรกิจ : แนวทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในธุรกิจและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบริษัท
- จัดให้มีการพบปะหารือกับประธานกรรมการ ประธานกรรมการบริหาร เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท

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

ในปี 2559 มีกรรมการที่ได้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ คือ นพ. ระเฑียร ศรีมงคล เข้าร่วมอบรม หลักสูตร “The UK Experience on Implementing the Enhanced Auditor Reporting”

1.2 จริยธรรมธุรกิจ

บริษัทได้มีการดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคู่มือจริยธรรมธุรกิจ สำหรับกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน คุณภาพ คุณธรรม รวมทั้งครอบคลุมในเรื่องของการดูแลผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ รายการระหว่างกัน การปฏิบัติตามกฎหมาย การดูแลทรัพย์สิน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัททุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัดตั้งแต่ปี 2548 ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้พนักงานบริษัทและบุคคลภายนอกได้รับทราบถึงหลักจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งได้มีการทบทวนจริยธรรมธุรกิจเป็นประจำทุกปี โดยฉบับที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559 ซึ่งได้มีการเพิ่มเติมนโยบายการฟอกเงิน และนโยบายด้านภาษี รวมถึงปรับปรุงนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้าในส่วนของกำไรละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยในจริยธรรมธุรกิจของบริษัทจะครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- **ความขัดแย้งทางผลประโยชน์**

เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับกรรมการและพนักงานไว้ในจริยธรรมธุรกิจของบริษัท เพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังนี้

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

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

ประกอบงบการเงิน โดยการพิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกัน กรรมการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องไม่อยู่ในที่ประชุม เพื่อร่วมพิจารณาและออกเสียงลงมติทั้งในการประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้น ทั้งนี้รายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัทที่เกิดขึ้นในปี 2559 ได้แสดงไว้ใน “รายการระหว่างกัน”

- **ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น**

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

- **นโยบายการปฏิบัติต่อพนักงาน**

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดของบริษัท เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของบริษัท บริษัทได้ดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การแต่งตั้ง โยกย้าย และสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดให้มีพยาบาลอยู่ประจำห้องพยาบาลตลอดทุกวันที่อาคารสำนักงานของบริษัท โดยจะมีแพทย์เข้ามาเพื่อตรวจรักษาพนักงานที่เจ็บป่วยสัปดาห์ละ 2 วัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงาน (กรณีผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน โดยพนักงานจะได้รับอัตราเงินค่ารักษาพยาบาลต่อปีตามระดับพนักงาน ทั้งนี้ในปี 2559 มียอดจำนวนเงินที่พนักงานของบริษัทและบริษัทย่อยได้เบิกค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวรวมเป็นเงินทั้งสิ้นจำนวน 800,305.02 บาท อีกทั้งบริษัทยังจัดให้มีการทำประกันสุขภาพกลุ่ม (กรณีผู้ป่วยใน) ให้กับพนักงานของบริษัทผ่าน บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต อีกด้วย นอกจากนั้น บริษัทยังจัดให้มีการประกันชีวิตหมู่ให้กับพนักงานโดยคุ้มครองถึงการเสียชีวิตทุกกรณี การตรวจสุขภาพประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตการทำงานโดยใช้ชื่อกองทุนว่า “กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานเครือสามารถ ซึ่งจดทะเบียนแล้ว” มีประกันสังคมให้กับพนักงาน เงินกู้ยืมกรณีประสบอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวถึงแก่กรรม การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) รวมทั้งส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

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

นอกจากนั้น บริษัทได้ให้ความสำคัญในความปลอดภัยในชีวิตและสุขอนามัยของพนักงาน โดยกำหนดนโยบาย ดังนี้

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

นอกจากนั้นบริษัทยังได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อรับผิดชอบ ดูแลและติดตามให้มีการปฏิบัติตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเคร่งครัด
2. ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ มีความรู้ จิตสำนึกและมีความรับผิดชอบร่วมกัน เช่น จัดให้มีการอบรมและปลูกจิตสำนึกพนักงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งการอบรมด้านสุขภาพโดยจัดสัปดาห์สุขภาพ และจัดสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

3. กำหนดการซ่อมอพยพกรณีเกิดอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี พร้อมกำหนดจุดรวมพลในทุกสำนักงาน
4. การใช้ระบบสแกนลายนิ้วมือเข้า-ออกประตูสำนักงานเฉพาะผู้มีสิทธิเข้า-ออก เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและบริษัท
5. จัดให้มีการตรวจรักษาพยาบาล บริการยารักษาโรคแผนปัจจุบัน และบริการทางการแพทย์เบื้องต้นในทุกสำนักงาน
6. จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีเป็นประจำทุกปี
7. จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย Fitness Center และส่งเสริมให้มีการแข่งกีฬาทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานในปี 2559

บริษัทไม่มีการเกิดอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน

บริษัทได้มีการอบรมและแจ้งแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความปลอดภัยที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยผ่านการ Orientation พนักงานใหม่ คู่มือพนักงาน HR Website (www.samarthre.com) ซึ่งจรรยาบรรณดังกล่าวก็ได้ถูกบันทึกไว้ในระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทเพื่อถือปฏิบัติ โดยบริษัทได้เปิดเผยจรรยาบรรณของพนักงานไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com)

- **นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้า**

บริษัทมีนโยบายที่จะให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจอย่างต่อเนื่องให้กับลูกค้าซึ่งเป็นผู้มีพระคุณของบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของเรื่องดังกล่าวไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งมั่นที่จะจัดทำ พัฒนา และผลิตสินค้ารวมทั้งบริการของบริษัทให้มีคุณภาพ และมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการจัดหาผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ผลิตจากโรงงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพการผลิตตามมาตรฐานสากล

ในปี 2559 บริษัทได้พัฒนาการให้บริการ Social Media Monitoring ภายใต้ชื่อ Social One ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร และบริษัทนำเสนอเทคโนโลยี Omni-Channel ในการเชื่อมโยงข้อมูลในทุกช่องทางให้มีความต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า**

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

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

- **นโยบายการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่**

บริษัทยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและวินัย เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหน้าที่ โดยบริษัทยึดมั่นในสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด ในการชำระคืนหนี้ เงินกู้ยืม ดอกเบี้ย และมีความรับผิดชอบในหลักประกันต่างๆ หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ บริษัทจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

- **นโยบายการปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า**

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

- **นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน**

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วมจะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทได้เปิดเผยนโยบายที่ได้รับอนุมัติไว้ในคู่มือจริยธรรมของบริษัทและเว็บไซต์ (www.onetonecontacts.com) เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และผลการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวในปีที่ผ่านมา ได้เปิดเผยไว้แล้วในหัวข้อ “การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน”

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ครั้งที่ 3/2559 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 ได้มีการพิจารณาให้บริษัทปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี 2560

- **นโยบายการฟอกเงิน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญ และยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน โดยบริษัทจะยึดมั่นตามกฎหมาย และข้อกำหนดด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด

- **นโยบายด้านภาษี**

บริษัทมีแนวปฏิบัติด้านภาษีให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ดังนี้

1. วางแผนและบริหารจัดการด้านภาษีอากร โดยการเสียภาษีอากรให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
2. ดำเนินการนำส่งภาษีอากรภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
3. ดำเนินการให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบกับการเสียภาษีอากรให้ถูกต้อง

- **นโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่จะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ ซึ่งจะต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงมีการกำหนดนโยบายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ดังนี้

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

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้มีการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม หรือรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนโดยเริ่มจากการเขียนรายงานให้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานประจำปี หากบริษัทมีความพร้อมมากขึ้นให้พิจารณาการจัดทำรายงานแยกจากรายงานประจำปี บริษัทกำหนดแนวปฏิบัติในความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมดังนี้

ความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนรวม และชุมชน

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

ในปี 2559 ที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทสามารถยังได้กำหนดแนวทางในการส่งเสริม “สร้างคนคุณภาพ ส่งเสริมสังคมคุณธรรม” ผ่านโครงการและกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ให้ประโยชน์ต่อสังคมหลายโครงการ เช่น โครงการ “ขาดแคลนคอล” (Khadcancall) ซึ่งเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลโรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ โดยสามารถดูแลละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมดังกล่าวในหัวข้อ “ความรับผิดชอบต่อสังคม”

ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัย รวมทั้งการเป็นพลเมืองดีโดยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบต่อสังคมโดยการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดพร้อมทั้งส่งเสริมและรณรงค์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีนโยบายให้พนักงานร่วมมือกันในการอนุรักษ์และประหยัดทรัพยากร โดยได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อต่างๆ เช่น ผ่านทาง e-mail ดิจบอร์ดประชาสัมพันธ์ การประกาศผ่านเสียงตามสายของบริษัท สื่อเคลื่อนที่ จดหมายข่าว และ Roadshow เช่น การจัดโครงการภายใต้คอนเซ็ปต์ “ล.ลิง เปลี่ยนโลก” กระตุ้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานในชีวิตประจำวันให้กับพนักงานภายในอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเพื่อปลูกฝังให้พนักงานตระหนัก และเห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” ภายใต้หัวข้อ “การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม”

- **นโยบายแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชน**

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

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

- **นโยบายการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์**

บริษัทมีนโยบายในการปฏิบัติเกี่ยวกับการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์ โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เช่นพนักงานทุกคนจะต้องลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่กระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา บริษัทมีการกำหนดนโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มบริษัทสามารถและได้มีการตรวจสอบการใช้ระบบโปรแกรมซอฟต์แวร์ การทำงานของพนักงาน เพื่อป้องกันการใช้ซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- **การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

คณะกรรมการได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ โดยการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบอย่างเพียงพอและโปร่งใส การจัดทำมีช่องทางสำหรับให้ ผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริษัทได้โดยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) ในส่วนของ “ติดต่อเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ” ซึ่งรายละเอียดในการติดต่อมีดังนี้

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

เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อเสนอให้คณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา และสรุปผลเพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัทต่อไป ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายในการคุ้มครองผู้ส่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลของบุคคลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

- **นโยบาย ขั้นตอนและวิธีการแจ้งเบาะแสและการปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส**

บริษัทยึดถือการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้สนับสนุนให้พนักงานของบริษัท ช่วยกันสอดส่องดูแลหากพบการกระทำใดๆ ที่ผิดหลักธรรมาภิบาล ผิดจรรยาบรรณ ผิดกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ผิดกฎหมาย หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท รวมทั้งกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ พนักงานก็สามารถแจ้งเบาะแสรายการกระทำดังกล่าวแก่บริษัทได้ โดยส่งเรื่องพร้อมเอกสาร และ/หรือหลักฐานที่มีให้กับประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัท โดยทำได้ทั้งนำส่งด้วยตนเอง ใส่ลงในกล่องรับแจ้ง หรือส่งทางไปรษณีย์ โดยขอให้ระบุชื่อและนามสกุลของผู้แจ้งมาด้วย เพื่อความสะดวกในการสอบถามและ/หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม หากไม่มีการระบุชื่อจะไม่ได้รับการพิจารณา

ประธานกรรมการตรวจสอบจะตรวจสอบวิเคราะห์และหากพบว่ามีความจริง ก็จะนำเรื่องดังกล่าวส่งคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทจะปกป้องพนักงานผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งแก่ผู้ใดทั้งสิ้น จะรู้เพียงประธานกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเท่านั้น

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

ทั้งนี้ บริษัทได้เผยแพร่วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และจริยธรรมธุรกิจ ไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetoonecontacts.com) และได้มีการสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมธุรกิจให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ และติดต่อได้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนี้ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการทำหน้าที่สอดส่องดูแลให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2. คณะกรรมการชุดย่อย

โครงสร้างคณะกรรมการชุดย่อย

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

1) คณะกรรมการตรวจสอบ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. นพ.ระเทียร ศรีมงคล | ประธาน (กรรมการอิสระ) |
| 2. นายวิชัย ศรีขวัญ | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 3. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| 4. นพ.ไพโรจน์ บุญคงขึ้น | กรรมการ (กรรมการอิสระ) |
| นายทรงพล แสงขจรเกียรติ | เลขานุการ |

คุณสมบัติของกรรมการตรวจสอบ

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

วาระการดำรงตำแหน่ง

กรรมการตรวจสอบมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 3 วาระ เว้นแต่จะได้รับมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนว่าการดำรงตำแหน่งเกินวาระที่กำหนดมิได้ทำให้ความเป็นอิสระขาดหายไป รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทด้วย

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ

- สอบทานให้บริษัทมีรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเปิดเผยข้อมูลอย่างเพียงพอ
- สอบทานให้บริษัทมีการควบคุมภายในและระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล และพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
- สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท
- พิจารณา คัดเลือก เสนอแต่งตั้ง และเลิกจ้างผู้สอบบัญชีภายนอก รวมถึงพิจารณาเสนอค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อประกอบความเห็นต่อที่ประชุมผู้ถือหุ้น
- จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบร่วมกับผู้สอบบัญชีโดยไม่มีฝ่ายจัดการเข้าร่วมประชุมด้วยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- พิจารณารายการที่เกี่ยวข้องกันหรือรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารายการดังกล่าวสมเหตุสมผลและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ
- จัดทำรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเปิดเผยไว้ในรายงานประจำปีของบริษัท โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามประกาศของตลาดหลักทรัพย์ฯ
- ปฏิบัติตามอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย

2) คณะกรรมการบริหาร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

- | | |
|----------------------------|-----------|
| 1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ | ประธาน |
| 2. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ | กรรมการ |
| 3. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ | กรรมการ |
| 4. นายศิริชัย รัศมีจันทร์ | กรรมการ |
| 5. นายประชา พัทธยากร | กรรมการ |
| นางสาวเมธาวี สลาวีเศษ | เลขานุการ |

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารมีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัทที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี กรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งอีกวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหาร

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

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

3) คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ | ประธาน | (กรรมการอิสระ) |
| 2. น.พระเทียร ศรีมงคล | กรรมการ | (กรรมการอิสระ) |
| 3. นพ.ไพโรจน์ บุญคงชื่น | กรรมการ | (กรรมการอิสระ) |
| 4. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ | กรรมการ | |
| นางสาวเมธาวี สาวิเศษ | เลขานุการ | |

วาระการดำรงตำแหน่ง

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

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ

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

4) คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

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

วาระการดำรงตำแหน่ง

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

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน

- สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ ประธานกรรมการ และกรรมการบริษัท เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระและในกรณีอื่นๆ
- สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ของบริษัท กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท ในกรณีที่มิได้ตำแหน่งว่างลง เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง
- เสนอนโยบายผลตอบแทน แนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สำหรับกรรมการในคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป และผู้บริหารระดับสูง ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทและภาวะตลาดอยู่เสมอ
- กำหนดโบนัสและอัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี โดยพิจารณาจากผลประกอบการของบริษัท
- พิจารณากลับกรอง โครงสร้างเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ของบริษัท
- กลับกรองและตรวจสอบรายชื่อผู้ที่จะเสนอชื่อเป็นกรรมการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่าไม่ได้เป็นผู้ที่ถูกขึ้นบัญชีดำหรือถอดถอนจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานเหล่านั้นจัดทำขึ้น
- ในกรณีที่มีการเสนอชื่อกรรมการที่พ้นวาระกลับเข้าดำรงตำแหน่ง ควรนำเสนอผลงาน (Contribution) และประวัติการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการและการประชุมผู้ถือหุ้นให้ผู้ถือหุ้นใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

5) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

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

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการจำนวนหนึ่งของบริษัท เพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการบริหารความเสี่ยงใหม่ทุกปี ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ซึ่งกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกวาระหนึ่ง ทั้งนี้ กำหนดให้กรรมการบริหารความเสี่ยงที่ได้รับการแต่งตั้ง คัดเลือกสมาชิก 1 ท่าน ให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

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

6) คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มีดังนี้

1. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ประธาน
2. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ กรรมการ
3. นางรัชดา นิวาตะบุตร กรรมการ
4. นางสาวชชนี หวังโรจน์ฤทธิ์ กรรมการ
5. นางสาวเมธาวี สวีพิเศษ กรรมการและเลขานุการ

วาระการดำรงตำแหน่ง

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน มีวาระการดำรงตำแหน่ง 1 ปี โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาคัดเลือกกรรมการ และผู้บริหารจำนวนหนึ่งของบริษัท และ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนใหม่ทุกปีในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งแรกหลังจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยกรรมการที่ครบกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งดังกล่าวมีสิทธิกลับเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการอีกรวาระหนึ่ง

ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

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

ทั้งนี้ คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ ได้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการจัดบันทึกการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งบริษัทแสดงสาระสำคัญของการประชุมปีที่ผ่านมาไว้ในรายงานคณะกรรมการชุดย่อยแต่ละคณะ และแสดงจำนวนครั้งการเข้าร่วมประชุมในปีที่ผ่านมาใน “การประชุมคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อย”

3. การสรรหาและแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสุด

คณะกรรมการบริษัทได้ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการบริษัท กรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย ประธานกรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป ผู้บริหารระดับสูง และเลขานุการบริษัท พร้อมทั้งพิจารณาผลตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการสรรหาบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการ ในกรณีที่ตำแหน่งกรรมการว่างลงไม่ว่าด้วยเหตุใด คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะสรรหาข้อมูลกรรมการโดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยพิจารณาถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้งการพิจารณาจากทักษะที่จำเป็นที่ยังขาด เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ยกเว้นกรณีที่มีการแต่งตั้งกรรมการเข้าใหม่หรือกรรมการออกตามวาระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอรายชื่อผู้ที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาก่อนที่จะนำเสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาต่อไป โดยการแต่งตั้งกรรมการแต่ละรายต้องได้รับคะแนนเสียงเห็นชอบเกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนเสียงทั้งหมดของผู้ถือหุ้นซึ่งมาประชุมและมีสิทธิออกเสียง โดยผู้ถือหุ้นแต่ละคนจะต้องใช้คะแนนเสียงที่มีอยู่ทั้งหมดเลือกตั้งบุคคลคนเดียวหรือหลายคนเป็นกรรมการได้ แต่จะแบ่งคะแนนเสียงให้แก่ผู้ใดมากที่สุดเพียงคนเดียวไม่ได้ นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนที่ละคน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมี

สิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ สำหรับการเลือกตั้งกรรมการอิสระ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน จะดำเนินการสรรหา คัดเลือก บุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามคุณสมบัติของกรรมการอิสระที่คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เข้ามาดำรงตำแหน่งกรรมการอิสระ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่ตำแหน่งว่างลงเนื่องจากครบวาระ และในกรณีอื่นๆ นอกจากนั้น คณะกรรมการบริษัทยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ชูดย่อยขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของคณะกรรมการบริษัทในการตรวจสอบ หรือพิจารณาเรื่องต่างๆ ที่สำคัญต่อบริษัท ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ทั้งนี้ สำหรับการคัดเลือกกรรมการเข้าดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการชูด้อยดังกล่าว จะต้องผ่านขั้นตอน การสรรหา คัดเลือกบุคคล เข้าดำรงตำแหน่งจากคณะกรรมการ สรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติต่อไป

แผนการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง

บริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของการสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่มีตำแหน่งผู้บริหารว่างลงซึ่ง นอกจากบริษัทจะตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแล้ว บริษัทยังได้จัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขึ้น โดยทำการคัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติ หน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารดังกล่าว และพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรองรับตำแหน่งได้ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ให้กับนักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนพนักงานว่าการดำเนินงานของบริษัทจะได้รับการสานต่ออย่างทันทั่วทั้ง

4. การกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

ในการจัดตั้งบริษัทใหม่ทุกครั้ง ฝ่ายจัดการต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ ก่อนดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทใหม่ โดยคณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารที่เป็นตัวแทนของ บริษัทในบริษัทดังกล่าว โดยผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม ต้องรายงานผลการดำเนินงานในบริษัทที่ตนดูแลต่อคณะกรรมการ บริหารเป็นประจำทุกเดือน สำหรับการลงทุนใดๆ หรือการดำเนินเรื่องที่มีนัยสำคัญตามที่กำหนดในอำนาจอนุมัติดำเนินการของบริษัท ต้องปฏิบัติตามที่นโยบายกำหนดและต้องนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของบริษัท ในแต่ละปีผู้บริหารของบริษัทย่อยและ บริษัทร่วมต้องนำเสนอแผนงานประจำปี เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติแผน หากบริษัทใดมีผลประกอบการไม่เป็นไปตามแผนต้องชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ในกรณีที่ผลประกอบการมีปัญหามาก จะถูกกำหนดให้ชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการบริหารเป็นกรณีพิเศษ (Watch List) เพื่อเฝ้าระวังการบริหาร และการแก้ไขอย่าง ใกล้ชิด

สำหรับระบบควบคุมภายใน บริษัทย่อยและบริษัทร่วมต้องกำหนดมาตรการหรือระบบควบคุมภายในโดยบริษัทจะมีฝ่ายตรวจสอบ ภายใน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทและบริษัทย่อย และรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการบริหาร กรณีที่บริษัทใดมีข้อบกพร่องในการควบคุมภายในซึ่งมีความเสี่ยงที่จะทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย คณะกรรมการบริหารจะสั่งให้ ปรับปรุงและแก้ไขการควบคุมภายในสำหรับประเด็นดังกล่าวทันที ทั้งนี้ หากบริษัทย่อยมีการทำรายการใดๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม ข้อบังคับของบริษัทหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อย เช่น การเพิ่มทุน การลดทุน หรือการเลิกบริษัทย่อย เป็นต้น รายการดังกล่าวจะถูกนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการบริษัท เพื่ออนุมัติแนวทางการ ออกเสียงลงคะแนนในการประชุมผู้ถือหุ้นของบริษัทย่อยต่อไป

ในกรณีที่บริษัทย่อยกระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัทย่อย บริษัทจะปฏิบัติเช่นเดียวกับ หลักเกณฑ์การทำรายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินของบริษัท โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการทำรายการที่มีนัยสำคัญที่ เข้าข่ายเป็นการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งทรัพย์สินตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด สำหรับการทำการของ บริษัทย่อยกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกันของบริษัทย่อย บริษัทมิได้เข้าไปกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว เว้นแต่บริษัทย่อยเข้าทำการกับบุคคล ที่เกี่ยวข้องกันของบริษัท บริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การทำรายการที่เกี่ยวข้องกันตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน กำหนด

5. การดูแลเรื่องการใช้ข้อมูลภายใน

บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันการนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยการจำกัดจำนวนบุคคลที่จะทราบข้อมูล และนำระบบการเข้ารหัสมาใช้ เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของบริษัทให้กับพนักงานระดับต่างๆ ให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกคนรับทราบและลงนามในบันทึกข้อตกลงการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ การไม่กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยพนักงานเข้าใหม่จะลงนามพร้อมการลงนามในสัญญาว่าจ้าง และยังได้กำหนดไว้ในจริยธรรมธุรกิจ ห้ามมิให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทนำข้อมูลภายในไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่นในทางมิชอบ และหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทในช่วง 1 เดือนก่อนการเผยแพร่งบการเงินหรือข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัท และเพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเป็นที่รับทราบและปฏิบัติตาม บริษัทจึงได้จัดทำหนังสือแจ้งกำหนดช่วงเวลาการห้ามซื้อขายหุ้นทั้งปีก่อนเปิดเผยงบการเงินให้กรรมการและผู้บริหารทราบล่วงหน้า โดยในทุกไตรมาสบริษัทยังได้จัดส่งหนังสือแจ้งเรื่องดังกล่าวให้กรรมการและผู้บริหารรับทราบอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม ในปี 2559 บริษัทไม่มีกรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทมีการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน ทั้งนี้บริษัทได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องดังกล่าวให้พนักงานของบริษัทรับทราบผ่านทางอีเมล โดยจัดทำในรูปแบบ Tips เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการประจำสัปดาห์ และติดโปสเตอร์ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัท รวมทั้งได้แจ้งให้กรรมการและผู้บริหารทราบภาระหน้าที่ในการรายงานการถือครองหลักทรัพย์ของบริษัททั้งของตนเอง คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะต่อ ก.ล.ต. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์อันเนื่องมาจากการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์ภายใน 3 วันทำการนับแต่ วันที่เกิดรายการ รวมทั้งบทกำหนดโทษตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยหากมีการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ดังกล่าว กรรมการและผู้บริหารจะต้องแจ้งให้หน่วยงานเลขานุการบริษัททราบ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานในการจัดส่งรายงานการถือครองหลักทรัพย์ต่อ ก.ล.ต. นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้มีการรายงานข้อมูลการถือครองหลักทรัพย์ของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าวในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง 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 เพื่อทำหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

6. การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่องอื่นๆ

บริษัทได้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ยกเว้นบางเรื่องที่ยังไม่ได้มีการปฏิบัติตามหลักการดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

1. บริษัทยังมีได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นส่วนน้อยมีส่วนร่วมในการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาและกำหนดคำตอบแทน เพื่อทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และเสนอบุคคลให้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท โดยใช้ฐานข้อมูลกรรมการ (Director Pool) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประชกอบการพิจารณา รวมทั้งดำเนินการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยพิจารณาถึงคุณสมบัติ ประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถที่จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท รวมทั้งการพิจารณาจากทักษะที่จำเป็นที่ยังขาดอยู่ในคณะกรรมการบริษัทเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และ/หรือ ที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณานุมัติต่อไป

2. บริษัทยังมีได้กำหนดวิธีการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งกรรมการโดยการลงคะแนนเสียงแบบสะสม (Cumulative Voting) แต่บริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการเป็นรายบุคคล โดยบริษัทได้เสนอชื่อกรรมการให้ผู้ถือหุ้นลงคะแนนทีละคน โดยผู้ถือหุ้นคนหนึ่งมีคะแนนเสียงเท่ากับหนึ่งหุ้นต่อหนึ่งเสียง ตามข้อบังคับของบริษัทเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิเลือกกรรมการที่ต้องการได้อย่างแท้จริง
3. บริษัทยังมีได้กำหนดนโยบายให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงแจ้งต่อคณะกรรมการหรือผู้ที่คณะกรรมการมอบหมายเกี่ยวกับการซื้อขายหุ้นของบริษัทตนเองอย่างน้อย 1 วันล่วงหน้าก่อนทำการซื้อขาย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทยังไม่มีนโยบายดังกล่าว แต่บริษัทมีนโยบายกำหนดให้กรรมการและผู้บริหารรายงานการเปลี่ยนแปลงการถือครองหลักทรัพย์ในการประชุมคณะกรรมการบริษัททุกครั้ง

ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

1. บริษัทได้กำหนดจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่กรรมการที่เป็นผู้บริหารไปดำรงตำแหน่งกรรมการไว้ไม่เกิน 2 แห่ง อย่างไรก็ตาม บริษัทได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนของกรรมการแต่ละท่านไว้ไม่เกิน 5 แห่ง นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดนโยบายการดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่นของผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนดให้ก่อนที่ผู้บริหารท่านใดจะไปดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทอื่น จะต้องแจ้งให้คณะกรรมการบริหารทราบเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นกรรมการในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสภาพอย่างเดียวกับบริษัท หรือเป็นการแข่งขันกับกิจการของบริษัท โดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะพิจารณาเสนอแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัท โดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ และมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บริษัท
2. บริษัทไม่มีกรรมการอิสระที่เป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท อย่างไรก็ตามบริษัทมีกรรมการซึ่งเป็นผู้หญิงอยู่ในคณะกรรมการบริษัท 1 ท่าน ทั้งนี้บริษัทได้มีการกีดกันทางเพศแต่อย่างใด
3. คณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนการเป็นกรรมการอิสระคิดเป็นร้อยละ 40.0 ซึ่งน้อยกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 50 ขณะเดียวกันคณะกรรมการบริษัทมีสัดส่วนของกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารคิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งมากกว่าหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 66
4. บริษัทยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition: CAC) อย่างไรก็ตามบริษัทได้เข้าสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย (Partnership Corruption for Thailand: PACT) เพื่อเข้ารับการอบรม และคำแนะนำกระบวนงานในการต่อต้านการทุจริต โดยบริษัทได้จัดส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมกับเครือข่ายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและบริษัทอยู่ระหว่างการปรับปรุงนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน แนวปฏิบัติ และกระบวนการทำงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมในการเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) รวมทั้งได้ศึกษาขั้นตอนปฏิบัติในการเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่าย CAC ซึ่งบริษัทจะนำมาพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อม เพื่อการเข้าเป็นแนวร่วมต่อไป

การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

การควบคุมภายใน

บริษัทได้ให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้มีระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุมในทุกกิจกรรมอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน คณะกรรมการบริษัทได้รับผิดชอบดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัท โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้คณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ในการสอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ประเมินความถูกต้องและโปร่งใสของรายงานทางการเงิน รวมถึงดูแลให้บริษัทมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดูแลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน มิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท พิจารณาต่อไป โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และรายงานผลการตรวจสอบตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน

บริษัทมีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติตามกรอบโครงสร้างการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management (COSO-ERM) ซึ่งสัมพันธ์กับการดำเนินธุรกิจและกระบวนการบริหารงานของบริษัท โดยในปี 2559 คณะกรรมการบริษัทได้มีการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งไม่พบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในของบริษัท ทั้ง 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเพียงพอของระบบควบคุมเกี่ยวกับองค์กรและสภาพแวดล้อม

- มีการจัดทำคู่มือจริยธรรมธุรกิจ (Business Ethics) ที่ชัดเจน เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท
- คณะกรรมการบริษัท เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) รวมทั้งข้อบังคับบริษัท เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์มาจากหลากหลายวิชาชีพ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยเลือกจากคุณสมบัติของกรรมการที่กำหนดไว้ใน “โครงสร้างการจัดการ” และปฏิบัติหน้าที่ตามกฎบัตรคณะกรรมการอย่างเคร่งครัด
- มีการจัดทำโครงสร้างสายงานอย่างเหมาะสม โดยแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารไว้อย่างชัดเจน และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัท
- มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมผู้บริหารหรือพนักงานให้มีความพร้อมกับตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (succession plan) ที่สำคัญ เพื่อเตรียมความพร้อมกรณีขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ อย่างทันเวลา
- คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหาร ได้พิจารณาปริมาณงานกับจำนวนพนักงาน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน Key Performance Indicator (KPI) เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ผลตอบแทนพนักงาน รวมถึงการนำ Competency มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล ในการสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัลแก่บุคลากรที่เหมาะสม

2. การกำหนดวัตถุประสงค์มีความชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

- มีการเผยแพร่และชี้แจงวัตถุประสงค์ขององค์กรให้กับฝ่ายบริหาร โดยมีการจัดประชุม Management Meeting ปีละ 2 ครั้ง
- บริษัทมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ โดยระบุไว้ในแผนงานประจำปีขององค์กร (Strategic Implementation Plan - SIP)

3. ความครบถ้วนของการบ่งชี้เหตุการณ์

- วิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอน เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงของกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ทั้งด้านกลยุทธ์ การดำเนินงาน การเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ เรียงลำดับความเสี่ยงจากระดับสูงไปถึงระดับต่ำ ทั้งระดับองค์กร สายธุรกิจ และฝ่ายงาน

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งนำ Enterprise Risk Management หรือ ERM มาใช้เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงทางธุรกิจ กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง ระบุความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยง กำหนดวิธีการและแผนจัดการความเสี่ยง ติดตามผล และรายงานผลการติดตามต่อที่ประชุม Risk Management

4. ความมีประสิทธิภาพในการประเมินความเสี่ยง

- มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกำหนดกลยุทธ์ในการการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำกับดูแลและประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของทุกหน่วยงาน และติดตามความคืบหน้า เพื่อรายงานต่อที่ประชุม Risk Management
- บริษัทได้มีการระบุความเสี่ยงด้าน Business Risk, Financial Risk, Operational Risk และ IT Risk ที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการบริหารความเสี่ยงของพันธกิจหลัก และได้มอบหมายให้ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และติดตามการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานต่างๆ โดยมีส่วนงานตรวจสอบภายในติดตาม และกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการบริหารความเสี่ยงที่วางไว้
- บริษัทมีการประเมินโอกาสที่จะเกิดการทุจริตด้านต่างๆ เช่น การเงิน ทรัพย์สิน การคอร์รัปชัน เพื่อกำหนดมาตรการป้องกันหรือแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- บริษัทมีการกำหนดวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และหลักเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงในแต่ละระดับไว้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยทางด้าน Business Risk, Financial Risk, Operational Risk และ IT Risk และมีการประชุม Risk Management เพื่อประเมินความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

5. ความมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความเสี่ยง

- มีการบริหารความเสี่ยง โดยเลือกจัดการกับความเสี่ยงระดับสูงเป็นอันดับแรก และมีการพิจารณาทางเลือกที่จะบริหารความเสี่ยงนั้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- มีการประเมินความเสี่ยงและรายงานผลความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ

6. ความเพียงพอของการควบคุมการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร

- บริษัทมีนโยบายและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับ กิจกรรม หน้าที่และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยงมากที่สุด
- บริษัทกำหนดมาตรการ ทำรายการระหว่างกันของบริษัท กับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งให้เป็นไปตามกฎระเบียบของตลาดหลักทรัพย์ฯ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยมีการนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ และที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นแล้วแต่กรณี
- บริษัทได้กำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานทั้งทางด้าน Hardware Software และระบบปฏิบัติการอย่างเหมาะสม ทั้งนี้บริษัทได้รับมาตรฐาน ISO 27001 ของการควบคุมด้านความปลอดภัยของระบบ โดยผ่านการกำกับดูแลจาก Corporate IT ส่วนกลาง
- บริษัทได้รับมาตรฐาน ITIL และ CMMI เพื่อการรองรับการทำงานการให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท โดยนำมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (CMMI) มาใช้เพื่อควบคุมการทำงานต่างๆ โดยทุกขั้นตอนสามารถตรวจสอบ มีการจัดเก็บเอกสารต่างๆ รวมถึงซอฟต์แวร์ไว้ในที่ที่เหมาะสม และปลอดภัย
- มีคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการชดเชย พิเคราะห์และอนุมัติรายการที่มีนัยสำคัญตามข้อกำหนดของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- มีหน่วยงานทางการเงินและหน่วยงานกฎหมาย ในการติดตามดูแลการปฏิบัติตามเงื่อนไขของการทำธุรกรรมกับบุคคลภายนอก และยังมีผู้ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก ตรวจสอบความถูกต้อง
- จัดทำ Investment Evaluation และ Budget Planning และมีหน่วยงานติดตามและควบคุมให้การลงทุนอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้
- บริษัทมีการติดตามดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อยจากรายงานทางการเงิน และมีการให้ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละบริษัท รายงานผลการดำเนินงาน ในที่ประชุม Performance Meeting เป็นประจำทุกเดือน
- มีคณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทฯให้เป็นไปตามกฎระเบียบและกฎหมายที่กำหนด

7. ความเหมาะสมของการจัดการระบบสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล

- มี Intelligent Data Centre เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลที่ช่วยผู้บริหารในการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยบริษัทฯ ได้รับมาตรฐาน ISO 27001 และมี Back up Site ในการจัดเก็บข้อมูลสำรองของระบบสารสนเทศ และมีระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP - Enterprise Resource Planning)
- การลงทุนทางด้าน IT ต่างๆ ทาง IT ส่วนกลางมีการพิจารณาต้นทุนที่ต้องใช้สำหรับแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ได้ทั้งขนาดและปริมาณการใช้งานที่เหมาะสมกับปัจจุบัน โดยสามารถรองรับการขยายตัวด้านธุรกิจได้ในอนาคต และบริษัทฯ มีการประเมินต้นทุนในการพัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงระยะเวลาที่เหมาะสม และมีการตรวจสอบคุณภาพของงานผ่าน QC และ QA ภายใต้มาตรฐานกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (CMMI)
- บริษัทมีการสื่อสารข้อมูลภายในโดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ อีเมลล์ และข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- มีช่องทางให้บุคคลภายในแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยส่งถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบทางไปรษณีย์ หรือ e-mail
- จัดให้มีช่องทางการสื่อสารพิเศษสำหรับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการฉ้อฉลหรือทุจริตผ่านเว็บไซต์ (www.onetonecontacts.com) หรือส่งจดหมายมาถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) 1 อาคาร East Water Building ชั้น 11 ถ.วิภาวดีรังสิต ซอย 5 เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
- บริษัทมีช่องทางสื่อสารพิเศษ หรือช่องทางลับ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรผ่านทางเว็บไซต์ (www.onetonecontacts.com) หรือส่งจดหมายมาถึงเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบบริษัท

8. ความสม่ำเสมอของระบบการติดตามและปรับปรุงแผนการดำเนินงานธุรกิจ

- มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงาน กลยุทธ์ ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยนำเสนอผลการดำเนินงานของบริษัทต่อที่ประชุม Management Committee เป็นประจำทุกเดือน
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลระบบการควบคุมภายใน และรายงานผลการตรวจสอบภายในตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบทุกไตรมาส
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน หากพบข้อบกพร่องจะแจ้งให้ผู้บริหารทราบ เพื่อร่วมกันหาหรือแนวทางแก้ไขและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ จากนั้นรายงานผลการตรวจสอบภายในให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบ หลังจากนั้นหน่วยงานตรวจสอบภายในจะทำการติดตามผลการแก้ไข และรายงานผลการแก้ไขให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบต่อไป

ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560 โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบทั้ง 4 ท่านเข้าร่วมประชุมด้วย คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นสอดคล้องกับคณะกรรมการตรวจสอบว่า บริษัทและบริษัทย่อยมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของบริษัท รวมทั้งมีระบบความควบคุมเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวอย่างเพียงพอ

นอกจากนี้ผู้สอบบัญชีของบริษัท นางสาวธิดา ทิรัญประเสริฐจตุมิ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 4799 ซึ่งได้ตรวจสอบงบการเงินประจำปี 2559 ลสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 มิได้แสดงความเห็นว่า บริษัทมีข้อบกพร่องที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน ในรายงานการสอบบัญชีดังกล่าวแต่อย่างใด

การตรวจสอบภายใน

หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม โดยรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงกฎบัตรและคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิงในการปฏิบัติงานที่เป็นทิศทางเดียวกัน เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงองค์กรให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย และเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

หน่วยงานตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจประเมินประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการของบริษัทตามแผนงานการตรวจสอบประจำปี ซึ่งได้พิจารณาจากวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ พันธกิจในระดับภาพรวม ปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง (Risk Based Audit Approach) รวมไปถึงจุดควบคุมที่สำคัญ (Key Control Point) และความคิดเห็นเพิ่มเติมของฝ่ายจัดการ โดยแผนงานการตรวจสอบได้ผ่านการอนุมัติเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านต่างๆ เช่น การจัดทำมาตรฐานการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติงานต่างๆ จะบรรลุตามกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และยังทำการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในระบบที่วางไว้ ว่าได้ดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

ในการตรวจประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง หน่วยงานตรวจสอบภายในได้ดำเนินการสอบทานตัวบ่งชี้ เหตุการณ์ หรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ และแนวทางการบริหารความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการระบุและประเมินความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีการบริหารความเสี่ยงที่เป็นระบบ สามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีการรายงานอย่างครบถ้วนทันเวลา พร้อมทั้งยังมีการติดตามสอบทานความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ในการตรวจประเมินความเสี่ยงด้านทุจริตจากภายนอกและภายในองค์กร หน่วยงานตรวจสอบภายในได้ตรวจประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อช่วยบ่งชี้สิ่งบอกรเหตุ และประเมินความเป็นไปได้ในเรื่องการทุจริตจากภายนอกและภายในองค์กร และพิจารณาการป้องกันและการควบคุมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัท จะสามารถป้องกันและควบคุมเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสนับสนุนภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทเพื่อให้งานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งมีบทบาทในการให้คำปรึกษาแนะนำในประเด็นต่างๆ เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งพัฒนางานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้พนักงานตรวจสอบมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

หัวหน้างานตรวจสอบภายใน

ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ 1/2559 วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559 ได้อนุมัติแต่งตั้ง นายทรงพล แสงขจรเกียรติ ให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัท โดยคณะกรรมการตรวจสอบได้พิจารณาคุณสมบัติของหัวหน้างานตรวจสอบภายใน ด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และประวัติการฝึกอบรม แล้วมีความเห็นว่ามีคุณสมบัติเหมาะสม

ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังพิจารณาความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตลอดจนให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเสนอแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้างหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือหน่วยงานอื่นใดที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน โดยรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติการศึกษา ประสบการณ์ และการอบรมของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในแสดงไว้ที่ “รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้างานตรวจสอบภายใน” ทั้งนี้ หัวหน้างานตรวจสอบภายในสามารถให้ความรู้ และคำปรึกษาแก่หน่วยงานภายในบริษัท ในเรื่องวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

การบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยกรรมการของบริษัท ซึ่งในปี 2559 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีการประชุม 3 ครั้ง

การบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ และมีความเชื่อมโยงกันทุกระดับ บริษัทมีการจัดทำความเสี่ยงระดับองค์กร (Corporate Risk Profile) เป็นประจำทุกปี โดยจำแนกปัจจัยความเสี่ยงหลักได้ดังนี้ ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจ (Business Risk) ความเสี่ยงในการปฏิบัติการ (Operation Risk) และความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงจากเหตุการณ์ต่างๆ (Event Risk) ที่เกิดขึ้นระหว่างปี มีการจัดอันดับความเสี่ยง กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยง มอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อจัดให้มีมาตรการควบคุมและจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งได้ทบทวนความเสี่ยงของบริษัทอย่างสม่ำเสมอว่าบริษัทมีความเสี่ยงด้านใดบ้างที่เพิ่มขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไป

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการติดตามผลสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง โดยพิจารณาจากแผนงานของฝ่ายจัดการที่รับผิดชอบ ในปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ และผลของการวัดผลที่เชื่อถือได้ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน รวมทั้งมีการพิจารณาว่าระดับความเสี่ยงลดลงหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ บริษัทได้เปิดเผยนโยบายบริหารความเสี่ยงไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท (www.onetonecontacts.com)

การต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และการติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท บริษัทย่อย และบริษัทร่วม จะต้องยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยที่ประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการได้ทบทวนนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันให้มีความสมบูรณ์ และเสนอให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัตินโยบายดังกล่าว เพื่อเผยแพร่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทได้ยึดถือปฏิบัติ ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจของบริษัท และที่เว็บไซต์ www.onetoonecontacts.com โดยมีรายละเอียดดังนี้

นโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

1. ความเป็นกลางทางการเมืองและความช่วยเหลือทางการเมือง

บริษัทมีนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นกลางทางการเมือง สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายและการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีสิทธิและเสรีภาพทางการเมืองตามกฎหมาย แต่จะไม่ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้บริษัทสูญเสียความเป็นกลาง หรือได้รับความเสียหายจากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับทางการเมือง รวมถึงการใช้ทรัพยากรใดๆ ของบริษัทเพื่อดำเนินการดังกล่าว

2. การบริจาคเพื่อการกุศลและเงินสนับสนุน

บริษัทสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคมเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนและสังคม ผ่านขบวนการทางธุรกิจหรือการบริจาคเพื่อการกุศลซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมทั้งสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัท โดยมีเอกสารหลักฐานชัดเจน และสอดคล้องกับระเบียบของบริษัท

3. การรับและให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใด

การรับหรือการให้ตามประเพณีและศีลธรรมจรรยา เพื่อแสดงออกถึงความกตัญญูต่อเวที หรือเป็นการรักษาสัมพันธภาพทางธุรกิจ โดยปกติ เป็นสิ่งอันพึงปฏิบัติตามความเหมาะสม อย่างไรก็ตาม การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเกื้อหนุนหรือมีพันธะต่อกัน อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ และอาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์ในที่สุด ซึ่งบริษัทไม่สนับสนุนการกระทำดังกล่าว โดยบริษัทยึดหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

- การรับหรือการให้ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดอันอาจสร้างการจูงใจในการตัดสินใจอย่างไม่ชอบธรรม
 - พนักงานกลุ่มบริษัทต้องไม่รับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ หรือประโยชน์อื่นใดกับผู้หนึ่งผู้ใดที่มีเจตนาเพื่อชักนำหรือละเว้นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
 - การรับของขวัญ หรือทรัพย์สิน ควรเป็นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดยธรรมจรรยา ไม่เป็นการรับทรัพย์สินอย่างผิดกฎหมาย และของขวัญหรือทรัพย์สินนั้นต้องไม่ใช่สิ่งผิดกฎหมาย
 - การใช้จ่ายสำหรับการเลี้ยงรับรองทางธุรกิจ และการใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติตามสัญญาทางธุรกิจเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ แต่ต้องใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
 - การให้ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ต้องให้แน่ใจว่าการให้นั้นไม่ขัดต่อกฎหมาย และจารีตประเพณีท้องถิ่น
- การรับหรือการให้ของขวัญ ของที่ระลึก
 - ก่อนการรับหรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ควรตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับของบริษัท โดยสิ่งของหรือของขวัญที่ให้แก่กันในงานควรจะมีราคาไม่มากและเหมาะสมในแต่ละโอกาส
 - ไม่รับ หรือให้ของขวัญ ของที่ระลึก ที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ หากจำเป็นต้องรับของขวัญ ของที่ระลึก ที่มีค่าเกินปกติวิสัยจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
 - เก็บรักษาหลักฐานการชำระเงินที่แสดงมูลค่าของของขวัญ ของที่ระลึก เพื่อตรวจสอบได้ในภายหลัง
 - กรณีที่ได้รับมอบหมาย หรือได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาให้ไปช่วยเหลือหน่วยงานภายนอก อาจรับเงิน สิ่งของ หรือของขวัญได้ตามหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่หน่วยงานภายนอกนั้นกำหนดไว้
- การทำธุรกรรมกับภาครัฐ
 - ดำเนินการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานของรัฐ
 - ตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน

- ปฏิบัติตามกฎหมายในแต่ละประเทศ หรือท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างพนักงานของรัฐ ทั้งในกรณีว่าจ้าง เพื่อมาเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นพนักงานของบริษัท โดยเงื่อนไขการว่าจ้างจำเป็นต้องโปร่งใสและเหมาะสม

แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน

1. กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานตามประเด็นความเสี่ยงของแต่ละบริษัท ซึ่งรวมความเสี่ยงด้านการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานต้องมีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม ทั้งการควบคุมแบบป้องกัน (Preventive Control) และการควบคุมแบบตรวจสอบ (Detective Control) หากพบว่าหน่วยงานใดมีระบบควบคุมภายในที่ไม่เพียงพอหรือมีการทุจริต จะรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูง พร้อมเสนอแนวทางในการป้องกัน และปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้ดีขึ้น

2. การป้องกัน

เพื่อให้มั่นใจว่าค่าตอบแทนที่ให้กับพนักงานเพียงพอ มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกและไม่เป็นเหตุแห่งการก่อให้เกิดการทุจริต ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทจะรวบรวมรายงานผลการสำรวจการปรับค่าจ้างในแต่ละปี จากสถาบันที่มีชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์มาประกอบการพิจารณาค่าตอบแทนของพนักงาน

3. การจัดการอบรมและสื่อสาร

สนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต โดยบริษัทกำหนดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตและแนวทางปฏิบัติสำหรับมาตรฐานความประพฤติที่ดีและจรรยาบรรณของพนักงาน รวมถึงจริยธรรมธุรกิจของบริษัท ผ่านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าดูข้อมูลดังกล่าวได้ในเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท (www.samarthre.com)

4. การรายงานและช่องทางการรายงาน

เพื่อเป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต บริษัทสนับสนุนให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรายงานการละเมิดนโยบายของบริษัท รวมถึงการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม โดยจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดใดๆ ทั้งคิดหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท หรือกฎหมายใดๆ ต่อประธานกรรมการตรวจสอบของบริษัทผ่านทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้บนเว็บไซต์ของบริษัท หรือนำส่งด้วยตนเอง ประธานกรรมการตรวจสอบจะดำเนินการตามขั้นตอนและส่งให้คณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทเพื่อพิจารณาต่อไป บริษัทจะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสโดยไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้แจ้งเบาะแสแก่ผู้ใดทั้งสิ้น

5. การกำกับดูแลและติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะสรุปผลการตรวจสอบเฉพาะเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันของแต่ละหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา รายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี พร้อมเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ผลจากการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว ทำให้ในปีที่ผ่านมา

- ไม่มีกรณีการกระทำผิดด้านการทุจริต หรือกระทำผิดจริยธรรม พบเพียงข้อบกพร่องจากการไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของบริษัท ซึ่งได้มีการแก้ไขและชี้แจงระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงานทราบแล้ว
- ไม่มีกรรมการและผู้บริหารลาออกอันเนื่องมาจากประเด็นเรื่องการทำกับดักแล็กการของบริษัท
- ไม่มีกรณีเกี่ยวกับชื่อเสียงในทางลบของบริษัทอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการทำหน้าที่สอดส่องดูแลของคณะกรรมการ

นอกจากนั้น บริษัทยังตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการต่อต้านการทุจริต จึงได้ส่งผู้แทนของกลุ่มบริษัทสามารถเข้าประชุมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและตรวจสอบการทุจริตในองค์กร เช่น แนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันการคอร์รัปชัน ซึ่งจัดโดยสถาบันส่งเสริมกรรมการบริษัทไทย และ IT Fraud Prevention and Information Security Governance โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย เป็นต้น

สายการะหว่างกัน

บริษัทฯ มีรายการกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนี้

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ("SAMART")	<ul style="list-style-type: none"> - SAMART เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท - มีการรวมกรร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวิวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนักการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า 	<ul style="list-style-type: none"> 0.051 2.069 0.001 	<ul style="list-style-type: none"> 0.051 0.609 0.001 	<p>เหตุผลและความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SAMART และบริษัทในกลุ่มสามารถ - คำนวณจรรยาวิชาชีพ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก - รายการค่าบริการจรรยาวิชาชีพที่จ่ายล่วงหน้าดังกล่าว เป็นการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการให้บริการทั่วไป
	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหนี้ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าบริการจัดการ - ค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์ - ซ่อมบริการ - ค่าใช้จ่ายอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> 1.714 4.800 7.632 0.035 	<ul style="list-style-type: none"> 7.252 4.800 12.828 0.002 4.088 0.116 	<ul style="list-style-type: none"> - SAMART ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ แก่บริษัทฯ เช่น บริการที่ปรึกษาด้านกฎหมายและการเงิน/วางแผนงบประมาณ ฯลฯ และบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - SAMART เป็นบริษัทแม่ของบริษัทฯ จึงให้ความช่วยเหลือและค่าบริการในด้านต่างๆ - อัตราค่าบริการจัดการเป็นไปตามจำนวนจากประมาณการซึ่งไม่มีการใช้บริการ ซึ่งเป็นอัตราที่สมเหตุสมผล และค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่จ่ายให้บริษัทฯ ใหญ่เป็นไปตามนโยบายคือ เรียกเก็บตามราคาที่จะระบุไว้ในสัญญาจะหว่างกัน ซึ่งบริษัทฯ กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5 	

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
	<ul style="list-style-type: none"> - SE เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหน้การการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้จ้างรับ 	0.464 5.165 0.145	0.309 1.783 0.145	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อเปรียบเทียบกับราคาว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ตามสัญญาจ้างบริหารและการจัดการแล้ว การว่าจ้าง SMART มีต้นทุนใกล้เคียงต่ำกว่า - การคิดค่าบริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศคำนวณโดยใช้ต้นทุนการทำงานทั้งหมดของการบริหารจัดการระบบ เช่น ค่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเช่าสื่อบริการข้อมูล Internet เงินเดือนพนักงาน ค่าไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการบริหารงาน ฯลฯ โดยบวกส่วนเพิ่มสำหรับการบริหารจัดการในอัตราร้อยละ 5 (เท่ากับอัตราส่วนเพิ่มที่ SMART คิดกับบริษัทอื่นในกลุ่มเดียวกัน) ซึ่งนำมาเฉลี่ยตามปริมาณการใช้งานอิงข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละระบบ จำนวนข้อมูลที่เก็บในฐานข้อมูลกลาง จำนวนงานที่ร้องขอใช้งาน และส่วนอื่นๆ เฉลี่ยเป็นรายเดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในกรณีที่มีพนักงานเพิ่ม หรือมีการเพิ่มของงานที่ได้รับการร้องขอในระหว่างอายุสัญญาการให้บริการแต่อย่างใด - เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแล้ว การว่าจ้าง SMART มีต้นทุนต่ำกว่า - ค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เป็นการเรียกเก็บเงินตามจริงที่ SMART จ่ายให้กับบมจ. ทีโอที ("TOT") ทั้งนี้การเรียกเก็บเงินล่วงหน้าทุกๆ 6 เดือน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร
บริษัท สามารถ วิศวกรรม จำกัด ("SE")		<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหน้การการค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้จ้างรับ 	0.464 5.165 0.145	0.309 1.783 0.145	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสมาคมการค้า - ความเห็นกรรมการตรวจสอบ - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มที่สามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> - ค่าช้อกล่องรับสัญญาณทีวีดิจิทัล 	0.004	-	<p>- บริษัทฯ ซื้อมูลค่าจาก SE ซึ่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายเสาอากาศวิทยุ โทรทัศน์ และงานรับสัญญาณดาวเทียม</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคาช้อกล่องรับสัญญาณทีวีดิจิทัลมีวิธีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท วิชั่น แอนด์ ซีเคียวริตี้ ซิสเต็ม จำกัด (“Vision”)	<ul style="list-style-type: none"> - Vision เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน 1 ท่าน คือ นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.002 0.018	0.002 0.018	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด (“SU”)	<ul style="list-style-type: none"> - SU เป็นบริษัทย่อยของ SAMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าช้อกล่องวงจรปิด - ค่าค่าบริการ 	0.017 0.048	0.353 -	<p>- บริษัทฯ ซื้อมูลค่าและค่าบริการจาก Vision ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายล่องวงจรปิด เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ และสำหรับติดตั้งที่สถานประกอบการของลูกค้า</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคาช้อกล่องวงจรปิดและค่าบริการที่ซื้อจาก Vision มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
		รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.002	0.002	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ เรดitek จำกัด ("SET")	<ul style="list-style-type: none"> SET เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<p>คำขอระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center 	-	0.124	<p>- บริษัทฯ ใช้ระบบ E-Learning เพื่อใช้ใบบริษัท</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ราคาซื้อขายระบบมีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน) ("SAMTEL")	<ul style="list-style-type: none"> SAMTEL เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.007 0.563	0.021 0.077	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ คอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ("SCS")	<ul style="list-style-type: none"> SCS เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center รายได้ค่าบริการ Contact Center ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า 	0.324 0.316 3.574 0.154	0.166 0.151 2.986 -	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่การค้าส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ ค่าบริการติดตั้งระบบ 	-	1.144 2.345	<p>- บริษัทฯ ใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ทั่วประเทศจาก SCS ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> การใช้บริการส่งอุปกรณ์ และติดตั้งระบบ TOT ของ SCS มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท ไทยเทรคเน็ท จำกัด ("TTN")	<ul style="list-style-type: none"> - TTN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.151	0.151	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท พอสเน็ท จำกัด ("PN")	<ul style="list-style-type: none"> - PN เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.035	-	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถคอมเพค จำกัด ("SCT")	<ul style="list-style-type: none"> - SCT เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้าค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center 	0.057 0.124	0.007 0.077	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ - <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ขยายระบบพร้อมทำการติดตั้งระบบ Call center แก่ SCT เพื่อการบริหารเกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ โดยมีการกำหนดราคาและการชำระเงินตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป
	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหนี้การค้า - ค่าบริการติดตั้งระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ใช้บริการ Configuration Core Switch 	-	0.139 0.130	<ul style="list-style-type: none"> - <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการ Configuration Core Switch มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สมาร์ท เทอร์เวร์ จำกัด (“STW”)	- STW เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ	- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.001 0.009	0.001 0.009	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท สามารถ อินโฟเเนต จำกัด (“SIF”)	- SIF เป็นบริษัทย่อยของ SAMTEL ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ	- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	0.003 0.038	0.003 0.038	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก
		- เจ้าหนี้การค้าอินเทอร์เน็ต และค่าเชื่อมต่อระบบ - ค่าบริการอินเทอร์เน็ต และค่าบริการเชื่อมต่อระบบ - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการขายและให้บริการ	3.492 6.406 0.169	1.992 7.077 0.163	- บริษัทฯ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบจาก SIF ซึ่งบริษัทฯ ได้บันทึกบัญชีค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้ในต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - การใช้บริการอินเทอร์เน็ต และบริการการเชื่อมต่อระบบของ SIF มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอกเปรียบเทียบได้กับผู้ให้บริการทั่วไป
บริษัท สามารถ โอ-โมบาย จำกัด (มหาชน) (“SIM”)	- SIM เป็นบริษัทย่อยของ SMART ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ	- ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center - รายได้ค่าบริการ Contact Center	24.767 0.615 7.787	3.529 1.097 9.966	- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ SIM โดยเฉพาะ <u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ SIM โดยเฉพาะเพื่อให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ SIM โดยมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าที่ติดกับบุคคลภายนอก

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่การค้าสินค้า (โทรศัพท์มือถือ) - เจ้าหน้าที่อื่นๆ - ค่าซื้อโทรศัพท์มือถือสำหรับบริษัท - ค่าซื้อบริการ 	0.027 - 0.088 -	0.014 0.797 0.142 0.745	<p>บริษัทฯ ซื้อสินค้าและอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ จาก SIM ซึ่งมีผู้จำหน่ายโทรศัพท์มือถือสำหรับลูกค้า</p> <p>บริษัทฯ ซื้อบริการ SIM OPEN จาก SIM เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระเงิ ตามเงื่อนไขการค้าปกติ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก SIM เพื่อใช้ภายในบริษัทฯ หรือให้พนักงานที่มีสิทธิใช้มีการกำหนดราคาและการชำระเงิ ตามเงื่อนไขการค้าปกติ
บริษัท ไอ-เหมาย พลัส จำกัด ("IMP")	<ul style="list-style-type: none"> - IMP เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART - มีกรรมกรร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ 2. นายวิฑนชัย วิไลลักษณ์ 3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์ 4. นายธนาวัฒน์ วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูพื้นที่การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ 	10.359 0.721 7.196	- - 2.166	<p>บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสมาชิกรถ</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการแก่ IMP มีการเปลี่ยนแปลงจากการให้บริการแบบ บริหารจัดการด้วยลูกค้าสัมพันธ์แบบเดิมรูปแบบเป็นการ บริหารจัดทำเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์และการบริการระบบศูนย์ บริการข้อมูลและอุปกรณ์แทน - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้ บริการแก่บริษัทในกลุ่มสมาชิกรถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคา และเงื่อนไขการค้าปกติที่คิดกับบุคคลภายนอก
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่การค้าสินค้าและบริการ (Air Card / อินเทอร์เน็ต) - ค่าซื้อสินค้า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ 	0.010 0.093 0.002	0.011 0.119 0.005	<p>บริษัทฯ ซื้อสินค้าและบริการจาก IMP ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายและให้ บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน Air Card โดยมีค่าบริการกับบัญชีค่าใช้จ่าย ตามต้นสังกัดของพนักงานที่ใช้งาน</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการซื้อสินค้าจาก IMP มีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้า ปกติและสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาที่ IMP ขายให้กับลูกค้ารายอื่น

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท สามารถ มัลติมีเดีย จำกัด ("BUG")	<ul style="list-style-type: none"> - BUG เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SAMART ที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีกรรมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์ 2. นายศิริชัย รัตมีจินทร์ 3. นายธนาภรณ์ วิไลลักษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหน้การดำเนินการ Contact Center - รายได้ค้างรับ - รายได้ค่าบริการ 	<p>0.013</p> <p>1.619</p> <p>21.041</p>	<p>12.967</p> <p>1.415</p> <p>20.386</p>	<p>- บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถและบริการ Contact Center สำหรับ BUG โดยเฉพาะ (โครงการ BUG 1113)</p> <p><u>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการกำกับที่คิดกับบุคคลภายนอก - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่ BUG เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งรู้จักกันในชื่อ BUG 1113 มาเป็นเวลากว่า 10 ปี โดยมีการกำหนดราคาในลักษณะการแบ่งส่วนรายได้ (Revenue Sharing) บริษัทฯ จะได้รับค่าบริการตามจำนวนนาทีที่ให้บริการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ขอปรับขึ้นค่าบริการจำนวน 2 ครั้ง และ BUG ได้ขอปรับจำนวนนาทีที่ใช้บริการขั้นต่ำ เป็นการแจ้งจำนวนนาทีที่ใช้บริการขั้นต่ำล่วงหน้า 1 เดือน - การให้บริการแก่ BUG มีอัตรากำไรขั้นต้นลดลงอย่างมากในบางไตรมาส เนื่องจากรายงานที่ขึ้นต่ำลดลงอย่างมากทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถปรับแผนการบริหารบุคลากรเพื่อรองรับจำนวนนาทีที่ให้บริการที่ลดลงอย่างรวดเร็วได้ทัน อย่างไรก็ตามอัตรากำไรขั้นต้นปรับตัวเพิ่มขึ้นในภายหลังเมื่อบริษัทฯ สามารถวางแผนจัดสรรบุคลากรได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - คณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่าการให้บริการแก่ BUG มีความสมเหตุสมผลและเป็นโครงการที่ทำให้บริษัทฯ เป็นที่รู้จัก อัตราค่าบริการระหว่างกันมีความเหมาะสม โดย บริษัทฯ มีกำไรขั้นต้นจากการให้บริการดังกล่าว

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่การค้าบริการ - เงินมัดจำ - ค่าใช้จ่ายในการขายบริการ 	1.428 0.505 2.956	0.150 0.505 0.622	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ใช้บริการ BUG ในการส่งข้อความโทรศัพท์มือถือ (SMS) โดยบริษัทฯ ได้รับค่าบริการซึ่งค่าใช้จ่ายตามหมวดหมู่ของผู้ใช้งานไว้แต่ค่าใช้จ่ายในการขายและบริการ <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ชื้อบริการส่งข้อความทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) จาก BUG สำหรับลูกค้าของบริษัทฯ และสำหรับบริษัทฯ เอง โดยรายการดังกล่าวมีการกำหนดราคาและค่าธรรมเนียมตามเงื่อนไขการคำนวณที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท ไอ-สปอร์ต จำกัด ("I - Sport")	<ul style="list-style-type: none"> - I-Sport เป็นบริษัทย่อยของ SIM ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ SMART - เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายวัฒน์ชัย วิลเลี่ยมส์ 2. นายไพโรจน์ บุญคงชื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกหนี้การค้าบริการ Contact Center - รายได้ค้างรับ Contact Center - รายได้ค่าบริการ 	- - -	0.102 0.048 0.420	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท วิลเลี่ยมส์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ("VIH")	<ul style="list-style-type: none"> - นายเจริญรัฐ วิลเลี่ยมส์ - นายวัฒน์ชัย วิลเลี่ยมส์ และ - นางสุกัญญา วณิชจักรรังศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ - เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ใน VIH - มีการรวมการร่วมกัน ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นายเจริญรัฐ วิลเลี่ยมส์ 2. นายวัฒน์ชัย วิลเลี่ยมส์ 3. นายธนาวัฒน์ วิลเลี่ยมส์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เงินมัดจำ 	1.523	1.523	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ เซฟพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและค่าบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัทฯ

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
	ความสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหนี้ค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - เจ้าหนี้อื่นๆ - ค่าใช้จ่ายค่าเช่าและค่าสาธารณูปโภค - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ 	<p>0.867</p> <p>0.006</p> <p>8.989</p> <p>0.750</p>	<p>0.004</p> <p>0.004</p> <p>9.140</p> <p>0.714</p>	<p>เหตุผลและความจำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ เข้าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจจาก VIH โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าไฟล่วงหน้า และค่าที่จอดรถ เป็นต้น <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท
บริษัท วินเพอร์ พอร์มามันท์ จำกัด	- มีกรรมกรร่วมกัน คือ นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ขายสินค้า - รายได้ค่าบริการ 	<p>-</p> <p>-</p>	<p>1.325</p> <p>37.270</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ให้บริการ Contact Center แก่บริษัทในกลุ่มสามารถ <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการขายระบบและให้บริการ Contact Center ดังกล่าวเป็นลักษณะให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มสามารถซึ่งมีการคิดค่าบริการตามราคาและเงื่อนไขการค้าปกติที่ติดกับบุคคลภายนอก
บริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด	- นายธนาพันธ์ วิไลลักษณ์ กรรมการของบริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าจัดเลี้ยงรับรองลูกค้า 	<p>0.009</p>	<p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทฯ ซื้อบริการจากบริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด ที่กระทำเป็นธุรกิจปกติตามเงื่อนไขการค้าทั่วไป <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายการซื้อบริการมีการกำหนดราคาตามเงื่อนไขการค้าปกติ และสามารถเปรียบเทียบได้กับราคาของบริษัท ไอ คิว ไวน์ จำกัด ขยายให้กับลูกค้ารายอื่น

บุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง	ความสัมพันธ์	ลักษณะรายการ	ปี 2558 (ล้านบาท)	ปี 2559 (ล้านบาท)	เหตุผลและความจำเป็น
บริษัท พลังมิตร ทราเวลสปออร์ต จำกัด	- บริษัท พลังมิตรทราเวลสปออร์ต จำกัด มีคู่สมรส ของ นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์ ซึ่งเป็นกรรมการของบริษัทฯ และเป็นกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม	- เงินมัดจำ	0.374	0.374	<p>- บริษัทฯ เข้าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทราเวล สปออร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <p>พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท</p>
		- ค่าเช่าพื้นที่	3.047	3.413	<p>- บริษัทฯ เข้าพื้นที่เพื่อใช้ในการประกอบธุรกิจจากบริษัท พลังมิตรทราเวลสปออร์ต จำกัด โดยบริษัทฯ ต้องจ่ายค่าเช่าพื้นที่ ค่าบริการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาเช่า</p> <p>ความเห็นกรรมการตรวจสอบ</p> <p>พื้นที่เช่าอาคารดังกล่าวใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการคิดค่าเช่าและบริการ ซึ่งอัตราค่าเช่าและค่าบริการดังกล่าว เป็นอัตราที่สามารถเทียบเคียงได้กับอัตราค่าเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงซึ่งมีขนาดพื้นที่ให้เช่าเพียงพอกับความต้องการของบริษัท</p>

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 การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปและการทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป มีหลักการดังนี้

2.1 การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป

การทำรายการระหว่างกันที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่มีเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไปต้องได้รับอนุมัติเป็นหลักการจากคณะกรรมการบริษัทฯ ให้ฝ่ายจัดการ สามารถอนุมัติการทำธุรกรรมดังกล่าวได้หากรายการดังกล่าวไม่มีข้อตกลงทางการค้าในลักษณะเดียวกับที่วิญญูชนจะพึงกระทำกับคู่สัญญาทั่วไปในสถานการณ์เดียวกัน ด้วยอำนาจต่อรองทางการค้าที่ปราศจากอิทธิพลในการที่ตนมีสถานะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง

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

- การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15
- ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน ซึ่งบริษัทใหญ่ กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
- การซื้อขายสินทรัพย์ถาวรระหว่างกันกำหนดราคาโดยใช้มูลค่าสุทธิตามบัญชี บวกส่วนเพิ่มตามสภาพของสินทรัพย์ โดยบริษัทฯ จะจัดทำรายงานสรุปการทำธุรกรรมสำหรับธุรกิจปกติและรายการสนับสนุนธุรกิจปกติที่มีเงื่อนไขทั่วไป เพื่อรายงานให้ที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบรับทราบทุกไตรมาส

การทำรายการที่เป็นข้อตกลงทางการค้าที่ไม่เป็นเงื่อนไขการค้าโดยทั่วไป จะต้องได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นโดยคณะกรรมการตรวจสอบก่อนนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือที่ประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณานุมัติต่อไป ทั้งนี้ให้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หรือข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการทำรายการที่เกี่ยวข้องกัน

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

2.2 นโยบายหรือแนวโน้มการทำรายการระหว่างกันในอนาคต

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

โดยรายการที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในอนาคตมีดังนี้

ซื้อสินค้าและบริการ

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

บริการซ่อมบำรุง

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

การเช่าพื้นที่ในการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ มีการเช่าสถานที่ประกอบการกับบริษัท พลังมิตรทรานสปอร์ต จำกัด และบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการกำหนดค่าเช่าและค่าบริการตามที่ระบุไว้ในสัญญาเช่าระหว่างกัน

การวิเคราะห์และคำอธิบายของฝ่ายบริการ สำหรับปี 2559

ภาพรวมผลการดำเนินงาน

ภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท วันทิวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) สำหรับปี 2559 เปรียบเทียบกับปี 2558 มีดังนี้

กลุ่มบริษัทมีรายได้รวมสำหรับปี 2559 จำนวนเงิน 968.9 ล้านบาท ลดลง 27.4 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 2.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากรายได้จากการขายและรายได้จากงานตามสัญญา ต้นทุนรวมมีจำนวน 798.7 ล้านบาท ลดลง 48.2 ล้านบาท หรือคิดเป็น 5.7% กำไรขั้นต้นสำหรับปี 2559 เพิ่มขึ้น 22 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.1 โดยที่อัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 17

กำไรสุทธิรวมสำหรับปี 2559 มีจำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 17.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2558 ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรขั้นต้นอันเนื่องมาจากต้นทุนที่ลดลง โดยที่อัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6 ซึ่งปรับตัวสูงขึ้นจากปีก่อน

รายได้

โครงสร้างรายได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 มีดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

	ปี 2559	ปี 2558	%เปลี่ยนแปลง
1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา	87.7	142.9	-38.6%
1.1 การให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ	87.7	142.9	-38.6%
2. รายได้จากการบริการ	874.4	845.3	3.4%
2.1 การให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	647.0	618.9	4.5%
2.2 การให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	86.6	114.5	-24.4%
2.3 การให้บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	99.2	88.7	11.8%
2.4 การให้บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	41.6	23.2	79.3%
รวมรายได้จากการขาย งานตามสัญญาและบริการ	962.1	988.2	-2.6%

1. รายได้จากการขายและงานตามสัญญา

1.1 รายได้จากการให้บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 87.7 ล้านบาท ลดลง 55.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 38.6 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

2. รายได้จากการบริการ

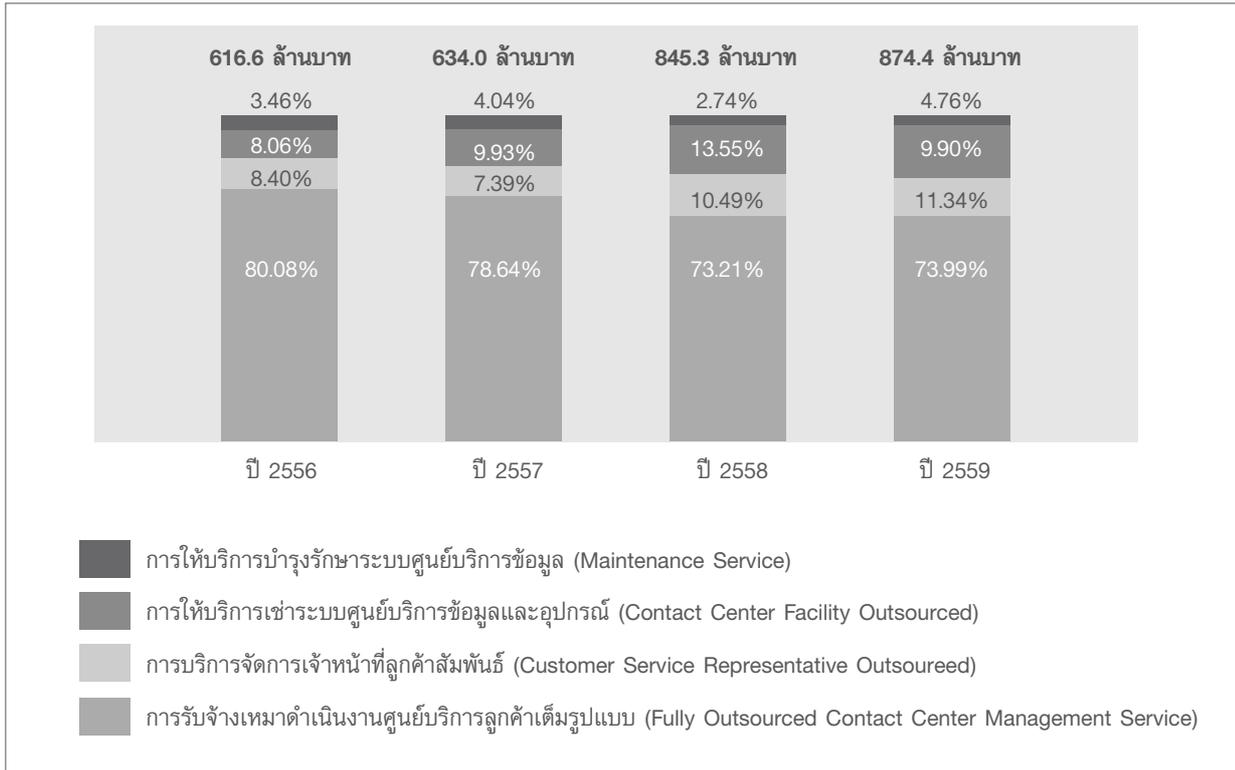
รายได้จากการบริการสำหรับปี 2559 มีจำนวน 874.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 29.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 3.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 รายได้จากการให้บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Outsourced Contact Center Management Service) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 647.0 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 28.1 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 4.5 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน เนื่องจากการขยายการบริการเพิ่มขึ้นของลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากการเติบโตทางธุรกิจของลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของลูกค้ารายใหม่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่มาจากลูกค้าเอกชนในกลุ่มธุรกิจอุปโภคบริโภค กลุ่มพลังงาน และกลุ่มประกัน เป็นต้น

2.2 รายได้จากการให้บริการระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์ (Contact Center Facility Outsourced) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 86.6 ล้านบาท ลดลง 27.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.4 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ลดลงจากลูกค้าในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และลูกค้าเอกชนกลุ่มธุรกิจประกัน

- 2.3 รายได้จากการให้บริการจัดหาลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Representative Outsourced) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 99.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 10.5 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 11.8 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายใหม่และลูกค้าปัจจุบันในกลุ่มหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ
- 2.4 รายได้จากการให้บริการบำรุงรักษาระบบศูนย์บริการข้อมูล (Maintenance Service) สำหรับปี 2559 มีจำนวน 41.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 18.4 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 79.3 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่เพิ่มขึ้นจากโครงการใหม่ในกลุ่มลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

โครงสร้างรายได้จากการบริการ



กำไรขั้นต้น

กลุ่มบริษัทมีกำไรขั้นต้นสำหรับปี 2559 จำนวน 163.4 ล้านบาท คิดเป็นอัตรากำไรขั้นต้นต่อรายได้รวมร้อยละ 17.0 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14.3 ของปี 2558 เนื่องจากการบริหารจัดการต้นทุนและค่าเสื่อมราคาที่ลดลงระหว่างปี

กำไรสุทธิ

กลุ่มบริษัทมีกำไรสุทธิสำหรับปี 2559 จำนวน 83.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจำนวน 17.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรขั้นต้น โดยมีอัตรากำไรสุทธิต่อรายได้รวมคิดเป็นร้อยละ 8.6 ซึ่งปรับตัวสูงขึ้นจากปีก่อน

สถานะทางการเงิน

สินทรัพย์รวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีสินทรัพย์รวมจำนวน 1,012.0 ล้านบาท ลดลง 6.6 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากมูลค่าอุปกรณ์ที่ลดลงอันเนื่องมาจากค่าเสื่อมราคาระหว่างปี และการลดลงของลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินเนื่องจากการชำระหนี้

หนี้สินรวม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีหนี้สินรวมจำนวน 137.5 ล้านบาท ลดลง 42.2 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 23.5 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่นที่ลดลง อัตราส่วนหนี้สินต่อทุนของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คิดเป็น 0.16 เท่า

สภาพคล่อง

อัตราส่วนสภาพคล่อง (สินทรัพย์หมุนเวียนต่อหนี้สินหมุนเวียน) ของกลุ่มบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 คิดเป็น 6.96 เท่า

กลุ่มบริษัทมีเงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นจำนวน 86.7 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 32.9 เมื่อเปรียบเทียบกับสิ้นปีที่ผ่านมา โดยมีแหล่งที่มาและใช้ไปของกระแสเงินสดจากแต่ละกิจกรรม ดังนี้

- กระแสเงินสดจากการดำเนินงานได้มาจำนวน 135.4 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 47.9 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.8
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมการลงทุนใช้ไปจำนวน 0.9 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 33.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 97.3
- กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงินใช้ไปจำนวน 47.7 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 14.1 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.1

รายงานความรับผิดชอบต่อของคณะกรรมาธิการบริษัท ต่อรายงานทางการเงิน

คณะกรรมการบริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบต่อการเงินรวมของบริษัทฯ และบริษัทย่อย และสารสนเทศทางการเงินที่ปรากฏในรายงานประจำปีงบการเงินดังกล่าวจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปในประเทศไทย โดยเลือกใช้นโยบายบัญชีที่เหมาะสม และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และใช้ดุลยพินิจอย่างระมัดระวังและประมาณการที่ดีที่สุดในการจัดทำ รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญอย่างเพียงพอในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้จัดให้มีการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจได้อย่างมีเหตุผลว่าการบันทึกข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอที่จะดำรงไว้ซึ่งทรัพย์สิน และเพื่อให้ทราบจุดอ่อนเพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตหรือดำเนินการที่ผิดปกติดังมีสาระสำคัญ

ในการนี้คณะกรรมการบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระ จำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน และระบบการควบคุมภายใน และความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องนี้ปรากฏอยู่ในรายงานของคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

งบการเงินรวมของบริษัทฯ และบริษัทย่อยได้รับการตรวจสอบโดยผู้สอบบัญชีของบริษัทฯ คือ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในการตรวจสอบนั้น คณะกรรมการบริษัทฯ ได้สนับสนุนข้อมูลและเอกสารต่างๆ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตรวจสอบและแสดงความเห็นได้ตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยความเห็นของผู้สอบบัญชีได้ปรากฏในรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งแสดงไว้ในรายงานประจำปีแล้ว

คณะกรรมการบริษัทฯ มีความเห็นวาระบบควบคุมภายในของบริษัทฯ โดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลต่อความเชื่อถือได้ของงบการเงินของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ตลอดจนปฏิบัติตามถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



(นายวิชัย ศรีขวัญ)
ประธานกรรมการ



(นางสุกัญญา วิณิชจกรวงศ์)
ประธานกรรมการบริหาร

รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

เสนอต่อผู้ถือหุ้นของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ความเห็น

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบงบการเงินรวมของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (กลุ่มบริษัท) ซึ่งประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวม งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นรวม และงบกระแสเงินสดรวม สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกัน และหมายเหตุประกอบงบการเงินรวม รวมถึงหมายเหตุสรุปนโยบายการบัญชีที่สำคัญ และได้ตรวจสอบงบการเงินเฉพาะกิจการของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) ด้วยเช่นกัน

ข้าพเจ้าเห็นว่างบการเงินข้างต้นนี้แสดงฐานะการเงิน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสด สำหรับปีสิ้นสุดวันเดียวกันของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และเฉพาะของบริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

เกณฑ์ในการแสดงความเห็น

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าได้กล่าวไว้ในส่วนของความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ข้าพเจ้ามีความเป็นอิสระจากกลุ่มบริษัทตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่กำหนดโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบงบการเงิน และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณอื่นๆ ตามที่ระบุในข้อกำหนดนั้นด้วย ข้าพเจ้าเชื่อว่าหลักฐานการสอบบัญชีที่ข้าพเจ้าได้รับเพียงพอและเหมาะสมเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบคือเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดตามดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพของข้าพเจ้าในการตรวจสอบงบการเงินสำหรับงวดปัจจุบัน ข้าพเจ้าได้นำเรื่องเหล่านี้มาพิจารณาในบริบทของการตรวจสอบงบการเงินโดยรวมและในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ทั้งนี้ ข้าพเจ้าไม่ได้แสดงความเห็นแยกต่างหากสำหรับเรื่องเหล่านี้

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามตามความรับผิดชอบที่ได้กล่าวไว้ในส่วนของความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินในรายงานของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ด้วย การปฏิบัติตามของข้าพเจ้าได้รวมวิธีการตรวจสอบที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อการประเมินความเสี่ยงจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ผลของวิธีการตรวจสอบของข้าพเจ้า ซึ่งได้รวมวิธีการตรวจสอบสำหรับเรื่องเหล่านี้ด้วย ได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้าต่องบการเงินโดยรวม

เรื่องสำคัญในการตรวจสอบ พร้อมวิธีการตรวจสอบสำหรับแต่ละเรื่องมีดังต่อไปนี้

การรับรู้รายได้สำหรับสัญญาบริการระยะยาว

กลุ่มบริษัทได้เปิดเผยนโยบายการรับรู้รายได้จากการให้บริการตามสัญญาบริการระยะยาวไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 4.1 กลุ่มบริษัทรับรู้รายได้จากสัญญาบริการระยะยาวเป็นจำนวนประมาณ 874 ล้านบาท (คิดเป็นร้อยละ 90 ของรายได้รวมของกลุ่มบริษัท) และส่งผลกระทบต่อกำไรขาดทุนของกลุ่มบริษัท รวมทั้งสัญญาบริการมีข้อกำหนดเพิ่มเติมที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับมูลค่าและระยะเวลาในการรับรู้รายได้จากสัญญาบริการระยะยาว

ข้าพเจ้าได้ประเมินและทดสอบระบบการควบคุมภายในของกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับวงจรรายได้รวมทั้งการทำสัญญาโดยการสอบถามผู้รับผิดชอบ ทำความเข้าใจและเลือกตัวอย่างมาสุ่มทดสอบการปฏิบัติตามการควบคุมที่กลุ่มบริษัทออกแบบไว้ ข้าพเจ้าได้สุ่มเลือกตัวอย่างสัญญาบริการระยะยาวที่ทำกับลูกค้าเพื่ออ่านสัญญาดังกล่าวและเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้รายได้ รวมทั้งสอบถามผู้บริหารเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญาดังกล่าวที่เกี่ยวกับการรับรู้รายได้ ตลอดจนสุ่มตัวอย่างตรวจสอบรายการรายได้จากการให้บริการที่เกิดขึ้นในระหว่างปีและช่วงใกล้สิ้นรอบระยะเวลาบัญชีกับเอกสารประกอบรายการ และสอบทานใบลดหนี้ที่กลุ่มบริษัทออกภายหลังวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี นอกจากนี้ ข้าพเจ้าวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลบัญชีรายได้จากการให้บริการแบบแยกย่อย (Disaggregated data) เพื่อหาความผิดปกติในการบันทึกรายการดังกล่าวตลอดระยะเวลาบัญชีโดยเฉพาะรายการบัญชีที่ทำผ่านใบสำคัญทั่วไป และพิจารณาการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การรับรู้รายได้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน

ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้

ตามที่เปิดเผยไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินข้อ 5.2 ข้อ 9 และข้อ 11 ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่นจำนวนประมาณ 344 ล้านบาท และรายได้ค้างรับจำนวนประมาณ 105 ล้านบาท (รวมคิดเป็นร้อยละ 44 ของสินทรัพย์รวม) และในจำนวนนี้มียอดค้างชำระเกินกำหนดเป็นจำนวนที่มีนัยสำคัญกลุ่มบริษัทได้ยื่นฟ้องลูกหนี้การค้ารายหนึ่ง ซึ่งศาลแพ่งได้พิพากษาให้ลูกหนี้ดังกล่าวชำระหนี้คืนแก่กลุ่มบริษัท อย่างไรก็ตามลูกหนี้ดังกล่าวได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาล และปัจจุบันคดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์ ในการประมาณการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากลูกหนี้ ดังนั้นอาจทำให้เกิดความเสี่ยงในการรับรู้เกี่ยวกับมูลค่าค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้การค้า

ข้าพเจ้าได้ทดสอบการคำนวณประเมินค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้ที่คำนวณโดยผู้บริหาร โดยการสอบทานรายงานการวิเคราะห์อายุลูกหนี้และรายได้ค้างรับ รวมทั้งเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ประสพการณ์การเก็บหนี้ที่ผ่านมา ข้าพเจ้าได้สอบถามเกี่ยวกับการติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระเกินกำหนดและรายได้ค้างรับที่ค้างนาน ลูกหนี้ที่มีข้อโต้แย้งและมีคดีความฟ้องร้อง ประกอบกับสอบถามการประเมินของผู้บริหารเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่จะได้รับคืนเงินจากลูกหนี้แต่ละราย นอกจากนี้ ข้าพเจ้าได้ทำการตรวจสอบการรับชำระหนี้และการออกใบแจ้งหนี้ของกลุ่มบริษัทภายหลังวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี

ข้อมูลอื่น

ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบต่อข้อมูลอื่น ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่อยู่ในรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัท (แต่ไม่รวมถึงงบการเงินและรายงานของผู้สอบบัญชีที่แสดงอยู่ในรายงานนั้น) ซึ่งคาดว่าจะถูกจัดเตรียมให้กับข้าพเจ้าภายหลังวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีนี้

ความเห็นของข้าพเจ้าต้องงบการเงินไม่ครอบคลุมถึงข้อมูลอื่นและข้าพเจ้าไม่ได้ให้ข้อสรุปในลักษณะการให้ความเชื่อมั่นในรูปแบบใดๆ ต่อข้อมูลอื่นนั้น

ความรับผิดชอบของข้าพเจ้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบงบการเงินคือ การอ่านและพิจารณาว่าข้อมูลอื่นนั้นมีความขัดแย้งที่มีสาระสำคัญกับงบการเงินหรือกับความรู้ที่ได้รับจากการตรวจสอบของข้าพเจ้าหรือไม่ หรือปรากฏว่าข้อมูลอื่นแสดงขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่

เมื่อข้าพเจ้าได้อ่านรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัทตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว และหากสรุปได้ว่ามีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะสื่อสารเรื่องดังกล่าวให้ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลทราบเพื่อให้มีการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

ความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลต้องงบการเงิน

ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำและนำเสนองบการเงินเหล่านี้โดยถูกต้องตามที่ควรตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน และรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้บริหารพิจารณาว่าจำเป็นเพื่อให้สามารถจัดทำงบการเงินที่ปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด

ในการจัดทำงบการเงิน ผู้บริหารรับผิดชอบในการประเมินความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่อง การเปิดเผยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเนื่องในกรณีที่มีเรื่องดังกล่าว และการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินงานต่อเนื่องเว้นแต่ผู้บริหารมีความตั้งใจที่จะเลิกกลุ่มบริษัทหรือหยุดดำเนินงานหรือไม่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องอีกต่อไปได้

ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลมีหน้าที่ในการสอดส่องดูแลกระบวนการในการจัดทำรายงานทางการเงินของกลุ่มบริษัท

ความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงิน

การตรวจสอบของข้าพเจ้ามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่างบการเงินโดยรวมปราศจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด และเสนอรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งรวมความเห็นของข้าพเจ้าอยู่ด้วย ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลคือความเชื่อมั่นในระดับสูงแต่ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชีจะสามารถตรวจพบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่มีอยู่ได้เสมอไป ข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอาจเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดและถือว่ามีความสำคัญเมื่อคาดการณ์อย่างสมเหตุสมผลได้ว่ารายการที่ขัดต่อข้อเท็จจริงแต่ละรายการหรือทุกรายการรวมกันจะมีผลต่อการตัดสินใจทางเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงินจากการใช้งบการเงินเหล่านี้

ในการตรวจสอบของข้าพเจ้าตามมาตรฐานการสอบบัญชี ข้าพเจ้าใช้ดุลยพินิจและการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพตลอดการตรวจสอบ และข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ด้วย

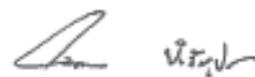
- ระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจมีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ไม่ว่าจะเกิดจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาด ออกแบบและปฏิบัติงานตามวิธีการตรวจสอบเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้น และได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อเป็นเกณฑ์ในการแสดงความเห็นของข้าพเจ้า ความเสี่ยงที่ไม่พบข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งเป็นผลมาจากการทุจริตจะสูงกว่าความเสี่ยงที่เกิดจากข้อผิดพลาด เนื่องจากการทุจริตอาจเกี่ยวกับการสมรู้ร่วมคิด การปลอมแปลงเอกสารหลักฐาน การตั้งใจละเว้นการแสดงข้อมูล การแสดงข้อมูลที่ตรงตามข้อเท็จจริงหรือการแทรกแซงการควบคุมภายใน
- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่ไม่ใช่เพื่อวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นต่อความมีประสิทธิผลของการควบคุมภายในของกลุ่มบริษัท
- ประเมินความเหมาะสมของนโยบายการบัญชีที่ผู้บริหารใช้และความสมเหตุสมผลของประมาณการทางบัญชีและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารจัดทำ
- สรุปเกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้เกณฑ์การบัญชีสำหรับกิจการที่ดำเนินงานต่อเนื่องของผู้บริหาร และสรุปจากหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับว่ามีหรือไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อสงสัยอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถของกลุ่มบริษัทในการดำเนินงานต่อเนื่องหรือไม่ หากข้าพเจ้าได้ข้อสรุปว่ามีหรือไม่แน่นอนที่มีสาระสำคัญ ข้าพเจ้าจะต้องให้ข้อสังเกตไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้าถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในงบการเงิน หรือหากเห็นว่าการเปิดเผยดังกล่าวไม่เพียงพอ ข้าพเจ้าจะแสดงความเห็นที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อสรุปของข้าพเจ้าขึ้นอยู่กับหลักฐานการสอบบัญชีที่ได้รับจนถึงวันที่ในรายงานของผู้สอบบัญชีของข้าพเจ้า อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในอนาคตอาจเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทต้องหยุดการดำเนินงานต่อเนื่องได้
- ประเมินการนำเสนอ โครงสร้างและเนื้อหาของงบการเงินโดยรวม รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประเมินว่างบการเงินแสดงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรหรือไม่
- รวบรวมเอกสารหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินของกิจการหรือของกิจกรรมทางธุรกิจภายในกลุ่มบริษัทเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินรวม ข้าพเจ้ารับผิดชอบต่อการกำหนดแนวทาง การควบคุมดูแล และการปฏิบัติงานตรวจสอบกลุ่มบริษัท ข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อความเห็นของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้สื่อสารกับผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับขอบเขตและช่วงเวลาของการตรวจสอบตามที่ได้วางแผนไว้ ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่พบจากการตรวจสอบรวมถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญในระบบการควบคุมภายในซึ่งข้าพเจ้าได้พบในระหว่างการตรวจสอบของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้ให้คำรับรองแก่ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลว่าข้าพเจ้าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระและได้สื่อสารกับผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทั้งหมดตลอดจนเรื่องอื่นซึ่งข้าพเจ้าเชื่อว่ามีเหตุผลที่บุคคลภายนอกอาจพิจารณาว่ากระทบต่อความเป็นอิสระของข้าพเจ้าและมาตรการที่ข้าพเจ้าใช้เพื่อป้องกันไม่ให้ข้าพเจ้าขาดความเป็นอิสระ

จากเรื่องทั้งหลายที่สื่อสารกับผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ข้าพเจ้าได้พิจารณาเรื่องต่างๆ ที่มีนัยสำคัญที่สุดในการตรวจสอบงบการเงินในงวดปัจจุบันและกำหนดเป็นเรื่องสำคัญในการตรวจสอบ ข้าพเจ้าได้อธิบายเรื่องเหล่านี้ไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชี เว้นแต่กฎหมายหรือข้อบังคับห้ามไม่ให้เปิดเผยเรื่องดังกล่าวต่อสาธารณะ หรือในสถานการณ์ที่ยากที่จะเกิดขึ้น ข้าพเจ้าพิจารณาว่าไม่ควรสื่อสารเรื่องดังกล่าวในรายงานของข้าพเจ้าเพราะการกระทำดังกล่าวสามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าจะมีผลกระทบในทางลบมากกว่าผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้เสียสาธารณะจะได้รับการสื่อสารดังกล่าว

ผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบงานสอบบัญชีและการนำเสนอรายงานฉบับนี้คือ นางสาวรินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ



รินดา หิรัญประเสริฐวุฒิ
ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เลขทะเบียน 4799
บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด
กรุงเทพฯ: 16 กุมภาพันธ์ 2560

งบการเงิน

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

งบแสดงฐานะการเงิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	2559	2558	2559	2558	
สินทรัพย์					
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด	7	350,138,581	263,400,910	344,967,523	258,526,649
เงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้า	8	960,000	1,300,000	960,000	1,300,000
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	9	344,418,632	329,708,187	347,659,284	340,863,287
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน - ส่วนที่ถึงกำหนดรับชำระภายในหนึ่งปี	10	-	37,345,185	-	37,345,185
รายได้ค้างรับ	11	104,858,513	140,912,379	104,723,317	140,677,653
สินค้าคงเหลือ	12	9,226,332	16,799,529	9,226,332	16,799,529
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	13	25,551,476	21,643,809	25,435,084	21,553,733
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน		835,153,534	811,109,999	832,971,540	817,066,036
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน					
เงินลงทุนในบริษัทย่อย	14	-	-	15,786,497	7,468,097
อุปกรณ์	15	117,420,484	176,063,397	114,404,806	171,258,797
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	16	26,586,529	12,843,619	25,823,111	11,870,738
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี	23	19,501,027	10,415,486	19,501,027	10,415,486
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น		13,289,386	8,126,043	12,813,340	7,646,570
รวมสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน		176,797,426	207,448,545	188,328,781	208,659,688
รวมสินทรัพย์		1,011,950,960	1,018,558,544	1,021,300,321	1,025,725,724

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	2559	2558	2559	2558	
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น					
หนี้สินหมุนเวียน					
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	17	86,769,434	135,160,033	86,064,109	134,719,484
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย		1,856,621	-	1,846,939	-
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	18	31,360,910	29,024,395	31,243,501	28,999,961
รวมหนี้สินหมุนเวียน		119,986,965	164,184,428	119,154,549	163,719,445
หนี้สินไม่หมุนเวียน					
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	19	12,166,174	10,212,852	12,166,174	10,212,852
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น		5,310,890	5,310,890	5,310,890	5,310,890
รวมหนี้สินไม่หมุนเวียน		17,477,064	15,523,742	17,477,064	15,523,742
รวมหนี้สิน		137,464,029	179,708,170	136,631,613	179,243,187
ส่วนของผู้ถือหุ้น					
ทุนเรือนหุ้น					
ทุนจดทะเบียน					
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท		280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000
ทุนออกจำหน่ายและชำระเต็มมูลค่าแล้ว					
หุ้นสามัญ 280,000,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 1 บาท		280,000,000	280,000,000	280,000,000	280,000,000
ส่วนเกินมูลค่าหุ้นสามัญ		304,418,692	304,418,692	304,418,692	304,418,692
กำไรสะสม					
จัดสรรแล้ว - สำรองตามกฎหมาย	20	21,300,000	17,000,000	21,300,000	17,000,000
ยังไม่ได้จัดสรร		268,461,608	236,983,443	278,950,016	245,063,845
องค์ประกอบอื่นของส่วนของผู้ถือหุ้น		306,631	448,239	-	-
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น		874,486,931	838,850,374	884,668,708	846,482,537
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น		1,011,950,960	1,018,558,544	1,021,300,321	1,025,725,724

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
กำไรขาดทุน:				
รายได้	6			
รายได้จากการบริการ	874,452,385	845,286,001	867,666,065	841,413,953
รายได้จากงานตามสัญญา	21	83,135,754	93,655,459	82,564,298
รายได้จากการขาย	4,545,467	49,234,117	4,545,467	49,234,117
รายได้อื่น	6,747,560	8,123,004	7,315,613	7,843,742
รวมรายได้	968,881,166	996,298,581	962,091,443	992,147,271
ค่าใช้จ่าย	6, 22			
ต้นทุนการให้บริการ	723,202,136	721,493,937	717,936,162	717,161,377
ต้นทุนงานตามสัญญา	21	73,145,177	91,012,961	72,768,226
ต้นทุนขาย	2,347,407	34,362,867	2,347,407	34,362,867
ค่าใช้จ่ายในการขาย	3,069,576	3,009,384	3,069,576	3,009,384
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	64,533,227	63,422,807	61,060,345	59,922,277
ค่าใช้จ่ายอื่น	340,000	2,341,504	340,000	2,341,504
รวมค่าใช้จ่าย	866,637,523	915,643,460	857,521,716	907,810,370
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายทางการเงินและค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	102,243,643	80,655,121	104,569,727	84,336,901
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน	(136,797)	(136,612)	(108,547)	(128,480)
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	102,106,846	80,518,509	104,461,180	84,208,421
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	23	(18,728,686)	(18,675,014)	(14,253,636)
กำไรสำหรับปี	83,378,160	66,228,500	85,786,166	69,954,785
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:				
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง				
ผลต่างของอัตราแลกเปลี่ยนจากการแปลงค่าบการเงินที่เป็นเงินตราต่างประเทศ	(141,608)	447,126	-	-
รายการที่จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง	(141,608)	447,126	-	-
รายการที่จะไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง				
ผลขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย	-	(763,464)	-	(763,464)
หัก: ผลกระทบของภาษีเงินได้	-	152,693	-	152,693
รายการที่จะไม่ถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุนในภายหลัง - สู้ทธิจากภาษีเงินได้	-	(610,771)	-	(610,771)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	(141,608)	(163,645)	-	(610,771)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	83,236,552	66,064,855	85,786,166	69,344,014
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน	24			
กำไรส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ	0.30	0.24	0.31	0.25
จำนวนหุ้นสามัญถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (หุ้น)	280,000,000	280,000,000	280,000,000	255,452,055

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูนัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินรวม					
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		องค์ประกอบอื่น	รวมส่วนของผู้ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้ จัดสรร	ของส่วน ของผู้ถือหุ้น	
					ผลต่างจากการ แปลงค่า งบการเงินที่เป็น เงินตรา ต่างประเทศ	
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2558	280,000,000	304,418,692	13,500,000	208,464,846	1,113	806,384,651
กำไรสำหรับปี	-	-	-	66,228,500	-	66,228,500
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	(610,771)	447,126	(163,645)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	65,617,729	447,126	66,064,855
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 25)	-	-	-	(33,599,132)	-	(33,599,132)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 20)	-	-	3,500,000	(3,500,000)	-	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	280,000,000	304,418,692	17,000,000	236,983,443	448,239	838,850,374
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	280,000,000	304,418,692	17,000,000	236,983,443	448,239	838,850,374
กำไรสำหรับปี	-	-	-	83,378,160	-	83,378,160
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	-	(141,608)	(141,608)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	83,378,160	(141,608)	83,236,552
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 25)	-	-	-	(47,599,995)	-	(47,599,995)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 20)	-	-	4,300,000	(4,300,000)	-	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	280,000,000	304,418,692	21,300,000	268,461,608	306,631	874,486,931

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
 งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น(ต่อ)
 สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: บาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ				
	ทุนเรือนหุ้น ที่ออก และชำระแล้ว	ส่วนเกินมูลค่า หุ้นสามัญ	กำไรสะสม		รวมส่วนของผู้ถือหุ้น
			จัดสรรแล้ว - สำรอง ตามกฎหมาย	ยังไม่ได้จัดสรร	
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2558	280,000,000	304,418,692	13,500,000	212,818,963	810,737,655
กำไรสำหรับปี	-	-	-	69,954,785	69,954,785
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	(610,771)	(610,771)
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	69,344,014	69,344,014
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 25)	-	-	-	(33,599,132)	(33,599,132)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 20)	-	-	3,500,000	(3,500,000)	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558	280,000,000	304,418,692	17,000,000	245,063,845	846,482,537
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 1 มกราคม 2559	280,000,000	304,418,692	17,000,000	245,063,845	846,482,537
กำไรสำหรับปี	-	-	-	85,786,166	85,786,166
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่นสำหรับปี	-	-	-	-	-
กำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จรวมสำหรับปี	-	-	-	85,786,166	85,786,166
เงินปันผลจ่าย (หมายเหตุ 25)	-	-	-	(47,599,995)	(47,599,995)
โอนกำไรสะสมไปเป็นสำรองตามกฎหมาย (หมายเหตุ 20)	-	-	4,300,000	(4,300,000)	-
ยอดคงเหลือ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559	280,000,000	304,418,692	21,300,000	278,950,016	884,668,708

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกระแสเงินสด
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน				
กำไรก่อนภาษี	102,106,846	80,518,509	104,461,180	84,208,421
รายการปรับกระทบยอดกำไรก่อนภาษีเป็นเงินสดรับ(จ่าย)				
จากกิจกรรมดำเนินงาน				
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	15, 16 89,336,565	118,308,970	87,373,026	116,494,260
ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้น(ลดลง)	(375,005)	321,505	(375,005)	321,505
กำไรจากการจำหน่ายอุปกรณ์	(43,599)	(55,531)	(43,599)	(55,531)
โอนอุปกรณ์ไปเป็นต้นทุนการให้บริการ	421,074	1,416,832	421,074	1,416,832
ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนชั่วคราว ในหลักทรัพย์เพื่อค้า	8 340,000	2,020,000	340,000	2,020,000
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	19 1,953,322	1,457,142	1,953,322	1,457,142
(กำไร)ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนที่ยังไม่เกิดขึ้นจริง	(220,787)	221,979	192,004	(369,935)
เงินปันผลรับ	-	(45,000)	-	(45,000)
ดอกเบี้ยรับ	(4,530,231)	(4,315,958)	(4,522,415)	(3,462,150)
กำไรจากการดำเนินงานก่อนการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์ และหนี้สินดำเนินงาน	188,988,185	199,848,448	189,799,587	201,985,544
สินทรัพย์ดำเนินงานลดลง(เพิ่มขึ้น)				
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	(14,335,440)	(120,686,314)	(7,623,758)	(120,943,421)
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน	10 -	(51,360,000)	-	(51,360,000)
รายได้ค้างรับ	36,053,866	7,691,062	35,954,336	7,925,788
สินค้าคงเหลือ	7,573,197	1,250,240	7,573,197	1,250,240
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	(3,854,628)	(8,303,298)	(3,881,351)	(8,284,689)
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียนอื่น	(5,163,343)	(1,539,401)	(5,166,770)	(1,497,874)
หนี้สินดำเนินงานเพิ่มขึ้น(ลดลง)				
เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	(50,176,549)	69,415,039	(50,441,325)	69,355,374
หนี้สินหมุนเวียนอื่น	2,339,709	10,732,547	2,243,540	10,759,365
หนี้สินไม่หมุนเวียนอื่น	-	(117,000)	-	(117,000)
เงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน	161,424,997	106,931,323	168,457,456	109,073,327

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
งบกระแสเงินสด (ต่อ)
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

(หน่วย: บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน (ต่อ)				
เงินสดรับจากเงินปันผลในหลักทรัพย์เพื่อค้า	-	45,000	-	45,000
เงินสดรับจากภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายได้รับคืน	-	1,494,911	-	1,494,911
เงินสดจ่ายภาษีเงินได้	(26,013,840)	(21,001,147)	(25,913,616)	(20,964,820)
เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน	135,411,157	87,470,087	142,543,840	89,648,418
กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุน				
เงินสดรับจากดอกเบี้ยรับ	3,355,416	4,645,793	3,347,600	3,791,985
เงินสดรับจากการให้เช่าทรัพย์สินตามสัญญาเช่าการเงิน	10 38,520,000	12,840,000	38,520,000	12,840,000
เงินสดรับจากการจำหน่ายอุปกรณ์	54,338	57,009	844,313	57,009
เงินสดจ่ายซื้ออุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	(42,870,801)	(51,801,086)	(42,835,118)	(51,064,370)
เงินสดจ่ายซื้อเงินลงทุนในบริษัทย่อย	14 -	-	(8,318,400)	(749,977)
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมลงทุน	(941,047)	(34,258,284)	(8,441,605)	(35,125,353)
กระแสเงินสดจากกิจกรรมจัดหาเงิน				
เงินปันผลจ่าย	25 (47,661,361)	(33,544,640)	(47,661,361)	(33,544,640)
เงินสดสุทธิใช้ไปในกิจกรรมจัดหาเงิน	(47,661,361)	(33,544,640)	(47,661,361)	(33,544,640)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงินลดลง	(71,078)	(64,309)	-	-
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสดเพิ่มขึ้นสุทธิ	86,737,671	19,602,854	86,440,874	20,978,425
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันต้นปี	263,400,910	243,798,056	258,526,649	237,548,224
เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ณ วันสิ้นปี	7 350,138,581	263,400,910	344,967,523	258,526,649
ข้อมูลกระแสเงินสดเปิดเผยเพิ่มเติม				
รายการที่ไม่ใช่เงินสด				
เจ้าหนี้ค่าซื้ออุปกรณ์เพิ่มขึ้น	2,068,103	789,800	2,068,103	789,800
โอนอุปกรณ์ระหว่างติดตั้งไปเป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	10,438,718	-	10,438,718	-
โอนงานระหว่างทำไปเป็นอุปกรณ์และสินทรัพย์ไม่มีตัวตน	-	6,825,753	-	6,825,753
เงินปันผลค้างจ่าย	25 -	61,366	-	61,366

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
หมายเหตุประกอบงบการเงินรวม
สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559

1. ข้อมูลทั่วไป

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

2. เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงิน

2.1 งบการเงินนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยแสดงรายการในงบการเงินตามข้อกำหนดในประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าลงวันที่ 28 กันยายน 2554 ออกตามความในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

งบการเงินฉบับภาษาไทยเป็นงบการเงินฉบับที่บริษัทฯใช้เป็นทางการตามกฎหมาย งบการเงินฉบับภาษาอังกฤษแปลจากงบการเงินฉบับภาษาไทยนี้

งบการเงินนี้ได้จัดทำขึ้นโดยใช้เกณฑ์ราคาทุนเดิมวันแต่จะเปิดเผยเป็นอย่างอื่นในนโยบายการบัญชี

2.2 เกณฑ์ในการจัดทำงบการเงินรวม

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

ชื่อบริษัท	ลักษณะธุรกิจ	จัดตั้งขึ้น ในประเทศไทย	อัตราร้อยละ ของการถือหุ้น	
			2559 ร้อยละ	2558 ร้อยละ
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล จำกัด	จัดส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อปฏิบัติงานธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการข้อมูลทั้งในและนอกสถานที่	ไทย	100	100
บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด	ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	กัมพูชา	100	100

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

2.3 บริษัทฯจัดทำงบการเงินเฉพาะกิจการ โดยแสดงเงินลงทุนในบริษัทย่อยตามวิธีราคาทุน

3. มาตรฐานการรายงานทางการเงินใหม่

ก. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เริ่มมีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน

ในระหว่างปี บริษัทฯและบริษัทย่อยได้นำมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง (ปรับปรุง 2558) และฉบับใหม่รวมถึงแนวปฏิบัติทางบัญชี ที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2559 มาถือปฏิบัติ มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงถ้อยคำและคำศัพท์ การตีความและการให้แนวปฏิบัติทางบัญชีกับผู้ใช้งมาตรฐาน การนำมาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวมาถือปฏิบัตินี้ไม่มีผลกระทบต่ออย่างเป็นทางการเงินของบริษัทฯและบริษัทย่อย

ข. มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่จะมีผลบังคับใช้ในอนาคต

ในระหว่างปีปัจจุบัน สภาวิชาชีพบัญชีได้ประกาศใช้มาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง (ปรับปรุง 2559) จำนวนหลายฉบับ ซึ่งมีผลบังคับใช้สำหรับงบการเงินที่มีรอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม 2560 มาตรฐานการรายงานทางการเงินดังกล่าวได้รับการปรับปรุงหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อให้มีเนื้อหาเท่าเทียมกับมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงถ้อยคำและคำศัพท์ การตีความและการให้แนวปฏิบัติทางบัญชีกับผู้ใช้งมาตรฐาน

ฝ่ายบริหารของบริษัทฯและบริษัทย่อยเชื่อว่ามาตรฐานการรายงานทางการเงินและการตีความมาตรฐานการรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง จะไม่มีผลกระทบต่ออย่างเป็นทางการเงินเมื่อนำมาถือปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงหลักการสำคัญ สรุปได้ดังต่อไปนี้

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 27 (ปรับปรุง 2559) เรื่อง งบการเงินเฉพาะกิจการ

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

ปัจจุบันฝ่ายบริหารของบริษัทฯและบริษัทย่อยอยู่ระหว่างการประเมินผลกระทบที่อาจมีต่องบการเงินในปีที่เริ่มนำมาตรฐานดังกล่าวมาถือปฏิบัติ

4. นโยบายการบัญชีที่สำคัญ

4.1 การรับรู้รายได้

รายได้ค่าบริการ

รายได้ค่าบริการรับรู้เมื่อได้ให้บริการแล้วโดยพิจารณาถึงขั้นความสำเร็จของงาน

รายได้จากการให้เช่าอุปกรณ์และบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จะถือเป็นรายได้เป็นรายเดือนตามที่ระบุไว้ในสัญญา

รายได้จากการขายสินค้า

รายได้จากการขายสินค้านับรับรู้เมื่อบริษัทฯได้โอนความเสี่ยงและผลตอบแทนที่มีนัยสำคัญของความเป็นเจ้าของสินค้าให้กับผู้ซื้อแล้ว รายได้จากการขายแสดงมูลค่าตามราคาในใบกำกับสินค้าโดยไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม สำหรับสินค้าที่ได้ส่งมอบหลังจากหักส่วนลดแล้ว

รายได้จากการขายอุปกรณ์พร้อมออกแบบและติดตั้ง

รายได้จากการขายอุปกรณ์พร้อมออกแบบและติดตั้งจะรับรู้เป็นรายได้ตามขั้นความสำเร็จของงาน

รายได้จากการขายสินทรัพย์ตามสัญญาเช่าการเงิน

ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงินจะถูกบันทึกด้วยมูลค่าตามสัญญา ผลต่างระหว่างมูลค่าตามสัญญาและมูลค่าเทียบเท่าราคาเงินสดของสินทรัพย์ที่ขายจะบันทึกเป็นรายได้ดอกเบี้ยที่ยังไม่ได้รับรู้จากสัญญาเช่าการเงิน และรับรู้เป็นรายได้ตามอายุสัญญาเช่าซึ่งคำนวณโดยวิธีอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง

ดอกเบียร์รับ

ดอกเบียร์รับถือเป็นรายได้ตามเกณฑ์คงค้างโดยคำนึงถึงอัตราผลตอบแทนที่แท้จริง

4.2 เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด หมายถึง เงินสดและเงินฝากธนาคาร และเงินลงทุนระยะสั้นที่มีสภาพคล่องสูง ซึ่งถึงกำหนดจ่ายคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนนับจากวันที่ได้มาและไม่มีข้อจำกัดในการเบิกใช้

4.3 ลูกหนี้การค้า

ลูกหนี้การค้าแสดงมูลค่าตามจำนวนมูลค่าสุทธิที่จะได้รับ บริษัทฯและบริษัทย่อยบันทึกค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับผลขาดทุนโดยประมาณที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บเงินลูกหนี้ไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปพิจารณาจากประสบการณ์การเก็บเงินและการวิเคราะห์อายุลูกหนี้

4.4 เงินลงทุน

ก) เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้าแสดงตามมูลค่ายุติธรรม การเปลี่ยนแปลงในมูลค่ายุติธรรมของหลักทรัพย์ซึ่งคำนวณจากราคาเสนอซื้อหลังสุด ณ สิ้นวันทำการสุดท้ายของปีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

บริษัทฯใช้วิธีถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการคำนวณต้นทุนของเงินลงทุน

เมื่อมีการจำหน่ายเงินลงทุน ผลต่างระหว่างสิ่งตอบแทนสุทธิที่ได้รับกับมูลค่าตามบัญชีของเงินลงทุนจะถูกบันทึกในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

ข) เงินลงทุนในบริษัทย่อยที่แสดงอยู่ในงบการเงินเฉพาะกิจการแสดงมูลค่าตามวิธีราคาทุน

4.5 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

อุปกรณ์แสดงมูลค่าตามราคาทุนหักค่าเสื่อมราคาสะสม และค่าเผื่อการด้อยค่าของสินทรัพย์ (ถ้ามี)

ค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์คำนวณจากราคาทุนของสินทรัพย์โดยใช้วิธีเส้นตรงตามอายุการให้ประโยชน์โดยประมาณดังนี้

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

ค่าเสื่อมราคารวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

ไม่มีการคิดค่าเสื่อมราคาสำหรับอุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง

บริษัทฯและบริษัทย่อยตัดรายการอุปกรณ์ออกจากบัญชี เมื่อจำหน่ายสินทรัพย์หรือคาดว่าจะไม่ได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากการใช้หรือการจำหน่ายสินทรัพย์ รายการผลกำไรหรือขาดทุนจากการจำหน่ายสินทรัพย์จะรับรู้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุนเมื่อบริษัทฯและบริษัทย่อยตัดรายการสินทรัพย์นั้นออกจากบัญชี

4.6 สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

บริษัทฯและบริษัทย่อยตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่มีอายุการให้ประโยชน์จำกัดอย่างมีระบบตลอดอายุการให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของสินทรัพย์นั้น และจะประเมินการด้อยค่าของสินทรัพย์ดังกล่าวเมื่อมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์นั้นเกิดการด้อยค่า บริษัทฯและบริษัทย่อยจะทบทวนระยะเวลาการตัดจำหน่ายและวิธีการตัดจำหน่ายของสินทรัพย์ไม่มีตัวตนดังกล่าวทุกสิ้นปีเป็นอย่างน้อย ค่าตัดจำหน่ายรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตนได้แก่ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ มีอายุการให้ประโยชน์เป็นระยะเวลา 3 ปี, 5 ปี และ 10 ปี

ไม่มีการคิดค่าตัดจำหน่ายสำหรับคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง

4.7 รายการธุรกิจกับบุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันกับบริษัทฯ หมายถึง บุคคลหรือกิจการที่มีอำนาจควบคุมบริษัทฯ หรือถูกบริษัทฯ ควบคุมไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อม หรืออยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันกับบริษัทฯ

นอกจากนี้บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกันยังหมายถึงกิจการและบุคคลที่มีสิทธิออกเสียงโดยทางตรงหรือทางอ้อมซึ่งทำให้มีอิทธิพลอย่างเป็นสาระสำคัญต่อบริษัทฯ ผู้บริหารสำคัญ กรรมการหรือพนักงานของบริษัทฯ ที่มีอำนาจในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของบริษัทฯ

4.8 สัญญาเช่าระยะยาว

สัญญาเช่าอาคารที่ความเสี่ยงและผลตอบแทนของความเป็นเจ้าของส่วนใหญ่ไม่ได้โอนไปให้กับผู้เช่าถือเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน จำนวนเงินที่จ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงานรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของกำไรหรือขาดทุนตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุของสัญญาเช่า

4.9 เงินตราต่างประเทศ

บริษัทฯ แสดงงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการเป็นสกุลเงินบาท ซึ่งเป็นสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ รายการต่างๆ ของแต่ละกิจการที่รวมอยู่ในงบการเงินรวมวัดมูลค่าด้วยสกุลเงินที่ใช้ในการดำเนินงานของแต่ละกิจการนั้น

รายการที่เป็นเงินตราต่างประเทศแปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่เกิดรายการ สินทรัพย์และหนี้สินที่เป็นตัวเงินซึ่งอยู่ในสกุลเงินตราต่างประเทศได้แปลงค่าเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานกำไรและขาดทุนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราแลกเปลี่ยนได้รวมอยู่ในการคำนวณผลการดำเนินงาน

4.10 การด้อยค่าของสินทรัพย์

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะทำการประเมินการด้อยค่าของอุปกรณ์หรือสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนอื่นของบริษัทฯ และบริษัทย่อยหากมีข้อบ่งชี้ว่าสินทรัพย์ดังกล่าวอาจด้อยค่า บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้ขาดทุนจากการด้อยค่าเมื่อมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของสินทรัพย์มีมูลค่าต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ทั้งนี้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนหมายถึงมูลค่ายุติธรรมหักต้นทุนในการขายของสินทรัพย์หรือมูลค่าจากการใช้สินทรัพย์แล้วแต่ราคาใดจะสูงกว่า

บริษัทฯ และบริษัทย่อยจะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

4.11 ผลประโยชน์พนักงาน

ผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส และเงินสมทบกองทุนประกันสังคมเป็นค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดรายการ

ผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงาน

โครงการสมทบเงิน

บริษัทฯ และพนักงานได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ซึ่งประกอบด้วยเงินที่พนักงานจ่ายสะสมและเงินที่บริษัทฯ จ่ายสมทบให้เป็นรายเดือน สินทรัพย์ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้แยกออกจากสินทรัพย์ของบริษัทฯ เงินที่บริษัทฯ จ่ายสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในปีที่เกิดรายการ

โครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีภาระสำหรับเงินชดเชยที่ต้องจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อออกจากงานตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งบริษัทฯ และบริษัทย่อยถือว่าเงินชดเชยดังกล่าวเป็นโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานสำหรับพนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยคำนวณหนี้สินตามโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงาน โดยใช้วิธีคิดลดแต่ละหน่วยที่ประมาณการไว้ (Projected Unit Credit Method) โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระได้ทำการประเมินภาระผูกพันดังกล่าวตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย

ผลกำไรหรือขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยสำหรับโครงการผลประโยชน์หลังจากออกจากงานของพนักงานจะรับรู้ทันทีในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น

ประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยตั้งประมาณการหนี้สินสำหรับวันหยุดพนักงาน ซึ่งคำนวณตามนโยบายและสูตรการคำนวณของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยขึ้นอยู่กับเงินเดือนของพนักงาน อายุการทำงานและวันหยุดที่ไม่ได้ใช้

4.12 ประมวลผลการหนี้สิน

บริษัทและบริษัทย่อยจะบันทึกประมวลผลการหนี้สินไว้ในบัญชีเมื่อภาวะผูกพันซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ในอดีตได้เกิดขึ้นแล้ว และมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่นอนว่าบริษัทและบริษัทย่อยจะเสียทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจไปเพื่อปลดเปลื้องภาวะผูกพันนั้น และบริษัทและบริษัทย่อยสามารถประมาณมูลค่าภาวะผูกพันนั้นได้อย่างน่าเชื่อถือ

4.13 ภาษีเงินได้

ภาษีเงินได้ประกอบด้วยภาษีเงินได้ปัจจุบันและภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

ภาษีเงินได้ปัจจุบัน

บริษัทและบริษัทย่อยบันทึกภาษีเงินได้ปัจจุบันตามจำนวนที่คาดว่าจะจ่ายให้กับหน่วยงานจัดเก็บภาษีของรัฐ โดยคำนวณจากกำไรทางภาษีตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายภาษีอากร

ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี

บริษัทและบริษัทย่อยบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวระหว่างราคาตามบัญชีของสินทรัพย์และหนี้สิน ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานกับฐานภาษีของสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้องนั้น โดยใช้อัตราภาษีที่มีผลบังคับใช้ ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน

บริษัทและบริษัทย่อยรับรู้หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีของผลแตกต่างชั่วคราวที่ต้องเสียภาษีทุกรายการ แต่รับรู้สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีสำหรับผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษี รวมทั้งผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ในจำนวนเท่าที่มีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ที่บริษัทและบริษัทย่อยจะมีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์จากผลแตกต่างชั่วคราวที่ใช้หักภาษีและผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้นั้น

บริษัทและบริษัทย่อยจะทบทวนมูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทุกสิ้นรอบระยะเวลารายงานและจะทำการปรับลดมูลค่าตามบัญชีดังกล่าว หากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่า บริษัทและบริษัทย่อยจะไม่กำไรทางภาษีเพียงพอต่อการนำสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ประโยชน์

บริษัทและบริษัทย่อยจะบันทึกภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้นหากภาษีที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับรายการที่ได้บันทึกโดยตรงไปยังส่วนของผู้ถือหุ้น

4.14 การวัดมูลค่ายุติธรรม

มูลค่ายุติธรรม หมายถึง ราคาที่คาดว่าจะได้รับจากการขายสินทรัพย์หรือเป็นราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อโอนหนี้สินให้ผู้อื่นโดยรายการดังกล่าวเป็นรายการที่เกิดขึ้นในสภาพปกติระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (ผู้ร่วมในตลาด) ณ วันที่วัดมูลค่า บริษัทและบริษัทย่อยใช้ราคาเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องในการวัดมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินซึ่งมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ต้องวัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม ยกเว้นในกรณีที่ไม่มีตลาดที่มีสภาพคล่องสำหรับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่มีลักษณะเดียวกันหรือไม่สามารถหาค่าเสนอซื้อขายในตลาดที่มีสภาพคล่องได้ บริษัทและบริษัทย่อยจะประมาณมูลค่ายุติธรรมโดยใช้เทคนิคการประเมินมูลค่าที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ และพยายามใช้ข้อมูลที่สามารถสังเกตได้ที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์หรือหนี้สินที่จะวัดมูลค่ายุติธรรมนั้นให้มากที่สุด

ลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมที่ใช้วัดมูลค่าและเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมของสินทรัพย์และหนี้สินในงบการเงินออกเป็นสามระดับตามประเภทของข้อมูลที่สามารถใช้ในการวัดมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

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

ทุกวันสิ้นรอบระยะเวลารายงาน บริษัทและบริษัทย่อยจะประเมินความจำเป็นในการโอนรายการระหว่างลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรมสำหรับสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้อง ณ วันสิ้นรอบระยะเวลารายงานที่มีการวัดมูลค่ายุติธรรมแบบเกิดขึ้นประจำ

5. การใช้ดุลยพินิจและประมาณการทางบัญชีที่สำคัญ

ในการจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจและการประมาณการในเรื่องที่มีความไม่แน่นอนเสมอ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อจำนวนเงินที่แสดงในงบการเงินและต่อข้อมูลที่แสดงในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ผลที่เกิดขึ้นจริงอาจแตกต่างไปจากจำนวนที่ประมาณการไว้ การใช้ดุลยพินิจและการประมาณการที่สำคัญมีดังนี้

5.1 สัญญาก่อสร้าง

บริษัทฯ และบริษัทย่อยรับรู้รายได้ค่าก่อสร้างโดยอ้างอิงกับขั้นความสำเร็จของงานก่อสร้าง เมื่อกิจการสามารถประมาณผลของงานก่อสร้างตามสัญญาได้อย่างน่าเชื่อถือ ขั้นความสำเร็จของงานก่อสร้างถูกกำหนดโดยพิจารณาจากอัตราส่วนของต้นทุนการก่อสร้างที่เกิดขึ้นของงานที่ทำเสร็จจนถึงปัจจุบันกับประมาณการต้นทุนการก่อสร้างทั้งสิ้น ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการต้นทุนการก่อสร้างทั้งสิ้นตามสัญญาและผลของงานก่อสร้างตามสัญญาเพื่อใช้ในการกำหนดขั้นความสำเร็จของงานโดยคำนึงถึงประสบการณ์ในอดีตและข้อมูลที่ได้รับจากวิศวกรโครงการ

5.2 ค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้

ในการประมาณค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญของลูกหนี้ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการประมาณการผลขาดทุนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากลูกหนี้แต่ละราย โดยคำนึงถึงประสบการณ์การเก็บเงินในอดีต อายุของหนี้ที่ค้างและสถานะเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เป็นต้น

5.3 อุปกรณ์และค่าเสื่อมราคา

ในการคำนวณค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทำการประมาณอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือเมื่อเลิกใช้งานของอุปกรณ์ และต้องทบทวนอายุการให้ประโยชน์และมูลค่าคงเหลือใหม่หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

นอกจากนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องสอบทานการลดลงของมูลค่าของอุปกรณ์ในแต่ละช่วงเวลาและบันทึกขาดทุนจากการการลดลงของมูลค่าหากคาดว่ามูลค่าที่ได้รับคืนต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์นั้น ในการนี้ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์รายได้และค่าใช้จ่ายในอนาคตซึ่งเกี่ยวเนื่องกับสินทรัพย์นั้น

6. รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

ในระหว่างปี บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีรายการธุรกิจที่สำคัญกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน รายการธุรกิจดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไขทางการค้าและเกณฑ์ตามที่ตกลงระหว่างบริษัทฯ และกิจการที่เกี่ยวข้องกันเหล่านั้น ซึ่งเป็นไปตามปกติธุรกิจ ซึ่งนโยบายในการกำหนดราคาสำหรับรายการค้าระหว่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การขายสินค้าและบริการระหว่างกัน กำหนดราคาตามราคาตลาด หากไม่มีราคาตลาดจะกำหนดราคาเท่ากับต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 15 อย่างไรก็ตาม นโยบายการกำหนดราคาดังกล่าวอาจมีการปรับเปลี่ยนไปตามประเภทธุรกิจและสภาพการแข่งขันในขณะที่เกิดรายการ
2. ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่ายให้บริษัทใหญ่เรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกันซึ่งบริษัทใหญ่กำหนดราคาจากต้นทุนบวกกำไรส่วนเพิ่มในอัตราไม่เกินร้อยละ 5
3. ค่าบริการการจัดการจ่ายและค่าเช่าจ่ายเรียกเก็บตามราคาที่ระบุไว้ในสัญญาระหว่างกัน
4. รายได้ค่าบริการและค่าบริการจ่ายอื่นเรียกเก็บตามราคาที่ตกลงร่วมกัน
5. ค่าธรรมเนียมการค้าประกันระหว่างกันคิดในอัตราร้อยละ 0.3 ต่อปี
6. ค่าตอบแทนกรรมการและผู้บริหารกำหนดตามที่ประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติหรือในราคาที่ตกลงกันตามสัญญา

รายการธุรกิจที่สำคัญระหว่างบริษัทฯและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
รายการธุรกิจกับบริษัทย่อย (ตัดออกจากงบการเงินรวมแล้ว)				
รายได้อื่น	-	-	1	-
รายการธุรกิจกับบริษัทใหญ่				
รายได้จากการบริการ	1	2	1	2
ต้นทุนบริการ	4	-	4	-
รายจ่ายค่าบริหารจัดการ	5	5	5	5
ค่าบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจ่าย	13	8	13	8
ค่าใช้จ่ายอื่น	0.1	0.04	0.1	0.04
รายการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
รายได้จากการขายและบริการ	39	46	39	46
รายได้อื่น	-	0.05	-	0.05
ซื้อสินค้าและบริการ	15	11	15	11
ซื้อสินทรัพย์ถาวร	0.5	0.03	0.5	0.03
ค่าเช่าและสาธารณูปโภคจ่าย	13	12	13	12
ค่าใช้จ่ายอื่น	1	1	1	1

ยอดคงค้างระหว่างบริษัทฯและกิจการที่เกี่ยวข้องกัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 มีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)				
บริษัทใหญ่	51	51	51	51
บริษัทย่อย	-	-	-	1,275
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นร่วมกัน)	17,106	35,997	17,106	35,997
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	17,157	36,048	17,157	37,323
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 9)				
บริษัทย่อย	-	-	4,037	10,231
รวมลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	-	-	4,037	10,231
รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 11)				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นร่วมกัน)	2,909	3,415	2,909	3,415
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,909	3,415	2,909	3,415
เงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีกรรมการร่วมกัน)	1,897	1,897	1,897	1,897
รวมเงินมัดจำ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,897	1,897	1,897	1,897
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 17)				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นหรือกรรมการร่วมกัน)	3,304	5,787	3,304	5,787
รวมเจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	3,304	5,787	3,304	5,787
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 17)				
บริษัทใหญ่	7,252	1,714	7,252	1,714
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นหรือกรรมการร่วมกัน)	951	43	951	43
รวมเจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	8,203	1,757	8,203	1,757
เงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน				
บริษัทที่เกี่ยวข้องกัน (มีผู้ถือหุ้นร่วมกัน)	505	505	505	505
รวมเงินมัดจำจากการให้บริการ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	505	505	505	505

คำตอบแทนกรรมการและผู้บริหาร

ในระหว่างปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 บริษัทฯมีค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงานที่ให้แก่กรรมการและผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
ผลประโยชน์ระยะสั้น	9,592	13,807
ผลประโยชน์หลังออกจากงาน	84	94
รวม	9,676	13,901

สัญญาเกี่ยวกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

สัญญาเช่าและบริการกับบริษัทที่เกี่ยวข้อง

- ก) บริษัทฯได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสัญญาบริการสาธารณูปโภคกับบริษัท วิไลลักษณ์ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อประกอบกิจการของบริษัทฯ สัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดในเดือนเมษายน 2560 โดยบริษัทฯต้องชำระค่าเช่าและค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละประมาณ 0.8 ล้านบาท
- ข) บริษัทฯได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่อาคารสำนักงานและสัญญาบริการสาธารณูปโภคกับบริษัท พลังมิตร ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อประกอบกิจการของบริษัทฯ สัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดในเดือนกรกฎาคม 2560 โดยบริษัทฯต้องชำระค่าเช่าและค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละประมาณ 0.3 ล้านบาท

จำนวนเงินของภาระผูกพันตามสัญญาเช่าดำเนินงานกับกิจการที่เกี่ยวข้องกันได้เปิดเผยรวมไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน ข้อ 28.1

สัญญาบริการและบริหารงานกับบริษัทใหญ่

- ค) ในเดือนมกราคม 2559 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการด้านการบริหารและการจัดการกับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.4 ล้านบาท(2558: 0.4 ล้านบาท) ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2560 บริษัทฯได้ทำการต่อสัญญาดังกล่าวเป็นระยะเวลา 1 ปี สัญญาดังกล่าวจะสิ้นสุดในวันที่ 31 ธันวาคม 2560 โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละ 0.4 ล้านบาท
- ง) ในเดือนพฤษภาคม 2559 บริษัทฯได้ทำสัญญาว่าจ้างการให้บริการระบบศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Samart Information Technology Center) กับบริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทใหญ่เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยบริษัทฯต้องชำระค่าบริการเป็นรายเดือนในอัตราเดือนละประมาณ 1.3 ล้านบาท (2558: 0.6 ล้านบาท)

7. เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
เงินสด	121	118	108	113
เงินฝากธนาคาร	350,018	263,283	344,860	258,414
รวม	350,139	263,401	344,968	258,527

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เงินฝากธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยระหว่างร้อยละ 0.10 ถึง 1.40 ต่อปี (2558: ร้อยละ 0.10 ถึง 1.28 ต่อปี)

8. เงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้า

หุ้นสามัญ	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ					
	2559			2558		
	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาหุ้น (ล้านบาท)	มูลค่ายุติธรรม (ล้านบาท)	จำนวนหุ้น (พันหุ้น)	ราคาหุ้น (ล้านบาท)	มูลค่ายุติธรรม (ล้านบาท)
บมจ. สามารถ โอ-โมบาย	1,000	3,860	960	1,000	3,860	1,300
หัก: ปรับมูลค่า		(2,900)			(2,560)	
รวม		960			1,300	

รายการเปลี่ยนแปลงของบัญชีเงินลงทุนชั่วคราวในหลักทรัพย์เพื่อค้าสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 สรุปได้ดังนี้
(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
ยอดคงเหลือ ณ ต้นปี	1,300	3,320
ขาดทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่า	(340)	(2,020)
ยอดคงเหลือ ณ ปลายปี	960	1,300

9. ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	3,136	1,621	3,136	1,621
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	7,583	376	7,583	376
3 - 6 เดือน	5,783	-	5,783	-
6 - 12 เดือน	655	-	655	-
มากกว่า 12 เดือน	-	34,051	-	35,326
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	17,157	36,048	17,157	37,323
ลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน				
อายุหนี้คงค้างนับจากวันที่ถึงกำหนดชำระ				
ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	88,400	72,923	87,755	72,572
ค้างชำระ				
ไม่เกิน 3 เดือน	84,512	69,374	84,381	69,374
3 - 6 เดือน	23,682	33,816	23,682	33,816
6 - 12 เดือน	55,934	73,029	55,934	73,029
มากกว่า 12 เดือน	74,645	44,778	74,645	44,778
รวม	327,173	293,920	326,397	293,569
หัก: ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	-	(375)	-	(375)
รวมลูกหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน - สุทธิ	327,173	293,545	326,397	293,194
รวมลูกหนี้การค้า - สุทธิ	344,330	329,593	343,554	330,517
ลูกหนี้อื่น				
เงินจ่ายล่วงหน้า	89	115	68	115
ลูกหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	-	-	4,037	10,231
รวมลูกหนี้อื่น	89	115	4,105	10,346
รวมลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น - สุทธิ	344,419	329,708	347,659	340,863

เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2558 บริษัทฯ ได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลแพ่งเพื่อเรียกร้องให้หน่วยราชการแห่งหนึ่ง ในฐานะลูกหนี้การค้า (กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน) ซึ่งมียอดค้างชำระเป็นจำนวนเงินประมาณ 78.4 ล้านบาท (รวมรายได้ค้างรับจำนวนเงินประมาณ 3.7 ล้านบาท) ชำระหนี้สำหรับการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ และเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2559 ศาลแพ่งได้พิจารณาและพิพากษาให้หน่วยราชการดังกล่าวชำระหนี้คืนบริษัทฯ เต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2560 หน่วยราชการดังกล่าวได้ยื่นอุทธรณ์ต่อศาล ซึ่งปัจจุบันคดีดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลอุทธรณ์ อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ พิจารณาแล้วเชื่อมั่นว่าบริษัทฯ จะได้รับชำระหนี้คืนเต็มจำนวน ดังนั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ จึงไม่ตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกหนี้ดังกล่าว

10. ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน (มูลค่าตามสัญญา)	51,360	51,360
หัก: ส่วนที่รับชำระแล้ว	(51,360)	(12,840)
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน	-	38,520
หัก: ดอกเบี้ยส่วนที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้	-	(1,175)
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน - สุทธิจากดอกเบี้ยส่วนที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้	-	37,345
หัก: ส่วนที่ถึงกำหนดรับชำระภายในหนึ่งปี	-	(37,345)
ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าการเงิน - สุทธิจากส่วนที่ถึงกำหนดรับชำระภายในหนึ่งปี	-	-

11. รายได้ค้างรับ

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
รายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)				
อายุหนึ่งค่างนับจากวันที่บันทึกบัญชี				
ไม่เกิน 3 เดือน	2,909	3,415	2,909	3,415
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	2,909	3,415	2,909	3,415
รายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน				
อายุหนึ่งค่างนับจากวันที่บันทึกบัญชี				
ไม่เกิน 3 เดือน	84,724	133,555	84,588	133,321
3 - 6 เดือน	3,010	200	3,010	200
6 - 12 เดือน	1,348	-	1,348	-
มากกว่า 12 เดือน	12,868	3,742	12,868	3,742
รวมรายได้ค้างรับ - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	101,950	137,497	101,814	137,263
รวม	104,859	140,912	104,723	140,678

12. สินค้าคงเหลือ

(หน่วย: พันบาท)

	ราคาทุน	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
งานระหว่างทำตามสัญญา	9,226	16,800
รวม	9,226	16,800

13. สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	16,462	13,495	16,419	13,407
ภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่าย	4,215	4,161	4,161	4,161
ภาษีซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนด	1,661	1,827	1,661	1,827
อื่นๆ	3,213	2,161	3,194	2,159
รวม	25,551	21,644	25,435	21,554

บริษัทฯ และบริษัทย่อยถือภาษีเงินได้ถูกหัก ณ ที่จ่ายเป็นสินทรัพย์ เนื่องจากบริษัทฯ มีความตั้งใจและมีสิทธิขอคืนภาษีข้างต้น อย่างไรก็ตาม มูลค่าที่จะได้รับคืนของภาษีเงินได้ดังกล่าวขึ้นอยู่กับการใช้สิทธิขอคืนภาษีและผลการตรวจสอบภาษีของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โดยเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

14. เงินลงทุนในบริษัทย่อย

เงินลงทุนในบริษัทย่อยตามที่แสดงในงบการเงินเฉพาะกิจการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

บริษัท	ทุนเรียกชำระแล้ว		สัดส่วนเงินลงทุน		ราคาทุน		ค่าเพื่อการด้อยค่าของเงินลงทุน		มูลค่าตามบัญชีตามวิธีราคาทุน - สุทธิ	
	2559	2558	2559 (ร้อยละ)	2558 (ร้อยละ)	2559	2558	2559	2558	2559	2558
บริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด	1 ล้านบาท	1 ล้านบาท	100	100	1,000	1,000	(35)	(35)	965	965
บริษัท วันทูวัน แคมโบเดีย จำกัด	440,000 เหรียญสหรัฐ	200,000 เหรียญสหรัฐ	100	100	14,821	6,503	-	-	14,821	6,503
รวม					15,821	7,503	(35)	(35)	15,786	7,468

14.1 การเพิ่มทุน

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

14.1.2 เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2558 ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัท วันทูวัน โปรเฟสชันแนล จำกัด มีมติอนุมัติให้เรียกชำระค่าหุ้นที่เหลืออีกร้อยละ 75 ของทุนจดทะเบียนหรือเท่ากับจำนวน 0.75 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ได้ชำระค่าหุ้นสามัญดังกล่าว 100,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 7.5 บาท รวมเป็นเงิน 0.75 ล้านบาทแล้วในเดือนธันวาคม 2558

14.2 การจัดตั้งบริษัทย่อย

เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติให้จัดตั้งบริษัท เมียนวัน จำกัด ในประเทศเมียนมา โดยเข้าร่วมทุนกับบริษัท โซลูชั่น ฮับ จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการศูนย์บริการข้อมูลโดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มต้นจำนวน 50,000 เหรียญสหรัฐอเมริกา โดยบริษัทฯ จะถือหุ้นร้อยละ 60 ในบริษัทร่วมทุนดังกล่าว ต่อมาเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559 ที่ประชุมคณะกรรมการของบริษัทฯ ได้มีมติอนุมัติจัดตั้งบริษัทร่วมทุนดังกล่าวเป็นบริษัทย่อยแทนการเข้าร่วมทุน โดยบริษัทฯ จะถือหุ้นร้อยละ 100 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้นจำนวน 50,000 เหรียญสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันบริษัทฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดตั้งบริษัทย่อยดังกล่าว

15. อุปกรณ์

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม					
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	รวม
ราคาทุน						
1 มกราคม 2558	41,281	650,029	176,813	4,858	6,430	879,411
ซื้อเพิ่ม	892	2,284	10,890	-	37,259	51,325
จำหน่าย	(651)	(2,269)	(3,295)	-	-	(6,215)
โอนเข้า/(โอนออก)	81	(262)	4,665	-	(6,826)	(2,342)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	168	197	260	-	-	625
31 ธันวาคม 2558	41,771	649,979	189,333	4,858	36,863	922,804
ซื้อเพิ่ม	934	24,237	2,658	-	9,117	36,946
จำหน่าย	(61)	(235)	(3,850)	-	-	(4,146)
โอนเข้า/(โอนออก)	-	18,150	16,970	-	(45,980)	(10,860)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(14)	(20)	(22)	-	-	(56)
31 ธันวาคม 2559	42,630	692,111	205,089	4,858	-	944,688
ค่าเสื่อมราคาสะสม						
1 มกราคม 2558	30,010	453,249	157,299	2,838	-	643,396
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	5,919	91,936	11,219	523	-	109,597
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(651)	(2,268)	(3,294)	-	-	(6,213)
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่โอนออก	-	(27)	(217)	-	-	(244)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	48	55	102	-	-	205
31 ธันวาคม 2558	35,326	542,945	165,109	3,361	-	746,741
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	3,203	68,057	12,874	523	-	84,657
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(61)	(225)	(3,849)	-	-	(4,135)
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	1	3	1	-	-	5
31 ธันวาคม 2559	38,469	610,780	174,135	3,884	-	827,268
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2558	6,445	107,034	24,224	1,497	36,863	176,063
31 ธันวาคม 2559	4,161	81,331	30,954	974	-	117,420
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี						
2558 (จำนวน 107.7 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						109,597
2559 (จำนวน 83.3 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						84,657

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ					
	อุปกรณ์สำนักงาน	เครื่องมือและอุปกรณ์	คอมพิวเตอร์	ยานพาหนะ	อุปกรณ์ระหว่างติดตั้ง	รวม
ราคาทุน						
1 มกราคม 2558	39,506	647,822	173,397	4,858	6,429	872,012
ซื้อเพิ่ม	892	1,593	10,874	-	37,230	50,589
จำหน่าย	(651)	(2,269)	(3,295)	-	-	(6,215)
โอนเข้า/โอนออก	81	(262)	4,665	-	(6,826)	(2,342)
31 ธันวาคม 2558	39,828	646,884	185,641	4,858	36,833	914,044
ซื้อเพิ่ม	934	24,225	2,658	-	9,093	36,910
จำหน่าย	(61)	(235)	(3,850)	-	-	(4,146)
โอนเข้า/โอนออก	-	18,096	16,970	-	(45,926)	(10,860)
31 ธันวาคม 2559	40,701	688,970	201,419	4,858	-	935,948
ค่าเสื่อมราคาสะสม						
1 มกราคม 2558	29,711	452,747	155,970	2,838	-	641,266
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	5,542	91,460	10,451	523	-	107,976
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(651)	(2,268)	(3,294)	-	-	(6,213)
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่โอนออก	-	(27)	(217)	-	-	(244)
31 ธันวาคม 2558	34,602	541,912	162,910	3,361	-	742,785
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี	2,814	67,476	12,080	523	-	82,893
ค่าเสื่อมราคาสะสมสำหรับส่วนที่จำหน่าย	(61)	(225)	(3,849)	-	-	(4,135)
31 ธันวาคม 2559	37,355	609,163	171,141	3,884	-	821,543
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2558	5,226	104,972	22,731	1,497	36,833	171,259
31 ธันวาคม 2559	3,346	79,807	30,278	974	-	114,405
ค่าเสื่อมราคาสำหรับปี						
2558 (จำนวน 106.1 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						107,976
2559 (จำนวน 81.6 ล้านบาท รวมอยู่ในต้นทุนการให้บริการ ส่วนที่เหลือรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร)						82,893

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ มีอุปกรณ์จำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าเสื่อมราคาหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าเสื่อมราคาสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 672 ล้านบาท (2558: 464.6 ล้านบาท)

16. สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	รวม	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ระหว่างติดตั้ง	รวม
ราคาทุน						
1 มกราคม 2558	50,741	-	50,741	49,514	-	49,514
ซื้อเพิ่ม	1,265	-	1,265	1,265	-	1,265
โอนเข้า	682	-	682	682	-	682
31 ธันวาคม 2558	52,688	-	52,688	51,461	-	51,461
ซื้อเพิ่ม	4,003	3,990	7,993	4,003	3,990	7,993
โอนเข้า/โอนออก	13,985	(3,546)	10,439	13,985	(3,546)	10,439
31 ธันวาคม 2559	70,676	444	71,120	69,449	444	69,893

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม			งบการเงินเฉพาะกิจการ		
	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระหว่างติดตั้ง	รวม	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์	คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระหว่างติดตั้ง	รวม
ค่าตัดจำหน่ายสะสม						
1 มกราคม 2558	31,224	-	31,224	31,072	-	31,072
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	8,712	-	8,712	8,518	-	8,518
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	(92)	-	(92)	-	-	-
31 ธันวาคม 2558	39,844	-	39,844	39,590	-	39,590
ค่าตัดจำหน่ายสำหรับปี	4,679	-	4,679	4,480	-	4,480
ผลต่างจากการแปลงค่างบการเงิน	10	-	10	-	-	-
31 ธันวาคม 2559	44,533	-	44,533	44,070	-	44,070
มูลค่าสุทธิตามบัญชี						
31 ธันวาคม 2558	12,844	-	12,844	11,871	-	11,871
31 ธันวาคม 2559	26,143	444	26,587	25,379	444	25,823

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯมีสินทรัพย์ไม่มีตัวตนจำนวนหนึ่งซึ่งตัดค่าตัดจำหน่ายหมดแล้วแต่ยังใช้งานอยู่ มูลค่าตามบัญชีก่อนหักค่าตัดจำหน่ายสะสมของสินทรัพย์ดังกล่าวมีจำนวนเงินประมาณ 37.2 ล้านบาท (2558: 4.1 ล้านบาท)

17. เจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	13,654	79,114	13,654	79,114
เจ้าหนี้การค้า - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	3,304	5,787	3,304	5,787
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน	5,706	3,893	5,600	3,759
เจ้าหนี้อื่น - กิจการที่เกี่ยวข้องกัน (หมายเหตุ 6)	8,203	1,757	8,203	1,757
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	5,843	10,485	5,843	10,485
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	50,059	34,124	49,460	33,817
รวมเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น	86,769	135,160	86,064	134,719

18. หนี้สินหมุนเวียนอื่น

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
ภาษีขายที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	22,020	23,924	22,007	23,924
ภาษีมูลค่าเพิ่มค้างจ่าย	6,980	587	6,922	587
อื่นๆ	2,361	4,513	2,315	4,489
รวมหนี้สินหมุนเวียนอื่น	31,361	29,024	31,244	29,000

19. สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน

จำนวนเงินสำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานซึ่งเป็นเงินชดเชยพนักงานเมื่อออกจากงาน แสดงได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานต้นปี	10,213	7,992
ส่วนที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน:		
ต้นทุนบริการในปัจจุบัน	1,616	1,113
ต้นทุนดอกเบี้ย	337	344
ส่วนที่รับรู้ในกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น:		
ขาดทุนจากการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย		
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติด้านประชากรศาสตร์	-	199
ส่วนที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อสมมติทางการเงิน	-	1,877
ส่วนที่เกิดจากการปรับปรุงจากประสบการณ์	-	(1,312)
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานปลายปี	12,166	10,213

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานรับรู้ในรายการต่อไปนี้ในส่วนของกำไรหรือขาดทุน

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
ต้นทุนการให้บริการ	1,679	1,212
ค่าใช้จ่ายในการขาย	20	14
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	254	231
รวมค่าใช้จ่ายที่รับรู้ในกำไรหรือขาดทุน	1,953	1,457

บริษัทฯ ไม่มีการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานภายใน 1 ปีข้างหน้า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 ระยะเวลาเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการจ่ายชำระผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงานของบริษัทฯ ประมาณ 22 ปี (2558: 22 ปี)

สมมติฐานที่สำคัญในการประมาณการตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัย สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
อัตราคิดลด	(ร้อยละต่อปี) 3.3	(ร้อยละต่อปี) 3.3
อัตราการขึ้นเงินเดือน	4 - 7	4 - 7
อัตราการเปลี่ยนแปลงในจำนวนพนักงาน	0 - 24	0 - 24

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสมมติฐานที่สำคัญต่อมูลค่าปัจจุบันของภาระผูกพันผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการ			
	เพิ่มขึ้น 1%		ลดลง 1%	
	2559	2558	2559	2558
อัตราคิดลด	(1.7)	(1.5)	2.1	1.8
อัตรากำไรขั้นต้นเงินเดือน	2.1	1.8	(1.8)	(1.5)
	เพิ่มขึ้น 20%		ลดลง 20%	
	2559	2558	2559	2558
	(2.2)	(1.8)	3.0	2.4

20. สำรองตามกฎหมาย

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

ในระหว่างปี 2559 บริษัทฯได้จัดสรรกำไรสุทธิไปเป็นเงินทุนสำรองตามกฎหมายเป็นจำนวน 4.3 ล้านบาท (2558: 3.5 ล้านบาท)

21. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายได้จากงานตามสัญญาเพิ่มเติม

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับรายได้จากงานตามสัญญาเพิ่มเติมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 ประกอบด้วย

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
รายได้จากงานตามสัญญาที่รับรู้	83,136	93,655	82,564	93,655
ต้นทุนงานตามสัญญาที่รับรู้	(73,145)	(91,013)	(72,768)	(91,013)
กำไรที่รับรู้	9,991	2,642	9,796	2,642
ต้นทุนงานตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในอนาคตซึ่งรับรู้ เป็นงานระหว่างทำ - ต้นปี	-	-	-	-
ต้นทุนงานตามสัญญาที่เกิดขึ้นในระหว่างปี	73,145	91,013	72,768	91,013
ต้นทุนขายและต้นทุนงานตามสัญญาซึ่งรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างปี	(73,145)	(91,013)	(72,768)	(91,013)
ต้นทุนงานตามสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในอนาคตซึ่งรับรู้ เป็นงานระหว่างทำ - ลิ้นปี	-	-	-	-
รายได้จากงานตามสัญญาที่ยังไม่ได้เรียกเก็บ - ต้นปี	47,984	27,969	47,984	27,969
รายได้จากงานตามสัญญาที่รับรู้	83,136	93,655	82,564	93,655
เงินงวดที่เรียกเก็บแล้ว	(114,419)	(73,640)	(113,895)	(73,640)
รายได้จากงานตามสัญญาที่ยังไม่ได้เรียกเก็บ - ปลายปี	16,701	47,984	16,653	47,984

22. ค่าใช้จ่ายตามลักษณะ:

รายการค่าใช้จ่ายแบ่งตามลักษณะประกอบด้วยรายการค่าใช้จ่ายที่สำคัญดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
เงินเดือนและค่าแรงและผลประโยชน์อื่นของพนักงาน	534,887	526,606	532,636	524,982
ค่าเสื่อมราคา	84,657	109,597	82,893	107,976
ต้นทุนอุปกรณ์และบริการสำหรับงานโครงการเพื่อขาย	67,711	100,818	67,711	100,818
ค่าเช่าจ่ายตามสัญญาเช่าดำเนินงาน	41,430	38,182	39,118	36,024
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	45,562	44,185	45,210	43,708
การเปลี่ยนแปลงในงานระหว่างทำ	7,574	1,250	7,574	1,250
ค่าตัดจำหน่าย	4,679	8,712	4,480	8,518

23. ภาษีเงินได้

ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 สรุปได้ดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
ภาษีเงินได้ปัจจุบัน:				
ภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับปี	27,815	19,101	27,761	19,065
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี:				
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีจากการเกิดผลแตกต่างชั่วคราวและ				
การกลับรายการผลแตกต่างชั่วคราว	(9,086)	(4,811)	(9,086)	(4,811)
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	18,729	14,290	18,675	14,254

รายการกระทบยอดระหว่างกำไรทางบัญชีกับค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้มีดังนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคล	102,107	80,519	104,461	84,208
อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล	20%	20%	20%	20%
กำไรทางบัญชีก่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลคูณอัตราภาษี	20,421	16,104	20,892	16,842
ผลกระทบทางภาษีสำหรับ:				
ค่าใช้จ่ายต้องห้าม	129	298	129	298
ค่าใช้จ่ายที่มีสิทธิหักได้เพิ่มขึ้น	(2,509)	(735)	(2,346)	(735)
ผลขาดทุนทางภาษีที่ไม่รับรู้ของบริษัทย่อย	634	747	-	-
อื่นๆ	54	(2,124)	-	(2,151)
รวม	(1,692)	(1,814)	(2,217)	(2,588)
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ที่แสดงอยู่ในงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	18,729	14,290	18,675	14,254

ส่วนประกอบของสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชีและหนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี ประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	งบแสดงฐานะการเงิน	
	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี		
ค่าเผื่อนั้นสงสัยจะสูญ	-	75
ขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุนชั่วคราว	580	512
ต้นทุนโครงการค้างจ่าย	1,169	2,097
สำรองผลประโยชน์ระยะยาวของพนักงาน	2,433	2,043
สำรองวันลาพักร้อนสะสม	143	108
การคำนวณค่าเสื่อมราคาในอัตราที่ต่างจากภาษี	10,729	6,416
การบันทึกสัญญาเช่าทางการเงิน	3,847	-
อื่นๆ	600	225
รวม	19,501	11,476
หนี้สินภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี		
การบันทึกสัญญาเช่าทางการเงิน	-	1,060
รวม	-	1,060
สินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี - สุทธิ	19,501	10,416

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทย่อยมีผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้จำนวน 0.37 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 12.4 ล้านบาท) และ 0.02 ล้านบาท (2558: 0.28 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (เทียบเท่า 9.15 ล้านบาท) และ 0.03 ล้านบาท) ที่บริษัทย่อยไม่ได้บันทึกสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี เนื่องจากบริษัทย่อยพิจารณาแล้วเห็นว่าบริษัทย่อยอาจไม่มีกำไรทางภาษีในอนาคตเพียงพอที่จะนำผลขาดทุนทางภาษีมาใช้ประโยชน์ ผลขาดทุนทางภาษีที่ยังไม่ได้ใช้ดังกล่าวจะทยอยสิ้นสุดระยะเวลาการให้ประโยชน์ภายในปี 2564

24. กำไรสื่อகு

กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐานคำนวณโดยหารกำไรสำหรับปี (ไม่รวมกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น) ด้วยจำนวนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของหุ้นสามัญที่ออกอยู่ในระหว่างปี

25. เงินปันผล

	อนุมัติโดย	เงินปันผลจ่าย (ล้านบาท)	เงินปันผลจ่าย ต่อหุ้น (บาท)	วันที่จ่ายเงินปันผล
ปี 2559				
เงินปันผลจากผลการดำเนินงานของปี 2558	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2559	44.8	0.16	
หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2558	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558	(19.6)	(0.07)	9 กันยายน 2558
เงินปันผลจากผลการดำเนินงานของปี 2558 ซึ่งจ่ายในปี 2559		25.2	0.09	18 พฤษภาคม 2559
บวก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2559	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2559	22.4	0.08	2 กันยายน 2559
รวมเงินปันผลสำหรับปี 2559		47.6	0.17	

	อนุมัติโดย	เงินปันผลจ่าย (ล้านบาท)	เงินปันผลจ่าย ต่อหุ้น (บาท)	วันที่จ่ายเงินปันผล
ปี 2558				
เงินปันผลจากผลการดำเนินงานของปี 2557	ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2558	44.8	0.16	
หัก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2557	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2557	(30.8)	(0.11)	3 กันยายน 2557
เงินปันผลจากผลการดำเนินงานของปี 2557 ซึ่งจ่ายในปี 2558		14.0	0.05	13 พฤษภาคม 2558
บวก: เงินปันผลระหว่างกาลจากผลการดำเนินงานสำหรับเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2558	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2558	19.6	0.07	9 กันยายน 2558
รวมเงินปันผลสำหรับปี 2558		33.6	0.12	

26. ข้อมูลทางการเงินจำแนกตามส่วนงาน

ข้อมูลส่วนงานดำเนินงานที่นำเสนอนี้สอดคล้องกับรายงานภายในของบริษัทฯที่มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดด้านการดำเนินงานได้รับและสอบทานอย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรให้กับส่วนงานและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน

เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยจัดโครงสร้างองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจตามประเภทของผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทฯและบริษัทย่อยมีส่วนงานที่รายงานทั้งสิ้น 2 ส่วนงาน ดังนี้

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

ผู้มีอำนาจตัดสินใจสูงสุดสอบทานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยธุรกิจแยกจากกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรและการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทฯและบริษัทย่อยประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานโดยพิจารณาจากกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานซึ่งวัดมูลค่าโดยใช้เกณฑ์เดียวกับที่ใช้ในการวัดกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานในงบการเงิน

การบันทึกบัญชีสำหรับรายการระหว่างส่วนงานที่รายงาน เป็นไปในลักษณะเดียวกับการบันทึกบัญชีสำหรับรายการธุรกิจกับบุคคลภายนอก

ข้อมูลรายได้และกำไรส่วนงานของบริษัทฯและบริษัทย่อยสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 มีดังต่อไปนี้

(หน่วย: พันบาท)

	ส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ		ส่วนงานบริการ ออกแบบ พัฒนาและติดตั้งระบบ ศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ		รวมส่วนงานที่รายงาน		รายการปรับปรุงและตัดรายการระหว่างกัน		งบการเงินรวม	
	2559	2558	2559	2558	2559	2558	2559	2558	2559	2558
รายได้จากการขายและบริการ										
รายได้จากลูกค้าภายนอก	834,818	797,505	50,031	142,890	884,849	940,395	-	-	884,849	940,395
รายได้ระหว่างกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	39,635	47,781	37,650	-	77,285	47,781	-	-	77,285	47,781
รวมรายได้จากการขายและบริการ	874,453	845,286	87,681	142,890	962,134	988,176	-	-	962,134	988,176
ต้นทุนขายและบริการ	(723,544)	(721,499)	(75,546)	(125,376)	(799,090)	(846,875)	395	6	(798,695)	(846,869)
กำไรของส่วนงาน	150,909	123,787	12,135	17,514	163,044	141,301	395	6	163,439	141,307
รายได้อื่น									6,748	8,123
ค่าใช้จ่ายในการขาย									(3,070)	(3,010)
ค่าใช้จ่ายในการบริหาร									(64,533)	(63,423)
ค่าใช้จ่ายอื่น									(340)	(2,342)
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน									(137)	(137)
กำไรก่อนค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้									102,107	80,518
ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้									(18,729)	(14,290)
กำไรสำหรับปี									83,378	66,228

ข้อมูลเกี่ยวกับเขตภูมิศาสตร์

รายได้จากลูกค้าภายนอกกำหนดขึ้นตามสถานที่ตั้งของลูกค้า

(หน่วย: พันบาท)

	2559	2558
รายได้จากลูกค้าภายนอก		
ประเทศไทย	879,434	936,758
กัมพูชา	5,415	3,637
รวม	884,849	940,395
สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ไม่รวมเครื่องมือทางการเงินและสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอตัดบัญชี)		
ประเทศไทย	153,041	190,777
กัมพูชา	4,255	6,256
รวม	157,296	197,033

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ารายใหญ่

ในปี 2559 บริษัทฯมีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่จำนวนหนึ่งราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 170.3 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ (ปี 2558 มีรายได้จากลูกค้ารายใหญ่จำนวนหนึ่งราย เป็นจำนวนเงินประมาณ 170.3 ล้านบาท ซึ่งมาจากส่วนงานรับจ้างให้บริการศูนย์บริการข้อมูลและบริการบำรุงรักษาระบบ)

27. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทฯ และพนักงานของบริษัทฯ ได้ร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 โดยบริษัทฯ และพนักงานจะจ่ายสะสมเข้ากองทุนเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 3 ถึงร้อยละ 10 ของเงินเดือน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพนี้บริหารโดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และจะจ่ายให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานนั้นออกจากงานตามระเบียบว่าด้วยกองทุนของบริษัทฯ ในระหว่างปี 2559 บริษัทฯ รับรู้เงินสมทบดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายจำนวน 5.2 ล้านบาท (2558: 4.6 ล้านบาท)

28. การผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้น

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีภาระผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นนอกเหนือจากที่เปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงินอื่นดังนี้

28.1 ภาระผูกพันเกี่ยวกับสัญญาเช่าดำเนินงาน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยได้เช่าทำสัญญาเช่าดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเช่าอาคารและบริการ อายุของสัญญามีระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปี ถึง 3 ปี

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายในอนาคตทั้งสิ้นภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงานที่บอกเลิกไม่ได้ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
สกุลเงินบาท				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	30.6	35.6	30.6	35.3
2 ถึง 3 ปี	22.2	39.1	22.2	39.0
	52.8	74.7	52.8	74.3

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558	2559	2558
สกุลเงินเหรียญสหรัฐ				
จ่ายชำระภายใน				
1 ปี	0.06	0.06	-	-
2 ถึง 3 ปี	0.11	-	-	-
	0.17	0.06	-	-

28.2 การค้ำประกัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯ มีหนังสือค้ำประกันซึ่งออกโดยธนาคารในนามบริษัทฯ เหลืออยู่เป็นจำนวนประมาณ 103.6 ล้านบาท (2558: 135.2 ล้านบาท) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับภาระผูกพันทางปฏิบัติบางประการตามปกติธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ	
	2559	2558
ประกันการปฏิบัติงานตามสัญญา	103.3	134.9
ประกันการใช้ไฟฟ้า	0.3	0.3
	103.6	135.2

29. ลำดับชั้นของมูลค่าสุทธิธรรม

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทฯมีสินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรมหรือเปิดเผยมูลค่ายุติธรรมแยกแยะแสดงตามลำดับชั้นของมูลค่ายุติธรรม ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวมและ งบการเงินเฉพาะกิจการ
	ระดับ 1
สินทรัพย์ที่วัดมูลค่าด้วยมูลค่ายุติธรรม เงินลงทุนในหลักทรัพย์เพื่อค้า ตราสารทุน	1.0

30. เครื่องมือทางการเงิน

30.1 นโยบายการบริหารความเสี่ยง

เครื่องมือทางการเงินที่สำคัญของบริษัทฯและบริษัทย่อยตามที่นิยามอยู่ในมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 107 “การแสดงรายการและการเปิดเผยข้อมูลสำหรับเครื่องมือทางการเงิน” ประกอบด้วย เงินสดและรายการเทียบเท่าเงินสด ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น รายได้ค้างรับ เงินลงทุน และเจ้าหนี้การค้าและเจ้าหนี้อื่น บริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงินดังกล่าว และมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงดังนี้

ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น และรายได้ค้างรับ ฝ่ายบริหารควบคุมความเสี่ยงนี้โดยการกำหนดให้มีนโยบายและวิธีการในการควบคุมสินเชื่อที่เหมาะสม ดังนั้นบริษัทฯและบริษัทย่อยจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการให้สินเชื่อ นอกจากนี้ บริษัทฯและบริษัทย่อยขายสินค้าหรือให้บริการกับลูกค้าที่มีฐานะด้านการชำระหนี้ดีเป็นส่วนใหญ่ เช่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐและสถาบันการเงิน และฐานลูกค้าของบริษัทฯมีจำนวนมาก ราย บริษัทฯและบริษัทย่อยจึงไม่คาดว่าจะได้รับความเสียหายที่เป็นสาระสำคัญจากการเก็บหนี้จากลูกหนี้เหล่านี้ จำนวนเงินสูงสุดที่บริษัทฯและบริษัทย่อยอาจต้องสูญเสียจากการให้สินเชื่อคือมูลค่าตามบัญชีของลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น และรายได้ค้างรับที่แสดงอยู่ในงบแสดงฐานะการเงิน

ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย

บริษัทฯและบริษัทย่อยมีความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่สำคัญอันเกี่ยวเนื่องกับเงินฝากสถาบันการเงินที่มีดอกเบี้ย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินส่วนใหญ่มีอัตราดอกเบี้ยที่ปรับขึ้นลงตามอัตราตลาด หรือมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราตลาดในปัจจุบัน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 สินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่สำคัญสามารถจัดตามประเภทอัตราดอกเบี้ยได้ ดังนี้

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินรวม									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับ ขึ้นลงตามราคาตลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2559	2558	2559	2558	2559	2558	2559	2558	2559	2558
สินทรัพย์ทางการเงิน										
เงินสดและรายการเทียบ เท่าเงินสด	285.5	236.9	64.0	26.4	0.6	0.1	350.1	263.4	0.10 - 1.40	0.10 - 1.28
เงินลงทุนชั่วคราวใน หลักทรัพย์เพื่อค้า	-	-	-	-	1.0	1.3	1.0	1.3	-	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	344.4	329.7	344.4	329.7	-	-
ลูกหนี้ตามสัญญา เช่าการเงิน	-	37.3	-	-	-	-	-	37.3	-	0.70
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	104.9	140.9	104.9	140.9	-	-
	285.5	274.2	64.0	26.4	450.9	472.0	800.4	772.6		
หนี้สินทางการเงิน										
เจ้าหนี้การค้าและ เจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	86.8	135.2	86.8	135.2	-	-
	-	-	-	-	86.8	135.2	86.8	135.2		

(หน่วย: ล้านบาท)

	งบการเงินเฉพาะกิจการ									
	อัตราดอกเบี้ยคงที่ ภายใน 1 ปี		อัตราดอกเบี้ยปรับ ขึ้นลงตามราคาดลาด		ไม่มีอัตราดอกเบี้ย		รวม		อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี)	
	2559	2558	2559	2558	2559	2558	2559	2558	2559	2558
สินทรัพย์ทางการเงิน										
เงินสดและรายการเทียบ										
เท่าเงินสด	285.5	236.9	59.2	21.5	0.3	0.1	345.0	258.5	0.10 - 1.40	0.10 - 1.28
เงินลงทุนชั่วคราวใน										
หลักทรัพย์เพื่อค้า	-	-	-	-	1.0	1.3	1.0	1.3	-	-
ลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น	-	-	-	-	347.7	340.9	347.7	340.9	-	-
ลูกหนี้ตามสัญญา										
เช่าการเงิน	-	37.3	-	-	-	-	-	37.3	-	0.70
รายได้ค้างรับ	-	-	-	-	104.7	140.7	104.7	140.7	-	-
	285.5	274.2	59.2	21.5	453.7	483.0	798.4	778.7		
หนี้สินทางการเงิน										
เจ้าหนี้การค้าและ										
เจ้าหนี้อื่น	-	-	-	-	86.1	134.7	86.1	134.7	-	-
	-	-	-	-	86.1	134.7	86.1	134.7		

ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน

บริษัทฯ และบริษัทย่อยมีความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนอันเกี่ยวเนื่องจากเงินที่ตรงจ่ายให้แก่บริษัทย่อยและจากการซื้อขายสินค้าเป็นเงินตราต่างประเทศ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 และ 2558 บริษัทฯ และบริษัทย่อยมียอดคงเหลือของสินทรัพย์และหนี้สินทางการเงินที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ดังนี้

สกุลเงิน	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะกิจการ		อัตราแลกเปลี่ยน	
	2559	2558	2559	2558	ณ วันที่ 31 ธันวาคม	
	(ล้านบาท)		(ล้านบาท)		2559	2558
สินทรัพย์ทางการเงิน						
เหรียญสหรัฐอเมริกา	-	-	0.1	0.2	35.5660	35.9233
หนี้สินทางการเงิน						
เหรียญสหรัฐอเมริกา	0.04	0.9	0.04	0.9	36.0025	36.2538

30.2 มูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงิน

เนื่องจากเครื่องมือทางการเงินส่วนใหญ่ของบริษัทฯ และบริษัทย่อยจัดอยู่ในประเภทระยะสั้นและมีอัตราดอกเบี้ยใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยในตลาด บริษัทฯ และบริษัทย่อยจึงประมาณมูลค่ายุติธรรมของเครื่องมือทางการเงินใกล้เคียงกับมูลค่าตามบัญชีที่แสดงในงบแสดงฐานะการเงิน

31. การบริหารจัดการทุน

วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการทุนที่สำคัญของบริษัทฯ คือการจัดให้มีซึ่งโครงสร้างทุนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเสริมสร้างมูลค่าการถือหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 กลุ่มบริษัทมีอัตราหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.2:1 (2558: 0.2:1) และเฉพาะบริษัทมีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุนเท่ากับ 0.2:1 (2558: 0.2:1)

32. การอนุมัติงบการเงิน

งบการเงินนี้ได้รับอนุมัติให้ออกโดยกรรมการผู้มีอำนาจของบริษัทฯ เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560

ค่าตอบแทนของพิสูจน์บัญชี

ในปี 2559 บริษัทและบริษัทย่อยจ่ายค่าตอบแทนจากการสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชีของบริษัทได้แก่ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 910,000 บาท และ 160,000 บาท ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี เช่น ค่าเดินทาง ค่าถ่ายเอกสาร และอื่นๆ รวม 18,599 บาท และจ่ายให้บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ในประเทศกัมพูชา จำนวน 6,200 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่าประมาณ 218,837 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี เช่น ค่าเดินทาง ค่าถ่ายเอกสาร และอื่นๆ จำนวน 200 ดอลลาร์สหรัฐ หรือเทียบเท่าประมาณ 7,059 บาท

รายละเอียดกรรมการ ผู้บริหาร เลขานุการบริษัท และหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง			
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ	
1. นายวิชัย ศรีขวัญ - ประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	67	- ปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ <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 "การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐบาลกิจและองค์กรมหาชน" โดยสถาบันพัฒนากรรมการและผู้บริหารระดับสูงภาครัฐ ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า	- ไม่มี-	- ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2553 - 2559	ประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน / กรรมการตรวจสอบ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น -ไม่มี- ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล นายกมลภททวิบูลย์ ประธานกรรมการมูลนิธิอาสาสมัคร บอingkั้นกัฝ่ายพลเรือน กรรมการบริหาร ที่ปรึกษาสถานศึกษาวิทยาลัย ประธานกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูง	บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์ส์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทร์ บรมราชชนนี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานปลัด สำนักงานกฤษฎีกา	
ความเชี่ยวชาญ ด้านการบริหารงานราชการและระเบียบปฏิบัติ และการกำหนดตำแหน่งระดับสูง								

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัว และผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
1. นายวิชัย ศรีขวัญ (ต่อ)					พ.ศ. 2553 - 2559 พ.ศ. 2556 - 2558 พ.ศ. 2552 - 2554 พ.ศ. 2552 - 2554 พ.ศ. 2551 - 2553	ระดับสูง ระดับสูง ระดับสูง ระดับสูง ระดับสูง	การทรงงานท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บมจ. ทีไอที
2. นายชัยศักดิ์ อังค์สุวรรณ - รองประธานกรรมการ - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการตรวจสอบ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	67	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน - สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) รุ่นที่ 129/2553 • หลักสูตร Public Director Institute (PDI) รุ่นที่ 2/2552 • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2549 • หลักสูตร The Role of Chairman (RCM) ปี 2549 • หลักสูตร Air Transport Economics ประเทศสิงคโปร์ • หลักสูตร Airport Management ประเทศสิงคโปร์ • หลักสูตร Senior Crisis Management ประเทศสหรัฐอเมริกา • หลักสูตรนักบริหารระดับสูง (นบส. 1) รุ่นที่ 26 • หลักสูตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 11 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ • หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 10 สถาบันวิทยการตลาดทุน • อบรมหลักสูตร "การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน" • วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรรัฐวิสาหกิจรวมเอกชน (ป.รอ. รุ่น 4414) ความเชี่ยวชาญ ด้านกฎหมาย และการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน	ไม่มี	ไม่มี	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน	รองประธานกรรมการ / กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการตรวจสอบ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) ประสบการณ์การทำงาน รองประธานกรรมการ กรรมการ ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ	บมจ. วันพูน คอนเนคต์ บมจ. เอส ซี พอร์เนอร์ บจก. ขนส่ง บมจ. การบินไทย บจก. วิทยุการบินแห่งประเทศไทย บจก. อุตสาหกรรมการบิน บมจ. ท่าอากาศยานไทย

หมายเหตุ : ⁰ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
3. นพ. ระพีพร ศรีมงคล - กรรมการอิสระ - ประธานกรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	57	- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา - ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล - แพทยศาสตรบัณฑิต (ศิริราช) มหาวิทยาลัยมหิดล หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร "Financial Statements Demystified for Director" (FSD) ปี 2552 หลักสูตร Role of the Chairman Program (RCP) ปี 2551 หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) ปี 2544 ปริญญาบัตร หลักสูตร "การป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน (ปอ.ร.น. 21) วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ รุ่น 11 ประกาศนียบัตร หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่น 11 สถาบันวิทยการตลาดทุน ประกาศนียบัตรชั้นสูง หลักสูตร "การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สำหรับนักบริหาร ระดับสูง" รุ่น 9 สถาบันพระปกเกล้า หลักสูตร "การกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน" รุ่นพิเศษ จัดโดย สถาบันพระปกเกล้า สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หลักสูตร Leadership Program for Managers จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd. หลักสูตร Economic Leader Forum (ELF) จัดโดย สมาคมเศรษฐศาสตร์การตลาด หลักสูตร Professional Presentation Skills จัดโดย CC Knowledge Base Co., Ltd. หลักสูตร Leading the Way into the Futures Business จัดโดย TFEEX, GSB หลักสูตร Bourse Game จัดโดย ธนาคาร Citibank ประเทศไทยไปรี 	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2554 - 2554 พ.ศ. 2553 - 2554 พ.ศ. 2551 - 2554 พ.ศ. 2551 - 2553	กรรมการอิสระ / ประธานกรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / ค่าตอบแทน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการ กรรมการอิสระ รองประธานกรรมการ และกรรมการตรวจสอบ และบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ ประสบการณ์การทำงาน รองกรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการตรวจสอบ และกรรมการ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการ	บมจ. วันยูวัน คอนแทคส์ บมจ. บัตรกรุงไทย บมจ. อินโดรามา โพลีเออร์ส สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) บมจ. อินโดรามา โพลีเออร์ส ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) บมจ. ทีไอที

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของผู้สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง	
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง
		<ul style="list-style-type: none"> - หลักทรัพย์ Bonds Trading จัดโดย Continental Illinois Bank สำนักงานใหญ่ ประเทศสหรัฐอเมริกา - หลักทรัพย์ Corporate Finance จัดโดย Citibank School of Banking ที่ New York ประเทศสหรัฐอเมริกา - หลักทรัพย์ Advanced Management Program for Oversea Bankers ที่ Wharton Business School, University of Pennsylvania <p>ความเชี่ยวชาญ ด้านบัญชี และการบริหารจัดการธุรกิจการเงิน และการธนาคาร</p>				
<p>4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรรมการอิสระ - กรรมการตรวจสอบ - กรรมการกำกับดูแลกิจการ - กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน <p>วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556</p>	54	<ul style="list-style-type: none"> - แพทย์ศาสตร์บัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล - ประกาศนียบัตรชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิค มหาวิทยาลัยมหิดล - วุฒิปริญญาโทแพทยศาสตรบัณฑิต สาขาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒราชวิทยาลัย - ประกาศนียบัตรวิทยาศาสตรบัณฑิต 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 <p>หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548 - หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 11 สถาบันวิทยาการฉลาดคิด - วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ภาคร่วมเอกชน รุ่นที่ 21 - หลักสูตร CAGS in Finance วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล - Strategy and Innovation of Business in Asia Class2 วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และ MIT, USA <p>ความเชี่ยวชาญ ด้านการเงิน การบริหารงานองค์กร และด้านการแพทย์</p>	ไม่มี	ไม่มี	<p>พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน</p> <p>ม.ค. 2559 - ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2558- ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2554 - 2558</p> <p>พ.ศ. 2553 - 2554</p>	<p>กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ / กรรมการกำกับดูแลกิจการ / กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน</p> <p>ตำแหน่งในบริษัทขณะเป็นอื่น -ไม่มี -</p> <p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามธิบดี จักรีนฤเบศรินทร์ ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สิริกิติ์</p> <p>กรรมการ อาจารย์ หน่วยประสาทวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์</p> <p>ประสบการณ์การทำงาน รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนที่ ภายบริหาร ผู้อำนวยการศูนย์หัวใจ หลอดเลือด และเนื้องอกศิริราช คณะแพทยศาสตร์</p> <p>คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล</p>

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนถือหุ้นในบริษัท ^(%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ - กรรมการผู้อำนวยการฝ่าย - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	56	- ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า The University of Newcastle ประเทศออสเตรเลีย หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 หลักสูตร Directors Certification Program (DCP) ปี 2547 หลักสูตรผู้บริหารระดับสูง รุ่นที่ 19 จากสถาบัน วิทยากร (วทท.) ปี 2557 หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงด้านการบริหารงานพัฒนาเมือง (มหานคร รุ่นที่ 1) จากสถาบันพัฒนาเมือง ปี 2555 หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร ภาครัฐร่วมเอกชน (ปรอ.) รุ่นที่ 18 จากวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ปี 2548-2549 ความเชี่ยวชาญ ด้านวิศวกรรมไฟฟ้า การสื่อสารโทรคมนาคม และด้านบริหารธุรกิจ	0.139% (388.777 หุ้น)	พี่ชายของ นายวิวัฒน์ วิไลลักษณ์ และ นางศักกัญญา วณิชจักรวัจน์ และ นายอนันท์ วิไลลักษณ์	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน	กรรมการผู้อำนวยการฝ่าย กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานกรรมการบริหาร / ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กรรมการ ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) ประธานกรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการบริหารความเสี่ยง	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. วันทูวัน โปรเฟสชั่นแนล บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล โฮลดิ้ง และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อย และบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บจก. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : ^(%) นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	
8. นายธนันท์ วิไลลักษณ์ - กรรมการ - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	49	- ปริญญาโท ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย of Florida ประเทศสหรัฐอเมริกา - ปริญญาตรี ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2547 ความเชี่ยวชาญ ด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม เทคโนโลยีด้านการสื่อสารโทรคมนาคม การบริหารธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม	-ไม่มี-	น้องชายของ นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์ นายวันชัย วิไลลักษณ์ และนางสุกัญญา วนิชจักรังคี	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน เม.ย. 2559 - ปัจจุบัน เม.ย. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร กรรมการ รองประธานกรรมการบริหาร-กลยุทธ์ องค์กร กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ ประสบการณ์ทำงาน กรรมการ ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วิชาการกรรมการผู้จัดการสายธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่ กรรมการผู้จัดการใหญ่ สายธุรกิจ Mobile Multimedia กรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการบริหาร	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สยามสปอร์ต ซินดิเคท บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. วิไลลักษณ์ อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล โซลูชั่น และบริษัทในกลุ่ม บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
9. นายศิรัชย์ รัชมีจันทร์ - กรรมการผู้อำนวยการ - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง - กรรมการกำกับดูแลกิจการ วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	66	- ปริญญาโท บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2543 หลักสูตร Finance for Non-Finance Director Program ปี 2543 ความเชี่ยวชาญ ด้านบัญชี การเงิน และการบริหารองค์กร	0.0043% (11,924 หุ้น)	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2541 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง / กรรมการกำกับดูแลกิจการ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการบริหารความเสี่ยง รองประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการกำกับดูแลกิจการ รองประธานบริหารความเสี่ยง รองประธานกรรมการบริหาร กรรมการ / กรรมการบริหาร กรรมการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถเทลคอม บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
					พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน ปัจจุบัน	ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ วิทยากร กรรมการ	บจก. วันทูวัน (แคเมโบเดีย) จำกัด ประเทศกัมพูชา บจก. วันทูวัน โนโรเฟสชั่นแนล สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของการกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง)
					พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2559 พ.ศ. 2557 - 2558 พ.ศ. 2548 - 2558 พ.ศ. 2543 - 2556	ประสบการณ์ทำงาน กรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน กรรมการ กรรมการ บริหารความเสี่ยง กรรมการ	บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บจก. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณสมบัติทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
10. นายประชา พัทธยการ - กรรมการผู้อำนวยการ - กรรมการบริหาร - กรรมการบริหารความเสี่ยง วันที่แต่งตั้ง : 27 มีนาคม 2556	53	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการเงิน และธุรกิจระหว่างประเทศสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลักสูตรการอบรมจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตร Director Certification Program (DCP) ปี 2552 • หลักสูตร Monitoring the Internal Audit Function (MIA) ปี 2551 • หลักสูตร Monitoring the System of Internal Control and Risk Management (MIR) ปี 2551 • หลักสูตร Monitoring the Quality of Financial Reporting (MFR) ปี 2550 • หลักสูตร Audit Committee Program (ACP) ปี 2549 • หลักสูตร Director Accreditation Program (DAP) ปี 2548 - Investment Banking License จากสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ ความเชี่ยวชาญ ด้านบัญชี การเงิน และการบริหารจัดการ	-ไม่มี-	-ไม่มี-	พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน ปัจจุบัน	กรรมการ / กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น กรรมการ กรรมการบริหาร / กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ (บัญชีและการเงิน) ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) กรรมการ กรรมการ กรรมการ ประสบการณ์ทำงาน กรรมการบริหารความเสี่ยง กรรมการผู้อำนวยการ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กรรมการอิสระ / กรรมการตรวจสอบ กรรมการผู้อำนวยการ	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บจก. ยูนิลีล โฮเทล บจก. วันทูวัน (แคเมโบเดีย) ประเทศกัมพูชา บริษัทที่เกี่ยวข้องของ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ (ดูรายละเอียดในข้อมูลการดำรงตำแหน่งของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง) บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. สามารถ ไอ-โมบาย บมจ. อีเทอร์เน็ท แกรนด์ โลจิสติกส์ บจก. ภาวิธา คอร์ปอเรชั่น

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์ - ผู้จัดการทั่วไป - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน - วิชาการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	50	- ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management 2014 - Contact Centre Technology, G-Force Melbourne Australia 2013 - Contact Centre Management, Keppo Power Centre of Japan 2012 - Contact Centre Management, Dasan Contact Centre Korea 2011 - NICE IEX Workforce Management System, A Nice Company 2011 - Best Practice Contact Centre Strategy, Advance Diploma of Customer Contact Management 2011 - Contact Centre Technology, G-Force Singapore 2011 - Secret of Effective Business Coaching, Dr. Marshall Goldsmith Thailand 2011 - Service Management, Servion Company India 2010 - Competency Base Management, Image Consultant and Service Thailand 2010 - Symposium, Contact Centre Association of Singapore 2009	0.0005% (1,490 หุ้น)	- ไม่มี -	ก.ค. 2559 - ปัจจุบัน พ.ค. 2558 - ปัจจุบัน พ.ค. 2556 - ปัจจุบัน พ.ค. 2545 - ปัจจุบัน	รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการทั่วไป กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและเทคโนโลยีและสารสนเทศ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน กรรมการบริหารความเสียง วิชาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและบริหารการบริการ ลูกค้าสัมพันธ์	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
12. นางรัชดา นวัตกรรม - ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการพิเศษ - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 9 สิงหาคม 2556	53	- ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - หลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร (Mini MBA) สาขาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - Executive Leadership, IMIA Center for Strategic Business Study	- ไม่มี -	- ไม่มี -	เม.ย. 2559 - ปัจจุบัน พ.ค. 2556 - ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ ฝ่ายโครงการพิเศษ กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน กรรมการบริหารความเสียง ผู้อำนวยการ ฝ่ายธุรการ ผู้จัดการทั่วไป Turnkey Business Unit	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ทางครอบครัวและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
13. นางสาวสุพัตถกุล - รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้า วันที่แต่งตั้ง : 1 เมษายน 2559	46	- ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - ปริญญาตรี นิเทศศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - หลักสูตร Value-Added Selling: How to compete on value ปี 2558 - หลักสูตร Modern Marketing Management ปี 2557 - หลักสูตร Financial Statements for Non Finance Management ปี 2557	- ไม่มี -	- ไม่มี -	เม.ย. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน	รักษาการผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขายและปฏิบัติการลูกค้า	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
14. นางวิรุษา ทงอินันต์ - ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน วันที่แต่งตั้ง : 1 เมษายน 2559	32	- ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - หลักสูตรการเงินที่สำคัสำหรับบัญชี ปี 2559 - หลักสูตรเทคนิคการวางแผนภาษีทั้งระบบและการตรวจสอบ ปี 2559	- ไม่มี -	- ไม่มี -	เม.ย. 2559 - ปัจจุบัน	ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน - ไม่มี - ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน) - ไม่มี - ประสบการณ์ทำงาน - ไม่มี -	บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์
15. นางสาวชัชวีร์ หวังโรจน์ฤทธิ์ - ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ - กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน วันที่แต่งตั้ง : 9 พฤษภาคม 2559	40	- ปริญญาโท บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย - ปริญญาตรี นิเทศศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ - หลักสูตรการวัดผลกำไรปฏิบัติงานองค์กร ศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาผู้บริหารทางธุรกิจแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	- ไม่มี -	- ไม่มี -	พ.ศ. 2557 - 2559 พ.ศ. 2550 - 2557 พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน พ.ศ. 2559 - ปัจจุบัน	ประสบการณ์ทำงาน ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบ กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ผู้จัดการอาวุโส ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียน - ไม่มี -	บริษัท บีคอน ออฟทอร์ จำกัด บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์ บมจ. วันทูวัน คอนแทคส์

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ ไม่รวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง / วันที่ได้รับการแต่งตั้ง	อายุ (ปี)	คุณวุฒิทางการศึกษา / ประวัติอบรม	สัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท ⁽¹⁾ (%)	ความสัมพันธ์ระหว่างกรรมการและผู้บริหาร	ประสบการณ์ทำงานในระยะ 5 ปีย้อนหลัง		
					ช่วงเวลา	ตำแหน่ง	ชื่อหน่วยงาน / บริษัท / ประเภทธุรกิจ
15. นางสาวรัชณี หวังโรจน์ฤทธิ์ (ต่อ)		<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตร Modern Marketing, Samart Corporation - หลักสูตรการศึกษาความมั่นคงปลอดภัยของโครงการ Innovation Training Center - หลักสูตรหลักการจัดการด้านการเงินและการวางแผนภาษีสำหรับผู้บริหาร คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 			<p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์ทำงาน and Business Monitoring ที่ปรึกษาด้านธุรกิจอิสระ</p> <p>พ.ศ. 2558 - 2558</p> <p>พ.ศ. 2550 - 2556</p> <p>พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน</p> <p>พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน</p>	<p>บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์</p> <p>บริษัท ทีม คอนซัลติ้ง เอนจิเนียริ่ง แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริษัทในเครือทีเอ็มกรุ๊ป กลุ่มบริษัททีม</p>	
16. นางสาวเมธาวิ สภาวิเศษ	39	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเงิน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ - ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - หลักสูตรเลขานุการบริษัท รุ่น 35/2553 สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - หลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานสำหรับเลขานุการบริษัท สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย 	- ไม่มี -	- ไม่มี -	<p>กรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน</p> <p>เลขานุการบริษัท</p> <p>ตำแหน่งในบริษัทจดทะเบียนอื่น</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์ทำงาน</p> <p>ผู้ช่วยเลขานุการบริษัท</p> <p>พ.ศ. 2552 - 2558</p>	<p>บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์</p> <p>บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์</p> <p>บริษัท โทปสต์ พันธกิจ จำกัด (มหาชน)</p>	
17. นายทรงพล แสงขจรเกียรติ	44	<ul style="list-style-type: none"> - ปริญญาโท การบริหารจัดการ (MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง - ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย - Pass Course Lead Auditor ISO 27001 (IRCA) จัดโดย The British Standards Institution (BSI) - Pre - CIA (Chulalongkorn University for 6 months) สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย - IT Audit สภาวิชาชีพบัญชีแห่งประเทศไทย - Risk Management สถาบันการบริหารและจิตวิทยา Internal Audit Procedures - สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย 	- ไม่มี -	- ไม่มี -	<p>ผู้ตรวจสอบภายใน</p> <p>วันที่แต่งตั้ง: 18 กุมภาพันธ์ 2559</p> <p>ตำแหน่งในกิจการอื่น (ที่ไม่ใช่บริษัทจดทะเบียน)</p> <p>- ไม่มี -</p> <p>ประสบการณ์ทำงาน</p> <p>ผู้จัดการส่วนตรวจสอบภายใน</p> <p>พ.ศ. 2549 - 2558</p>	<p>บมจ. วันยูวัน คอนเนคต์</p> <p>บมจ. บีทีเอสออนไลน์</p>	

หมายเหตุ : ⁽¹⁾ นับรวมจำนวนหุ้นของคู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ

ข้อมูลการดำเนินงานของกรรมการและผู้บริหารในบริษัทที่เกี่ยวข้อง และบริษัทที่เกี่ยวข้อง ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559

รายชื่อกรรมการและผู้บริหาร	บริษัท ย่อย		บริษัทที่เกี่ยวข้อง																																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45							
	OTO	OTP ⁽¹⁾	OTOC	PK	ZA	S2A	TCN	I-SPORT	ENT	IMP	I-SPORT M	SSTV	SC	STC	SCT	SBS	SIM	SE	PN	SCS	SIF	SAET	SUT	SEC	CATS	KPP	CS	CIO	TTN	STM	SIH	SRT	SMS	PTN	VH	VSS	BUG	TEDA	TS	SUM	SW2P	SLA	NST	NMD	ITAB							
1. นายวิชัย ศรีชัย นัญ	X, ///																																																			
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	/, ///																																																			
3. นพ. ระเกียรติ ศรีมงคล	/, ///																																																			
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/, ///																																																			
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	/, ///	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/, ///	/	X	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
7. นางสาวกัญญา วณิชจักรังค์	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
8. นายอนันนท์ วิไลลักษณ์	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
9. นายตรีชัย รัตมีรินทร์	/, ///	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
10. นายประชา พัทธการ	/, ///	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
11. นางสาวรุ่งจิรา ไกรวิวัฒน์	////																																																			
12. นางรัชดา นิวาตะบุตร	////																																																			
13. นางศศกร สุพัทธกุล	////																																																			
14. นางวีรนุช ทางอนันต์	////																																																			

หมายเหตุ 1) X = ประธานกรรมการ / = กรรมการ
 2) รายชื่อบริษัท ประกอบด้วย
 1. OTO = บมจ. วันทิววัน คอนแทคส์
 5. ZA = บจก. ซีดีวอเอเชีย
 9. ENT = บจก. เอ็นเตอร์เทนเมนท์ ทรี
 13. SC = บมจ. สามารถคอร์ปอเรชั่น
 17. SIM = บมจ. สามารถ โอ-โมบาย
 21. SIF = บจก. สามารถ อินโฟเนต
 25. CATS = บจก. แคมโมเดีย เออร์ ทราฟฟิค เซอร์วิส
 29. TTN = บจก. ไทยเทรคเน็ท
 33. SMS = บจก. สามารถ โมบาย เซอร์วิสเซล
 37. BUG = บจก. สามารถ มัลติมีเดีย
 41. SW2P = บจก. สามารถ เวลท์เพาเวอร์
 45. ITAB = บจก. ไอที แอ็บโซลูท
 3) ⁽¹⁾ ถือหุ้นทางตรงโดย บมจ. วันทิววัน คอนแทคส์

//// = ผู้บริหาร
 /// = กรรมการตรวจสอบ/กรรมการอิสระ
 // = กรรมการบริหาร
 / = กรรมการ
 4. PK = บจก. โปอินแคส
 8. I-SPORT = บจก. ไอ-สปอร์ต
 12. SSTV = บจก. สยามสปอร์ต เทเลวิชั่น
 16. SBS = บจก. สามารถบรอดแบนด์ เซอร์วิสเซล
 20. SCS = บจก. สามารถคอมมิวนิเคชั่น เซอร์วิส
 24. SEC = บจก. สุวรรณภูมิ เอ็นไวรอนเมนท์ แคร์
 28. CIO = บจก. คอนแทค-อิน-วัน
 32. SRT = บจก. สามารถ เรดิเทค
 36. VSS = บจก. วิชั่น ซีเดียวิที ซีลดีเอ็ม
 40. SUM = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์ (เมียนมาร์)
 44. NMD = บจก. เน็ท มีเดีย
 3. OTOC = บจก. วันทิววัน แคมโมเบีย
 7. TCN = บจก. เทลคอมเนต
 11. I-SPORT M = บจก. ไอ-สปอร์ต มีเดีย
 15. SCT = บจก. สามารถ คอมเทค
 19. PN = บจก. พอสเน็ท
 23. SUT = บจก. สามารถ ยู-ทรานส์
 27. CS = บจก. แคมโมเดีย สามารถ
 31. SIH = บจก. สามารถ อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง
 35. VH = บจก. วิลลักษ์ชน อินเตอร์เนชั่นแนล โฮลดิ้ง
 39. TS = บจก. ทรานส์เล็ค เพาเวอร์ เซอร์วิส
 43. NST = บจก. เน็ทเซอร์วิส (ประเทศไทย)

รายชื่อของคณะกรรมการชุดต่างๆ

รายชื่อกรรมการ / กรรมการชุดย่อย	คณะกรรมการบริษัท	คณะกรรมการบริหาร	คณะกรรมการตรวจสอบ	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ	คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน	คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
1. นายวิชัย ศรีขวัญ	X		/			X	
2. นายชัยศักดิ์ อังศ์สุวรรณ	/		/		X		
3. นพ. ระเศียร ศรีมงคล	/		X		/	/	
4. นพ. ไพโรจน์ บุญคงชื่น	/		/		/	/	
5. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์	/	/		/			
6. นายวัฒน์ชัย วิไลลักษณ์	/	/		X			
7. นางสุกัญญา วณิชจักรวงศ์	/	X		/			X
8. นายอนานันท์ วิไลลักษณ์	/			/			
9. นายศิริชัย รัตมีจันทร์	/	/		/	/		
10. นายประชา พัทธการ	/	/		/			
11. นางสาวรุ่งจีรา ไกรวัฒน์							/
12. นางรัชดา นีวาตะบุตร							/
13. นางสาวชัชณี หวังโรจน์ฤทธิ์							/
14. นางสาวเมธาวิ สวัสดิ์พิเศษ							/

หมายเหตุ x = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

รายชื่อกรรมการของบริษัทย่อยที่เป็นธุรกิจหลัก

รายชื่อกรรมการ	บริษัทย่อย	
	บจก. วันทิววัน (แคมโปเดีย)	บจก. วันทิววันโปรเฟสชั่นแนล
1. นายเจริญรัฐ วิไลลักษณ์		X
2. นางสาวกัญญา วณิชจักรวงศ์	X	/
3. นายศิริชัย รัตมีจันทร์	/	/
4. นายประชา พัทธการ	/	

หมายเหตุ x = ประธานกรรมการ, / = กรรมการ

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

ข้อมูลบริษัท

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

บุคคลอ้างอิง

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

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



FAST & FRIENDLY

the **XCX**

EXCELLENCE
CUSTOMER
EXPERIENCE

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

เลขที่ 1 อาคารอีสต์ วอเตอร์ ชั้น 10-12 ถ.วิภาวดีรังสิต ซอย 5 จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

Tel. 0-2685-0000 E-mail : contactus@oto.smartcorp.com

www.onetoonecontacts.com